



AYIPLI TAŞINIR SATIMLARINDA TÜKETİCİNİN SAHİP OLDUĞU SEÇİMLİK HAKLARI

**2022
YÜKSEK LİSANS TEZİ
GİRİŞİMCİLİK**

Demet ÖZDEMİR

**Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Hâkim AZİZ**

**AYIPLI TAŞINIR SATIMLARINDA TÜKETİCİNİN SAHİP OLDUĞU
SEÇİMLİK HAKLARI**

Demet ÖZDEMİR

Dr. Öğr. Üyesi Hâkim AZİZ

**T.C.
Karabük Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Girişimcilik Anabilim Dalında
Yüksek Lisans Tezi
Olarak Hazırlanmıştır**

KARABÜK

Haziran 2022

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	1
DOĞRULUK BEYANI	6
ÖZ.....	8
ABSTRACT.....	9
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	13
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	13
ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEM	13
1.1. Tüketici Hukuku ve Tüketici Kavramı	14
1.1.1. Tüketici Hukukunun Kapsamı ve Amacı.....	15
1.1.2. Türkiye’de Tüketici Hakları Tarihçesi	16
1.1.2.1. Cumhuriyet Dönemi Öncesi	18
1.1.2.2. Cumhuriyet Dönemi.....	18
1.2. Evrensel Tüketici Hakları	19
1.2.1. Temel İhtiyaçlarının Karşlanması Hakkı	19
1.2.2. Güvenlik ve Güven Duyma Hakkı	20
1.2.3. Bilgi Edinme Hakkı	21
1.2.4. Eğitilme Hakkı	22
1.2.5. Seçme Hakkı.....	22
1.2.6. Temsil Edilme Hakkı.....	23
1.2.7. Tanzim Edilme Hakkı	23
1.2.8. Sağlıklı Bir Çevreye Sahip Olma Hakkı.....	24
1.3. Tüketici Şikâyetleri.....	24
1.3.1. Şikâyet Kavramı	24
1.3.2. İşletmeler Açısından Müşteri Şikayetleri	26
1.3.3. Müşteri Şikayetlerinde Yasal Dayanağı Olan ve Olmayan Yollar	26
1.4. Tüketici Hakem Heyetleri.....	26
1.4.1. Tüketici Hakem Heyetleri Kimlerden Oluşur Kuruluşu Görev Alanları	27
1.4.2. Başvurudaki Parasal Sınırlandırmalar	27
1.4.3. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurular	27

İKİNCİ BÖLÜM	29
2.1. Mal ve Hizmet Kavramı ve Çeşitleri	29
2.1.1. Ayıplı Mal ve Çeşitleri	29
2.1.1.1. Maddi Ayıp	30
2.1.1.2. Ekonomik Ayıp	31
2.1.1.3. Hukuki Ayıp	32
2.2. Ayıplı İfanın Benzer Kavramlarla Karşılaştırılması	33
2.2.1. Ayıplı İfa ve Aliud (Yanlış) İfa Ayrımı	33
2.2.1. Ayıplı İfa ile Eksik İfa Ayrımı	33
2.3. Ayıp Karinesi	35
2.3.1. Ayıp Sayılmayan Durumlar	36
2.3.2. Miktar Eksikliği	36
2.3.3. Başka Bir Şeyin Teslimi	36
2.3.4. Ayıplı Mal Teslimi Durumunda Kabulden Kaçınma	37
2.4. Ayıplı Hizmet Kavramı ve Çeşitleri	37
2.4.1. Doğrudan Mala İlişkin Hizmetler	38
2.4.2. Doğrudan Kişiye İlişkin Hizmetler	39
2.5. Ayıbın Kriterleri	39
2.5.1. Ambalajında, Etiketinde Tanıtma ve Kullanma Kılavuzunda Belirtilen	39
Niteliklerin Olmaması	39
2.5.2. İnternet Görsel Reklam ve Yazılı İlanlarda Bildirilen Özelliklerin Olmaması	41
2.5.3. Satıcı Tarafından Belirtilen Özelliklerin Bulunmaması	42
2.5.3.1. Açık Bildirim	43
2.5.3.2. Zımnî Bildirim	44
2.5.4. Mal ya da Hizmetin Teknik Düzenlenmesinde Tespit Edilen Niteliğe Aykırı Olması ve Amacına Uygun Olmaması	44
2.5.5. Lüzumlu Vasıfların Eksik Olması	45
2.5.6. Montaj Kusurları ve Malın Kararlaştırıldığı Sürede Teslim Edilmemesi	45
2.6. Tüketicinin Ayıbı Bilmemesi ve Gizli Ayıplar	47
2.7. Satıcının Genel Olarak Ayıp Sorumluluğu	47
2.7.1. Satıcının Ayıptan Doğan Sorumluluk Borcunun Hukuki Niteliği	49

2.7.2. Borcun İfası.....	50
2.7.3. Ayıbın Olması Gereken An.....	50
2.7.4. Ayıbın Önemi.....	52
3.7.5. Ayıba Karşı Sorumluluk Borcunu Sınırlandıran Kayıtlar	54
2.7.6. Satıcının Garantili Malların Ayıplı Çıkmasındaki Sorumluluğu	56
2.7.7. Garanti Belgesi Düzenleme Zorunluluğu ve İçeriği	57
2.7.8. Garanti Belgelerinin Tüketicie Sağladığı Haklar	57
2.7.9. Garanti Belgesi ile Satılması Zorunlu Mallar	58
2.8. Zorunlu Garanti Belgesinin Hukuki Niteliği.....	58
2.8.1. İhtiyari Garanti Belgesi	59
2.8.2. Servis Sunma Zorunluluğu	60
2.8.3. Zamanaşımına Etkisi.....	63
3.1. 6502 Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketicinin Haklarının Kullanılma Şartları ve Tüketicinin Seçimlik Hakları.....	64
3.2. Seçimlik Haklar	64
3.3. Seçimlik Hakların Hukuki Mahiyeti	65
3.4. Seçimlik Hakların Sınırları	66
3.4.1. Genel Olarak.....	66
3.4.2. Haklı Sebepler.....	66
3.4.3. Değer Noktasının Satış Bedeline Çok Yakın Olması.....	68
3.4.4. Satıcının Teklifi.....	69
3.4.5. Malın Alıcının Fiili ile Telef Olması.....	69
3.4.6. Malın Temliki.....	70
3.4.7. Malın Biçimini Değiştirme.....	71
3.4.8. Birden Ziyade Şeyin Birlikte Satımı ve Eklentiler	71
3.5. Seçimlik Haklarının Kullanılma Zamanı.....	72
3.5.1. Genel Olarak.....	72
3.5.2. Zamanaşımı Süresinin Başlangıcı	73
3.5.3. Zamanaşımı Süresinin Durması ve Kesilmesi	73
3.5.4. Tarafların Sözleşme ile Zamanaşımı Süresini Değiştirmesi	74
3.5.5. Satıcının Ağır Kusur veya Hilesinin Zamanaşımına Etkisi.....	75
3.5.6. Tüketicinin Seçimlik Haklarını Zamanaşımı süresi içinde Kullanmamasının Hükmü ve Tüketicinin Sürekli Def'i Hakkı	76

3.6. Tüketicinin Seçimlik Hakları	77
3.6.1. Sözleşmeden Dönme Hakkı	77
3.6.2. Satış Bedelinin İndirilmesi Hakkı	79
3.6.2.1. İndirim Miktarının Tespiti	81
3.6.2.2. Mutlak Metot.....	81
3.6.2.3. Tazminat Metodu.....	82
3.6.2.4. Nispi Metot	82
3.6.2.5. Satış Bedelinden İndirim Talep Edilmesi Halinde Ayrıca Tazminat Talep Edilip Edilmeyeceği Sorunu	83
3.6.3. Ayıpsız Benzeri ile Değiştirilmesi Hakkı	83
3.6.4. Ücretsiz Onarım Hakkı.....	88
3.6.5. Tazminat Hakkı.....	91
3.7. İspat Yükü.....	92
SONUÇ	96
KAYNAKÇA.....	99
EKLER	113
ÖZGEÇMİŞ	119

TEZ ONAY SAYFASI

Demet ÖZDEMİR tarafından hazırlanan “AYIPLI TAŞINIR SATIMLARINDA TÜKETİCİNİN SAHİP OLDUĞU SEÇİMLİK HAKLARI” başlıklı bu tezin Yüksek Lisans olarak uygun olduğunu onaylarım.

Dr. Öğr. Üyesi Hâkim AZİZ

.....

Tez Danışmanı, Girişimcilik Anabilim Dalı

Bu çalışma, jürimiz tarafından Oy Birliği ile Girişimcilik Anabilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir. 23/06/2022

Ünvanı, Adı SOYADI (Kurumu)

İmzası

Başkan: Doç. Dr. Metin KILIÇ (BANU)

.....

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Ayşegül KARACA DEDEOĞLU (KBÜ)

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Hâkim AZİZ (KBÜ)

.....

KBÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu, bu tez ile, Yüksek Lisans derecesini onamıştır.

Prof. Dr. Hasan SOLMAZ

.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntıların intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden olduğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

Adı Soyadı : Demet ÖZDEMİR

İmza :

ÖNSÖZ

Yüksek lisans tez çalışmamız süresince bilgi ve deneyimleriyle beni yönlendiren saygıdeğer danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Hâkim AZİZ'e teşekkürlerimi arz ederim. Ayrıca yüksek lisans dönemim boyunca yanımda olan değerli arkadaşarımdan devrem Ayşe EFE'ye, Ayşenur ÇETİNTAŞ'a manevi ağabeyim Mustafa TİLKİ'ye teşekkür etmeyi bir borç bilirim.

Son olarak anlayışlarını, maddi manevi desteklerini ve sevgilerini hiç esirgemeyen her zaman her konuda hep yanımda olan canım annem Hüsne ÖZDEMİR ve aramızda olmasa da varlığını hep hissettiğim babam İzzet ÖZDEMİR'e ve tüm aile bireyelerine sonsuz teşekkürler.

Demet ÖZDEMİR

ÖZ

Hızla gelişen sanayi ve bunu etkileyen teknolojik gelişmeler birçok firmanın pazara her geçen gün kalite ve fiyat bakımından farklı ürün sunmasını sağlamıştır. Bu ürünler tüketicilerin ihtiyaçlarının karşılanmasını kolaylaştırmasının yansira beraberinde farklı sorunları da ortaya çıkarmıştır. Tüketicilerin ihtiyacını karşılayan mal ve hizmetler, fiyat, kalite, güvenlik, sağlık garanti, teknik servis gibi birtakım konularda da mağduriyetleri beraberinde getirmiştir. Günümüzde işletmeler çeşitli satış politikalarıyla, pazar paylarını arttırmak, yüksek kazançlar elde etmek amacıyla tüketicileri etik olmayan yöntemlerle kendi çıkarları doğrultusunda yönlendirebilmektedir. Tüketicinin korunması yolunda atılan adımların temelinde; tüketici ile üretici/sağlayıcı/satıcı arasında bulunan adaletsizliği ortadan kaldırmak yer alır. Tüketiciler; yasaların kendilerine sağladığı yasal hakların farkında, bilincinde değillerdir Bu da tüketicileri birçok yönden mağdur olmalarına sebep olmaktadır. Bu konular tüketici korunması ihtiyacını gündeme getirmiş ve tüketici haklarının ne derece önemli olduğunu ortaya koymuştur. Çalışmanın amacı tüketicinin satın alma sonrasında karşılaşılabileceği mağduriyet durumunda kendilerine yasa tarafından hakların incelenmesi bu hakların nasıl kullanılacağının araştırılmasıdır. Bu tezin konusu ayıplı taşınır satımlarında tüketicinin sahip olduğu haklardan olan seçimlik hakkı oluşturmaktadır. İlk bölüm olarak tüketici ve tüketici hukuku kavramlarına; ikinci bölümde 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda ayıplı mal ve ayıplı hizmet kavramları; son bölüm olarak üçüncü bölümde de ilgili kanun kapsamında tüketicinin bu haklarını kullanması kullanım şartları ve sahip olduğu seçimlik hakları incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tüketici Hakları; Ayıplı Mal; Ayıplı Hizmet

ABSTRACT

The rapidly developing industry and the technological developments affecting it have enabled many companies to offer different products in terms of quality and price to the market day by day. These products, besides making it easier to meet the needs of consumers, also revealed different problems. Goods and Services that meet the needs of consumers have also brought grievances in some issues such as price, quality, safety, health guarantee, technical service. Today, with various sales policies, businesses can manipulate consumers with unethical methods in order to increase their market share and gain high profits. On the basis of the steps taken to protect the consumer, eliminating the injustice between the consumer and the producer/supplier/seller. Consumers; They are not aware of the legal rights provided to them by the law which causes them to suffer in many ways. These issues brought up the need for consumer protection and revealed how important consumer rights are. The aim of the study is to examine the rights of the consumer by law in case of victimization that the consumer may encounter after the purchase and to investigate how these rights will be used. The subject of this thesis. Is the right of choice, Which is one of the rights of the consumer in the sale of the defective movables as the first part, the concepts of consumer and consumer law in the second part, the concepts of defective goods and defective services in the law no 6502 on the Protection Of Consumers As the last part in the third part the consumer's use of these rights within the scope of the relevant law the terms of use and the optional rights he has are examined.

Keywords: Consumer rights; Defective goods; Defective Service

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	Ayıplı Taşınır Satımlarında Tüketicinin Sahip Olduğu Seçimlik Haklar
Tezin Yazarı	Demet ÖZDEMİR
Tezin Danışmanı	Hâkim AZİZ
Tezin Derecesi	Yüksek Lisans
Tezin Tarihi	23/06/2022
Tezin Alanı	İşletme
Tezin Yeri	KBU/LEE
Tezin Sayfa Sayısı	119
Anahtar Kelimeler	Tüketici Hakları; Ayıplı Mal; Ayıplı Hizmet

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	Optional Rights of the Consumer in the Sales of Defective Movable
Author of the Thesis	Demet ÖZDEMİR
Advisor of the Thesis	Assistant Dr.Öğr. Üyesi Hâkim AZİZ
Status of the Thesis	Master's Thesis
Date of the Thesis	23/06/2022
Field of the Thesis	Business/Entrepreneurship
Place of the Thesis	KBU/LEE
Total Page Number	119
Key Words	Consumer rights; Defective goods; Defective Service

KISALTMALAR

- AB** : Avrupa Birliği
- ABD** : Amerika Birleşik Devletleri
- AET** : Avrupa Ekonomi Topluluğu
- BK** : Borçlar Kanunu
- BM** : Birleşmiş Milletler
- CISG** : United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods
- GBY** : Garanti Belgesi Yönetmeliği
- HD:** Hukuk Dairesi
- HMK:** Hukuk Mahkemeleri Kanunu
- IOCU:** The International Organization Consumers Unions
- K:** Karar
- TKHK:** Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
- TKKY:** Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliği
- TMK:** 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu
- TTK:** Türk Ticaret Kanunu
- TÜBİS:** Tüketici Bilgi Sistemi

ARAŞTIRMANIN KONUSU

Ayıplı Taşınır Satımlarında Tüketicinin Sahip Olduğu Seçimlik Hakları

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Tüketicilerin ayıplı taşınır satımlarında satım konusu mal ve hizmetlere ilişkin yaşadıkları mağduriyetlerin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında tüketicilere tanınan haklar hakkında onların bilgilendirilmesini sağlamak, hatta tüketiciyi satın aldığı maldan olması gereken şekilde faydalanmasına engel hukuki maddi ve ekonomik aksaklık durumlarında satıcıya karşı kullanacağı hakları bilmesini ve tüketim sürecinde yaşadığı problemler ile ilgili olarak neler yapması gerektiği konusunda bilgilendirme amaçlanmaktadır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Yapılan araştırmada tarama tekniği kullanılmıştır. Çalışmada Türk Ticaret Kanunu, Türk Borçlar Kanunu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve bu konularda yapılmış akademik çalışmalar, yazılmış kitaplar, internet kaynakları ve makaleler incelenmiştir.

ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEM

Hızla gelişen sanayi ve bunu etkileyen teknolojik gelişmeler birçok firmanın pazara her geçen gün kalite ve fiyat bakımından farklı olan ürünler sunmaktadır. Bu durum tüketicilerin ihtiyaçlarının giderilmesini kolaylaştırmasının yanında farklı sorunlara da sebebiyet vermekte olup satım konusu ayıplı mal ve hizmet sebebiyle tüketiciler mağduriyet yaşamışlardır. Çalışmada tüketicilerin satın almış oldukları mal veya hizmetin taleplerini karşılamaması durumunda satıcıya karşı hakları konusunda bilgi sahibi olmalarını ve buna bağlı güçlü durumda olmalarını sağlamak.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. TÜKETİCİ HUKUKUNUN TARİHÇESİ VE TÜKETİCİ KAVRAMI

1.1. Tüketici Hukuku ve Tüketici Kavramı

Sosyal bir canlı olan insan, insanlık tarihi boyunca bir başka insanın yardımına ihtiyaç duymuş ve hayatını devam ettirebilmek için de ihtiyaçları da fazla olmuştur. Söz konusu ihtiyaçlar tek bir insan tarafından karşılanamadığından bir arada yaşama zorunluluğu ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte bir arada yaşamanın verdiği sorumlulukları, görevleri ve iş bölümlerini üstlenmişlerdir. Böylece insanlar farklı alanlarda uzmanlaşmışlar ve uzmanlıkları doğrultusunda ürettikleri malları ihtiyaçlarına göre diğer ürünlerle değiştirerek kendi ihtiyaçlarını karşılamışlardır. Tarihte bu süreç paranın icat edilmesine kadar sürdürülmüştür (Kalkan, 2016).

Tüketici hukukundan bahsetmeden önce tüketici kavramıyla bağlantılı temel kavramları tanımak çalışmamızın anlaşılması açısından fayda sağlayacaktır. Çalışmada bahsi geçen kavramlar; mal, hizmet, üretici, tüketici, ithalatçı ve sağlayıcı ve satıcı kavramıdır (Yıldız, 2019). Bu kavramların tanımları 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun madde 3'te aşağıda yer alan şekilde ifade edilmiştir.

- d) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,
- e) İthalatçı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere mal veya hizmetleri ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını ticari veya mesleki amaçlarla ithal ederek satım, kira, finansal kiralama veya benzeri bir yolla piyasaya süren gerçek veya tüzel kişiyi,
- h) Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları,
- ı) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, i) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- j) Teknik düzenleme: 29/6/2001 tarihli ve 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanunda yer alan tanımı,
- k) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- l) Tüketici işlemi: Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi,

- m) Tüketici örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını,
- n) Üretici: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını üretenler ile mal üzerine markasını, unvanını veya herhangi bir ayırt edici işaretini koyarak kendisini üretici olarak gösteren gerçek veya tüzel kişiyi, ifade eder.

Konumuzun asıl kavramı olan tüketici kavramının tanımı; bireysel talep ve arzularını pazarlama etkenleriyle satın alarak ona sahip olan veya satın alacak durumda olan bireyi ifade etmektedir (Karabulut, 1989, s. 15). Bunun dışında bireyin kendisinin veya yakınlarının ihtiyacı olan mal ve hizmetleri direkt üreten kişiden veya aracı olan satıcıdan alabilen veya alabilme potansiyeli olan kişiyi ifade etmektedir (Kayalı, 2008, s. 4). Tüketici, ticari ve mesleki amaç taşımadan bireysel olarak ihtiyaçlar için mal veya hizmet sağlanmasında taraf olan kişidir (Yavuz, 1989, s. 3). Dayanıklı veya dayanıksız malları satın alanların yanında kendisine farklı hizmetler sunulan kredi kullandırılmasına olanak sağlanan ve her ortamda çeşitli reklamlardan etkilenen kişiler de tüketicidir. Fakat bu kişiler bir tüketim işlemine taraf olmadığı sürece tüketici korunmasından faydalanamaz. Tüketici sadece gerçek kişi olmayıp tüketici adıyla hareket eden dernek kamu tüzel kişisi ve bir ticaret ortaklığı olabilir (Poroy, 1978, s. 523-524).

1.1.1. Tüketici Hukukunun Kapsamı ve Amacı

Tüm hukuk dallarındaki gibi, tüketici hukukunun sınırları kesin çizgiler ile ayrılamamaktadır. Söz konusu hukuk dalı hukukçular tarafından dar ve geniş perspektifte incelenmektedir. Dar anlamda inceleyen hukukçuların inceleme alanını 6502 sayılı Kanunun hükümleri oluşturuyorken geniş kapsamda inceleyen hukukçuların görüşünü ise tüm kanunlardaki tüketiciyi koruyan hükümler oluşturmaktadır (Aslan, 2016, s. 29). Tüketici hukukundan bahsedebilmek için tüketici hukukunun hükümlerini satıcı ve sağlayıcı arasındaki ilişkiler ve Hukuk hükümlerinin amacı tüketicinin korunması veya korunmasına yardımcı olan hükümlerden oluşmalıdır (Baykan, 2005, s. 27-28).

Tüketici hukukunun amacı tüketicinin mal, hizmet alımlarında ve satın aldıktan sonra yaşadığı yaşayacağı mağduriyetlere karşı tüketicilerin korunmasıdır. Tüketiciye mal ve hizmet sunanlarla yapılan ticari faaliyetler sonucunda hukuki işlemlerde güçsüz tarafı bir yandan da ekonomik ve sosyal anlamda bilgisizlikten kaynaklı

olumsuzluklardan dolayı korunmaya muhtaç olan tüketicinin korunmasıdır. Bu sebeple tüketicinin sadece ekonomik olarak değil, tüketici haklarının tüm kapsamında korunması gerekir (Sirmen, 2013, s. 2466).

1.1.2. Türkiye’de Tüketici Hakları Tarihçesi

İlk çağlarda insanlar ürettikleri malı ve hizmeti ihtiyacı olan başka ürünler ile değiştirmesi sebebiyle tüketicinin korunmasına ihtiyaç duymamıştır. Bu şekilde tüketiciler aynı zamanda üretici olarak konum bulmuşlardır (Akipek, 1999, s. 69).

Tüketici haklarının korunmasına yönelik hareketler milattan önceki dönemlere kadar uzamaktadır. Eski Grek, Roma ve Osmanlı İmparatorluğu döneminde alışverişte belli kurallar belirlendiği ve tüketicilerin alışverişten kaynaklı hak kayıplarına sebep olan aldatici ve doğru olmayan davranışlarına karşı cezai işlemler yapılmıştır. Hamurabi Kanunları, Sümerler, Hititler, Roma, Yunan, eski Hint Kanunlarında da yiyeceklerin özünün korumak ve ölçü anlamında dürüstlüğü sağlamak amacıyla düzenlemelerin bulunması tüketicinin korunması ile ilişkilendirilir (Tiryaki, 2007, s. 21; Oral, 2013; Poroy, 1978, s. 518; Aslan, 2014, s. 2).

Orta Çağın pazar ekonomisi döneminin başlanmasından önce insanlar ürettikleri malları tüketmekte ihtiyaç duydukları üretmediği malları ise değiş tokuş ederek karşılamışlardır. İlgili dönemde mal bolluğu ve çeşitliliği olmaması tüketicilerin kimden ne mal aldıklarını bilmelerini sağlamakta ve alınan malı rahatlıkla inceleyerek alışverişlerini yapmaktadır (Akipek, 1999, s. 80; Göle, 1983, s. 5-7; Altın Yolcu, 2018, s. 1112).

Roma Hukuku Döneminde de tüketici satın almış olduğu bir şeyin iyi ve kusursuz olmasını talep edebilmekteyken, *Lus Civile* döneminde ise satıcının ayıp sebebiyle ortaya çıkan sorumluluğu satın alınan malın varlığı veya yokluğunun bizzat üstlenilen özellikler sebebiyle doğmaktadır. Satıcı satılan malın ayıbını bilmesine rağmen susuyor ise tüketicinin bu nedenle uğradığı zarardan sorumlu tutularak satıcı bu zararı gidermek konusunda sorumlu olmuştur. Daha sonra ise çarşı pazarın kontrol edilmesinden sorumlu görevliler *aedilis*ler (Roma İmparatorluğunda memuriyet biçimi) köle ve hayvan satışlarında haklı bilgilendirmek için görevlendirilmiştir. Bu doğrultuda görevlendirilenlerin satıcıları denetlemesi köle ve hayvanlarda bulunan ayıplar konusunda alıcıları bilgilendirmesi tüketicinin o yıllarda da korunduğunu göstermektedir (Edis, 1963, s. 2; Yavuz, 1989, s. 6; Altın Yolcu, 2018, s. 172).

Bu konuda hareket ve önlemler ilk kez örgütlü hale 1929 yılında ABD’de gelmiştir. Tüketici raporu adı altında 15 Mart Amerika Standartları Bürosunun ürünleri kontrol etmek amacıyla yayınladığı test sonuçları tüketicinin hareketlenmesini sağlamıştır (Durmaz, 2011, s. 25). Bu durumun yanı sıra 15 Mart 1962 tarihinde dönem ABD Başkanı Kennedy’in tarihi konuşması da tüketici hukuku açısından ilk temellerin atıldığını gösterir (Aslan, 2014).

Tüketicinin korunması amacıyla atılan ilk somut adım Londra’da kumaş, şarap mısır ve bira ölçü birimlerinin aynı duruma getirilmesini sağlayan 19 Haziran 1215 tarihinde imzalanan ve belge niteliği taşıyan Magna Carta Libertatum dur (Tiryaki, 2007, s. 22; Oral, 2013, s. 1475). 1963’te Württemberg’de şarabın uzun süre saklanmasına katkı sağlayacak katkı maddesinin Dük Eberhard Ludwing Fermanı ile yasaklanmasında tüketici korunması kapsamında farklı adım olarak görülmektedir (Oral, 2013, s. 1475).

Çağdaş anlamda tüketicinin korunması konusu 19. yy. sonu ve sonrasında görülmüştür (Göle, 1983, s. 13). 1960 yılından itibaren Avrupa ülkelerinin bazıları olan Avrupa Ekonomi Topluluğu (AET) ülkeleri ve özellikle Amerika Birleşik Devletleri (ABD)’de tüketicinin korunması olarak bir hareket ortaya çıkmıştır. Amaç tüketicinin aleyhine ve tüketicini çıkarlarına ters olan durumlarda tüketiciyi korumak ve tüketiciye sunulan mal ve hizmet güvenilirliğini kalitesini arttırmaktır. Asıl konu tüketici haklarıdır (Göle, 1983, s. 14).

Günümüzde tüketici hakları konusunun gün yüzüne çıkmasını pazar ekonomisine bağlayabiliriz. Ekonominin en üst seviyede ihracat bir o kadar en alt seviyede ise ithalatın tasarlandığı bir ekonomik politikaya karşıt gelişen ve “bırakınız yapsınlar, bırakınız geçsinler” şeklinde kısaca liberal ekonomi zamanında tüketici korunmadığı ortaya çıkmıştır. Hatta buna tepki olarak da 1850’li yıllarda tüketim kooperatifi İngiltere de kurulmuştur (Öztürk, s. 13).

Tüketici hakları uzun bir süreç sonucundan evrensel nitelik kazanmıştır. Böylece tüketicinin korunması kolaylaşmıştır. Tüketici hakkının toplum içi ve toplumlar arası kabul görmesi için faaliyetler yürütülmüş, tüketicinin mal ve hizmetin kalite ve fiyat bilinç seviyesi artırılarak olumlu yönde ilerleme kaydedilmiştir. Böylece tüketici hakları “sosyal ve ekonomik hak” olarak insan hakları arasına girmiştir (Göle, 1983, s. 14).

1.1.2.1. Cumhuriyet Dönemi Öncesi

Osmanlı İmparatorluğu döneminde tüketiciyi doğrudan koruyan kanun düzenlemeleri bulunmamaktaydı. Fakat dönemin bazı uygulamaları günümüz uygulamalarıyla karşılaştırıldığında tüketicinin korunmasına yönelik benzer yapının olduğu ortaya çıkmaktadır (Karakocalı & Kurşun, 2015; Akipek, 1999, s. 107; Tunç, 2015, s. 72). Tüketicinin korunması ve dengenin sağlanması amacıyla üçlü sistem (üretici -dağıtıcı-tüketici) oluşturmuş ve sistemin temel unsurlarını başta devlet olmak üzere esnafın temsilcileri tüketicilerin temsilcileri ve şehrin ileri gelenleri olan yaşlı kişileri oluşturmaktadır (Ferman, 1993, s. 17). Aynı zamanda dönemin esnaf ve sanatkarlarının uyması gereken çalışma ilkeleri oluşturulmuş ve söz konusu ilkelere uyulup uyulmamasını denetleme yetkilileri İhtisap Ağaları ve Kadı Naiplerine verilmiştir. Yetkililer uyulması gereken kurallara riayet etmeyenlere ceza belirlemişlerdir. Buradan da anlaşılacağı üzere modern manada tüketicinin korunmasına yakın bir sistem benimsenmiştir (Akipek, 1999, s. 109; Cengiz, 2007, s. 20).

1.1.2.2. Cumhuriyet Dönemi

Türk Standartlar Enstitüsü ve Ticaret Bakanlığının 1970 yılında tüketicinin korunmasını bilimsel konu olarak ele alan seminer düzenlenmiştir (Göle, 1983, s. 28; Akipek, 1999, s. 111).

15 Kasım 1971 tarihinde hükümet tarafından tüketicinin korunması amacıyla kanun tasarısı göndermiş fakat yasama döneminde gündeme alınmadığından değerini kaybetmiştir (Göle, 1983, s. 28,29; Akipek, 1999, s. 111,112; Tandoğan, 1980, s. 10).

Tüketicileri korumak amacıyla Anayasamızda tüketicilerin korunması başlıklı madde yer almıştır. Anayasanın madde 172’de “devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.” Bu doğrultuda tüketicileri direkt olarak koruyabilmek için 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) 08.03.1995 tarihinde kabul edilmiş fakat ilgili kanun teknik yönlerden eksik bulunmuştur (Serozan, 1996, s. 579). Ancak, tüketicilerin korunması konusunda ilk derli toplu yasa olması yönünden önem taşır (Aydoğdu, 2013, s. 3; Tunç, 2015, s. 74). 4077 sayılı TKHK’nın sosyal ve ekonomik gelişmeler ve Avrupa Birliği (AB) mevzuatındaki değişikliklere uyum sağlayabilmesi adına Kanun 14.03.2003 tarihinde 4822 sayılı kanunla değiştirilmiştir (Çağlayan, 2016, s. 352).

1.2. Evrensel Tüketici Hakları

Tüketicilerin bilgilendirilmesi gereken en önemli konulardan biri “*Tüketici Hakları*” konusu 1975 yılı başlangıcından itibaren Avrupa Birliğinde belirtilmiş ve üç dönem ve beş yıllık planlar şeklinde uygulanmaya başlanmıştır. 1975’te “*Tüketici Enformasyon ve Koruma Programı*” ile kabul edilen tüketici temel hakları üzerinde durulmuştur. Bunlar;

- Sağlığın ve güvenliğin korunması hakkı,
- Ekonomik çıkarlarının korunması hakkı,
- Zararların tazmin edilmesi hakkı,
- Bilgilendirme ve eğitime hakkı,
- Temsil edilme (sesini duyurma) hakkıdır.

1985’te The International Organization Consumers Unions (IOCU) Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü önerisi kapsamında Birleşmiş Milletler Genel Kurulunda tüketicilerin korunmasına ilişkin uluslararası anayasa niteliği taşıyan “Tüketicilerin Korunması İlkeleri Rehberi” yapılmış ve her ülkenin söz konusu rehberde yer alan ilkeleri uygulamaları istenmiştir. Bunun yanı sıra Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü tüketici hakları konusunu geliştirmek için çabalarda bulunmuşlardır. Sonraki ismiyle Uluslararası Tüketici Örgütünün tespit ettiği haklar Birleşmiş Milletler kabul ederek Birleşmiş Milletler (BM) Tüketici Rehberinde yayınlanmıştır. Bu haklar (Ersoy, 2001, s. 20);

- Temel ihtiyaçların karşılanması hakkı
- Güvenlik ve güven duyma hakkı
- Bilgi edinme hakkı
- Eğitime hakkı
- Seçme hakkı
- Sesini duyurma hakkı
- Tazmin edilme hakkı
- Sağlıklı bir çevreye sahip olma hakkıdır.

1.2.1. Temel İhtiyaçlarının Karşılanması Hakkı

İnsan yaşamının sürdürülebilmesi ve yanında yaşam sürekliliğinin sağlanması amacıyla giyim, barınma temizlik ve gıda maddesi gibi temel ihtiyaçların karşılanması hakları vardır. Bu haklar tüketicilerin en temel hakkı olup tüketiciler bu hakları

istedikleri zamanda talep edebilmeli ve bu haklara ulaşabilmelidir (Durmaz, 2006). Temel ihtiyaçlarının giderilmesi hakkında, tüketicinin yaşamını garantileyecek miktarda gıda, barınma, giyim, sağlık, temizlik ve buna benzer yaşamını sürdürmesini sağlayacak ihtiyaçların karşılanması yer almaktadır. İnsan olmanın doğası gereği yaşamını sürdürebilmesi için gerekli olan asgari ihtiyaçlarının karşılanabileceğini belirten hak, tüketicinin sahip olduğu en temel hakkıdır (Hayta, 2006, s. 241). Modern dünyanın gelişen dinamikleri çerçevesinde beslenme barınma temel ihtiyaçlar da karmaşık haldedir. Örneğin, barınma ihtiyacı için kullanılan konut asgari standartlara uygun olması gerekir (Elektrik, kanalizasyon asbestten arındırılmış vb.). Bu açıdan temel ihtiyaçlarla ilgili her geçen gün düzenlemeler yenilenmekte ve standartlar ortaya çıkmaktadır (Ferman, 1993, s. 13).

1.2.2. Güvenlik ve Güven Duyma Hakkı

Bilim ve teknolojinin hızla gelişmesine bağlı artan üretim bir yandan insan hayatını kolaylaştırırken bir yandan da kullanıma uygun olmayan mal ve bunların hizmetleri konusunda riske karşı tüketicinin güvenliğinin korunmasını zorunlu hale getirmiştir. Tüketim mallarındaki risklere karşı, tüketicinin sağlığına herhangi zararın gelmesini önleyici tedbirlerin alınmasına yöneltmiş duruma yönelik yapılan denetleme ve sorumluluk faaliyetleri tüketicinin güvenliğini oluşturmuştur (Karpatkin, 1996, s. 52).

Tüketicilerin, satın almış oldukları mal ve hizmetlere bağlı çeşitli tehlikelerle karşılaşmaktadır. Bu tehlikeler tüketici sağlığını etkilemesinin yansırı, tüketicinin hayatını da kaybetmesine sebep olabilmektedir. Çağımız teknolojik gelişmeleriyle hizmete sunulan mallardaki çeşitlilik riskli durumları da birlikte getirmiştir. Hazır gıdalar, elektrikli ev aletleri be buna benzer ürünlerin kullanma öncesi ve sonrasında oluşabilecek tehlikelere karşı yetkililerden önlem alınmasını isteme hakkıdır (Baykan, 1998).

Avrupa Topluluğu tarafından da tüketicinin sağlık ve güvenliğinin sağlanması için önlemler alınmıştır. Bunlar (Aslan, 1996, s. 47-48);

- Tüketicieye sunulan mal veya hizmetlerin kullanımı anında veya kullanımdan sonra tüketicinin sağlık ve güvenliğini tehdit etmemelidir. Böyle bir tehlikenin söz konusu olması durumunda ise tehlikeye sebep olan ürün piyasadan hızlıca çekilmelidir. Fakat malın veya hizmetin tehlikesinin

kullanılmadan fark edilmiş olması durumunda malı veya hizmeti pazardan geri çekmeden tüketici tehlike konusunda bilgilendirilmelidir.

- Malın veya hizmetin zararlı olması durumunda tüketiciler söz konusu mal ve hizmetin alımı ve kullanımı sırasında karşılaşılabileceği fiziksel rahatsızlıklardan korunmalıdır.
- Gıda maddelerinde de yer alan katkı maddeleri ve varsa bunların zararları konusunda tüketiciye bilgi verilmelidir.
- Gıda maddelerinin muhafaza edildiği ambalajların dışında hastalık veya mikroplara karşı ürünü koruyucu olmalı ve depolama taşıma sırasında ambalajlarının uygun olması gerekmektedir.
- Kullanımları sırasında ya da içerikleriyle tüketici sağlığını güvenliğini tehdit edebilen makine, elektrikli-elektronik aletler araç-gereç, bu sınıfta yer alan ürünler hakkında düzenlemenin yapılması ve bu ürünlerin kullanımlarının güvenilirliği açısından devlet onayının olması gerekmektedir.
- Tüketici sağlığı ve güvenliğini olumsuz etkileyecek ürünler özel izne tabi tutulmalıdır.

1.2.3. Bilgi Edinme Hakkı

Farkındalık bilinç kavramının en temel tanımıdır (Tulving, 1985, s. 1-12). Farkında olunmayan şeylerin bilgi edinme sonrasında farkına varılması bilinçli olmaktır. Bilinçlendirme sürecinde birey şahsi değerlendirme yapar ve davranış değişikliği yaşanır. Bu durum bilincin davranışa anlam kattığını gösteren bir durum olduğunu açıklar (Loewenstein, 2001, s. 499-505).

Anayasamızda tüketicilerin korunmasına ilişkin, Türk Borçlar Kanunu (TBK), Türk Ticaret Kanunu (TTK) ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK)'da tüketicilerin lehine ve çıkarlarını korunmasına imkân sağlanmış ve satıcı tüketici olan alıcıya karşı tüketicinin satın aldığı mal ve hizmet hakkında bilgilendirmek zorunda olduğu belirtilmiştir (Yıldız, 2019). Tüketicilerin bilgilendirilmesi için kişisel ve ticari kaynaklardan faydalanır. Bu kaynakları tüketicilerin tecrübeleri, deneyimleri ve arkadaş tavsiyeleri, kişisel kaynak grubunu oluştururken reklam, satış elemanlarına ait bilgiler, olması gereken kalite uygunluk belgeleri, malın üzerinde yer alan işaretler, etiket, yazı, panel, broşür, pano ürüne ilişkin kullanım kılavuzu ve diğer iletişim

araçları (yazılı, görsel ve sözlü) da ticari kaynaklar grubunu oluşturur (Öztürk, 1986, s. 11).

1.2.4. Eğitilme Hakkı

Topluluğun her alanının gelişmesinin temel unsuru, aynı zamanda çağdaş dünyanın temeli eğitimidir. Tüketicilerin korunması gibi detaylı bir konunun eğitimden bağımsız olması düşünülemez. Tüketicinin eğitimini, bireyin ekonomik faaliyetleri konusunda yönlendirilmesini ihtiyaçlarını karşılaması ve pazarı etkileme potansiyelinin artırması hedef olarak belirleyen eğitim ve bilgilendirme yatırımı olarak tanımlanmaktadır. Tüketicilerin korunmasında en etkili çözüm yolunun tüketicinin eğitilmesi, bilgilendirmesi ve koruma çabalarının toplum bireylerine iyi bir tüketici olabilmesinin öğretilmesiyle iyi sonuçlar alınacağı görüşü gelişmiş ülkelerin kabul ettiği görüştür (Hayta, 2006).

Tüketicinin alacağı eğitimin amacında ihtiyaç duyduğu bilgilere nerede ulaşacağı, nasıl ulaşacağı ve ulaştığı bilgileri nasıl değerlendireceği ve nerede kullanabileceği konularında bilgi vermektir. Bunun dışında tüketicinin mal veya hizmet satın alımları durumunda satın alma, söz konusu malı kullanma yetisi kazanma üretim ve bölüşüm şartları hakkında sorgulama yapabilme, çevre bilincini oluşturma, üretim niteliği gibi tüketiminde niteliğini belirleyen toplumsal ve ekonomik tercihlerde taraf olma konusunda bilinçlendirilmesidir (Mazlum, 1999, s. 9-11).

1.2.5. Seçme Hakkı

Tüketicie sunulan mal ve hizmet sayısında artışın meydana gelmesi, tüketicinin seçim yapması konusunda fiyat, kalite gibi birçok hususu dikkate almasını sağlamıştır. Tüketicinin reklamlardan, kredili veya taksitli satışlardan, tek taraflı sözleşmelerden, tüketici kredilerinde, kapıdan satışlar ve satış sonrası hizmetler gibi konularda tüketicinin mağdur olmaması, tüketicie uygun koşullarda daha iyi ürün sunulması, tüketicinin aldatılmaması, zarar görmemesi ve tüketicinin mağduriyet yaşamaması ve bunlara ek yaşam kalitesinin yükseltilmesi konusunda alınan idari, hukuki, yasal ve teknik önlemlerin tamamı tüketicinin seçme hakkı olarak sayılabilir (Durmaz, 2011, s. 31).

Tüketicie piyasada sunulan hizmet ve mal sayısında artışın olması tüketicinin bunlar arasında seçim yaparken mal ve hizmetleri karşılaştırarak kalite fiyat vb. konularda birçok hususu dikkate almasını gerektirmiştir (Yıldız, 2019).

1.2.6. Temsil Edilme Hakkı

Tüketicileri korunmaya yönelik tüketici girişimlerinin teşvik edileceği Anayasada yer almaktadır. Tüketici, piyasadaki teşebbüsler karşısında güçsüz durumdadır. Kişilerin hukuksal ilişkilerine iradeleriyle yön verecekleri sözleşme ile kazanılan özgürlükleri firmalar karşısında birey olarak çaresiz kalmalarına sebep olduğundan manasını yitirmiştir. Tüketiciler kitlesel üretim yapan kuruluşların önceden veya tek taraflı belirledikleri şartlara göre alışveriş yapabilmektedir (Bahtiyar, 1996). Bu sebeple tüketicilerin tüketici örgütleri tarafından temsil edilmesi daha etkili sonuçlar doğuracaktır. Ülkemizdeki tüketici örgütlerini üç guruba ayırabiliriz. Bunlar (Aslan,1996, s. 65-68);

- 1- Tüketici sivil örgütleri, vakıf dernek ve kooperatifler,
- 2- Tüketicinin koruması amacıyla kurulan kamu ve devlet örgütleri ayrıca Sanayi ve Ticaret bakanlığına bağlı kuruluşlar,
- 3- Ticari kuruluşlara bağlı yan örgütler.

1.2.7. Tanzim Edilme Hakkı

Hükümetler tüketicilerin veya uygun olması durumunda kuruluşların hızlı ucuz, adil ve ulaşılabilir resmi olan veya olmayan tekniklerle tanzim edilebilmesini sağlayacak idari veya hukuki önlemleri tesis ve idame etmesi gerekir. Bu yöntemlerde öncelikle gelir seviyesi düşük tüketicilerin ihtiyaçları göz önünde bulundurulmalıdır. Hükümetler geçici uyuşmazlıkların yaşandığı durumlar için hukuki, gayri resmi yoldan hızlı çözebilecek teşebbüsleri destekleyerek tüketicilere danışmanlık hizmeti ve ayrıca resmi olmayan şikâyetlerde de yardımcı olabilecek gönüllü mekanizmalarını tesis etmesi gerekmektedir Mevcutta tanzim şekilleri ve diğer uyuşmazlıkları çözme yöntemlerini tüketiciye sunmalıdır (Durmaz, 2011, s. 31).

Tazminat hakkı tüketicinin yaşamış olduğu zararın, zarar veren tarafından karşılanması için yapılan cezai işlemdir. Tüketicinin bu hakkını kullanabilmesi için bilinçli ve bu konuda donanımlı olması gerekmektedir (Yiğit, 2001). Ülkemizde bu haklar önemini Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 1995 yılında yürürlüğe girmesiyle kazanmış ve ilgili kanunda geniş bir alana bu konuda yer verilmiştir. Kanunda ayıplı mal ve hizmet tanımlanmış ve sonrasında tüketicinin korunması amacıyla konuya ilişkin seçenekler yer almaktadır (Baykan, 1998).

1.2.8. Sağlıklı Bir Çevreye Sahip Olma Hakkı

İnsanların sosyal yaşamında ihtiyaç duyduğu fiziki sosyal ekonomik biyolojik yapıların bulunduğu ortamdır. Bu ortamda bireylerin sağlıklı bir yaşam sürdürebilmeleri ancak sağlıklı bir çevre ile mümkündür. Birey bu ortamı oluşturan su, hava, toprak ve doğal kaynakları kullanabilmekte ve bunların tüketicisi durumundadır. Bireyler yaşam kalitelerinin daha iyi olabilmesini etkileyecek fiziki bir çevreye sahip olabilmek ve çevresini koruyabilmek yaşadığı dönem ve gelecek nesillere de kalabilmesi için koruması hakkıdır.

Çevreyi koruma konusunda üretici ve tüketicie büyük sorumluluk düşmektedir. Üretici ve tüketici çevre bilincini kendisine sorumluluk olarak alır. Tüketimde çevreci sloganlı ürün tercih eder ve üretici de aynı şekilde çevre dostu ürünler üretilip bunları pazarlaması durumunda çevre sorunlarına karşı sorumluluklar yerine getirilmiş olur (Özsabuncuoğlu, 2001).

1982 Anayasamızda çevre hakkı ve sağlık hizmetleri konusunda “Sağlık hizmetlerinin ve çevrenin korunması” başlıklı madde 56’da “Herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek Devletin ve vatandaşların ödevidir” hükmü yer almaktadır.

1.3. Tüketici Şikâyetleri

Tüketicilerin satın almış oldukları hizmet veya mal karşısında memnun olmaması durumlarındaki taleplerini sözlü ya da yazılı olarak iletebilmeleridir.

1.3.1. Şikâyet Kavramı

Tüketicinin beklentisi ile algıladığı ürünün performansı arasındaki fark derecesi memnuniyetsizliği ifade eder. Beklenti, alımı gerçekleştirilen ürün sonrasında beklentinin karşılanmadığı durumda memnuniyetsizlik ortaya çıkmaktadır. Ürünle ilgili gerçek dışı bir performans çizildiğinde bu durum memnuniyetsizlikle sonuçlanır. Performans ve beklenti arasındaki farkın varlığı psikolojik bir tutarsızlık ve bilişsel bir uyumsuzluğu ortaya çıkarır. Bu durum rahatsız edicidir (Berkman & Gilson, 1986, s. 508).

Müşterinin memnuniyeti tespit edildiğinde; müşterinin maldan veya hizmetlerden beklediği performans ile tüketim tecrübesine dayanarak malın veya

hizmetin gerçek performansı arasında algılananlar karşılaştırılır. Müşterinin, beklentisine cevap vermiş ya da müşteri daha fazlasını elde etmiş ise tatmin olmuş, tersi durumu yaşaması halinde de memnuniyetsiz kalmış demektir. Genel manada tatmin; bir ürün ya da hizmetin olarak satın alınması işleminden önceki beklentisi çerçevesinde, satın alınma eyleminden sonraki yaşanan deneyimin tatmin ediciliğidir (Vavra, 1999).

Anlaşılması en kolay tanımı ile bireyin karşılanmayan beklentilerini sözlü veya yazı ile ifade şekli olarak tanımlanır. Tüketicilerin satın alınan mal ve hizmetlerle ilgili problem yaşaması durumunda tüketici ve satıcı arasında bağlantı sağlayan iletişim olarak değerlendirilir (Janelle Barlow, 2009). Tüketicinin satın almış olduğu mal ve hizmetlerden beklentilerini karşılayamaması şikâyetin başlangıcını oluşturur. Şikâyetin kısa tanımı müşterilerin olumsuz geribildirimidir (Bell, Mengüç, & Stefani, 2004, s. 112-126).

Önemi gün geçtikçe artan şikâyet kavramı tüketici toplumunun gelişmesi ve mal ve hizmete artan taleplerle önemini daha da arttırmaktadır. Tüketici toplumunun mal ve hizmete taleplerinin artması ve sayısının fazla olması sebebiyle rekabetin artmasını beraberinde getirmiş ve müşteri sayısının artmasıyla müşterilerin mağduriyetleri de artış göstermiştir. Bunların yanı sıra müşteriye önem veren modern pazarlama, müşterilerin bilinç düzeyinin artmasını sağlaması sebebiyle şikâyet kavramında da önemli ölçüde artış olmuştur. Bunun yanı sıra bazı müşterilerde şikâyette bulunmamaktadır. Buna sebebiyet veren düşünceler aşağıda sıralanmıştır (Janelle Barlow, 2009, s. 95-96);

- Şikâyetimi söylememin bir anlamı yok, kimsenin beni dinlemeyeceğini biliyorum.
- Şikâyet edildiğinde şikâyetin gizli tutulacağına inanmamak,
- Şikâyet sonrasında çalışan personelin bu konuda suçlanmasını istememek,
- Şikâyet ederken konu ile ilgili ne söyleyeceğini bilememek,
- Şikâyet ile konunun büyüyeceğini düşünülmediğinden şikâyet sonrasında tarafına suçluymuş gibi davranılacağından şikâyet sonrasında tarafına suçluymuş gibi davranılacağından düşünülmesi,
- Şikâyetimin sözlü olarak değil yazılı olarak bildirilmesi halinde işleme alınacağını söylemeleri ve buna ayıracak zamanın olmaması,
- Alışveriş faturasının olmaması,

- Tüketicinin kendisini de suçlu olarak görmesi,
- Şikâyet sonrasında daha fazla sinirleneceğinin düşünülmesi bu sebeple şikâyetten vazgeçilmesi ve son olarak da şikâyette bulunmam halinde güvenliğin tehlikeye düşürülmesi takip edilebilir düşüncesi.

1.3.2. İşletmeler Açısından Müşteri Şikayetleri

Yaşadığımız dönemin pazarlama anlayışı olan modern pazarlama anlayışı içinde müşteri olan tüketiciye önem verilmesi tüketici şikayetlerinin dikkate alınması noktasında da önem kazanmıştır. İşletmelerin varlığını devam ettirebilmesi, büyümesi daha verimli olabilmesinin yolu müşterilerinin şikayetlerini dikkate alarak onları değerlendirmesi ve müşteriye memnun edici cevaplar vermesinden geçmektedir (Yıldız, 2019).

1.3.3. Müşteri Şikayetlerinde Yasal Dayanağı Olan ve Olmayan Yollar

Tüketicinin satın almış olduğu mal ve hizmetten memnun kalmaması, mal ve hizmetin tüketicin talebini karşılamaması durumunda yaşamış olduğu durumu satıcıya farklı birçok kanalla iletir. Tüketici bunu doğrudan satıcı işletmeye, işletme personeline ve işletmenin bu konularla ilgilenen destek masalarına şikayetini yapar (Alabay, 2012, s. 137-158). Bunların dışında tüketiciler yaşadıkları memnuniyetsizliği;

- Ücretsiz telefon hatlarıyla,
- Web sitelerinde yer alan iletişim formları,
- Çağrı merkezleri, internette yer alan şikâyet siteleri,
- Mektup ve faks gönderme,
- E-mail yolu ile dile getirmektedir.

Müşteriler mağdur oldukları ve memnuniyetsizlik durumlarını süresi geçmeden kanun tarafından belirlenen ve yasal dayanağı olan, tüketici mahkemelerine tüketici hakem heyetlerine ve ilgili belediyelerin zabıta birimlerine başvuru yapabilirler. Fakat Türkiye'deki müşteri tipleri şikayetlerini daha çok yasal dayanağı olmayan kanallarla gündeme getirdiklerini söylenebilir (Yıldız, 2019).

1.4. Tüketici Hakem Heyetleri

Tüketicilerin satım konusu mala ilişkin her türlü mağduriyetlerini tüketici hakem heyetleri aracılığı ile çözüme kavuşturabilirler.

1.4.1. Tüketici Hakem Heyetleri Kimlerden Oluşur Kuruluşu Görev Alanları

Ülkemizde tüketici haklarının öneminin artmasıyla tüketicilerin korunması alanına yönelik çalışmalar hızlanmış olup tüketicilerin haklarının aranması konusunda önemli bir merci olan Tüketici Hakem Heyetlerinin önemini artırmıştır Söz konusu heyetlerin kuruluşu Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 5. Maddesinde

Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il merkezleri ile Bakanlıkça belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturur. Bakanlık, hangi ilçelerde tüketici hakem heyeti kurulacağını belirlerken, başvuru sayısını, nüfus yoğunluğunu, coğrafi şartları ve benzeri hususları dikkate alır

şeklinde dir. Heyetlerin görev çerçevesini ilgili yönetmeliğin Madde 6'da detaylı şekilde verilmiştir.

1.4.2. Başvurudaki Parasal Sınırlandırmalar

Tüketici Hakem Heyetlerine yapılan başvurularda parasal sınırlandırmalar bulunmaktadır. Tüketiciler başvurularını yaparken hangi tüketici hakem heyetlerine başvuru yapması gerektiğine ilişkin bilgiler 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun madde 68'de ve Yönetmeliğin madde 6'da yer alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğinin parasal sınırlar bölümündeki madde 3/1 de te yer almaktadır.¹

1.4.3. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurular

Tüketicilerin satın alma sonrasında yaşanan uyuşmazlık durumlarında hakem heyetlerine nasıl başvuru yapılacağına ilişkin usul ve esasları Tüketici Hakem

¹ (1) 2022 yılı için Tüketici Hakem Heyetlerine yapılacak başvurularda değeri;

- a) 10.280 (onbinikiyüzseksen) Türk lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetleri, b) Büyükşehir statüsünde olan illerde 10.280 (onbinikiyüzseksen) Türk lirası ile 15.430 (onbeşbindörtüyüzotuz) Türk lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,
- c) Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 15.430 (onbeşbindörtüyüzotuz) Türk lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri, ç) Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 10.280 (onbinikiyüzseksen) Türk Lirası ile 15.430 (onbeşbindörtüyüzotuz) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri, görevlidir. Heyetlerin yetkilerini aynı tebliğin 4. maddesinde yer almaktadır.

Madde 4 – (1) İl Tüketici Hakem Heyetleri il sınırları içinde, İlçe Tüketici Hakem Heyetleri ise ilçe sınırları içinde yetkilidir. Tüketici Hakem Heyeti kurulmayan ilçelerde Bakanlıkça o ilçe için belirlenen Tüketici Hakem Heyeti yetkilidir.

- (2) Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyetine yapılabilir.
- (3) İkinci fıkra uyarınca başvuru yapılabilecek ilçede Tüketici Hakem Heyetinin kurulmamış olması halinde tüketiciler o ilçe kaymakamlığına başvuru yapabilir. Yapılan bu başvurular, kaymakamlıklarca gereği yapılmak üzere Bakanlıkça belirlenen yetkili Tüketici Hakem Heyetine intikal ettirilir.

Heyetleri Yönetmeliğinin dördüncü kısım Çalışma Usul ve Esasları başlığında 11. maddede yer almaktadır.²

² Madde 11 – (1) Uyuşmazlıklarla ilgili başvuru, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılır. Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurular Ek-1’de yer alan başvuru formu kullanılarak yapılabilir. Başvuru formu kullanılmadan yapılan başvurularda; başvuru sahibinin adı, soyadı, T.C. Kimlik Numarası, adresi ve varsa diğer iletişim bilgileri, uyuşmazlık değeri ve talebi ile şikâyet edilene ilişkin bilgilere yer verilmesi zorunludur.

- (2) Tüketici aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine başvuramaz. Aksi takdirde diğer taraf lehine derdestlik itirazında bulunma hakkı doğar.
- (3) Tüketicinin aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuru yapması durumunda da ikinci fıkra hükümleri uygulanır.
- (4) Elektronik ortamda yapılan başvuruların e-devlet kapısı üzerinden veya Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılması zorunludur. Bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyuşmazlıkla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulması, varsa bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmiş olması ve yapılan başvurunun başvuru sahibi tarafından, güvenli elektronik imza veya mobil imza ile imzalanmış olması gerekir.
- (5) Güvenli elektronik veya mobil imza ile imzalanmamış başvuruların geçerli olabilmesi için sistem tarafından oluşturulan başvuru formunun çıktısının alınarak ıslak imza ile imzalandıktan sonra on beş gün içinde varsa bilgi ve belgelerle birlikte ilgili tüketici hakem heyetine posta yoluyla veya elden ulaştırılması gerekir. Aksi halde başvuru işleme alınmaz.

İKİNCİ BÖLÜM

2. AYIPLI MAL VE HİZMET KAVRAMLARI

2.1. Mal ve Hizmet Kavramı ve Çeşitleri

Bir şeyin mal olarak adlandırılabilmesi için alışverişe konu olma özelliğinin bulunması gerekir. Kavram, öğretilerdeki görüşe göre ticarete konu olması kavramına zıt olarak yorumlanır, maddi olan veya maddi olmayan bir eşyanın ticari bir amaç taşımaksızın, kazanç sağlamadan edinilmesidir (Zevkliler & Aydoğdu, 2004, s. 91; Tiryaki, 2007, s. 47). Oysaki kişinin bir malı edinmesindeki amaç o kişinin tüketici olup olmadığı konusunda önem taşımaktadır. Mal kavramının belirlenmesi bakımından değeri yoktur (Gümüş, 2014, s. 26). Alışverişe konu olması kavramı ise, maddi olan veya olmayan eşyanın işlem bakımından karşılık bulabileceği parasal bir değerinin olmasıyla birlikte mal varlığı içerisinde yer almasını ifade eder (Gümüş, 2014, s. 26-27).

2.1.1. Ayıplı Mal ve Çeşitleri

Ayıplı mal kavramı ve ayıplı hizmet kavramı 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun TKHK'da ayrı maddeler içinde yer almaktadır. İlgili kavramlardan ayıplı malı 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun TKHK'nın madde 8-12'de ayıplı hizmeti ise madde 13-16' da açıklandığı görülmektedir. Her iki kanun da konu bakımından esaslı bir farklılık bulunmayıp madde sayılarının fazla olması kanun koyucunun, konuyu daha anlaşılır hükümlerle ele alınmasından kaynaklanmaktadır (Atamer & Baş , 2014; Çapri, 2016).

TKHK madde 8/I, objektif olarak sahip olması gerekli özelliklerin taşınmaması sebebiyle sözleşmeye aykırı olan mal ayıplı mal niteliğini taşır. Satış sözleşmesinde satılan maldan beklenen fayda konusunun, taraflar arasında anlaşma ile belirlenemediği zamanlarda, işlem hayatındaki kabuller dikkate alınarak, özellikle de işin niteliği, satış sözleşmesi ile beklenen amaçlara göre, tüketicinin satın aldığından beklediği faydaya engel nitelik noksanlıklarına, malın objektif olarak sahip olması gereken özelliklerin bulunmaması sonucunu doğurur. Bu doğrultuda, tüketiciye satılan malın “*objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması*” ifadesi tüketicinin o malda olması gereken faydayı elde edemeyeceği bir varsayım olarak kabul edilmiştir.

Bu ifadenin, eser sözleşmesinde, güven ilkesine istinaden eserde olması gereken niteliklerin olmadığı anlamına gelir (Gümüş A. , 2014).

TKHK madde 8/II'de,

Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar da ayıplı olarak kabul edilir

şeklindedir.

Ayıp, genel tanım olarak tüketiciye satılan malın, tüketicinin o maldan yararlanmasını engelleyen eksiklik veya aksaklıktır (Zevkliler & Aydoğdu, 2004, s. 104; Zevkliler & Havutçu, 2007, s. 107; Deryal & Korkmaz, 2015, s. 90; Aydoğdu & Kahveci, 2017, s. 137). Malın ambalajı, etiketi ve tanıtım ve kullanma kılavuzunda, internet portalında veya reklam ve ilanlardaki özelliklerinden birinin veya birkaçının bulunmadığı mallar, ayıplı mal niteliğini taşır. Düzenlemede öngörülen şekilden biriyle yapılan nitelik vaadine dayanan ayıplı malın ifası hükme bağlanmıştır. Fakat, savunulan, abartılı reklamlarda bir nitelik bildirim olmayacağı görüşünün, tüketici hukuku açısından benimsenmesi gerektiğidir (Göle, 1983, s. 152; Gümüş, 2014, s. 80-81).

2.1.1.1. Maddi Ayıp

Bir eşyanın kendisi ile aynı olan diğer eşya ile karşılaştırıldığında malın kullanımını yok eden veya azaltan kötü niteliklerdir (Kaya, 2015, s. 68). Söz konusu ayıp çeşidinde hizmetin maddi anlamda somut bir nesnede gerçekleşmesi halinde oluşan ayıp türüdür. Malın fiziki yönden tamamlanmadığını eksik bir durumu olması anlamına gelmektedir. Örneğin dikilmiş olan bir elbisede elbisenin bir kısmının yanlış olması o malda maddi ayıp olduğunu gösterir (Tiryaki, 2007).

Başka bir tanımda maddi ayıp, bir eşyada olmaması gereken fakat malda bulunan fiziki durumlardır (Edis, 1963, s. 13). Mesela, bir maldaki leke, kopukluk, kırıklık, yırtıklık, bozukluk olması durumudur.

Maddi ayıplar, satın alınan malın yapısında kullanım amacının gerçekleşmesini engelleyecek bazı eksikliklerdir. Satılanın fiziksel yapısal işlevsel özellikleriyle ilgili nitelik eksikliğidir Satılanın aynı türden normal olanlarına nazaran daha az değer veya

kullanım bahşeden vasıflardır. (Edis, 1963, s. 13; Hatemi, Serozan , & Arpacı, 1992, s. 91). Türü belirlenmiş bir eşyanın satımında satıcının orta nitelikten düşük olan bir malı ifasını öneremez (BK. m 70), satılan mal orta nitelikten düşük nitelikte ise malda maddi ayıp teşkil edecektir (Tunçomağ, 1977, s. 119).

Maldaki fiziksel özelliklerin eksiklikleri dışında teknik, kimyasal veya işlevsel niteliklerindeki eksiklikler de bir malın ayıplı olduğunu ortaya koyar (Eren, 2012, s. 134; Yavuz, 1989, s. 61; Kahveci, 2014, s. 10). Zira bu eksikler sebebiyle malın kullanılması etkilenmekte ve/veya değeri düşmektedir. Bir malın yapıldığı madde veya kimyasal birleşenlerin özellikleri, muadili olan mallardan farklı olabilir. Mesela tüketiciye saf altından yapılmış olarak satılan bir yüzüğün imitasyon olması bu duruma örnek verebilir. Böyle bir durumda tüketicinin gerek maldan beklediği fayda gerek muadili olan malların kullanım amacı karşılanamayacaktır. Satıcının böyle bir malı tüketiciye teslim etmesi sözleşmeye aykırı bir ifade bulunmasına sebep olur.

Tüketicini teslim aldığı bir maldaki farklı durumlarda ayıp veya esaslı hata teşkil edebilir. Bazı durumlarda hata, teslim edilen malda satılan malın kalitesinin farklı olması durumunda, alıcı ayıbın sorumluluk hükümlerinin yanı sıra, hata sebebine istinaden akdin feshi hükümlerinden de yararlanır. Dolayısıyla da iki farklı dava hükümlerinde dava haklarının birbiriyle yarışması durumunda ve bunlardan birinin zamanaşımına uğraması halinde, diğer hakkı kullanılabilir (Burcuoğlu, 1990, s. 89 vd.).

2.1.1.2. Ekonomik Ayıp

TKHK madde 4, Borçlar Kanunu (BK) madde 194'ten yer alan ayıp türleri içerisinde ekonomik ayıplar da yer almaktadır. BK m.194'te yalnız maddi ve hukuki ayıplardan söz edilirken öğreti ve uygulamada satıcının ekonomik ayıplar sebebiyle alıcıya karşı sorumlu olması kabul edilmiş ve ilgili kanunda bu durumun eksikliği giderilmiştir (Doğan, 1997).

Ekonomik ayıp, satılan şeyin verimli karlı vergiden muafiyeti gibi ekonomik niteliklerin olmamasıdır (Edis, 1963, s. 17). Ekonomik ayıbın olması halinde alıcının maldan beklediği yararlanma ve kullanma imkânı azalır tüketici bu malı kullanma imkânı bulsa dahi malın ekonomik değeri düşer (Zevkliler, 1996, s. 41; Aral Fahrettin & Ayrancı, 1997, s. 57). Örneğin kullanılmış bir otomobilin kilometre bilgilerinin yanlış verilmesi satın alınana kadar aslında çok kilometre yapmasına rağmen halde

yaptığının ya da kaza yapmasına rağmen km bilgisinin olduğu gibi belirtilmemesi veya bir ticarethanenin gelir durumu hakkında aylık safi karı düşük olmasına rağmen yüksek olarak belirtilmesi gibi hususular ekonomik ayıbı oluşturur (Tandoğan, 1985, s. 164; Yavuz, 1989, s. 61).

Öğretide ekonomik ayıplardan satıcının sorumluluğu içerisine hangi türden nitelik eksikliğinin gireceği konusunda bir fikir birliği bulunmamaktadır. Federal Mahkeme kararlarında yalnız zikir ve vaat edilen niteliklerin eksikliği halinde ekonomik ayıpların söz konusu olacağı kabul edilmektedir. Fakat Edis (1966)'e göre ise ekonomik ayıp olarak vaat edilen nitelikler ve gerekli vasıflarının eksikliğini ekonomik mahiyette olması sebebiyle satıcının sorumlu tutulması gerektiğini savunmaktadır (Edis, 1966, s. 17).

Ekonomik ayıp, tüketicinin hizmetin ilgili olduğu maldan yararlanma beklentisini ve kullanım olanağını azaltan, kullanma olanağı olsa bile malın ekonomik değerini düşüren özelliklerdir (İnal, 2005; Edis, 1963, s. 18; Zevkliler, 2013, s. 117; Aral & Ayrancı, 2012, s. 117). Örneğin dikilen bir elbisede kalitesiz iplik kullanılması kaynaklı, elbisenin kısa bir süre sonra sökülmesi, az miktarda elektrik tüketecek şekilde tamir edilen aracın çok elektrik tüketmesi (Zevkliler & Aydoğdu, 2004, s. 109-137), bilgisayar programının hesaplama hızının düşüklüğü (Yıldırım, 1999, s. 212) bu tür ayıba örnek verilebilir.

2.1.1.3. Hukuki Ayıp

Hizmet yoluyla elde edilen maldan tüketicinin yararlanmasına engel olacak veya yararlanması olanağı azaltan, ortadan kaldıran hukuki yasaklama ve sınırlamalardır (Tandoğan, 1985, s. 117; Edis, 1963, s. 14). Bu halde, hizmetin ilgili olduğu mal, maddi olarak kusursuz olmakla beraber, hukukun koyduğu çeşitli sınırlamalar ve yasaklamalar nedeniyle maldan gereği gibi yararlanılamamakta veya malın değeri bu ayıptan etkilenmektedir (Edis, 1963, s. 14; İnal, 2013, s. 477). Örneğin bir bilgisayar firmasının, müşterisinin bilgisayarına korsan yazılım yüklemesi halinde hukuki ayıp söz konusudur.

Hukuki ayıpta alınan hizmet maddi olarak sorunlu olmasa da hukuk açısından sınırlandırılmalara ve yasaklara göre maldan istenildiği gibi faydalanılamamasına sebep olmasıdır (Edis, 1963, s. 18).

2.2. Ayıplı İfanın Benzer Kavramlarla Karşılaştırılması

Ayıplı ifa kavramı ile yanlış ifa kavramı olan Aliud kavramı karşılaştırması aşağıda ayrıntılı bir şekilde ele alınmıştır.

2.2.1. Ayıplı İfa ve Aliud (Yanlış) İfa Ayrımı

Ayıplı ifa, satın alınan malda satıcının vaat ettiği veya sözleşmede kararlaştırılan özelliklerin bulunmamasıdır (Aydoğdu, 2015). Yanlış ifa da ise, sözleşmeyle kararlaştırılan mal dışında bir şeyin teslim edilmesidir (Aslan, 2014, s. 125). Her iki ifa durumunda uygulanacak hükümler farklılık göstermektedir (Aydoğdu & Kahveci, 2014, s. 147). Ayıplı ifada alıcıya teslim edilen sözleşmeye konu mal ayıplı olarak teslim edilmektedir. Böyle bir durumda alıcının, ayıp sebebiyle ortaya çıkan sorumluluk hükümlerine başvurmasını gerektirecektir. Yanlış ifa durumunda sözleşmede kararlaştırılan mal yerine başka bir şey teslim edilmesinden, yani sözleşmede belirtilen şeyin hiç teslim edilmemesinden alıcı, borcunu yerine getirilmemesi sebebine istinaden genel hükümler kapsamında satıcıya başvuruda bulunacaktır (Kahveci, 2012).

2.2.1. Ayıplı İfa ile Eksik İfa Ayrımı

Taraflar arasındaki sözleşme hükümleri ya da dürüstlük kaidesi doğrultusunda satın alınan bir malda olması gereken niteliklerin olmaması ya da eksik olması sebebiyle eksik iş ya da ayıplı iş ortaya çıkacaktır. Satıma konu malda olması gereken niteliklerin bulunmaması ya da var olan niteliklerin tüketici ihtiyacını karşılayamaması durumunda yani eksik iş ya da ayıplı işin olması hukuki sonuçlar bakımından önemli bir hususu oluşturur (Okur, 2013, s. 5).

Eksik iş hakkında, Yargıtay ve öğretideki görüşe göre (Kara, 2012, s. 358) yapılması gerekli olan fakat hiç yapılmayan ya da bir kısmının yapıldığı işlerdir. Dolayısıyla bu gibi durumlarda ayıp hükümlerinden ziyade ifanın gerçekleşmemesine ilişkin hükümlerin uygulanması gerekir. TBK. m. 84'te düzenlenen miktar eksikliği kısmi ifayı oluşturur. Alıcının bu ifayı kabul etmesi durumunda ifasının gerçekleşmediği kısmın ifasını talep edilir. Söz konusu ifayı kabul etmemesi durumunda ise, borcun tamamına ilişkin temerrüt hükümlerine başvurur.

Satın alınan malın miktarı, niteliğini etkilemesi halinde miktar eksikliği, eksik ifa değil ayıplı teşkil eder (Kahveci, 2012, s. 41-42). Örneğin, tüketicinin satın aldığı bir perde üzerindeki belli sayıda bulunması gereken örgünün bulunmaması malın

niteliğini etkiler. Bu konuya örnek bir davada, davacının satın aldığı konutta bulunan ayıp ve eksiklikler sebebiyle ortaya çıkan değer kaybının tazmine yönelik ve eksik işler bakımından muayene ve ihbar külfetinin var olup olmadığı yönünde Yargıtay 13. HD, 23.06.2011 tarihli 2011/2756 E. 2011/9888 K. sayılı karar yer almaktadır (Kara, 2012, s. 359).³

³ ÖZETİ: Dava, davacı tarafından satın alınan dairede mevcut ayıplar ve eksikler nedeniyle oluşan değer kaybının ödetilmesi talebine ilişkindir. Davacının açık ayıplar yönünden yasal süre içinde ihbar mükellefiyetini yerine getirmediği açık olduğu gibi bu yön mahkemenin de kabulündedir. Davacı tanıklarının teslim anında bulunduğunu bildirdiği ayıplar da gözle görülebilen bir başka ifade ile açık ayıplardır. Ancak, davacı, taşınmazında gizli ayıplar ve eksik işlerin de bulunduğunu ileri sürmüştür. Mahkemece, bu yönde bir araştırma ve inceleme yapılmamıştır.

Bu durumda mahkemece, davacının iddiaları ile ilgili olarak mahallinde keşif yapılmalı, konusunda uzman bilirkişi veya kurulundan dayanaklarını gösterir, taraf ve Yargıtay denetimine elverişli rapor alınmalı, eksik, açık ve gizli ayıplı işlerin ayrımı yapılmalı; açık ayıplar yönünden teslim tarihinden itibaren 30 günlük yasal süre içinde yapılmış bir ayıp ihbarı bulunmadığından tazminat talebi reddedilmeli, gizli ayıplar yönünden ayıp ihbarının süresinde yapılıp yapılmadığı hususunda tarafların delil ve karşı delilleri sorulmalı, toplanan delillere ve hasil olacak sonuca göre bir karar verilmeli, eksik işler bulunduğu tespit edilirse satış bedeli esas alınarak uygun bir tazminata hükmedilmelidir.

Davacı, davalı TOKİ'nin diğer davalı müteahhit Kuzu Toplu Konut..Ltd. Şti'ye inşa ettireceği "İstanbul Halkalı Toplu Konut Projesinden" 18.07.2006 tarihli gayrimenkul satış sözleşmesi ile C3-1 Blok, 23 nolu daireyi 187.477,79-TL bedelle satın aldığını, teslim ile dairede kullanılan malzemelerin ve işçiliğin düşük kalitede olduğunu anlaşıldığını, Küçükçekmece 1. Sulh Hukuk Mahkemesi'nin 2008/563 D.İş sayılı dosyasında tespit yaptırdığını, dairede ayıp ve eksikler bulunduğunun belirlendiğini, yazılı ve sözlü olarak TOKİ ve yüklenici firma yetkililerine söylendiği halde bu ayıpların ve eksiklerin giderilmediğini ileri sürerek, fazlaya ilişkin hakları saklı kalmak kaydı ile eksik ve ayıp nedeniyle dairede ortaya çıkan ve mahkemece tespit edilecek bedel farkının (nesafet farkının) sözleşme tarihinden itibaren işleyecek reeskont avans faizi ile birlikte davalılardan müştereken ve müteselsilen tahsiline karar verilmesini istemiştir.

Davalı TOKİ, dairede ayıp ve eksik bulunmadığını, sorumluluğun yüklenici firmaya ait olduğunu, ayıp ihbar mükellefiyetinin yerine getirilmediğini savunarak, davanın reddini dilemiştir.

Davalı, Kuzu Tolu Konut...Ltd. Şti, davanın reddini dilemiştir.

Mahkemece, davacının dava dilekçesinde belirttiği ayıpların ve eksiklerin dairenin teslim alındığı tarihte mevcut olduğu, davacının ayıbı öğrendikten sonra, BK.'nun 198.md belirtilen mutad süre içerisinde davalılara bildirdiğinin ispatlanamadığı gerekçesiyle, davanın reddine karar verilmiş; hüküm, davacı tarafından temyiz edilmiştir.

1- Dosyadaki yazılara, kararın dayandığı delillerle yasaya uygun gerektirici nedenlere ve özellikle delillerin takdirinde bir isabetsizlik bulunmamasına göre davacının aşağıdaki bendin kapsamı dışında kalan sair temyiz itirazlarının reddi gerekir.

2- Dava, davacı tarafından satın alınan dairede mevcut ayıplar ve eksikler nedeniyle oluşan değer kaybının ödetilmesi talebine ilişkindir. Davalılar, dairede ayıp ve eksik bulunmadığını, ayıp ihbarının süresinde yapılmadığını bildirerek, davanın reddine karar verilmesini istemişlerdir. Mahkemece, davacı tarafından dairede bulunan açık ayıpların yasal süre içinde, gizli ayıpların ise mutad süre içinde davalılara ihbar edilmediği gerekçesiyle davanın reddine karar verilmiştir. Davacının, 18.07.2006 tarihinde davalı TOKİ'den satın aldığı daireyi 26.08.2008 tarihli teslim tutanağı ile teslim aldığı, 26.12.2008 tarihli dilekçe ile mahkemeye başvurarak davalı TOKİ aleyhine tespit yaptırdığı, tespit raporunun 16.01.2009 tarihinde davalı TOKİ'ye tebliğ edildiği, 18.02.2009 tarihinde eldeki davanın açıldığı hususlarında bir uyuşmazlık bulunmamaktadır.

4077 sayılı Kanunun 4. maddesinin 2. fıkrası hükmüne göre; tüketici, malın teslimi tarihinden itibaren otuz gün içerisinde açık ayıpları satıcıya bildirmekle yükümlüdür. Tüketici bu durumda, bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi veya ayıp oranında bedel indirimi ya da ücretsiz onarım isteme haklarına sahiptir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'da gizli ayıpların ne kadar sürede satıcıya ihbar edileceğine dair bir hüküm bulunmamaktadır. Öyle olunca, 4077 sayılı TKHK'nun 30. maddesi gereğince, bu kanunda hüküm bulunmayan hallerde, genel hükümlere göre uyuşmazlığın

Ayıplı ifa, satın alınan malda satıcının vaat ettiği veya sözleşmede belirlenen şekildeki gibi olması gereken özelliklerin bulunmamasıdır (Aydoğdu, 2015, s. 133). Aydoğdu'ya göre eksik işin olması durumunda, 1999/44 sayılı Yönerge ve United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG). Milletlerarası Mal Satımına İlişkin Sözleşmeler Hakkında Birleşmiş Milletler Antlaşması metninde eksik ifanın ayıplı ifa olarak kabul edilmesi sebebiyle 6502 sayılı TKHK bakımından da aynı sonucun olması gerektiği belirtilmiştir (Aydoğdu, 2015, s. 133-134).

2.3. Ayıp Karinesi

6502 sayılı TKHK madde 8/f.2'de ayıbı oluşturan kriterler yer almaktadır. Bunlardan bir ya da birkaçının bulunması o malın veya hizmetin ayıplı olduğuna karine teşkil eder. 6502 sayılı TKHK'nın madde 8/2 hükme göre;

Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı

çözümü gerekli olduğundan, Borçlar Kanunu'nun bu konudaki 198. maddesi uygulanacaktır. Borçlar Kanunu'nun 198. maddesine göre, alıcı, teslim aldığı malı örf ve adete göre, imkân hasıl olur olmaz muayene etmek ve satıcının tekeffülü altında olan bir ayıp gördüğü zaman bunu satıcıya derhal ihbar etmekle yükümlüdür. Bunu ihmal ettiği takdirde, satılanı kabul etmiş sayılır. Ancak, satılana adi bir muayene ile meydana çıkarılamayacak bir ayıp mevcut olup da, bu ayıp sonradan meydana çıkarsa, bu durumu da derhal satıcıya ihbar etmediği takdirde yine satılanı bu ayıp ile birlikte kabul etmiş sayılır. BK'nun 198. maddesinde öngörülen süre içinde ihbar edilmeyen ayıplar için dava açılamaz. Hemen belirtmek gerekir ki, eksik iş, yapılması gerektiği halde yapılmayan işleri, ayıplı iş ise eserde olması gereken vasıfla fiilen mevcut olan arasındaki farkları ifade eder. İşin yapılmayan kısmının teslim ve muayenesi söz konusu olamayacağından iş sahibinin eksik işler yönünden ihbarda bulunmasına ya da ihtirazı kayıt koymasına gerek yoktur. İş sahibinin muayene ve ihbar yükümlülüğü sadece ayıplı işler içindir. 4077 sayılı Yasanın 30. maddesine göre, sözleşmeden kaynaklanan edimin ifasındaki eksiklik nedeniyle davacının 10 yıllık zamanaşımı süresi içerisinde satıcının sorumluluğuna gidebileceği kabul edilmelidir.

Yukarıda açıklanan ilkeler ışığında somut olaya bakılacak olursa; davacının açık ayıplar yönünden yasal süre içinde ihbar mükellefiyetini yerine getirmediği açık olduğu gibi bu yön mahkemenin de kabulündedir. Davacı tanıklarının teslim anında bulunduğunu bildirdiği ayıplar da gözle görülebilen bir başka ifade ile açık ayıplardır. Ancak, davacı, taşınmazında gizli ayıplar ve eksik işlerin de bulunduğunu ileri sürmüştür. Mahkemece, bu yönde bir araştırma ve inceleme yapılmamıştır. Bu durumda mahkemece, davacının iddiaları ile ilgili olarak mahallinde keşif yapılmalı, konusunda uzman bilirkişi veya kurulundan dayanaklarını gösterir, taraf ve Yargıtay denetimine elverişli rapor alınmalı, eksik, açık ve gizli ayıplı işlerin ayrımı yapılmalı; açık ayıplar yönünden teslim tarihinden itibaren 30 günlük yasal süre içinde yapılmış bir ayıp ihbarı bulunmadığından tazminat talebi reddedilmeli, gizli ayıplar yönünden BK. 198. maddesi gereğince ayıp ihbarının süresinde yapıp yapılmadığı hususunda tarafların delil ve karşı delilleri sorulmalı, toplanan delillere ve hasıl olacak sonuca göre bir karar verilmeli, eksik işler bulunduğu tespit edilirse satış bedeli esas alınarak uygun bir tazminata hükmedilmelidir. Mahkemece, bu hususlar gözardı edilerek eksik inceleme ile yazılı şekilde hüküm kurulması usul ve yasaya aykırı olup bozma nedenidir.

SONUÇ: Yukarıda (1) nolu bentte açıklanan nedenlerle davacının sair temyiz itirazlarının reddine, (2) nolu bentte açıklanan nedenlerle temyiz olunan kararın davacı yararına BOZULMASINA, 825,00 TL duruşma avukatlık parasının davalıdan alınarak davacıya ödenmesine, 23.06.2011 gününde oybirliğiyle karar verildi.

tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar da ayıplı olarak kabul edilir.

2.3.1. Ayıp Sayılmayan Durumlar

Ayıp sayılmayan durumlar aşağıda başlıklar altında açıklanmıştır.

2.3.2. Miktar Eksikliği

Eksik ifa, satılanın ağırlık, sayı, hacim, yüzölçümü açısından sözleşmeye aykırı ifa edilmesi anlamına gelir (Edis, 1963, s. 9; Tunçomağ, 1977, s. 88; Aslan, 2015, s. 125). Örneğin; borçlunun üç ton kömür yerine iki ton kömürle, on top kumaş yerine dokuz top kumaşla borcunu ifa etmesi eksik ifa oluşturur (Gümüş, 2014).

Miktar eksikliklerinin, TBK'nın madde 219'da malın niteliğini etkilemiş nicelik eksiklikleri de ayıptır. 4077 sayılı TKHK' da böyle bir ifadeye yer verilmiş olmasına rağmen 6502 sayılı TKHK.'nın madde 8. ve madde 13' te böyle bir ifade yer almamaktadır. Fakat Yargıtay kararlarına göre (Kara, 2012, s. 357) 6502 sayılı TKHK'da ifadenin bulunmaması yani malın niteliğini etkileyen nicelik noksanlıklarının tüketici işlemlerine göre ayıp olarak değerlendirilmeyeceği anlamına gelmediği belirtilmiştir. Bunun dışında TKHK' da eksiklik olması durumlarında TBK hükümlerinin uygulanacağı belirtilmiştir (Aslan, 2014, s. 121).

Miktar eksikliği malın, ağırlığında yüzölçümünde ve hacminde ortaya çıkar. Niteliği etkileyen nicelik noksanlıkları malda olduğu gibi, hizmet açısından ayıp sayılır. Duruma örnek verecek olursak düğün organizasyonunda düğün salonunda, düğünde çeşit olarak anlaşılan miktarda yemek verilmesi yönündeki anlaşılmaya rağmen anlaşılan sayıdan eksik olarak yemek vermesi gibi, niteliği etkileyen bir nicelik eksikliği olarak görülmektedir (Tandoğan, 1985, s. 121).

United Nations Convention on Contracts for The International Sale of Goods (CISG.)'nin madde 35'e göre, tüketicinin satın aldığı malda miktar eksikliğinin olması durumunda, söz konusu malın ayıplı olduğu kabul edilerek ayıba ilişkin hükümlerde yer alan hukuki rejime bağlanacağı ifade edilmiştir (Yavuz, Acar, & Özen, 2012, s. 70).

2.3.3. Başka Bir Şeyin Teslimi

Tüketicin, satım sözleşmesi doğrultusunda, tüketiciye satıcı tarafından teslim edilen malın, talep ettiği mal olmayıp farklı bir malın olması durumun da söz konusu

malın ayıplı bir mal olarak değerlendirilip değerlendirilmeyeceği konusu önemli sorunu oluşturur. Alacaklının, sözleşmeye konu olmayan bir malın teslim almak zorunluluğu yoktur (Edis, 1963, s. 11). Fakat alacaklının, borç türüyle belli bir borcun olması durumunda belli bir şeyden borçlu olunan miktarını kabul etmek zorundadır (Aslan, 2014, s. 125).

Türk-İsviçre, İtalyan ve Fransız hukuklarındaki görüşte, sözleşmede belirtilen malın dışında farklı şeyin teslim edilmesinde ifanın yapılmamış sayılması ve genel temerrüt hükümlerinin uygulanmasının gerektiği görüşü hakimdir. Alman hukuku ise, durum farklı, teslim edilen bir malın, alıcı tarafından kabul edemeyeceği kadar büyük olması durumunda ifanın yapılmadığı kabul edilir (Burcuoğlu, 1990, s. 126).

2.3.4. Ayıplı Mal Teslimi Durumunda Kabulden Kaçınma

Edime uygun ifa borcunun sonlanması durumunun gerçekleşebilmesi ifanın sözleşmedeki taahhüt edimine uygun olması şartını gerektirir. Bu durum edime uygun ifa olarak adlandırılır (Ayan, 2015, s. 216). Gerek parça satımı gerekse çeşit satışı durumunda satılan malın ifası sırasında ayıplı olması durumunda alıcının fark etmesiyle satılan şeyi ifa olarak değerlendirilemez ve satıcı genel hükümlere göre borcun ifa edilmemesi sebebiyle sorumlu tutulur.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun madde 10/2’de “Tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hallerde, sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz” hükmüne istinaden, tüketici böyle bir durum ile karşılaştığında ifayı kabul etmemelidir. Tüketici ifanın gerçekleşmemesi durumunda ayıptan doğan sorumluluklardan tüketici tarafına tanınmış olan seçimlik haklarını kullanamaz bunun dışında genel hükümler kapsamında satıcıya karşı talep haklarını kullanabilir.

2.4. Ayıplı Hizmet Kavramı ve Çeşitleri

4822 sayılı Kanun ile değiştirilmesinden önceki 4077 sayılı TKHK’da ayıplı mal ve hizmetler aynı madde düzenlenmiş fakat 4822 sayılı Kanunda ilgili kavramlar farklı maddelerde düzenlenmiştir. Buna istinaden 6502 sayılı TKHK’da da kavramlar

ayrı maddelerde düzenlenmiş Söz konusu kavramlardan ayıplı hizmetler, 6502 sayılı TKHK'nın madde 13-16 arasında yer alır.⁴

Madde13/1'e göre, ayıplı hizmet kavramı tanımlanmıştır. Belirtilen konu hizmet verilmesi durumunda taraflarca sözleşme yapılmışsa, bu hizmetin sözleşmede belirlenen tarihte gerçekleşmesi veya alınan hizmet makul olarak beklenen nitelikleri taşıması gerektiğidir. Bunun dışında ayıplı hizmet olarak karşımıza çıkacaktır.

Madde13/2'de ise, ayıplı olması ortaya atılan hizmetin gerçekte ayıplı olup olmadığını değerlendirmek için birtakım kıstaslara yer verilmiştir. Burada vurgulanan iki ölçüt vardır, taraflarca açık bir şekilde kararlaştırılmış niteliklerin zaten olması gerektiği, yani kapalı bir şekilde kararlaştırıldığı varsayılan niteliklerin, hangi şekillerde ortaya çıkabildiğini göstermektedir. Bu şekillerde belirtilen hususların görülmesi halinde, ayıp olarak değerlendirilecektir (Aslan, 2014, s. 114).

2.4.1. Doğrudan Mala İlişkin Hizmetler

Mal, eşya kelimeleri çoğunlukla aynı anlamda kullanılmaktadır (Oğuzman K. , 2006). Fakat kavramlar birbirlerinden farklıdır. Teknik anlamda mal, parasal olarak ölçülen ve başkasına devri mümkün olan, buna bağlı olarak haklara konu olan şeylerdir. Haklara konu olacak şeyler hukuk düzenlenince belirlenir. Mallar fiziki durumlarına göre ikiye ayrılmıştır. Bunlar, maddi mallar ve gayri maddi mallardır. Gayri maddi mallar, fiziki bir obje ile belirtilmediği sürece cismani bir yapıya sahip olmayan, zekâ ve düşünce ürünü fikir ve sanat eserleridir (Karahana, Suluk , Saraç, & Nal, 2015, s. 4). Gayri maddi malları patent gibi varlıklar oluşturuyorken, maddi malları da cismani nitelikte olan kitap, bina radyo gibi şeylerdir (Çağlayan, 2016).

Bu durumdan anlaşıldığı üzere fiziki yapıdaki maddi malları, eşya olarak nitelendirilir. Üzerinde bireysel hâkimiyetin sağlandığı ve ekonomik bir değer taşıyan, kişi hariç cismani varlıklar eşyadır (Oğuzman, Seliçi, & Oktay Özdemir, 2021, s. 6).

⁴ “Madde 13 – (1) Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir”.

(2) Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.”

Maddi olmayan malları ise zekâ ve düşünce ürünü şeyler, yani eserler olarak tanımlamaktayız (Çelebican, 2015, s. 41). Bunlar yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi mallar TKHK'nın kapsamına girer (Çağlayan, 2016, s. 355).

Doğrudan malların hizmete konu olabilmesi sağlayıcının söz konusu mallarla ilgili değişiklik yapabilecek faaliyetlerinin olması gerekir. Bu değişiklikler malın yer değişikliği saklanması ve kullanıma sunulması ile söz konusu malda maddi değişiklik yapabilmesi şeklinde olur (Çağlayan, 2016, s. 5).

2.4.2. Doğrudan Kişiye İlişkin Hizmetler

Doğrudan kişi hedefli hizmetlerdir. Hatta bu durumda kişi doğrudan hedef alınır. Bunlara örnek olarak hastane, hastanın tedavisi, yolcu taşıma sözleşmesi, seyahat, konaklama gibi sözleşmeler kişinin uzaktan eğitimi dil eğitimi, kişisel hobi kursları, vücut bakımı kişiyi direkt hedef alan hizmetlerdir (Tiryaki, 2007, s. 56).

2.5. Ayıbın Kriterleri

Ayıbın kriterlerini aşağıda yer alan altı başlık altında inceleyebiliriz:

2.5.1. Ambalajında, Etiketinde Tanıtma ve Kullanma Kılavuzunda Belirtilen Niteliklerin Olmaması

Satıcıların karşısında, bilgi, tecrübe ve ekonomi yönünden zayıf durumda olan tüketicilerin satıcılara karşı satılan ile ilgili durumlarda korunmaları gerekir. Tüketiciler alışverişte hem kaliteli hem de ekonomik bir malı rahatlıkla seçebilmeli aynı zamanda malın kalitesinin yanı sıra fiyatı konusunda da bilgilendirilmelidir (Akan, 1995, s. 11). Günümüz tüketicileri genellikle malın fiyatını etiket veya fiyat listesiyle öğrenmektedir. Etiket satın alınan ürünler hakkında önemli bilgileri içerisinde bulundurmaktadır. Son zamanlarda tüketiciler etiketleri incelemekte bu duruma duyarlılıklarının arttığı da gözlemlenmiştir

6502 sayılı TKHK madde 54'te tüketicilerin aydınlatmasına ilişkin hususlar açıkça sayılmıştır. Hükümde,

Perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde tüketicinin ödeyeceği tüm vergiler dâhil satış fiyatı ve birim fiyatını gösteren, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren etiket konulması; etiket konulması mümkün olmayan hâllerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunludur. Hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listeler de bu madde hükmüne göre düzenlenerek asılır

şeklinde (Özgül & Aksulu, 2006). 6502 sayılı TKHK madde 54'e paralel olarak düzenlenen Fiyat Etiketleri Yönetmeliği 28/06/2014 tarihinde 29044 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanmış ve yürürlüğe girmiştir. İlgili Yönetmeliğin madde 4/c 'de, "Etiket: bir malın tüm vergiler dâhil satış fiyatı, birim fiyatı, üretim yeri ile ayırıcı özellikleri hakkında tüketicileri bilgilendirmek üzere kullanılan çeşitli boyut ve şekillerdeki fiyat etiketini" ifade eder.

Yönetmeliğin madde 9'da tarife, etiket ve fiyat listelerinin kapsamının nasıl olmasına ilişkin bilgiler detaylıca yer almıştır. Hükümde,

etiketlerin üzerindeki rakam ve harflerin; okunabilir, düzgün, eksiksiz, gerçeğe uygun, yeterli büyüklükte ve başka rakam, kelime ve işaretlerle karışıklığa sebebiyet vermeyecek şekilde olması, yanıltıcı ve aldatıcı bilgiler içermemesi zorunludur. Etiketlerin tüketiciler tarafından kolaylıkla görülebilecek, okunabilecek ve hangi mala ait olduğu açıkça belli olacak şekilde konulması gerekir

şeklinde belirtilmiştir

6502 sayılı TKHK madde 54/2 'de, "etiket, tarife ve fiyat listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanır." Hüküm doğrultusunda tüketicinin yanılmasını engellenmek adına çalışılmıştır. (Aydoğdu, 2015, s. 94).

6502 sayılı TKHK madde 54/5'e göre, "indirimli satışlara ilişkin süre ve diğer uygulama usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir".

Fiyat Etiketleri Yönetmeliğinin madde 5'te, satılan malın üretim yerinin, ayırıcı özelliğinin, tüm vergileri dahil satış fiyatının, birim fiyatının ve ithal edilmiş bir mal olması durumunda malın üretildiği ülkenin isminin Türkçe olarak yazılma zorunluluğu mevcuttur. Karton, cam, kâğıt, naylon ve bu maddelerle oluşan kova, kutu şişe, poşet, kavanoz, torba ve buna benzer ambalaj içerisine tüketiciye satışı yapılan malların etiketlerinde, satış fiyatları ile birim fiyatlarının aynı boyut ve renkte aynı zamanda kolayca görülebilir ve okunabilir şekilde yazılma zorunluluğu vardır. Perakende satışa sunulan malların ambalajlarının veya kaplarının üzerinde kolayca görülebilecek ve okunabilecek şekilde tüketicinin ödemesi gereken tüm vergilerin dâhil olduğu satış ile birim fiyatını göstermesi ayrıca malın üretiminin yapıldığı yerin ve mala ilişkin ayırıcı özelliklerinin yer aldığı etiket konulması, etiketin olamayacağı durumlarda aynı bilgilerin yer aldığı listelerin kolayca görülebilir ve okunabilir olması şartıyla uygun yerlere asılma zorunluluğu vardır. Madde doğrultusunda etiket bulundurulma şartı olan malların, ticarete konu olması ve perakende satışa sunulması gerekmektedir (Zevkliler

& Özel, 2016, s. 383). Bu durumda tüketici satın aldığı malda, yönetmeliğe göre etiket, tarife ve fiyat listesinde yer alması gereken zorunlu unsurlar bulunmuyorsa veya tüketicinin yanılmasına yönelik ifadeler yer alıyorsa o mal ayıplıdır (Deryal & Korkmaz, 2015, s. 96).

6502 sayılı TKHK'nın madde 55'e göre;

tüketicinin kullanımına sunulan malların tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla, gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satışa sunulması zorunludur. Malın güvenli kullanımına ilişkin hususların malın üzerinde yer alması hâlinde yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunludur. Malların ilgili teknik düzenlemesi uyarınca kişinin sağlığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu malın güvenli kullanılabilmesi için malın üzerine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulur veya yazılır

Maddeye paralel Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliği (TKKY)13 Haziran 2014 tarihli 29029 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

2.5.2. İnternet Görsel Reklam ve Yazılı İlanlarda Bildirilen Özelliklerin

Olmaması

Latin dilinde reklam (reclame) “çağırma” anlamında kullanılan “clamare” kelimesinden doğmuştur. “Reclame” olarak dilimize Fransızcadan gelen reklam kavramının, uygulama alanı çok geniş olması sebebiyle benzerlik ve farklılık gösteren tanımları bulunmaktadır. Reklam, bir ürün veya kurumun mesajını, görüş veya düşüncelerini kitlelere duyurulmasını amaçlayan, farklı duyuruların bedel karşılığında, reklamı verenin kimliğinin de bilinerek, değişik platformlarda yayınlanmasıdır (Özünlü, 2002).

Piyasadaki malların çokluğu ve türlerinin artmasıyla beraber satıcılar ürünlerini pazarlamak ve gelir elde etmek amaçlı çabalarını başlatmıştır. Buradaki amaç bir ürünün ne kadar çok kitleye ulaşır ve tüketicinin zihninde yer edinirse pazarlanma olasılığını artırır. Satıcılar bu amaç için en çok reklam yöntemidir. Reklamın temeli ürünler ile ilgili bilgiyi tüketiciye ulaştırmaktır (Öncel Taşkiran & Bolat, 2013, s. 51).

Genel amacın hedef olarak belirlendiği tüketicilere bir ürün veya bir hizmet hakkında duyuruyu yaparak, ürüne, markaya, işletme için tüketicilerde ürünü elde etme isteğini oluşturmayı sağlamaktır. Bir diğer ifadeyle doğrudan satış veya kar elde etmeyi kolaylaştırmaya yönelik iletişim kurmadır. Reklam geçmişin geleceğe satımıdır. Bu nedenle geriye dönüşlü ve gelenekseldir. Bu duruma göre reklam, hedef kitlenin, reklamı yapılan ürün ya da hizmetin farkında olmasına, reklam mesajını

anlamaya, önerilen satış vaadini kabulüne ve satın alma isteğini artırarak hedef kitleyi satın alma davranışına yönlendirmeyi amaçlayan iletişimdir ulaştığı kitlede kültürel değişime ve insan alışkanlıkları üzerinde birtakım etkilere neden olur (Babur Tosun, 2003).

Reklam çok büyük kitleleri hedef aldığı ve günün hemen hemen her saati toplumla iç içe olduğu için (radyo, televizyon, billboard, raket, gazete, araç üstü reklamlar, vb) üzerinde çok fazla durulan ve sık sık eleştirilen bir pazarlama aracıdır. Toplumunu türlü şekillerde etkilemesi sebebiyle çok sorgulanmaktadır. Hatta en çok sorgulandığı konu, açık ve dürüst bir iletişim olup olmadığıdır.

Reklam hakkında birçok tanımlama yapılmıştır. Fakat tanımların en anlaşılır olanı bir malın veya hizmetin televizyon, gazete radyo, dergi gibi vasıtalarla tüketicilere tanıtılması şeklini ifade eder (Öncel Taşkiran & Bolat, 2013, s. 3; Özdemir, 2004; Aslan, 2014, s. 259). Reklamlar, satıcının bir malı tanıtmaya amacıyla ortaya çıkmış gibi görünse de tüketicilerinde, mal ve hizmet tercihleri sürecinde satın alacaklarına ilişkin daha iyi tanıma, karşılaştırma ve bunlar arasında seçim yapabilme olanağını sağlaması açısından da bugün de en etkili yöntemlerden biridir (Akan, 1995, s. 18).

6502 sayılı TKHK madde 61’de;

ticari reklam, ticaret, iş zanaat veya bir meslekle bağlantılı olarak; bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralanmasını sağlamak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla reklam verenler tarafından herhangi bir mecrada yazılı, görsel, işitsel ve benzeri yollarla gerçekleştirilen pazarlama iletişimi niteliğindeki duyurulardır

şeklinde tanımlanmıştır.

6502 sayılı TKHK’un madde 61- 62- 63 ve 84. maddelerine doğrultusunda 10.01.2015 tarihli ve 29232 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği yürürlüğe girmiştir. Yönetmelik ile tüketiciler haksız ticari reklamlara karşı korunmuştur. Tüketicinin bir malı veya hizmet satın alınmasında karar vermesini etkileyen en önemli unsur reklamdır. Aynı zamanda mal veya hizmetin rakipleri karşısında üstünlüklerinin kamuya anlatılmasını sağlayan en önemli yoldur (Aslan, 2015).

2.5.3. Satıcı Tarafından Belirtilen Özelliklerin Bulunmaması

Satıcı, sözleşme akdi öncesinde ya da akit sırasında satmış olduğu malda belli niteliklerin olması vaat edilebilir. Bazı durumlarda ise akdin kurulması sonrasında da

nitelik vaadi olur (Kahveci, 2012, s. 14). Satıcı, bu vaadini, sözlü ya da yazılı olarak yapacağı gibi, satılan malın etiket tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklamlarında satışa konu malın özelliklerini göstermek şartıyla da yapabilir (Aslan, 2014, s. 131).

6502 sayılı TKHK madde 3/j hükmünde, teknik düzenleme, 29/6/2001 tarihli ve 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanunda yer alan tanımı olarak ifade edilmiştir.

Teknik düzenleme kavramı 4703 sayılı Kanunun madde 3/j hükmünde tanımlanır. Hükme göre,

teknik düzenleme, bir ürünün, ilgili idarî hükümler de dahil olmak üzere, özellikleri, işleme ve üretim yöntemleri, bunlarla ilgili terminoloji, sembol, ambalajlama, işaretleme, etiketleme ve uygunluk değerlendirmesi işlemleri hususlarından biri veya birkaçını belirten ve uyulması zorunlu olan her türlü düzenlemeyi ifade eder.

Piyasadaki malların 4703 sayılı kanunda yer alan teknik düzenlemeye uygun olması gerekmektedir. Bu doğrultuda satıcının ilgili kanunda yer alan teknik düzenlenmeye uygun olmayan malı satması durumunda mal ayıplı sayılır ve satıcı ayıba karşılık tekeffül hükümlerinden sorumlu tutulur.

2.5.3.1. Açık Bildirim

Satıcının bir malın etiket, tanıtma kullanma kılavuzunda veya standardında belirtilen özelliklerinin var olduğunu irade beyanı ile açıklamasına rağmen, malda ya da hizmette bildirilen özelliklerin bulunmaması durumunda 6502 sayılı TKHK. Madde 8 ve 13 hükümleri doğrultusunda mal ya da hizmet ayıplı olarak değerlendirilecek ve bu durumlarda satıcı veya sağlayıcı da ayıba karşı sorumlu tutulacaktır (Dingil, 2017).

Benzer durum Borçlar Kanunu (BK) madde. 219'da satıcı, tüketicinin satın aldığı malın niteliklerinin olmadığını bildirmesi durumunda satıcı tüketicisiye karşı malın ayıplı olması sebebiyle sorumludur. Bunlarla birlikte malın niteliği veya niteliğini etkileyen niceliğe aykırı kullanım amacı bakımından ise değer ve alıcının satın alından beklediği faydayı engelleyen, ortadan kaldıran veya önemli ölçüde azaltan maddi, ekonomik ve hukuki ayıplardan da satıcı sorumludur. Satıcı söz konusu ayıpların varlığından haberdar olmaması durumunda dahi sorumluluğundan kurtulamaz.

Birbirine paralel kanunlar TKHK ve TBK'da yer alan düzenlemelerde de satıcı veya sağlayıcı arasında yapılan sözleşme içeriğinde yer alan mal veya hizmete ilişkin

objektif olarak bulunması gereken niteliklere, satıcının bildirdiği vasıflara, reklam ve internet portalında, ambalaj ve ilanlarında etiketinde belirtilen özelliklerin yer almaması ve dolayısıyla tüketicinin satın almış olduğu mal ya da hizmetten beklediği faydaları azaltan özellikleri ayıp kabul etmiştir (Özel, 2000, s. 780; Zevkliler & Gökyayla, s. 116; Atasoy, Taşkın, & Acar, 2000, s. 53).

2.5.3.2. Zımnî Bildirim

Satışa konu malın özelliklerinin zımnî olarak bildirilmesi konusu tartışmalıdır. Bir görüşe göre nitelik bildiriminin açık bir şekilde yapılma zorunluluğu yoktur. Bu özellikleri zımnî (kapalı) olarak da bildirilebilir (Aslan, 2014, s. 117; Bilge, 1971, s. 65; Edis, 1963, s. 55-56; Feyzioğlu, 1980, s. 119).

Ticarî teamül gereği satılan malda bazı özellikler zımnî bir nitelik bildirimini oluşturur (Edis, 1963, s. 54; Serozan, 1996, s. 345). Örneğin bir makine, makine olduğu söylenerek satılmasında zımnî bir bildirim olması gibi bir malın ismi bile zımnî bildirim olabilir. Böcek ilacının böcekleri öldürme etkisinin olması, ateş tuğlasının ise ateşe dayanıklı olması gerektiği gibi zımnî olarak nitelik vaadi kabul edilir (Arslanlı, 1955, s. 323; Edis, 1963, s. 55).

2.5.4. Mal ya da Hizmetin Teknik Düzenlenmesinde Tespit Edilen Niteliğe Aykırı Olması ve Amacına Uygun Olmaması

TKHK' un madde 3' te, teknik düzenleme tanımlanırken 29.06.2001 tarihli ve 4073 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun dikkate alınmıştır. İlgili Kanunun madde 4'te ürünlere ilişkin teknik düzenlemelerin yetkili kuruluşlar tarafından yapılacağı, madde 5'te ise piyasaya sürülecek yeni ürünlerin de ilgili teknik düzenlemelere uygunluk şartı açık olarak yer almıştır.

Piyasaya sürülen ürünlerin bazı zorunlu unsurları taşıması gerekir. Bunlar; ambalaj, terminoloji, işletme ve üretim yöntemi, etiket, sembol ve uygunluk değerlendirmesi işlemleridir. Bu hususlarda uyulması gereken zorunlu unsurları taşımalıdır. Teknik düzenlemede belirlenen özelliklere aykırı olmayacağı gibi aynı zamanda amacına uygun olmalıdır (Dingil, 2017).

2.5.5. Lüzumlu Vasıfların Eksik Olması

Genelde alıcı ile satıcı arasında satış konusunu belirtir bir sözleşme yapıldığında, satıcı, satım konusu malın nitelikleri hakkında açık vaatlerde bulunmaz, alıcı tarafından da malda gerekli olan niteliklerin varlığı kabul edilir. Lüzumlu nitelik, satın alınan malın amacına uygun kullanımını sağlayan niteliklerdir. Satıcının, bu nitelik eksikliklerini bilmemesi dahi bu eksiklerden sorumluluğunu değiştirmez (Sagiri, 2017).

Tüketicinin bir malı satın alırken ya da bir hizmetten yararlanırken, o malın ya da hizmetin kişiye ne gibi yararlarının olacağı konusunun tespit edilmesi gerekir. Bu faydalar, tüketici tarafından tek taraflı düşünülen yararlar değildir. Tüketicinin satın almış olduğu maldan veya yararlandığı hizmet karşılığında beklediği yararın ne olduğu? satıcıyla yaptıkları ortak niyet ve amacın ne olduğunun anlaşılması gerekir. Ortak niyetlerinin tespit edilmesi kolay olmayıp, burada dikkat edilmesi gerekli husus, mal veya hizmetin tahsisi hususunda varılacak amaçtır. Örnek verilecek olursa, laptopun soğutulması için alınan, plastiğin cihazda soğutma özelliğinin olduğu konusunda uyuşma olmasının kabul edilmesidir (Aslan, 2014, s. 130).

2.5.6. Montaj Kusurları ve Malın Kararlaştırıldığı Sürede Teslim Edilmemesi

Avrupa Birliğinin direktiflere tam uyumun sağlanması amacıyla 6502 sayılı TKHK'da tüketicilerin korunmasına yönelik birtakım düzenleme yapılmıştır. Bu düzenlemeler içerisinde göze çarpanları TKHK madde 8 f/3'te yer alan satın alınan malın alıcıya sözleşmede kararlaştırılan sürede teslim edilmediği, montaj hatalarının ayıp kapsamında değerlendirildiği ve satıcının ayıp durumuna karşı tekeffül hükümlerinden sorumlu olmasına yönelik düzenlemedir. (Atamer & Baş , 2014, s. 21; Kırca, 2016, s. 149; Atamer & İnceoğlu , 2012, s. 8 vd.).

6502 sayılı TKHK madde 8 f/3 hükmünde tüketici sözleşmeleri kapsamında sözleşmeye konu mal sözleşmede kararlaştırılan sürede teslim edilmezse sözleşmeye aykırı ifadır. Türk Borçlar Kanunu (TBK) madde 117 vd. hükümlerinde ise, satıcının sözleşmeye konu malı sözleşmede kararlaştırılan sürede teslim edilmemesi durumunu borçlu temerrüdü olarak düzenler.

6502 sayılı TKHK madde 8 f/3 içerisinde sözleşme konu malın sözleşmede belirtilen zamanda yani zamanında teslim edilmemesi durumunu ayıplı mal olarak düzenlenmiş, ayıp ve temerrüt kavramlarını özdeşleştirmiştir (İnceoğlu, 2015, s. 153-

238; Erkan, 2017; Cumalıoğlu, 2014, s. 20-29; Şenocak, 2002; Gümüş, 2014, s. 91; Çapri, 2016).

6502 sayılı TKHK’da temerrüt durumunun ayıp olarak değerlendirilmesi, Türk Borçlar Kanunu’nda borca aykırılık düzenlemesi sistemine aykırıdır (Kırca, 2016, s. 172; Öz, 2016, s. 176; Erkan, 2017, s. 300; Kahveci, 2012, s. 233; Çapri, 2016). Öğretide yer alan bir görüşe göre (Kırca, 2016, s. 171-174; Erkan, 2017, s. 303) sözleşmeye konu mal zamanında teslim edilmediği durumlarda her ne kadar ayıplı mal kapsamında girse de temerrüt ve ayıp birbiriyle bađdaŐmamaktadır. Temerrütten bahsedilebilmesi için satıcının malı ifa etmemiŐ olması gerekmekte, ayıp hükümlerinin uygulanabilmesi için satıcının malı ifa etmesi gerekir. Ayıplı ifa durumunda tüketiciye tanınan seçimlik hakları da temerrüt kavramı ile bağdaşmaz. Bu durumda, ayıp ve temerrüt hükümleri özdeŐmiŐ gibi ele alınması mümkün değildir. Zira temerrütte TBK madde 112 vd. hükümleri uygulanır. 6502 sayılı TKHK’da temerrüt kavramı düzenlenmesinden söz edebilmek için kavrama ilişkin Őartlar ve sonuçlarının da kanunda düzenlenmesi gerekir (Kırca, 2016, s. 172). Bu sebeple temerrüdü ayıp kapsamında değerlendirilmez tüketici hukukundaki temerrüt kavramı borca aykırılık durumlarının tekrarından oluşur (Kırca, 2016, s. 171-174).

Başka bir görüşe göre, sözleşme konusu malın kanun hükmü ile özdeŐ ve zamanında teslim edilmediği durumda ayıba ilişkin hükümlerin uygulanabilmesi yönündedir (Erkan, 2017, s. 303; Deryal & Korkmaz, 2015, s. 99; Aydoğdu, 2015, s. 136-137; Aslan, 2014, s. 104-107; Büyüktanır, 2018). Zira, eski tarihli genel kanun ve yeni tarihli özel kanunun çakıŐması halinde, yeni tarihli özel kanuna öncelik tanınmalıdır (Erkan, 2017, s. 303; Öz , 2016, s. 178).

Malın kararlaştırılan zamanda teslim edilmemesi durumunda sözleşmeden dönen tüketici menfi zararları karşısında talep edeceği tazminatı hangi hükümlere göre yapacağı konusunda bir açıklık bulunmamaktadır. Malın zamanında tesliminin yapılmaması malı ayıplı hale getirmediğinden tazminat kapsamında doğrudan veya dolaylı zarar ayırımı yapan TBK madde 229/I-b.3 ile TBK madde 229/2 hükmü uygulanmaz (Erkan, 2017, s. 314-315). Tüketici menfi zararların tazmininde TBK madde 125 hükmüne istinaden satıcıdan talep eder. Fakat söz konusu hükümde kusurlu sorumluluğun benimsenmesinden kusurlu olmadığının ispat edilmesi durumunda satıcı bu sorumluluğundan kurtulur (Erkan, 2017, s. 315).

2.6. Tüketicinin Ayıbı Bilmemesi ve Gizli Ayıplar

Türk Borçlar Kanunu'nun madde 222'de "Satıcı, satış sözleşmesinin kurulduğu sırada alıcı tarafından bilinen ayıplardan sorumlu değildir. Satıcı, alıcının satılanı yeterince gözden geçirmekle görebileceği ayıplardan da ancak böyle bir ayıbın bulunmadığını ayrıca üstlenmişse sorumlu olur" hükmü yer almaktadır.

Tüketicinin satın almış olduğu mala ilişkin ayıbı biliyor olması sorumluluktan kurtulması için yeterli olmamakta olup, söz konusu ayıbın ortaya çıkarabileceği sonuçları hakkında da bilgi sahibi olması gerekmektedir (Tunçomağ, 1977, s. 125). Satıcı alıcının ayıbı bilmemekle almış olduğu mala ilişkin teminat verilmişse bile satıcının ayıptan doğan sorumluluğu devam edecektir. Buna benzer durumda satılan malda birden çok ayıbın varlığı durumunda sadece alıcının satın almış olduğu malda bildiği ayıplardan satıcının sorumluluğu olmamakta olup alıcının bilmediği tüm ayıplardan satıcının sorumluluğu devam edecektir (Aral & Ayrancı, 2014, s. 117). Satış işleminin gerçekleşmesi anında tüketicinin bilmediği ve satın aldığı şey üzerinde çok dikkatli baksa dahi bilemeyeceği vasıf noksanlıklarının olmasıdır (Edis, 1963, s. 60; Feyzioğlu, 1980, s. 275; Gerger, 1976, s. 309). Gizli ayıp, aktin kuruluşu anında alıcının bilemediği ve satılan şey üzerinde mutad dikkatini sarf etse dahi fark edemeyeceği noksanlıklarının yer almasıdır (Edis, 1963, s. 60; Feyzioğlu, 1980, s. 275; Gerger, 1976, s. 309).

Görünür ayıp gizli ayıbı oluşturan durumlar dışında ve kapsamlı bir muayene gerektirmeyen başka bir ifadeyle tek bakışta anlaşılıp görünebilen vasıf noksanlıklardır (Edis, 1963, s. 60; Bilge N. , 1971, s. 76; Gerger, 1976, s. 309; Feyzioğlu, 1980, s. 275; Arslanlı, 1955, s. 281). Satıcının sorumluluğu gizli nitelikteki ayıplarla sınırlıdır, görünür ayıplardan sorumlu değildir (Feyzioğlu, 1980, s. 374; Arslanlı, 1955, s. 280). Bazı vasıfların eksik olmasına rağmen alıcı ayıplı malı reddetmemişse o malı ayıbı ile kabul etmiş sayılır (Edis, 1963, s. 62; Yavuz, 2014, s. 94; Gerger, 1976, s. 309; Tandoğan, 1985, s. 174).

2.7. Satıcının Genel Olarak Ayıp Sorumluluğu

TKHK'ya göre tüketici ve satıcı arasında güçlü konumda olan satıcılara karşı tüketicileri korumak ve tüketicilerin yaşamış oldukları zararı karşılamaktır. Bu doğrultuda ayıplı hizmet ve mal sebebiyle tüketiciye karşı satıcı ve sağlayıcının sorumlu olduğu düzenlenmiştir. Kanun'da öncelik olarak ayıplı maldan tüketicinin

uğradığı zarardan satıcının sorumlu olduğu fakat bazı hallerde mal üreticisinin ve ithalatçısının sorumluluğu ortaya çıkabilir (Aslan, 2006, s. 213). Modern teknolojinin hâkim olduğu günümüz tüketim toplumunda söz konusu teknolojinin sonucu olarak üretilen ürünler milyonlarca insana ulaşabilmekte ve bunlardan meydana gelen imalat hatalar sebebiyle tüm insanlar zarar görmektedir (Öztan, 1982; Gemalmaz, 1983, s. 348).

Üretici tarafından imal edilen her mal zarara sebebiyet verebileceği varsayım olarak kabul edilmelidir (Karahasan, s. 226). Bu zarardan akla ilk gelen zarara sebebiyet verme ihtimali olan malı üreten imalatçı veya üretici sorumlu olacaktır (Aslan, 2006, s. 214; Bilge, 1982, s. 1). Üretilen bozuk maldan üçüncü kişilerin de zarar görme ihtimali olduğundan bu zararların malın imalatçısı tarafından tanzim edilmesi gerektiği toplum bilinci olarak yerleşmiştir (Bilge, 1982, s. 17). Burada ortaya çıkan zarar ortaya çıkarma ihtimalinden bahsedilmesi genel anlamda içerisindeki tehlikeli malların anlaşılmasında gerekmektedir. Buna örnek olarak sigara, alkol içerik olarak zararlıdır benzin, mazot gibi mallarda nitelikleri gereği yanıcı ve patlayıcı özellik taşır. Bu malları üreten imalatçıları bu tehlikeler bilinen tehlike olması sebebiyle üreticileri tehlikeli mal üretmelerinden dolayı sorumlu tutamayız (Aslan, 2006, s. 214). Bu sebeple sorumluluk belirlenirken tüketici satın aldığı malı satıcıdan alması sebebiyle tüketici satıcı arasında bir sözleşme yapılmakta üretici ile ilgili bir durum olmamaktadır. Bu durumdaki sorumluluk, alacaklının hakkı olanı kazanabilmesi amacıyla el koyabileceği mal varlığının hukuki sonucudur Borçlu kişi varlığından değil malvarlığından sorumlu olmaktadır (Tunçomağ, 1977, s. 22).

En geniş tanım olarak sorumluluk hukukunu sözleşme veya sözleşme dışı sorumluluğu kapsar fakat tam zıttı olarak ifadesinde ise sorumluluk hukuku sadece sözleşme dışında olan olaylar sebebiyle ortaya çıkan zararın karşılanmasını sağlayan kurallardır (Tandoğan, 1961, s. 3-4).

TBK'nın madde 219'da satıcının ayıp sorumluluğu

Satıcı, alıcıya karşı herhangi bir surette bildirdiği niteliklerin satılarda bulunmaması sebebiyle sorumlu olduğu gibi, nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan, kullanım amacı bakımından değerini ve alıcının ondan beklediği faydaları ortadan kaldıran veya önemli ölçüde azaltan maddi, hukuki ya da ekonomik ayıpların bulunmasından da sorumlu olur.

şeklinde düzenlenmiştir

TBK madde 221’de “Satıcı satılanı ayıplı olarak devretmekte ağır kusurlu ise, ayıptan sorumluluğunu kaldıran veya sınırlayan her anlaşma kesin olarak hükümsüzdür Satıcı, bu ayıpların varlığını bilmeseyse bile onlardan sorumludur”. Hüküm ile belirtilmiş olup 222. madde de ise “Satıcı, satış sözleşmesinin kurulduğu sırada alıcı tarafından bilinen ayıplardan sorumlu değildir. Satıcı, alıcının satılanı yeterince gözden geçirmekle görebileceği ayıplardan da ancak böyle bir ayıbın bulunmadığını ayrıca üstlenmişse sorumlu olur.” Söz konusu kanunun madde 223;

Alıcı, devraldığı satılanın durumunu işlerin olağan akışına göre imkân bulunur bulunmaz gözden geçirmek ve satılana satıcının sorumluluğunu gerektiren bir ayıp görürse, bunu uygun bir süre içinde ona bildirmek zorundadır. Alıcı gözden geçirmeyi ve bildirimde bulunmayı ihmal ederse, satılanı kabul etmiş sayılır. Ancak, satılana olağan bir gözden geçirmeyle ortaya çıkarılmayacak bir ayıp bulunması hâlinde, bu hüküm uygulanmaz. Bu tür bir ayıbın bulunduğu sonradan anlaşılırsa, hemen satıcıya bildirilmelidir; bildirilmezse satılan bu ayıpla birlikte kabul edilmiş sayılır.

hükümü yer alır.

2.7.1. Satıcının Ayıptan Doğan Sorumluluk Borcunun Hukuki Niteliği

Satıcının ayıptan doğan sorumluluğu satım, eser ve kira sözleşmeleri durumunda sorumlulukları olarak 194-215 maddeleri, satım sözleşmesini 359-363 maddeleri, eser sözleşmesini 249 ve 251 maddeleri kira sözleşmelerini kapsamaktadır. Söz konusu hükümler TKHK hükümleri kapsamında genel hüküm niteliğinde olup, Kanun’daki boşlukların doldurulması için işin niteliğine uygunluğu ölçüsünde tüketici işlemlerine uygulanır. Satıcının ayıptan doğan sorumluluğu tüketiciye satmış olduğu şeyin satıcı tarafından tüketiciye satılan şeyde satıcının vaat edilen niteliklerin noksanlığı veya sözleşmeye konu malda olması gereken, beklenen faydaları azaltıcı ya da bu faydaların ortadan kaldırılmasına sebep olan noksanlıklar sebebiyle satıcı sorumlu olur (Edis, 1963, s. 7; Aslan, 2015, s. 122).

Satıcı tüketiciye satmış olduğu malın ayıbını bilmeseyse de bu ayıptan sorumlu olduğunu TKHK’nın madde 219/2’de “*Satıcı bu ayıpların varlığını bilmeseyse bile onlardan sorumludur.*” hükmüyle düzenlemiştir. Hükümden anlaşıldığı gibi satıcının sorumluluğu kusura dayalı borç değildir. Bunun yanı sıra 4077 sayılı TKHK madde 4’te de buna benzer düzenleme mevcuttur “Satılan malın ayıplı olduğunun bilinmemesi bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz.” Her iki hükümde yer alan ortak durum sorumluluğun kusurun varlığına bağlı olmadığını gösterir. Esas olan durum kusursuz sorumluluğun olması gerektiğidir. 6502 sayılı TKHK’da ise belirtilen ifadeler dışında belli durumlarda satıcının sorumluluktan kurtulma imkânı verilmiş söz konusu

kanunun madde 9/2’de satıcı kaynaklı olmayan reklam yolu ile ürün hakkında yapılan açıklamalardan satıcının haberinin olmaması durumunda bu durumu ispat etme durumunu açıklama ile bağı olmayacağı ikinci durumda da satıcı haberdar olmasının satıcıdan beklenmediği durumlarda da sorumlu olmayacağıdır. Ebetteki burada ispat yükümlülüğü satıcının kendisine aittir.

2.7.2. Borcun İfası

Bir sözleşmede en önemli konu borcun ifasıdır. İfadan kasıt borcun yerine getirilmesidir. Konusunu ise borçlanılan edim oluşturur. Bu da demektir ki ifa konusu borcun konusu aynıdır (Eren, 2015, s. 875; Oğuzman & Öz, 2014, s. 216; Karahasan, s. 210; Hatemi, Serozan, & Arpacı, 1992, s. 36) (Karahasan, s. 210; Feyzioğlu, 1980, s. 272; Yavuz, 2019, s. 98). Borcunun ifasını talep edilebilmesi için öncelikle borcun olması gerekmektedir. Borcun ortada olmaması yani borcun doğmasını sağlayacak hukuki işlemin geçersiz olması durumunda ifa talep edilemez (Aslan, 2015, s. 127).

Borcun ifa edilmesi durumunda alacaklı bu durumdan memnun kalacak ve sözleşme sona erecektir. İfanın gerçekleşmediği tam aksi durum yaşandığında ise TBK madde 112’ye göre sözleşmenin şartları yerine gelmeyip borç ifa edilmemiş olur ve TBK madde 219 vd. hükümleri uygulanır Bunun yanı sıra ayıplı ifanın olması durumunda satıma ilişkin sözleşmelerine TBK madde 470 vd. eser sözleşmeleri madde 393 vd. hizmet ve madde 502 vd. vekâlet sözleşmesine has ayıplı ifayı düzenleyen özel hükümlere yer verilmiştir. Böyle durumlarda TBK hükümleri devreye girer.

TBK madde 207/1’de “Satış sözleşmesi, satıcının, satılanın zilyetlik ve mülkiyetini alıcıya devretme, alıcının ise buna karşılık bir bedel ödeme borcunu üstlendiği sözleşmedir.” Sözleşmeye iki asli borç yüklenir. Bunlar satıcıya satılan ürünü teslim etme ve satılan ürünün mülkiyetini geçirme borcudur. Satıcı bu borçlara karşılık alıcıda sözleşmeye konu malın satış parasını ödeme yükümlülüğü bulunmaktadır. Satıcı sözleşmeye konu malı alıcıya teslim etmesiyle tüketicinin söz konusu malın mülkiyetini kazanmasını sağlaması durumunda satıcıya yüklenen iki asli borcu yerine getirmiş olur (Şahiniz, 2008, s. 31).

2.7.3. Ayıbın Olması Gereken An

Satıcıyı ayıplı mal veya hizmet sebebiyle sorumlu tutabilmek için, öncelikle ayıplı malın veya hizmetin olması gerektiği an tespit edilmelidir. 6502 sayılı TKHK., hem de TBK’da olmak üzere her iki kanunda da malda ayıbın bulunması gereken anı

tüketiciye teslim edildiği zaman belirlemiştir. Burada malda ayıbın bulunması gereken an ile ayıbın fark edilmesi aynı şey değildir. Örneğin maldaki ayıp malın tüketiciye teslimatında var olmasına rağmen ileriki bir zamanda fark edilmiş veya ortaya çıkmış olabilir. Bu durum sorumlulukta herhangi bir değişiklik yaratmaz (Aslan İ. Y., 2014, s. 131).

1999 tarihli AB Yönergesinde de ayıbın olması gereken anı, madde 2/1 ve madde 3/1'de 6502 sayılı TKHK ve TBK'da olduğu gibi "malın teslim edildiği an" olarak belirtilmiştir. Fakat malın tesliminin tam olarak ne zaman olacağı hususu net bir ifadeyle yer almamaktadır. Malın alıcıya doğrudan değil de herhangi bir nakliyeciyi aracılığıyla ulaştırılması halinde, satıcının hangi aşamada malı teslim etmiş olacağı konusunda açık düzenleme yer almamaktadır 2011 tarihli AB Tüketici Hakları Yönergesinin madde 20'de; " taraflar arasında aksine bir sözleşme yapılmadığı sürece, tüketici satın sözleşmelerinde kural olarak satıcının götürme borcu bulunmaktadır" ifadesi yer almaktadır. Hükümde satıcı, malı tüketiciye teslimi anına kadar malın başına gelebilecek tüm zararlardan sorumlu tutulacaktır (Atamer & Baş , 2014, s. 27).

Ayıp konusunda, yarar ve hasar durumunun alıcıya geçmesinden sonraki süreçte ortaya çıkmış olması daha önce var olan sebeplerden ileri gelmediği sürece satıcının sorumluluğu doğurmayacaktır (Yavuz, 2014, s. 70). Örneğin Kurban Bayramı'nda satışı yapılan hayvanın, satılmadan önce hasta olması satıldıktan sonra bu hastalık sebebiyle sakat olması durumunda satıcının sorumluluğu ortaya çıkar. Fakat satılan sebzeler yarar ve hasar durumunun geçmesinden sonra normal sürenin geçmesi nedeniyle çürümesi durumunda satıcı, ayıptan dolayı sorumlu olmayacaktır.

6502 sayılı TKHK.'nın madde 8/1'de TBK'nın "Yarar" ve "Hasar" alt başlıklı madde 208'de 1999/44 sayılı AB Yönergesinin "akde uygunluk" alt başlıklı madde 2/1'de Tüketicinin Hakları alt başlıklı madde 3/1'de aynı yönde düzenlemeler yer almaktadır.⁵

⁵ 6502 sayılı TKHK madde 8"(1) Ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır."

TBK. Madde 208 – "(1) Kanundan, durumun gereğinden veya sözleşmede öngörülen özel koşullardan doğan ayırık haller dışında, satılanın yarar ve hasarı; taşınır satışlarında zilyetliğin devri, taşınmaz satışlarında ise tescil anına kadar satıcıya aittir.

(2) Taşınır satışlarında, alıcının satılanın zilyetliğini devralmada temerrüde düşmesi durumunda zilyetliğin devri gerçekleşmişçesine satılanın yarar ve hasarı alıcıya geçer.

2.7.4. Ayıbın Önemi

Ayıbın önemi malın hukuki, ekonomik ya da maddi ayıp çeşitlerinden herhangi biri sebebiyle tüketicinin kullanımını önemli derecede azaltması veya tamamıyla ortadan kaldırmasına sebep olan bir defonun varlığıdır.

TBK.'nın madde 219'da

Satıcı, alıcıya karşı herhangi bir surette bildirdiği niteliklerin satılarda bulunmaması sebebiyle sorumlu olduğu gibi, nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan, kullanım amacı bakımından değerini ve alıcının ondan beklediği faydaları ortadan kaldıran veya önemli ölçüde azaltan maddi, hukuki ya da ekonomik ayıpların bulunmasından da sorumlu olur. Satıcı, bu ayıpların varlığını bilmese bile onlardan sorumludur.

Ayıp durumunda eşyanın değerini veya faydasını önemli ölçüde azaltması durumunda satıcı sorumluluğunu doğuracağını belirtilmiştir. Hükümden anlaşıldığı üzere, satıcının, malda veya hizmette yer alan vasıflardaki eksiklikten sorumlu tutulabilmesi için ayıp veya hizmetin önemli bir ölçüde olması aranmaktadır.

Tüketicinin kullandığı malın kullanımını ortadan kaldıracak ya da malın değerini önemli derecede azaltan ölçüde ayıbın büyük olması gerekmektedir. Ayıp ölçütünün tespiti yapılırken, alıcının değerlendirmesi dikkate alınmaz, Medeni Kanunumuzun madde 2'de düzenlenen "dürüstlük ilkesi" göz önüne alınır. Örneğin, malın değer ve elverişsizliğin azalması halinde, meydana gelecek eksiklikler sebebiyle taraflar arasında akdin yapılmaması veya malın fiyatının daha az olarak değerlendirilmesi şeklinde kriterler dikkate alınır (Bilge, 1971, s. 77).

Kanunlarımızda ayıbın önemi konusunda farklı hükümlerde bulunulmuş olup, ayıbın önemli olması gerektiğini vurgulayan TBK dan ziyade TKHK ayıbın önemli olmasına gerek olmadığını vurgulamıştır (Edis, 1963, s. 72; Burcuoğlu, 1998, s. 48).

Tüketici ve satıcı arasında oluşan satım sözleşmesinde satıcının sorumluluğunun olabilmesi için sözleşmeye konu her ne ise ayıbının önemli olması gerekmektedir. Söz konusu malın olması gereken (lüzumlu) niteliklerinde eksiklik olması durumunda tabi bu eksiklikler (malın elverişli, olmasını önemli derecede

(3) Satıcı alıcının isteği üzerine satılanı ifa yerinden başka bir yere gönderirse, yarar ve hasar, satılanın taşıyıcıya teslim edildiği anda alıcıya geçer."

1999/44 sayılı Yönerge,

Madde 2 – "(1) Satıcı tüketiciye satım sözleşmesine uygun mallar teslim etmek zorundadır."

Madde 3 – "(1) Satıcı, tüketiciye karşı, malların teslim edildiği tarihte var olan her türlü akde uygunluk noksanlığından sorumlu olacaktır."

eksiltmesidir). Bunun dışında çok etkilemeyecek durumda yani ürünün kalitesi konusunda eksikliği durumunda ve kolaylıkla ortadan kaldırılabilen ayıplardan dolayı satıcı alıcı olan tüketiciye ayrıca taahhütte bulunmamış olması halinde bu sebeplerden sorumlu tutulmayacaktır (Tunçomağ, 1977, s. 90; Yavuz, 2019, s. 97). Ayıbın dürüstlük kuralı çerçevesinin yer aldığı TMK m.2'nin değerlendirilmesi gerekmektedir (Zevkliler & Aydoğdu , 2004, s. 113; Aral, 2011, s. 115).

Bir gurup sadece lüzumlu vasıflar konusunda ayıbın önemli olması gerektiğini vurgularken diğer gurup lüzumlu vasıflarla taraflarca kararlaştırılan özelliklere göre ayırım yapmamaktadır. Bunun yanı sıra ikinci guruba göre lüzumlu vasıflardaki ayıp konusunun öneminin tarafsız bir şekilde taraflar arasında kararlaştırılan özelliklerde olması tarafların bu vasıflara yüklediği önem durumuna göre subjektif olarak tespit edilmesi gerektiği görüşündedirler. Bu durumda lüzumlu vasıflardaki ayıbın önem durumu ise taraflar arasında kararlaştırılan özelliklerdeki ayıbın önemi arasında fark olduğunu belirtirler.

İki bölümden oluşan madde 219'un Birinci bölümü;

Satıcı, alıcıya karşı herhangi bir surette bildirdiği niteliklerin satılarda bulunmaması sebebiyle sorumlu olduğu"; ikinci bölümünde ise "nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan, kullanım amacı bakımından değerini ve alıcının ondan beklediği faydaları ortadan kaldıran veya önemli ölçüde azaltan maddi, hukuki ya da ekonomik ayıpların bulunmasından da sorumlu olduğu

şeklindedir. Birinci bölümde taraflar arasında kararlaştırılan özelliklerin eksikliğinin önemli olması şartını aranmayıp satıcının tüketiciye mala ilişkin vaat etme gereği duyduğu vasıfların bulunmasının yeterli olduğu düşünülmüştür. Satıcı malın taşınması gereken niteliklerle satmak yerine söz konusu malın vasıflarını özel olarak vaat etmesiyle kendi sorumluluğunu artırır. Aslında satıcının mala ilişkin tüketiciye özellikle vaat ettiği özelliklerin bahse konu malda bulunması öncelikle gerekmektedir. Bu sebeple kanunların satıcının mala ilişkin özel vaadi durumunda vasıflarla alakalı hangi vasfin önemli olduğunun tartışmasını ortadan kaldırmak istediği anlaşılmıştır (Aslan, 2006, s. 132; Şahiniz, 2008, s. 62-68).

TKHK'nun 8.ve 13. madde hükümlerinde ayıbın önemli olması gerektiği belirtilmiş olup, ayıp kavramını tüketicilerin lehine genişletmiştir. TBK uygulama açısından tartışmaya sebebiyet vermekte olduğundan TKHK bu durumda önemli bir boşluğu tüketici lehine doldurmuştur. Malın değerini ve kullanımından kaynaklı faydasını azaltıcı her türlü noksanlık ayıp kapsamındadır (Burcuoğlu, 1998, s. 48).

TBK.'nın madde 219'u iki bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde “satıcı, alıcıya karşı herhangi bir surette bildirdiği niteliklerin satılarda bulunmaması sebebiyle sorumludur” ifadesiyle belirtilmişken, ikinci bölümde “nitelik veya niteliğini etkileyen niceliğine aykırı olan, kullanım amacı bakımından değerini ve alıcının ondan beklediği faydaları ortadan kaldıran veya önemli ölçüde azaltan maddi, hukuki ya da ekonomi kayıpların bulunmasından da sorumludur” ifadesi yer almaktadır.

Birinci bölümde “zikir ve vaat edilen vasıflar” yer alırken ikinci bölümde ise, “lüzumlu vasıflar” belirtmiştir. Birinci bölüm zikir ve vaat edilen vasıfların olmadığı durumunda, söz konusu eksikliklerin önemli olması aranmazken, ikinci bölümdeki lüzumlu vasıfların önemli olması aranır (Sagiri, 2017).

İlgili maddede ayıbın önemliliğinden bahsedilmiştir. Buna karşın, 6502 sayılı TKHK'nın madde 8. ve 13'te ayıbın öneminin aranmadığı görülür. TBK.'nın uygulamaya göre, ayıbın önemi ya da önemsiz olması konusu tartışmaya sebep olması nedeniyle, 6502 sayılı TKHK bu konuda tüketici tarafı düzenlemeye giderek malın değeri ve malın kullanımından kaynaklı her türlü eksikliği ayıp kavramı içinde değerlendirmiştir (Aslan, 2014, s. 132).

Alıcının satın almış olduğu bir malı ne amaçla kullandığı taraflar arasındaki ortak niyetten; bunun anlaşamadığı zamanda ise yaygın görüşlerle çıkarır. Milletlerarası Mal Satımına İlişkin Sözleşmeler Hakkında Birleşmiş Milletler Antlaşması (CISG)'nin madde 35/2-b'ye göre, milletlerarası mal satışları aracılığıyla alıcının teslim aldığı malların, satış sözleşme sırasında alıcı tarafından belirtilen özel kullanıma uygun olması gerektiği belirtilmiştir. Bu durumun sağlanmaması durumunda, satıcının sözleşme ihlali yapmış olması sebebiyle alıcı, satım konu sözleşmenin madde 45 ve madde 52 arasındaki hukuki imkanlardan faydalanır. Satım sözleşmesinin yapıldığı sırada, tüketiciye satın almış olduğu malların hangi amaçla kullanılabileceği konusunda satıcıya herhangi bir bildirimde bulunulmamışsa, malların aynı çeşitten beklenen kullanım amacına uygun olması gerektiği kabul edilmiştir (Yavuz, 2014, s. 71).

3.7.5. Ayıba Karşı Sorumluluk Borcunu Sınırlandıran Kayıtlar

TBK'nın “Sorumsuzluk Anlaşması” alt başlığı altında, madde 221'de belirtildiği şekilde satıcı ve alıcının aralarında yapacakları bir sözleşmeyle satıcının

ayıptan doğan sorumluluğunu ortadan kaldırabilir veya sınırlandırabilir. Fakat böyle bir sözleşmenin geçerli olabilmesi ancak satıcının satılan maldaki ayıbı hile ile gizlememiş olması veya malın ağır bir kusurunun olmaması gerekmektedir (Erten, 1977, s. 75). Hükümde; “Satıcı satılanı ayıplı olarak devretmekte ağır kusurlu ise, ayıptan sorumluluğunu kaldıran veya sınırlayan her anlaşma kesin olarak hükümsüzdür.” Sözleşmede yer alan kayıtların, satıcının sorumluluğunun sınırlandırılmasında açık ve net bir şekilde olmasının anlaşılması gerekir. Şüphe durumunda satıcıya ait sorumluluğu daraltan kayıtların dar kapsamda yorumlanması gerekir (Yavuz, 2014, s. 72). TBK’nın madde 231’deki hükme göre, satıcının sorumluluğu sınırlandırılabilirdiği gibi genişletilmesinin de mümkün olacağı belirtilmiştir.

Ayıbın ortaya çıkardığı sorumluluk borcunu sınırlandıran anlaşmalara, TBK.’nın iki maddesi haricinde, TBK’nın “Sorumsuzluk Anlaşması” alt başlığı altında yer verilen madde 115’te hile durumunda satıcının kasıtlı olduğu ve ağır kusurun anlaşılmasıyla, satıcının yalnızca hafif kusurdan kaynaklanan hallerde sorumluluk sınırlandırılabilir şeklinde ifade edilmiştir. Hükümde;⁶

Satıcıya ait sorumluluğun tamamıyla ortadan kaldıran bir düzenlemeye 6502 sayılı TKHK’da yer verilmiştir. Kanununun madde 10/2 ‘de, tüketicinin ayıplı olduğu bilinen veya haberdar olunmasının kendisinden beklendiği durumlarda malı satın alması durumunda, satıcı sorumluluğu hükümleri uygulanmaz. Bu duruma göre, sözleşmedeki sorumsuzluk kayıtları tüketicinin ayıbı bilmesiyle satıcı sorumluluktan kurtulacaktır. Bunun haricinde durumlarda, satıcının sorumluluğunun kast veya ağır kusur olmadığı durumlarda kaldırıcı kayıtlar geçerli olacaktır. Satıcının kasıt veya ağır kusurunun olmadığı hallerde koyulacak sorumsuzluk kayıtlarının geçerliliği tüketicinin bu konuda uyarılıp sonuçları hakkında bilgi vermesi ile olur. Burada önemli olan tüketicinin kararını kendi iradesiyle serbest ve bilinci bir şekilde vermesi gerekir (Akünel, 1973).

⁶ “(1) Borçlunun ağır kusurundan sorumlu olmayacağına ilişkin önceden yapılan anlaşma kesin olarak hükümsüzdür.

(2) Borçlunun alacaklı ile hizmet sözleşmesinden kaynaklanan herhangi bir borç sebebiyle sorumlu olmayacağına ilişkin olarak önceden yaptığı her türlü sözleşme kesin olarak hükümsüzdür.

(3) Uzmanlığı gerektiren bir hizmet, meslek veya sanat, ancak kanun ya da yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütülebiliyorsa, borçlunun hafif kusurundan sorumlu olmayacağına ilişkin önceden yapılan anlaşma kesin olarak hükümsüzdür.”

Satıcının sorumluluğunun ortadan kaldıran ya da sınırlandıran anlaşmaların Türk Borçlar Kanunu hükümlerinde geçerli olup, TKHK hükümlerinde tüketici sözleşmelerinde geçersizdir. Bu tür anlaşmalar tüketici sözleşmelerinde kararlaştırılsa da satıcı ayıp hükümleri konusunda sorumluluğuna gider. Her iki Kanunda da satıcının ayıp hükümlerine karşı sorumluluğu konusunun genişletilmesine gidilebilir. Tüketici sözleşmelerinde sorumsuzluk anlaşması olmasa bile dahi satıcı sorumluluğundan kurtulmasını sağlayacak düzenleme bulunmaktadır. TKHK madde 10/f-3 hükmünde “Satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, üretici, ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgiyi içeren bir etiket konulur.” Fakat satıcı sorumlu olduğu durumdan kurtulabilmek için söz konusu mala sadece mala ilişkin özrü bildiren etiket koyarak değil de aynı zamanda malın defosuna ait bir etiketin tüketiciye sunulması veya tüketiciye malın defolu olduğuna ilişkin fatura veya satış belgesinde yer alması gerekmektedir. Böylece tüketici bu durumlara ilişkin bilgilendirmeye istinaden satıcının ayıp hükümleri doğrultusunda sorumluluğuna gidilmez ancak bunların dışında bir ayıbın bulunması durumunda tüketici satıcının ayıp hükümlerine göre sorumluluğuna başvurabilir (İnceoğlu, 2015, s. 172; Cumalıoğlu, 2014, s. 26; Atamer, 2005, s. 87).

2.7.6. Satıcının Garantili Malların Ayıplı Çıkmasındaki Sorumluluğu

Garanti belgelerinin düzenlenmesine ilişkin TBK’da herhangi bir düzenleme yer almamaktadır. Öğreti ve içtihadta ise konu iki şekilde ele alınmıştır. Birincisi, TBK’da düzenlenmemiş onarım isteme hakkının sağlayıcı yönü diğeri ise, satıcının ayıp sebebiyle ortaya çıkan sorumluluk borcunu sınırlandırıcı şeklidir. 6502 sayılı TKHK da tüketiciye tanınan seçimlik hakları arasında onarım hakkı bulunduğu göre, sadece tüketicinin bu haklarını sınırlayıcı yönü kalmaktadır. Ancak satıcının tüketiciye garanti belgesi (Arbek, 2005) vermesi, tüketicinin haklarının sınırlanacağı anlamına gelmemektedir (Aslan, 2014, s. 145). 6502 sayılı TKHK’nın madde 56’da yer aldığı üzere bazı malların garanti belgesi ile satılması zorunludur. Hükümde;

(1) Üretici ve ithalatçılar, tüketiciye yönelik üretilen veya ithal edilen mallar için içeriği yönetmelikle belirlenen bir garanti belgesi düzenlemek zorundadır. Bu belgenin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğu satıcıya aittir.

(2) Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlamak üzere asgari iki yıldır. Ancak, özelliği nedeniyle bazı malların garanti şartları Bakanlıkça başka bir ölçü birimi ile belirlenebilir.

2.7.7. Garanti Belgesi Düzenleme Zorunluluğu ve İçeriği

6502 sayılı TKHK'nın madde 56'da sanayi mallarından bazılarının garanti belgesi ile satılması zorunludur. Yeni Kanunda daha önce Bakanlık onayı ile onaylanması gereken garanti belgelerinin Bakanlık tarafından onaylanmasına gerek kalmamıştır. 13.06.2014 tarihinde "Garanti Belgesi Yönetmeliği" çıkarılmış ve ilgili yönetmeliğin madde 1'de amacı belirtilmiştir. Maddeye göre;⁷

2.7.8. Garanti Belgelerinin Tüketicie Sağladığı Haklar

Tüketicinin, ayıplı mal sebebiyle 6502 sayılı TKHK.'nın madde 11'deki seçimlik hakları inşai haklar olması nedeniyle bir kez kullanılır ve geri dönüş yapılmaz. Fakat garantili alımı gerçekleşen malın ayıplı olması durumunda, tüketici seçimlik haklardan onarım hakkını seçmek şartıyla kullanmış olmasına rağmen, belirli durumlarda tekrar dönerek malın ayıpsız olan bir yenisi ile değişimini isteme ya da diğer seçimlik hakları kullanabilir (Aslan, 2014, s. 148).

Tüketici bu Kanunun madde 11'de belirtilen haklarından onarım hakkını kullanması durumunda, malın garanti süresinde tekrar arıza yapması, tamir edilebilmesi için gereken azami sürenin aşması veya tamirinin yapılamadığının

⁷ "(1) Bu Yönetmeliğin amacı; garanti belgesi ile satılmak zorunda olan malları belirlemek ve garanti belgesine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir" şeklinde ifade edilmiştir.

Garanti belgesi düzenleme zorunluluğu söz konusu Yönetmeliğin 5. maddesinde düzenlenmiştir. Bu hükme göre;

"(1) Üretici ve ithalatçılar, tüketicilere yönelik ürettikleri veya ithal ettikleri, bu Yönetmeliğe ekli listede yer alan kullanılmamış mallar için, garanti belgesi düzenlemek zorundadırlar.

(2) Bu Yönetmelik hükümlerine uygun olarak hazırlanacak garanti belgesinin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi ve bu yükümlülüğün yerine getirildiğinin ispatı satıcıya aittir.

(3) Satılan mala ilişkin olarak düzenlenen faturalar garanti belgesi yerine geçmez."

Yönetmeliğin 7. maddesinde "Garanti Belgesinde Bulunması Zorunlu Bilgiler" düzenlenmiştir. Bu hükme göre;

"(1) Tüketicilere verilecek garanti belgesinde aşağıdaki bilgilerin yer alması zorunludur:

- a) Üretici veya ithalatçı firmanın unvanı, adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri ile yetkilisinin imzası ve kaşesi,
- b) Satıcının unvanı, adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri ile yetkilisinin imzası ve kaşesi,
- c) Fatura tarih ve sayısı,
- ç) Malın cinsi, markası, modeli ile varsa bandrol ve seri numarası,
- d) Malın tüketiciye teslim tarihi ve yeri,
- e) Garanti süresi,
- f) Azami tamir süresi,
- g) Bütün parçaları dahil olmak üzere malın tamamının garanti süresince garanti kapsamında olduğuna ilişkin bilgi,
- ğ) Kanunun 11 inci maddesinde tüketiciye sağlanan seçimlik haklara ilişkin bilgi,
- h) Kullanım hatalarına ilişkin bilgi,
- ı) Tüketicilerin şikâyet ve itirazları konusundaki başvurularını tüketici mahkemelerine ve tüketici hakem heyetlerine yapabileceklerine ilişkin bilgi,
- i) Varsa tüketiciye sağlanan diğer haklar."

anlaşılması durumlarında ilgili maddedeki diğer seçimlik haklarını kullanır. Maddeden anlaşıldığı gibi satın alınan malın garanti belgesi tüketiciye iki çeşit hak tanır. Bunlardan ilki tüketici seçimlik haklarından eğer tamir hakkını kullanırsa, malın garanti süresinde bu tamir ücretsiz olarak yerine getirilecek olup tamir karşılığında satıcı, alıcıdan herhangi bir ücret almayacaktır.

Tüketiciye tanınan ikincisi hak ise, satıcının tamir etmek için aldığı malı makul bir süre içinde yapamazsa veya sık sık arızalanarak tamir edilemez haldeyse tüketici bu durumda 6502 sayılı TKHK'nın madde 11' belirtilen seçimlik haklarından istediği bir hakkını tekrar seçebilecektir (Kahveci, 2012, s. 140).

Tüketici ücretsiz onarım hakkını kullanabilmek istiyorsa malı, kullanma kılavuzunda anlatıldığı şekilde belirtilen şartlara uygun olarak kullanmış olması gerekir. Ayıp, tüketiciden kaynaklanan kullanma veya saklama hatasının oluşması durumunda, garanti belgesine istinaden tanınan haklardan yararlanamayacağı gibi ayıp sebebiyle ortaya çıkan sorumluluk hükümlerine de başvurması mümkün olmayacaktır (Aslan, 2014, s. 151).

Tüketicinin satın almış olduğu mallara ilişkin düzenlenen garanti belgeleri 11. madde hükmünde yer alan seçimlik haklarını sınırlandırmamaktadır. Tersine tüketici garanti belgesi kapsamında onarım kullanabileceği gibi 11. maddede yer alan seçimlik haklarının herhangi birini de aynı zamanda kullanabilir (İnceoğlu, 2015, s. 223; Kahveci, 2014, s. 153; Havutçu, 2005, s. 44-45). Fakat tüketiciye teslim edilen malın ayıplı olduğu durumlarda tüketicinin seçimlik hakları yenileceğinden tek seferde kullanımla tüenecektir (Buz, 2005, s. 55 vd; Serozan, 2007).

2.7.9. Garanti Belgesi ile Satılması Zorunlu Mallar

Garanti belgesi ile satılması zorunlu olan mallar, Bakanlığın çıkardığı 13.06.2014 tarihli ve 29029 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan, Garanti Belgesi Yönetmeliğinin ekinde yer alan listede yer almıştır. Listede tüketim amaçlı ve evlerde kullanılan çoğu mal yer almaktadır.

2.8. Zorunlu Garanti Belgesinin Hukuki Niteliği

Satış sözleşmenin bir koşulu da garanti belgeleridir. Belge garanti taahhüdü hükmündedir (Kahveci, 2012, s. 134). Tarafların kendi aralarında yapmış oldukları bir satış sözleşmesiyle birlikte üstlendikleri asli edimlerin yanı sıra, verdikleri garanti

belgesiyle de bazı fer'i yükümlülük sorumluluğu altına da girmektedirler. Bu doğrultuda garanti belgesi geçersiz olsa dahi yapılan satış sözleşmesi geçerliliğini devam ettirecektir. Ancak satış sözleşmesinin geçersiz olması halinde garanti belgesi kapsamında doğan haklar talep edilemez. Bu sebeplerden garanti belgesi ile taraflar bağımsız bir borç altına girmezler (Havutçu, 2005, s. 40).

2.8.1. İhtiyari Garanti Belgesi

İhtiyari garanti belgesi, TKHK'nın madde 57'de düzenlenmiştir. Hükme göre;

(1) İhtiyari garanti, tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla mal veya hizmetle ilgili; değişim, onarım, bakım, bedel iadesi ve benzeri hususlarda satıcı, sağlayıcı, üretici veya ithalatçı tarafından verilen ilave taahhüdü ifade eder.

(2) İhtiyari garanti taahhüdü süresince, taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle tüketiciden masraf talep edilmez.

Madde gereği, ihtiyari garanti belgesi iki durumda düzenlenebilir. Birincisi, Yönetmeliğinin ek listesinde garanti belgesi ile satılması zorunlu olan mallardan biri olmaması gerekir. İkincisi ise bu listedeki mallardan olsa dahi zorunlu garanti belgesini aşan haklar ilave olarak verilmek isteniyorsa, zorunlu garanti belgesinin yanında ihtiyari garanti belgesi de verilebilir.

Üretici, malını daha fazla kişiye satabilmek için, malın garantiye tabi olduğunu kendi menfaatine yaradığından belirtir bu gibi durumlara sıkça rastlanmaktadır (Atamer & Baş , 2014, s. 56). İhtiyari garanti belgesi geçerliliği belirli kıstaslara aykırı olmamasına bağlıdır (Aslan, 2014, s. 156);

- Belge, tüketicie 6502 sayılı TKHK'nın madde 11 ile tanınan seçimlik haklarını engellenemez.
- Seçimlik hakların yanı sıra bazı haklar ek olarak sağlanmış ve bu hakların kullanılması belirli şartlara bağlanmış olabilir. Örneğin tüketici bu ek haklardan faydalanabilmesi malı kullanma kılavuzunda tarif edildiği şartlarda kullanma koşuluna bağlanması mümkündür.
- Garanti belgesinin niteliği ile bağdaşmayan hükümler ihtiyari garanti belgesinde bulunmaz. Örnek tüketicinin bazı haklarını kısıtlayıcı veya buna benzer bir şartın konulması halinde geçersizlikle sonuçlanır.

Tüketicinin seçimlik haklarına ve zamanaşımına etkisi Garanti belgesinde olduğu gibi ihtiyari garanti belgesinde de geçerlidir.

THKK madde 57’de ihtiyari garanti belgesi düzenlemektedir. Söz konusu maddeye göre “İhtiyarî garanti, tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla mal veya hizmetle ilgili, değişim, onarım, bakım, bedel iadesi ve benzeri hususlarda satıcı, sağlayıcı, üretici veya ithalatçı tarafından verilen ilave taahhüdü ifade eder.”

Tüketiciden garanti belgesinin düzenlendiği durumdaki gibi ihtiyari garanti taahhüdünün süresi içinde kullanılan haklara ilişkin tüketiciden masraf talebi olmaz. Belgenin tüketiciye kalıcı veri saklayıcı yazılı olarak verilmesi gerekir. Garanti Taahhüdü kapsamında taahhüt yanı sıra ürünün reklam ve ürüne ilişkin ilanlarda bulunan ifadelerinde sorumluluğunu taşır. Söz konusu garanti belgesinde tüketici yasal haklarının garantiden yararlanma koşullarının garanti süresi garantiyi veren kişinin ad soyadı ve iletişim bilgilerinin bulunması gerekir.

Söz konusu garanti belgesi iki türlü düzenlenebilir. İlki satılan mala ilişkin garanti belgesinin zorunlu olmaması durumudur. Yani söz konusu mal yönetmelik ekinde yer alan listede bulunan mal değildir. İkinci olarak, zorunlu olarak garanti belgesi düzenlenen garanti belgesine ek olarak bazı hakların verilmesi durumunda düzenlenir (Aslan, 2015, s. 158).

TKHK madde 56’da tüketiciye satın alınan mala ilişkin verilen garanti belgesinin asgari süresi 2 yıl olarak belirlenmiştir Uygulamada en çok karşılaşılan beyaz eşyalar konusunda daha uzun onarım garantisinin verilmesidir. Aynı şekilde otomobiller içinde belirtilen km kadar arızalanmaz gibi ek olarak sunulan taahhütler verilmekte olup söz konusu ek taahhütler ihtiyari taahhüdü oluşturur (Tokbaş & Üçışık, 2015, s. 694).

2.8.2. Servis Sunma Zorunluluğu

Tüketicinin tamir hakkında kanun koyucunun, tüketiciyi korumak amacıyla bazı tedbirleri bulunmaktadır. 6502 sayılı TKHK.’nın “Satış Sonrası Hizmetler” başlığı altında konuya ilişkin hüküm madde 58’de bulunmaktadır. Hükümde;

(1) Üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır.

(2) Üretici veya ithalatçılar, yönetmelikle belirlenen mallar için Bakanlıkça onaylı satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi almak zorundadır.

Maddedeki amaçlardan biri, 6502 sayılı TKHK.’nın madde 11’de tüketiciye tanınan seçimlik hak olan ücretsiz onarım talep edebilmesi ve hakkının kullanmasının garanti altına alınması tüketiciye karşı üretici veya ithalatçıya ait onarım sorumluluğu

malın ayıplı olması durumunda olmayıp, Bakanlığın belirlediği ömürleri boyunca meydana gelen arıza hallerinin ücreti karşılığında onarımı da zorunludur. Söz konusu söz konusu malların ömürlerinin tespiti hususunda Bakanlığın yetkileri genişletilmiştir. (Aslan, 2014, s. 157).

4077 sayılı TKHK'da Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından konuya ilişkin 14.06.2003 tarihli 25138 sayılı "Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelik" yer almaktadır. Yönetmeliğin madde 1'de "Bu yönetmeliğin amacı, ekli listede yer alan malların kullanım ömürleri ile satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir."

Tüketicinin satın almış olduğu ürüne ilişkin tamir hakkıyla ilgili mağduriyet yaşamaması söz konusu hakkının garanti altında olması için THKK'nın madde 58'de yer alan "Satış Sonrası Hizmetler" başlığı altında ilave tedbirler düzenlenmiştir. Tüketicieye tanınan seçimlik hakları arasında yer alan ücretsiz onarımı talep etmesi hakkının garanti altına alınmasıdır. İthalatçının veya imalatçının tüketiciye sattıkları mallara ilişkin onarım yükümlülükleri malın ayıplı olması haliyle sınırlı değildir. Söz konusu malların Bakanlığın tespit edeceği ömürleri süresince satın alınan mallarda ortaya çıkan arızaların ücretleri karşılığında onarımı zorunlu hale gelmiştir. Bakanlık bu konuda geniş yetkiler sunmuştur. Satış sonrası hizmetlerle ilgili karar için bkz. YARGITAY 13. HD. 2002/7197 E. 2002/9270 K. (Aslan, 2015, s. 159).⁸ 4077 sayılı

⁸ Taraflar arasındaki tüketici davasının yapılan yargılaması sonunda ilamda yazılı nedenlerden dolayı davanın reddine yönelik olarak verilen hükmün süresi içinde davacı tarafından temyiz edilmesi üzerine dosya incelendi gereği konuşulup düşünüldü:

Davacı, 12.6.2000 tarihinde Ariston Nofrost Buzdolabının fon soketinin gevşemesi nedeniyle, arızanın giderilmesi için servisten gelen elemanların buzdolabını tornavida ile delerek dondurucu kısmına zarar verdiklerini ileri sürerek, buzdolabının piyasa fiyatının faizi ile birlikte davalıdan alınmasını istemiştir. Davalı Ariston Bölge Müdürlüğü Merlani Tic. A.Ş. davanın reddini dilemiş, diğer davalı davaya cevap vermemiştir.

Mahkemece davanın reddine karar verilmiş; hüküm, davacı tarafından temyiz edilmiştir.

1- Dosyadaki yazılara, kararın dayandığı delillerle yasaya uygun gerektirici nedenlere ve özellikle delillerin takdirinde bir isabetsizlik bulunmamasına göre davacının aşağıdaki bendin kapsamı dışında kalan diğer temyiz itirazlarının reddi gerekir.

2- Davacı ile davalı Ariston Adana Bölge Müdürlüğü Merlani Elektro Domestici Beyaz Eşya Sanayi ve Ticaret A.Ş. arasında Nofrost buzdolabı alım satımı olduğu konusunda uyuşmazlık bulunmamaktadır. Davacı, şirketten satın aldığı buzdolabında arıza çıkması nedeniyle yetkili servis Güven Soğutma Ltd. Şti.ne başvurduğunu, servis elemanlarınca 12.6.2000 tarihli servis fişinden de anlaşıldığı üzere "fon soketi gevşemesi takılırken, tornavidanın kayıp, plastik çerçeve içerisinde tornavida ucu ile delindiğini ileri sürerek buzdolabının rayiç değerinin ödetilmesini istemiştir.

Taraflar arasındaki uyuşmazlıkta bu husustan kaynaklanmaktadır. 4077 sayılı kanunun 4. maddesinde "Alıcı satın alınan malın ayıplı olduğunun anlaşılması halinde, tüketici malı teslim aldığı tarihten itibaren 15 gün içerisinde, bu malları satıcı firmaya geri vererek değiştirilmesini veya ödediği bedelin iadesini veya ayıbın neden olduğu değer kaybının bedelden indirimini ya da ücretsiz olarak tamirini talep edebilir".

THKK yürürlükte olduğu dönemde “Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelik” 14.06.2003 tarihli ve 25317 sayılı Resmî Gazete ile yürürlüğe girmiştir. Söz konusu Yönetmelikte satılan malların kullanım ömürleri gruplara ayrılmakta olup, teknoloji ürünlerinde 7 yıl olarak belirlenen süre sanayi mallarında ise 10 yıldır. Fakat tüketicilerin seçimlik haklarında kullanılabildiği ilk 2 yılın sonrası tüketicileri sakıntıya düşürmüştür. Şöyle ki ithalatçılar ve üreticiler tüketicilerin seçimlik haklarının sahip olduğu 2 yıl içinde alınan mala ilişkin ücretsiz onarım vs. konusunda tüketiciye yardımcı olmakta sonraki yıllarda ise tüketiciye aynı ilgiyi göstermediğidir. Örnek olarak Bakanlık tarafından kullanım süresi 10 yıl olarak belirtilen otomobil konusunda tüketiciye ilk iki sene içerisinde ortaya çıkmış olan ayıplar konusunda tüketiciye sunulan seçimlik hakkı mevcut olup söz konusu hak koruma altındadır. Fakat bu iki yıl süreden sonra da otomobilin arıza yapması muhtemel durumdur. Bu sebeple tüketicinin bu sürede de korunması gerekmektedir. Bu süreçte tüketici ücretini ödemesi şartıyla otomobilini tamir ettirme talebinde bulunacaktır. Bakanlık bu konuda düzenleme olarak Bakanlık tarafından tespit edilip ilan edilen kullanım ömrü süresi kadar satış sonrasında da hizmetlerin sürmesini hedeflemiş olup tüketiciler satın aldıkları sanayi mallarının kullanım ömürleri süresince hizmet alınabilmesini ve söz konusu maldan faydalanmalarını amaçlamıştır (Aslan, 2015, s. 160).

Her ne kadar davacı buzdolabının dava tarihindeki ikame değerini, yukarıda açıklanan yasa maddesine göre istenemez ise de, çoğun içinde az da vardır kuralı gereğince, buzdolabının iadesi ile ödemiş olduğu bedelin iadesini talep edebilir.

Tüketici Hakem Heyeti Kararları, yasanın 22. maddesi gereğince mahkemece delil olarak ileri sürülebilir. Keza yasanın 13. maddesi Garanti Belgesini, 15. maddesi ise Servis Hizmetini düzenlemiştir. Yasanın 15. maddesi "İthalatçı veya imalatçılar sattıkları sanayii malları için o malın Bakanlıkça tespit ve ilan edilen kullanım ömrü süresince bakım, onarım ve servis hizmetlerini yürütecek istasyonları kurmak ve yeterli teknisyen kadrosu ile yedek parça stoku bulundurmak zorundadırlar" hükmünü getirmiştir. Sanayii Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Tebliğin 15. maddesi ise "Servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği olsa dahi, imalatçı ve/veya ithalatçıların satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve yürütülmesinden servis istasyonları ile müştereken ve müteselsilen sorumluluğunu düzenlemiştir.

Davacının buzdolabında fon soketi gevşemesi takılırken, plastik çerçeve içerisinde tornavida ucu ile delindiği uyuşmazlık konusu olmadığına göre, az yukarıda açıklanana yasa ve tebliğ hükümlerine göre davalı Merlani A.Ş. davacının uğradığı zarardan sorumlu bulunmaktadır. Bu itibarla davacının buzdolabını iadesi koşuluyla davacıya ödediği bedeli iade etmekle yükümlüdür.

Mahkemece, açıklanan yönler gözardı edilerek, davanın reddine karar verilmiş olması usul ve yasaya aykırıdır. Bozma nedenidir.

SONUÇ: Yukarıda açıklanan 1. bent gereğince davacının diğer temyiz itirazının reddine, temyiz olunan kararın 2. bendde açıklanan nedenle davacı yararına BOZULMASINA, peşin harcın istek halinde iadesine, 19.09.2002 gününde oybirliğiyle karar verildi.

Resmî Gazetenin 13.06.2014 tarih ve 29029 sayılı yayımındaki Satış Sonrası Hizmetleri Yönetmeliği daha önceki Yönetmelik ile aynı doğrultuda hazırlanmış ve eski yönetmelik yürürlükten kalmıştır. Hatta yeni Yönetmelikte ürün hakkında belli belgelerin düzenlenme zorunluluğu yedek parçanın bulundurulma zorunluluğu ile değişen parçanın tüketiciye iade edilme zorunluluğu ve tüketicinin yararına bilgilendirilmesi konusunda düzenlemeler bulunmaktadır.

İmalatçı üretici firmaya servis istasyonlarının kontrol yükümlüğünü verilmiştir. Ayrıca söz konusu istasyon hizmetlerinden üretici imalatçı ve ithalatçı da müteselsilen sorumlu tutulmuştur. Bu tip hizmetlerin verilmesinde ikinci derece olarak satıcıyı da sorumlu tutmuştur. İthalatçı firmanın ticari faaliyetin sona ermesi durumunda garanti süresi içerisinde satıcıya sunulan malın bakımı onarımı hizmetlerinden satıcı üretici veya yeni ithalatçı sorumludur. Garanti süresinin bitmesi halinde malın kullanım ömrü kadar üretici ya da yeni ithalatçı sorumludur (Aslan, 2015, s. 165).

2.8.3. Zamanaşımına Etkisi

TKHK'nın "Zamanaşımı" alt başlığında düzenlenen madde 12. ve 16'da tüketicinin seçimlik haklarını kullanabilmesi süresi 2 yıl zamanaşımına tabidir. Bu süre, TBK'nın madde 231 /1. de aynı şekilde ifade edilmiştir. 13.06.2014 tarihli Garanti Belgesi Yönetmeliği'ne göre de garanti belgesinin en az 2 yıllık garanti süresinin gerektiği belirtilmiştir (Kahveci, 2012, s. 138).

6502 sayılı TKHK'nın madde 56/2'de; "(2) Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlamak üzere asgari 2 yıldır. Ancak, özelliği nedeniyle bazı malların garanti şartları, Bakanlıkça başka bir ölçü birimi ile belirlenebilir".

Satıcının 2 yıllık zamanaşımından uzun süre içinde garanti verdiği durumda, zamanaşımı süresinin değil, satıcı tarafından belirlenen garanti süresi geçerli olacaktır (Yavuz, 2014, s. 83). Garanti süresi ve zamanaşımı süresinin aynı süre olarak belirlenmesi durumunda, taraflar arasında yapılan sözleşme ile zamanaşımı süresinin uzatılması istenmeyerek (Yavuz, 2014, s. 86) sadece garantili mallar konusunda ilgili tüketiciye, 6502 sayılı TKHK madde 56/3'te belirtilen ilave hakları sağlamak isterler. Taraflarca yapılacak sözleşmeye istinaden garanti süresi zamanaşımı süresi 2 yıldan az bir süre olamaz. Garanti süresi, 6502 sayılı TKHK 'ya göre 2 yıldan az süre olamaz. Ancak taraflar bu süreyi garanti belgesi ile uzatabilirler (Aslan, 2014, s. 155)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. AYIPLI İFA SEBEBİYLE TÜKETİCİNİN SAHİP OLDUĞU SEÇİMLİK HAKLAR

3.1. 6502 Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketicinin Haklarının Kullanılma Şartları ve Tüketicinin Seçimlik Hakları

6502 sayılı TKHK madde 11/ f-1’de tüketicinin satın aldığı malın ayıplı olması durumunda tüketiciye tanınan seçimlik haklar yer almaktadır

3.2. Seçimlik Haklar

Malın tüketiciye teslimi anında, tüketici sözleşmesinde kararı alınan örnek, modele uygunluğu ya da objektif sahip olması gereken bütün özellikleri taşıması gerekir. Satıcının sözleşmedeki şartları taşımayan veya objektif olarak buldurması gereken tüm özellikleri taşımayan bir malın ifasının durumunda tüketiciye TKHK madde 11/1’de dört seçimlik hak tanınmıştır. Türk Borçlar Kanunu’nda ilgili haklara paralel düzenlemeler yapılmıştır (Kalkan, 2016).

6502 sayılı TKHK madde 11/ f-1’de tüketicinin satın aldığı malın ayıplı olması durumunda tüketiciye tanınan seçimlik haklar yer almaktadır. Hükme göre

malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici; satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirecek sözleşmeden dönme, satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme, imkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme, seçimlik haklarından birini kullanabilir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

Tüketicinin, ayıplı ifa sonucunda Kanunun ilgili maddesine istinaden tarafına tanınan seçimlik hakkını kullanmakta özgürdür, fakat kanuna göre kendisine tanınan dört seçimlik haktan sadece birini seçebilir. Tüketiciye tanınan bu haklardan kural olarak istediğini tercih eder satıcı da söz konusu kanun gereği tüketicinin talebini yerine getirir. Tüketicinin talebi karşısında satıcı, malın ayıplı olmasını bilmediği veya bu durumda kusuru olmadığını öne sürmesi dikkate alınmaz. Satıcının ayıba karşı tekeffül sorumluluğu kusursuz sorumluluktur. TBK madde 227/f-3’teki gibi satıcı alıcının malın ayıpsız bir benzeriyle değiştirmek ve alıcının zararının tümünü karşılamak şartıyla tüketiciye tanınan seçimlik haklarının kullanılmasını engelleyen bir düzenleme her iki Kanunda (4077 sayılı TKHK ve 6502 sayılı TKHK’da) yer almamaktadır. Başka bir deyişle satıcının, tüketicinin seçim hakkının kullanımını

engelleyemeyeceği gibi seçimlik haklarından hangisini kullanması konusunda da tüketiciyi hiçbir şekilde yönlendiremez (Çapri, 2016, s. 221-222; Edis, 1963, s. 97 vd; Aydoğdu, 2015, s. 168; Zevkliler & Aydoğdu , 2004, s. 126).

1999/44 sayılı AB Yönergesi madde 3'te, sözleşmeye aykırı olması halinde tüketiciye seçimlik haklar düzenlenmiş fakat, Yönerge Türk Hukukundan farklı olmasından bu haklar kademeli olarak sunulmaktadır (Atamer & Baş , 2014, s. 36-37; Kahveci, 2014, s. 102; Atamer, 2005, s. 90).

TBK hükümlerinde alıcının muayene ile ihbar külfetinin yerine getirilmesi durumunda zamanaşımı süresi içerisinde seçimlik hakkını istediği zaman TMK madde 2'de yer alan hükümler kapsamında ve hakkın kötüye kullanılmaması şartıyla kullanılabilir (Edis, 1963, s. 99).

6502 sayılı TKHK ile tüketicinin muayene ve ihbar külfeti bulunmaması durumunda tüketici zamanaşımı süresinde kendisine tanınan seçimlik haklardan istediğini kullanır. Seçimlik hakkın zamanaşımı süresinde kullanılma sınırı TMK madde 2 'de hakkın kötüye kullanılmamalıdır. Sonuç itibariyle tüketici için ayıplı ifaya bağlı seçimlik haklar bakımından her iki kanunda da (6502 sayılı TKHK ile 6098 sayılı TBK) arasında paralellik bulunur

3.3. Seçimlik Hakların Hukuki Mahiyeti

Tüketicin, seçimlik haklarını talep etmesinde kimsenin aracılığına gerek duymaz şahsi iradesiyle talep eder. Bu hakların kullanılması herhangi bir şarta tabi olmaksızın; tek tarafın karşı tarafa ulaştırması gereken bir açıklama yöneltilmesi şeklinde kabul edilir Tüketicinin seçimlik haklarından tercih ettiği hakkı, karşı tarafa tek seferde bildirmesi halinde, kendisine tanımlanan seçimlik hakkını kullanır. Bu hakkın yenilik doğurucu özelliği sebebiyle seçim hakkı bir kez kullanılmış olduğundan geri dönülemez. Bu durumda satıcı alıcının tercihini yapmakla yükümlüdür. İrade beyanı açık veya örtülü olabilir bunun yanı sıra hakkın doğrudan dava açılarak kullanılabilmesi de mümkündür (Bilge, 1971, s. 84-85). Mahkemenin vereceği karar yenilik doğurucu nitelikte olmayıp açıklayıcı nitelik taşımaktadır (Ayan, 2007, s. 25).

Söz konusu hakların hukuki niteliği ile ilgili farklı görüşler öne sürülmüştür. Bu görüşler değiştirilmiş sözleşme görüşü, yenilik doğuran dava görüşü ve yenilik doğuran hak başlıkları altında ele alınmıştır. Değiştirilmiş sözleşme görüşüne göre

(Hugo, Schönerberger, & Arık, 1966) seçimlik haklar sadece anlaşma yoluyla kullanılabilir. Dolayısıyla tüketicinin kullanmak istediği seçimlik hak, satıcı tarafından kabul edilmelidir (Eren, 2015, s. 158; Aral & Ayrancı, 2012, s. 127; Yavuz, 2019, s. 136-137; Buz, 2005). Sözleşme görüşü kapsamında tüketicinin satıcıdan tek taraflı irade beyanı ile talep ettiği seçimlik haklarını kullanmaz. Söz konusu hakların kullanılabilmesi satıcının hakkın kullanımını kabul etmesiyle olur. Bu görüşe göre tüketicinin seçmiş olduğu hak bir icap niteliğini almaktadır. Satıcının da tüketicinin seçmiş olduğu hakkı onaylaması durumu kabul niteliğindedir. Böylelikle seçimlik hak niteliği gereği değiştirilerek sözleşme şeklini almıştır (Aral & Ayrancı, 2014). Ancak, satıcının anlaşma yapmaması halinde, tüketici tarafından açılan eda davası ile satıcının kaçtığı kabul beyanına mahkûm ettirerek sözleşme kurulmasını sağlar. Mahkemenin verdiği yenilik doğuran karar tarafların yerine getirdiği edimlerin iadesini kapsamaz (Gümüş, 2020, s. 95-96). Tüketici davasında hâkim yenilik doğurucu karar verir. Verilen yenilik doğurucu kararda, tasfiye sonucuna bağlı olarak iade talebinin ifasını da içerir (Gümüş M. A., 2020, s. 96; Öztaş, s. 333-334). Yenilik doğuran davada tüketicinin edim iadesine ilişkin ayrıca bir dava açmasına gerek yoktur. Bu durum yenilik doğurucu mahkeme kararlarının kendiliğinden icra edilebilir özelliğinin olmasındandır (Yavuz, 2019, s. 138). Görüşün savunucu yazarlarının, dayanağı TBK madde 227 f/3 hükmüdür. Aksi durumda bu hükmün anlamsız olacağını ifade ederler (Buz, 2005, s. 180-182).

3.4. Seçimlik Hakların Sınırları

3.4.1. Genel Olarak

Ayıplı ifanın olması durumunda alıcı, tüketici kanunda yer alan seçimlik haklarının istediğini kullanabilir. Fakat TBK hakkaniyet konusunda alıcıya ait seçimlik haklarının kullanılmasını sınırlandırır. Kanunda düzenlenen bu sınırlandırmalar 6502 sayılı TKHK kapsamında yer alan hükümler doğrultusunda tüketici için geçerli olup olmaması konusu tartışmalıdır. TBK’da düzenlenen fakat, 6502 sayılı TKHK’da düzenlenmeyen sınırlandırmalar tüketiciler için geçerli olup olmayacağı hususları incelenecektir (Özsoy, 2019).

3.4.2. Haklı Sebepler

TBK m. 227 f.4 hükmünde; “Alıcının, sözleşmeden dönme hakkını kullanması hâlinde, durum bunu haklı göstermiyorsa hâkim, satılanın onarılmasına veya satış

bedelinin indirilmesine karar verebilir.” (Atamer & Baş, 2014, s. 46,47; Bilgin, 2011, s. 381-418).

Sözleşmeden dönme hakkının, alıcı ve satıcı arasında kar zarar dengesinin olmadığı durumda ticari hayatın cari dürüstlük kuralına bağdaşmayacak ölçüde tarafların aşırı oransızlık oluşturulması durumunda hâkim, sözleşmeden dönme hakkının yerine satış bedeli indirimi veya ücretsiz onarım hakkını hükmedebilir (Aral & Ayrancı, 2014, s. 140-141; Yavuz, 2019, s. 144; Şahiniz, 2008, s. 109; Edis, 1963, s. 100) (Eren, 2015, s. 132; Tandoğan, 1985, s. 188; Tunçomağ, 1977, s. 167-169). Sözleşmeden dönmenin haklı olup olmadığı konusu belirlenirken dönme anına dikkat edilmelidir (Eren, 2015, s. 132).

TBK madde 227 f/4 hükmünde, satılan malda önemli bir ayıp olmaması ve değerinde eksikliğinin çok az olması halinde uygulama alanı bulurken, satılarda önemli bir ayıbın söz konusu olduğu satıcının ağır kusurlu veya hileli davranışlarda bulunduğu hallerde uygulanamaz (Şahiniz, 2008, s. 111; Yavuz, 2019, s. 143-144; Eren, 2015, s. 132; Aral & Ayrancı, 2014). Hüküm, karşımıza alıcının tek taraflı irade beyanına esas sözleşmeden dönmesi fakat satıcıya ödediği bedelin geri alınmadığı durumlarda alıcı tarafından açılan bir eda davası ile karşımıza çıkar. Alıcı bu tip bir davada sözleşmeden dönmesinin haklı bir sebebinin olmadığı dönme halinde kendisine aşırı güçlük çıkaracağı yönünde savunması doğrultusunda malın satış bedelini indirme veya ücretsiz onarım için karar verilmesini talebi halinde görülür. Satıcının duruma ilişkin savunmasının hukuki niteliğinin yani itiraz mı def’i mi (Nomer, 2018, s. 27,29; Reisoğlu, 2006, s. 36; Tunçomağ, 1977, s. 54,56) olduğu hususunda görüşler; Bir görüşe göre (Şahiniz, 2008, s. 110) satıcının duruma karşı savunması itiraz kabul edilir. Diğer bir ifadeyle hâkim dosyanın durumunda gereğinin sözleşmeden dönme hakkının haklı olmadığını anlarsa satıcının talebi olmadan da sözleşmeden dönmenin yerine satış bedeli indirimi veya ücretsiz onarım haklarından birine karar verir. Diğer görüşte ise (Yavuz, 2019, s. 145,146) satıcı savunmasının “def’i” olduğunu kabul eder. Hâkim satıcıya ait bir talep olmasa bile dosyanın durumu gereği sözleşmeden dönmeyi haklı bulmadığını anlasa da satış bedeli indirimini istemeyeceği gibi ücretsiz onarımına karar veremez.

Satıcı 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Kanunu kapsamında tüketici talebini yerine getirmekten sorumludur. TBK madde 227 f/4’te yer alan hükme aynı

düzenlemeye her iki TKHK’da yer verilmemiştir. Ancak 1999/44 sayılı AB Yönergesi madde 3 f/6’ya göre tüketici, ayıbın önemsiz olması durumunda sözleşmeden dönme hakkı yoktur. 1999/44 sayılı AB Yönergesi ile uyum sağlamak için hazırlanan 6502 Sayılı TKHK’da sözleşmeden dönme hakkına ilişkin sınırlandırma bulunmamaktadır.

3.4.3. Değer Noktasının Satış Bedeline Çok Yakın Olması

Alıcıya, tanımlanan seçimlik hakları konusunda diğer sınır ise TBK madde227 f. 5 düzenlenmektedir. TBK m. 227 f.5’e göre, “satılanın değerindeki eksiklik satış bedeline çok yakın ise alıcı, ancak sözleşmeden dönme veya satılanın ayıpsız bir benzeriyle değiştirilmesini isteme haklarından birini kullanabilir.” Satılan malın değerinde eksikliğin satış değerine çok yakın (Edis, 1963, s. 10,101; Şahiniz, 2008, s. 112,113; Yavuz, 2019, s. 146-147) olması durumunda alıcının irade özgürlüğü ile istediği seçimlik hakkı talep etmesi kanun tarafından sınırlandırılmıştır. Bu durumlarda alıcı sözleşmeden dönme veya satılan malın ayıpsız ile değiştirilmesini talep etme hakkına sahiptir. Satılan malın değerinde bulunan eksikliğin satış fiyatına eşit veya çok yakın olması halinde hâkim, alıcının satış bedeli indirim hakkını reddetmeli midir? yoksa satış bedelinden indirim için açılan davada tüketiciye tanınan haklardan birine karar verilebilir mi?

Birinci görüşte (Şahiniz, 2008, s. 112,113; Öztaş, s. 339; Yavuz, 2019, s. 146) hâkim alıcının talebinin aştığı ölçüde karar vermemelidir. Farklı bir ifadeye göre satış bedeli konusunda indirim talebi ile açılan davada hâkim, sözleşmeden dönme ya da satılan malın ayıpsız ile değiştirilmesi kararı vermemeli, söz konusu talebi reddetmelidir. Seçimlik haklarından hangisini kullanacağına ilişkin kararı alıcı vermelidir (Öztaş, s. 339). Diğer bir görüşe göre (Şahiniz, 2008, s. 355) TBK madde 227/5 hükmündeki şartların gerçekleşmesiyle alıcının satış bedeli talebine yerine hâkîm sözleşmeden dönme kararını verebilir.

Son olarak alıcının malın satış bedeli indirimine yönelik açmış olduğu davada satıcının, mülga madde 202 f/3’te (TBK m. 227/5) hükmü doğrultusunda yapacağı savunmanın def’i mi yoksa itiraz mı olduğu yönünde tartışmalıdır. Bir görüşte satıcının savunmasının itiraz niteliği taşıdığıdır. Yani hâkim dava dosyasına istinaden re’sen alıcının satış bedeli indirimi talebini reddedebilir (Şahiniz, 2008, s. 113). Bir diğer görüşte ise satıcı savunması def’i niteliğindedir; yani satıcı TBK madde 227 f/5 hükmü kapsamında savunma yapmalıdır (Yavuz, 2019, s. 146,147). Aksi durumda hâkim dava

dosyasına istinaden re'sen alıcının satış bedeli indirimi talebini reddetmez. Borçlar Kanunu'nda yer alan sınırlandırma eski ve yeni TKHK'da yer almamaktadır. Öğretide satılan malda yer alan değer eksikliğinin satış bedeline yakınlığı veya eşitliği durumunda TBK madde 227 f/5'teki kısıtlamanın 6502 sayılı TKHK madde 83 hükmüne göre tüketici sözleşmelerinde de geçerli olacağı öne sürülür (Aslan, 2015, s. 173, 174; İnceoğlu, 2015, s. 190; Şenocak, 2002; Yeniocak, 2017, s. 706; Öz, 2016, s. 184).

3.4.4. Satıcının Teklifi

TBK madde 227 f/3 hükmü gereği satışa konu malın ayıplı olması durumunda, satıcı, tüketiciye satın almış olduğu malı ayıpsız bir benzerini hemen vermesi ve alıcının uğradığı zararların tamamını gidermesi suretiyle alıcıya tanınan seçimlik hakkının kullanılmasını engelleyebilir. Ancak Mülga Borçlar Kanunu madde 203'ün son fıkrasında satıcıya tanınan engelleme yetkisinin yerinde satımlarda yapıldığı fakat mesafeli satımlarda olmadığı görülür (Şahiniz, 2008, s. 113,114; Atamer, 2005, s. 206,206; Yavuz, 2019, s. 147,148). Ancak Yeni BK'da bununla ilgili olarak ayırım kaldırılmıştır. Bu nedenle mesafe satımlarında da TBK madde 227 f/3 hükmü uygulanır. Hüküm dürüstlük kuralı yansıması olmakla birlikte ayıplı ifa sebebiyle sorumlu olan satıcının ifasını olması gerektiği gibi yapması için ikinci imkandır (Öztaş, s. 352; Atamer, 2005, s. 206).

4077 sayılı TKHK madde.4'teki gibi, 6502 sayılı TKHK madde. 11 f/1'de de satıcı, tüketici talebini yerine getirmekten sorumludur. 6502 sayılı TKHK konuya ilişkin açıkça tüketici talebinin yerine getirilmesi konusunda düzenleme sebebiyle, TBK madde 227 f/ 3 hükmü tüketici sözleşmeleri için uygulanmaz (Aslan, 2014, s. 174; İnceoğlu, 2015, s. 190; Gümüş, 2020, s. 122; Öz, 2016, s. 184).

3.4.5. Malın Alıcının Fiili ile Telef Olması

TBK m. 228 f. 2 hükmünde, “satılan alıcıya yüklenebilen bir sebep yüzünden yok olmuşsa veya alıcı onu başkasına devretmişse ya da biçimini değiştirmişse alıcı, ancak değerindeki eksiklik karşılığının satış bedelinden indirilmesini isteyebilir.” hükmünde yer alan üç durumdan birinin gerçekleşmesi halinde alıcı, satın aldığı malın yalnızca satın almış olduğu bedelden indirim seçimlik hakkını kullanır. İlk olarak satıma konu malın alıcı kaynaklı yok olmasıyla alıcı, yalnızca satış bedeli üzerinden indirim seçimlik hakkı talep edeceği üzerinde durulur

Alıcıya yüklenen sebepten anlaşılabilir teknik olarak bir kusur olmadığıdır. Zira alıcıya yüklenebilen davranışıyla malın yok olması yeterli olmaktadır (Şahiniz, 2008, s. 115,117; Yavuz, 2019, s. 148,149; Eren, 2015, s. 133; Aral Fahrettin & Ayrancı, 1997, s. 141,142). Ayrıca alıcı davranışlarında hukuka aykırı olması aranmaz. Dürüstlük kuralına göre alıcının kendinden beklenen dikkati ve özeni göstermesiyle satılanın yok olmasının engellenebileceği durumlarda, alıcıya tanımlanan seçimlik haklarından alıcının sadece satış bedeli indirimini kullanmak zorundadır (Yavuz, 2019, s. 148,149).

TBK madde 228 f/2’de satılanın yok olması anlatılmış olsa da satılan malın alıcıya yüklenebilecek bir sebebe bağlı hasara uğramasının veya değer kaybetmesine kıyasla hüküm uygulanır ve alıcı sadece seçimlik haklarından satış bedeli indirimi hakkını kullanır (Yavuz, 2019, s. 149; Şahiniz, 2008, s. 116; Aral & Ayrancı, 2014, s. 142; Öztaş, s. 346) (İnceoğlu, 2015, s. 199). Ancak satılana değeri kaybı veya esaslı bir hasarın, alıcının malı muayene etmesi sırasında meydana gelmesi durumunda alıcı istediği seçimlik hakkı tercih edebilir (Şahiniz, 2008, s. 116; Öztaş, s. 347).

TBK madde 228 f/1 hükmünde göre malın ağır şekilde zarara uğramış ya da yok olmuş olması alıcıya yüklenebilen bir sebebe bağlı değilse alıcı, elinde kalanı geri vermesi şartıyla sözleşmeden döner. TBK madde 228 f/2 hükmüyle aynı düzenlemeye eski ve yeni TKHK’da yer verilmemiştir. Tüketici ayıplı malı kötü ve özensiz kullanarak mal yok olduysa hakkaniyet doğrultusunda satış bedeli indirim dışında tüketiciye tanınan seçimlik haklarını kullanması doğru olmaz. Söz konusu hükmün tüketici sözleşmelerinde de uygulanması gerekir (Aslan, 2014; Öz, 2016; İnceoğlu, 2015, s. 199; Çapri, 2016, s. 233; Şenocak, 2002).

3.4.6. Malın Temliki

TBK madde 228 f.2 hükmünde anlatıldığı üzere satın aldığı ayıplı malı başka birine devreden alıcının, satış bedelinin indirilmesi talebi dışında başka bir seçimlik hakkını kullanma hakkı bulunmamaktadır (Yavuz, 2019, s. 149; Gümüş, 2014, s. 112; Öztaş, s. 348). Fakat sonraki alıcı satılanın ayıplı olması nedeniyle sözleşmeden dönme ve satılanı iade etmesi konusunda satıcı durumundaki ilk alıcı malın satın alındığı kişiye karşı seçimlik haklarından herhangi birini kullanmayı talep edebilir (Yavuz, 2019, s. 445; Şahiniz, 2008, s. 117; Öztaş, s. 348). 6502 sayılı TKHK’da her ne kadar benzer bir sınırlama olmasa da kanun koyucunun hakkaniyet gereği tüketici

sözleşmelerinde de TBK madde 228 f. 2 hükmü uygulanır (Aslan, 2016, s. 175; Öz, 2016, s. 186; Şenocak, 2002, s. 34).

3.4.7. Malın Biçimini Değiştirme

TBK madde 228 f/2 hükmündeki malın biçim olarak değiştirilmesi alıcı tarafından satış bedelinden indirim seçimlik hakkını kullanmasını sağlayan sebeplerin sonuncusudur. Hükümde anlatılan biçim değiştirmedeki kasıt malın işlenmesi, karışması ve birleşmesi gibi hallerdir. Malda ortaya çıkan biçim değişikliğinin sebebi satılan malın ayıplı olup olmadığına anlaşılması için yapılan muayene sırasında meydana gelmişse alıcı, kanunla tüketiciye tanınan seçimlik haklardan herhangi birini tercih edebilir. Fakat alıcı ticari teamül gereği yapılan bir muayenede sınırı aşmış bir faaliyetin yapılmış olması ve bunun sonucu satılan malın biçimi değişmişse alıcının tazminat sorumluluğu ortaya çıkar (Yavuz, 2019; Şahiniz, 2008; Aslan, 2014; Gümüş, 2014; Edis, 1963; Öztaş; Tandoğan, 1985).

Satılan malın sarf ve istihlak edilmesi halinde ayıbın kanıtlanmasına olanak varsa ve durum gereği alıcının malı kullanmaya devam etmesinin haklı sebebi varsa bu durum her ne kadar dönme hakkından vazgeçilmesi anlamına gelse de TBK m. 228 f/2 hükmüne kıyasla sadece satış bedeli indirimini talep edebilir (Yavuz, 2019, s. 150; Şahiniz, 2008, s. 118; Öztaş, s. 350,351; Aslan, 2015, s. 175; Tandoğan, 2008). Satılandaki biçim değişikliğine ilişkin TBK madde228 f/2 hükmü, 6502 sayılı TKHK madde 83 atfı gereği tüketici sözleşmelerinde hakkaniyet gereği uygulanır (Aslan, 2015, s. 175; Öz, 2016, s. 186; Şenocak, 2002, s. 34).

3.4.8. Birden Ziyade Şeyin Birlikte Satımı ve Eklentiler

TBK madde 230'da çoklu mal satışındaki tüketici seçimlik haklarının nasıl kullanılacağı konusunda bir düzenleme yer almaktadır. Hükümde;

Birden çok mal veya birden çok parçadan oluşan bir mal, birlikte satılmış olup da bunlardan bazıları ayıplı çıkarsa, dönme hakkı bunlardan ancak ayıplı çıkanlar için kullanılabilir. Ancak, alıcıya veya satıcıya önemli bir zarar vermeksizin ayıplı parçanın diğerinden ayrılmasına imkân yoksa, dönme hakkının satılanın tamamını kapsamaması zorunludur.

Her ne kadar ayıplı mallar sonrasında alıcının sözleşmeden dönme hakkını kullanabileceği anlatılmış olsa da söz konusu sınırlamanın alıcının diğer seçimlik haklarını da kapsamaktadır (Yavuz, 2019, s. 150,153; Şahiniz, 2008, s. 118,121; Aslan, 2015, s. 176; Öztaş, s. 356).

Satım sözleşmesi içeriği birbiriyle ilişkisi olmayan bağımsız şeylerden oluşabileceği gibi birden fazla şeyin eşya birliği teşkil etmek şartıyla da oluşturulur (Yavuz, 2019, s. 151; Şahiniz, 2008, s. 119; Öztaş, s. 356; Gümüş, 2020, s. 113). Bu durumda tüketici satın almış olduğu eşyalardan bazılarının ayıplı çıkması durumunda sadece ayıplı satılanlar hakkında seçimlik haklarının herhangi birini kullanır. Art arda teslimi gerçekleşen ürünlerde bu durum aynı şekildedir. Yani teslimler sonrasında ayıplı olan mal bakımından alıcı seçimlik hakkından birini kullanır. Satılan malın ayıplı parçasının ayıpsız kısımdan ayrılması taraflardan birine önemli ölçüde zarar veriyorsa alıcının tarafından kullanılan seçimlik hakkı malın tamamını içerisine alır.

TBK m. 230 f/2’de “satılanın aslı için satıştan dönülmesi, ayrı satış bedeli gösterilerek satılmış olsalar bile, eklentilerini de kapsar; fakat eklentiler için dönme, satılanın aslını kapsamaz.” Düzenleme bulunmaktadır Satılan malın aslında yer alan ayıp sebebiyle alıcı seçimlik hakkını kullanmışsa, eklentilerin ayıpsız olması durumunda dahi kullanılan hak onları da kapsar. Fakat satılanın eklentisinde yer alan ayıp durumunda ise alıcının eklentideki ayıba istinaden kullandığı seçimlik hak satılan malın aslını kapsamaz.

TBK madde 230 hükmündeki düzenleme benzer bir düzenleme 6502 sayılı TKHK’da bulunmamaktadır. Fakat 6502 sayılı TKHK madde 83’te yer alan atıf gereği tüketici sözleşmelerinde TBK’nın madde 230 hükmü uygulanır (Aslan, 2015, s. 177; Öz T. , 2016, s. 185; Aydoğdu, 2015, s. 170).

3.5. Seçimlik Haklarının Kullanılma Zamanı

3.5.1. Genel Olarak

6502 sayılı TKHK m. 12 f/1 hükmünde

Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır.

Seçimlik haklarının kullanılmasında geçerli zamanaşımı süresi 4077 sayılı TKHK’ya paralellik gösterir. Mülga BK madde 207’de zamanaşımı süresi bir yıl olarak belirlenmişken, TBK madde 231’de süre iki yıla çıkarılarak 4077 sayılı TKHK ile paralellik göstermiştir. 6502 sayılı TKHK madde 12 f/1’deki düzenleme de 1999/44 sayılı AB yönergesi madde 5’inde de uygundur (Özsoy, 2019).

3.5.2. Zamanaşımı Süresinin Başlangıcı

6502 sayılı TKHK madde 12’de zamanaşımı süresinin başlamasının malın tüketiciye teslimi tarihi olarak belirlenmiştir 6502 sayılı TKHK zamanaşımı süresinin başlaması konusunda 4077 sayılı TKHK ile paralel düzenlenmiştir. TBK madde 231’de süresinin başlangıcında “*malın alıcıya devrinden*” bahsedilir. Fakat hükümde yer alan devir ifadesinden satılanın tüketiciye tesliminin anlaşılması gerekir. (Gümüş, 2020, s. 114; Gümüş, 2014, s. 126; Yavuz, Acar , & Özen, 2012, s. 90; Bilgin, 2011, s. 414).

Zamanaşımı süresinin başlama tarihinde tüketicinin malda bulunan ayıbı teslim tarihi öncesinde veya sonrasında fark etmesinin önemi bulunmamaktadır. Çünkü bu sürenin başlamasında dikkate alınan kıstas teslim tarihidir. Taşınmazlardaki mülkiyet durumu tapu kütüğüne tescil ile geçmiş olsa da 6502 sayılı TKHK madde 12 ile tüketici işlemin ekonu taşınmazlarda zamanaşımı süresinin başlangıcı olarak taşınmazın tüketiciye teslim tarihi esas alınır (Türkmen, 2014, s. 3400; Çapri, 2016, s. 279; İnceoğlu, 2015; Olgaç, 1977, s. 213).

Tüketici, malın teslimi konusunda temerrüde düşer veya malın bir yerden farklı bir yere gönderilmesini isterse bu sürede teslimi yapılmadığı için zamanaşımı süresi başlatmaz (Türkmen, 2014, s. 3399; Çapri, 2016, s. 275). Ancak satılan malın tüketici temsilcisine teslimi yapıldığında, zamanaşımı süresi başlamış olur (Yavuz, 2019, s. 157; Şahiniz, 2008, s. 123; Türkmen, 2014, s. 3399; Çapri, 2016, s. 275; Yavuz, Acar, & Özen, 2012).

3.5.3. Zamanaşımı Süresinin Durması ve Kesilmesi

Borçlar Kanunu’nda zamanaşımı süresinin durması (Türkmen, Özel Sayı 2014, s. 3412-3413) ve kesilmesi konusundaki hükümler sınırlı olması sebebiyle kıyasla yeni sebepler yaratılamaz (Nomer, 2018; Hatemi & Gökyayla, 2017, s. 350-352; Reisoğlu, 2006; Feyzioğlu N. , 1980, s. 566-602; Tunçomağ, 1977; Arsebük, 1950).

Bu konuya ilişkin bir Yargıtay kararında

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 22 maddesinde tüketici sorunları hakem heyetlerinin verecekleri kararların tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürüle-bilecekleri hükme bağlanmıştır.

Davalının hakem heyetinin kararına uyması ve bu karar gereğini yerine getirmesi her zaman mümkündür. Bu itibarla kesilen zamanaşımı B.K.’nun 135 maddesi gereğince yeniden işlemeye başlar. Somut olayda davacı 15.4.1998 tarihinde aracı satın ve teslim almış araçta meydana geldiğini iddia ettiği arızalardan dolayı 27.5.1999 tarihinde tüketici sorunları hakem heyetine müracaat etmiş ve tüketici sorunları hakem heyetinin 11.1.2000

gün 01-1 sayılı kararı ile tüketicinin değişim talebinin yerine getirilmesine karar verilmiş, davacı ise bu davayı 8.1.2001 tarihinde açmıştır. Bu durumda davanın yasada öngörülen sürede açıldığının ve olayda zamanaşımı süresinin dolmadığının kabulü gerekir.

Satılanın ayıplı olduğu durumlarda tüketici seçimlik hakları ile ya da tek başına talep edeceği tazminat hakkı için açılan davada da seçimlik hakları açısından zamanaşımı süresi kesilir (Aral & Ayrancı, 2014, s. 154; Türkmen, 2014, s. 3418).

3.5.4. Tarafların Sözleşme ile Zamanaşımı Süresini Değiştirmesi

Ayıplı mallarla ilgili TKHK.'nın madde 12'si ayıplı hizmetlerle ilgili olan madde 16/1'de “...sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde...” ifadesiyle, taraflarca yapılan sözleşmeye istinaden zamanaşımı süresinin uzatabileceği belirtilmiştir. Fakat tarafların bu süreyi kısaltması ve satıcı sorumluluğunu sınırlayamazlar. Kimi yazarların görüşlerinde zamanaşımı süresinin uzatılabildiği gibi kısaltılabileceğidir (Yavuz, 2014, s. 86). Ancak bu sürenin kısaltılmasının alıcının seçimlik haklarının kullanımını ortadan kaldıracak nitelikte olmaması şartıyla olabileceği belirtilmiştir. Garantili mallarda zamanaşımı süresi kısaltılamaz, çünkü Garanti Belgesi Yönetmeliği'ne göre garanti süresi en az 2 yıldır (Zevkliler, 2013, s. 139).

6502 sayılı TKHK madde 12'de açıkça “Kanunlarda ya da tarafların kendi aralarındaki sözleşmede daha uzun bir sürenin anlaşılmadığı durumlarda ayıplı malın sorumluluğu, ayıp sonradan ortaya çıksa dahi malın tüketiciye teslim tarihi itibariyle iki yıllık zamanaşımına tabidir. Fakat bu süre tatil amaçlı taşınmazlar ile konut veya taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıllık süreyi içerisine alır

TBK madde 231'de 6502 sayılı TKHK madde 12'ye paralel satıcının daha uzun süreyi üstlenmediği sürece ayıp sebebiyle ortaya çıkan sorumluluğu satılan malın alıcıya devri itibariyle iki yılın geçmesi halinde zamanaşımına uğraması düzenlenmiştir. TBK madde 231'de düzenlenen zamanaşımı süresinin tarafların anlaşması halinde değiştirilebildiği, bu yönüyle madde148'deki hüküm zamanaşımı sürelerinin sözleşme ile değiştirilemeyeceği kuralının istisnasıdır (Eren, 2015, s. 124; Aral & Ayrancı, 2014, s. 155).

Borçlar Kanunu'nda zamanaşımı süresinin kısaltılmasının dayandığı TBK madde 221 hükmündeki gibi satıcı sorumluluğunu ortadan kaldıran veya sorumluluğun kısıtlandığı bir hükme 6502 sayılı TKHK'da yer verilmemiştir. Taraflarca yapılan sözleşmeye göre zamanaşımı süresinin kısaltılması durumunda, kanunun emredici

hükümlerine aykırı yapılmış olan sözleşme kesin hükümsüzlük yaptırımına (TBK m. 27) tabidir.

İkinci el satış kavramına ilk kez 6502 sayılı TKHK 'da yer verilmiştir. 6502 sayılı TKHK madde 12/2'ye göre "İkinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz" zamanaşımı süresinin tüketicinin aleyhine kısaltılamayacağı kuralına ilişkin istisna ikinci el satışlardır (Atamer & Baş , 2014, s. 60; Türkmen, Özel Sayı 2014, s. 3404; Gümüş M. A., 2020, s. 126; Çapri, 2016, s. 281). Ancak hiçbir şekilde zamanaşımı süresi kanunda belirtilenden kısa olamaz. İlgili düzenleme 1999/44 sayılı AB Yönergesi madde 7 ile paraleldir. TBK ve TTK' da ikinci el satışına ilişkin kavram bulunmamaktadır.

Ticari ve mesleki amaçla ikinci el taşınırı satın alan tacir, taşınırın ayıplı sebebiyle TBK madde 231 gereği iki yıllık zamanaşımı süresinden yararlanır. İkinci el satışların ayıplı olması durumunda adi ve ticari satışlarda iki yıllık zamanaşımı süresi geçerlidir. Tüketici satışlarında bir yıllık zamanaşımın geçerli olması kabul edilmez. Görüş 6502 sayılı TKHK'nın amacıyla çelişir. Bu nedenle tüketici tarafı ikinci el satışlarında taraflarca yapılan sözleşmeyle zamanaşımı süresi kısaltılamaz ise TKHK madde 12 f/1 hükmündeki iki ve beş yıllık sürenin burada da uygulanır (Türkmen, Özel Sayı 2014; Gümüş A. , 2014, s. 126). İkinci el satışlarında taraflar arasındaki sözleşmede konut ve tatil amaçlı taşınmazlar için üç taşınırlar için ise bir, yıldan fazla kısaltamaz.

3.5.5. Satıcının Ağır Kusur veya Hilesinin Zamanaşımına Etkisi

4077 sayılı TKHK madde 4'teki düzenlemeye 6502 sayılı TKHK madde 12 f/ 3'te de yer verilmiştir. 6502 sayılı TKHK m.12 f.3'te "ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz." TBK m. 231 f.2'de de "satıcı, satılanı ayıplı olarak devretmekte ağır kusurlu ise iki yıllık zamanaşımı süresinden yararlanamaz"

Ayıbın ağır kusur veya hileli şekilde saklanması durumunda iki yıllık zamanaşımı uygulanmaz. TBK'da hile kavramı yer almamakta olup sadece ağır kusur buradaki ağır kusurun hileli davranışları da kapsamı şeklinde yorumlanması gerekmektedir. Satıcı ya da sağlayıcının ayıplı bilmesine rağmen susması veya bilerek gizlemesi durumlarda ortada bir ihmali olduğu ağır kusur durumlarında da aynı

sonucun geçerli olması, iki yıllık zamanaşımı süresinin uygulanmayacağı, TBK.'nın madde146'daki zamanaşımı süresi hizmetin ifası itibariyle on yıllık süre olarak uygulanacaktır. 4077 sayılı TKHK da satıcının ayıbı bilerek gizlemesi, yani sadece hileli olduğu hallerde bu süre uygulanmamaktaydı (Yavuz, 2014, s. 87).

3.5.6. Tüketicinin Seçimlik Haklarını Zamanaşımı süresi içinde Kullanmamasının Hükümü ve Tüketicinin Sürekli Def'i Hakkı

Tüketici, zamanaşımı süresini dikkate alarak süresi içerisinde seçimlik haklarını kullanmaması durumunda bir daha kullanamaz. TBK.'nın madde 231/1 hükmüne göre; "...Alıcının satılanın kendisine devrinden başlayarak iki yıl içinde bildirdiği ayıptan doğan def'i hakkı, bu sürenin geçmiş olmasıyla ortadan kalkmaz." Konuya ilişkin 6502 sayılı TKHK'da hüküm bulunmaması nedeniyle genel hükümler doğrultusunda TBK hükümleri uygulanacaktır (Aslan, 2014, s. 177).

Tüketici, zamanaşımı süresini kaçırdıktan sonra tarafına kanun ile tanınan seçimlik haklarından birini kullanmak isterse satıcı zamanaşımı def'inde bulunarak bu haklardan birini kullanmasını engeller (Yavuz, 2019, s. 164; Şahiniz, 2008, s. 131; Eren, 2015, s. 123; Türkmen, 2014; Yavuz, Acar , & Özen, 2012).

TBK madde 161'e göre "satıcı tarafından zamanaşımı def'i ileri sürülmedikçe hâkim bunu resen dikkate alamaz." Fakat satıcı bu hakkı kötüye kullanmaması doğrultusunda yapması gerekir bunun aksi durumda tüketici tarafından talep olmasa dahi hâkim resen satıcının zamanaşımı def'ini reddeder (Yavuz, 2019, s. 164; Şahiniz, 2008, s. 131; Yavuz, Acar , & Özen, 2012, s. 87; Türkmen, 2014, s. 3420).

Görüldüğü üzere tüketiciye TBK da zamanaşımı süresinde seçimlik hakkından yararlanmayan alıcıya, malın devri itibariyle iki yıl içinde muayene ve ihbar külfetini yerine getirmek koşuluna bağlı sürekli def'i hakkı tanımaktadır. Hüküm doğrultusunda alıcı, satıcı talebine karşılık hakkı olan seçimlik hakları def'i olarak ileri sürebilir. Alıcının her ayıba karşı def'i hakkı olmayıp, sadece zamanaşımı süresinde satıcıya bildirmiş olduğu ayıplara karşı def'i hakkı bulunur. (Arslanlı, 1955, s. 294; Yavuz, Acar, & Özen, 2012, s. 93).

Tüketici Kanunu'nda TBK madde 231 f/1'de alıcıya tanınmış sürekli def'i hakkı gibi düzenleme yoktur. 6502 sayılı TKHK madde 83 atfı gereği TBK m.231 f/1 tüketici sözleşmelerinde de uygulanır (Zevkliler & Gökyayla, s. 139; Aslan, 2014, s. 181; Türkmen, 2014, s. 3409; Çapri, 2016, s. 283; İnceoğlu, 2015). Ancak ayıplı

mallar ile ilgili tüketicinin muayene ile ihbar külfeti 6502 sayılı TKHK' da kaldırılmıştır. Böyle bir durumda tüketici, hakkının kötüye kullanılmasından herhangi bir muayene ve ihbar külfetine gerek olmaksızın, seçimlik hakları satıcıya karşı def'i olarak ileri sürebilir (Çapri, 2016, s. 284; Türkmen, 2014, s. 3410; Aslan, 2016, s. 181).

Öğretide, bu def'i hakkında da zamanaşımı olup olmayacağı konusunda bir tartışma söz konusudur. Bir görüşte def'i ile ortaya çıkan hukuki durumun korunmaya çalışılmasından, alıcının bu hakkı zamanaşımına uğramaz (Yavuz, 2019, s. 165; Şahiniz, 2008, s. 133; Yavuz, Acar , & Özen, 2012, s. 93; Türkmen, 2014, s. 3410). Tüketici def'i hakkı ile seçimlik haklarını da anında satıcıya bildirmesiyle kullanılmalıdır (Yavuz, 2019, s. 165; Şahiniz, 2008, s. 133; Yavuz, Acar , & Özen, 2012, s. 93). Bir diğer görüşe göre alıcı bu hakkı 10 yıllık zamanaşımı süresi içerisinde kullanılmalıdır; aksi durumda on yılın dolması durumunda def'i hakkı zamanaşımına uğrar (Şahiniz, 2008, s. 133; Gümüş, 2020, s. 117). Tüketicinin bu hakkını satıcının hangi taleplerine göre öne sürebileceği konusunda görüş birliği yoktur. Bir görüşe göre tüketici bu hakkını ayıplı satılana konu satış sözleşmesiyle ortaya çıkan satıcının taleplerine karşı ileri sürülür (Yavuz, 2019, s. 165).

Diğer görüşe göre ise, tüketicinin bu hakkı satıcı ile arasındaki ayıplı malın konu edindiği satış sözleşmesi dışında bir hukuki işlemde de kullanılır (Tandoğan, 1980, s. 202; Yavuz, 2019, s. 165; Şahiniz, 2008, s. 132; Aslan, 2014, s. 181) (Aral & Ayrancı, 2014, s. 159). Tüketicinin def'i hakkının başka hukuki işlemde de kullanılabilmesi için ayıba karşı tekeffülden ortaya çıkan zamanaşımı süresinde satıcıya ait olan alacak haklarının muacceliyet kazanmış olması gerekir (Yavuz, 2019, s. 165; Şahiniz, 2008, s. 132; Aslan, 2014, s. 181; Aral & Ayrancı, 2014, s. 159) (Tandoğan, 2008, s. 202).

3.6. Tüketicinin Seçimlik Hakları

3.6.1. Sözleşmeden Dönme Hakkı

Ayıp olması halinde tüketiciye kanun ile tanınan haklardan biri de sözleşmeden dönmedir. 4822sayılı kanun ile değişiklik Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda, sözleşmeden dönme hakkının olduğu açık şekilde belirtilmiştir. Değişiklikten önceki kanunda tüketicinin bedel iadesini talep edebileceği belirtilmiştir. Fakat bedel iadesi, sözleşmeden dönme sonuçlarından yalnızca bir tanesi olduğu için tüketiciye tanınan

hak olduğunun açıkça düzenlenmesi yerinde olmuştur (Zevkliler & Aydoğdu, 2004, s. 126).

6502 sayılı TKHK'nın maddesinin 11/1 fıkrasının a. bendi hükmüne göre "(1) Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici; a) Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek, sözleşmeden dönme," hakkına sahiptir.

Aynı Kanunun hizmetlerdeki ayıp sebebiyle tüketicinin seçimlik haklarını belirtildiği madde 15/1'e göre; "(1) Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici, ...sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir."

TBK.'nin madde 227/1-1 hükmüne göre "(1) Satıcının satılanın ayıplarından sorumlu olduğu hallerde alıcı, aşağıdaki seçimlik haklardan birini kullanabilir: 1. Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme."

Görüldüğü üzere iki Kanunda da birbirine benzer anlatımlarla tüketiciye, satın almış olduğu bir malı satıcıya geri vermek istediği zaman bildirimde bulunması şartıyla sözleşmeden dönme imkânı verilmiştir. Hizmet konusunda ise geri vermek gibi bir durum olmayacağından ifade edilmemiştir. Kural olarak, hizmet görülmesinden sonra geri verilmesinin mümkün olmayacağıyla beraber, eser sözleşmelerinde malın inşa edilmesi durumunda onu geri vermek mümkündür (Aslan, 2014, s. 180).

Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını talep eden tüketici, satıma konu malı semere, maldan sağladığı fayda ve ürünleriyle birlikte satıcıya vermekle yükümlüdür fakat tüketicinin, elde etmesi gerektiği halde ihmal ettiklerinin ödemesini yapma sorumluluğu yoktur. Buna karşı satıcı da tüketiciye, satış parasını faiziyle birlikte verme, tüketicinin mal için yapılan giderleri ödeme ayıbın ileri sürülerek sözleşmeden dönülmesi sebebiyle yapılan mahkeme giderlerini ödemekten sorumludur (Aydoğdu, 2015, s. 169).

Sözleşmeden dönme hakkı, iki tarafın karşılıklı olarak borç yüklendiği sözleşmelerde ifa edilmeyen edimlerin sona ermesine sebep, ifa edilen edimlerin iade borcu doğuran, tek taraflı ulaşması ve yöneltmesi gerekli, herhangi bir şekle tabi olmayan, bozucu yeniliği doğuran haktır (Kahveci, 2014, s. 167; Serozan, 1975, s. 45, Çapri, 2016, s. 225; Serozan, 2012, s. 209).

Sözleşmeden dönme kavramı ile sözleşmenin feshi hukuki anlamda farklı kavramlar olmasına rağmen; satılanın ayıplı olması nedeniyle alıcının sözleşmesinin

feshedildiğini demesiyle sözleşmeden dönme hakkını kullandığını anlamak gerekir (Aslan, 2014, s. 183; Aydoğdu & Kahveci, 2017, s. 186). Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanmasının taraflar arasında yapılan sözleşmenin geçerliliği durumuna etkisi durumunda tartışma söz konusudur. Bu konu hakkında görüşler (Kahveci, 2014, s. 176-189) dört gruptadır. Bunlar; yasal borç ilişkisi görüşü, “aynı etkili dönme görüşü, Klasik dönme görüşü, dönüşüm (yeni dönme) görüşü şeklindedir.

Ayıplı malın iadesinde yer bakımından, dönme hakkının kullanıldığı anda malın bulunduğu yerdir (Şahiniz, 2008, s. 155-156; Kahveci, 2014, s. 305; Eren, 2015, s. 138).

3.6.2. Satış Bedelinin İndirilmesi Hakkı

Tüketicinin seçimlik haklarından bir diğerini düzenleyen 6502 sayılı TKHK'nın maddesinin 11/ 1 fıkrasının b bendinde, tüketicinin kanunla kazandığı bir diğer seçimlik hakkı satış bedelinin indirilmesini talep hakkı düzenlenmiştir. Bu hükme göre; “(1) Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici; ...

b) Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, ... seçimlik haklarından birini kullanabilir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür” söz konusu hak, sadece satıcıya karşı kullanılıp üretici ve ithalatçıya karşı kullanılamaz. Üretici ile ithalatçıya karşı, kullanılan hak ise yalnızca malın onarımı ve yenisi ile değiştirmesi haklarıdır (Aslan, 2014, s. 188).

Tüketici, satış bedeline ilişkin indirim isteme hakkını, satılan malın bedelini ödedikten sonra kullanacağı gibi bedelini ödemedenden de kullanabilir (Şahiniz, 2008; Gümüş A. , 2014, s. 113). Bu halde tüketici satış bedelini ödemediği durumda satıcıya malın indirimli bedelini öder. Hiçbir ödeme yapmadığı durumda da satış bedelinden yapılan indirim tutarının tüketiciye hemen geri verilmesi gerekmektedir. Bazı yazarlara göre satış bedeli ödenen satılana ilişkin indirim olması halinde ödeme tarihi itibarıyla indirilen tutardan hesaplanarak faiziyle birlikte tüketiciye geri verilmesi gerektiğini savunmaktadır (Atamer & Baş , 2014, s. 47-48; Şahiniz, 2008, s. 158; Aslan, 2016, s. 192; İnceoğlu, 2015, s. 182-183).

Satış bedelinin indirilmesi konusunda satılan malın kıymet takdirinin tespit edilmesinde hasar ve yararın geçiş anı önemlidir. Eski Borçlar Kanunu'nda yarar ve hasar sözleşmesinin kurulmasıyla satıcıya ait oluyorken yeni Borçlar Kanunu madde 208'deki hükme istinaden yarar ve hasar konusu taşınırlarda teslimi halinde

taşınmazlarda ise tescille alıcıya geçmektedir. Bu nedenle satış bedeli indirimi durumunda satılanın kıymet taktiri yapılırken, taşınırlarda teslim anı, taşınmazlarda ise tescil anı dikkate alınmalıdır (Aydoğdu & Kahveci, 2017; Aslan, 2014; Eren, 2015; Yavuz, 2019; Şahiniz, 2008).

6502 sayılı TKHK'nın maddesinin 11/5 fıkrasına göre; "Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden yapılan indirim tutarı derhal tüketiciye iade edilir." Satıcı, indirilen kısmı tüketiciye hemen iade etmediği durumlarda, talep anından itibaren işleyecek olan faizi talep edebilecektir. Hükme istinaden,

(1) Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici, ... ayıp oranında bedelden indirim ... haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Sağlayıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar sağlayıcı tarafından karşılanır. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

Tüketici, satış bedelinin indirilmesi hakkını kullandığında, malın bedelinde yapılan indirim miktarı en kısa sürede alıcıya iade edilir. Aynı zamanda alıcının ayıp nedeniyle mala yapılan masraflar varsa, indirilen bedel ile onları da sağlayıcıdan talep edebilir. Bunların dışında, genel hükümlere göre tazminat hakkı da mevcuttur. Satış bedelinin indirilmesi hususunda 6098 sayılı TBK'ya bakılacak olursa; TBK'nın madde 227/1. fıkrasının 2. bendinde, satılanın ayıplı olması halinde, alıcının satıcıdan ayıp oranında indirim hakkı olduğu düzenlenmiştir. Bu hükme göre;

(1) Satıcının satılanın ayıplarından sorumlu olduğu hallerde alıcı, aşağıdaki seçimlik haklardan birini kullanabilir: ...

2. Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinde indirim isteme. ... Alıcının genel hükümlere göre tazminat isteme hakkı saklıdır. ... Satılanın değerindeki eksiklik satış bedeline çok yakın ise alıcı, ancak sözleşmeden dönme veya satılanın ayıpsız bir benzeriyle değiştirilmesini isteme haklarından birini kullanabilir.

Tüketiciye verilen seçimlik haklardan ikincisi, ayıplı maldan kaynaklı satış bedelinin indirilmesini talep edebilmesidir. Diğer seçimlik hakları gibi satış bedelinin indirilmesini de irade açıklamasıyla kullanır Dönmedeki gibi alıcının istediği sonuç, satıcının ayıplı malın bedelin indirilmesini kabul etmesi veya mahkeme kararıyla gerçekleşmesini istemesidir (Aral, 2006, s. 143). Söz konusu hak yenilik doğuran hak olması sebebiyle kullanılmakla tükenir alıcı bu hakkını seçtikten sonra vazgeçip başka bir diğer hakkını seçemez (Aslan, 2014, s. 189).

Alicının bu hakkı talep etmesi halinde taraflar aralarında anlaşarak satış bedelinden indirilecek tutarı tespit ederler. Fakat bu konuda anlaşmaya varılmadığında taraflar bu tutarın tespitine mahkeme karar verecektir (Yavuz, 2014, s. 97).

3.6.2.1. İndirim Miktarının Tespiti

Tüketici satın aldığı mal ayıplı ise kendisine tanınan satış bedelinden indirim seçicilik hakkını kullanabileceği 6502 sayılı TKHK' da düzenlenmiştir. Fakat indirim tutarının nasıl hesaplanacağına ilişkin TBK ve 6502 sayılı TKHK'da açık bir düzenleme yoktur. Aynı şekilde daha önceki 4077 sayılı TKHK da da indirim miktarının hesaplanmasına ilişkin açık bir düzenleme bulunmamaktaydı. Öğretide bu miktarın tespitine ilişkin mutlak metot, tazminat metodu ve nispi metot olmak üzere üç yöntem geliştirilmiştir (Yavuz, 2019, s. 180-187; Edis, 1963, s. 124; Eren, 2015, s. 148-149; Yavuz, Acar , & Özen, 2012).

3.6.2.2. Mutlak Metot

Bu görüşte, satılanın ayıplı ve ayıpsız değeri ayrı ayrı hesaplanır. Bu şekilde tespit edilen ayıplı ve ayıpsız değer arasındaki fark sözleşmede kararlaştırılan satım tutarından indirilir ve böylece alıcının ödemek zorunda olduğu indirimli satış parası hesaplanır (Edis, 1963, s. 123; Yavuz, 1989, s. 180; Tandoğan, 1985; Tunçomağ, 1977; Olgaç, 1977).

Örneğin; Satış Bedeli = 200 TL

Ayıpsız Değer = 110 TL

Ayıplı Değer = 60 TL

Ayıpsız değerden ayıplı değer çıkarılarak indirilecek tutar tespit edilir.

İndirilecek Tutar = 50 TL

Ödenecek Bedel = 150 TL

Bu metotta olumsuz durum, malın değeri gerçek değerinden çok daha düşük veya çok pahalı olarak tespit edilmesi halinde adaletsiz sonuçlar doğurabilir (Edis, 1963, s. 123).

Yargıtay'ın uygulamasına istinaden mutlak yöntemin kullanılması adaletsiz sonuçlar ortaya çıkardığından kabul edilmemektedir. Duruma bir dava örneği verilecek olduğunda bir davada tüketici, manzaralı olması sebebiyle satın aldığı evin daha sonra kapanması durumunda manzaralı ve manzarasız değer farkı, tüketici mahkemesi

tarafından tüketicinin lehine değer azalması olarak hükmedilmiş olsa da, kararın temyizi üzerine Yargıtay 13. HD tarafından mutlak metot yöntemi ile hesaplama yapılmayacağına nispi metot ile hesap yapılması gerektiğine hükmetmiş ve tüketici mahkemesinin kararını bozmuştur (Kara, 2012, s. 378).

3.6.2.3. Tazminat Metodu

Satış bedelinden indirilecek tutarın tespitinde tazminat metodunun uygulanması destekleyenlere göre, sözleşme sırasında tarafların aralarında kararlaştırdıkları satış bedeli ile satılanın ayıplı değeri arasındaki farkı, sözleşmede kararlaştırdıkları satış bedelinden indirilmesiyle tespit edilir (Aydoğdu, 2015, s. 171).

$$\text{İndirilecek Miktar} = 2000 - 500 = 1500\text{TL}$$

$$\text{Ödenecek Satış Bedeli} = 2000 - 1500 = 500 \text{ TL}$$

Bu metodun sakıncası ise bir üstte örnekte, mutlak metotta olduğu gibi tarafların kendi aralarında belirledikleri satış bedelinin gerçek değerinden ucuz olarak tespit etmeleri durumudur (Aslan, 2014, s. 191).

3.6.2.4. Nispi Metot

Satış bedelinden indirilecek tutarın tespitinde nispi metodun kullanılması gerektiğini savunanlara göre, tarafların aralarında kararlaştırdıkları bedel ile ayıplı değeri arasındaki farkın satış bedelinden indirilmesidir (Yavuz, 2014, s. 99).

$$\text{Ayıpsız Değer/Ayıplı Değer} = \text{Kararlaştırılan Bedel/Ödenecek Bedel}$$

$$\text{Ödenecek Bedel} = (\text{Kararlaştırılan Bedel} \times \text{Ayıplı Değer}) / \text{Ayıpsız Bedel}$$

$$\text{Ödenecek Bedel} = 1000 \times (400/800) = 500 \text{ TL (Aydoğdu, 2015, s. 172)}$$

Bu usulde mal satış bedeli gerçek değerinin altı veya üstü tutarda satılması önem arz etmez. Satış bedeli üzerinde yapılacak indirim, malın gerçek ve ayıplı değeri arasındaki orana göre yapıldığından taraflardan birinin daha fazla zarar görmesi gibi adaletsiz bir sonuçla karşılaşılmaz. Öğretideki hâkim olan fikre göre (Aral, 2006, s. 143) ve Yargıtay İçtihadı Birleştirme Kararlarına göre bu durumlarda hesaplama metodu olarak nispi metodun uygulanması gerektiği kabul eder (Aslan, 2014, s. 189).

Satış bedelinin indirilmesi durumunda malın değerinin belirlenmesi hasarın geçiş anına göre yapılmasına dikkat edilmelidir. Bu durum menkullerin parça satımında sözleşme anında, gayrimenkullerde de zilyetliğin karşı tarafa teslim anının dikkate alınması gerekir. Satış bedelinin indirilmesi ayrıca bir tazminat özelliği

taşımadığından TBK'nın tazminata ilişkin hükümleri satış bedelinin indirilmesine uygulanmaz (Yavuz, 2014, s. 100).

3.6.2.5. Satış Bedelinden İndirim Talep Edilmesi Halinde Ayrıca Tazminat Talep Edilip Edilmeyeceği Sorunu

Ayıplı ifa durumunda tüketicinin hakkı olan satış bedelinden indirim talebi bazı durumlarda uğradığı zararların tamamını gidermeye yetmeyebilir. Böyle durumlarda tüketici sözleşmeden dönme halinde olduğu gibi doğrudan ve dolaylı zararlarının tazminini talep i hususu öğretide tartışmalıdır.

Bir görüşe göre (Yavuz, 2019, s. 186; Turgut, s. 462; Edis, 1963, s. 124-126) TBK madde 229'da sözleşmeden dönmenin sonuçlarına ilişkin bir düzenleme olduğundan satış bedelinden indirim seçimlik hakkında uygulanmaz. Tüketici, bedel indirimi seçimlik hakkının yanı sıra uğradığı zararların tazminini yalnızca TBK madde 112 hükmüne göre talep edebilir. Bu halde satıcı sadece kusuru olmadığını ispat etmesi durumunda tüketicinin zararını tazmini sorumluluğundan kurtulur. Başka bir ifadeyle TBK madde 229/1 b.3 hükmündeki gibi satıcının kusursuz sorumluluğu yoktur

Sözleşmeden dönme hakkı, ayıplı ifanın ağır sonuçlarını içermesi sebebiyle bu kadar istisnai bir hükmün hafif sonuçlar içeren satış bedelinden indirim seçimlik hakkında uygulanmasının doğru olmadığı savunulmaktadır (Yavuz, 2019, s. 188-189; Gümüş, 2020, s. 105; Aral & Ayrancı, 2014, s. 151; Şahiniz, 2008, s. 161-162).

Yargıtay uygulamalarında bu görüşü destekleyen kararlar yer almaktadır

BK'nın 202. maddesine göre satıcının tekeffülü altındaki satılanın ayıbı anlaşıldığı zaman, alıcı seçimlik hakkına sahiptir. Dilerse satılanı redde hazır olduğunu beyan ederek satımın feshini, dilerse satılanı alıyup semenin tenzilini isteyebilir. Şayet uğranılan zarar semenin tenzili ile karşılanmazsa alıcı, semenin tenzili ile eksik ifa nedeniyle uğradığı zararı BK'nın 96. maddesi uyarınca isteyebilir. Yarg. 19. HD. E. 2001/1069, K. 2001/5025, T.28.06.20(<https://www.sinerjimevzuat.com.tr>, Erişim Tarihi: 23.02.2019).

3.6.3. Ayıpsız Benzeri ile Değiştirilmesi Hakkı

6502 sayılı TKHK'nın madde 11/1. fıkrasını ç bendinde ayıplı malların, madde15/1. fıkrası ise ayıplı hizmetlerin tüketicinin; satın alımlarında satın alınan malın ayıplı olması halinde, hizmet konusunda ise sunulan hizmetin ayıplı görülmesi halinde malın yenisinin talep edilmesi hizmetin ise yeniden görülmesinin isteyebilmesi mümkündür. Satıcı, bu talepleri yerine getirmek zorundadır (Kara, 2012, s. 376).

Tüketicinin malın yenisi ile değiştirilmesi talebi hususunda TBK hükümlerine bakıldığında, TBK'nın madde 227/1. fıkrasının 4. bendindeki hüküm ile 6502 sayılı TKHK'nın madde11/1 fıkrasının 4. bendi hükmü paralellik göstermektedir TBK'daki hükümde; tüketicinin “imkân varsa, satılanın ayıpsız bir benzeri ile değiştirilmesini isteme hakkı vardır” şeklinde ifade edilmiştir. Hizmetlere ilişkin olarak düzenlenen 6502 sayılı TKHK'nın madde 15/1. fıkrasında ise, imkân varsa kelimesine yer verilmemiştir. İmkânsızlık durumlarında hizmetin yeniden görülmesi talep edilemeyeceği yönündedir. Satıcı, tüketicinin seçimlik haklarından biri olan bu talebini yerine getirmekle mükelleftir. Önceki Borçlar Kanunu'ndan farklı olarak, TBK'da, satışa konu şeyin cins borcuna konu olması zorunluluğu yoktur (Zevkliler A. , 2013, s. 132).

Malın yenisi ile değişimi talebi satıcının dışında üreticiye ya da ithalatçıya karşı bizzat kullanılan haktır. Hakkın yerine getirilmesi durumunda bunların hepsi müteselsil bir şekilde sorumludur (Aslan, 2014, s. 192). Hüküm gerekçesi, Sözleşmeye aykırılık durumunda sözleşme tarafı olarak öncelikle olarak satıcı sorumlu sorumludur. Fakat, tüketici satıcının bulunmaması durumları da dahil olmak üzere, ayıpsız olan ile değiştirme veya ücretsiz onarım haklarını üreticiye veya ithalatçıya karşı kullanır. Tüketici ile Üretici ve ithalatçı arasında bir sözleşme ilişkisi yoktur. Tüketici, üreticiye veya ithalatçıya herhangi bir ödeme yapmaması sebebiyle sözleşmeden dönme hakkını kullandığında, satıcıya ödediği parayı üretici veya ithalatçıdan geri alamaz veya bedel indirimini kullanamaz tüketici bu haklarını sadece satıcıya karşı kullanabilir. Buna karşın ayıplı mala ilişkin ücretsiz onarım veya ayıpsız benzeri ile değiştirme talebini üreticiden veya ithalatçıya sunması anlamlıdır. Çünkü, elinde yeni mal veya o malı gereği gibi onaracak muhatap üretici veya ithalatçıdır. Dolayısıyla bu hallerde, sözleşmelerin nisbiliği ilkesinin aşılması tüketimin doğrudan ithalatçıya veya üreticiye başvurabilmesi kabul edilmiştir. Buradaki gerekçeler Aslan'a göre geçerli değildir. Neden olarak, satıcı ile alıcı arasında alım-satım sözleşmesinin olduğu ve satış bedelinin satıcıya ödendiğinin doğru olmasına rağmen, satıcının da bu bedelin kendi kârı dışındaki kısmını, zaten üretici veya ithalatçıya ödemiş olmasıdır. Kanaatimce, bu konuda yapılan eleştiri yerinde olmayıp satıcının dışında üretici ve ithalatçı da her ne kadar satıma konu maldan kar elde edecek olsa dahi söz konusu alım-satım sözleşmesi alıcı ile satıcı arasında yapıldığından tüketicinin, satıcıya ödemiş olduğu paranın satıcı dışında diğer kişiler geri alması ya da alınan malın bedelinde indirim hakkını onlardan

talep etmenin doğru olmadığıdır. Üretici veya ithalatçının bu sorumluluktan kurtulabilmesi için malın kendileri tarafından piyasa sürülmesi sonrasında ayıbın ortaya çıktığını ispat etmeleridir (Aslan, 2014, s. 193).

6502 sayılı TKHK'nın 11. maddesinin 3. fıkrasına göre,

(3) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

Hizmetler açısından da bu hükme paralel bir düzenleme 6502 sayılı TKHK'nın madde15/2'de yer almaktadır. Buna göre;

(2) Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin sağlayıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici bu hakları kullanamaz. Orantısızlığın tayininde hizmetin ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

Önceki Kanunla kıyaslandığında tüketicinin haklarına kısıtlama burada da getirildiği görülmektedir (Sagiri, 2017).

Tüketicinin, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi seçimlik hakkını seçmesi ve bu talebin karşı tarafa yöneltilmesinden itibaren otuz iş günü içerisinde, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içerisinde yerine getirmesi gerekir. Hizmetlerin tekrar görülmesi açısından da hizmetin özelliği ve tüketicinin buradaki amacı dikkate alınarak uygun bir zaman diliminde sağlayıcı tarafından yerine getirilir. Her durumda bu süre talebin sağlayıcıya yöneltilmesini takip otuz iş gününü geçmemesi gerekir (Aslan, 2014, s. 192). Malın yenisiyle değişim kararının verilmesinden sonra, icra aşamasında tespit edilecek değer hiçbir durumda malın fatura değerinden daha düşük olamaz. Aksi halde, tüketicinin kullandığı seçimlik hak sebebiyle zarara uğraması gündem konusu olacaktır (Kara, 2012, s. 377).

6502 sayılı TKHK'nın madde 11/1'in 6. fıkrası ve madde 15/1. fıkrasına göre tüketici söz konusu hakkını kullanması nedeniyle yapmış olduğu tüm masrafları da karşı taraftan talep edebilir. Bununla birlikte, malın ayıplı çıkmasından dolayı zarara uğrayan tüketici, bu hakkı ile genel hükümlere göre tazminat da isteyebilir (Kara, 2012, s. 376).

Tüketici, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi seçimlik hakkını tek yanlı varması gereken bir irade açıklamasıyla kullanır. Bu seçimlik hakkı tüketici, bir kez kullanılmakla tükettiğinden, değiştirilmez. Satıcı, değişim sırasında tüketiciden hiçbir

bedel de talep edemez. TBK'nın madde 228/ 2. fıkrasına göre, tüketici, malın yenisi ile değiştirilmesi seçimlik hakkını, sözleşmeden dönme hakkının olduğu hallerde kullanabilir. Satıma konu malın tüketicinin fiili ile telef olması, başkasına temlik edilmesi, işleme, karışma ya da birleşme durumlarında bu hak kullanılamaz sadece indirim talep edilir (Aslan, 2014, s. 194).

Alıcının bu hakkını kullanması bir süreye tabi tutulmasa dahi bu hakkını zamanaşımı süresi içinde kullanmak zorundadır (Yavuz, 2014, s. 102).

TBK.'nın madde 227/3. fıkrasında satıcıya ayıplı malı anında değiştirmeyi teklif etme hakkı tanınmıştır. 6502 sayılı TKHK'da durum satıcı açısından böyle bir hüküm olmayıp, aksine, satıcı tüketicinin tercihini yerine getirmekle mükelleftir (Aral, 2006, s. 148).

Tüketici bu hakkını kullanırken, ayıplı malı iade etmesi gerekir (Aydoğdu, 2015, s. 173). Ancak, tüketicinin iade borcuna ilişkin kanunda herhangi bir düzenlemeye bulunmamaktadır. 6502 sayılı TKHK.'nın madde 83/1 fıkrasındaki atıf sebebiyle, tüketicinin iade borcu sözleşmeden dönme hakkının kullanılmasındaki gibi genel hükümlere göre tespit edilmesi gerekir (Aslan, 2014, s. 195).

6502 sayılı TKHK ve TBK'da bulunan "imkân varsa" kelimesine 4077 sayılı TKHK'da yer verilmemiştir. Bu haliyle 6502 sayılı TKHK'nın 4077 sayılı TKHK' ya kıyasla tüketicinin seçimlik haklarına kısıtladığı görülmektedir. Bazı yazarların görüşüne göre 6502 sayılı TKHK ve TBK'da yer alan "imkân varsa" kelimesinin anlamı "satıcıdan beklenebiliyorsa" şeklinde okunmalı ve var olan kısıtlama sadece "parça satışı" bakımından geçerli olduğu bilinmelidir (Gümüş, 2020, s. 107; Öztaş, s. 341).

6502 sayılı TKHK madde 11/4'e göre,

ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içinde yerine getirilmesi zorunludur. Aksi hâlde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir (Çapri, 2016, s. 258; Atamer & Baş, 2014, s. 40-41).

Hükümde yer alan "yönelme" ifadesiyle talebin üretici ithalatçı ve satıcıya, gönderilme anı esas alınır (İnceoğlu, 2015, s. 183; Gümüş, 2020, s. 123). Aynı hükümde belirtilen süreler içinde tüketicinin talebinin yerine getirilmediği durumlarda, tüketici kanunla tarafına sunulan diğer seçimlik haklarından birini kullanır.

Tüketicinin, satım konusu ayıplı malı ayıpsız benzeriyle değiştirilmesi hakkı, yenilik doğuran hak olduğundan söz konusu hak bir defa kullanıldığında tükenir ve geri dönülmez. Ancak hükümde kullanılan seçimlik haktan dönülemeyeceği kuralına istisnadır 6502 sayılı TKHK m. 11/4 hükmü,1999/44 sayılı AB Yönergesi madde 3/5'e paraleldir (Atamer & Baş , 2014, s. 40).

6502 sayılı TKHK madde 11/3 hükmünde, tüketicinin satıma konu malın ayıpsız benzeri ile değiştirilmesindeki hakkının sınırı düzenler. Hakkın kullanılması durumunda satıcı tarafından “*orantısız güçlükleri de*” beraberinde getirmesi durumlarında tüketici bu hakkı talep edemez. Bunun gibi durumlarda tüketici sözleşmeden dönmeyi veya satış bedelinden indirim isteme haklarından birini tercih eder

6502 sayılı TKHK madde 11 /3'te “orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.” 1999/44 sayılı AB Yönergesi madde 3/3'te düzenlenen kriterlere esas olması suretiyle, yönergeye uyum kapsamında 6502 sayılı TKHK'da bu hususlara yer verilmiştir (Atamer & Baş , 2014, s. 34; Çapri, 2016, s. 235; Atamer Y. , 2005, s. 92). Fakat Yargıtay kararları tüketiciye satım konusu malın ayıpsız ile değiştirilmesi seçimlik hakkı talebinde satıcıya orantısız güçlük ortaya çıkarıp çıkarmadığı dikkate alınmaz. Yarg. HGK., E. 2009/4-11, K. 2009/99, T.04.03.2009 (<https://www.sinerjimevzuat.com.tr>, Erişim Tarihi: 24.02.2019); Yarg. 13. HD., E.2010/4865, K. 2010/16036 T.02.11.2010 (<https://www.sinerjimevzuat.com.tr>, Erişim Tarihi: 24.02.2019)

TBK madde 227/3'te, “satıcı, alıcıya aynı malın ayıpsız bir benzerini hemen vererek ve uğradığı zararın tamamını gidererek seçimlik haklarını kullanmasını önleyebilir.” Hükümde TBK'da satış sözleşmelerinde yerinde veya mesafeli satış durumuna bakılmayarak uygulanır (Öztaş, s. 352; Yavuz, Acar , & Özen, 2012, s. 102). Fakat 6502 sayılı TKHK ve TBK madde 227/3'te benzer hüküm bulunmamaktadır. Bunun tersine 6502 sayılı TKHK'da ise tüketicinin istediği seçimlik hakkını kullanmakta özgür olduğu ve satıcının da tüketici tercihini yerine getirmek zorunda olduğu yer alır (Aslan, 2014, s. 199).

Satıma konu malı değiştirmek isteyen tüketiciye, aynı marka veya model mal verilmesinin şart olmasa dahi dürüstlük kuralı açısından tüketicinin de kabul edeceği

bir malın verilmesi gerekir (Çapri, 2016; Aral Fahrettin & Ayrancı , 1997; Gümüş, 2020; İnceoğlu, 2015; Atamer & Baş, 2014). Hakkın kullanılma talebi olan tüketiciden malın kullanımı karşılığının veya üst modeli için fiyat farkının talep edilip edilmeyeceği hususunda tartışmalar söz konusudur. Satılan ayıplı malın ile ayıpsız benzeriyle değiştirme talebi olan tüketiciden kullanım karşılığının talep edilmeyeceği gibi, AB hukuku kapsamında satılan malın bir üst modelinin teslimi durumunda da fiyat farkı talep edilmez (Atamer & Baş , 2014, s. 42-43; İnceoğlu, 2015, s. 181). Yargıtay kararlarında da satıcının lehinde kullanım tazminatına hükmedilmediği görülür

Davacı, dava dilekçesinde; imalat hatası bulunan 1997 model Porche marka aracının yerine yenisinin verilmesini, bu mümkün olmadığı takdirde değerini istemiştir. Mahkeme ise aracın "O" km. aynı nitelikte yenisi ile değiştirilmesine hükmetmiştir. İİK' nın 24/4. maddesinde; "...Menkul malın değeri ilamda yazılı olmadığı veya ihtilaflı bulunduğu takdirde İcra Müdürü tarafından haczin yapıldığı tarihteki rayice göre takdir olunur" hükmü yer almaktadır. Bu açık hükmün varlığı karşısında, kararın infazının güçlüğünden de söz edilemez. Yarg. HGK., E. 2005/4-309, K. 2005/391, T. 22.06.2005 (<https://www.sinerjimevzuat.com.tr>, Erişim Tarihi: 24.02.2019)

Yargıtay kararlarında, satılanın aynı model ve ayıpsızının stoklarda bulunmaması halinde satılanın ayıpsız benzeri ile değiştirilmesine ilişkin hüküm icra edilemediğinden İİK madde 24 kapsamında satılanın bedelinin tüketicieye ödenmesine hükmedilir. Yarg. HGK., E.2009/4-11, K.2009/99 T. 04 03.2009 (<https://www.sinerjimevzuat.com.tr>, Erişim Tarihi: 24.02.2019) (Çapri, 2016, s. 263; Aydoğdu, 2015, s. 173; Öztaş, s. 345; İnceoğlu, 2015, s. 180; Atamer & İnceoğlu, 2012) (Atamer & Baş, 2014, s. 43-44). Bu ödeme satılanın fatura bedelinden daha düşük olamaz Yargıtay 13. HD. E. 2012/4033, K.2012/8523, T. 28.03.2012 (Kara, 2015, s. 377).

3.6.4. Ücretsiz Onarım Hakkı

4077 sayılı TKHK ile tüketici taraflı satış sözleşmeleri tüketicieye ücretsiz onarım hakkını tanımlarken eski BK'da bu hakka yer verilmemiştir. Fakat 6098 sayılı TBK'da tüketicilerin ücretsiz onarım isteme hakkına sahip olduğu düzenlemeye yer verilerek, 4077 sayılı TKHK ile de paralellik sağlanmıştır 6502 sayılı TKHK ile TBK'da çok fazla masrafın olmadığı durumlarda tüm masrafların satıcıya ait olması şartıyla söz konusu hakkının kullanılacağı düzenlenmiştir (TKHK m. 11/1-c, TBK madde 227/1-3 hükümlerde "*aşırı masraf gerektirmediği takdirde*" ifadesinde TMK madde 2'si doğrultusunda hakkın kötüye kullanılma yasağı ile aynı doğrultudadır (Atamer & Baş , 2014, s. 38; Aslan B. , 2018, s. 54).

Ayıplı malın onarılmasının çok masraflı olduğunu ileri sürmesi gereken satıcı, kişiler, ithalatçı veya üreticidir (Arbek, 2005, s. 180). Tüketicinin satım konusu ayıplı mala ilişkin ücretsiz onarım hakkı istenmesi halinde tüm masraflar satıcıya aittir. GBY madde 8'de "Tüketicinin, Kanununun 11 inci maddesinde yer alan seçimlik haklarından

ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda satıcı; işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür.” Bunun dışında satıcının karşılayacağı gereken masraf malın onarıma gönderilmesinde ve onarım sonunda tüketiciye gönderilmesindeki masraflar da içerisine yer alır (İnceoğlu, 2015, s. 183; Arbek, 2005, s. 204; Çapri, 2016, s. 252).

Ücretsiz onarım demek sözleşmeye aykırı gerçekleşen ifanın, uygun hale getirilmesi durumunda meydana gelen onarıma bağlı tüm masrafları satıcı tarafından yüklenmesidir (Atamer & Baş , 2014, s. 41-42; Çapri, 2016, s. 257; Aslan, 2014, s. 177-185). Ayıplı malın tamir edilebilmesi kısmında, ayıbın bir kısmının ya da tamamının tamir edilebilir olmasını öngören kıstas ve tarafların iradesini dikkate alan sübjektif kıstas vardır (Arbek, 2005, s. 84,85).

Ayıplı mal objektif olarak tamir edilemiyorsa bu durumlarda tüketici bu hakkı dışında kanunen kendisine tanınan seçimlik haklarından birini kullanmalıdır (Arbek, 2005, s. 176-178; Zevkliler & Gökyayla, s. 132; Aydoğdu & Kahveci, 2014, s. 198; Aslan B. , 2018, s. 146-149). Tüketici, ücretsiz onarım talebini satıcıya, ithalatçıya veya üreticiden herhangi birine, birkaçına veya hepsine karşı da ileri sürebilir (Çapri, 2016, s. 253; Gümüş, 2014, s. 117).

6502 sayılı TKHK madde 11/2'ye göre

Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Üretici veya ithalatçı, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulmaz.

6502 sayılı TKHK madde 11 /3 tüketicinin satın aldığı malın ücretsiz onarım talebinde bu hakkın sınırını düzenler. Hakkın kullanılmasında satıcı açısından “*orantısız güçlükleri*” de beraberinde getirmesi sebebiyle tüketici malın ücretsiz onarım hakkını talep edemez. Söz konusu hakkın yerine sözleşmeden dönme veya ayıp oranında satış bedelinden indirim talep haklarını kullanır

6502 sayılı TKHK madde 11/3'te “orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.” 1999/44 sayılı AB Yönergesi madde 3/3'te kriterlerin esas alındığı ve yönergeye uyumu kapsamında 6502 sayılı TKHK'da bu kriterlerin yer aldığı söylenir (Atamer & Baş , 2014, s. 34-38).

6502 sayılı TKHK m. 11/4'e göre;

Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içinde yerine getirilmesi zorunludur (Çapri, 2016, s. 258; Atamer & Baş , 2014, s. 40-41). Ancak bu Kanununun 58 inci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin, tüketicinin ücretsiz onarım talebi yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içinde yerine getirilir. Aksi hâlde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.” Hükümündeki “yönelme” anlamı talebin satıcıya, ithalatçıya veya üreticiye “gönderilme anı olarak ifade edilir (İnceoğlu, 2015, s. 184; Tutumlu, 2006, s. 918; Gümüş, 2014, s. 118).

Hükümde belirtilen sürelerde tüketicinin talebinin yerine getirilmediği durumlarda, tüketiciye kanun ile tanınan diğer seçimlik haklardan birini kullanabilir. Tüketicinin ücretsiz onarım talep hakkı da yenilik doğuran hak olduğundan tüketici bu seçimlik hakkını bir defa kullanır ve söz konusu hak tükenir ve bu haktan geri dönülemez. Ancak bu hüküm tüketicinin kullandığı seçimlik haktan dönemeyeceğinin istisnasını teşkil eder. Tüketicinin, onarım talebine karşılık satıma konu malın ayıplarının giderilmesi sağlanamıyorsa veya satıcının onarmak istemesine rağmen ayıp giderilemiyorsa, tüketici korumasının ön planda tutulması doğrultusunda tüketici, diğer haklardan birini kullanabilir (Akünel, 1973, s. 562; Aslan, 2014, s. 200). Yarg. 13. HD., E. 2005/387, K. 2005/6686, T.19.04.2005 “Yargıtay, yolda kalan araçtaki gizli ayıbın yetkili servis tarafından giderilerek yola devam edilmesi halinde, bu durumun tüketici tarafından ücretsiz onarım seçimlik hakkının kullanıldığı anlamına gelmeyeceğine ilişkin karar vermiştir. “(<http://www.kazanci.com>, Erişim Tarihi: 17.03.2019).

GBY madde 9/1 hükmüne göre

(1) Tüketicinin, ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın;

a) Garanti süresi içinde tekrar arızalanması,

b) Tamiri için gereken azami sürenin aşılması,

c) Tamirinin mümkün olmadığının, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi, durumlarında; tüketici malın bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkân varsa malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

Tüketiciler, zamanaşımı süresinde bu haktan faydalanır. Fakat zamanaşımı süresi geçirdikten sonra ortaya çıkan ayıplar için tüketicilerin yapması gerekenler nelerdir Bakanlık tarafından tespit ve ilan edilen malların kullanım ömrüncü satıştan sonraki hizmetlerin devam etmesi gerektiği yer almaktadır. Bu mallar, kullanım ömrü süresince ücreti karşılığında tamiri yapılabilir. Tüketicilerin, ücretleri karşılığında satın aldıkları malı tamir ettirip kullanmakta olup kullanım ömrü boyunca da bu mallardan

zararlanmayı amaçlamaktadır. 6502 sayılı TKHK madde 56 ve madde 58 hükümlerinde tüketicilerin sahip olduğu ücretsiz onarım hakkı garanti altına alınmıştır (Aslan, 2014, s. 204).

3.6.5. Tazminat Hakkı

6502 sayılı TKHK.'nın 11. maddesinin 6. fıkrasına göre;(6) “Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.”

4077 sayılı TKHK'da tazminat kuralları kanunda düzenlenmişken, 6502 sayılı TKHK.'da, TBK.'ya atıf yapılması yeterli görülmüştür. Buna benzer 6502 sayılı TKHK.'nın madde 15/1 fıkrası hükmü de hizmetler ile ilgili benzer atıf bulunur. Bu hükme göre;

(1) Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Sağlayıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar sağlayıcı tarafından karşılanır. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

Tüketici özel hukukta yer alan irade özgürlüğü ilkesine istinaden, ayıplı malın sebep olduğu zararların olması durumunda ayıplı malın bedel iadesi talep edilmez, doğrudan malın sebebiyet verdiği hem maddi hem manevi zarar tazmini için dava açabilir (Kara İ. , 2012, s. 384).

Tazminat talep etme hakkı konusunda 4077 sayılı TKHK ile 6502 sayılı TKHK kıyaslandığında 4077 sayılı TKHK.'da madde 4/3 fıkrasına göre “satıcı, bayi, acente, imalatçı-üretici, ithalatçı ve bu Kanunun 10. maddesinin son fıkrasına göre kredi veren ayıplı maldan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur” hüküm 6502 sayılı TKHK.'da yer almamaktadır. Kanunda belirtilen, tüketici ile iletişime geçmeyen acente, bayi ve özellikle de kredi veren kuruluşlar tarafından yerine getirilmesinin mümkün olmayan uygulamada da satıcı ve yetkili servise gidilmesi sebebiyle bunlar dışında kişilere gidilmemektedir. Kanunda satış sonrası oluşacak ihtimal zararlar için servis zorunluluğu, sadece üretici ve ithalatçı içindir. Sözleşmeye taraf olan satıcı ve servis istasyonunu kurmak zorunda olan üretici ile ithalatçının dört seçimlik hak sorumluluğu; tazminat borcuna göre sayılan kişilerin müteselsil bir şekilde sorumluluğu yerinde bir karardır (Sagiri, 2017).

Konuya ilişkin ikinci bir husustan bahsedilecek olunursa; 6502 sayılı TKHK.'da tüketici tazminat isteme hakkını belirtmeden, ilk dört seçimlik haktan biriyle birlikte tazminat isteyebileceğini ifade etmiştir. Fakat açıkça belirtilmeden de olsa alıcı, TBK.'daki genel hükümler kapsamında borca aykırılığı gerekçe göstererek satıcıdan ayrıca tazminat talep edebilir. Alıcının genel hükümlere göre tazminat isteme hakkı TBK.'nın madde 227 de düzenlenmiştir (Aslan İ. Y., 2014, s. 207).

TBK.'nın madde 229 hükmüne göre;

Satış sözleşmesinden dönen alıcı, satılanı, ondan elde ettiği yararları ile satıcıya geri vermekle yükümlüdür. Buna karşılık alıcı da satıcıdan aşağıdaki istemlerde bulunabilir: 1. Ödemiş olduğu satış bedelinin, faiziyle birlikte geri verilmesi. a. Satılanın tamamen zaptında olduğu gibi, yargılama giderleri ile satılan için yapmış olduğu giderlerin ödenmesi. 2. Ayıplı maldan doğan doğrudan zararın giderilmesi. Satıcı, kendisine hiçbir kusur yüklenemeyeceğini ispat etmedikçe, alıcının diğer zararlarını da gidermekle yükümlüdür.

TBK'nın madde 229 /1ve3'te ayıplı mallardan oluşabilecek doğrudan zararlar ifade edilmişken 2. fıkrasında kusurun olması hallerinde zararların talep edilebilirliği anlatılmıştır.

TBK.'da tüketici ayıplı mal sebebiyle uğradığı zararlar iki ayrı koşula göre belirlenmiştir. Birincisi söz konusu zararlar doğrudan zarar olması sebebiyle satıcı bunlardan kusursuz olarak sorumlu tutulacaktır (Yavuz, 2014, s. 102 vd.). İkincisi ise, dolaylı zararlar olup, satıcı ancak kusuru olması halinde sorumlu olacağı kabul edilir (Aydoğdu, 2015, s. 182).

3.7. İspat Yükü

Ayıplı mal veya hizmetten kaynaklı ispat yükü, 6502 sayılı TKHK'nın madde 10'da yer almıştır. Hükümde “(1) Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığına ispatı satıcıya aittir. Bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz” şeklinde ifade edilmiştir.

4077 sayılı TKHK'da, satıma konu malın teslimi tarihi itibarıyla satın aldığı malın ayıplı olduğunun ispatı sorumluluğu tüketici üzerindeyken. maldaki ayıbın malın ilk kullanımında ortaya çıkması veya ancak belirli bir kullanım süresi sonrasında ortaya çıkmasında ispat yükü bakımından herhangi bir farklılık oluşturmamıştır. 6502 sayılı TKHK'da ispat konusunda tüketicinin lehine kolaylaştırılmaya gitmesi yerinde bir karardır. 6502 sayılı TKHK'da AB Yönergesinin madde 5'e eşdeğer düzenlemeye

gidilerek, malın teslim tarihi itibariyle ilk altı ay sürede ortaya çıkmış ayıpların teslim edilmesi ayıbın zaten var olduğunun karine olarak kabul edilmiştir. Bu hükümde mal satın alınması tarih itibariyle altı aylık sürede hayatın olağan akışı dikkate alınarak sorunsuz olarak çalışması mümkün olacağı kabul edilmiştir. Fakat satıcının bunun aksi durumunu her zaman ispatlayabilir. Sonuç 6502 sayılı TKHK'daki yeni düzenleme doğrultusunda ilk altı aylık süre içinde ispat yükünde yer değiştirilmesiyle tüketicinin ispat yükü hafiflemiştir (Atamer & Baş , 2014, s. 29 vd.).

Tüketici genel anlamda, mala ilişkin ayıbın olup olmaması ve hangi ayıp zarara sebebiyet vereceğini anlayabilecek seviyede olmamasından, ayıp ve ayıba bağlı meydana gelen zararın ispatı durumu teknik bilirkişilerce yapılacaktır. Tüketici mahkemeleri tüketici için açılan davada, her türlü resim ve harçtan muaf olmasından, bilirkişi masrafları sorun olmayacaktır. Ancak, bazı bilirkişi raporlarının ispat konusunda yeterli olamamasından genel itibariyle ispat yükü ters çevrilmektedir. Nedensellik bağı ispatı, zararı gören kişi için oldukça zorluk yaratır. Malın ayıplı olması durumunun ispatı, zararı gören kişiye bırakılması halinde, malın ayıplı olduğunu ispat edilebilmek için, üretici imalat süreci içerisinde organizasyona bağlı eksikliğin olduğunun ispat edilmesi gerekeceğinden aynı zamanda da bu durum zarar gören kişi açısından olanaksız olması, hususu “prima facie” ile bilinen ispat yöntemiyle kolaylaştırılır. Yöntemi, ilk izlenim sonucu anlamına gelir. TBK kapsamında ileri sürülen ispat yükünün ters çevrilmesi durumu en azından Yargıtay'ın bazen uyguladığı “prima-facie” ispat yönteminden yararlanır. Yargıtay, bazen somut bir olayın ispatı konusunda, tanığın dinletilebileceğini kabul eder, bu durumda tüketicinin ispatını kolaylaştırdığı görülmektedir (Aslan, 2014, s. 255).

6502 sayılı TKHK, 4077 sayılı TKHK'dan farkı satılanın ayıp durumunun ispat yükünü tüketici açısından kolaylaştırır. Bu durum 6502 Sayılı Kanun madde 10/1 hükmü, 1999/44 sayılı AB Yönergesi madde 5'e paralel olarak düzenlenmiştir.6502 sayılı TKHK' gerekçesinde anlaşıldığı gibi bir mal sözleşmeye uygun olarak ifasını yapıp yapılmadığı teslim anına göre belirlenir. Tüketicide, ayıplı ifaya istinaden sahip olduğu hakları kullanabilmek amacıyla satın aldığı malın teslimi anında ayıplı olduğunu ispatlamaktır. Fakat satıma konu malın telef olması durumunda malın teslim anında ayıplı olduğunu ispatı oldukça güçtür. 6502 sayılı TKHK madde 10/1 ile, teslim tarihinden itibaren ilk altı ayda ortaya çıkan ayıplar için, TMK madde 6'da yer alan

genel ispat kuralının aksine ispat yükü satıcı sorumluluğundadır. 6502 sayılı TKHK m.10/1’de

teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığına ispatı satıcıya aittir. Bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz”

Taraflar arasındaki mobilya alım satımına ilişkisinde davacının ileri sürdüğü ayıplı mal satış iddiası, satış tarihi olan 19/01/2015 tarihi dikkate alındığında uyuşmazlığın 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamında kaldığı ve buna göre ilgili kanunun “ispat yükü” başlıklı 10/1.maddesi uyarınca teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğunun kabul edileceği ve bu durumda malın ayıplı olmadığına ispatının satıcıya ait olacağı hususu açık olduğu halde davalı temsilcilerince düzenlenen 21/02/2015 tarihli müşteri hizmetleri bakım ve şikayet formu aksi davalı tarafından ispatlanamadığı gibi, mahkemece de bilirkişi marifetiyle yaptırılan incelemede mobilya konusunda uzman bulunan bir bilirkişi temin edilmeden inceleme yaptırılması ve neticeten ispat yükü yanlış değerlendirilerek davacının davasını ispat edemediği gerekçesiyle davanın mevcut şekli ile davanın reddine karar verilmesi hatalı olmuştur” Yarg. 13. HD., E. 2017/4596, K.2017/4877, T. 24.04.2017 (<https://www.sinerjimevzuat.com.tr>, Erişim Tarihi: 25.01.2019.

Fakat, kanun koyucunun bazı durumlarda satıcının mağdur olmaması için ispat yükünü tüketicinin sorumluluğuna bırakmıştır. 6502 sayılı TKHK’nın gerekçesi, doğası sebebiyle hızlı bozulup çürüyen mallarda ise karine kabulü, malın özelliğiyle bağdaşmaz. Aynı zamanda, ayıbın tüketici kullanımı sonrasında kendi hatasından kaynaklanmasının muhtemel olması durumlarında hâkim, ayıbın teslimi anında da olduğunu ispatlamak sorumluluğunu tüketicinin üzerine bırakır (Helvacı & Altınar Yolcu, 2018, s. 813; Aydoğdu, 2013, s. 166). 6502 sayılı TKHK madde10/2 hükümde, “tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hâllerde, sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz”

Bu durumlarda, tüketici ayıplı ifanın neden olduğu seçimlik hakları kullanamaz. Tüketicinin, bir çabası olmaksızın göreceği ayıplar, ağır ihmal sebebiyle fark edilemediği durumunda, sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olmaz zira 6502 sayılı TKHK’da tüketicinin ihbar ve muayene külfetini kaldırılmasından, tüketiciden açık görünür şekilde ayıptan haberdar olmasını bekler (Helvacı & Altınar Yolcu, 2018, s. 817-818; Çapri, 2016, s. 213; Elvan, 2018, s. 28).

6502 sayılı TKHK madde 10/ 3’te“satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, üretici, ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgiyi içeren bir etiket” yer alması gerekir. Satıcının, tüketicinin okunması güç veya maldaki ayıba ilişkin detaylı bilgi olmayan etiketin olmaması durumunda ayıba karşı sorumluluktan kurtulmaz. Defolu mal üzerine veya ambalajına ayıbın bildirilmesini sağlayacak etiket konulması

sorumluluktan kurtarmaz. Sorumluluk almak istemeyen satıcı ayıbı bildirir etiketi tüketiciye ayrıca vermeli veya ayıp konusunda açıklayıcı bilgiyi de tüketiciye verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde açıkça göstermelidir. (TKHK madde10/3) Satıcı, 6502 sayılı TKHK'nın zorunlu belirlediği durumları yerine getirmemesi halinde de satıcı, sorumluluktan kurtulamaz (Çapri, 2016, s. 214). Teknik düzenlemeye aykırı güvensiz olan ürünler, etiketin konulmuş olması sağlanmış olsa dahi piyasaya sürülemez (Gümüş, 2014, s. 102).

SONUÇ

Tüketici kavramı tarihsel olarak 19. yüzyıldan itibaren daha fazla kullanılmış olsa da söz konusu kavram eski dönemlerde (Babil, Sümer ve Eski Yunan) kullanılmış köklü bir kavramdır tüketim zinciri içerisinde bulunan toplum teknolojik gelişmeler ile bu halkanın vazgeçilmezi konumuna gelmiş ve satıcılarla çok rahat ve hızlı iletişim kurabilmektedir Tüketici satın almak istediği ürüne çok hızlı şekilde ulaşabilmekte ve sahip olabilmektedir. Tüketici toplumu olarak beğendiğimiz bir ürünü görüp almanın yanında hiç uğraşmadan internet portalından satın alabiliyoruz bu kadar hızlı sürede satım sözleşmesi yapılan ürünler hakkında da detaylı bilgiye sahip olmamız mümkün olmadığından alım sonrasında yaşanan mağduriyetlere karşı bilgi yetersizliği sebebiyle mağdur olmaktadır

Piyasada bulunan ürün seçeneklerin bolluğu çeşitliliğinin fazla olması alım konusu malların kalite bakımından düşük seviyelerde olmasına sebebiyet vermektedir. Bu durumlara ek olarak aldatıcı reklamların varlığı tüketicinin alım durumunu ciddi anlamda etkilemektedir tüketicinin yaşamış olduğu bu gibi durumlarda satıcıya karşı korunması gerekmektedir “Ayıplı Taşınır Satımlarında Tüketicinin Sahip Olduğu Seçimlik Hakları” başlıklı çalışmada tüketicinin alışveriş sonrasında satın alınan malın ayıplı çıkması durumunda satıcıya karşı kullanabilecekleri hakların olduğu ve bu hakları nasıl kullanacaklarına ilişkin bilgiler yer almaktadır

Tüketicinin doğrudan korunması amacıyla 08/03/1995 tarihinde yürürlüğe giren 23.02.1995 tarihli 4077 sayılı TKHK kabul edilmiş fakat ekonomik ve sosyal alanda yaşanan gelişmelere yetersiz kalmıştır. Bu durum ve beraberinde AB direktiflerine, TTK ile TBK’ ya uyum sağlayabilmesi amacıyla 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun yürürlüğe girmesini sağlamıştır. Kanun 28.11.2013 tarihli Resmî Gazete’de yayımlanmış ve 6 ay sonrasında yürürlüğe girmiştir.

6502 sayılı TKHK’ m.3/k’da tüketici; ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmaktadır. TKHK’ da tüzel kişilerde tüketici kapsamına girmektedir. Çünkü dernek ve vakıfların ticari ve mesleki amaçları dışında bir malı kullanmak veya yararlanmak için yaptığı satım sözleşmelerinde korunmaya ihtiyaç duyması sebebiyle kanunun kapsama alması yerinde olmuştur. Fakat tüzelkişi şirketler bu kapsama girmemekte olup tüzel kişi tacirlerinin ayrı bir alanı olmaması ve yaptıkları her türlü işlem ticari sayıldığından kapsam içerisinde yer

alamaz. Fakat TTK' M.19/1 hükmündeki “Bir tacirin borçlarının ticari olması asıldır. Ancak, gerçek kişi olan bir tacir, işlemi yaptığı anda bunun ticari işletmesiyle ilgili olmadığını diğer tarafa açıkça bildirdiği veya işin ticari sayılmasına durum elverişli olmadığı takdirde borç adi sayılır” istisna sadece gerçek kişi tacirleri geçerlidir.

Bu çalışmanın amacı; tüketicilerin satın alma süreçlerinde, işletmelerin kar maksimizasyonunu sağlamak adına sergiledikleri olası haksızlıklara, nasıl tepki verdiklerini ve sahip oldukları haklarının farkında olmalarını sağlamaktır. Günümüzde işletmeler çeşitli satış politikalarıyla, pazar paylarını arttırmak, yüksek kazançlar elde etmek amacıyla tüketicileri etik olmayan yöntemlerle kendi çıkarları doğrultusunda yönlendirebilmektedir. Bu da tüketicileri birçok yönden mağdur durumda bırakmaktadır. Tüketicilerin işletmelere nazaran zayıf oldukları nokta sadece ekonomik yönden değildir. Satın aldıkları ürünler hakkında işletmeler kadar bilgi sahibi olmamaları, pazara yön verecek düzeyde örgütlü olamamaları, karşılaştıkları çeşitli mağduriyetlerde haklarını nasıl aramaları gerektiği konusunda yeterli bilgiye sahip olmamaları işletmeleri, tüketiciler karşısında daha güçlü kılmaktadır.

Tüketicilerin ihtiyaçlarını giderecek mal ve hizmetler hakkında doğru bilgiye sahip olabilmesi ve doğru tercihler yapabilmesi, işletmelerin etik olmayan satış politikaları; aldatıcı reklam ambalajlama, etiketleme gibi konularda bilgilendirilmesi, uğradıkları maddi ya da manevi zararlarının giderilmesi için nerelere başvurabilecekleri neler yapabilecekleri konusunda aydınlatılması büyük önem arz taşır. İşletmelerin pazarlama uygulamaları karşısında tüketicilerin korunabilmesi için devletler ve sivil toplum örgütleri önemli çalışmalar yapmaktadır. Ancak eğitilmemiş veya tüketim bilinci oluşturulmamış bir toplumun hakları sadece devletin düzenlemeleriyle korunamaz. Bu konuda asıl önemli olan nokta hem işletmelerin hem de tüketicilerin kendi sorumluluklarının farkına varmalarıdır. Çünkü bilgili ve hakları konusunda bilinçli tüketiciler sayesinde işletmelerin üretim faaliyetleri, ülkenin refah ve verimlilik seviyesini arttıracak şekilde yönlendirilmiş ve ülke ekonomisi de kalkınmış olacaktır. Tüketicilerin, piyasadaki ürünler hakkında bilgi sahibi olur ve işletmeler gibi iyi organize olurlarsa sorunları çözümlenebilir. Tüketicilerin güçlü bir örgütlenme sağlayabilmeleri için gereken yasal ve idari alt yapının oluşturulması bu konudaki birtakım engellerin aşılması gerekmektedir. Tüketicinin korunması yolunda atılan adımların temelinde; tüketici ile üretici/sağlayıcı/satıcı arasında bulunan adaletsizliği ortadan kaldırmaktır tüketiciler; yasaların kendilerine sağladığı yasal

hakların farkında, bilincinde değillerdir. Eğitim düzeyleri ne olursa olsun tüketicilerin, hakları konusunda genel bir bilgisizlik söz konusudur. Bunun altında yatan nedenler olarak üretici/satıcı ile tüketici arasındaki güç dengesizliğini, tüketicilerin yasal ve idari prosedürde hak arama çabalarının geç sonuç vereceğine olan inançlarını, hak arama yollarının meşakkatli olacağı önyargılarını bu konuda sosyo-kültürel yapının oluşmamış olmasıdır. Bu nedenle devlet bir yandan tüketiciyi koruyan yasalar oluştururken bir yandan da toplumu bu konuda bilgilendirmeli, eğitimini sağlamalıdır. Bunu da ilköğretimden itibaren gerek okullarda gerekse halk eğitim merkezlerinde örgün eğitimler vererek ya da toplumun her kesimine hitap edebilmek için kitle iletişim araçlarından yararlanarak bir eğitim programının takip ederek gerçekleştirmesi gerekerek halkın konuya ilgisini dikkatini arttıracak çalışmalar yapılmalıdır.

KAYNAKÇA

- Akan, P. (1995). *Tüketici ve Tüketicinin Korunması*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınevi.
- Akçaal, M., & Uyumaz, A. (2013). 6502 sayılı tüketicinin korunması hakkında kanunun bazı hükümlerine (m. 1-16) ilişkin bir inceleme. *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 4(2), 241-276.
- Akıncı, Ş. (1998). *Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Tüketicinin Korunması*. Konya.
- Akipek, Ş. (1999). *Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi*. Ankara: Nadir Kitap.
- Akünel, T. (1973). Satıcının onarım garantisi. *İstanbul Hukuk Fakültesi Dergisi*, 38(1-4).
- Alabay, M. N. (2012). Müşteri şikayetleri yönetimi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 8(16), 137-158.
- Altiner Yolcu, F. Z. (2018). *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde, Konut Satışlarında Satıcının Ayıptan Sorumluluğu*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aral F., & Ayrancı, H. (1997). *Borçlar hukuku özel borç ilişkileri*. Ankara: Yetkin Yayınları.
- Aral, F. (2006). *Borçlar Hukuku (Özel Borç İlişkileri)*. (6. b.). Ankara: Yetkin Yayınları.
- Aral, F. (2011). *Türk borçlar hukukunda kötü ifa*. F. Aral. içinde Ankara: Yetkin Yayınları.
- Aral, F., & Ayrancı, H. (2012). *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri*. Ankara: Yetkin Yayınları.
- Aral, F., & Ayrancı, H. (2014). *Borçlar hukuku, özel borç ilişkileri*. içinde Ankara: Yetkin Yayınları.
- Arbek, Ö. (2005). *Satım konusu ayıplı malın tamir edilmesi*. Ankara: Yetkin Yayınevi.
- Arsebük, E. (1950). *Borçlar Hukuku*. Güney Matbaacılık.
- Arslanlı, H. (1955). *Ticari bey* (Cilt 1). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları..

- Aslan, B. (2018). *Tüketicinin onarım hakkı*. Ankara: YetkinYayıncıları.
- Aslan, İ. Y. (1996). *Tüketici hukuku (ve ilgili mevzuat)*. İstanbul: Ekin Kitapevi.
- Aslan, İ. Y. (2006). *Bankacılar İçin Tüketici Hukuku*. Ö. Özkan, (Düz),
- Aslan, İ. Y. (2014). *6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku*. Bursa: Ekin.
- Aslan, İ. Y. (2016). *Bankalar İçin Tüketici Hukuku*. İstanbul: ARYAN Basım Tanıtım ve Matbaa Hizmetleri San. ve Tic. Ltd. Şti.
- Aslan, Y. İ. (2015). 6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, *6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku*.
- Atamer, M. Y., & Baş, E. (2014). Avrupa birliği hukuku ile karşılaştırmalı olarak 6502 sayılı yeni tüketicinin korunması hakkında kanun uyarınca satım sözleşmesinde ayıptan doğan sorumluluk. *İstanbul Barosu Dergisi Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayı*, 88.(21)
- Atamer, Y. (2005). *Uluslararası satım sözleşmelerine ilişkin birleşmiş milletler antlaşması (CISG) uyarınca satıcının yükümlülükleri ve sözleşmeye aykırılığın sonuçları*. içinde İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Atamer, Y., & İnceoğlu, M. (2012). *Satım sözleşmesinde tüketicinin seçimlik hakları ve avrupa birliği hukuku ile uyumu sorunu*. İstanbul: Otomotiv Distribütörleri Yayını.
- Atasoy, Ö. A., Taşkın, M., & Acar, H. (2000). *Tüketiciyi koruma hukuku ilgili mevzuat ve yargıtay kararları*. Yargı Yayınları.
- Atunışık, R., & Çallı, L. (2004). *Plansız Alışveriş (Impulse Buying) ve Hazcı Tüketim Davranışları Üzerine Bir Araştırma*. 3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildirileri, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Ayan, M. (2015). Borçlar Hukuku Genel Hükümler. *Borçlar hukuku genel hükümler*. Konya: Mimoza Yayınları.
- Ayan, N. (2007). Taşınır satımında satıcının kanundan doğan ayıba karşı tekeffül borcu. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 15(1), 11-37.
- Aydoğdu, M. (2013). 6502 sayılı tüketicilerin korunması hakkındaki kanun'un getirdiği yeniliklere genel bakış, sözleşmeye aykırılık, ayıplı ifa kavramlarına getirdiği farklı yaklaşım ve bu konudaki önerilerimiz. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 15(2), 1-62.
- Aydoğdu, M. (2015). *Tüketici hukuk dersleri*. Ankara: Adalet Yayınevi.

- Aydoğdu, M., & Kahveci, N. (2014). M. Aydoğdu, & N. Kahveci içinde, *Türk borçlar hukuku özel borç ilişkileri(sözleşmeler hukuku)*. Ankara: Adalet Yayınevi.
- Aydoğdu, M., & Kahveci, N. (2017). *Türk Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri (Sözleşmeler Hukuku), Gözden Geçirilmiş ve Yenilenmiş*. Ankara: AdaletYayınları.
- Aydos, O. S. (2010). *Ayıplı Mal Nedeniyle Ortaya Çıkan Malvarlığı Zararları* Prof. Dr. Fırat Öztan'a Armağan. 1, 317-334. Ankara.
- Babur Tosun, N. (2003). Reklam iletişimi yönünden karar verme süreci. *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*,1,1-15.
- Bahtiyar, M. (1996). Genel işlem koşullarına karşı tüketicilerin korunması. *Yargıtay Dergisi*, 22(1-2), 76-77.
- Baş, E. (2013). Satım hukukunda aynen ifa talebinin birincil yaptırım olması sorunu. *Yaşar Üniversitesi Elektronik Dergisi*, 8(Özel Sayı Aydın Zevkliler'e Armağan), 623-655.
- Baykan, R. *Türkiye'de tüketicinin korunması tedbirleri, öneriler ve ekonomik etkileri Türkiye'de tüketicinin korunması tedbirleri*. Doktora Tezi İstanbul Üniversitesi 1998.
- Baykan, R. (2005). *Tüketici hukuku mevzuata ilişkin yorum- eleştiri-öneri*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası.
- Bell, S. J., Mengüç, B., & Stefani, S. L. (2004). When customers dissappoint: A model of relational internal marketing and customer complaints.*Journal of the Academy of Marketing Science*, (32),112-126.
- Berkman, H., & Gilson, W. (1986). *Consumer Behavior Concepts and Strategies*. (3 b.), PWS: Kent Pulishing Company.
- Bilge, N. (1971). N. Bilge içinde, *Borçlar Hukuku Özel Borç Münasebetleri*. Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü.
- Bilge, Ö. (1982). *İmalatçının Sorumluluğu*. Ankara.
- Bilgin, M. Y. (2011). Satış sözleşmesinde ayıptan dolayı sorumluluğun şartları ve alıcının seçimlik hakları.6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu Hükümlerinin Değerlendirilmesi Sempozyumu (3-4 Haziran 2011). Prof. Dr. Cevdet Yavuz'a Armağan. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi (Özel Hukuk Sempozyumu Özel Sayısı)*, 381-418.
- Burcuoğlu, H. (1990). İsviçre Federal Mahkemesi'nin satım sözleşmesinden alıcının ayıp hükümlerine ya da hata hükümlerine başvurma yollarından birini

- seçebileceğine ilişkin 7 haziran 1988 tarihli kararının değerlendirilmesi. *İstanbul Üniversitesi Mukayeseli Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 89 vd.
- Burcuoğlu, H. (1998). Tüketiciyi Koruma Yasa Tasarısı, Değişen Bir Şey Yok. *Görüş Dergisi*.
- Buz, V. (2005). V. Buz içinde, *Medeni hukukta yenilik doğuran haklar* (s. 55 vd.). Ankara: Yetkin Yayınevi
- Büyüktanır, B. G. (2018). Tüketicinin ve üçüncü kişilerin ayıplı satılanın kullanılması nedeniyle ortaya çıkan bedensel bütünlük ihlali halinde manevi zararlarının tazmini. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 67(3), 495-534.
- Canbaz, A. T. (2008). *Roma Hukukunda ve Türk Hukukunda Alım Satım Aktin'de Satıcının Ayıba Karsı Tekeffül Borcu*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Cengiz, E. (2007). *Tüketicinin Korunması/4822 Sayılı Kanun ile Değişik 4077 Sayılı Kanun ve Yargı Kararları*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Ceylan, E. (2016). 6502 sayılı yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre garanti belgesi ve satış sonrası hizmetlere ilişkin hükümlerin değerlendirilmesi. *İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 15(2), 415-438.
- Cumalıoğlu, E. (2014, Kasım). 6502 sayılı tüketicinin korunması hakkında kanunda satıcının ayıplı maldan sorumluluğunun koşulları. *Terazi Hukuk Dergisi*, 9(99), 20-29.
- Cumalıoğlu, E. (2014). 6502 sayılı tüketicinin korunması hakkında kanunda satıcının ayıplı maldan sorumluluğunun koşulları. *Terazi Hukuk Dergisi*, 9, 20-29.
- Çağlayan, H. C. (2016). Ayıplı hizmetten sorumluluk ve seçimlik haklar. *Ulusal Hakemli*, (7), 352.
- Çapri, S. (2016). *6502 Sayılı Kanun'a Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*. Ankara.
- Çelebican, Ö. K. (2015). *Roma Eşya Hukuku*. Ankara: Turhan. Kitabevi.
- Demir, M. (2005). Tüketim mallarının satımındaki garantilere ilişkin ab yönergesi ve ülkemizdeki yasal düzenleme. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 54(3), 23-51.
- Deryal, Y., & Korkmaz, Y. (2015). *Yeni Tüketici Hukuku Ders Kitabı*. Ankara: Adalet Yayınevi.

- Dingil, G. G. (2017). *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Satıcının Ayıplı Mal ve Hizmetten Doğan Sorumluluğu*. (Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Doğan, F. (1998). “Türkiye’de Temel Tüketici Haklarına Genel Bir Bakış”Tüketirken Tükenmemek İçin... <http://www.turkstudent.net/art/413,2004>. adresinden alındı.
- Doğan, G. (1997). *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Satıcının Ayıba Karşı Tekellüf Borcu*. (Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Durmaz, Y. (2006). Modern pazarlamada tüketici memnuniyeti ve evrensel tüketici hakları. *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, 255-266.
- Durmaz, Y. (2011). *Tüketici Davranışı*. Ankara: Detay Yayınları.
- Edis, S. (1963). *Türk Borçlar Hukukuna Göre Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu*. Ankara:Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları.
- Edis, S. (1966). Satım, Ayıba Karşı Tekellüf, Akitten Doğan Garanti Satım Feshi, İsviçre Federal Mahkemesi Kararları, İstanbul Üniversitesi Mukayeseli Hukuk Araştırmaları Dergisi, (18).
- Elvan, O. D. (2018). Mobilyada ayıplı mal nedeniyle tüketicinin haklar. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 25-34.
- Ercoskun Şenol, H. K. (2013). Türk borçlar hukukunda hilenin münferit uygulama alanlar. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, XVII(4), 81-115.
- Erdoğan, İ. (1997). Tüketicinin ayıplı mal ve hizmet ifalarına karşı korunması. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 1(1-2), 53-67.
- Eren, F. (2012). *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*. Ankara: Yekin Yayınları
- Eren, F. (2015). *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*. Ankara: Yetkin Yayınları.
- Erkan, V. U. (2017, Nisan). Tüketici satış sözleşmelerinde kararlaştırılan sürede malın teslim edilmemesi durumunda 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un ayıplı mallara ilişkin hükümlerinin uygulanması. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, 30,293-320.
- Ersoy, A. F. (2001). Tüketici eğitiminde tüketici haklarının yeri ve önemi. standart. *Ekonomik ve Teknik Dergisi*, 33 (471)20-23.
- Ertaş, Ş. (2011). *Borçların İfası ile İlgili Yeni Borçlar Kanununun Değerlendirilmesi*. 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu Hükümlerinin Değerlendirilmesi Sempozyumu Cevdet Yavuz’a Armağan. İstanbul.

- Erten, A. (1977). *Türk sorumluluk hukukunda sorumsuzluk şartları*. Ankara: Olgaç Matbaası.
- Ferman, M. (1993). *Tüketicinin Korunmasına Girişimci Bir Yaklaşım*. İstanbul:,stanbul Ticaret Odası Yayını.
- Feyzioğlu, N. (1980). *Borçlar hukuku ikinci kısım akdin muhtelif neveleri*, İstanbul: İÜ. Hukuk Fakültesi.
- Feyzioğlu, N. (1980). Borçlar Hukuku İkinci Kısım Akdin Muhtelif Nevileri. *Borçlar Hukuku İkinci Kısım Akdin Muhtelif Nevileri*, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayını.
- Fiyat Etiketleri Yönetmeliği* 28.06.2014 tarihinde 29044 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. (tarih yok).
- Gemalmaz, M. (1983). Tüketicinin korunması. *İstanbul Barosu Dergisi*, VII, 7-8.
- Gerger, Ö. F. (1976). Türk borçlar hukukuna göre menkul satımlarında ayıba karşı tekellüf. *Adana İtia Dergisi*, (5).
- Göle, C. (1979). AET ve tüketicinin korunması. *AÜSBF Dergisi*, (34),1.
- Göle, C. (1983). *Ticaret hukuku açısından aldatıcı reklamlara karşı tüketicinin korunması*. Ankara:Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları.
- Gümüş, A. (2014). *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*. Cilt: 1, (madde 1- 46). İstanbul.
- Gümüş, M. A. (2020). *Borçlar Hukuku Özel Hükümler*. (3 b.). Vedat Kitapçılık .
- Güngör, G. (2000). *Milletlerarası Özel Hukukta Tüketicinin Korunması*. Ankara: Yetkin Yayınları.
- Hatemi, H., & Gökyayla, K. E. (2017). *Borçlar hukuku genel bölüm*. İstanbul: Filiz Kitapevi.
- Hatemi, H., Serozan, R., & Arpacı, A. (1992). *Borçlar hukuku özel bölüm* İstanbul: Filiz Kitapevi.
- Havutçu, A. (2005). A. Hab-vutçu içinde, *Türk Hukukunda Örtülü Bir Boşluk: Üreticinin Sorumluluğu*. Ankara : Seçkin Yayıncılık.
- Havutçu, A. (2005). *Türk Hukukunda Örtülü Bir Boşluk: Üreticinin Sorumluluğu*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Havutçu, A. (2016). *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Ayıplı Mal veya Hizmet Nedeniyle Tüketicinin Tazminat Hakkı (ÖzellikleBedensel*

Zararlar Yönünden). Yeni Gelişmeler Işığında Bedensel Zararların tazmini Uluslararası Kongre, 2, s. 91-114. Ankara.

- Hayta, A. B. (2006). Tüketici haklarının tüketici eğitimindeki rolü the role of consumer rights in consumer education. *GÜ, Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 26(3), 239-250.
- Helvacı, S., & Altın Yolcu, F. Z. (2018). 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un ispat yüküne ilişkin getirdiği düzenleme. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 24(2), 813.
- Hugo, O., Schönenberger, W., & Arık, K. F. (1966). *İsviçre Borçlar Kanunu Şerhi Akdin Muhtelif Nevileri İsviçre BK m. 184/393-Türk BK m. 182/385 Fasikül İsviçre BK m. 184/215- Türk BK m. 182/212*. Ankara: Yarı Açık Cezaevi Matbaası.
- İnal , T. (2013). *Borca aykırılık dönme ve fesih*, Ankara: Seçkin.
- İnal, H. T. (2005). *Tüketici Kredileri ve Tüketici Kredisi Sözleşmeleri*. İstanbul: Seçkin Yayıncılık.
- İnal, H. T. (2014). *6502 Sayılı TKHK'a göre hazırlanmış tüketici hukuku*,.Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- İnceoğlu, M. (2015). M. İnceoğlu *Yeni tüketici hukuku konferansı makaleler tartışmalar* içinde, İstanbul : Oniki Levha Yayıncılık.
- İnceoğlu, M. (2015). Ayıba karşı tekeffül ve garanti sorumluluğu. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, 153-238.
- Janelle Barlow, C. M. (2009). C. M. Janelle Barlow *Her şikayet bir armağandır*. İstanbul: Rota.
- Kadioğlu, K. (2005). *Gerekçeli-Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun* (2 b.). Ankara: Turhan Kitapevi.
- Kahveci, N. (2012). *Taşınır Satımında Ayıplı Mal Nedeniyle Tüketicinin Sözleşmeden Dönmesi*. (Yayınlanmış Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Kahveci, N. (2014). *Taşınır Mal Satımında Ayıplı Mal Nedeniyle Tüketicinin Sözleşmeden Dönmesi*. Ankara:Adalet Yayınları.
- Kalkan, A. (2016). *Tüketici Hukukunda Ayıplı Maldan Doğan Sorumluluk*. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

- Kara, D. (2018). İsviçre-Türk hukuk sisteminde ayıptan sorumluluk çerçevesinde doğrudan ve dolaylı zarar ayrımı. *Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 15(1), 483-530.
- Kara, İ. (2012). İ. Kara *Tüketici hukuku* içinde (s. 358). Ankara: Engin Yayınevi.
- Kara, İ. (2015). *Tüketici hukuku* içinde Ankara: Yetkin Yayınları.
- Karabulut, M. (1989). *Tüketici Davranışı*. (3. b), İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü.
- Karahan, S., Suluk, C., Saraç, T., & Nal, T. (2015). *Fikri Mülkiyet Hukukunun Esasları*. (3. b.). İstanbul: Seçkin Yayıncılık.
- Karahasan, M. R. (tarih yok). *Sorumluluk ve Tazminat Hukuku* (Cilt 1). içinde İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Karakocalı, A., & Kurşun , A. S. (2015). *Tüketici Hukuku 6502 Sayılı Kanun ve İlgili Yönetmeliklere Göre*. İstanbul: Aristo Hukuk Yayınevi.
- Karpatkin, R. (1996). *Consumer rights and problems in the world*. I. Uluslararası Tüketici Konferansı. İstanbul.
- Kaya, A. F. (2015,.). 6502 sayılı tüketicinin korunması hakkında kanunda ayıplı mal kavramının incelenmesi. *İstanbul Barosu Dergisi*, 89(2).
- Kayalı, F. (2008). *Tüketicinin Korunması ve Tüketici Hakları Konusundaki Bilgi Düzeyinin Tüketicinin Korunmasındaki Rolü*. (Yüksek Lisans Tezi), Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Kılıçoğlu, A. (2011). *Borçlar hukuku genel hükümler*. Ankara: Turhan Kitapevi.
- Kırca, Ç. (2016). *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Ayıplı Mal*. Bilkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Tüketici Hukuku Konferansı, 5-6 Aralık 2015 Makaleler Tebliğler, Ankara, (s. 149).

- Kızılay, A. (2017). Türk borçlar kanunu ile milletlerarası mal satımına ilişkin sözleşmeler hakkında birleşmiş milletler antlaşması (CISG) hükümleri çerçevesinde satış sözleşmesinde ayıptan sorumlulukta alıcının seçtiği hakkın sonradan değiştirilebilirliği sorunu. *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*, 7(2), 193-210.
- Loewenstein, G. (2001). The creative destruction of decision. *Journal of Consumer Research*, (28),3,499-505.
- Mazlum, M. (1999). Tüketici Haklarını Nasıl Koruyabiliriz? *Pazarlama Dünyası Dergisi*.(1),25,9-11.
- Nomer, H. N. (2018). *Hukuku Genel Hükümler*. (Gözden Geçirilmiş Genişletilmiş), Beta Yayınları.
- Oğuzman , K., Seliçi, Ö., & Oktay Özdemir, S. (2021). *Eşya Hukuku Kısaltılmış Ders Kitabı*. (4 b.). İstanbul: Filiz Kitabevi.
- Oğuzman, K. (2006). Eşya Hukuku. *Eşya hukuku*. İstanbul:Fliz Kitabevi.
- Oğuzman, M. K., & Öz, M. (2014). *Borçlar hukuku genel hükümler*İstanbul: Vedat Kitapçılık.
- Okur, S. (2013). Türk Borçlar Kanun’unda alıcının genel ve sonraki ifa talebi üzerine cısg ışığında eleştirel bir değerlendirme. *Hukuk, Ekonomi ve Siyasal Bilimler Aylık İnternet Dergisi* (131).
- Olgaç, S. (1977). *Kazai ve ilmi içtihatlarla türk borçlar kanunu şerhi*. Ankara: Olgaç Matbaacısı.
- Oral, T. (2013). *Tüketici Sözleşmelerinin Uygulama Alanı ve Ticari ve Adi Sözleşmelerden Ayrılması*. Prof.Dr. Erdal ONAR’a Armağan. 1473Ankara Üniversitesi Yayınları.
- Öncel Taşkiran, N., & Bolat, N. (2013). Reklam ve algı ilişkisi: reklam metinlerinin alımlanmasında duyu organlarının işlevleri hakkında bir inceleme. *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(1), 51.
- Önen, E. (1981). *İnşai dava inşai hak-inşai dava- inşai hüküm- inşai tesir*, Ankara: Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi.

- Öz, M. T. (1996). Borçlu temerrüdünde sözleşmeden dönmenin bu sözleşme gereğince kazanılmış aynı haklara etkisi ve klasik dönme kuramı ile yenedönme kuramının kısa bir karşılaştırmalı eleştirisi. *İstanbul Üniversitesi Mukayeseli Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 13(16), 131-172.
- Öz, T. (2013). *Konut ve Tatil Amaçlı Taşınmaz Satımında Şekil Sorunu Ve Ayıplı İfaEksik İfa Ayrımı*. 2. Tüketici Hukuku Sempozyumu Ses Çözümleri ve Makaleleri “Tüketici Hukuku Açıklamaları”, (H. Tokbaş ve H. Üçışık, Der.), (s. 526-543). Ankara.
- Öz, T. (2016). *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Ayıba Karşı Tekeffül Hükümlerinin Uygulanmasında Borçlar Kanunu Hükümlerinin Yeri ve Rolü*. Bilkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Tüketici Hukuku Konferansı, 5-6 Aralık 2015 Makaleler Tebliğler, Ankara, (s. 176).
- Özbilen, B. (2016). İsteğe bağlı açık artırma yoluyla yapılan satışlardamüzayede evlerinin türk borçlar kanunu hükümleri çerçevesinde ayıptan ve zapttan doğan sorumluluğu ve bu sorumluluğu ortadan kaldıran anlaşmalar. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları*, 22(2), 271-330.
- Özçelik, B. (2018). Tüketicinin kullandığı dönme hakkı yerine bedel indirimine yer verilebilir mi? Yargıtay Hukuk Genel Kurulu’nun 7.6.2017 tarihli ve E.2017/13-653, K. 2017/1085 sayılı kararı üzerine düşünceler. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, (135),309-318.
- Özdemir, H. (2004). Aldatıcı reklamlara karşı tüketicilerin korunması. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 53(3), 65 vd.
- Özel, Ç. (2000). Tüketicinin korunması açısından ayıplı maldan doğan sorumluluk kapsamında yapımcının sorumluluğu sorunu. Prof. Dr. M. Kemal Oğuzman’ın Anısına Armagan. *ULAKBİM*, 771-819.
- Özel, Ç. (2016). Üçüncü kişinin uğradığı zararlar çerçevesinde tüketici kavramı. *TBB Yeni Gelişmeler Işığında Bedensel Zararların Tazmini*, (1),37-39.
- Özgül, E., & Aksulu, İ. (2006). Ambalajlı gıda ürünlerinde tüketicilerin etiket duyarlılığındaki değişimler. *EABD*, 6(1), 1-9.
- Özsabuncuoğlu, İ. (2001). Tüketici haklarının korunmasına ilişkin gözlemler. *Standart Ekonomik ve Teknik Dergisi*,471,32-36.
- Özsoy, R. (2019). *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Ayıplı İfa ve Sonuçları*. (Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Öztan, B. (1982). *İmalatçının Sorumluluğu*. içinde Ankara: Turhan Kitapevi.

- Öztaş, İ. (tarih yok). Türk borçlar kanunu kapsamında taşınır satışında alıcının ayıplı. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 22(2), 331-364.
- Öztürk, T. (1986). *Tüketicinin Korunması ve Tüketici Hakları*. Ankara: Türk İş Kooperatifleri Bürosu Yayını.
- Öztürk, T. (tarih yok). *Tüketicinin Korunması Nedir?* İstanbul:Milliyet Yayınevi.
- Özönlü, Ü. (2002). *Reklam (Tanıtım) Dilinin Dilbilimsel Boyutları*.Ankara: Bilgi Yayınları.
- Petek, H. (2013). Tıbbi müdahalelerden kaynaklanan uyuşmazlıklarda Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un uygulanması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 11(Özel Sayı), 969-1017.
- Poroy, R. (1978). Tüketicinin korunmasına ilişkin bazı özel hukuk sorunları, Halil Arslanlı'nın anısına armağan. *Ankara Hacı Bayram Üniversitesi Hukuk Dergisi*.4 (2),241-276.
- Reisoğlu, S. (2006). *Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Güncelleştirilmiş*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Sagiri, Y. (2017). *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna Göre Ayıplı Malda ve Ayıplı Hizmette Tüketicinin Hukuki Durumu*. (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Serozan, R. (1969). Parça ve çeşit borcu; aşılması gerekli bir ayırım. *Mukayeseli Hukuk Araştırmaları Dergisi*(5), 231-238.
- Serozan, R. (1975). *Sözleşmeden dönme*. İstanbul:İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları.
- Serozan, R. (1996). Tüketiciyi koruma yasasının sözleşme hukuku alanındaki düzenlemesinin eleştirisi. *Yasa Hukuk İçtihat ve Mevzuat Dergisi*, 5(173/4).
- Serozan, R. (2007).*Sözleşmeden dönme*. İstanbul: Vedat Kitapçılık.
- Serozan, R. (2012). CISG'a ve TBK'n göre alıcının dönme hakkının sınırları. *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası*, XX(2), 207-220.
- Serozan, R. (2011). Yürürlükteki ifa engelleri ve haksız fiiller hukukun yetersizlikleri ve bu yetersizliklerin aşılmasında giderek önemi artan kavramlar sözleşmenin müspet ihlali ve culpa in contrahendo. *İstanbul Üniversitesi Mukayeseli Hukuk Araştırmaları Dergisi*,15(18),27-42

- Sirmen, L. (2013). Tüketici hukukunun amacı ve özellikleri, the purpose and the characteristics of consumer law. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 8(Özel), 2465-2476.
- Sönmez, A. (1979). TTK'nın haksız rekabete ilişkin hükümleri tüketiciyi koruyacak nitelikte midir? *Ankara Barosu Dergisi*, (5), 59.
- Şahiniz, S. (2008). *Tacirler arası ticari satımlarda satıcının ayıplı ifadan (ayıplı mal tesliminden) sorumluluğu* içinde Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Şengül, M. (2011). Seçimlik borçlara ilişkin temel özellikler ve seçimlik borçların ifası. *Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 15(3-4), 207-248.
- Şenocak, Z. (2002). *Eser sözleşmesinde ayıbın giderilmesini isteme hakkı* Ankara: Turhan Kitapevi.
- Tandoğan, H. (1961). *Türk mesuliyet hukuku, akit dışı ve akdi mesuliyet* Ankara: Vedat Kitapçılık.
- Tandoğan, H. (1980). İç ve dış ticaretin düzenlenmesine ilişkin kanun tasarısı ile ticarete dürüstlüğün korunması hakkında kanun tasarısının tüketicinin korunması açısından incelenmesi. *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi*, 10(4), 923-950.
- Tandoğan, H. (1985). *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri 1-2*. Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü.
- Tandoğan, H. (2008). *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, Tümü Yeniden İşlenmiş ve Genişletilmiş Beşinci Basım'dan Altıncı Tıpkı Basım*. (Cilt 1). İstanbul: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü.
- Tiryaki, B. (2007). *Tüketicinin Korunması Hukuku Açısından Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk*. Ankara: Yetkin Yayıncılık.
- Tiryaki, B. (2008). *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Ayıplı Hizmet Kavramı*”, *Turgut Akıntürk'e Armağan*. Ankara: Beta Yayınevi.
- Tokbaş, H., & Üçışık , F. (2015). *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları*. 2014-2015. 4. Tüketici Hukuku Kongresi, (s. 688). Ankara.
- Tulving, E. (1985). Memory and consciousness, *Canadian Psychology*, 26 (1),1-12.
- Tunç, S. (2015). *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(2).70-85.
- Tunç, S. (2015). Türkiye'de tüketici haklarının gelişimi ve hak arama yolu olarak internet. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(2), 70-85.
- Tunçomağ, K. (1977). *Türk Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri* İstanbul: Sermet Matbaası.

- Turgut, C. (tarih yok). Türk borçlar kanunu uyarınca satış sözleşmesinde ayıp nedeniyledede indirim hakkı. *İÜHFİM*, 75(1), 455.
- Tutumlu, M. A. (2006). *Tüketici Sorunlarının Hakem Heyetlerinin Yapısı, İşleyişi Sorunları ve Çözüm Önerileri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Türkmen, A. (Özel Sayı 2014). Tüketici işlemlerinde ayıplı mal ve hizmetten doğan seçimlik hakların tabi olduğu zamanaşımı ve bunun garanti taahhütleriyle ilişkisi. Prof. Dr. Hakan Pekcanitez'e Armağan, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 16, 3389-3448.
- Ünalın, A. (2007). *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 4. Maddesi: Ayıplı Mal ve Ayıplı Hizmet Kavramları*. Tüketicinin Korunması Semineri, (s. 41-55). Ankara.
- Vavra, T. G. (1999). *Müşteri Tatmini Ölçümlerinizi Geliştirmenin Yolları*. (G. Günay, Çev.). İstanbul: Kalder Yayınları.
- Yavuz, C., Acar, F., & Özen, B. (2012). *6098 sayılı Borçlar Kanunu'na Göre Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler)*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Yavuz, C. (1988). *Satıcının Ayıba Karşı Tekellüf Borcunun Tanımı Hukuki Niteliği Özellikleri ve Bu Borcu Düzenleyen Kanun Hükümlerinin Uygulama*. Alanı Prof. Dr. Yaşar Karayalçın'a 65. Yaş Armağanı. (503-547). Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Yavuz, C. (1989). Satıcının satılanın ayıplarından sorumluluğu. *İstanbul Medipol Üniversitesi Hukuk Dergisi*.6(2).
- Yavuz, C. (2014) *Borçlar hukuku dersleri (Özel Hükümler)*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Yavuz, C. (2019). Meslekten satıcının ayıptan sorumluluğu. *İstanbul Medipol Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* , 6(2).107-132.
- Yeniocak, U. (2017). *Ayıplı Otomobil Alan Tüketicinin Seçimlik Haklarına İlişkin Yargıtay Uygulamaları*. Sektörel Bazda Tüketici Hukuku Uygulamaları, 6Tüketici Hukuku Kongresi, (İ. Çakır, H. Tokbaş, F. Üçışık ve H. Zafer, Der.), (s. 706-720).
- Yiğit, E. (2001). Canınızı sıkın her malın bedelini ödetin. *Ekonomik Trend Dergisi*.İstanbul.

- Yıldırım, A. (2013). Tüketicinin korunması hakkında kanun tasarısı taslağının bazı maddelerine ilişkin değerlendirmeler. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, XVII(1-2), 1015-1047.
- Yıldırım, M. F. (1999). *Standart Bilgisayar Program Devir Sözleşmeleri*. İstanbul: TBV.
- Yıldız, Y. G. (2019). *Tüketici Haklarının Farkındalığı ve Tüketici Haklarına Yönelik Bilgi Düzeyinin Sosyo Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi: İstanbul'daki Tüketiciler Üzerine Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi), Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Zevkliler, A., & Özel , Ç. (2016)., *Tüketicinin Korunması Hukuku*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zevkliler, A. (1996). *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 1996 Örnek Yargıtay Kararları ve İlgili Mevzuat*. İzmir: Barış.
- Zevkliler, A. (2013). *Borçlar Hukuku (Özel Borç İlişkileri)*, Ankara : Turhan Kitapevi.
- Zevkliler, A., & Aydoğdu , M. (2004). *Tüketicinin Korunması Hukuku* Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zevkliler, A., & Aydoğdu, M. (2004). *Tüketicinin Korunması Hukuku*. Ankara:Seçkin Yayıncılık.
- Zevkliler, A., & Gökyayla, E. (2021). A. Zevkliler, & E. Gökyayla içinde, *Borçlar hukuku (özel borç ilişkileri)*. İstanbul:Vedat Kitapçılık.
- Zevkliler, A., & Havutçu, A. (2007). *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri*.Seçkin Yayıncılık.

EKLER

EK - 1

BAŞVURU FORMU
(...) TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞINA

BAŞVURU TARİHİ :
BAŞVURU NUMARASI :

BAŞVURU SAHİBİNİN KİMLİK BİLGİLERİ

T.C. Kimlik Numarası* :
Adı ve Soyadı* :

BAŞVURU SAHİBİNİN İLETİŞİM BİLGİLERİ

İkamet Ettiği İl / İlçe* :
Adresi* :
Elektronik Postası :
Telefon Numarası* :

VARSA BAŞVURU SAHİBİNİN VEKİLİNİN:

T.C. Kimlik Numarası :
Adı ve Soyadı :
Adresi :
İletişim Bilgileri :

ŞİKAYET EDİLENİN BİLGİLERİ

Ticaret Unvanı* :
Adresi :
İli / İlçesi :
Telefonu :
Faksı :

UYUŞMAZLIK KONUSUNA İLİŞKİN BİLGİLER

Uyuşmazlık Tarihi :
Uyuşmazlık Bedeli* :
Uyuşmazlık Konusu :

Başvuru Sahibinin Talebi* :

Başvuru Sahibinin İmzası* :

(* ile işaretlenen alanların doldurulması zorunludur.

EK-2**(Değişik: RG-5/11/2020-31295) ⁽¹⁾****6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN GEREĞİNCE GARANTİ BELGESİ İLE SATILMASI ZORUNLU OLAN ÜRÜNLER LİSTESİ**

SEKTÖR/ÜRÜN		GARANTİ SÜRESİ
1	SAĞLIK ÜRÜNLERİ	
1.1	KİŞİSEL KULLANIM CİHAZLARI	
	1.1.1 TANSİYON ALETLERİ	2 YIL
	1.1.2 KAN DEĞERİ ÖLÇEN CİHAZLAR	2 YIL
	1.1.3 İŞİTME CİHAZLARI	2 YIL
	1.1.4 KONUŞMA CİHAZLARI	2 YIL
	1.1.5 ATEŞ ÖLÇEN CİHAZLAR	2 YIL
	1.1.6 MASAJ ALETLERİ VE CİHAZLARI	2 YIL
1.2	ANNE VE ÇOCUK ÜRÜNLERİ	
	1.2.1 ELEKTRONİK GÖĞÜS POMPALARI	2 YIL
	1.2.2 BİBERON ISITICILARI	2 YIL
	1.2.3 BİBERON STERİLİZATÖRLERİ	2 YIL
	1.2.4 MAMA HAZIRLAMA SETLERİ	2 YIL
	1.2.5 ÇOCUK OTO KOLTUKLARI	2 YIL
	1.2.6 MAMA SANDALYELERİ	2 YIL
	1.2.7 ÇOCUK ARABALARI VE PUSETLERİ	2 YIL
	1.2.8 BEBEK İZLEME KAMERALARI VE EBEVEYN MONİTÖRLERİ	2 YIL
1.3	ENGELLİLERE AİT CİHAZLAR	
	1.3.1 TEKERLEKLİ SANDALYELER	2 YIL
	1.3.2 ENGELLİLER İÇİN AKÜLÜ ARAÇLAR	2 YIL
	1.3.3 GÖRME ENGELLİLER İÇİN KİTAP OKUYUCULAR	2 YIL
2	GÖZLÜKLER	
	2.1 GÜNEŞ GÖZLÜKLERİ	2 YIL
	2.2 GÖZLÜK ÇERÇEVELERİ	2 YIL
3	ISITMA VE HAVALANDIRMA CİHAZLARI	
	3.1 KLİMALAR	2 YIL
	3.2 ISI POMPALARI	2 YIL
	3.3 FAN KOİLLER	2 YIL
	3.4 BRÜLÖRLER	2 YIL
	3.5 KALORİFER KAZANLARI	2 YIL
	3.6 KAT KALORİFERLERİ	2 YIL
	3.7 KOMBİLER	2 YIL
	3.8 DOĞALGAZ / LPG SOBALARI	2 YIL
	3.9 GAZYAĞLI SOBALAR	2 YIL
	3.10 KATI YAKIT SOBALARI	2 YIL
	3.11 ELEKTRİKLİ ODA ISITICILARI	2 YIL
	3.12 ŞOFBENLER	2 YIL
	3.13 ANİ SU ISITICILARI	2 YIL
	3.14 TERMOSİFONLAR	2 YIL
	3.15 PENCERE TİPİ FANLAR	2 YIL
	3.16 VANTİLATÖRLER	2 YIL
	3.17 USB FANLAR	2 YIL
	3.18 DAVLUMBAZLAR	2 YIL
	3.19 ASPİRATÖRLER	2 YIL
	3.20 FANLI ELBİSE KURUTUCULARI	2 YIL
	3.21 HAVA TEMİZLEYİCİLER VE NEMLENDİRİCİLER	2 YIL
4	SIHHİ TESİSAT ÜRÜNLERİ	
	4.1 HİDROFORLAR	2 YIL

4.2	SU ARITMA CİHAZLARI	2 YIL
4.3	MOTORLU SU POMPALARI	2 YIL
4.4	VANALAR	2 YIL
4.5	BATARYALAR (SIHHİ TESİSAT)	2 YIL
4.6	MUSLUKLAR	2 YIL
4.7	REZERVUARLAR	2 YIL
4.8	KÜVET VE DUŞ TEKNELERİ	2 YIL
4.9	HİDROMASAJ SİSTEMLERİ VE JAKUZİLER	2 YIL
4.10	DUŞAKABİNLER	2 YIL
4.11	ELEKTRİKLİ SAUNALAR	2 YIL
4.12	LAVABOLAR	2 YIL
4.13	KLOZETLER	2 YIL
4.14	EVİYELER	2 YIL
5	TAŞINABİLİR ELEKTRİKLİ EL ALETLERİ	
5.1	TESTERE MAKİNELERİ	2 YIL
5.2	POLİSAJ MAKİNELERİ	2 YIL
5.3	MATKAPLAR	2 YIL
5.4	LEHİM TABANCALARI	2 YIL
5.5	VİDALAMA MAKİNELERİ	2 YIL
5.6	ZIMPARA MAKİNELERİ	2 YIL
5.7	AVUÇ TAŞLAMA MAKİNELERİ	2 YIL
6	MOTORLAR	
6.1	ELEKTRİK MOTORLARI	2 YIL
6.2	İÇTEN YANMALI MOTORLAR	2 YIL
6.3	DIŞTAN TAKMALI DENİZ MOTORLARI	2 YIL
7	EVLERDE KULLANILAN ALTERNATİF ENERJİ SİSTEMLERİ	
7.1	GÜNEŞ ENERJİSİ İLE ISITMA SİSTEMLERİ	2 YIL
7.2	GÜNEŞ ENERJİSİNİ ELEKTRİK ENERJİSİNE ÇEVİREN SİSTEMLER	2 YIL
7.3	RÜZGÂR ENERJİSİNİ ELEKTRİK ENERJİSİNE ÇEVİREN SİSTEMLER	2 YIL
8	ELEKTRONİK İLE TELEKOMÜNİKASYON ALET VE CİHAZLARI	
8.1	TELEKOMÜNİKASYON ALET VE CİHAZLARI	
8.1.1	SABİT HATLI TELEFONLAR	2 YIL
8.1.2	CEP TELEFONLARI	2 YIL
8.1.3	UYDU TELEFONLARI	2 YIL
8.1.4	MODEMLER/ROUTERLAR	2 YIL
8.1.5	FAKSLAR	2 YIL
8.1.6	ARAÇ İÇİ KONUŞMA KİTLERİ	2 YIL
8.2	BİLGİSAYAR VE ÇEVRE BİRİMLERİ	
8.2.1	BİLGİSAYARLAR	2 YIL
8.2.2	TABLETLER	2 YIL
8.2.3	MOUSELAR	2 YIL
8.2.4	MONİTÖRLER	2 YIL
8.2.5	YAZICILAR	2 YIL
8.2.6	TARAYICILAR	2 YIL
8.2.7	SES KAYIT CİHAZLARI	2 YIL
8.2.8	KLAVYELER	2 YIL
8.2.9	HARİCİ DİSK ÜNİTELERİ	2 YIL
8.2.10	BİLGİSAYAR KAMERALARI	2 YIL
8.2.11	OYUN KONSOLLARI	2 YIL
8.2.12	İŞLEMCİLER	2 YIL
8.2.13	KART OKUYUCULAR	2 YIL
8.2.14	AĞ GÜVENLİK CİHAZLARI	2 YIL
8.2.15	HARD DİSKLER	2 YIL
8.2.16	ANAKARTLAR	2 YIL
8.2.17	KİTAP OKUYUCULAR	2 YIL
8.2.18	DİJİTAL FOTOĞRAF ÇERÇEVELERİ	2 YIL
8.2.19	SANAL GERÇEKLIK GÖZLÜKLERİ	2 YIL
8.2.20	BELLEKLER	2 YIL
8.2.21	EKRAN KARTLARI	2 YIL
8.2.22	LAPTOP SOĞUTUCULARI	2 YIL

	8.2.23	AKILLI KALEMLER	2 YIL
8.3	GÜVENLİK VE ALARM SİSTEMLERİ		
	8.3.1	GÜVENLİK AMAÇLI KAMERALAR	2 YIL
	8.3.2	GÜVENLİK AMAÇLI MONİTÖRLER	2 YIL
	8.3.3	GÜVENLİK AMAÇLI KAYIT CİHAZLARI	2 YIL
	8.3.4	ARAÇ İÇİ KAMERALAR	2 YIL
	8.3.5	ALARM CİHAZLARI	2 YIL
	8.3.6	EV İÇİ DİNLEME VE İZLEME CİHAZLARI	2 YIL
	8.3.7	AKILLI EV VE OTOMASYON SİSTEMLERİ	2 YIL
	8.3.8	SESLİ VE GÖRÜNTÜLÜ KONUŞMA SİSTEMLERİ	2 YIL
8.4	EV VE BENZERİ YERLERDE KULLANILAN ELEKTRONİK CİHAZLAR		
	8.4.1	TELEVİZYONLAR	2 YIL
	8.4.2	PİKAP-PLAK ÇALARLAR	2 YIL
	8.4.3	MÜZİK SETLERİ	2 YIL
	8.4.4	RADYOLAR	2 YIL
	8.4.5	SES KAYDEDİCİ VE OYNATICI CİHAZLAR (CD, DVD, VCD vb.)	2 YIL
	8.4.6	MEDYA OYNATICILAR (MP3, MP4 vb.)	2 YIL
	8.4.7	EV SİNEMA SİSTEMLERİ	2 YIL
	8.4.8	SES DÜZENLEYİCİLER	2 YIL
	8.4.9	HOPARLÖRLER	2 YIL
	8.4.10	KULAKLIKLAR	2 YIL
	8.4.11	ELEKTRONİK SÖZLÜKLER	2 YIL
	8.4.12	PROJEKSİYON CİHAZLARI	2 YIL VEYA 5.000 SAAT (Hangisi Önce dolarsa)
	8.4.13	HESAP MAKİNELERİ	2 YIL
	8.4.14	ELEKTRONİK PARA KASALARI	2 YIL
	8.4.15	UYDU ALICILARI	2 YIL
	8.4.16	AKILLI TV KUTULARI (SET TOP BOX ve vb.)	2 YIL
	8.4.17	UYDU YARDIMI İLE KONUM BELİRLEME CİHAZLARI	2 YIL
8.5	FOTOĞRAF MAKİNELERİ VE KAMERALAR		
	8.5.1	KAMERALAR	2 YIL
	8.5.2	FOTOĞRAF MAKİNELERİ	2 YIL
8.6	İNSANSIZ HAVA ARAÇLARI		
	8.6.1	DRONELAR	2 YIL
9	ELEKTRİK ÜRETEEN VE DÜZENLEYEN CİHAZLAR		
9.1	JENERATÖRLER		2 YIL
9.2	AKÜMÜLATÖRLER		2 YIL
9.3	KESİNTİSİZ GÜÇ KAYNAKLARI		2 YIL
9.4	DÖNÜŞTÜRÜCÜLER (İNVERTÖR)		2 YIL
9.5	REGÜLATÖRLER		2 YIL
10	TAŞITLAR		
10.1	BİNEK OTOMOBİLLER	2 Yıl veya 60.000 Km (Hangisi Önce Dolarsa)	
10.2	KAMYONETLER	2 Yıl veya 100.000 Km (Hangisi Önce Dolarsa)	
10.3	MOTOSİKLETLER	2 Yıl veya 30.000 Km (Hangisi Önce Dolarsa)	
10.4	ATV ARAÇLARI	2 Yıl veya 30.000 Km (Hangisi Önce Dolarsa)	
10.5	MOTORLU BİSİKLETLER	2 YIL	
10.6	MOTORLU SCOOTERLAR	2 YIL	
10.7	DENİZ MOTOSİKLETLERİ	2 YIL	
10.8	YATLAR	2 YIL	
10.9	KAR MOTOSİKLETLERİ	2 YIL	
10.10	BİSİKLETLER	2 YIL	
10.11	ELEKTRİKLİ KAYKAYLAR	2 YIL	
10.12	ÇOCUKLAR İÇİN AKÜLÜ ARAÇLAR	2 YIL	
10.13	KARAVANLAR	2 YIL	
10.14	TAŞIT YEDEK PARÇALARI		

	10.14.1	ARAÇ LASTİKLERİ	2 YIL VEYA 1,6 mm DİŞ DERİNLİĞİ (Hangisi Önce dolarsa)
	10.14.2	FARLAR	2 YIL
	10.14.3	GÖSTERGE TABLOSU VE GÖSTERGELER	2 YIL
	10.14.4	MERKEZİ KİLİTLER	2 YIL
	10.14.5	EMNİYET KEMERİ VE BAĞLANTILARI	2 YIL
	10.14.6	EMNİYET CAMLARI	2 YIL
	10.14.7	EGZOZ BORU VE SUSTURUCULAR	2 YIL
	10.14.8	ŞARJ DİNAMOSU	2 YIL
	10.14.9	JANTLAR	2 YIL
	10.14.10	KATALİTİK KONVERTÖRLER	2 YIL
	10.14.11	AMORTİSÖRLER	2 YIL
	10.14.12	RADYATÖRLER	2 YIL
	10.14.13	OTO KLİMALARI	2 YIL
10.15	ARAÇ DÖNÜŞÜM KİTLERİ		
	10.15.1	LPG DÖNÜŞÜM KİTLERİ	2 YIL
	10.15.2	CNG DÖNÜŞÜM KİTLERİ	2 YIL
	10.15.3	ELEKTRİK DÖNÜŞÜM KİTLERİ	2 YIL
11	EV TİPİ DİKİŞ MAKİNELERİ		2 YIL
12	BAHÇELERDE KULLANILAN MAKİNELER		
	12.1	ÇİM-OT-ÇİT KESME MAKİNELERİ	2 YIL
	12.2	ÇİM BİÇME MAKİNELERİ	2 YIL
	12.3	ZİNCİRLİ TESTERE MAKİNELERİ	2 YIL
	12.4	ÇAPALAMA MAKİNELERİ	2 YIL
13	ÖLÇME ALET VE CİHAZLARI		
	13.1	ELEKTRİK SAYAÇLARI	2 YIL
	13.2	DOĞALGAZ SAYAÇLARI	2 YIL
	13.3	SU SAYAÇLARI	2 YIL
	13.4	ISI SAYAÇLARI – ISI ÖLÇERLER	2 YIL
	13.5	SAATLER	2 YIL
	13.6	AKILLI SAATLER VE BİLEKLİKLER	2 YIL
	13.7	DALIŞ SAATLERİ/BİLGİSAYARLARI	2 YIL
	13.8	ODA TERMOSTATLARI	2 YIL
14	SPOR VE AV ALETLERİ		
	14.1	SPOR ALETLERİ	
	14.1.1	KONDİSYON BİSİKLETLERİ	2 YIL
	14.1.2	KOŞU BANDLARI	2 YIL
	14.1.3	KONDİSYON KÜREĞİ	2 YIL
	14.1.4	AĞIRLIK ÇALIŞMA MAKİNELERİ	2 YIL
	14.2	AV ALETLERİ	
	14.2.1	AV TÜFEKLERİ	2 YIL
15	EV VE BENZERİ YERLERDE KULLANILAN ELEKTRİKLİ VE GAZLI CİHAZLAR		
	15.1	EV ALETLERİ	
	15.1.1	BUZDOLAPLARI	2 YIL
	15.1.2	DERİN DONDURUCULAR	2 YIL
	15.1.3	ARAÇ BUZDOLAPLARI	2 YIL
	15.1.4	SU SEBİLLERİ	2 YIL
	15.1.5	BULAŞIK MAKİNELERİ	2 YIL
	15.1.6	ÇAMAŞIR MAKİNELERİ	2 YIL
	15.1.7	ÇAMAŞIR KURUTMA MAKİNELERİ	2 YIL
	15.1.8	ELEKTRİKLİ SÜPÜRGELER	2 YIL
	15.1.9	FIRINLAR	2 YIL
	15.1.10	OCAKLAR	2 YIL
	15.1.11	PİŞİRME SAÇLARI	2 YIL
	15.1.12	MİKRODALGA FIRINLAR	2 YIL
	15.1.13	BUHARLI TEMİZLİK MAKİNELERİ	2 YIL
	15.1.14	BUZ YAPMA MAKİNELERİ	2 YIL

	15.1.15	ÇÖP ÖĞÜTME MAKİNELERİ	2 YIL
	15.1.16	KÂĞIT ÖĞÜTME VE EVRAK İMHA MAKİNELERİ	2 YIL
	15.1.17	DÜDÜKLÜ TENCERELER	2 YIL
	15.1.18	ÜTÜLER	2 YIL
15.2	KİŞİSEL BAKIM ÜRÜNLERİ (PİLLİ ÜRÜNLER HARİÇ)		
	15.2.1	SAÇ KESME MAKİNELERİ	2 YIL
	15.2.2	SAÇ ŞEKİLLENDİRME CİHAZLARI	2 YIL
	15.2.3	SAÇ KURUTMA MAKİNELERİ	2 YIL
	15.2.4	ELEKTRİKLİ TRAŞ MAKİNELERİ	2 YIL
	15.2.5	EPİLASYON CİHAZLARI	2 YIL
	15.2.6	SAKAL BİYİK KESME VE DÜZELTME MAKİNELERİ	2 YIL
	15.2.7	YÜZ MASKESİ MAKİNELERİ	2 YIL
	15.2.8	CİLT TEMİZLEME CİHAZLARI	2 YIL
15.3	BESİN HAZIRLAYICI CİHAZ VE MAKİNELER		
	15.3.1	EKMEK KIZARTMA MAKİNELERİ	2 YIL
	15.3.2	EKMEK KESME MAKİNELERİ	2 YIL
	15.3.3	EKMEK YAPMA MAKİNELERİ	2 YIL
	15.3.4	TOST MAKİNELERİ	2 YIL
	15.3.5	YOĞURT YAPMA MAKİNELERİ	2 YIL
	15.3.6	YUMURTA PİŞİRİCİLER	2 YIL
	15.3.7	KARIŞTIRICILAR	2 YIL
	15.3.8	ÇAY/KAHVE MAKİNELERİ	2 YIL
	15.3.9	MEYVE SEBZE SIKACAKLARI	2 YIL
	15.3.10	ET KIYMA MAKİNELERİ	2 YIL
	15.3.11	MISIR PATLATMA MAKİNELERİ	2 YIL
	15.3.12	SU ISITICILAR (KETTLE)	2 YIL
	15.3.13	ELEKTRİKLİ PİŞİRİCİLER	2 YIL
	15.3.14	BUHARLI PİŞİRİCİLER	2 YIL
	15.3.15	MUTFAK ROBOTLARI	2 YIL
	15.3.16	FRİTÖZLER	2 YIL
	15.3.17	IZGARALAR	2 YIL
	15.3.18	BLENDERLAR	2 YIL
	15.3.19	DOĞRAYICILAR	2 YIL
	15.3.20	GIDA ÖĞÜTÜCÜLER	2 YIL
	15.3.21	KAHVE ÖĞÜTÜCÜLER	2 YIL
	15.3.22	ELEKTRİKLİ CEZVELER	2 YIL
	15.3.23	DONDURMA YAPMA MAKİNELERİ	2 YIL
	15.3.24	WAFFLE MAKİNELERİ	2 YIL
16	MÜZİK ALETLERİ		
	16.1	ORGLAR	2 YIL
	16.2	PİYANOLAR	2 YIL
	16.3	BAĞLAMALAR	2 YIL
	16.4	BATERİLER	2 YIL
	16.5	GİTARLAR	2 YIL
	16.6	KEMANLAR	2 YIL
17	AHŞAP VE METAL MOBİLYALAR		2 YIL
18	KAPI VE PENCERE SİSTEMLERİ		
	18.1	KAPI VE PENCERELER	2 YIL
	18.2	KAPI HİDROLİKLERİ	2 YIL
	18.3	KAPI KİLİTLERİ	2 YIL
	18.4	KAPI OTOMATLARI	2 YIL
	18.5	CAM BALKONLAR	2 YIL
	18.6	ELEKTRİKLİ PANJURLAR	2 YIL

ÖZGEÇMİŞ

Demet ÖZDEMİR Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesinden tamamladı ve 2019 yılında Karabük Üniversitesi İşletme Fakültesi Girişimcilik Bölümünde yüksek lisans yapmaya hak kazandı. 2014 yılından beri Karabük Üniversitesinde çalışmaktadır.