

61161

T.C.
KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

HAZIRLAYAN: HAKAN ACAR

TAKSİTLE SATIŞ
SÖZLEŞMELERİNDE
TÜKETİCİNİN KORUNMASI

(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

T.C. YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
DOKÜMANTASYON MERKEZİ

TEZ YÖNETİCİSİ:
Prof. Dr. ÖMER ADİL ATASOY

KIRIKKALE 1996

İÇİNDEKİLER

ÖZET	VII
ABSTRACT	VIII
KISALTMALAR	IX
GİRİŞ	1
I.BÖLÜM	3
TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA GENEL BİLGİLER	3
I. TÜKETİCİ KAVRAMI	3
A. Tüketicinin Tanımı ve Özellikleri	3
B. Tüketici Kavramının Unsurları	4
1. Tüketici Gerçek veya Tüzel Kişi Olabilir	4
2. Tüketici Mal ya da Hizmeti Özel Kullanım veya Nihai Olarak Tüketmek	5
Gayesiyle Almalıdır	5
C. Tüketici Kavramının Önemi, Konumu ve Benzer Kavramlardan Farkı	7
II. TÜKETİCİNİN KORUNMASININ TARİHSEL GELİŞİMİ	8
III. TÜKETİCİNİN KORUNMASINI GEREKTİREN SEBEPLER VE ORTAYA ÇIKAN SORUNLAR	11
IV. TÜKETİCİNİN TÜKETİCİ HAKLARI ÇERÇEVESİNDE KORUNMASI	13
A. Tüketicinin Sağlık ve Can Güvenliğinin Korunması Hakkı	14
B. Tüketicinin Ekonomik Çıkarlarının Korunması Hakkı	15
C. Tüketicilerin Bilgilendirilmesi ve Eğitilmesi Hakkı	18
D. Tüketicinin Zararının Tazmin Edilmesini İsteme Hakkı	21
E. Tüketicilerin Örgütlenme ve Temsil Edilme Hakkı	22

II. BÖLÜM	24
TÜRK HUKUKUNDA TÜKETİCİNİN KORUNMASI	24
I. TÜKETİCİNİN KORUNMASININ TARİHSEL GELİŞİM	24
II. TÜRKİYE'DE TÜKETİCİYİ KORUMA HUKUKUNUN GELİŞİMİ VE KANUNİ DÜZENLEMELER	25
A. Tüketiciyi Koruma Hukukunun Tanımı	25
B. Tüketiciyi Koruma Hukukundaki Sistemler ve Türkiye'deki Durum	26
C. Tüketiciyi Korumaya Yönelik Mevzuat ve Kanuni Düzenlemeler	27
1. Kamu Hukuku Alanında Tüketicinin Korunması	27
a- 1982 Anayasasında Tüketicinin Korunması	27
b- Kamu Hukuku Alanındaki Diğer Kanunlarda Tüketicinin Korunması	29
2. Özel Hukuk Alanında Tüketicinin Korunması	29
3. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Tüketicinin Korunması Konusunda Getirilen Yenilikler	31
III. BÖLÜM	34
TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİNDE TÜKETİCİNİN KORUNMASI	34
I. TÜRK HUKUKUNDA TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİ	34
A. TAKSİTLE SATIŞ KAVRAMI	34
B. TAKSİTLE SATIŞLARIN YARAR VE ZARARLARI	37
1. Taksitle Satışların Tüketiciye Sağladığı Yararlar	37
2. Taksitle Satışların Zararları	38
C. TÜRK HUKUKUNDA TAKSİTLE SATIŞLARLA İLGİLİ KANUNİ DÜZENLEMELER	39
D. TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİNİN TARAFLARI	41
1. Satıcı	42
a- Satıcı Gerçek ya da Tüzel Kişi Olabilir	42
b- Satıcı Kamu Kurum ve Kuruluşu ya da Özel İşletme Sahibi Kişi Olabilir	42
c- Satıcı, Mal ve Hizmeti Bedel Karşılığında Tüketiciye Sunan Kişidir	43
d. Satıcı, Sunduğu Mal ve Hizmetleri Kar Etmek Amacıyla Sürekli Olarak Yürütmelidir	43

E. TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMESİNİN UNSURLARI	43
1. Bedelin Aralıklarla ve Taksitler Halinde Ödenmesi	43
2. Satılanın Alıcıya Teslimi Taksitlerin Ödenmesinden Önce Olmalıdır	44
3. Sözleşmede Taksitle Satış Hakkındaki Emredici Hükümlere Aykırılık Bulunmamalıdır	44
a. Alıcıya Kanunda Belirtilenler Dışında Borç Yüklenemeyeceği Kuralı	45
b. Satıcı Tarafından Sözleşmeye Konulamayacak Şartlar	45
aa. Aktin feshi halinde alıcının o vakte kadar ödediği taksitlerin satıcıda kalacağı şartı hükümsüzdür	45
bb. Satıcının Yoksun Kaldığı Karı İsteyememesi Kuralı	46
cc. Aktin Feshi Halinde Uygulanacak Cezai Şartın Gerçekleşme Şartları	46
F. TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİNİN KONUSU	47
1. Taksitle Satış Sözleşmelerinin Konusu Olarak Mal Kavramı	48
2. Taksitle Satış Sözleşmesinin Konusu Olarak Hizmet Kavramı	49
a. Hizmetin Bedeni veya Fikri Bir Faaliyete Dayanması	49
b. Hizmet Bir Ücret Karşılığında Yerine Getirilmelidir	53
II. BORÇLAR KANUNU'NDA TÜKETİCİYİ KORUMAYA YÖNELİK DÜZENLEMELER	54
A. Tüketicinin Taksitle Satış Sözleşmesinden Doğan Hakları	54
1. Teslim ve Mülkiyetin Naklini İsteme Hakkı	54
2. Satılan Malın veya Hizmetin Zaptı Halinde Tüketicinin Hakları	54
3. Satılanın Saklanması ve Korunmasını İsteme Hakkı	55
4. Satılanın Gönderilmesini Talep Hakkı	55
B. Tüketicinin Taksitle Satış Sözleşmesinden Doğan Borçları	55
1. Tüketicinin Taksitleri Ödeme Borcu	56
2. Tüketicinin Satılanı Teslim Alma Borcu	56
3. Tüketicinin Yan Borçları	57
a. Semen İçin Faiz Ödeme Borcu	57
b. Satılanı Saklama Borcu	57
c. Satıcının Teslimden Önce Satılan İçin Yaptığı Zorunlu ve Faydalı Masrafları Ödeme Borcu	57
d. Taşıma masraflarını ödeme borcu	58
C. Tüketicinin Temerrüdü Halinde Satıcının Hakları	58
1. Tüketicinin Satılanı Teslim Almada Temerrüdü	58
2. Tüketicinin Taksitleri Ödemede Temerrüdü	58
a. Satıcının Sözleşmeyi Feshetme Hakkı	59
b. Satılanın İadesini İsteme Hakkı	60

c. Münasip Bir Kira Bedeli Talep Hakkı	61
d. Bozulmadan Doğan Tazminat Talep Hakkı	61
e. Satıcının Satılan Şeyin Mülkiyetini İsteme Hakkı	62
II. TKHK'NUNDA TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMESİYLE İLGİLİ GENEL DÜZENLEMELER	64
A. Taksitle Satış Sözleşmelerinde Şekil Zorunluluğu	64
1. Genel Olarak	64
2. Taksitle Satış Sözleşmelerinde Bulunması Zorunlu Olan Unsurlar	66
a. Genel Açıklama	66
b. Mal ve Hizmetlerin Peşin Satış Fiyatı	66
c. Vadeye Göre Faiz İle Birlikte �denecek Toplam Satış Fiyatı	67
d. Faiz Miktarı, Faizin Hesaplandığı Yıllık Oran ve Gecikme Faizi Oranı	67
e. �n ödeme tutarı	68
f. �deme planı	69
B. Tüketicinin Borçlandığı Miktarı önceden �deme Hakkı	69
C. Satıcının, Tüketicinin Taksit Borçlarını İfade Temerrüdü Sebebiyle Kalan Borcun Tamamının İfasını İstemesi Halinde Tüketicinin Korunması	71
D. Satılan Mal veya Hizmetin Ayıplı Olması Halinde Tüketicinin Korunması	73
IV. BÖLÜM	77
TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNDA DÜZENLENEN TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİNİN TÜRLERİ	77
I. �N ÖDEMELİ TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMESİ	77
A. �n �demeli Taksitle Satış Kavramı	77
B. �n �demeli Taksitle Satış Sözleşmesinin Unsurları	78
1. Bir �n �demenin Yapılmış Olması	79
2. Teslim veya İfanın Semenın Tamamı �denmeden Yapılmış Olması	79
3. �n �deme Miktarı (Tutarı) ve Ne Şekilde ödeneceği	79
4. �n �deme Şartlarına Uymamanın Sonuçları	81
II. KAMPANYALI SATIŞ SÖZLEŞMESİ	81
A. Tanımı ve Hukuki Niteliği	81
B. Kampanyalı Satış S�leŐmesinin Kapsamına Giren Haller	82
C. Kampanyalı Satışların Unsurları	82
D. Kampanyalı Satışlarda Satıcının Yükümlülükleri	83
E. Kampanyalı Satışlarda Şekil	84

F. Kampanyalı Satışlarda Satıcının Sorumluluğu	85
G. Bir Kampanyalı Satış Türü Olarak Gazete Promosyonları	85
1. Genel Olarak	85
2. Hukuki Mahiyeti	87
3. Promosyonlu Satışlarda Tebliğ Hükümlerine Uymamanın Sonuçları	88
III. KAPIDAN SATIŞ SÖZLEŞMESİ	89
A. Tanımı ve Hukuki Niteliği	89
B. Kapıdan Satış Sözleşmesinin Önemi ve Gerçekleşme Biçimi	90
C. Kapıdan Satış Sözleşmesinin Tarafları	90
D. Kapıdan Satış Sözleşmesinin Unsurları	91
1. Satışın İşyeri, Fuar, Panayır Gibi Satış Mekanları Dışında Yapılmış Olması	91
2. Satışın Önceden Mutabakat Olmaksızın Yapılmış Olması	92
3. Satış Konusu Mal veya Hizmetin Belirli Bir Miktardan Az Olmaması	93
4. Satış Konusu Mal Düzenleme Kapsamı İçinde Bulunmalıdır	93
E. Tüketicie Tanınan Cayma Hakkının Kullanılması Ve Sonuçları	95
1. Cayma Hakkının Niteliği	95
2. Cayma Hakkının Kullanılma Süresi	95
3. Cayma Hakkının Kullanılma Şekli	96
4. Cayma Hakkının Kullanılmasının Sonuçları	97
a. Satıcı Yönünden Caymanın Sonuçları ve Satıcının Yükümlülüğü	97
b. Tüketici Yönünden Caymanın Sonuçları ve Tüketicinin Yükümlülüğü	97
5. Cayma Hakkının Kullanılması Süresi İçinde Satılan Şeyin Hukuki Durumu ve Cayma Hakkının Kullanılması Halinde Satıcının Yükümlülükleri	99
F. Kapıdan Satışlarda Tüketicinin Yükümlülükleri	100
G. Kapıdan Satışların Taksitle Yapılması Halinde Uygulanacak Hükümler	100
IV. KREDİLİ SATIŞ SÖZLEŞMELERİ VE TÜKETİCİ KREDİLERİ	101
A. Kredili Satış Sözleşmesi Kavramı	101
B. Tüketici Kredileri	102
1. Tüketici Kredileri Konusunda Genel Bilgi	102
2. Tüketici Kredilerinin Çeşitleri	102
a. Bankaların bir kredi sözleşmesine dayalı olarak sağlayıp müşterilerinin taksitler halinde geri ödediği tüketici kredileri	102
b. Kredi kartlarıyla sağlanan tüketici kredileri	103
3. TKHK'da Düzenlenen Kredi Sözleşmelerinin Özellikleri	103
a. Kredi Sözleşmelerinin Yazılı Biçimde Yapılması ve Sözleşmenin Bir Örneğinin Tüketicie Verilmesi Zorunluğu	103
b. Sözleşme Şartlarında Tek Taraflı Değişiklik Yapma Yasağı	104

c. Kredi Sözleşmesinin Şekli ve Sözleşmede Bulunması Zorunlu Unsurlar	104
d. Erken Ödeme Halinde Faizden İndirim Yapma Zorunluluğu	105
e. Banka veya Kredi Kurumunun Birlikte ve Müteselsilen Sorumlu Olması	105
V. GARANTİLİ SATIŞ SÖZLEŞMELERİ	105
A. Kavram	105
B. Garanti Belgesinin Tanım ve Muhtevası	106
C. Garantili Satış Sözleşmesinin Konusu	107
D. Garanti Belgesini Düzenlemekle Yükümlü Olan Kişiler	108
E. Garanti Belgesinin Süresi	109
F. Garanti Belgesinin Tüketicie Sağladığı imkanlar	109
1. Tüketicinin Malın Ücretsiz Onarımını ve Bakımını İsteme Hakkı	109
2. Tüketicinin Malın Ücretsiz Olarak Yenisi İle Değiştirilmesini İsteme Hakkı	110
G. Garanti Belgesi Verme Yükümlülüğüne Uymamanın Sonuçları	112
V. BÖLÜM	112
TÜKETİCİNİN TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİNDEN DOĞAN TALEP VE DAVA HAKKI	113
I. GENEL OLARAK TÜKETİCİNİN TALEP VE DAVA HAKKI	113
A. Talep ve Dava Hakkının Amacı ve Önemi	113
B. Talep ve Dava Hakkının Kapsamı	113
II. TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETİ	115
A. Kuruluşu	115
B. Taraflar	116
C. Başvuru ve Karar Usulü	116
III. TÜKETİCİ MAHKEMELERİ	117
A. Taraflar	118
B. Yargılama Usulü	118
SONUÇ	119
KAYNAKÇA	122

ÖZET

Tüketicinin korunması ülkemiz gündemine son zamanlarda giren hukuki açıdan en önemli sorunlardan biridir. Türk hukuk sisteminde bu konu ile alakalı yeni bir takım düzenlemeler yapılmaktadır. Bu düzenlemelerin en önemlilerinden birisi Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dur. Bu Kanun'da, daha önceden düzenlenmiş ya da düzenlenmemiş bazı önemli konulara yer verilmiştir.

Taksitle satış sözleşmeleri de daha önceden Borçlar Kanunu ve Medeni Kanun'da düzenlenmiş ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile hakkında yeni hükümler getirilmiş konulardan birisidir. Taksitle satışlarla alakalı bu düzenlemelerde bir takım yanlışlıkların olduğu görülmektedir. Bu durum ise tüketicilerin aleyhine bir durum ortaya çıkarmaktadır. Biz de bu tezde taksitle satışları eski ve yeni düzenlemelerin tamamını tüketicinin korunması açısından ele alarak inceledik ve bu yanlışlıkların düzeltilmesi ile alakalı çözüm önerileri ortaya koyduk.

ABSTRACT

The protection of consumer, which has put recently on the agenda of Turkey, is one of the most important problems from the aspect of jurisprudence. In the Turkish Law System, a few new regulations are held about this subject. One of the important regulations is the Law of Protection of Consumer. In this law, some of the newly or previously arranged considerable subjects are discussed.

Installment sale contracts, arranged previously in the Law of Obligation and the Civil Law, is also one of the subjects which bears new rules via the Law of Protection of Consumer. A certain number of mistakes are observed in those regulations about the installment sales. This situation reveals disadvantages to the consumers. In this thesis, all of the past and new regulations about the installment sales are discussed from the aspect of the protection of consumer and solution proposals are exposed to amend those mistakes.

KISALTMALAR

ABD.	: Amerika Birleşik Devletleri
Bkz.	: Bakınız
BK.	: Borçlar Kanunu
E.	: Emsal
f.	: Fıkra
HUMK.	: Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu
K.	: Karar
KOSGEB.	: Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Geliştirme Birliği
m.	: Madde
MK.	: Medeni Kanun
s.	: Sayfa
TBMM.	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TK.	: Ticaret Kanunu
TKHK.	: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
TRKGM.	: Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü
TSE.	: Türk Standartları Enstitüsü
TL.	: Türk Lirası
vb.	: Ve benzeri
vs.	: Vesaire
yy.	: Yüzyıl
Y.	: Yargıtay
YHD.	: Yargıtay Hukuk Dairesi
Y.Tic.D.	: Yargıtay Ticaret Dairesi
yön.	: Yönetmelik

GİRİŞ

Tüketici olmak, insanların aksini seçme imkanına sahip olmadıkları ortak özelliklerinden biridir. İnsanlar tüketici olma sıfatını ana rahmine düşmekle elde ederler ve doğumdan ölene kadar da bu sıfatı haiz olarak hayatlarını sürdürürler. Çünkü insanlar tabiatları gereği tüketme ihtiyacı içerisindeyler. Fakat insanların insan olmalarından kaynaklanan tüketme ihtiyacı, maalesef yine insan olan ve hakikatte kendileri de tüketici sıfatını taşıyan bir takım kimseler tarafından kötüye kullanılmaya müsait bir zaaf olarak kabul edilmiş ve insanlar gerek ekonomik, gerek fiziki, gerekse ruhi açıdan telafisi çok güç zararlarla karşı karşıya bırakılmışlardır. İnsan adeta bir tüketim ve kazanç makinası olarak değerlendirilmiş; daha fazla kar etme düşüncesi, onun en tabi hakkı olan insanca ve aldatılmadan yaşama hakkı'nın ikinci plana itilmesine sebep olmuştur. Özellikle sanayi devriminden sonra çok sayıda mal ve hizmetin üretilmesiyle ortaya çıkan bu durum tüketicinin korunması ihtiyacını gündeme getirmiştir.

Bu noktada, insanların huzurlu ve insana yakışır şekilde yaşaması için gerekli düzenlemeleri yapmakla görevli olan “hukuk” devreye sokulmuş ve tüketicinin korunması amacıyla ABD başta olmak üzere, Avrupa ülkelerinde bir çok hukuki düzenleme yapılmıştır. Batılı devletlerde 1960'lı yıllarda başlayan tüketicinin korunması hareketi, ülkemizde kayda değer bir şekilde ancak Türkiye'nin “Gümrük Birliği”ne girmesinin söz konusu olduğu 1990'lı yıllardan sonra gerçek anlamda ele alınmış ve Avrupa Birliği ile mevzuat uyumlaştırma çalışmaları çerçevesinde bir takım hukuki düzenlemeler yapılmaya başlanmıştır. Bu çalışmalar sonucunda, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun” ve “Rekabetin Korunması Hakkında Kanun” hazırlanarak yürürlüğe sokulmuştur.

Tüketicinin korunması konusunu bir tez çalışması olarak seçmemizin önemli bir sebebi, hukuki açıdan mevcut durumun tespit edilerek ülkemizde henüz başlangıç safhasında olan bu çalışmalara katkıda bulunmaktır.

Şu anda ülkemizde ve dünyada tüketicilerin korunmasının özel bir önem kazandığı alanlardan birisi de taksitle satış sözleşmeleridir. Çünkü, taksitle satışlar, insan ihtiyaçlarının karşılanması bakımından yaygın bir hale gelmiştir. Taksitle satışlar, alım kolaylığı sağlaması bakımından insanların aslında çok ta fazla ihtiyaç

duymadıkları, hatta lüks sayılabilecek mal ve hizmetleri talep etmelerine neden olmaktadır. Esasen taksitle satışlar, işletmelerin daha çok mal ve hizmet satabilmek için tüketicilere sağladıkları bir ödeme kolaylığıdır. İlk bakışta tüketicilere sağlamış oldukları kredi imkanından dolayı tüketicilerin menfaatine olduğu izlenimini veren taksitle satışlar, işletmelerin tek taraflı olarak düzenleyip dikte ettirttikleri, tüketicileri ekonomik açıdan sıkıntıya düşürecek bir takım olumsuz şartlar yüzünden, hukuk düzeni tarafından dikkat edilmesi ve ayrıca düzenlenmesi gereken bir satış türü haline gelmiştir. Bu sebeple tezimizde taksitle satışları, tüketicinin korunması açısından incelemeye çalışacağız.

Bu incelemede Türk Hukuk Sistemindeki taksitle satış sözleşmelerini bir bütün olarak ele aldık; özellikle yukarıda bahsi geçen “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun” ile taksitle satışlarda getirilen yeniliklerin üzerinde durarak, Türk Borçlar Kanunu üzerindeki etkilerini ortaya koyduk.

Tezin birinci bölümünde, tüketicinin korunması hakkında genel bilgiler vererek, bu kavramın manasını ve hangi hususlardan ibaret olduğunu inceledik.

İkinci bölümde, yeni bir hukuk alanı olan tüketicinin korunması hukuku kavramını ele aldık. Bu hukuk alanında mevcut olan sistemleri belirttikten sonra, tüketicinin korunması hukuku açısından kamu ve özel hukuk dallarında Türkiye’de mevcut olan düzenlemeleri ortaya koymaya çalıştık.

Üçüncü bölümde, taksitle satış kavramının niteliğini, yarar ve zararlarını ve taksitle satışların konusunu oluşturan mal ve hizmetlerin özelliklerini inceledik.

Dördüncü bölümde, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile Borçlar Kanunu ve Medeni Kanun’da taksitle satışlar ile alakalı bölümleri tüketicinin korunması açısından inceleyerek, taksitle satışlar açısından bu hükümleri birleştirdik ve bir sentez ortaya koymaya çalıştık.

Beşinci bölümde ise, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun İle tüketiciye tanınan talep ve dava haklarını, bu haklarını kullanmaları için başvurabilecekleri mercileri inceledik.

I.BÖLÜM

TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA GENEL BİLGİLER

I. TÜKETİCİ KAVRAMI

A. Tüketicinin Tanımı ve Özellikleri

Tüketici, klasik ve alışlagelmiş şekliyle “kendisinin ve ailesinin ihtiyaçlarının karşılanması için mal ve hizmet talep eden, satın alan kişi” olarak tarif edilebilir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un¹ tanımlar başlıklı 3. maddesi ise bu tanımları daha spesifik hale getirerek “bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek veya tüzel kişi” olarak tanımlamıştır. Buradaki “nihai olarak” ifadesinden, tüketicinin talep ettiği mal veya hizmetleri, ticari gayelerle, başkasına satmak kastıyla veya işletmesinde ara mal ya da hammadde olarak kullanmak üzere satın almış olmamasını, satın alanın bizzat kendi kullanımı ve yararlanması için satın almış olmasını anlamak gerekir.² Bu tanım çerçevesinde tüketici kavramının unsurları aşağıda incelenecektir.

¹ 23.2.1995 tarihinde kabul edilen 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 8.3.1996 tarih ve 22221 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanmış ve yayımlandığı tarihten 6 ay sonra, yani, 8.9.1996 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

² Aydın ZEVLİLER, *Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun*, İzmir, 1996, s. 20.

B. Tüketici Kavramının Unsurları

Mal ve hizmet piyasalarından mal ve hizmet talep eden gerçek veya tüzel kişilerin hukuki anlamda tüketici sayılmaları, bunun neticesi olarak ta TKHK kapsamında özel korumaya tabi olmaları, bir takım unsurların gerçekleşmesine bağlıdır. Şimdi bunları inceleyelim.

1. Tüketici Gerçek veya Tüzel Kişi Olabilir

Yukarıdaki maddede, gerçek ve tüzel kişilerin tüketici olabilecekleri belirtilmiştir. Hukuki açıdan gerçek veya tüzel kişi olmak “hak ehliyeti”ne sahip olmak manasına gelmektedir. Hak ehliyetine sahip olmayan bir şahıs, hukuki açıdan bir anlam ifade etmez; haklara ehil olamayacağı gibi, borçlarından dolayı da sorumlu olmaz.

Gerçek kişiler, haklara ve borçlara sahip olabilen, yani hakları ve borçları bulunabilen insanları ifade eder.³

Tüzel kişiler ise, belli bir gayenin gerçekleştirilmesi maksadıyla bir araya gelmiş olan şahısların meydana getirdikleri “şahıs toplulukları” veya belli bir gayeye tahsis edilmiş bulunan “mal toplulukları”dır. Bu topluluklar, kendilerini oluşturan insanlardan bağımsız olarak hak ve borçlara sahip olabilirler.⁴ Bu tüzel kişilerin bir kısmı iktisadi gayeler gerçekleştirmek için, yani kar etmek gayesiyle, bir kısmı ise, herhangi bir iktisadi gaye gütmekten kurulan tüzel kişiliklerdir. İktisadi gaye ile kurulan tüzel kişilere “şirket” (işletme veya ortaklık) denir. Bu tüzel kişilerin her türlü faaliyet, kar etmek gayesiyle yapılmaktadır. İktisadi bir gaye ile kurulmayan tüzel kişiler ise, “dernekler” ve “vakıflar”dır. Bunların faaliyetleri kural olarak kar etmek gayesiyle olmasa bile, amaçlarını gerçekleştirmek için bazı durumlarda ticari işletme işlettikleri de görülür. Mesela, sağlık hizmetleri için kurulan bir vakfın, hastane açması, bir derneğin kantin işletmesi durumlarında tüzel kişilik ticari gayelerle kurulmasa bile, ticari faaliyette bulunmaktadır.

³ Turgut AKINTÜRK, *Medeni Hukuk*, Ankara, 1988, s. 79.

⁴ AKINTÜRK, s.82.

TKHK, tüzel kişileri de tüketici olarak kabul ederek, Avrupa Konseyi tarafından kabul edilen 24.7.1990 tarihli direktiften farklı bir düzenleme getirmiştir. Bu direktifte “tüketiciden gerçek kişilerin anlaşılacağı” belirtilmiştir.⁵ Bize göre bütün tüzel kişilerin tüm faaliyetlerini düzenleme dışında bırakmak doğru değildir. Kar etmek gayesiyle kurulmamış olan tüzel kişilerin, ticari olmayan faaliyetlerinden dolayı tüketici sayılmaları doğru olacaktır. Çünkü çoğu zaman bu tüzel kişiler, üretici ve satıcılar karşısında zayıf duruma düşmektedirler. Burada faaliyeti yapan kişinin gerçek veya tüzel kişi olmasından çok, faaliyetin nihai olarak tüketmek gayesiyle mi, yoksa kar etmek amacıyla mı yapıldığı önemlidir. Bu husus aşağıdaki bölümde daha detaylı incelenecektir.

2. Tüketici Mal ya da Hizmeti Özel Kullanım veya Nihai Olarak Tüketmek Gayesiyle Almalıdır

Malın özel amaçla kullanılması ya da tüketilmesi, malın aşınması, biçim değiştirmesi, tükenmesi, azalması, değerini kaybetmesi sonucunu doğurabilecek bir kullanma veya yararlanma amacıyla satın alınmasını ifade eder.⁶

Malın nihai olarak satın alınması da, satın alanın bizzat kendisinin veya yakınlarının kullanımı veya yararlanılması için edinilmesini ifade eder.⁷

Yukarıda da belirtildiği gibi, gerçek veya tüzel kişilerin tüketici sayılabilmeleri için, mal veya hizmetleri nihai olarak tüketmek gayesiyle satın almaları gerekir. Bu durumda, bir malı kar etmek amacıyla alan ve satan tacirlerin ve tüzel kişiliğe sahip ticaret şirketlerinin tüketici olarak kabul edilemeyeceği açıktır. Çünkü, ticaret şirketlerinin yapmış olduğu faaliyetler, ticari faaliyettir ve nihai olarak tüketmek için değil, kar etmek amacıyla yapılmışlardır. Şimdi bir işletmenin hangi faaliyetlerinin kar etmek amacıyla yapıldığını inceleyelim.

⁵ ZEVKLİLER, s.22.

⁶ ZEVKLİLER, s.24.

⁷ ZEVKLİLER, s. 24.

Avrupa Konseyinin 24 Temmuz 1990 tarihli direktifinin 2. maddesinin üçüncü bendinde, mal ve hizmetleri, bir işletme ya da ticarethane sahibinin, mesleğinde, işletmesinde, ticarethanesinde kullanmamak şartıyla, yalnızca kendi özel kullanımı için satın alması halinde bu kişinin tüketici sayılacağı belirtilmiştir.⁸

Doktrinde, bir işletme sahibinin, işletmesinin daimi ihtiyaçları için satın almış olduğu mal ve malzemelerden dolayı da tüketici sayılmaları gerektiği savunulmaktadır.⁹ Mesela, işletmenin ısınması için kömür alınması veya aydınlatılması için elektrik alınması, yemekhanede kullanılması için yiyecek maddesi alınması gibi. Fakat bu görüş bize doğru gelmemektedir. Çünkü, dolaylı da olsa ticari işletmenin amaçları için kullanılan bir mal ya da hizmetin, nihai olarak tüketmek gayesiyle alındığını söylemek oldukça zordur. Ticari işletmede kullanılan her türlü mal veya hizmetin, işletmenin amacıyla bağlantılı olarak, ticari maksatlarla kullanıldığını söylemek Kanun'un amacına da uygun düşecektir. Bize göre kar etmek gayesiyle kurulan işletmelerde kullanılmak üzere alınan hiçbir mal ve hizmet alıcıya tüketici sıfatını kazandırmaz.

Gayesi kar etmek olmayan dernek ve vakıfların özel amaçlarla, nihaî olarak tüketmek gayesiyle satın almış oldukları mal ve hizmetler ise TKHK. kapsamına girer ve bu tür tüzel kişilikler tüketici olarak kabul edilebilirler. Fakat gayesi ticari olmayan bu tüzel kişilerin her türlü faaliyetinden dolayı tüketici sayılacaklarını söylemek oldukça zordur. Çünkü, bu tüzel kişiler amaçlarını gerçekleştirmek için, ticari işletme kurabilmektedirler. Bu işletmeler, ticari esaslara göre kurulur ve işletilirler; aynı zamanda kar ederler. Bu tüzel kişilerin bu tür faaliyetlerinde tüketici olarak kabul edilmeleri doğru olmaz.

Burada üzerinde durulması gereken bir başka husus ta, bir mal ya da hizmetin karma amaçlarla satın alınması, yani bir işletme ya da ticarethane işleten kişinin hem işyerinin ihtiyaçları için, hem de şahsi kullanımı için mal edinmesi durumudur. Mesela, bir işletme sahibinin hem işletme ihtiyaçlarının karşılanması hem de özel ihtiyaçlarında kullanmak üzere araba alması durumunda bu hal söz konusudur. Bu şekilde davranan kişilerin işletmeleri ya da mesleki faaliyetleri için yaptıkları işlemler, muhasebe tekniği

⁸ ZEVKLİLER, s. 22.

⁹ ZEVKLİLER, s. 24.

açısından bir bütün olarak kayda geçeceğinden, tüketici sayılmaları mümkün değildir. Bu tür satışlarda TKHK. değil, genel hükümlerin uygulanması gerekir.¹⁰

C. Tüketici Kavramının Önemi, Konumu ve Benzer Kavramlardan Farkı

Tüketici kavramının, kendisine benzeyen diğer kavramlardan farklı olarak ortaya çıkmasının nedeni, hayatını devam ettirmek için zaruri bir takım ihtiyaçlardan dolayı mal ve hizmet talebinde bulunan kişilerin, kendilerinden bilgi, deneyim ve ekonomik yönden daha güçlü olan satıcılar karşısında zayıf durumda olmalarıdır. Tüketicilerin zayıf olmalarının sebebi, piyasa şartlarını, hukuki haklarını bilmemelerinin yanında, haklarını arayabilecekleri mekanizmalara olan güvensizlikten, bu mekanizmaların yavaş ve masraflı işlemesinden de kaynaklanmaktadır. Satıcılar da çoğu zaman tüketicilerin içinde bulundukları bu durumu kendileri lehine çok iyi kullanmakta ve tüketiciyi zor durumda bırakmaktadırlar. Bu yüzden tüketicilerin, genel hükümler çerçevesinde korunan alıcı ve müşteri kavramlarından farklı ve bu hükümleri tamamlayıcı nitelikte bir takım yeni düzenlemelerle korunması gereği ortaya çıkmıştır. Alıcı ve müşteri kavramıyla, tüketici kavramının ayrımının yapılması, tüketiciye özel bir koruma sağlayan TKHK'nun kapsamının belirlenebilmesi açısından önem arz etmektedir.

Alıcı (müşteri), sözleşmenin konusu olan mal veya hizmeti almaya hak kazanan kişidir. Alıcının hak ehliyetine sahip olması, yani gerçek veya tüzel kişi olması gerekir. Bunun yanında alıcıda fiil ehliyetinin sahip olması, yani, mümeyyiz ve reşit olması, kısıtlı olmaması gerekir. Alıcı sıfatının kazanılabilmesi için başka herhangi bir şarta gerek yoktur. Hak ve fiil ehliyetine sahip olan her şahıs, alıcı olabilir ve genel hükümler çerçevesinde korunur. Tüketici sıfatını kazanabilmek için ise, bu iki şartın yanında, mal ve hizmeti özel amaçlarla, nihai olarak tüketmek gayesiyle almış olmak gerekmektedir. Bu açıdan bakıldığında, tüketicinin, alıcının özel bir türü olduğu söylenebilir. Her tüketici aynı zamanda alıcıdır; fakat her alıcı tüketici değildir. Bunun tabi sonucu olarak, tüketici alıcı sıfatıyla genel hükümler çerçevesinde korunacağı gibi, TKHK kapsamında özel bir korumadan da faydalanacaktır. Fakat kişilerin sadece alıcı olması TKHK'dan yararlanmaları için yeterli olmayacaktır.

¹⁰ ZEVKLİLER, s. 26.

II. TÜKETİCİNİN KORUNMASININ TARİHSEL GELİŞİMİ

Çağdaş anlamda tüketicinin korunması hareketi, son yılların sosyal, ekonomik ve teknik gelişmelerinin sonucunda ortaya çıkmıştır. Batı dünyasında 19. asrın sonundan itibaren görülen bu gelişmeler toplumların yapısında büyük değişiklikler yapmıştır. Fakat 19. asır öncesinde de loncalar vasıtasıyla tüketicilerin dolaylı da olsa korunması söz konusu olmuştur.¹¹

19. yüzyıldan önceki dönemde tüketicilere sunulan mal ve hizmetler sayı ve çeşit açısından sınırlı idi. Sunulan mal ve hizmetler az ve basit olduğundan tüketici bunları herhangi bir dış müdahale olmadan inceleyebiliyor ve diğer mal ve hizmetlerle mukayese yaparak istediğini alabiliyordu. Ayrıca bu dönemde satıcılar ve alıcıların, mallar ve hizmetler hakkında eşit bilgiye sahip olduklarından birbirlerini etkilemeleri mümkün değildi. Yine bu dönemde herkes birbirini çok iyi tanıdığından, mal ya da hizmet dolayısıyla uğranılan zararlar kolaylıkla tazmin ettirilebiliyordu.¹²

Bu ekonomik yapıya rağmen ahilik teşkilatları ve loncalar vasıtasıyla tüketicilerin dolaylı da olsa korunduğunu görüyoruz.¹³ Osmanlı İmparatorluğunda loncaların uygulamaları yanında, bazı Padişah fermanları da tüketicileri özellikle malların kalitesi, ağırlıkları ve fiyatları konusunda doğrudan doğruya koruyan kurallardı.¹⁴

Loncalar gerek Anadolu'da gerekse diğer ülkelerde varolan, çok eski çağlardan beri faaliyet gösteren kurumlardır. Bu kurumlar her devlet içinde, o ülkenin kültür ve inancıyla yoğrularak varlıklarını sürdürmüşler ve büyük bir boşluğu doldurmuşlardır.¹⁵

Bu teşkilatların ortaya çıkışında çeşitli faktörlerin etkisi olmuştur. Bunlar:

- Uygun bir rekabet ortamı oluşturmak,

¹¹ Celal GÖLE, *Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketicinin Korunması*, Ankara, 1983, s.7.

¹² Mehmet AYDIN, "Tüketicinin Örgütlenmesi, Konsumerizm Hareketinin Tarihsel Gelişimi", *Kooperatifçilik Dergisi*, Sayı 40, Yıl 1978, s.34.

¹³ Reha POROY, *Tüketicinin Korunmasına İlişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları*, Halil Arslanlı Anısına Armağan, İstanbul, 1978, s.518.

¹⁴ GÖLE, s.7.

¹⁵ Sabahattin GÜLLÜLÜ, *Sosyoloji Açısından Ahi Birlikleri*, Ötüken Yayınları, İstanbul, 1992, s.64

- Malların kalitesini korumak,
- Üretimi ihtiyaca göre ayarlamak,
- Sanatkarlarda sanat ahlakını yerleştirmek,
- Ülke halkını ekonomik olarak bağımsız hale getirmek,
- Sosyal dayanışmayı gerçekleştirerek ihtiyaç sahiplerine her alanda yardımcı olmak gibi hususlardır.¹⁶

Gerek batıda, gerekse Osmanlı İmparatorluğunda görülen loncalar, esas itibariyle dini temellere dayanan meslek örgütleriydi. Bu örgütler, dini inançlardan kaynaklanan hedefler, ahlak ve gelenekler doğrultusunda mensuplarına çalışma zevki, meslek disiplini ve başkalarına karşı dürüstlük gibi bir takım kurallar aşılamaaya çalışıyorlardı.

Loncaların faaliyetlerinin hareket noktası mensuplarının mesleki çıkarlarının korunması olsa da bu faaliyetler sonucunda tüketicilerin de menfaatlerinin gözetildiği söylenebilir.

Biz bu dönemde varolan ahilik teşkilatını, günümüze de ışık tutacağı düşüncesiyle, tüketicinin korunması açısından kısaca incelemek istiyoruz.

Ahilik teşkilatı, 13. yy'da ortaya çıkıp 19.yy'a kadar varlığını korumuş, başlangıçta sadece Anadolu topraklarında, daha sonraları da Osmanlı Devletinin her tarafında teşkilatlanmıştır.¹⁷ Bu teşkilat, o zamanın şartları ve ekonomik yapısına göre tüketicinin korunması açısından çok önemli faaliyetler yapmıştır. Bu faaliyetlerin yapılmasında İslam Dininin iktisadi hayatta getirmiş olduğu temel prensiplerin yeri büyüktür.¹⁸

Her şeyden önce ahilikte mal, servet ve sadece kazanç için çalışmak kendi başına bir anlam taşımaz. Bunlar ancak bir araç olarak, daha üstün bir gayenin gerçekleşmesine vasıta olabilirler. Eğer para gaye haline gelirse, gaye olan ahlaki değerler de vasıta

¹⁶ Süleyman ERYİĞİT, **Ahi Birliklerinde Yönetim ve İşletme Fonksiyonlarının Temel Yapısı**, Türk Tarih Kurumu, Ankara, 1989, s.5

¹⁷ ERYİĞİT, s.1

¹⁸ Yusuf EKİNCİ, **Ahilik**, Ankara, 1993, s. 59; ERYİĞİT, s.1

haline gelir ki, bu da maddi yönden zayıf durumda olanların her an ezilmesine sebep olan ahlaksız bir dünya görüşünü ortaya çıkarır.¹⁹ Ahilerin faaliyetleri işte bu ahlaki iktisat prensipleri çerçevesinde şekillenmiş ve insana saygı duyan bir faaliyet içerisinde olmuşlardır. Bu bağlamda ahilerin o dönemde tüketicilerin korunması için yaptıkları faaliyetlere temas etmekte fayda mülahaza ediyoruz.

Yukarıda da belirtildiği gibi, ahi birlikleri, üretimi ihtiyacın bir fonksiyonu olarak düşünmüşler ve onu ihtiyaca göre ayarlamışlardır. İhtiyaçların sürekli kamçılanarak tüketimin artmasına ve israfa karşı olan ahi birlikleri, bunun için gerektiğinde üretim sınırlamalarına gitmişlerdir.²⁰

Her ahi, belirli kalite ve miktarda mal kullanır, belirli üretim tekniklerine bağlı olarak mal üretir ve imal ettiği eşyayı belirli fiyata satardı. Bu hususta değişik usullere başvuranlar derhal cezalandırılırdı. Meslek adap ve erkanının yok olmasına sebep olacak şekilde üretimin geliştirilmesi ve fazla kar sağlama gayretlerine müsaade edilmezdi.²¹

Ahi birlikleri, üretim ile tüketim arasında denge kurarak, üretici ile tüketici arasındaki münasebetlerin sosyal huzuru sağlayacak şekilde gelişmesini temin etmişlerdir. Bu gaye ile, zaman zaman üretim sınırlamaları getirerek emeğin değerini bulmasını sağlarken, geliştirilen narh sistemi²² ve standartlaştırma ile de tüketicinin korunmasını sağlamışlardır.²³

O dönemde üretilen mallarda standart arama tüketicinin korunması bakımından çok önemli idi. Her birlik, üyelerinin imal ettiği malın standardına göre fiyatlarını tespit eder, tüketici malın ne kadar edebileceğini bilirdi. Belirlenen zamandan önce mal

¹⁹ EKİNCİ, s. 59

²⁰ EKİNCİ, s.59

²¹ EKİNCİ, s.64

²² Narh, harp ve pahalılık zamanlarında devlet ve kamu kuruluşlarının, tüketici ve üreticiyi korumak gayesiyle, hukuki yetkilerine dayanarak, bazı malların fiyatlarına müdahale ile onları tespit etmesidir. Narhta serbest piyasa şartlarında teşekkül eden bir fiyat değil, resmi makamların irade ve otoritelerine dayanarak tespit edilmiş olan bir fiyat sözkonusudur. (Yeni Türk Ansiklopedisi,cilt VII, s.2595) Daha detaylı bilgi için bkz., Davut AYDÜZ, *İslam İktisadında Narh*, Işık Yayınları, İzmir, 1994; Celal YENİÇERİ, *İslam İktisadının Esasları*, Şamil Yayınevi, İstanbul, 1980

²³ EKİNCİ, s.70

kullanılamaz hale gelirse tüketici malı geri vererek parasını geri alırdı. Bu tür malları satanlar cezalandırılır ve bunlara “yolsuz” ismi verilirdi.²⁴

19. asrın sonundan itibaren görülen sosyal, ekonomik ve teknik gelişmeler ile birlikte, piyasa ekonomisinde önemli değişiklikler olmuştur.

Bu dönemde tüketiciye sunulan mal ve hizmetlerin sayısı ile birlikte, çeşitliliği, nitelikleri, oluşumları da teknik gelişmeler neticesinde önemli ölçüde değişikliğe uğramıştır. Ayrıca pazarlama teknikleri de oldukça değişmiş, önceden üretildiği yerde satılan mallar, belli yerlerde kurulan fabrikalardan piyasaya akmaya başlamıştır. Bunun neticesinde ise tüketici ile üreticinin birbirlerini tanımaları imkansız hale gelmiştir. Piyasaya sermayenin hakim olduğu bu dönemde “tüketici dikkatli olsun” prensibi geçerli olmuştur. Loncalar büyüyen ve gelişen bu piyasaya ayak uyduramamış kendisini yenileyememiş ve fonksiyonlarını ifa edemez hale gelmiştir.

Bu safhada bir çok ülkede yeni kanunlar yürürlüğe girmiştir. Fakat bu kanunlar esas itibariyle haksız ticarete karşı, dürüst tacirlerin korunmasını amaçlamışlardır. Tüketicinin korunmasına yönelik kanunlar da bu dönemde çıkarılmış olsa da bunlar dolaylı olarak tüketiciyi koruyan fakat genel olarak “kamunun korunması” gayesiyle düzenlenmiş kanunlardır. Bu nitelikleriyle çağdaş manada tüketiciyi korur nitelikte değildirler.²⁵

Çağdaş anlamda tüketicinin korunması tüketici haklarının ortaya çıkması ve bu haklar baz alınarak düzenleme yapılmasıyla temin edilmiştir. İlerideki bölümlerde bu haklar ve ortaya çıkışı inceleneceğinden burada daha fazla üzerinde durma gereği duymuyoruz.

III. TÜKETİCİNİN KORUNMASINI GEREKTİREN SEBEPLER VE ORTAYA ÇIKAN SORUNLAR

Tüketicilerin korunması zorunluğu, satın alma gücünün artması, kredi kolaylıklarının, özellikle tüketici kredisi ve taksitle satış uygulamalarının genişlemesi, çok çeşitli malların piyasaya sürülmesi, büyük mağazaların ve katalog üzerinde

²⁴ EKİNCİ, s.71

²⁵ GÖLE, s.12

satışların yaygınlaşması, uluslararası ticaretin büyümesi, çeşitli reklam yollarıyla tüketimin kamçılanması sonucu oluşan “tüketim toplumunun” gelişmesinden ve menfaatler dengesi bakımından tüketicinin korunması ihtiyacından doğmaktadır.²⁶

Tüketicinin korunması sorunu temelde tüketicinin üretici /satıcı karşısında zayıf durumda bulunmasından kaynaklanmakta olup, çözüm çabalarında tüketici aleyhine olan güç dengesinin devletçe gönüllü tüketici örgütlerince ve mesleki kuruluşlarca alınacak tedbirlerle düzeltilmesi amaçlanmaktadır. Nitekim, bu yönde ortaya çıkan sade ama anlamlı bir tanıma göre, tüketicinin korunması, “tüketici haklarına zarar veren uygulamalara karşı bu hakları korumak için hükümetin, işletmelerin ve bağımsız örgütlerin giderek genişleyen faaliyetler dizisidir.”²⁷

Tüketicinin korunması zorunluluğu bir takım problemleri de beraberinde getirmektedir. Bunlar soyut olan tüketicinin korunması meselesinin içini dolduran, somut hale getiren hususlardır.

Bunlardan birincisi, tüketicilerin aşırı fiyatlara karşı korunmasıdır.

İkincisi, tüketicilerin sağlıklı bir rekabet ortamından yararlandırılması ve iyi seçim yapabilmek için aydınlatılmasıdır.

Üçüncüsü, tüketicilerin genel işlem şartları yoluyla sömürülmesinin önlenmesidir.

Dördüncüsü, tüketicilerin bozuk ve tehlikeli mamullerden korunmasıdır.

Beşincisi, tüketicilerin şartlarını kendilerinin tespit etmediği taksitle veya ön ödemeli satışlara ve tüketici kredilerine karşı korunmasıyla ilgilidir.

Altıncısı, tüketicilerin ferdi talep ve dava haklarını fiilen ve kolaylıkla kullanabilmesinin gerçekleştirilmesine ve onların bu hakları kullanmaya özendirilmesine ilişkindir.

²⁶Haluk TANDOĞAN, **Tüketicinin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açıdan Sınırlanması**, A.Ü. Hukuk Fakültesi Yayınları, no: 416, Ankara, 1977, s.10.

²⁷ İsmet MUCUK, “Tüketicinin Korunması Sorunu ve 15 Mart Tüketici Hakları Günü”,-Pazarlama Dünyası, Yıl 4, Sayı 20, İstanbul, 1990, s.19.

Tüketici bu problemlerine çare bulduğu taktirde etkin bir şekilde korunmuş olacaktır. Bu sorunlara çözüm aranması, tarihsel süreç içerisinde tüketici haklarını ortaya çıkarmıştır. Aşağıdaki bölümde tüketici hakları inceleme konusu yapılacaktır.

IV. TÜKETİCİNİN TÜKETİCİ HAKLARI ÇERÇEVESİNDE KORUNMASI

Tüketici hakları deyimi kısaca, tüketicilerin örgütlü talepleri ve girişimleri sonucunda elde ettiği kazanımlarla, devletin bu alanda yapmış olduğu düzenlemeler ve firmaların almış olduğu önlemlerin toplamıdır.²⁸

Çağdaş anlamda tüketici haklarının gelişimi sanayileşmeyle birlikte başlar. Özellikle 1850’li yıllarda Amerika’da tüketici kooperatiflerinin kurulması bunun ilk göstergesidir. Yine Amerika’da tekelleşmenin başladığı 1870’li yıllardan itibaren tüketicilerin fiyat, kalite, sağlık ve güvenlik yönlerinden mağdur edilmelerine ve aldatılmalarına karşı tüketiciler tepki göstermeye başlamışlardır.

Tüketici haklarının gelişmesi 1960’lı yıllardan sonra büyük hız kazanmıştır.

Tüketici hakları ve bunların devlet tarafından korunması gereği ABD Devlet Başkanı John F. Kennedy’in 1962’de dört tüketici hakkını açıklaması ile ortaya konmuştur. Bu açıklama yalnız ABD için değil tüm dünya için bir dönüm noktası sayılabilir. Kennedy’nin “Tüketicinin Yararını Korumak İçin Programların Güçlendirilmesi” adını verdiği başkanlık mesajında, evrensel niteliği olan tüketici hakları özlü bir biçimde şöyle vurgulanmıştır.

“Tüketiciler en önemli ekonomik gruptur; fakat bu grup yeterli şekilde örgütlenmemiş ve bu yüzden de oldukça bilgisiz kalmıştır. Eğer kalite, fiyat ve seçme imkanları uygun değilse tüketicinin parası havaya gider, sağlığı ve güvenliği tehlikeye girer, milli çıkarları zedelenir. Tüketicinin bazı görevleri vardır; fakat gözden uzak tutulmaması gereken güvenlik hakkı, bilgi sahibi olma hakkı, seçme hakkı ve sesini duyurma hakkı gibi bazı hakları da vardır.”

Bu bildiride görüldüğü üzere dört tüketici hakkından bahsedilmiştir. Bunlar:

-Güvenlik hakkı

²⁸ Türk - AT Mevzuat Uyumu Sürekli Özel İhtisas Komisyonu, **Tüketicinin Korunması Alt Komisyon Raporu**, Ankara, 1994, s. 6.

-Bilgi edinme hakkı

-Seçme hakkı

-Temsil edilme veya sesini duyurma hakkıdır.

Tüketici hakları daha sonra Avrupa Konseyi'nin 17 Mayıs 1973 tarihli kararında ve Avrupa Ekonomik Topluluğu'nun 14 Nisan 1975 tarihli ön programında da ele alınmıştır. Bu karar ve programa göre günümüzde tüketicilerin beş temel hakka sahip oldukları kabul edilir.²⁹ Bunlar:

- Sağlık ve can güvenliğinin korunması hakkı

- Ekonomik çıkarlarının korunması hakkı

- Zararın tazmin edilmesi hakkı

- Bilgilendirilme ve eğitilme hakkı

- Örgütlenme ve temsil edilme hakkı

Daha sonraki tarihlerde Avrupa Birliğinde aşağıda da yeri geldikçe deyinileceği üzere çok sayıda çalışma yapılmıştır.

Şimdi bu tasnife göre tüketici haklarını inceleyelim.

A. Tüketicinin Sağlık ve Can Güvenliğinin Korunması Hakkı

Tüketicie sunulan mal ve hizmetler, tüketicinin hayatını ve sağlığını normal şartlar altında tehlikeye düşürmeyecek derecede güvenilir ve kaliteli olmalıdır.

Mal ve hizmetlerin güvenilir ve kaliteli olmadığı hallerde, tüketici her an zehirlenme, sakatlanma, yaralanma, hatta ölüm tehlikesiyle karşı karşıyadır. Bu niteliğiyle sağlık ve can güvenliğinin korunması hakkı diğer haklara göre hususiyet arzeder. ABD'de bu hak ile ilgili kanun³⁰ yürürlüğe girmeden önce yapılan bir araştırma konunun gerek ülke ekonomisi, gerekse tüketiciler için olan önemini bütün çıplaklığıyla ortaya koymuştur.

²⁹ Alt Komisyon Raporu, s. 26.

³⁰ The Consumer Product Safety Act of 1972; (Göle, s.16)

Bu araştırmada, ev ihtiyaçları ile ilgili kullanılan emniyetsiz tüketim malları yüzünden, ABD’de her yıl 30 bin kişinin öldüğü, 10 bin kişinin ömür boyu sakat kaldığı ve 585 bin kişinin yaralandığı ve kazalardan dolayı ABD ekonomisinde 5.5 milyar doları aşan zararın meydana geldiğı tahmin edilmiştir.³¹ Bu rakamlara gıda maddeleri, ilaçlar ve motorlu araçların sebep olduğı zararların dahil olmaması, konunun önemini daha açık olarak ortaya koymaktadır.

Ülkeler tüketim maddelerinin taşıdığı bu risklere karşı tüketicinin sağık ve güvenliğini korumayı hedefleyen politikalar oluşturmuşlardır. Bu politikaların üç temel ilke üzerine kurulduğı görölmektedir. Bunlar:

1. Piyasaya sürölen mal ve hizmetlerin tüketicisi için kabul edilebilir seviyenin üzerinde risk taşımamasının sağılanması,
2. Tüketicinin, kullandığı mallarla ilgili tehlikelerden ve bunlardan korunma yolları hakkında bilgilendirilmesi,
3. Tehlikeli malların ve sağığa aykırı hizmetlerin tüketicisi piyasasından çekilmesidir.”³²

Topluluk mevzuatında tüketicilerin sağık ve güvenliğinin korunması için, direktif, tüzük ve karar olmak üzere, besin maddeleri ile alakalı 23, ilaçlar ile alakalı 3, çocuk oyuncakları ile alakalı 1, nükleer kazalarla alakalı 7, otellerdeki yangın emniyeti ile alakalı 1, ambalajlama ile alakalı 16, tütün mamulleri ile alakalı 2 ve üçüncü ölkelerden gelen malların kontrolüyle alakalı olarak 1 düzenleme yapılmıştır.³³

B. Tüketicinin Ekonomik Çıkarlarının Korunması Hakkı

Tüketicilerin yapmış oldukları ödemenin karşılığını hem kalite yönünden, hem de o malın değeri bakımından en uygun fiyatla alabilmesini ifade eden bir haktır.

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte piyasaya sunulan malların çokluğu, reklam imkanlarının artması, pazarların büyümesi, çok çeşitlilikteki mal ve hizmetlere olan

³¹ GÖLE, s.16

³² Alt Komisyon Raporu, s.26,

³³ Alt Komisyon Raporu, s.69-127.

talebin artmasına, dolayısıyla tüketicilerin karmaşık bir pazarda yoğun reklam kampanyalarının ve organize olmuş güçlü imalat ve dağıtım gruplarının baskısıyla karşı karşıya olan bir duruma girmesine sebep olmuştur. İmalatçılar ve dağıtıcılar pazar şartlarını tek taraflı olarak belirleme imkanına sahip olmuş ve rekabette ticari birlikler, karteller tarafından getirilen kısıtlamalar, tüketiciyi zarara uğratacak dengesizlikler ortaya çıkarmıştır. Bu dengesizliklerin ortadan kaldırılması, yetkili merciler tarafından gerekli düzenlemelerin yapılarak rekabet şartlarının yeniden düzenlenmesi, tüketici kredileri, taksitle satışlar, aldatıcı reklamlar ve genel işlem şartlarının tüketicinin menfaatlerine göre tanzim edilmesi, tüketicilerin bilinçli hale getirilmesi ve örgütlenmesiyle mümkün olacaktır.³⁴

Genel işlem şartları, ekonomik yönden zayıf olan tüketicinin kabul etmek zorunluluğunda bulundukları ve önceden belirsiz sayıdaki sözleşme için soyut bir biçimde hazırlanıp karşı tarafa sunulan genel nitelikte ve toptan kabulü öngörülen sözleşme şartlarıdır.³⁵ Bu şartlar işletmeler tarafından tek taraflı olarak hazırlanır ve karşı tarafa dikte ettirilir. İlk bakışta tarafların serbest iradeleri ile anlaşarak ortaya koydukları bir sözleşme niteliğinde görünse de, esasen sözleşme özgürlüğünün bir diğer tarafını teşkil eden sözleşmenin muhtevasını belirleme işlevinin bir tarafa bırakılması, sözleşme özgürlüğü ilkesine zıt bir mahiyet arzetymekte ve bu şartlar genellikle tüketici aleyhine tanzim edilmektedir.³⁶

Ekonomik bakımdan güçsüz ve örgütlenmemiş olan tüketicilerin, bu çeşit şartlara karşı, bunların tüketiciler lehine yorumlanması veya hükümsüz sayılması suretiyle korunması yolunda Alman ve İsviçre mahkeme içtihatları büyük ilerlemeler göstermiştir. Türk mahkemelerinin de yararlanabileceği bu içtihatlar, genel işlem şartlarını olduğu gibi kabul eden tarafın dikkati özel olarak çekilmeksizin konulmuş

³⁴ GÖLE, s.19; Alt Komisyon Raporu, s.30.

³⁵ POROY, s.532.

³⁶ Ömer TEOMAN, *Alman Genel İşlem Şartları Yasasının Maddi Hukuka İlişkin Ana Çizgileri ve Bu Alanda Türkiye’de Uygulanabilecek Bir Yasa Taslağı*, İstanbul, 1981,s.2; Hasan NERAD, “Bankaların Genel İşlem Şartları Şeklinde Düzenledikleri Kredi Sözleşmelerinin Özellikleri ve Hükümleri”, AT, ABD ve Türk Hukukunda İşletmelerin Ödeme Güçlüğü Sorunları ve Banka İlişkileri Sempozyumu, İstanbul, 25 Şubat 1993, s.2.

olan, alışılmamış şartlarla bağı tutulamayacağı, anlamı açık olmayan şartların onun lehine yorumlanacağı, gibi bazı kurallar getirilmiştir.³⁷

Türkiye’de de ekonominin tüm alanlarında batı ve kuzey Avrupa ülkelerindeki boyutlarıyla bir genel işlem şartları uygulamasının görülmediği gerçektir.³⁸ Fakat hukukumuz açısından ilginç sayılabilecek bir düzenlemeye sigorta şirketlerinin murakabesi hakkındaki 30 Aralık 1959 tarih ve 7393 sayılı Kanun ile TK. m. 1266 f. 2’de rastlanmaktadır.

Sigorta Murakebe Kanunu m.28 f. 1’e göre “sigorta umumi şartları ve tarifeleriyle bunlara ait talimat Ticaret Vekaletince tanzim veya tasdik olunur. Sigorta şirketleri gerek bu şartların ve gerekse tarife ve talimatların dışında muamele yapamazlar.” Görüldüğü üzere Kanun sigorta genel işlem şartlarını Ticaret Bakanlığı’nın ön iznine bağı kılmaktadır. Bunun yanısıra, TK. m. 1266 f.2 ‘ye göre de “sigorta poliçesi. İktisat ve Ticaret Vekaletince tasdik edilmiş ve zahmetsizce okuyabilecek bir tarzda basılmış olan sigorta umumi şartlarını, muvakkat sigorta ilmühaberi ise, zikri geçen umumi şartlara atfı ihtiva eder.” Bu fıkradaki tasdike ve baskıya ait olan şartların yerine sigorta ettirenin zararına olanlar yerine kanun hükümleri tatbik olunur.” Ayrıca, 4077 sayılı TKHK. yukarıda da incelendiği ve ilerideki konularda da inceleneceği gibi, taksitli satışlar, kapıdan satışlar, kampanyalı satışlar, tüketici kredileri hakkında emredici hükümler ihtiva etmektedir.

Tüketicilerin ekonomik menfaatlerinin korunmasının değişik bir boyutu da, piyasanın serbest rekabet ortamında işlemesi ve haksız rekabet eylemlerinden korunmasıdır. Türk Hukukunda haksız rekabet eylemlerine karşı tüketicinin korunması Türk Ticaret Kanunu m. 56-65 ile sağlanmıştı. Tüketiciler bu maddelerde belirtilen haklardan yararlanabilirler, dava açabilirler.³⁹ Tüketicilerden başka “azalarının iktisadi menfaatlerini korumaya salahi yetli bulunan iktisadi birlikler” hukuka aykırılığın kaldırılması, yanlış ve yanıltıcı beyanların düzeltilmesi hususunda dava açmaya

³⁷ TANDOĞAN, s.26; TEOMAN, s.45

³⁸ TANDOĞAN, s.41; TEOMAN, s.21

³⁹ TANDOĞAN, s.16.

yetkilidirler. Burada sözü geçen “iktisadi birlikler” kavramına tüketici birlikleri de dahil olmalıdır.⁴⁰

Hukuka aykırı rekabet eylemlerinin bir diğer çeşidi de tüketicilerin ve iyi örgütlenmemiş üreticilerin karteller veya piyasaya egemen fiili tekeller karşısında zayıf duruma düşmeleri, piyasanın bu güçler tarafından serbestçe yönlendirilmesidir.

Ülkemizde mal ve hizmet piyasalarındaki rekabeti engelleyici, bozucu veya kısıtlayıcı anlaşma, karar ve uygulamalar ve piyasaya hakim olan teşebbüslerin bu hakimiyetlerini kötüye kullanmalarını önlemek amacıyla 4054 sayılı ve 7.12.1994 tarihli “Rekabetin Korunması Hakkında Kanun” çıkarılmıştır. Kanun bu tür faaliyetlerin önlenmesi için, teşebbüs ya da teşebbüs birliklerinin aralarında yapmış oldukları rekabeti sınırlayıcı nitelikte olabilecek anlaşmaların bir “Rekabet Kurulu” na bildirilmesini (m. 10) ve rekabete aykırı bir durumun olmadığını belirleyen bir menfi tespit belgesinin verilmesini (m. 8) zorunlu tutmuştur. Rekabet Kurulu, bu kanunda yasaklanan faaliyetler ve hukuki işlemler hakkında, başvuru üzerine veya re’sen inceleme yapmak, rekabet ihlallerine karşı gerekli tedbirleri almak ve bundan sorumlu olanlara idari para cezaları uygulamakla yetkilidir (m. 27),

Bu kanun “meşru bir menfaati olan gerçek veya tüzel kişiler şikayette bulunabilir” (m. 9) diyerek tüketicilere ve tüketici örgütlerine de Kurul’a şikayet başvurusu yapma hakkı tanımıştır.

C. Tüketicilerin Bilgilendirilmesi ve Eğitilmesi Hakkı

Sadece sağlıklı bir rekabet ortamının varolması tüketicilerin korunması için yeterli değildir. Ayrıca tüketicinin piyasaya sunulan mallar arasında en uygun bir seçim yapabilmesi için gerekli bilgilerin ona sağlanması da zorunludur. Tüketicie fazla masraf yapmadan ve zamanında gerekli bilgileri verecek bir aydınlatma mekanizması gerçekleştirilmelidir.⁴¹

Aydınlatma devlet eliyle yapılabileceği gibi, işletmelerin reklam ve tanıtım faaliyetleriyle de yapılabilir. Değişik Avrupa ülkelerinde bu amaçla mal testi enstitüleri

⁴⁰ TANDOĞAN, s.16; Yaşar KARAYALÇIN, *Ticari İşletme*, Ankara, 1968, s.473.

⁴¹ TANDOĞAN, s.23.

kurulmuştur. Ülkemizde ise değişik standartlarda çok sayıda mal ve hizmetin tüketicilerin kullanımına arz edilmesi sebebiyle, tüketicilerin zarara uğramaması ve bunlar hakkında yeterli bilgiye sahip olmasının temini amacıyla “Türk Standartları Enstitüsü” (TSE) kurulmuştur. 18 Kasım 1960 günü yürürlüğe giren 132 sayılı Kanun’la ortaya çıkan TSE, bu Kanun’a göre her türlü madde ve mamuller ile usul ve hizmet standartlarını yapmak gayesi doğrultusunda faaliyet göstermek zorundadır. TSE tüketicilerin aydınlatılması bakımından en önemli fonksiyonunu “belgelendirme faaliyetleri” ile yapmaktadır.

Ülkemizde ilk defa 1964 yılında “TSE Marka Sistemi” ile belgelendirme hizmeti vermeye başlayan Enstitü, ülke ekonomisinde meydana gelen gelişmelere paralel olarak belgelendirme faaliyetlerini genişletmiştir. TSE, yedi dalda yapmakta olduğu bu çalışmaları ile ülkemizde standartlara uygun ve kalite seviyesi yüksek mal ve üretimini teşvik ettiği gibi, tüketici kavramını da kamuoyu gündemine getirmeyi sağlamıştır.⁴²

Belgelendirme faaliyetleri bugün için 7 ana grupta yürütülmektedir. Bunlar:

1. Üretim yerlerinin belgelendirilmesi,
2. Madde, mamul veya mahsullerin belgelendirilmesi,
3. Parti mallarının belgelendirilmesi,
4. Hizmet yerlerinin belgelendirilmesi,
5. İthal mallarının belgelendirilmesi,
6. Laboratuvarların belgelendirilmesi,
7. Kalite güvence sistemlerinin belgelendirilmesi.

TSE, Türk Standartlarına Uygunluk Belgesi vermiş olduğu firmaların üretmiş oldukları mamullerden almış olduğu numuneleri Enstitü laboratuvarlarında, belirlenen standartlara uygun olup olmadığı hususunda denetlemeye yetkilidir.

⁴² İsmail ÜNLÜ, **Türk Standartları Enstitüsü ve Faaliyetleri**, Konferans, Tüketici Müdürlüğü, Ankara, 1994, s.4.

TSE'nin yanında, özel kuruluşların ve üniversite araştırma kuruluşlarının mal ve hizmet testi hususunda daha aktif hale getirilmesi faydalı olacaktır. Bu kuruluşların aktif hale gelmesi için ise etkin bir denetim mekanizması kurulmalıdır. Bu safhada Kamu kuruluşları ve Belediyelere büyük iş düşmektedir. Bu hususta kendi sorunlarını en iyi takip edecek olan tüketici örgütleri ve bu örgütleri harekete geçirecek olan tüketicilerin bizzat kendilerine de önemli fonksiyonlar düşmektedir.

Tüketicilerin mal ve hizmetler hakkında aydınlatılmalarında reklamlar şüphesiz en büyük rolü oynamaktadırlar. Fakat çok büyük paralar harcanarak verilen reklamlar, aydınlatmadan ziyade, ikna etme hedefli olduğundan satın almak istedikleri mallar hakkında bir değerlendirme ve mukayese yapma imkanından mahrum olmaktadır.⁴³

Tüketicie sunulan bilgilerin kendilerinden beklenen faydayı gerçekleştirebilmeleri için sadece doğru ve dürüst olması yetmez, ayrıca mal ya da hizmeti bütün özellikleriyle tüketiciye tanıtmaları gerekir. Bu bilgiler aldatıcı olduğu sürece tüketici, kendisine sunulan mal ve hizmetler arasında isabetli bir seçim yapamayacaktır.⁴⁴

Uzun dönemde tüketicinin korunmasında en etkin çözüm yolu tüketicinin eğitilmesidir. Gelişmiş ülkelerde uygulanan eğitim programlarının temel amacı tüketiciye ihtiyaç duyduğu bilgileri nerede ve nasıl bulacağını, bilgiyi nasıl değerlendirebileceğini ve kullanabileceğini öğretmek ve böylece tüketicinin mal veya hizmetleri satın alma ve kullanma becerisini geliştirmektir.

Tüketicinin eğitilmesi şu konularda önem kazanmaktadır:

- Hak ve sorumluluklarının tanıtılması, öğretilmesi ve böylece bilinçlendirilerek umursamazlıktan kurtarılması,
- Mal ve hizmetlerin seçimi, satın alımı, kullanımı, tamir ve bakımı, elden çıkarma yolları gibi konularda yol gösterici bilgiler veya bu bilgilerin nerelerden bulunabileceği, özellikle teknik ürünlerin ve gıda maddelerinin satın alınmasında kullanılabilecek kriterler konusunda aydınlatılması,

⁴³ GÖLE, s.18.

⁴⁴ Tanju ÖZTÜRK, **Pazarlama Ekonomisi ve Tüketicinin Korunması**, İstanbul, 1981, s.59.

- Haklarını kullanma ve arama yollarının gösterilmesi,
- Para tasarruf edici yolların öğretilmesi ve karar verme becerilerinin geliştirilmesi,
- Tüketiciyi korumaya yönelik çalışmalar yapan ve tüketici şikayetlerini izleyen mevcut kurumların, örgütlerin ve konuyla ilgili yasaların tanıtılması ve duyurulması,
- Diğer tüketicilerin haklarına saygılı olan, topluma ve çevreye karşı duyarlı, sosyal sorunlarla ilgilenme istekliliği gösteren, “bilinçli tüketici” tipinin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması,
- Gelişmiş ülkelerde tüketicinin eğitiminde devletin, özel firmaların ve tüketici örgütlerinin etkili rol oynadığı gözlenmektedir.⁴⁵

D. Tüketicinin Zararının Tazmin Edilmesini İsteme Hakkı

Tüketiciye ayıplı bir mal satılması veya noksan bir hizmetin sunulması karşısında tüketicinin uğradığı zararın tazmin edilmesi ya da hakkının korunması amacıyla gerekli tedbirlerin alınması ve etkin bir şekilde uygulanmasıdır.⁴⁶ Satın almış olduğu bir mal ya da hizmetten dolayı herhangi bir zarara uğrayan tüketicinin zararının süratle tazmin edilmediği hallerde tüketicilerin korunduğundan bahsedilemez. Tüketici zararının üretici ya da satıcı tarafından karşılanmadığı hallerde çok kısa süreli ve az masraflı yargı yollarına başvurabilmelidir. Avrupa Birliği’ne dahil ülkelerde de tüketicilerin satın aldığı mamullerin bozuk çıkması durumunda değiştirme ve yasal yollara başvurma hakkı, programlarda yer almış ve direktif, tüzük ve karar niteliğindeki hukuk kuralları ile düzenlenmiş bulunmaktadır. Avrupa Birliği Hukuku’na paralel olarak Türk Hukukunda da gerekli düzenlemeler yapılmıştır. 4077 Sayılı TKHK.’da ileride inceleneceği üzere bu konularda çeşitli yenilikler getirilmiştir.

⁴⁵ Alt Komisyon Raporu, s. 35.

⁴⁶ Alt Komisyon Raporu, s. 32

E. Tüketicilerin Örgütlenme ve Temsil Edilme Hakkı

Tüketicilerin temsili, tüketicilerin hak ve yararlarıyla doğrudan ya da dolaylı olarak ilgili çeşitli kurum ve kuruluşlarca alınan kararlara örgütleri aracılığıyla demokratik biçimde katılmaları olarak tanımlanmaktadır.

Tüketicilerin kendileri ile ilgili alınan kararlarda ve kanun hazırlıklarında etkili bir şekilde temsil edilebilmeleri için aralarında örgütlenmeleri de bir zorunluluktur ve aynı zamanda bu husus temsil edilme hakkının bir sonucudur. Örgütlü bir tüketici grubunun sesini ilgili mercilere duyurmadaki şansı daha fazladır.

Günümüzde tüketiciyi korumaya yönelik örgütleri beş grup altında toplamak mümkündür.

- Tüketiciler tarafından kurulan gönüllü örgütler,
- Kanunla kurulan tüketici örgütleri,
- Tüketiciyi koruyan özel kesim örgütleri,
- Milletlerarası tüketici örgütleri
- Tüketici kooperatifleri

Bunların etkinlikleri ülkelerin yapılarına ve şartlarına göre değişiklik arzeder. Bugün tüketici haklarının korunmasında ve geliştirilmesinde en etkili kurumun tüketici örgütleri olduğu söylenmektedir.⁴⁷

Ülkemizde de TKHK.'nın ön tasarı metinlerinde, yukarıda yapılan tasnife göre tüketiciyi koruyan özel kesim örgütleri diyebileceğimiz tüketici birliklerinin kuruluşuna ilişkin düzenlemelere yer verilmiş,⁴⁸ hatta bu birliklerin bir araya gelerek il düzeyinde

⁴⁷ Alt Komisyon Raporu, s.37

⁴⁸ Öntasarının “tüketici birlikleri” başlıklı 17. maddesi şu şekildedir:

”Tüketicilerin hak ve menfaatlerinin korunması, aydınlatılması, eğitilmesi, sorunlarının tespit edilmesi ve bunlarla ilgili çözüm yollarının araştırılması amacıyla “Tüketici Birlikleri” kurulur.

Tüketici birlikleri, birlik kurmak istenen yerdeki en az 25 tüketicinin yazılı talebi ve Bakanlığın onayı ile kurulur.

“tüketici komiteleri”⁴⁹ kurabilecekleri ifade edilmiş, fakat kanun metninden bu hükümler çıkartılmıştır. TKHK. tanımlar başlıklı 3. maddesinde tüketici örgütlerinin tanımı yapılmıştır. Buna göre tüketici örgütleri “Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf ve tüketim kooperatiflerini ifade eder.” şeklinde tanımlanmıştır. Görüldüğü üzere TKHK. tüketicilerin örgütlenmelerini genel hükümler çerçevesinde düzenlemeyi tercih etmiş, tasarıda tüketici birliklerine verilen, tüketicilerin hak ve menfaatlerinin korunması, aydınlatılması, eğitilmesi, sorunlarının tespit edilmesi ve bunlarla ilgili çözüm yollarının araştırılması görevini ilerideki konularda inceleneceği üzere, tüketici konseyine vermiş, tüketici örgütlerine de bu konsey içinde temsil edilme hakkı tanımıştır (m. 21). Ayrıca, tüketici sorunları hakem heyetlerinde (m. 22) tüketici örgütlerinin de temsilci bulunduracakları belirtilmiştir. Bunun yanında, tüketici örgütlerinin, tüketici mahkemeleri nezdinde dava açabilecekleri, bu durumda her türlü resim ve harçtan muaf tutulacakları Kanunda ifade edilmiştir (m. 23).

Bu hususta yapılacak müracaat dilekçesine üç nüsha statü eklenir. Bakanlık, tüketici birliği kuracaklara yardımcı olmak amacıyla örnek statüler hazırlamakla yükümlüdür.”,

bkz. Cevdet YAVUZ, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Öntasarısı Üzerine Düşünceler”, Hukuk Araştırmaları Dergisi, Yıl 1992-1993, Sayı 1-3, s.268.

⁴⁹ Öntasarının “tüketici komiteleri” başlıklı 24. maddesi şu şekildedir:

“Bu kanunla görevli, her il düzeyinde kurulmuş en az 6 tüketici birliği tarafından, Bakanlığa haber vermek suretiyle yalnızca bir “Tüketici Komitesi” oluşturulur.” YAVUZ, s.269.

II. BÖLÜM

TÜRK HUKUKUNDA TÜKETİCİNİN KORUNMASI

I. TÜKETİCİNİN KORUNMASININ TARİHSEL GELİŞİM

Ülkemizde kalkınma planlarında belirlenen gelişme hedefleriyle uyumlu olarak, belirlenen standartlara göre, bazı mallarda kalite denetimini yapmak, tüketim mallarının ambalaj ve etiketlerine tüketiciyi aydınlatacak bilgilerin yazılması ve aldatıcı reklamlara izin verilmemesi suretiyle tüketicinin korunması amaçlanmıştır.

Bu amaca ulaşmak için pek çok kanun, tüzük, kararname, yönetmelik ve tebliğler çıkartılmıştır. Bunların çıkarılmasında genel olarak kamu düzeni ile genel sağlık kurallarına uygunluk sağlanması, özellikle de tüketici çıkarlarının korunması prensibinden hareket edilmiştir. Fakat tüketicilerin etkin bir şekilde haklarını savunmalarını sağlayacak örgütlenme ve teşkilatlanma ile ilgili bir düzenleme yapılmamıştır.

Ülkemizdeki tüketicinin korunması ile ilgili genel durumu belirledikten sonra, tarihsel açıdan cumhuriyet sonrası gelişimi inceleyelim.

Cumhuriyetin ilk yıllarında daha çok sanayileşme ön planda olmuş ve bunun neticesinde 1950’li yıllardan itibaren ülkemizdeki tüketim alışkanlıklarında değişim yaşanmış, özellikle 1980’lerin başlarında uygulanmaya başlanan dışa açılma ve liberal ekonomi politikalarının gereği olarak yeni bir tüketim ve pazarlama yapısı ortaya çıkmıştır. Bunun yanında altyapı yatırımlarının hızlanması, tüketim malları üreten sanayinin kurulması ve gelişmesi, hizmetler sektörünün ekonomi içindeki payının artması tüketim harcamalarını azami ölçüde arttırmıştır. Bu artış tüketicinin korunması kavramını ön plana çıkarmıştır.

İşletmeler karşısında haklarını koruma ihtiyacı hisseden tüketicilerin korunması gayesiyle 1970 yılında Ticaret Bakanlığının bünyesinde “Tüketici Sorunları” Şube Müdürlüğü kurulmuştur. Eleman sorunları nedeni ile işlerlik kazanamayan bu kuruluş, 1974 yılında kaldırılmıştır. 3624 sayılı Kanunla kurulan KOSGEB-Küçük ve Orta

Ölçekli Sanayi Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı, bu işletmeleri, kalite, teknoloji, pazar imkanları yönünden daha üst seviyeye çıkararak geliştirmek amacıyla kurulmuştur. Ülkemizde küçük ve orta ölçekli sanayi işletmeleri hiç de az değildir. Bu işletmeler, maddi imkansızlıklar, eğitim ve teknoloji yetersizliği gibi sebeplerle kalitede yeterli seviyeyi yakalayamamaktadırlar. Bu açıdan Sanayi ve Ticaret Bakanlığına bağlı olan KOSGEB tüketicilerin daha önce bahsi geçen bütün hakları açısından çok önemli bir yere sahiptir.

Bir kamu kuruluşu niteliğinde olan Türk Standartları Enstitüsü de tüketiciyi dolaylı yünden korumaktadır. Bu kuruluşun yaptığı en önemli faaliyet mal ve hizmetleri can ve mal güvenliği, imalat ve ihracatı geliştirme, ithalatı düzenleme, tüketiciyi koruma ve çevre güvenliği konularına önem vererek standartlaştırmaktır. Enstitü, tüketici şikayetlerinin değerlendirilmesi yanında tüketicilerin eğitim ve bilgilendirilme çalışmalarına da ağırlık vermektedir.

Görüldüğü üzere tüketicinin korunmasının devlete bakan yönü, üretim kalitesi ile ilgili standartlar getirerek firmaları denetlemesidir. Devlet bu görevini layıkıyla yaptığı takdirde tüketicinin, tüketici hakları çerçevesinde kendisini koruması daha kolay olacaktır.

II. TÜRKİYE'DE TÜKETİCİYİ KORUMA HUKUKUNUN GELİŞİMİ VE KANUNİ DÜZENLEMELER

A. Tüketiciyi Koruma Hukukunun Tanımı

Tüketiciyi koruma hukuku, geniş ve dar anlamda iki türlü tanımlanabilir.

Geniş anlamda tüketiciyi koruma hukuku; tüketici kavramını esas alan ve tüketiciyi koruma amacına uygun olarak, kamu hukuku ve özel hukuk alanlarına dahil hukuk kurallarının tümünden oluşan hukuk sahasıdır.⁵⁰

Dar anlamda ise, tüketicinin taraf olduğu sözleşmelerde, bu sözleşmelerin aktedilmesi ve ifası safhalarında yapılan müdahalelerle, genel nitelikte düzenleyici

⁵⁰Ö. Adil ATASOY, "Tüketicinin Hukuki Yönden Korunması ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Ön Tasarısı", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı.10, s. 40, Kayseri, 1993, s.40.

kurallarda yapılan değişiklik ve getirilen eklemelerle ortaya çıkan ve tüketiciyi koruma amacına yönelik hukuk kurallarının tümüne “Tüketiciyi Koruma Hukuku” denilmektedir.”⁵¹

B. Tüketiciyi Koruma Hukukundaki Sistemler ve Türkiye’deki Durum

Tüketicinin korunmasını gerekli kılan sebepler, bu korumanın hangi kriterler dahilinde yapılacağı meselesini de beraberinde getirmiştir. Bu kriterler, tüketicinin veya tüketim sözleşmesinin baz alınmasına göre değişiklik arzedecektir.⁵² Buna göre halen üç sistemin, tüketicinin korunması hukukunda geçerli olduğu söylenebilir. Bunlar:

- Sübjektif Sistem
- Objektif Sistem
- Karma Sistem’dir.

Sübjektif sistemde, “Tüketici” tanımı ve “Tüketici Hakları” kavramından hareket edilerek, tüketicilerle ilgili, kamu hukukunu ve özel hukuku içine alan, özel bir hukuk sahasının bir bütün olarak, tüketicilerin korunması amacıyla düzenlenmesi yoluna gidilmektedir.⁵³ Bu sistemde tüketici tanımlanarak hakları tespit edilecek ve özel kurallar bu kavram üzerine oturtulacaktır.

Objektif sistemde, “Tüketim sözleşmesi” kavramı ön plana çıkmakta ve tüketim maksatlı sözleşmeler kimin tarafından yapılmış olursa olsun, bu sözleşmenin hangi şartlar dahilinde tüketiciyi koruyucu nitelik kazanacağını tespiti ve bu amaca yönelik düzenlemelerin yapılması amaçlanmaktadır.⁵⁴

Objektif ve Sübjektif sistemin birbirinden kesin hatlarla ayrılıp sadece bir sistemin benimsenerek hukuki düzenleme yapılması mümkün değildir. Çünkü özel kanun yoluna gidilen hukuk sistemlerinde de, bu kanun dışında bazı iş ve muamelelerin

⁵¹ ATASOY , s.40; Bkz. POROY, *Tüketicinin Korunmasına İlişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları*, Halil Arslanlı Anısına Armağan, İstanbul, 1978, s.518: Poroy bu makalesinde “Tüketim Hukuku” ifadesini kullanmıştır.

⁵² POROY, s. 521.

⁵³ ATASOY, s. 41; POROY, s. 521.

⁵⁴ ATASOY, s.41; POROY, s.521.

özel olarak düzenlenmesi ihtiyacı doğmakta ve koruma sadece bu kanun çerçevesinde etkin bir şekilde gerçekleşmemektedir. Diğer yandan, özel kanunun olmadığı hukuk düzenlerinde, tüketicinin hukuki olarak tanımlanması ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Bu sebeplerden dolayı tüketicinin en etkin bir şekilde korunması, ancak bu iki sistemin birleşmesinden oluşacak karma bir sistemle mümkün olacaktır.⁵⁵

Türk Hukukunda ise, 4077 sayılı TKHK.’nın yürürlüğe girmesiyle subjektif sistemin benimsendiği zannedilse de tüketicinin tek bir kanunla korunması zorluğu göz önüne alınarak, tasarı gerekçesinde “...tüketicinin korunmasına ilişkin mevzuatın bütün yönleriyle bir yasanın kapsamına dahil edilebilmesi zorluk arz etmektedir.” denilerek karma sistem benimsenmiştir.⁵⁶

C. Tüketiciyi Korumaya Yönelik Mevzuat ve Kanuni Düzenlemeler

1. Kamu Hukuku Alanında Tüketicinin Korunması

a- 1982 Anayasasında Tüketicinin Korunması

Tüketicilerin korunması, ekonomik bakımdan güçsüz olanların korunması sorununun önemli bir bölümünü teşkil eder. Ekonomik bakımdan güçsüz olanların korunması, Anayasa’nın 4. maddesinde belirtilen “sosyal hukuk devleti” ve 5.maddesinde “Devletin Temel Amaç ve Görevleri” başlığı altında belirtilen “... kişilerin ve toplumun refah, huzur ve mutluluğunu sağlamak; kişinin temel hak ve hürriyetlerini, sosyal hukuk devleti ve adalet ilkeleriyle bağdaşmayacak surette sınırlayan siyasal, ekonomik ve sosyal engelleri kaldırmaya, insanın maddi ve manevi varlığının gelişmesi için gerekli şartları hazırlamaya çalışmaktır.” cümlesinde ifade edilen “iktisadi ve sosyal hayatın adalete göre düzenlenmesi”, yani, sosyal adalet ilkesinin bir gereğidir.⁵⁷ Bunu gerçekleştirmek ise anayasal bir görev olarak devlete yüklenmiştir.

⁵⁵ POROY, s.521; ATASOY, s. 41.

⁵⁶ ATASOY, s.52.

⁵⁷ TANDOĞAN, s.11.

Cumhuriyet döneminde ilk defa 1982 Anayasası, “Tüketicilerin Korunması” başlıklı 172. maddesi ile Devlete tüketiciyi koruma ve aydınlatma görevini yüklemiş ve tüketicinin kendini koruma teşebbüslerinin teşvik edileceğini de belirtmiştir.

Anayasanın 171. maddesi, Devlete ekonominin yararına olarak üretimi artırma ve tüketiciyi koruyucu kooperatifçiliğin gelişmesini sağlama görevi vermektedir.

Anayasanın 167. maddesi ise, tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunmasını temin etmek için, Devleti, para, kredi, sermaye, mal ve hizmet piyasalarının sağlıklı ve düzenli işlemelerini sağlamakla görevlendirmekte, piyasalarda fiilen veya anlaşma sonucu doğacak tekelleşme ve kartelleşmelere engel olmasını istemektedir.

Tüketicinin korunması ile doğrudan alakalı olan bu maddelerin dışında, tüketiciyi dolaylı olarak koruyan Anayasa hükümleri de mevcuttur.

Anayasanın başlangıç kısmında belirtilen, kişilerin maddi ve manevi varlığını geliştirme hakkı; 17. maddede belirtilen, yaşama ve maddi varlığını geliştirme hakkı, 41. maddede belirtilen ailenin korunması amacıyla Devletin gerekli tedbirleri alma yükümlülüğü tüketiciyi dolaylı olarak koruyan hükümlerdir.

“Bu maddelere göre Devletin, tüketicinin korunması amacıyla yerine getirmesi gereken görevleri şu başlıklar altında toplayabiliriz.

1. Kişi sağlığının korunması ile ilgili görevler.
2. Tüketicinin birey olarak alım gücünü ve refah seviyesini artırmak konusundaki görevler.
3. Genel ekonomik yapının sağlıklı bir işlerliğe kavuşturulması konusundaki görevler.
4. Tüketicinin korunmasını sağlayıcı hukuki düzenlemelerin yapılması ve gerekli önlemlerin alınması şeklinde beliren görevler.
5. Tüketicilerin eğitilmesi, bilgilendirilmesi veya genel olarak aydınlatılması ile ilgili görevler.

6. Tüketicilerin bizzat kendilerini koruyucu teşebbüslerini desteklemek konusundaki görevler.”⁵⁸

b- Kamu Hukuku Alanındaki Diğer Kanunlarda Tüketicinin Korunması

Kamu hukuku sahasında tüketicinin korunması amacıyla çıkarılmasa da, dolaylı olarak tüketicileri ilgilendiren pek çok düzenleme yapılmıştır. Bu düzenlemelerin yapılışı çok eski tarihlere dayanır. Bunlara örnek olarak, 1928 tarihli İspençiyari ve Tıbbi Müstahzarlar Kanunu, 1930 tarihli Umumi Hıfzısıhha ve Belediyeler Kanunu, 1930 tarihli Ticarete Tağşişin Men’i Kanunu, 1931 tarihli Ölçü ve Tartı Araçları Kanunu verilebilir. Yine bu bölümde Türk Ceza Kanunu’nun ilgili maddeleri zikredilebilir.⁵⁹

Tüketicinin korunmasını ilgilendiren kamu hukuk sahasında pek çok düzenlemenin yapıldığı söylenebilir. Fakat esas mesele tüketicilerin zararına imal edilen malların daha imal safhasında ele geçirilememesi veya satışa arzedildiğinde derhal müdahale edilememesidir. Müdahale edilse dahi seri bir muhakeme yapılarak cezalandırılmamasıdır.⁶⁰

2. Özel Hukuk Alanında Tüketicinin Korunması

Tüketicinin özel hukuk alanında korunması sözleşme özgürlüğü ilkesinin tüketici bakımından taşıdığı tehlikeleri ortadan kaldırmak anlamına gelmektedir.⁶¹ Gerçekten, örgütlenmemiş, aydınlatılmamış, haklarını yeterince bilmeyen tüketici, örgütlü ve hukuku çok iyi bilen uzmanlara sahip işletmelerin tek taraflı olarak

⁵⁸ Ö. Adil ATASOY, “Tüketicinin Korunmasının Hukuki Yönü”, Standart, yıl: 27, S. 319, Temmuz 1988, s. 11 vd.

⁵⁹ Bkz. Türk Ceza Kanunu’nun;

Ticaret ve sanayie ve müzayedeye hile ve fesat karıştırmak cürümleri ile ilgili 358 ve 367. maddeleri.

Umumun sıhhatine , yenecek ve içilecek şeylere müteallik cürümler ile ilgili 394-402 maddeleri.

Gayrimeşru ölçü, kile ve tartı kullanmak ile ilgili 584. maddesi.

⁶⁰ M. Hakkı ŞİBİL, “Ülkemizde Tüketiciyi Koruma Sorunları”, Pazarlama Dünyası, Yıl 2, S. 9, 1988, s.35.

⁶¹ ATASOY, “Tüketicinin Korunmasının”, s. 3.

hazırlamış oldukları sözleşmelere taraf olma mecburiyetinde kalmakta, neticesi itibariyle de haklarını kullanamaz duruma gelmektedirler. Tüketicileri bu tehlikelerden korumak için sözleşme özgürlüğünün tüketiciyi mağdur etmeyecek şekilde sınırlandırılması gerekmektedir.

Sözleşme özgürlüğü en belirgin şekilde BK. m.19 ve m. 20.'de ifade edilmiştir. Fakat bu maddelerde düzenlenen sözleşme özgürlüğü aslında kanun koyucunun getireceği emredici hükümlerle veya mahkemelerin yazılı olmayan hukuka yollamada bulunan genel kurallardan çıkardıkları ve çıkarabilecekleri sınırlamalarla daraltılabilen esnek bir özgürlüktür.⁶² Bu kurallara, hakime takdir yetkisi tanıyan MK. m. 1, hakların ve borçların iyiniyet kurallarına uygun şekilde ifasını öngören MK. m. 2 f.1, kişiliğin korunmasını düzenleyen MK. m. 24, ahlaka aykırı sözleşmeleri yasaklayan BK. m. 19 f. 2, irade sakatlığı hallerini düzenleyen BK. m.23-30, gabin halini düzenleyen BK.m. 21, aşırı cezai şartın indirilmesine dair BK. m. 161 f.3, satım akti ile ilgili olarak BK.'nunda yer alan düzenlemeler, özellikle de satıcının maddi ve hukuki ayıplara karşı tekeffül borcunu düzenleyen BK. m. 194, tecrübe ve muayene şartıyla satışa dair BK. m. 219, taksitle satışlarla ilgili BK. m 222-224, tacire ve tacirin yükümlülüklerine dair TK. m. örnek olarak gösterilebilir.

Tüketicilerin korunmasına ilişkin bazı problemler sözleşme özgürlüğünün sınırlandırılmasıyla değil, sözleşme dışı bazı hükümler konarak ta çözümlenebilir.⁶³ Mesela, tüketicinin hukuka aykırı rekabet eylemlerine karşı korunması, TK.'nun haksız rekabete ilişkin hükümleriyle; bozuk ve tehlikeli mamullere karşı korunması ise, üreticinin, (yapımcının, imalatçının) tehlike sorumluluğu⁶⁴ çerçevesinde sorumlu tutulması ile temin edilmeye çalışılmıştır.⁶⁵ Fakat gerek sözleşme içi, gerekse sözleşme dışı sorumluluğa ilişkin hükümler günümüzün sosyal ve ekonomik şartlarında tüketiciyi tek

⁶² TANDOĞAN, s. 12; ATASOY, "Tüketicinin Korunması", s.3.

⁶³ TANDOĞAN, s.13.

⁶⁴ Tehlike sorumluluğunda, bir kişinin sorumlu olması için, kusurlu olması ya da objektif özen veya gözetim ödevini ihlal etmesi gerekmez. Özel bir kanun veya bir kanun hükmü ile bazı olgulara tehlike sorumluluğu bağlanmıştır. Bkz. Fikret EREN, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, 2. Baskı, Ankara 1987, s.137.

⁶⁵ TANDOĞAN, s.13.

başına korumaya yetmemektedir. Bu sebeple tüketicinin daha etkin bir şekilde korunabilmesi için Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, çıkarılarak yürürlüğe konulmuş ve bir eksiklik giderilmeye çalışılmıştır.

3. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Tüketicinin Korunması Konusunda Getirilen Yenilikler

"Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı" 1992 yılında hazırlanmış ve bu tasarı TBMM Sanayi ve Teknoloji Ticaret Komisyonu tarafından görüşülerek gerekli değişiklikler yapılmıştır. TBMM' de görüşülerek 23 Şubat 1995 tarihinde kabul edilip, 8.3.1995 tarihli resmi gazetede yayımlanan Kanun, yayımı tarihinden altı ay sonra 8.9.1995 tarihinde yürürlüğe girmiş bulunmaktadır.

Bu kanunun çıkarılış gayesi, "ekonominin gereklerine ve kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir." (madde 1) şeklinde ifade edilmiştir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK.), beş bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölüm, "Amaç, Kapsam, Tanımlar" başlığını taşımakta ve Kanunda geçen bazı terimlerin tanımları ve Kanunun, dünyada kabul gören tüketici hakları çerçevesinde amacı belirtilmektedir.

İkinci bölümde, hukuk mevzuatımızda müstakil olarak düzenlenmemiş veya dağınık olarak düzenlenmiş bazı akit türlerine yer verilmiş, tüketicilerin aydınlatılması ve eğitilmesi ile ilgili değişik hükümler bu bölümde tanzim edilmiştir.

"Tüketici Kuruluşları" başlığını taşıyan üçüncü bölümde, tüketicilerin mahkemeye gitmeye gerek kalmadan müracaat edebilecekleri, "Tüketici Sorunları Hakem Heyeti" ve tüketicilerin daha etkin bir şekilde korunabilmesi için gerekli olan hususların araştırılması ile görevli olan "Tüketici Konseyi" ile ilgili hükümlere yer verilmiştir.

Yargılama ve cezalandırma ile ilgili dördüncü bölümde, tüketicilerin mağduriyetlerinin daha çabuk giderilebilmesi için özel nitelikte bir mahkeme şeklinde

faaliyet gösterecek olan “Tüketici Mahkemeleri”ne yer verilmekte ve Kanunda belirtilen emredici hükümlere aykırı hareket edilmesi durumunda verilecek cezalar düzenlenmektedir.

Son bölüm olan beşinci bölümde ise, denetim, ödenek ve yürürlükle alakalı hükümler bulunmaktadır.

TKHK. tüketicinin korunması açısından şimdiye kadar hukukumuzda mevcut olan büyük bir boşluğu doldurmakla birlikte bir takım eksiklikleri de bünyesinde barındırmaktadır. Bu eksikliklerin başında Kanunun yapılışında takip edilen sistematik gelmektedir. Biz bu bölümde Kanunun kabul ettiği sistemle alakalı eksikliğe deyiniş, diğler eksikliklere ilgili bölümlerde temas edeceğız.

Kanunun amacının ve bir kısım tanımların yer aldığı birinci bölüme bakıldığında, tüketici tanımı ve tüketici hakları çerçevesinde bir düzenleme yapıldığı, yani subjektif sistemin kabul edildiğı sanılmakta, ilerleyen bölümlerine bakıldığında ise, tüketicilerin taraf olduğı bazı sözleşme türlerine yer verildiğı, yani objektif sistemin geçerli olduğı bir düzenleme yapıldığı zannedilmektedir. Kanun her iki sistemin karışımından oluşan karma bir sistemle hazırlanmıştır. Bu durumda tüketicilerin taraf olduğı bir takım sözleşmeler kanun kapsamına alınmayarak tüketicilerin aktif şekilde korunmaları mümkün olmamaktadır. Diğler taraftan tüketicilerin taraf olduğı bazı sözleşmelere, sadece birkaç madde ile bu Kanun’da yer vermek, tüketicilerin bu sözleşmelerde tam anlamıyla korunmasını sağlaması bir yana, ortaya çıkardığı karışıklıklardan dolayı tüketicinin aleyhine durumlara sebep olabilecek bir mahiyet taşımaktadır. Ayrıca bu sözleşmelerin birkaç madde ile düzenlenmesinden dolayı ortaya çıkan mevzuat boşlukları, Bakanlık tarafından çıkarılan tebliğlerle düzenlenmeye çalışılmakta, bu da kanunlaştırma tekniğı açısından yanlış sonuçlar meydana getirmektedir.

Bize göre TKHK. tüketici tanımının yapılarak, tüketici hakları çerçevesinde düzenlemelerin yapıldığı, tüketicilerin örgütlenmelerini sağlayan bir “Tüketici Anayasası”⁶⁶ mahiyetini taşımalıdır. Tüketicilerin taraf olduğı tüketim sözleşmeleri ise

⁶⁶ ATASOY, “Tüketicinin Hukukı”, s. .57.

ayrı bir kanunla ayrıntılı bir şekilde düzenlenmeli ve tüketicilerin korunması yönünden herhangi bir mevzuat boşluğuna meydan verilmemelidir. Tüketicilerin korunması yönünden, TKHK. değil, genel olarak Türk Hukuk Sisteminde “karma sistem” kabul edilmeli ve bu çerçevede düzenlemeler yapılmalıdır.



III. BÖLÜM

TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİNDE TÜKETİCİNİN KORUNMASI

I. TÜRK HUKUKUNDA TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİ

A. TAKSİTLE SATIŞ KAVRAMI

BK’unda ve TKHK’da taksitle satışların herhangi bir tanımı yapılmış değildir. Taksitle satışlar, BK’unda, “satımın bazı nevileri” bölümünde tanzim olunması nedeniyle satış sözleşmesinin bir çeşidi olarak kabul edilmektedir. Fakat taksitle satışlara dair hükümlerin, sadece, satış sözleşmesinin taksitle yapılması halinde uygulanacağını kabul etmek, taksitle satışların, satış sözleşmesinin sınırlarını aştığı günümüzde çok ta isabetli bir yorum olmayacaktır. Esasen BK.’nunda taksitle satış ifadesinin kullanılmış olması, bir terim hatasından ileri gelmektedir.⁶⁷ Hakikaten BK. m. 222’nin başlığı, fransızca metnindeki ifadenin tam tercümesidir. Fakat almanca metnindeki tam karşılığı “taksitli muameleler” şeklindedir. Kanun koyucu, almanca metinde bu şekilde bir ifade kullanmakla, bütün taksitli muamelelere bu hükümlerin tatbik edileceğini belirtmektedir. Buna rağmen taksitli muamelelerin, BK.’nun “satımın bazı nevileri” bölümünde tanzim edilmesinin sebebi, taksitle satışların bu muamelelerin en fazla rastlanılan türü olmasıdır. BK.’nunda taksitle satışların bir tarifinin yapılmamış

⁶⁷Tuğrul ANSAY, *Türk Hukukunda Taksitle Satışlar*, Doktora Tezi, Ankara 1954, s. 24.

olması da aynı sebepten ileri gelmektedir.⁶⁸ Bu yorum tarzının, Türk Hukukunda da kabul edilmesi, taksitle muamelerin çok değişik akit tiplerinde de uygulandığı günümüzde daha uygun olacağı kanaatindeyiz. Taksitle satışlara dair hükümler, sözleşmenin konusu bir malın elden çıkarılması⁶⁹ veya bir hizmetin ifa edilmesi olan ve alıcının da bedeli taksitler halinde ödediği her türlü sözleşmeye uygulanabilmelidir. Şimdi taksitle satışların niteliği üzerinde duralım.

Malın ve semenin teslim ve teslim alınmasının aynı zamanda olduğu satışlar peşin satışlardır. Taksitle satışlarda ise sözleşme konusu mal kural olarak hemen teslim edilecek; buna karşılık semenin tediyesi belli bir zaman aralığına bağlı olarak, belirlenmiş bir veya daha fazla sayıda taksitler halinde yapılacaktır. Bu niteliğiyle, doktrinde eski hukuk tatbikatımızdan gelen bir terimle genel olarak ifadesini bulduğu şekliyle taksitli satışlar, satıcının alıcıya menkul (ya da menkul sayılan) malların bedellerin tümünün ödenmesinden önce teslimi, alıcının da satış bedelini parçalı edimler halinde ödeme borcu altına girdiği sözleşmelerdir.⁷⁰ Bu özelliği ile taksitle satış, veresiye satıştan ayrılır. Veresiye satışta bütün semen muayyen bir müddet sonra defaten ödenir ve semenin taksitle bağlanmasına gerek yoktur.⁷¹ Taksitle satışları veresiye satıştan ayıran bir diğer özelliği ise, malın tesliminin, satış bedelinin ödenmeye başlanmasından önce hemen tesliminin gerekmemesidir. Uygulamada taksitle satışlarda malın teslimi, “ön ödeme” adında, satış bedeline mahsuben bir bedelin alınmasından sonra, hatta tarafların sözleşmede belirtmeleri halinde, taksitlerin ödenmeye başlamasından sonra yapılmaktadır. Satış parasının tamamı, yine taksitler halinde, fakat satılanın tesliminden önce ödenmiş olursa, orada taksitle satış değil ancak bedelin malın tesliminden önce ödendiği ön ödemeli bir satış söz konusu olur. Fakat son zamanlarda doktrinde, satış parasının taksitlerinden bir kısmının, malın alıcıya tesliminden önce ödenmiş olmasının taksitle satış vasfını ortadan kaldırmayacağı, eğer taksitlerin

⁶⁸ ANSAY, s.25

⁶⁹ ANSAY, s.21

⁷⁰ Erbay TAYLAN, "Taksitle Satışlar", *Yasa Dergisi*, Cilt 3, Sayı 6, 1980, s. 798.

⁷¹ Şakir BERKİ, *Borçlar Hukuku Özel Hükümler*, Ankara, 1973, s. 35.

ödenmesi tamamlanmadan satılan alıcıya teslim edilmiş ise olaya yine taksitle satış hükümlerinin uygulanabileceği şeklindedir.⁷²

TKHK da uygulamada taksitle satışlarda sıkça rastlanan bu durumu hükme bağlayarak, ön ödeme tutarını, taksitle satış sözleşmesinde bulunması zorunlu olan hususlar arasında saymıştır. Fakat, taksitle satışın ön ödemeli yapılmamış olması, bu satışın taksitle satış olma özelliğini ortadan kaldırmamalıdır. Yani ön ödeme taksitle satışın bir unsuru haline gelmemelidir. Çünkü, taraflar arasında, herhangi bir ön ödeme olmadan malın tesliminin yapılması da mümkündür. Ön ödemenin, taksitle satışların bir unsuru olduğunu söylemek, taksitle satışlara dair hükümlerin uygulama alanını daraltır. Bu durumun tüketiciler açısından sonucu ise, tüketicileri koruma amacıyla çıkarılmış olan TKHK'daki taksitle satışlarla alakalı hükümlerden (m.6) tüketicilerin yararlanamamalarıdır.

Bütün bu açıklamaların sonunda taksitle satışların veresiye satışlardan ziyade, ön ödemeli satış sözleşmelerine yakın olduğu, hatta Türk Hukuku'nda, TKHK ile yapılan düzenleme ile, taksitle satışların, "ön ödemeli taksitle satış" sözleşmesi niteliğinde olduğu söylenebilir. Esasen, tarafların aktin muhtevasını serbestçe tayin edebilecekleri anlamına gelen "sözleşme serbestisi ilkesi"nin benimsendiği hukukumuzda, sözleşmeleri kesin hatlarda birbirinden ayırmak kolay olmamaktadır. Bu ilkeden dolayı uygulamada, değişik türde sözleşmelere ait özelliklerin bir tek sözleşmede birleştiği karma nitelikli veya kendisine özgü yapısı olan sözleşmelere rastlanmaktadır. Taksitle satış sözleşmelerini de bu açıdan ele alarak, veresiye veya ön ödemeli satışların kalıpları arasına sokmaya çalışmak yerine, kendisine özgü yapısı olan bir satış sözleşmesi olarak kabul edilmesi hukuki açıdan daha uygun olacaktır.

Taksitle satışlarda, alıcının vermek zorunda olduğu semen, bir para borcunu ifade eder. Borçlar hukuku yönünden ödeme aracı olarak tedavül eden para, menkul mallardan misli şeydir.⁷³ Misli eşya, alış verişte prensip olarak sayma veya tartma veya ölçme ile belirli hale gelen eşyadır. Bu mallardan bir malın yerini aynı cinsten bir diğeri

⁷² FEYZİOĞLU, s.152.

⁷³ Fikret EREN, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, cilt I, Ankara, 1987, s.130.

alabilir.⁷⁴ Para borcunun mutlaka Türk parası olması şart değildir. BK. m. 83 f.2, borcun yabancı memleket parasıyla da ödenebileceğini düzenlemektedir. Taraflar sözleşmede borcun yabancı para ile ödenebileceğini kararlaştırabilirler. Taraflar sözleşmede, borcun altın ile ödenmesini kararlaştırmış olabilirler. Fakat bu altının Türkiye’de piyasada mevcut olması ve ayrıca bunun alınıp satılmasının serbest olması gerekir.⁷⁵

B. TAKSİTLE SATIŞLARIN YARAR VE ZARARLARI

Uygulamada taksitle satışların satıcı ve tüketici açısından fayda ve mahzurları görülmektedir. Bunlar genellikle ekonomik yönden ortaya çıkan ve taksitle satışlara olan arz ve talebi olumlu veya olumsuz etkileyen faktörlerdir. Biz bu bölümde bu hususları yarar ve zararlarını ayrı ayrı ele alarak inceleyeceğiz.

1.Taksitle Satışların Tüketicie Sağladığı Yararlar

Piyasaya arzedilen ve tüketicilerin de kendi hayat standartlarını yükseltmek için ihtiyaç duydukları nihai tüketim mallarının birçoğu, ekonomik açıdan zayıf olan tüketicilerin peşin olarak alabilecekleri kadar ucuz değildir. Bu nedenle taksitle satışlar tüketici kitlesine ihtiyaç duyduğu şeyleri ihtiyaç anında satın alma imkanını hazırlar. Bu yolla teknolojinin insanlığa sunduğu yeni mal ve hizmetlerden faydalanarak hayat seviyesini ve refahını yükseltir.⁷⁶ Tüketicilerin alım gücünün artması mal ve hizmet arzeden kuruluşların gelişmesini, kaliteyi artırmasını ve yeni yatırımlar yapmasını temin eder. İşletmelerin sürümden elde ettikleri kazancı yatırıma yönleltmeleri, yeni iş sahalarının oluşmasını ve dolayısıyla ekonomide reel büyümeyi sağlar. Sadece peşin satışa dayanan üretim, üretilen malları peşin olarak alabilecek tüketicilerin azlığı, pazarı sınırlayacak, böylece malların üretimi cazip olmayacak ve üretim seviyesi düşecektir. Bu ise ekonominin gelişmesini engelleyecek bir etki yapmaktadır.⁷⁷ Ayrıca taksitle

⁷⁴ M. Kemal OĞUZMAN - Özer SELİÇİ, *Eşya Hukuku*, İstanbul, 1992, s.10.

⁷⁵ Y.İqt.Bir. K. 19.2.1947 T.7 (EREN, s.135).

⁷⁶ Sahir ÇÖRTOĞLU, “Tüketicinin Korunması Yönünden Taksitle Satım Sözleşmeleri”, *İktisadi Ticari İlimler Akademisi Dergisi*, Sayı 1-2, İstanbul, 1974 s.262; ANSAY, s.5.

⁷⁷ Aydemir AŞKIN, “Taksitle Satışlarda Yeni Bir Organizasyon İhtiyacı”, *İzmir Ticaret Odası Dergisi*, Haziran sayısı, İzmir, 1969,s. 11.

satışlar, tüketiciyi mecburi tasarrufa sevkeder, daha fazla çalışıp üretime destek olmasını sağlar.⁷⁸

2. Taksitle Satışların Zararları

Tüketicinin korunması hedef alınarak etkin bir düzenlemenin yapılabilmesi için, taksitle satışların zararlarının çok iyi bilinmesi gerekmektedir. Ancak bu şekilde taksitle satışların tüketiciye ve ülke ekonomisine katkısı sağlanabilir. Taksitle satışların ekonomik ve sosyal yönden sakıncaları şunlardır:

a) Taksitle satışlarda tüketiciler ödeme güçlerinin üzerinde mal ve hizmet alarak mali yönden altından kalkamayacakları ekonomik zorluklarla karşı karşıya kalabilirler. Çünkü taksitle mal ve hizmet talebinde bulunan tüketiciler genellikle ekonomik yönden güçsüz olan işçi, memur, yeni ev kuran kimselerdir. Bu kişiler elde etmeyi umdukları gelirleri elde edemedikleri takdirde zor durumda kalırlar ve en zaruri ihtiyaçlarını sahi gidermekte zorlanırlar.⁷⁹ Hatta malı geri vermek veya tazminat ödemek zorunda kalabilirler.

b) Taksitle satışlarda, satıcılar, tüketicinin ödememe ihtimalini göz önüne alarak peşin satışlardan daha fazla fiyat istemektedirler. Bu fiyatın üzerine ayrıca kar da konulmasıyla fiyat büyük oranda artmaktadır.⁸⁰

c) Taksitle satışların sebep olduğu başka bir ekonomik sakınca da üretimin, tüketime oranla daha az olduğu toplumlarda enflasyonu artırma tehlikesidir. Bu tür toplumlarda para değeri düşme eğilimi gösterdiğinde, özellikle dayanıklı tüketim mallarına olan talep artar; bu da enflasyonu hızlandırıcı bir etki yapar.⁸¹

d) Reklam sektöründe son zamanlarda meydana gelen gelişmeler neticesinde tüketici ihtiyaç duymadığı malları da satın almakta, bu da lüzumsuz yere bir çok mala para harcanmasına sebep olmaktadır.

⁷⁸ ANSAY, s.5.

⁷⁹ Haluk TANDOĞAN, *Borçlar Hukuku*, Cilt I/1, İstanbul, 1990, s. 304; ANSAY, s. 6.

⁸⁰ ÇÖRTOĞLU, s. 264.

⁸¹ AŞKIN, s.11.

e) Taksitle satışlarda tüketiciler sadece bulundukları anı düşündüklerinden ve ekonomik yönden üreticilere veya satıcılara nazaran güçsüz olduklarından kendisine sunulan ağır ekonomik şartları kabul etmek durumunda kalmaktadırlar. Genel işlem şartları niteliğinde olan bu şartlar, önceden hazırlanmakta, aynı nitelikteki bütün sözleşmelere uygulanmakta⁸² ve genellikle de tüketicinin zararına kullanılmaktadır.

C. TÜRK HUKUKUNDA TAKSİTLE SATIŞLARLA İLGİLİ KANUNİ DÜZENLEMELER

Taksitle satışlar BK. da satım ve trampaya müteallik altıncı babının "satımın bazı neveleri" bölümünde, "Taksitle Satım" ortak başlığı altında üç madde halinde tanzim olunmuştur (BK. m. 222-223-224). Bu maddeler madde başlıkları ile şunlardır:

"c. Taksitle Satış, 1- Satıcının muhayyerliği:

Madde 222- Menkul bir mal, semeni⁸³ taksitle tesviye edilmek şartı ile satım ve teslim edilip de alıcı taksitlerden birini tediye eden temerrüt ettiği halde satıcı o taksitin tediyesini talep edebileceği gibi kendisi için bu hakkı muhafaza etmiş ise, satılanın mülkiyetini iddia veya satımı feshedebilir."

II- Satıcının diğer hakları,

Madde 223- Satılanın mülkiyetini iddia eden satıcı hakkında mülkiyeti muhafaza şartına müteallik hükümler tatbik olunur.

Satıcı satımı feshettiği halde satıcı ve alıcının her biri diğerinden aldığı şeyi iade ile mükelleftir. Satıcı her halde munasip bir kira karşılığı talep edebileceği gibi satılan bozulmuş ise tazminat dahi isteyebilir.

Alıcıya bundan ziyade borç tahmil eden mukaveleler batıldır."

⁸²TEOMAN, s.6.

⁸³ Kanun'da geçen "taksit" kavramı, satış bedelinin parça parça ödenmesini ifade etmektedir.

Bu madde esas itibariyle MK. m. 689'un bir tekrarından ibarettir gibidir. MK. m. 689 meseleyi bir ayni hak problemi açısından, BK. m. 223 ise mülkiyeti muhafazanın en çok rastlandığı taksitle satışlar zaviyesinden tanzim etmektedir.⁸⁴

Taksitle satışlara ilişkin sonuncu madde ise şöyledir:

"III- Muacceliyet şartları.

Madde 224- Taksitlerden birinin tediye edilmemesi halinde semenin mecmuunun muacceliyet kesbetmesi şart edilmiş ise satıcının bu şarttan istifade edebilmesi alıcının iki mütevali taksiti vermekten temerrüt etmesine ve bu iki taksit mecmuumum semenin en aşağı onda birini teşkil eylesine mütevakkıftır."

Medeni kanunda menkul mülkiyeti babının 689. maddesi taksitle satışlardan bahsetmektedir. Bu madde, MK.'nın mülkiyeti¹ muhafaza hakkında koymuş olduğu hükümlerden biridir. Yani MK. m. 689'da mülkiyeti muhafaza şartıyla taksitle satışlardan bahsedilmiştir. Maddenin metni şöyledir:

"b. Taksit ile bey'i

Madde 689- Taksitle mal satan kimse mülkiyeti muhafaza mukavelesine istinat ile malın iadesini ancak almış olduğu taksitlerden malın kullanılmakla eskimesinden mütevellit tazminat ve münasip bir ücret miktarını tenzil ederek, mütebakiyi geriye vermek şartı ile talep edebilir".

23.2.1995 tarihinde kabul edilip 8.9.1995 tarihinde yürürlüğe giren 4072 sayılı "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun"un 6. maddesinde de taksitle satışlar düzenlenmiş, 7. ve 8. maddelerde düzenlenen kampanyalı ve kapıdan satışların taksitle yapılması halinde 6.maddenin ilk iki fıkrasının uygulanacağı belirtilmiştir. Taksitle satışlarda yeni bir takım düzenlemeler getiren TKHK m.6 ve diğer maddeler ile getirilen düzenlemeler hakkında ayrıntılı olarak açıklama yapacağımızdan burada sadece belirtmekle yetiniyoruz.

⁸⁴ ANSAY, s. 10.

D.TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİNİN TARAFLARI

Taksitle satış sözleşmesinin tarafları “alıcılar” ve “satıcılar” şeklinde ortaya çıkmaktadır. Taksitle satış sözleşmesi, genellikle, büyük ve ekonomik açıdan güçlü olan ticari işletmeler ile, çoğu zaman iktisaden zayıf durumda olan tüketicilerle yapılan bir sözleşmedir.⁸⁵ Tüketici kavramının içine gerçek ve tüzel kişilerin dahil olduğunu ve tüzel kişilerin hangi tür muameleleri yapmaları halinde tüketici sayılacaklarını yukarıda incelemiştik.* Bu sebeple bu bölümde tüketicilerle alakalı açıklama yapılmayacaktır.

TKHK’un 3.maddesinde imalatçı-üreticilerinde tanımı yapılmıştır. Bu maddenin h bendine göre, imalatçı-üretici “Kamu kurum ve kuruluşları da dahil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal veya hizmetleri ya da bu mal veya hizmetlerin hammaddelerini yahut ara mallarını üretenleri ifade eder”. Burada görüldüğü üzere imalatçı-üreticiler, satıcıdan farklı olarak, mal ve hizmeti veya ara mal ve hammaddeleri üreten kişilerdir. Bunlar sadece bunları üretmekle satıcı sıfatını kazanamazlar. İmalatçı-üreticiler ancak bu malları, imalattan tüketiciye doğrudan sattıkları takdirde satıcı olabilirler.

Acentalar ise bir ticari işletmeyi temsilen faaliyet gösterdikleri ve kural olarak, temsil etmiş oldukları ticari işletmenin nam ve hesabına işlem yaptıkları için satıcı olarak kabul edilemezler.⁸⁶ Genel anlamdaki acentelerden farklı olarak, “Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu”⁸⁷ ile düzenlenen seyahat acentaları ise, doğrudan tüketiciye hizmet sundukları ve kendi nam ve hesaplarına işlem yaptıkları için satıcı olarak kabul edilebilirler.

⁸⁵ Kenan TUNÇOMAĞ, **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, cilt II, İstanbul 1974, s. 185.

* Bkz. Bu çalışma,s.4.

⁸⁶ Acentalar hakkında detaylı bilgi için Bkz.: Hayri DOMANİÇ, **Ticaret Hukukunun Genel Esasları**, İstanbul 1988, s.348-370.

⁸⁷ 28.9.1972 tarihli Resmi Gazete’de yayınlanan 1618 sayılı Kanun. Bu Kanun’un 1. maddesinde seyahat acentaları şu şekilde tanımlanmıştır. “Seyahat acentaları kar amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlenme imkaları sağlayan, onlara turizmle ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören ve turizm ekonomisine ve genellikle ödemeler dengesine katkıda bulunan ticari kuruluşlardır.”

Bu bölümde satıcı kavramının tanımı ve bu tanım çerçevesinde satıcı olmanın şartları üzerinde durulacaktır.

1. Satıcı

Satıcı kavramını TKHK. şu şekilde tanımlamıştır: “Satıcı: Kamu kurum ve kuruluşları da dahil olmak üzere tüketiciye mal ve hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri ifade eder.”(TKHK. m. 3/g). Şimdi bu tanım kapsamında satıcı sayılmanın şartlarını inceleyelim

a- Satıcı Gerçek ya da Tüzel Kişi Olabilir

Tüketicilerde olduğu gibi satıcıların da tüzel kişi olması, TKHK ile düzenlenmiştir. Özellikle şirket biçiminde örgütlenmiş satıcılar çoğunlukla tüketiciler mal ve hizmet sunmaktadırlar. Amacına ulaşmak üzere ticari işletme işleten dernekler ile bir çok vakıf ta tüketicilere mal ve hizmet sunmaktadırlar. Bunlara tüzel kişiliğe sahip olan kamu kurum ve kuruluşlarını da katabiliriz.

b- Satıcı Kamu Kurum ve Kuruluşu ya da Özel İşletme Sahibi Kişi Olabilir

Günümüzde kamu kurum ve kuruluşları tüketicilere yoğun bir şekilde mal ve hizmet sunmaktadırlar. Bunlar şeker, demir, çelik, kömür, akaryakıt gibi şeyleri üretip satmakta ya da haberleşme, ulaşım ve taşıma, elektrik üretim ve dağıtım gibi alanlarda hizmet sunmaktadırlar. Bu gibi kuruluşlar, tüketicilerle yapmış oldukları sözleşmelerde, TKHK açısından satıcı sayılırlar.

Yerel yönetimler de tüketicilere sunmuş oldukları ulaşım, taşıma, su, gaz, tüketim maddeleri sunma gibi hizmetlerden dolayı satıcı sayılırlar.

c- Satıcı, Mal ve Hizmeti Bedel Karşılığı Tüketicie Sunan Kişidir

Mal ve hizmet sunan kişinin, TKHK anlamında satıcı sayılabilmesi için, mal ve hizmeti bir bedel karşılığında sunması gerekmektedir.

d. Satıcı, Sunduğu Mal ve Hizmetleri Kar Etmek Amacıyla Sürekli Olarak Yürütmelidir

TKHK anlamında satıcı sayılacak kişilerin, bağımsız bir işletmenin ya da ticarethanenin işleticisi olması, mal ve hizmeti sadece bir kaç defa değil, sürekli olarak ve kar etmek amacıyla sunmaları gerekmektedir. Mesela, kullanılmış otomobilini, yenisini almak üzere satan kişi, bu işi devamlı olarak yapmadığı için TKHK anlamında satıcı sayılmayacaktır.

E.TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMESİNİN UNSURLARI

Taksitle satışlarda sözleşme konusu mal kural olarak hemen teslim edilecek; buna karşılık semenin tediyesi belli bir zaman aralığına bağlı olarak, belirlenmiş bir veya daha fazla sayıda taksitler halinde yapılacaktır. Bu açıdan taksitle satışın sözedilebilmesi için, sözleşmede aşağıda sayılan hususların bulunması gerekmektedir. Bu unsurlardan satışın konusunun taşınır mal ve haklardan olması kuralı, taksitle satışın konusu ile alakalı bölümde detaylı olarak incelendiği için, bu bölümde yer almayacaktır.⁸⁸

1.Bedelin Aralıklarla ve Taksitler Halinde Ödenmesi

Bu unsur taksitle satış sözleşmesinin ortaya çıkaran en önemli unsurdur. Burada geçen taksit, satış bedelinin, tarafların sözleşmede kararlaştırdıkları şekilde bölünmesiyle elde edilen parçaların herbirine verilen isimdir. Satıcı edimin tümünü ifa eder, karşılığında alıcı edimini (malın bedeli olan parayı) tümünden değil, vadeli ve parçalı

⁸⁸ Bkz. Bu çalışma s.42

olarak ödemeyi üstlenir. Burada en önemli özellik, alıcının edimini belli aralıklarla, parça parça ödemesidir.

Satış bedelinin taksitlerinin birbirine eşit olması gerekmez. Taksitlerin vadelerinin eşit aralıklarla tespit edilmesi de şart değildir.⁸⁹ Kanunda taksit adedi hakkında özel bir hükme rastlanmamaktadır. Bunun birden fazla olması yeterlidir.

2. Satılanın Alıcıya Teslimi Taksitlerin Ödenmesinden Önce Olmalıdır

Taksitle satışın doğuş sebebi, bedelin tümünü peşin ödeyemeyen tüketicilere bu bedelin taksit taksit ödenmesini temin etmek, aynı zamanda tüketicinin bu maldan derhal istifadesini temin etmektir. Bu yüzden satılanın alıcıya bedelin ödenmesinden önce teslim edilmesi taksitle satışın amacına da uygun düşmektedir.⁹⁰

Fakat uygulamada, malın veya hizmetin teslim ve ifasının, mal veya hizmet bedelinin ödenmeye başlamasından sonra yapıldığı görülmektedir. Fakat yukarıda da incelendiği gibi, bu durum taksitle satışların niteliğine zarar vermez. Önemli olan bedelin tamamının ödenmesinden önce mal veya hizmetin teslim ve ifa edilmesidir.

3. Sözleşmede Taksitle Satış Hakkındaki Emredici Hükümlere Aykırılık Bulunmamalıdır

Esasen, sözleşmede kanunun mutlak emredici hükümlerine aykırı şartların bulunması halinde sözleşmenin batıl olacağı, genel bir hukuk kuralı olarak BK.m.19-20'de açıkça belirtilmiştir. Bizim bu genel kuralı taksitle satışların bir unsuru olarak incelememizin sebebi, satıcı baz alınarak hazırlanan BK.'nın taksitle satışlara dair hükümleri arasında, tüketici lehine satıcıya bazı sınırlamalar getiren bir takım emredici hükümlerin özel olarak düzenlenmiş olmasıdır. Bu hükümler BK.'nu açısından tüketiciyi koruma vasfı taşıyan hükümlerdir. Bu sebeple sözleşmesini emredici hükümlere aykırı olmaması genel kaidesini, taksitle satışlarla alakalı ayrı bir unsur olarak incelemeyi uygun gördük.

⁸⁹ ANSAY, s. 20.

⁹⁰ Necmettin FEYZİOĞLU, *Borçlar Hukuku, Aktin Muhtelif Nevileri Özel Borç İlişkileri*, İstanbul, 1980, Cilt 1, s. 151.

a. Alıcıya Kanunda Belirtilenler Dışında Borç Yüklenemeyeceği Kuralı

BK. m. 223 f. 2’de borcunu ödemeyen alıcı karşısında, fesih hakkını kullanan satıcının alıcıdan neleri isteyebileceği ayrı ayrı belirtildikten sonra, f.3’te “alıcıya bundan ziyade borç tahmil eden mukaveleler batıldır.” diyerek, sayılanların dışında alıcı aleyhine başkaca bir kaydın sözleşmeye konulamayacağını emredici bir hüküm olarak getirmiştir. Kanunun emredici hükümlerine aykırı olarak yapılan sözleşmelere getirilen müeyyide ise mutlak butlanla batıl olmasıdır (BK. m.19). Esasen bu ifade, satıcı baz alınarak hazırlanmış olan Borçlar Kanununun taksitle satışlara ilişkin maddeleri arasında, tüketiciyi korumaya matuf olarak kaleme alınmış en etkin hükümdür. Böylece alıcı daha aktin başında, sözleşme feshedilse dahi karşı karşıya kalacağı azami yükümlülüklerin neler olduğunu bilebilecektir.

b. Satıcı Tarafından Sözleşmeye Konulamayacak Şartlar

Alıcıyı korumak maksadıyla satıcı tarafından sözleşmeye konulamayacak şartları şu şekilde incelemek mümkündür.

aa. Aktin feshi halinde alıcının o vakte kadar ödediği taksitlerin satıcıda kalacağı şartı hükümsüzdür

BK. m. 223 f. 2’de: “Satıcı, satımı feshettiği halde, satıcı ve alıcının diğerinden aldığı şeyi iade ile mükelleftir.” denilmektedir.

Bu hükmün gereği olarak, alıcı, şeyi satıcıya geri vereceği gibi, satıcıda feshe kadar almış olduğu taksitleri alıcıya geri vermekle yükümlüdür. Hatta, satıcı aldığı taksitleri geri vermedikçe alıcıyı satılanı iadeye zorlayamaz. Alıcının BK. m. 81’de ifade edilen ödemezlik def’inden yararlanma hakkı vardır. Burada alıcının BK. m. 64’deki haksız iktisap hükümlerine dayanarak, satıcıdan ödemiş olduğu taksitlerin iadesinden başka mal için yapmış olduğu zaruri ve faydalı masrafları da isteme hakkı vardır. Alıcı ve satıcının iade ile yükümlü oldukları mal ve paradan eşit şekilde yararlanmalarını temin etmek için, alıcıya faiz isteme hakkı da verilmelidir. Bu faiz BK. 103. maddede

belirtilen % 30 oranındaki kanuni faizdir. Ancak bu şekilde alıcı ile satıcı arasında denge sağlanmış olur.⁹¹

Satıcı kanunun bu emredici hükmünden kurtulmak için kanuna karşı hile yollarına gidebilmektedir. Mesela, taksitle satılan şeyin kiraya verilmesi, semenin tamamını karşılayan tutarda kira ödenince kiracıya kiralanan şey üzerinde bir alım hakkı tanınması en sık rastlanan kanuna karşı hile yollarındandır. Örnek olarak vermiş olduğumuz kira - satış şeklindeki birleşik sözleşmeden başka, kira - bağışlama, kira - satış vaadi sözleşmelerine de rastlanmaktadır. Bütün bu sözleşmelerde, genellikle sadece kiralayana bir feshi ihbar hakkı tanınır ve kiralayan bu hakkını kullanınca o zamana kadar almış olduğu kiralar (yani taksitler), kendisinde kalır, bu suretle fesih halinde satıcının taksitlerden alıkoyabileceği tutara sınırlama getiren BK. m. 223 f. 2 hükmü ortadan kaldırılmış olur. Bu gibi kanuna karşı hile hallerinde tarafların gerçek iradeleri gözönüne alınarak taksitle satış hükümleri uygulanması gerekmektedir.⁹²

bb. Satıcının Yoksun Kaldığı Karı İsteyememesi Kuralı

Aktin feshi halinde, satıcının yoksun kaldığı karı ayrıca isteyebileceği şartı da hükümsüzdür.

Çünkü satıcı, şeyin alıcıda bulunduğu dönem için zaten münasip bir kira alacaktır. Kiralayanın hem kira parasını alıp, hem de kardan yoksun kaldığını iddia etmesi mantıklı olamaz. Yargıtay da satıcının şeyin elinde bulunmadığı günlerde uğradığı kar mahrumiyetini ayrıca isteyemeyeceğine karar vermiştir.⁹³

cc. Aktin Feshi Halinde Uygulanacak Cezai Şartın Gerçekleşme Şartları

Aktin feshi hali için sözleşmeye konulan cezai şartın istenebilmesi ancak şu şartlar gerçekleştiği takdirde mümkündür:

⁹¹ FEYZİOĞLU, s. 160; ANSAY, s. 98; TANDOĞAN, **Borçlar**, s.317.

⁹² TANDOĞAN, **Borçlar**, s. 306; ANSAY, s. 122.

⁹³ Y. Tic. D. 4.3.1960 gün ve 170/684 sayılı karar.

Kural olarak satıcı alıcıdan BK. m.223 f. 2 gereğince, malın iadesi + münasip kira + bozulma tazminatı'ndan başka bir talepte bulunamaz. Fakat istenen sadece cezai şart ise, bu cezai şart söz konusu münasip kira ile bozulma tazminatının yerine talep ediliyorsa ve onların toplamını aşmayan bir miktardan ibaret ise, o zaman cezai şart kaydının geçerli sayılması mümkün olur.⁹⁴

F. TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİNİN KONUSU

Taksitli satışların konusu ile ilgili düzenlemeler, hem BK. hem de TKHK'da yer almaktadır. BK. m. 222 taksitle satışların sadece menkul satımında söz konusu olabileceğini belirtmiştir. Burada açıkça "menkul mal" tabiri geçmektedir. Tapuya kayıtlı taşınmazların satışında semen kısım kısım ödense dahi taksitle satışlara ilişkin hükümler uygulanamaz. Uygulamada görülen "taksitle arsa satışları" BK. m. 222 vd.'na tabi değildir.⁹⁵ Fakat, Yargıtay bir içtihadında tapuya kayıtlı olmayan taşınmazların zilyetliğinin satışında sözü geçen hükümlerin uygulanabileceğini belirtmiştir.⁹⁶ Fakat doktrinde bütün gayrimenkullerde taksitle satış hükümlerinin uygulanabileceğini söyleyen yazarlar da vardır.⁹⁷ Bize göre de bu hükmün kapsamına gayrimenkuller dahil edilmemelidir. Çünkü BK.'nu açıkça menkul mal tabirini kullanmıştır. Fakat taksitli arsa veya konut satışlarından veya banka kredili daire alımlarından zarara uğrayan tüketicilerin mağduriyetlerinin giderilebilmesi için ayrı bir kanunun bir an önce çıkarılması uygun olacaktır.

4077 sayılı TKHK.'da ise bu kanun kapsamına giren sözleşmelerde geçen "mal" tabirinin menkul malları içine aldığı belirtilmiş, bunun yanında hizmetler için de bu kanun hükümlerinin tatbik edileceği belirtmiştir. Dolayısıyla taksitle satışların kapsamına hizmetler de dahil olmaktadır.

Şimdiye kadar yapılan sınıflandırmalarda genellikle mal ve hizmet kavramı birbirinden ayrılmamış, hizmetler mal kavramının içinde mütalaa edilmiştir. Fakat

⁹⁴ ANSAY, s.94; TANDOĞAN, *Borçlar*, s. 314; FEYZİOĞLU, s. 161.

⁹⁵ TANDOĞAN, *Borçlar*, s. 303.

⁹⁶ Y. 1. H.D. 3.7.1950 tarih ve E. 9921/ K. 3148.(ANSAY, s. 32.)

⁹⁷ BERKİ, s.36.

hizmet sektöründeki gelişmeler bunların da ayrıca incelenmesi zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. Bu nedenle TKHK.'da hizmetler ayrıca zikredilmiştir. Biz de bu çalışmamızda mal ve hizmet kavramlarını ayrı ayrı ele alarak inceleyeceğiz.

1. Taksitle Satış Sözleşmelerinin Konusu Olarak Mal Kavramı

Mal ;" Mülkiyet konusu olabilen bütün maddi eşya ile, malvarlığına girebilen bütün haklara hukuken verilen addır."⁹⁸ şeklinde genel olarak tanımlanabilir. Pazarlama bilimi açısından ise mal, "belirli bir ihtiyacı ve isteği doyurma özelliği olan ve değişime konu olan herşeydir."⁹⁹ TKHK. m. 3 ise malı "Ticaret konusu taşınır eşya" şeklinde tarif ederek bu kanun kapsamına giren sözleşmelerin muhtevasını daraltmıştır. Buna göre gayrimenkuller ve maddi varlığı olmayan haklar bu kanunun koruma alanı içine girmemektedir. Maddi olmayan haklara, bir yazarın kitabı üzerindeki hakkı örnek olarak verilebilir. Bu tür haklar Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu'na tabidir. Dolayısıyla gayrimenkullerin ve maddi varlığı olmayan hakların taksitle satışı halinde tüketici bu kanundan yararlanamayacak, genel hükümler çerçevesinde hakkını arayacaktır. Zaten doktrinde farklı görüşlerin olmasına rağmen BK. kapsamına giren taksitle satışların da menkul malları konu edindiği, Yargıtayın ise sadece tapuya kayıtlı taşınmazların zilyetliğinin satışında bu hükümlerin uygulanabileceği hususunda bir içtihadının olduğunu yukarıda belirtmiştik.

TKHK.'daki "ticaret konusu taşınır eşya" tabirinden, bunun alınıp satılabilmesini, yani mülkiyet konusu olabilmesini anlamak gerekir. Yoksa mal satışını konu alan sözleşmenin, ticari satım niteliğinde olması gerektiği manasına gelmemektedir. Satıcının tacir değil de esnaf olması, yani gezici olarak ya da bir dükkanda veya bir sokağın belirli yerlerinde sabit biçimde faaliyette bulunan ve iktisadi faaliyeti nakdi sermayesinden ziyade bedeni çalışmasına dayanan, kazancı da tacir kadar çok olmayan kişi durumunda bulunması (TK. m.17), yapılan işlemin TKHK kapsamında bir sözleşme olmasını etkilemez. Önemli olan tüketiciye mal ve hizmet sunulmasıdır.

⁹⁸ Ejder YILMAZ, *Hukuk Sözlüğü*, Ankara, 1986, s.447.

⁹⁹ İlhan CEMALCILAR, *Pazarlama*, İstanbul, 1987, s.100.

Bunun tacir veya esnaf tarafından sunulmuş olması, taksitle satışın niteliğini değiştirmez.

MK. m. 686'ya göre "Menkul mülkiyetinin mevzuu, bir yerden diğer yere nakledilebilen eşya ile gayrimenkul mülkiyetine dahil olmayan ve temell ke salih bulunan tabi kuvvetlerdir." Burada görüldüğü gibi menkul eşyadan maksat özüne zarar vermeksizin, kendi kuvvetiyle veya başka bir kuvvet vesilesiyle bir yerden başka bir yere taşınabilen eşyadır.¹⁰⁰

2. Taksitle Satış Sözleşmesinin Konusu Olarak Hizmet Kavramı

Hizmet kavramının değişik tanımları yapılmıştır. Biz burada TKHK.da belirtilen hizmet kavramı üzerinde durmak istiyoruz.

TKHK. da hizmet; "Bir  cret veya menfaat karşılığında yapılan bedeni ve/veya fikri faaliyetleri ifade eder." (m.3/d) şeklinde tanımlanmıştır. Bu tanıma göre, hizmet kavramı iki unsurdan oluşmaktadır.

Birincisi, hizmetin bedeni veya fikri bir emeğe dayanması,

 kincisi, bir ücret karşılığında yapılmasıdır. şimdi hizmet kavramını bu iki unsur açısından inceleyelim.

a. Hizmetin Bedeni veya Fikri Bir Faaliyete Dayanması

Hizmet sadece bedeni bir faaliyete dayalı olabileceği gibi (arabanın tamir edilmesi, bir binanın boyanması, taksi ile bir yerden başka bir yere gidilmesi gibi) sadece fikri bir emeğe dayalı hizmet (bir binanın projesinin hazırlanması, bir başvuru dilekçesinin hazırlanması gibi), ya da hem fikri, hem de bedeni bir faaliyete dayanan bir hizmet (bir binanın hazırlanan proje çerçevesinde inşa edilmesi, bir binaya mozaik işleme sanatıyla alakalı bir tasarımın işlenmesi gibi) olabilir.

Bu tür hizmetlerle alakalı sözleşmelerin TKHK. kapsamında korunabilmesi için, hizmetten faydalanan kişinin, yani hizmet alacaklısının Kanunda belirtilen tüketicisi

¹⁰⁰ OğUZMAN - SEL  , s.644.

tanımına uyması gerekmektedir. Daha açık bir ifade ile talep ettiği hizmeti ticari gayelerle değil nihai olarak tüketmek amacıyla alması gerekmektedir.

Buna göre, her hangi bir kitabı neşretmek için bir yazara sipariş veren bir naşirin (yayıncının) bu faaliyeti ticari bir faaliyet olduğu için TKHK. kapsamına girmeyecektir. Fakat ünlü bir kişinin bir yazara kendi hayat hikayesini yazması için kitap sipariş etmesi Kanun kapsamına girecek, TKHK.'daki korumadan faydalanabilecektir.

Burada üzerinde durulması gereken bir diğer sözleşme türü de, bir ev yapılması için müteahhitle imzalanan eser sözleşmesidir. Burada ilk bakışta sözleşmenin konusunun bir gayrimenkulün inşa edilip teslim edilmesi olmasından dolayı, TKHK. kapsamına girmediği zannedilebilir. Eser sözleşmesi satış sözleşmesinden farklı olarak iş sahibinin ödemeyi taahhüt ettiği bir ücret karşılığında, müteahhidin maddi veya manevi varlığı bulunan bir eser meydana getirmeyi ve teslim etmeyi üstlendiği iki tarafa borç yükleyen bir akittir.¹⁰¹ Satım sözleşmesi ise, alıcı ve satıcının karşılıklı anlaşmaları ile, bir malın belli bir semen karşılığında değiştirilmesinin taahhüt edildiği bir akittir. Eser sözleşmesinde sözleşmenin konusunu, maddi veya manevi bir eserin ortaya konulması oluştururken, satış sözleşmesinde, bir malın teslimi oluşturmaktadır. Eser sözleşmesinde mevcut olmayan bir eser ortaya konulmakta, imal edilmekte veya mevcut bir mal tamir edilmektedir. Satış sözleşmesinde ise, mevcut olan bir malın teslimi söz konusu olmaktadır. Henüz mevcut olmayan bir daire veya konutun bedeni ve fikri bir faaliyetle inşa edilip alıcıya teslim edilmesi taahhüt edilmiş ise bir eser sözleşmesi, daha önceden inşa edilmiş bir daire veya konutun mülkiyetinin devredilmesi taahhüt edilmiş ise, bir gayrimenkul satış sözleşmesi söz konusudur. Eser sözleşmesi ile gayrimenkul satım sözleşmesi hakkında yapmış olduğumuz açıklamalardan sonra burada bir satım sözleşmesinin değil, eser sözleşmesinin olduğunu söyleyebiliriz. Burada da görüldüğü üzere, tüketicinin yapmış olduğu eser sözleşmesi müteahhidin bedeni ve fikri bir faaliyetine dayalı olduğu için TKHK. kapsamına girmektedir.

¹⁰¹ Kemal Dayınlarlı, *İstisna Aktinde Müteahhidin ve İş Sahibinin Temerrüdü*, Ankara, 1993, s.5.

Fakat TKHK.'da "mal ve hizmet satımı" tabiri geçmektedir. Bize göre hizmetler için "satım" tabirinin kullanılması yanlıştır. Kanunda kullanılması gereken en uygun tabir "hizmet ifası" olmalıdır.

O halde özetle söylemek gerekirse, "hizmet satımı" terimini istina aktine konu olan ve niteliği belli bir veya birden fazla eserin meydana getirilmesi veya getirilmesi vaadi şeklinde anlamak ve sadece satım aktinin değil, tüketicilerin taraf olduğu eser sözleşmelerinin de TKHK. kapsamına dahil olduğunu söylemek gerekir. İstisna aktinin konusu, gayrimenkul niteliğinde veya gayrimenkul hükümlerine tabi bir eserin meydana getirilmesi ise, satım aktine kıyasen, bu tür, yani konusu gayrimenkul olan eser sözleşmelerinin TKHK.'un hükümlerine tabi olmayacağı söylenebilir. Hizmet ifası konusunda bir sınırlama yapılmadığı dikkate alındığı taktirde ise, konusu gayrimenkul olan bir eserin vücuda getirilmiş olması da TKHK.'un hükümlerine tabi olacak demektir. Bu konudaki düzenlemenin Türk Hukuku'nda uygulamaya nasıl yansıtacağı henüz ortaya çıkmış değildir..Uygulamaya yol göstermek bakımından bu tahlili yapmak gereği ortaya çıkmıştır. Avrupa Birliği Hukuku'nda ise, bu konu daha açık olarak düzenlenmiş ve TKHK'un kapsamı dışında kalan hizmetler belirlenmiş bulunmaktadır. Bu düzenlemenin Gümrük Birliği uygulaması çerçevesinde Türkiye'ye de yansıtacağı tabiidir.

Bu açıdan incelenebilecek bir diğer sözleşme türü de vekalet sözleşmesidir .Vekalet sözleşmesi ile vekil, vekalet verenin çıkarına ve iradesine uygun bir işi, bir zaman kaydına bağlı olmaksızın, nisbeten bağımsız olarak yapma borcunu, sonucunun elde edilememe tehlikesi ona ait olmamak üzere yüklenir.¹⁰² Bu sözleşmenin konusunu da bedeni ve fikri bir faaliyetin yapılması oluşturmaktadır. Vekalet sözleşmesinin ücretli olması ve tüketicilerin taraf olması halinde TKHK kapsamına gireceği açıktır. Burada da bir hizmet satımı değil, hizmet ifası sözkonusudur.

Hizmet ifası, BK. bakımından bu sözleşmelerin dışında "hizmet sözleşmesi"nin de konusu olabilmektedir. Fakat konusu bir işin ücret karşılığında görülmesi olan hizmet sözleşmesi TKHK kapsamına girmez. Bu sözleşmede iş görme yükümlülüğünde

¹⁰² M. Reşit Karahasan, *Türk Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri*, cilt 4, İstanbul, 1192, s.1201.

olan kişi işçidir. Kendisi için çalışılan kişi ise işverendir. İşveren ise mesleki faaliyetini ve ticari işini devam ettirmek için işçi çalıştıran kişidir. Halbuki bu sözleşmenin TKHK kapsamına girebilmesi için kendisi için iş yapılan kişinin tüketici olması gerekmektedir. Burada kendisi için iş yapılan kişi, tüketici olmadığı için, hizmet sözleşmeleri TKHK kapsamına girmemektedir.

Hizmet ifası bu sözleşmelerden başka, “acentelik sözleşmesi”, “tellallık sözleşmesi”, “komisyonculuk sözleşmesi” gibi sözleşmelere de konu olabilmektedir..Fakat bu sözleşmeler, tüketici ile değil, mesleki bir faaliyeti icra eden kişi veya işletmelerle yapıldığı için, TKHK kapsamına dahil olmayacaktır.

Bunların dışında hizmetleri şu şekilde sınıflandırmamız mümkündür:

- 1-Barınma hizmetleri (otel, motel,apartman kiralama vb.)
- 2-Konut hizmetleri (aydınlatma, onarım, temizlik, su, elektrik sağlama vb.)
- 3-Eğlence hizmetleri (spor, sinema, konser, lokanta vb.)
- 4-Kişisel bakım hizmetleri (kuru temizleme, berberlik, ayakkabı onarımı vb.)
- 5-Sağlık hizmetleri (doktorluk, hastabakıcılık, özel hastanecilik vb.)
- 6-Özel öğretim ve eğitim hizmetleri.
- 7-Mesleki hizmetler (avukatlık, muhasebecilik, danışmanlık vb.)
- 8-Sigorta ve finansal hizmetler (sigortacılık, bankacılık vb.)
- 9-Taşıma ve iletişim hizmetleri (insan ve mal taşıma, PTT hizmetleri, otomobil kiralama, taşıt araçları onarımı vb.)

Bu şekilde sınıflandırdığımız hizmetlerin kapsamı. Avrupa Topluluğu Komisyonuna sunulan hizmet sağlayanların sorumluluğuna ilişkin "Konsey Direktif Tasarısında"¹⁰³ aşağıdaki şekilde belirlenmiştir. Direktif "hizmet" kavramı ile, sadece ticari nitelik taşıyan hizmetleri sunanları değil, kamu hizmeti sağlayanların da Direktif hükümlerine tabi olduğunu belirtmektedir. Zira tüketicinin korunması ve ayıplı

¹⁰³ Alt Komisyon Raporu, s. 178.

hizmetler nedeniyle zarara uğrayanların zararının giderimi için, tacirler tarafından (ticari nitelikli) görülen hizmetlerle, kamu hizmetleri arasında ayırım yapılması amaca uygun görülmemiştir.

Bununla birlikte bazı hizmetler kapsam dışı bırakılmıştır. Bunlar:

-Hizmetin, doğrudan doğruya ve inhisari olarak taşınır bir malın üretimine ilişkin bulunmaması, nesnel hakların devrini gerektirmemesi ve fikri mülkiyet haklarıyla ilgili olmamaları gerekir.

- Ayrıca bireylerin kendi aralarında (bir bireyin bir başkasına) yaptıkları hizmetler ile kamu güvenliğinin sürdürülmesine yönelik kamu hizmetlerini kapsam dışında bırakılmıştır.

-Paket tur hizmetleri ile atık hizmetleri¹⁰⁴ için Topluluk mevzuatı bulunduğundan, bunlar da direktifin kapsamı dışında bırakılmıştır.

-Bundan başka Üye Devletler ve Topluluk tarafından onaylanmış sözleşmelere tabi sorumluluk düzenlemelerine tabi olan hizmet zararlarının tazmini de kapsam dışı bırakılmıştır.

b-Hizmet Bir Ücret Karşılığında Yerine Getirilmelidir

Hizmetin ücretsiz olarak veya hatır için yerine getirilmesi durumunda TKHK. kapsamı dışında kalan bir hizmet sözkonusudur. Sözleşmenin karşı tarafının edimin oluşturan mal ya da hizmetin sunulması karşılığında, tüketicinin de parayla ölçülebilir bir bedeli ödemesi gerekir. Bu bedel ücret niteliğinde bir miktar para olabileceği gibi, para dışında fakat para ile ölçülebilen bir fiil veya hareketin yapılması şeklinde de olabilir. Alman Hukuk'unda, mal ya da hizmetin karşılığında bir borca kefil olmanın da, tüketicinin ödeme borcunu yerine getirdiği anlamına geldiği ve bunun bir karşılık (ivaz) sayılabileceği kabul edilmiştir.¹⁰⁵

¹⁰⁴ Atık hizmetleri, çevrenin temizlik ve düzeni ile ilgili olan hizmetlerdir. Ülkemizde bu hizmetler genellikle belediyeler tarafından yürütülür..

¹⁰⁵ ZEVKLİLER, s.17.

II. BORÇLAR KANUNU'NDA TÜKETİCİYİ KORUMAYA YÖNELİK DÜZENLEMELER

A. Tüketicinin Taksitle Satış Sözleşmesinden Doğan Hakları

1. Teslim ve Mülkiyetin Naklini İsteme Hakkı

Satım sözleşmesiyle satıcının yüklendiği iki ana borçtan biri teslim veya mülkiyetin naklidir (BK. m. 182). Dolayısıyla tüketicinin satıcıdan talep etme hakkının ortaya çıktığı hususlardan birisi malın teslimi veya hizmetin ifasıdır.

Teslim ve mülkiyeti nakil borçları daha ziyade maddi şeylere ilişkin taşınır ve taşınmaz mal satımında söz konusu olur. Bu borç, satılanın alıcının eline geçmesi, iktidarı alanına geçmesiyle yerine getirilmiş olur.¹⁰⁶

Hizmetlerde ise teslimden ziyade “hizmetin ifası”ndan söz edilebilir. Çünkü hizmetler mahiyetleri icabı teslim edilemezler. Hizmetin ifası ile teslim ve mülkiyeti nakil borçları yerine getirilmiş olur. Fakat hizmetin başka bir şahıs tarafından ifası halinde, tüketici buna önceden rıza göstermemiş veya işin mahiyeti gerektirmiyor ise, hizmet ifa edilmiş sayılmaz, tüketici bunun tekrar ifasını isteme hakkına sahiptir. Çünkü hizmetlerde hizmeti yapan işletme veya kişi önemlidir.

Hizmet borcunun veya hizmet konusu olan şey veya eserin yerine getirilmemesi halinde alıcı, BK.’nın satım akti ile ilgili hükümlerine veya istisna akti hükümlerine dayanarak borcun ifasını isteyebilir.

2. Satılan Malın veya Hizmetin Zaptı Halinde Tüketicinin Hakları

Borçlar Kanununun 189/193. maddeleri ile düzenlenmiştir. Zapta karşı tekeffül, satılan malın bir üçüncü kişinin iddia ettiği üstün bir hak yüzünden alıcının elinden alınmasından veya iddia olunan bu hak sebebiyle alıcının mülkiyet hakkını gereği gibi kullanamamasından dolayı satıcının sorumlu olmasıdır.¹⁰⁷ Bu durumda alıcı mülkiyeti nakil borcunun hiç veya gereği gibi yerine getirilmemesinden dolayı BK. m. 96 vd na

¹⁰⁶ KARAHASAN, s. 84.

¹⁰⁷ TANDOĞAN, *Borçlar*, s.148.

veya zapta karşı tekeffüle ait özel hükümlere dayanarak borçludan borcun hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararını tazmin ettirebilir. Fakat alıcının BK. m.96'ya dayanarak zararının tazminini istemesi durumunda, satıcı kusursuzluğunu ispat ederek sorumluluktan kurtulabilir. Bu yüzden alıcının zapta karşı tekeffül hakkında özel hükümler ihtiva eden BK. m.189 vd na dayanarak dava açması ve zararının tazminini istemesi daha uygundur.Çünkü, BK:m.189'da kural olarak satıcıya, kusursuzluğunu isbat hakkı tanınmamıştır.¹⁰⁸

3. Satılanın Saklanması ve Korunmasını İsteme Hakkı

Satılan şey aktin kurulmasından bir süre sonra teslim edilecekse, satıcı bu şeyi teslim zamanına kadar muhafaza ile yükümlüdür. Bu borç, ön ödemeli taksitle satışlarda ayrı bir önem taşımaktadır. Çünkü bu tür satışlarda, sözleşme konusu olan mal hemen teslim edilmemekte, satış bedelinin bir bölümü ödendikten sonra alıcının mülkiyetine geçirilmektedir. Satılan teslim edilene kadar satıcının bu malı saklaması ve koruması gerekmektedir. Bu yükümlülük, kanunda açıkça gösterilmemiş olup, iyiniyet kurallarından çıkarılır; gerçekten hazar kendisine geçmiş bulunan alıcı gerekli tedbir ve önlemleri alacak durumda olmadığından dolayı bu önlemleri satıcı almalıdır.¹⁰⁹

4. Satılanın Gönderilmesini Talep Hakkı

Eğer satılan şey ifa zamanında akti veya kanuni yerinden başka bir yerde bulunuyorsa satıcının onu ifa yerine göndermesi asli bir borcudur.

B. Tüketicinin Taksitle Satış Sözleşmesinden Doğan Borçları

Bu haklar genel olarak satım sözleşmesinden dolayı satıcıya karşı yerine getirmesi gereken, dolayısıyla tüketiciye bir yükümlülük olarak yüklenen ve BK.'nunda düzenlenen, münhasıran taksitle satış sözleşmelerinden dolayı tüketicilerin yerine getirmek zorunda oldukları borçlardır.

¹⁰⁸ TANDOĞAN, *Borçlar*, s.148.

¹⁰⁹ TANDOĞAN, *Borçlar*, s.123.

1. Tüketicinin Taksitleri Ödeme Borcu

BK. m. 208 f.1'e göre "Alıcı satım aktinde mukarrer olan surete tevfikân semeni eda etmekle mükelleftir". BK. m. 182'nin satım sözleşmesine ilişkin tanımından açıkça anlaşılacağı gibi satış bedelini ödeme, tüketicinin en önemli borcudur. Taksitleri ödeme borcu bir para borcu olduğundan aksine bir şart yoksa, ödeme zamanında alacaklının ikametgahında ödenmelidir (BK. m.73 bent 1). Yani bizzat satıcının ikametgahına götürülmeli veya gönderilmelidir.

2. Tüketicinin Satılanı Teslim Alma Borcu

BK. m. 208 f. 1'e göre alıcı, kendisine " satım aktinde... mukarrer olan şartlar dairesinde arzedilen satılanı kabzetmekle mükelleftir."

Böylece alıcının satılanı teslim alması, bu hükümle bir borç olarak düzenlenmiş bulunmaktadır. Gerçekten alıcının satılanı teslim almasında satıcının önemli menfaatleri bulunmaktadır. Teslim alma ile birlikte satıcı, satılanı koruma borcundan kurtulmaktadır.

Satım sözleşmesinde kural olarak BK:m.183 f.1'e göre, malın tesliminden önce mal kazaen telef olsa veya kıymeti eksilse dahi alıcının semeni ödeme borcu ortadan kalkmaz. Yani yarar ve hasar alıcıya aittir. Fakat bu kurala, BK. m. 117'de ifade edilen, kazadan doğan imkansızlık dolayısıyla borcundan kurtulan borçlu daha önceden karşı taraftan almış olduğu şeyi geri vermeye mecburdur ve kendisine henüz ödenmemiş olan şeyi istemek hakkından da yoksun kılınmıştır hükmü bir istisna getirmektedir. Zaten BK. m.183'te de "halin icabından veya hususi şartlardan mütevellit istisnaların maadasında..." denilerek, satış sözleşmeleri için de hasarın alıcıya ait olması kuralının istisnaları olacağını belirtmiştir. Dolayısıyla ön ödemeli taksitle satışlarda, sözleşme konusu mal teslim edilene kadar mala gelecek zararlardan satıcı sorumlu olmalıdır. Çünkü, malın satıcıda kalmasında tüketicinin değil satıcının menfaati vardır. Malın telef olması halinde, tüketici, ödemiş olduğu ön ödemeyi ve taksitleri satıcıdan geri isteyebilecektir. Fakat tüketici malın sözleşmede belirtilen teslim gününde teslim edilmesine rağmen bunu teslim almada temerrüt ederse, malın satıcıda kalmasının satıcının menfaatine olması durumu ortadan kalktığından dolayı, hasar alıcıya ait

olacaktır. Alıcının teslim alma borcunu yerine getirmemesiyle temerrüde düşmesi durumunda satıcı alacaklının temerrüdüne dair hükümlere başvurabilir (BK. m.91-93).

3.Tüketicinin Yan Borçları

Bu borçlar BK'nun değişik hükümlerine dağılmış bulunan bazı borçlardır. Bunların yerine getirilmemesi halinde temerrüt söz konusu olmaz. Biz bu borçları sadece saymakla yetinmeyecek, kısada olsa açıklamaya çalışacağız..

a. Semen İçin Faiz Ödeme Borcu

Bu borç taksitle satış sözleşmelerinde, sözleşmenin niteliği gereği ortaya çıkan bir durumdur. Peşin satım sözleşmelerinde böyle bir durum görülmez. Taksitle satış sözleşmelerinde, vadeye göre bir miktar faizin belirleneceği ve bunun sözleşmede açıkça belirtilmesi gerektiği TKHK. m.6/c'de ifade edilmiştir. BK. m.210 f.2, veresiye satışlarda alıcının semeni ödemekte mütemerrit olmamasına rağmen, semene hangi durumlarda faiz uygulanacağını belirtmiştir. Buna göre,

1. Taraflar, alıcının faiz ödeyeceğini sözleşmede şart etmişlerse,
2. Faiz ödenmesi hususunda adet var ise,
3. Alıcı, satılan şeyde semere veya diğer herhangi bir ürün sağlamak imkanını elde etmişse, semene faiz uygulanır.

b.Satılanı Saklama Borcu

Bununla alakalı konular daha önce incelendiği için burada incelenmeyecektir (Bkz. s.55).

c. Satıcının Teslimden Önce Satılan İçin Yaptığı Zorunlu ve Faydalı Masrafları Ödeme Borcu

Doktrinde, hasarın alıcıya geçmesi anından itibaren bu masraflara da alıcı katlanması gerektiği; zira artık şeyin muhafazası, bakımı ve idamesi için yapılan masraflar alıcının menfaatine olduğu şeklinde bir kanaat vardır.¹¹⁰ Fakat, bize göre,

¹¹⁰ TANDOĞAN, *Borçlar*, s.211.

taksitle satılarda sözleşme konusu malın, sözleşme kurulduktan sonra satıcıda kalmış olmasında, tüketicinin değil, satıcının menfaati vardır. Bu yüzden alıcının bu masrafları ödemesi gerekmemelidir.

d. Taşıma masraflarını ödeme borcu

Mal ifa yerinden başka yere gönderilecekse, taşıma masraflarının kural olarak alıcı tarafından ödenmesi gerekmektedir (BK. m.186 f.1)..

C. Tüketicinin Temerrüdü Halinde Satıcının Hakları

1.Tüketicinin Satılanı Teslim Almada Temerrüdü

Tüketici kendisine zamanında ve usulünce sunulan mal veya hizmeti kabulden haksız olarak kaçınırsa mütemerrit duruma düşer.

Satıcı bu durumda alıcının temerrüdü ile alakalı hükümlere başvurabilir. BK.m. 91-93 hükümleri çerçevesinde satılanı tevdi ederek veya sattırarak satıcı, alıcıya karşı olan satılanı teslim etme borcunu ifa edebilir.

2. Tüketicinin Taksitleri Ödemede Temerrüdü

Satıcının taksitlerin ödenmemesi halinde başvurabileceği yollar iki duruma göre değişiklik arzeder.

Satıcı eğer, sadece ödenmeyen taksitin tediyesini talep ederse BK. m. 102 ve devamındaki genel hükümlere dayanarak alıcıdan gecikmiş taksitin veya taksitlerin ödenmesini talep edebilir. Mütemerrit alıcı hem geciken taksiti, hem gecikme faizini ve tazminatını, hem de önceden kararlaştırılmış ise cezai şartı ödemeye mecbur tutulabilir. Zamanaşımı süresi BK. m.126 bent 1 uyarınca muacceliyet tarihinden itibaren 5 yıldır.

Fakat satıcı sözleşmeye koyduğu muaccellik şartı ile alıcıyı çok ağır bir yük altına sokmaktadır. Bir taksit vadesinde ödenmezse tüm satış parası muaccel hale gelecek ve alıcı satış parasının tamamını bir defada ödemek zorunda kalacaktır. Bu yüzden kanun koyucu muacceliyet şartını iki bakımdan sınırlamıştır (BK. m.224).

- Alıcı en az ardarda iki taksitin ödenmesinden dolayı temerrüde düşmüş olmalı,

•Ödenmeyen bu iki taksitin toplamı satış parasının tümünün en az onda biri kadar olmalıdır.

Bu iki şartın aynı anda gerçekleşmiş olması gerekmektedir. Alıcının bir taksiti ödeyip, daha sonrakini ödememesi, sonra üçüncüsünü ödeyip, daha sonrakini ödememesi durumunda bu şart gerçekleşmiş sayılamaz. Yani borçlu BK. m. 85'e¹¹¹ dayanarak muaccellik şartını ortadan kaldıracak şekilde (mesela 1., 3., 5., taksitleri ödeyeceğini beyan ederek) borcunun tamamının muaccel olmasını önleyemez. Genellikle kabul edildiği gibi satıcı yapılan ödemeleri daha önceden muacceliyet kazanmış taksitlere mahsup etmek hakkına sahip sayılmalıdır.¹¹²

a. Satıcının Sözleşmeyi Feshetme Hakkı

Satıcı muaccellik şartına ek olarak alıcının taksitlerin ödenmesinde temerrüdü halinde sözleşmeyi feshetme hakkını da saklı tutabilir. Satıcı ancak fesih hakkını saklı tutması halinde sözleşmeyi feshetme hakkına sahip olacaktır. Mülkiyeti muhafaza kaydıyla bir satış yapılması durumunda fesih hakkının saklı tutulduğu kabul edilmelidir.¹¹³

Satıcının sözleşmeyi fesih hakkını kullanabilmesi için, taksitlerden sadece birinin ödenmemesi yeterlidir. BK. 224'te belirtilen muacceliyet şartlarının gerçekleşmesi gerekmez. Burada tartışmalı olan husus, fesih hakkının kullanılması sırasında, satıcının alıcıya mehil tanınmasının gerekip gerekmediğidir. BK. m. 106'daki genel prensibe* göre, satıcının borcunu ödemediği takdirde alıcıya karşı uygun bir önel tayin etmek bu süre içerisinde bir ödeme olmazsa aktin ifasından vazgeçtiğini derhal alıcıya bildirme hakkı vardır.

¹¹¹ BK. m. 85, birden fazla borcu bulunan borçlunun borçları ödeme zamanında bu borçlardan hangisini tediye etmek istediğini alacaklıya beyan etmek hakkı sağlar.

¹¹² FEYZİOĞLU, s. 149; ANSAY, s. 124.

¹¹³ FEYZİOĞLU, s. 155.

* BK. m.106 f.1 şöyledir: "Karşılıklı taahhütleri havi olan bir akitte iki taraftan biri mütemerrit olduğu takdirde, diğeri borcun ifa edilmesi için münasip bir mehil tayinini hakimden istiyebilir".

Bir fikre göre fesih hakkı açıkça saklı tutulmuş olmak kaydıyla ayrıca mehil tayinine gerek olmaksızın satıcı sözleşmeyi feshedebilmelidir.¹¹⁴ Buna karşılık aksi görüşte olanlar, satıcının BK. 106'daki genel prensibe uyarak alıcıya belli bir süre verilmesi gerektiğini, bu süre içinde ödeme olmazsa, fesih hakkını kullanmak istediğini alıcıya bildirmesi gerektiğini, bir taksiti ödemede gecikmiş olan alıcının sözleşmenin feshi durumuyla karşı karşıya bırakılmaması gerektiğini savunmaktadırlar.¹¹⁵ Bizim de katıldığımız ikinci görüş, ekonomik yönden zayıf olan tüketicinin korunması açısından daha uygundur. Çünkü, sadece bir taksitin ödenmemesi tüketiciyi sözleşmenin feshine ve bunun neticesinde meydana gelecek tüketicinin aleyhine olan durumlara sokmamalıdır. Ayrıca bir süre mehil verilmesi satıcıyı tüketicinin uğradığı kadar zarara uğratmamaktadır. Zaten satıcı sözleşmenin feshi halinde, aşağıda da inceleneceği üzere malını geri alma hakkına sahip olduğu gibi kullanmadan doğan münasip bir kira talep etme ve bozulmadan doğan tazminat talep etme hakkına sahiptir.

Satıcının fesih beyanının alıcıya ulaşmasıyla satım akti geriye dönük olarak ortadan kalkar ve tarafların birbirlerinden bir takım hakları talep etme imkanı doğar.

b. Satılanın İadesini İsteme Hakkı

Satıcı akti feshedince alıcıya teslim edilmiş bulunan şeyin kendisine verilmesini istemek hakkını kazanır. Satılanın geri verilmesini isteme hakkı, satıcının taksitler ödeninceye kadar mülkiyet hakkını saklı tutmaması halinde aynı bir hak değil, nisbi bir haktır.¹¹⁶ Geri isteme talebi Yargıtay'a göre akti sorumluluk çerçevesinde yapılır ve on yıllık zamanaşımına tabidir.¹¹⁷ Doktrinde geri isteme hakkının dayanağının sebepsiz zenginleşme hükümlerine dayandığını, dolayısıyla iade talebinin bir yıllık zamanaşımına tabi olduğunu söyleyenler de vardır.¹¹⁸ Kanaatimizce, fesih hakkının kullanılması akti

¹¹⁴ FEYZİOĞLU, s.157.

¹¹⁵ Aydın ZEVLİLİLER, *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri*, 4. Baskı, Ankara, 1994, s.44; ANSAY, s. 61; TANDOĞAN, *Borçlar*, s. 311.

¹¹⁶ TUNÇOMAĞ, s.191-192; TANDOĞAN, *Borçlar*, s. 312.

¹¹⁷ Yargıtay İçtihadı Birleştirme Kararı, T. 29.2.1940, E. 31/K. 47. (TANDOĞAN, s. 312.)

¹¹⁸ FEYZİOĞLU, s.157.

geriye dönük olarak ortadan kaldırdığından dolayı akit hiç meydana gelmemiş gibi kabul edilerek sebepsiz zenginleşme hükümlerine göre iade talebinde bulunulmalıdır.

c. Münasip Bir Kira Bedeli Talep Hakkı

Bu hak, malın fiili kullanma hakkının daha sözleşmenin başında alıcıya geçirilmesinden doğmaktadır. Alıcı bu malı fiilen kullansa da kullanmasa da bu kira bedelini vermekle yükümlüdür, zira malı kullanma hakkı kendisine devredilmiş bulunmaktadır.¹¹⁹ Eğer bu hak satıcıya tanınmamış olsaydı, ödemiş olduğu taksitleri geri alma hakkına sahip olduğundan dolayı alıcı karlı çıkmış olacaktı.

Kiranın hesaplanışına dair değişik görüşler vardır. Ansay'a göre kira fesih beyanının alıcıya ulaşacağı ana kadar geçecek zaman üzerinden hesaplanmalıdır.¹²⁰

d. Bozulmadan Doğan Tazminat Talep Hakkı

Bu talep hakkı öncelikle satılanın normali aşan bir kullanma dolayısıyla eskimesinden dolayı bir zararın meydana gelmesi halinde söz konusu olmaktadır.¹²¹ Normal kullanım sonucu meydana gelen yıpranma zaten kira parasının içinde mevcuttur. Maksat bunu aşan bir kullanımdan doğan bozukluklardır. Tandoğan, MK. m. 689'daki "malın kullanılmakla eskimesinden mütevellit tazminat ve münasip bir ücret" ifadesine dayanarak satıcının hem uygun kirayı, hem de malın normal kullanılması sonucu eskimesi ve yıpranmasının karşılığı olan bir tazminatı birlikte isteyebileceğini söylemektedir.¹²² Bu görüş kabul edildiği taktirde, aynı sebepten ötürü alıcıdan iki defa para tahsil edilmiş olur ki, bu da kanun koyucunun maksadını aşan ve alıcıyı haksız olarak zarara sokan bir durumdur.¹²³ Yargıtay Ticaret Dairesinin ayrıca yıpranma tazminatı istenemeyeceğine dair vermiş olduğu karar isabetlidir.¹²⁴

¹¹⁹ TANDOĞAN, *Borçlar*, s. 313; FEYZİOĞLU, s. 158.

¹²⁰ ANSAY, s. 77.

¹²¹ ANSAY, s.83; TANDOĞAN, *Borçlar*, s. 313; FEYZİOĞLU, s. 158.

¹²² TANDOĞAN, *Borçlar*, s. 313.

¹²³ FEYZİOĞLU, s. 159.

¹²⁴ Y.Tic.D.4.3.1960 Tarih ve 170/6845 sayılı kararı. (FEYZİOĞLU, s.159.)

Taksitle satışta aktin yarar ve hasarı, aktin kuruluşundan itibaren alıcıya geçmiş olduğundan dolayı maldaki bozulmalar alıcının kusuru dışında vukua gelmiş olsa dahi alıcıya ait olmalıdır. Aksi taktirde satıcı hasar kendisine ait olacağından dolayı sözleşmeyi fesih hakkını kullanamayacaktır.¹²⁵ Ansay ise, kullanmanın dışında meydana gelen zararlardan dolayı alıcıyı ancak kusuru varsa sorumlu tutulması gerektiğini, kusuru olmadığını ispat ederek bu sorumluluktan kurtulması gerektiğini savunmaktadır.¹²⁶ Tüketicinin lehine olan bu yorum borçlar hukukunun hasarın geçişiyle alakalı olan hükümlerine zıt olduğu ve satıcıyı sözleşmeyi feshetme hakkını kullanmaktan men ettiği için kabul edilmemelidir. Bize göre kullanmanın dışında meydana gelen hasarlar mülkiyet hakkının kime ait olduğuna bakılarak ilişkilendirilmelidir. TKHK.'da kapıdan satışlar bu duruma tam bir istisna teşkil edecek şekilde düzenlenmiş bulunmaktadır.

e. Satıcının Satılan Şeyin Mülkiyetini İsteme Hakkı

Bu hak, ancak kanunun aradığı şekle uygun olarak yapılmış ve özel siciline kaydedilmiş bir mülkiyeti saklı tutma sözleşmesi (mülkiyeti muhafaza şartıyla satış) mevcutsa kullanılabilir. Bu sözleşmenin MK. m. 688'egöre noter tarafından tasdikli olması yeterli görüldüğü halde, Noterlik Kanunu'nun 89. maddesi mülkiyeti muhafaza kaydıyla satışını noterce re'sen düzenleme şeklinde yapılması zorunlu işlemler arasında saymaktadır. Yargıtay'ın bir İçtihadı Birleştirme Kararlarıyla, taksim sözleşmeleri dolayısıyla Noterlik Kanunu m.89'un bir geçerlik şartı koymadığı esasını mülkiyeti saklı tutma sözleşmeleri içinde benimseyerek noterlerin görevlerini ihmal ederek ya da yanılarak, sadece imza tasdiki suretiyle yapmış oldukları mülkiyeti saklı tutma sözleşmeleri MK. m. 688'e göre geçerli olacaktır.¹²⁷

Mülkiyeti saklı tutma sözleşmesinin tasdik veya tanzimi için alıcının ikametgâhındaki noter yetkilidir; noter, sözleşmeyi özel bir sicile kaydeder (Noterlik Kanunu m.108; MK. m.688). Bu tescil kurucu mahiyettedir, yani tescil yapılmadıkça

¹²⁵ TANDOĞAN, *Borçlar*, s. 314.

¹²⁶ ANSAY, s.85.

¹²⁷ OĞUZMAN-SELİÇİ, s.655; TANDOĞAN, *Borçlar*, s. 318; Yargıtay 15. H.D. T. 8.3.1984, E. 71/K. 753. (TANDOĞAN, s.318)

mülkiyeti saklı tutma sözleşmesi geçerli olmaz. Fakat, yapılan tescil, tapu sicilinde olduğu gibi alenilik prensibinin sonuçlarını doğurmaz ve üçüncü kişilerin iyiniyetini ortadan kaldırmaz.¹²⁸ Tescil, malın alıcısının elinde görünen malların gerçekten ona ait olup olmadığının öğrenilmesini sağlar. Bu yüzden ikametgah değişikliğinde, yeni ikametgaha tescil gereği kabul edilmelidir.¹²⁹

Mülkiyeti saklı tutma sözleşmesinde, mülkiyetin alıcıya geçmesi geciktirici şarta bağlı tutulmuştur. Bu sözleşmenin yapılmış olması, fesih hakkının da saklı tutulduğu manasına gelir.

Mülkiyeti saklı tutma kaydı varsa, malın iadesi için, fesihten farklı olarak sebepsiz zenginleşme veya sözleşmeden doğan bir alacak hakkına dayanılmaz; mülkiyet hakkına dayanan ayni istihkak davası açılır.

Satıcı mülkiyeti iddia ettiği takdirde, yine münasip bir kira ve bozulma tazminatı isteyebilir; alıcı da ödediği taksitleri faiziyle birlikte geri alabilir. Alıcı şeye yaptığı masrafları sebepsiz zenginleşmeye göre değil, zilyedliğin iadesi hakkındaki hükümlere, yani MK. m. 906-908 'e göre talep edebilecektir. Bunun uygulamadaki önemi ise şuradadır: İade ile yükümlü olan kötüniyetli zilyet faydalı masraflarını isteyemez; halbuki kötüniyetli sebepsiz zenginleşen iade zamanındaki fazlalık nisbetinde bunların kendisine tazminini talep edebilir.¹³⁰

¹²⁸ OĞUZMAN-SELİÇİ, s.655; TANDOĞAN, **Borçlar**, s. 318.

¹²⁹ TANDOĞAN, **Borçlar**,s. 319.

¹³⁰ TANDOĞAN, **Borçlar**, s. 319.

II. TKHK'DA TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMESİYLE İLGİLİ GENEL DÜZENLEMELER

A. Taksitle Satış Sözleşmelerinde Şekil Zorunluluğu

1. Genel Olarak

Tüketiciyi henüz sözleşme imzalanmadan korumaya yönelik tedbirlerin başında sözleşmenin belli şartlar dahilinde yapılmasının zorunlu tutulması gelir. Çünkü tüketici beğendiği mala bir an önce kavuşmak için sözleşme şartlarını hiç düşünmeden kabul edebilir. Bu da tüketiciyi sonuçlarını önceden göremediği zor durumlara sokabilir.¹³¹

Şekil zorunluluğu tüketiciyi korumaya yönelik esaslardan olan tüketicinin aydınlatılması ve eğitilmesi, tüketicinin ekonomik menfaatlerinin korunması ilkeleriyle doğrudan alakalıdır. Tüketici daha aktin başında ne tür bir ekonomik yükün altına gireceğini bilmelidir. Ayrıca sözleşmenin konusuna nelerin dahil olduğunu, sözleşme sonrası karşılaşılabilecek, gerek sözleşme konusu mala veya hizmete yönelik, gerekse teslim sonrası hizmetlere yönelik durumlarda nasıl davranacağını öğrenmelidir. Taksitle satışlarda sözleşmenin belli şekillerde yapılmasının zorunlu tutulması bu açıdan önemlidir.

Uygulamada taksitle satış sözleşmelerinin yazılı yapıldığı görülmektedir. Fakat bunun tek başına tüketiciyi korumak için yeterli olduğu söylenemez.¹³² Çünkü yazılı olarak düzenlenen bu sözleşmeler, satıcı tarafından hazırlanmakta, tüketiciye ise sadece imza atmak kalmaktadır. Çoğunlukla da tüketiciler bu sözleşmeleri okumamaktadırlar.

Genel olarak menkul satımında herhangi bir şekil zorunluluğu öngörülmuş değildir. BK. tarafların birbiriyle yapacakları sözleşmelerin şeklini ve muhtevasını serbestçe belirleyebilecekleri "şekil serbestisi" ilkesini benimsemiştir. MK. menkul satımındaki şekil serbestisine istisna olarak mülkiyeti muhafaza kaydıyla yapılan satışlara bazı şekil şartları getirmiştir (MK. m. 689). Buna göre taksitle satışların mülkiyeti muhafaza kaydıyla yapıldığı durumlarda, sözleşmenin noterde yapılması ve

¹³¹ Teoman AKÜNAL, "Mukayeseli Hukukta Taksitle Satım Sözleşmelerinde Alıcıyı Korumaya Yönelik Tedbirler", Mukayeseli Hukuk Araştırmaları Dergisi, Yeni Seri, Sayı 9, İstanbul, 1972, s.86.

¹³² ANSAY, s. 121; TANDOĞAN, **Borçlar**, s. 304.

mülkiyeti muhafaza siciline kaydedilmesi zorunludur. Görüldüğü üzere burada "resmi şekil şartı" getirilmiştir.

4077 Sayılı TKHK. taksitle satışlarda "yazılı şekil" şartını zorunlu tutmuştur. TKHK.'un m.6 f. 3'te "Taksitli satışlarda satıcı aşağıdaki bilgileri yazılı olarak bildirmek ve taraflar arasında aktedilen sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek zorundadır" hükmü yer almaktadır. Ayrıca Sanayi ve Ticaret Bakanlığının TRKGM- 94/2-3 no'lu "Taksitli, kampanyalı, kapıdan satışlar hakkındaki uygulama esaslarına dair tebliğ"de yazılı şekil zorunludur. Bu tebliğin 8. maddesinde "Bu tebliğ kapsamındaki satışlarda, tüketici ile satıcı arasında yazılı bir sözleşme yapılması zorunludur" ifadesi yer almaktadır. Bu hükme göre yazılı olarak yapılan sözleşmede yer alması gereken unsurlar da açıklanmıştır. Bu unsurlar biraz sonra şeklin kapsamı ile ilgili bölümde incelenecektir.

Kanun ve tebliğ hükümlerinde, sözleşme metninin harf büyüklükleri hakkında bir düzenleme yapılmamıştır. Uygulamada sözleşme metinleri çok küçük harflerle yazılmakta, bu da tüketicilerin bunları okuyabilmelerini engellemektedir. Bu aksaklıklar nedeniyle İngiliz hukukunda 1964 tarihli "Hire Purchase Act", sözleşme şartlarının önceden basılması halinde, Ticaret Bakanlığına geniş kontrol yetkisi tanımıştır. Bu yetkiye dayanılarak çıkarılan 24.9.1964 tarihli kararnamede, bu çeşit hazır (tip) sözleşmelerde kullanılacak harflerin en az 1.4 mm büyüklüğünde olması ve beyaz zemin üzerine gri veya siyah olarak basılması şart kılınmıştır.¹³³ Aynı şekilde Amerikan hukukunda da 1965 tarihli "Truth in Sending Act", taksitle satış sözleşmelerinde kullanılan basılı sözleşmelede yer alacak harflerin büyüklüğünü, satır aralarının açıklığını v.s. etraflı bir şekilde düzenlemektedir.¹³⁴ Bizim mevzuatımızda ise, kapıdan satışlarla ilgili düzenleme dışında genel bir düzenleme mevcut değildir. Bu eksikliğin en kısa zamanda çıkarılacak bir tebliğle giderilmesi gerektiği düşüncesindeyiz.

¹³³ AKÜNAL, s. 86.

¹³⁴ AKÜNAL, s. 86.

2. Taksitle Satış Sözleşmelerinde Bulunması Zorunlu Olan Unsurlar

a. Genel Açıklama

Şekil zorunluluğunun getirilmiş olması tek başına tüketiciyi korumaya yetmez. Bunun yanında şeklin muhtevası yani sözleşmede bulunması gereken unsurlar da önemlidir. Tüketici nasıl bir borç yükünün altına girdiğini sözleşme sırasında bilebilmelidir. Bu açıdan sözleşmede bulunması gerekli olan "zaruri unsurlar" TKHK.'un çeşitli maddelerinde (m.6 f.3) ve TRKGM- 94/2-3 no'lu tebliğde düzenlenmiştir. Bu durum TKHK.'un hukukumuza getirdiği önemli bir yeniliktir.

TKHK. m.6'da yer alan "Taksitli satışlarda satıcı aşağıdaki bilgileri yazılı olarak bildirmek ve taraflar arasında aktedilen sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek zorundadır" hükmü sözleşmenin yazılı olarak düzenlenmesini ve tüketiciye verilmesini emredici bir hukuk kuralı olarak düzenlemiştir.

Bu hükümle, tüketiciler birkaç yönden korunmak istenmiştir. Herşeyden önce tüketici, sözleşmeden doğan yükümlülüklerinin ne olduğunu bilecek ve satıcının sözleşme dışı taleplerine karşı çıkabilecektir. İkinci olarak tüketici haklarını iyi bilecek ve satıcının tek yanlı olarak sözleşme şartlarını değiştirmeye kalkması halinde haklarını yargı makamları önünde ispatlama kolaylığını elde etmiş olacaktır. Çünkü Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununa göre, miktarı on milyon lirayı aşan alacaklar hakkındaki iddialar yazılı delille ispatlanabilir (HUMK. m. 288).¹³⁵

Şimdi sözleşmede bulunması zorunlu olan unsurları inceleyelim:

b. Mal ve Hizmetlerin Peşin Satış Fiyatı

Peşin satış fiyatı, satılan mal veya hizmetin herhangi bir vadeye ve bu vadeye göre tespit edilecek vade farkına bağlı olmaksızın, hesap edilen fiyatıdır. Tüketicinin bu fiyatı bilmesi, taksitle satışın kendisine ne kadarlık maliyet gideri getirdiğini öğrenebilmesi açısından önemlidir. Mesela, peşin satış fiyatı 300.000TL olan bir malın taksitle satış fiyatı 400.000 TL ise, aradaki 100.000 TL lık fark taksitle satış kredisinin maliyet gideridir. Tüketicinin o malı alıp almama kararı bu miktarın büyüklük veya

¹³⁵ ZEVKLİLER, s.86.

küçüklüğüne göre değişecektir. Bu yüzden sözleşme metninde peşin satış fiyatının belirtilme zorunluluğunun getirilmesi isabetli olmuştur.

c. Vadeye Göre Faiz İle Birlikte Ödenecek Toplam Satış Fiyatı

Sözleşmede, vadeye göre belirlenen faiz ile birlikte ödenecek toplam satış fiyatı yazılacaktır. Bu miktar, tüketicinin satıcı ile yapmış olduğu sözleşmede yüklendiği azami semen miktarını gösterir. Sözleşmede yer alan bu miktar tarafların iradeleriyle dahi arttırılamaz. Çünkü TKHK. m. 6 f. 2 nin son cümlesi “Taraflarca belirlenen ve tüketiciye yazılı olarak bildirilen mal veya hizmetin toplam satış fiyatı hiçbir şekilde arttırılamaz” ifadesiyle toplam satış fiyatını sözleşmenin esaslı unsuru haline getirmiş ve bu mikterin sonradan arttırılamayacağını hükme bağlamıştır. Toplam satış fiyatı, sözleşme yapıldıktan sonra hiç bir şekilde değiştirilemez Bütün diğer sözleşme şartları aynı kalmak kaydıyla sadece toplam satış fiyatında değişiklik yapılacak şekilde, ikinci bir sözleşme yapılarak, sözleşmenin yenilenmesi ve ilk sözleşmenin hükümsüz olduğu şeklinde bir sözleşme yapılması dahi mümkün görülmemelidir.

Bu düzenleme yapılmadan önce, özellikle ön ödemeli otomobil ve başka dayanıklı tüketim malları satışlarında sözleşmeye semenin satıcı işletmenin teslim günündeki genel satış şartlarına göre tesbit edileceği yolunda kayıtlar konulduğu görülmekteydi. Yargıtay, teslim süresinin satıcı tarafından tek taraflı olarak uzatılabileceğini öngören şartların bulunması halinde, bu hakkın (toplam satış fiyatının artırılması hakkının) ancak iyiniyet kuralları dahilinde kullanılabileceği yolunda bir kararı bulunmaktadır.¹³⁶

d. Faiz Miktarı, Faizin Hesaplandığı Yıllık Oran ve Gecikme Faizi Oranı

Faiz miktarı, yıllık faiz oranının, peşin satış fiyatından, ön ödeme tutarı düşüldükten sonra elde edilen miktara (kredi miktarı)¹³⁷ uygulanmasıyla elde edilen rakamdır. Burada uygulanması gereken faiz oranı, nominal faiz değil, gerçek faiz olmalıdır. Nominal faiz ile gerçek faiz arasında çok büyük fark vardır.

¹³⁶ Yargıtay 13.HD. 7.4.1981, E. 1045/K.2514. (AKÜNAL, s. 86)

¹³⁷ M. Zeki MİMTAD, “Taksitle Satışa İlişkin Gözlemler ve Tartışmalar”, Pazarlama Dünyası, Sayı 4, İstanbul, 1987, s. 30.

“Taksitle satışlarda alıcının peşin fiyata göre ödediği farkın yüzde kaç gerçek faiz karşılığı olduğu şöyle hesaplanır.

1. Önce taksit kredisinin maliyet gideri belirlenmelidir. Eğer bir malın peşin fiyatı 300.000 lira, taksitle satış fiyatı 400.000 lira ise aradaki 100.000 liralık fark taksit kredisinin maliyet tutarıdır.

2. Açılan kredinin miktarı belirlenmelidir. Eğer alınan malın peşin fiyatı 300.000 lira, ve istenen ön ödeme tutarı 50.000 lira ise geriye kalan 250.000 lira için kredi sağlanıyor demektir.

3. Tanınan krediye göre istenen nominal faiz oranı da bulunmalıdır. Bu oran maliyet tutarının, tüketicin bakımından ek maliyet giderinin, kredi miktarına bölünmesiyle elde edilir. Buna göre $100.000/250.000 = \% 40$ tır. $\% 40$ lık faiz 10 aylık bir dönem için söz konusu ise yıllık nominal faiz oranı,

$\% 40/10 \times 12 = \% 48$ 'dir.

4. Her ay borcun bir kısmı ödendiğine göre gerçek faiz miktarı nominal faizden yüksek olur. Bunu bulmak için şu formül kullanılır.

$$R = \text{Gerçek faiz} \quad r(2n) \quad 0.48 \times 2 \times 10$$
$$r = \text{Nominal faiz} \quad R = \frac{\text{Gerçek faiz} \times r(2n)}{n+1} \quad \text{Örneğimizde } R = \frac{0.48 \times 2 \times 10}{10+1}$$
$$n = \text{Taksit sayısı} \quad n+1 \quad 10+1$$

Buna göre $R = \% 87.273$ 'dür

Tüketicinin menfaati açısından, yukarıda da görüldüğü gibi gerçek faiz oranının sözleşmede gösterilmesi daha uygun olacaktır.

Gecikme faizi ise; tüketicinin borcunu vadesi geldiği halde ödememesi halinde satıcının geç ifadan doğan zararını karşılamak için kararlaştırılan faizdir. Gecikme faizi, toplam satış fiyatının artırılmaması kuralının istisnasını teşkil etmektedir.

e. Ön ödeme tutarı

Ön ödeme malın tüketiciye tesliminden önce tüketici tarafından satıcıya satış fiyatının sözleşmede belirtilen oranda ödenen kısmıdır (Tebliğ madde 2).

İlgili tebliğde ön ödeme tutarının malın satış fiyatının %40'ından fazla olamayacağı belirtilmiştir (Tebliğ m. 6).

f. Ödeme planı

Ödeme planı taksitlerin ödeme tarihini ve taksit tutarlarını gösteren plana verilen isimdir. Ödeme planı varsa, ön ödeme tutarlarını da gösterecek şekilde düzenlenmelidir. Tüketicinin hangi tarihte ne kadar ödeme yapacağını bilmesi, bütçesini tanzim etmesi açısından önemlidir. Satıcı bu tarihlerden önce tüketicinin ödeme yapmasını isteyemez. Fakat tüketici ödeme planına bağlı kalmaksızın, vadesi gelmeden borçlandığı toplam miktarın tamamını birden ödeme veya birden fazla taksit ödemesinde bulunma hakkına sahiptir.

Satıcının bir veya birden fazla taksit ödenmemesi halinde kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını veren, birbirini takip eden iki taksitin ödenmemesi halinin tespiti de ödeme planında belirlenen tarihlere göre yapılacaktır. Ayrıca, TKHK. m. 6 f. 2'de belirtilen, ödenmeyen taksit borçlarının muaccel hale gelmesi ile ilgili dört ve bir haftalık süreler de ödeme planına göre tespit edilecektir.

Adı geçen tebliğde bunlara ilaveten;

-Tüketicinin ve satıcının adı veya ünvanı, adresi

-Sözleşme tarihi

-Malın teslim tarihi ve şekli

hususlarının da belirtilmesi zorunludur.

B. Tüketicinin Borçlandığı Miktarı Önceden Ödeme Hakkı

Bilindiği gibi, taksitle satışlarda mal peşin olarak teslim edilir, semen ise belli aralıklarla, belirlenen ödeme planı ve miktarına göre ödenir. Satıcı vadeye göre bir miktar faiz koyarak toplam satış fiyatını tespit eder.¹³⁸ BK.'nundaki düzenlemeye göre sözleşmede belirtilen bu miktar kesindir. Sözleşmede belirlenen miktardan daha az bir ödeme yapıldığında, tüketici ödemediği miktar (kısım) bakımından temerrüde düşer. Bu

¹³⁸ Faizin hesaplanma şekli için Bk.z. MİMTAD, s.30.

durumda satıcı BK. m. 222'ye dayanarak sözleşmeyi feshedip tazminat isteyebilir. Satıcının açıkça fesih hakkını saklı tutmuş olması gerekir. Bu hakkını saklı tutmamışsa, sadece fiyatın ödenmesini ve gecikmeden doğan zararının yahut ta semen yerine müsbet zararının tazminini isteyebilir. Satıcı sözleşmeyi fesih hakkını saklı tutmuş olsa dahi ,bu hakkını, tüketicinin tacir olduğu sınırlı durumlarda uygulama imkanı bulabilirse de, tüketicinin iflası halinde kullanamaz. İcra İflas Kanunu m.199'a göre "iflasın açılmasından evvel borçluya bir mal satıp teslim eden satıcı, fesih ve geri almak hakkını açıkça muhafaza etmiş olsa bile, akti feshedemez ve sattığını geri alamaz".

TKHK. bu kurala bir istisna getirerek tüketiciye borçlandığı toplam miktarı önceden ödeme hakkı vermiş ve satıcıya, tüketicinin vadesi gelmeden ödemiş olduğu taksitlerden gerekli faiz indirimini yapma yükümlülüğü yüklemiştir (TKHK. m. 6 f.1).

Burada, tüketiciye, ödeme hususunda iki kolaylık, hukuki tabirle, iki seçimlik haktan birini tercih etme imkanı tanınmıştır.

Birincisi; tüketicinin borçlanmış olduğu toplam satış tutarının tamamını def'aten ödeme hakkıdır. Bu durumda taksitle satış veresiye satış haline dönüşmektedir. Çünkü veresiye satış, malın aktin yapıldığı anda teslim edildiği, semenin tamamının ise ileride belirlenen bir tarihte ödendiği satış türüdür. Bu durumda tüketicinin ödemesi gereken miktar, TKHK. m.6 f.4 bent b'de belirtilen "vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek toplam satış fiyatı" değil, bent a'da belirtilen "mal ve hizmetlerin peşin satış fiyatı" olmalıdır. Çünkü aynı maddenin birinci fıkrasının son cümlesinde tüketicinin borçlandığı toplam miktarı önceden ödemesi halinde de satıcının gerekli faiz indirimini yapmakla yükümlü olduğu belirtilmiştir.

İkinci seçimlik hak ise, tüketicinin aynı zamanda bir veya birden fazla taksit ödemesinde bulunabilme hakkıdır. Bu durumda satıcı gerekli faiz indirimini yapmak zorundadır. Burada satıcının kabul etmeme hakkı yoktur. Çünkü bu maddede düzenlenen hükümler mutlak emredici hükümlerdir. Taraflar anlaşarak dahi aksine düzenleme yapamaz.

C. Satıcının, Tüketicinin Taksit Borçlarını İfade Temerrüdü Sebebiyle Kalan Borcun Tamamının İfasını İstemesi Halinde Tüketicinin Korunması

Satıcının kalan borçlarının tamamının ödenmesini isteyebilmesi için gerekli olan şartlar açısından, TKHK. ve BK. arasında bir farklılığın olduğu görülmektedir. Bu durum TKHK'un yazım tekniğinden ve BK.'nın ilgili hükmü ile bağlantı kuramamış olmasından kaynaklanmaktadır. TKHK'un 6.maddesinin tekrar yazılarak bu farklılığın giderilmesi gerekmektedir.¹³⁹

BK. m.224 satıcının kalan borcun tamamının ifasını isteyebilmesi taksit borçlarının muaccel hale gelerek tamamının talep edilebilmesi için iki şartın birarada gerçekleşmesi gerektiğini belirtmiştir. Bunlar;

1. Alıcının birbirini takip eden iki taksidi ödememesi,
2. Ödenmemiş iki taksit toplamının semenin en aşağı 1/10'ine ulaşmış olması.

Bu iki şarttan başka, satıcının bir veya birden fazla taksitin ödenmemesinden dolayı diğer taksitlerin muaccel olacağı şartını sözleşmeye koyması gerekmektedir.

TKHK. m.6 f.2'de ise sözleşmede muaccellik şartının saklı tutulması gereği ifade edildikten sonra, sanki BK. 224'teki hükümleri ilga etmişcesine bir ifade kullanılarak farklı iki şarttan bahsedilmiş, bu iki şartın gerçekleşmesiyle muaccellik şartının yerine geleceği izlenimi oluşturulmuştur.¹⁴⁰ TKHK. m. 6 f.2'de satıcının muaccellik iddiasında bulunabilmesi için;

1. Bütün edimlerini ifa etmiş olması,
2. Tüketicinin ifa edilmemiş ediminin üzerinden en az dört hafta geçmiş olması ve satıcının en az bir haftalık süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerektiği belirtilmiştir.

¹³⁹ Ömer Adil ATASOY, "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Yürürlüğe Girerken Bazı Tesbit ve Düşünceler ve Taksitli Satışlarda Muacceliyet Şartı İle İlgili Belirsizlik", Kayseri Ticaret Odası Dergisi, Sayı Haziran-Temmuz, Kayseri, 1995, s.29.

¹⁴⁰ ATASOY, "Tüketicinin...", s.29.

“TKHK. bir özel kanun olmasına rağmen, amacı tüketicinin korunmasına dair daha ileri hükümleri ihtiva etmek ve bu konuda mevcut kanunlarımızda yetersiz kalan hususları tamamlamaktır. Bu bakımdan 6.maddenin 2.fıkrası BK.’nun taksitli satışlarda “muacceliyet şartına” dair 224. maddesi hükmünü ilga etmiş değildir. BK.’nun 224. maddesi hükmü, TKHK’nun 6. maddesi hükmü ile birlikte yürürlükte dir. Tüm taksitli satış sözleşmelerinde, satıcı tarafından saklı tutulmuş olmak kaydıyla, uyulması gereken emredici nitelikte bir hükümdür. Bu sebeple TKHK.’nun 6. maddesinin 2. fıkrasındaki düzenlemeyi, BK.’nun 224. maddesi hükmü ile birlikte düşünmek ve TKHK’nun 6. maddesi 2. fıkrası hükmünü süre ve ihtar şartı bakımından 224. madde hükmünü tamamlayan bir düzenleme olarak kabul etmek gerekir.”¹⁴¹

Bu açıklamaların ışığında, satıcının taksitlerden birinin veya bir kaçının ödenmemesi halinde semenin tümünün muaccel olacağını şart etmesi halinde, bu şarttan faydalanabilmesi için,¹⁴²

1. Tüketicinin birbirini takip eden iki taksiti ödememesi (BK. m.224).
2. Bu iki taksit miktarının mal veya hizmet bedelinin en az onda birine karşılık gelmesi (BK. m.224).
3. Satıcının bütün edimlerinin ifa edilmiş olması (TKHK. m.6 f.2).
4. Ödenmeyen son taksit tarihinden itibaren “en az dört haftanın” geçmiş olması (TKHK m.6 f.2). Bize göre bu dört haftalık sürenin, ödenmeyen taksitin vadesinin bitiş tarihinden itibaren hesaplanması ve bitiş tarihi haftanın hangi gününe (mesela pazartesi) denk geliyorsa dört hafta sonraki aynı günde bu sürenin bitmesi gerekir. Eğer vadenin bitiş tarihi tatil günlerine denk geliyorsa, tatil bittikten sonraki ilk iş günü, dört haftalık sürenin başlangıcı olarak kabul edilmelidir.
5. Dört haftalık sürenin geçmesinden sonra satıcının en az bir haftalık süre (mehil) vererek muacceliyet uyarısında (ihbar) bulunması gerekmektedir (TKHK. m.6 f.2).

¹⁴¹ ATASOY, “Tüketicinin...” s.29-30.

¹⁴² ATASOY, “Tüketicinin...” s.30.

Bütün bu şartların yerine gelmesi halinde satıcı ödenmeyen taksit borçları sebebiyle, bütün alacağının ödenmesi için gerekli olan kanuni takipleri yapabilecektir. Bu şartlar emredici mahiyettedir. Taraflar anlaşarak dahi farklı bir düzenleme yapamazlar.

D. Satılan Mal veya Hizmetin Ayıplı Olması Halinde Tüketicinin Korunması

Alım satım akti de iki tarafa borç yükleyen ve mülkiyeti geçirme sonucunu doğuran bir akittir. Alıcıya ve satıcıya bazı borçlar yükler. BK.. 182 madde f.1 e göre "satım öyle bir akittirki, onunla satıcı satılan malı alıcının iltizam ettiği semen mukabilinde alıcıya teslim ve mülkiyeti ona nakleylemek borcunu tahammül eder." Her türlü satımı kapsamak üzere düzenlenmiş bulunan bu maddeye göre kanun koyucu satıcıya önemli bir asli borç yüklemiştir. Bunlar:

1-Satılanın alıcıya teslimi ve/veya

2-Satılanın mülkiyetinin alıcıya nakledilmesi.

Satıcının bu borçları karşısında alıcının da satım parasını ödeme borcu vardır

Kanun koyucu satıcının bu asli borçları yanında buna ek olarak başka mükellefiyetler de getirmiştir¹⁴³. Bir şeyin satıcısı satılanı teslim ve mülkiyeti naklederse borçlarını ifa etmiş olur. Ancak bazı durumlarda satıcının alıcıya teslim ettiği şey gerek kullanılışını güçleştiren ya da değerini azaltan bir noksanlık taşıması nedeniyle, gerekse satıcının varlığını taahhüt ettiği bir niteliğin bulunmaması sebebiyle alıcının beklentilerine cevap vermeyebilir. Bu durumda edimler arasında ki denge bozulmuş olmaktadır.¹⁴⁴ İşte tarafların edimleri arasındaki bozulan bu dengeyi yeniden tesis etmek amacıyla BK.. m.194-207. maddeleri arasında oldukça teferruatlı olarak satıcının ayıba karşı tekeffül borcunu düzenlemiştir.¹⁴⁵ Bu sayede aldığı mal ayıplı çıkan

¹⁴³ S. Kaya KASTAŞ, "Satım Aktinde Mebiddeki Ayıplardan Dolayı Satıcının Tekeffül ve Mesuliyeti", Adalet Dergisi, Yıl 1950, Sayı 3, s.304.

¹⁴⁴ Cevdet YAVUZ, Satıcının Satılanın Ayıplarından Sorumluluğu, İstanbul, 1989, s.12; Seyfullah EDİZ, Türk Borçlar Hukukuna Göre Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu, AÜHF Yayınları, No: 183, Ankara, 1963, s.2.

¹⁴⁵ YAVUZ, Satıcının, s.12.

ve diğ er düzenlemelerden yararlanamayan alıcı, ayıba karşı tekeffül hükümleri çerçevesinde satıcıyı sorumlu tutabilme imkanı sağlanmıştır.¹⁴⁶

Ayıp, kavram olarak, bir malın eksiklik, sakatlık, bozukluk gibi hukuksal, maddi veya ekonomik herhangi bir nedenden dolayı, o malın değerinin veya ondan beklenen yararın, tamamen ortadan kalkması veya önemli ölçüde azalması durumudur. Eksiklik, bozukluk, hata sonucu şeyde olması gereken niteliklerin olmaması, sakatlık, sakat olma hali şeklinde tanımlanabilir.¹⁴⁷

Borçlar Kanunu'muzun 194. ve devamı maddeler gözönüne alınarak şöyle bir tarif yapmak mümkündür. Ayıp, bir malın kıymetini veya ondan beklenen faydayı (maksut menfaatini) ortadan kaldıran veya ehemmiyetli derecede azaltan gizli noksanlıklardır.¹⁴⁸

Ancak her ayıp satıcının sorumluluğunu gerektirmez. Bir ayıbın satıcının sorumluluğunu gerektirmesi için belirli özellikleri taşması gerekir. satıcının sorumlu olabilmesi için mal ya da hizmetlerdeki ayıpların şu özellikleri taşması gerekmektedir.

- Ayıp gizli nitelikte olmalıdır.
- Tüketicinin mal ya da hizmetin ayıplı olduğunu bilmemesi gerekir.
- Ayıbın önemli nitelikte olması gerekir.
- Ayıp en geç yarar ve hasarın nakli anında yani sözleşmenin yapıldığı anda mevcut olmalıdır.

Satılan mal ve hizmetler de bulunabilecek ve satıcının sorumluluğunu gerektirebilecek ayıpları, mahiyetlerine göre üç grupta toplamak mümkündür. Bunlar; maddi, hukuki ve ekonomik ayıplardır.

Ayıplı mal ve ayıplı hizmet kavramlarını ise yürürlükteki Borçlar Kanunu hükümlerini (m.194 ve devamı) göz önüne alarak şöyle tanımlayabiliriz: "Satılan şeyde,

¹⁴⁶ EDİS, s.2.

¹⁴⁷ YILMAZ, s.97.

¹⁴⁸ KASTAş, s.309.

satıcı tarafından açıklanan ve vaad edilen vasıfları bulunmayan, veya satılan şeyin değerini yahut ondan sözleşme gereği beklenen faydaları azaltan veya ortadan kaldıran noksanlıklar bulunan mal veya hizmetler ayıplı mal veya ayıplı hizmetlerdir.¹⁴⁹

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna bakıldığında yine benzer bir tanım yapıldığı görülmektedir. Buna göre ayıplı mal ve ayıplı hizmet; Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanım kılavuzunda yer alan veya satıcı tarafından vaad edilen veya standardında tesbit edilen nitelik ve/veya niceliğine aykırı olan ya da tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikleri içeren mal veya hizmetlerdir" (TKHK. m.4).

Satın alınan bir mal veya hizmetin belirtilen biçimde ayıplı olması halinde satıcı, bayi, acenta, imalatçı-üretici, ithalatçı, tüketiciye karşı müştereken ve müteselsilen sorumludur.

Satıcının ayıba karşı tekeffül borcunu düzenleyen BK. 194 ve devamındaki hükümler esas itibarıyla satım sözleşmesinin her çeşidine uygulanabilen genel hükümlerdir.¹⁵⁰ Ancak bu hükümler esas olarak taşınır satımı için konulmuşlardır. O halde taşınır satımı dışındaki diğer satım çeşitlerinde öncelikle bu çeşide özgü hükümlerin uygulanması, böyle özel bir düzenlemenin bulunmaması halinde taşınır satımına ilişkin hükümlere başvurulması gereği vardır.¹⁵¹

Satılan malın ayıplı olmasının 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. Tüketici bu taleplerden herhangi birisini seçmekte serbesttir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Ayıplı maldan ve/veya ayıplı malın neden olduğu her türlü zarardan dolayı

¹⁴⁹ EDİS, s.7.

¹⁵⁰ Turgut UYGUR, *Açıklamalı İçtihatlı Borçlar Kanunu Özel Borç İlişkileri*, Cilt 1/3, Ankara, 1991, s.337; EDİS, s.2; YAVUZ, *Satıcının*, s.39.

¹⁵¹ YAVUZ, *Satıcının*, s.36.

tüketicie karşı satıcı, bayi, acenta, imalatçı-üretici ve ithalatçı, müştereken ve müteselsilen sorumludurlar. “

Madde metninde de anlaşıldığı gibi ayıplı bir mal veya hizmet alan tüketici satıcıya karşı seçimlik haklara sahiptir. Satıcı tüketicinin talebini yerine getirmekle yükümlüdür.

Tüketicie tanınan söz konusu seçimlik haklar TKHK’un 4. madesinde ve BK.’unun 202-203. maddelerinde gösterilmiştir. BK.’ umuzda kanuni olarak üç seçimlik hak sayılmıştır. Ancak ayıplı malın onarılmasının mümkün olduğu durumlarda bu hak dörde çıkmaktadır. Aynı seçimlik haklar TKHK.’ da herhangi bir şart gösterilmeksizin onarımını isteme hakkı da düzenlenmiştir. Bu haklar;

1-Satım sözleşmesinden dönme (akti feshederek, satım bedelini talep) hakkı.

2-Ücretten indirim isteme hakkı.

3-Cinsi ile belirli (nevi ile muayyen) mallar için ayıpsız benzeriyle değiştirilmesini talep hakkı.

4-Ayıplı malın onarımını talep hakkı¹⁵² (TKHK. m.4).

Bu seçimlik haklardan ayrı olarak ya da bunlarla beraber tüketicinin kendisine ayıplı mal teslim edilmesinden dolayı uğradığı zararların tazmin edilmesini de isteme hakkına sahiptir¹⁵³ (TKHK. m.4/II).

TKHK. alıcının seçimlik haklarını kullanabileceği süre onbeş gün olarak belirlenmiştir. Süre malın teslimi tarihinden itibaren işlemeye başlayacaktır. Ancak bu süre açık ayıplar içindir. Şayet ayıp gizli nitelikte ise veya ayıp tüketiciden hile ile gizlenmişse satıcı onbeş gün içerisinde kendisine başvurulmadığını ileri sürerek sorumluluktan kurtulamaz (TKHK. m.4). Bu durumda zamanaşımı süresi sonuna kadar sözkonusu seçimlik haklarını kullanabilir.

¹⁵² UYGUR, s.385; YAVUZ, *Satıcının*, s.131; EDİS, s.97.

¹⁵³ YAVUZ, *Satıcının*, s.131.

IV. BÖLÜM

TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNDA DÜZENLENEN TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİNİN TÜRLERİ

I. ÖN ÖDEMELİ TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMESİ

A. Ön Ödemeli Taksitle Satış Kavramı

Ön ödemeli satışların Borçlar Kanununda tanımı yapılmış değildir. İsviçre’de ikinci dünya savaşından sonra, orta halli kimseler arasında yayılmış ve 1962 yılında İsviçre Borçlar Kanununda 227. maddesine eklenen 227/a maddesi ile bu tür satımın tanımı da yapılmıştır. Buna göre:

“Ön ödemeli satım bir akittir ki, bununla taraflarda biri, miktarı önceden tespit edilmiş bir parayı taksitle ödemek, buna mukabil diğer taraf ta bu taksitler muayyen bir miktarı bulunca, akitte tayin edilmiş bulunan veya alıcının o sırada belirteceği bir eşyayı teslim etmek yükümü altına girer.”¹⁵⁴

Görüldüğü üzere ön ödemeli satıştaki başlıca özellik, alıcının belirli bir miktar parayı eşyanın tesliminden önce taksitlerle ödemeyi yaahhüt etmesidir, Halbuki taksitle satıştaki özellik eşyanın tesliminin, taksitlerin ödenmesinden önce yapılmış olmasındadır. Bu açıdan bakıldığında taksitle satışlarla ön ödemeli satışlar arasında

¹⁵⁴ FEYZİOĞLU, s.151.

herhangi bir ilişki olmadığı kanaatine varılabilir. Bununla beraber, daha önce de belirttiğimiz gibi, son eğilimler, satış parasının taksitlerden bir kısmının, şeyin alıcıya tesliminden önce ödenmiş olmasının, taksitle satış vasfını ortadan kaldırmayacağı, eğer taksitlerin ödenmesi tamamlanmadan satılan alıcıya teslim edilmiş ise olaya yine taksitle satış hükümlerinin uygulanabileceği tarzındadır.¹⁵⁵

Bu görüş, TKHK'daki taksitle satışlarla alakalı düzenlemeler açısından olduğu kadar, uygulama açısından da bize daha uygun gelmektedir. Gerçekten, TKHK 'nın taksitle satışlarla ilgili 6. maddesinde, sözleşmede bulunması zorunlu olan hususlar arasında "ön ödeme tutarı" da sayılmıştır. Ayrıca, uygulamada gerek genel anlamdaki taksitle satışlarda, gerekse taksitle yapılabilen kapıdan ve kampanyalı satışlarda semenin bir kısmı ön ödeme olarak aktin başında mal teslim edilmeden alınabilmektedir. Özellikle kampanyalı araba satışlarında, mal henüz teslim edilmeden tüketicinin taksitler halinde bir miktar ödemede bulunması gerekmektedir. Bu tip durumlara değişik mal satışlarında da rastlanmaktadır. Meseleye TKHK'nun amacı açısından yaklaşıldığında da malın semenin bir kısmının ödenmesinden sonra teslim edilmesinden dolayı taksitle satış sayılmamasının tüketicilerin zararına olduğu, dolayısıyla semenin tamamı ödenmeden malın teslim edilmesinin taksitle satışın unsurlarına aykırı olmaması gerektiği ve taksitle satışlara ait hükümlerin uygulanması gerektiği sonucuna varılabilir. Fakat bütün bu karışıklıkların önlenmesi için taksitle satışların kanuni bir düzenlemeyle tanımının yapılıp kapsamının daha açık bir şekilde belirtilmesi yerinde olur.

B. Ön Ödemeli Taksitle Satış Sözleşmesinin Unsurları

Ön ödemeli satışların mahiyetini inceledikten sonra, ön ödemeli satışların taksitle satış olarak kabul edilebilmesi için gerekli olan unsurları bu bölümde inceleyeceğiz. Fakat burada genel anlamda taksitle satışların unsurlarını tekrar ele almayacağız. Çünkü, genel anlamdaki taksitle satışların unsurlarının burada da geçerli olduğu açıktır. Onun için genel anlamdaki unsurlar dışında kalan ve ön ödemeli taksitle satış sözleşmelerinde bulunması gereken unsurları belirterek inceleyeceğiz.

¹⁵⁵ TANDOĞAN, Borçlar, s. 302.

1. Bir Ön Ödemenin Yapılmış Olması

Ön ödeme, sözleşmede bulunması zorunlu olan, tarafların mal veya hizmetin teslim veya ifasından önce semene mahsuben ödenmesini kararlaştırdıkları bedele verilen isimdir. Bu ödemenin tamamı bir defada yapılabileceği gibi taksitler halinde ödenmesi de mümkündür. Ön ödemenin taksitler halinde yapılmasının sözleşmenin taksitle satış sayılabilmesi ile bir alakası yoktur. Malın tesliminden önce yapılan ödemeler, hukuki anlamda taksit olarak kabul edilemez.¹⁵⁶ Bunun pratikteki sonucu ise, bu ödemelerin yapılmaması halinde muaccellik şartının gerçekleşmeyecek olmasıdır. Bunun için satıcının kendisine düşen tüm edimleri yerine getirmesi gerektiği hususuna daha önce işaret etmiştik.

2. Teslim veya İfanın Semenın Tamamı Ödenmeden Yapılmış Olması

Semenin teslim veya ifasının malın veya hizmetin teslim veya ifasından sonra yapılması halinde bir taksitle satıştan değil, tipik bir ön ödemeli satıştan söz etmek gerekecektir. Yukarıda da belirtildiği gibi ön ödemenin taksitler halinde yapılmış olması, sözleşmeye taksitle satış niteliği kazandırmaz. Ödemenin mutlaka teslim veya ifadan sonra da devam etmesi gerekecektir. Ön ödemeden sonra kalan bedelin birden fazla taksitle ödenmesi halinde taksitle satış hükümlerinin uygulanması mümkün olacaktır.

3. Ön Ödeme Miktarı (Tutarı) ve Ne Şekilde Ödeneceği

Ön ödemenin miktarı ve nasıl ödeneceği konusunda Kanun'da herhangi bir düzenleme yoktur. TRKGM-94/2-3 no'lu " Taksitli, Kampanyalı ve Kapıdan Satışlar Hakkındaki Uygulama Esaslarına Dair Tebliğ"de ise bu konuda düzenleme yapılmıştır. Bu Tebliğ'in 6. maddesinde, sözleşmede aksine hüküm konulmadıkça ön ödeme tutarının, malın satış fiyatının %40'ından fazla olamayacağı ve bir veya birden fazla taksitlerle tahsil olunan ön ödeme ile malın teslim süresinin hiç bir şekilde 12 ayı aşamayacağı belirtilmiştir. Ayrıca, ön ödeme 12 aydan önce tamamlanırsa, malın teslimi, ön ödemenin bitimini takiben en geç 30 gün içinde yapılmalıdır (Tebliğ m.6 f.3).

¹⁵⁶ ANSAY, s. 17-18; FEYZİOĞLU, s.151.

Görüldüğü gibi, ön ödeme miktarının üst sınırı tebliğle düzenlenmiştir. Bu düzenlemenin amacı, satış bedelinin belirli bir kısmını dahi karşılayabilecek tasarrufa sahip olmayan kimselerin, taksitle satış sözleşmelerine girişmelerinin önlenmesidir.¹⁵⁷ Fakat bu düzenlemenin, tebliğ yerine kanunla yapılması kanunlaştırma tekniği açısından daha doğru olacaktır. Çünkü, ön ödemenin azami sınırının emredici bir kural olarak, tebliğle düzenlenmesi, kanun tekniği açısından yanlıştır. Çünkü, BK. sözleşmenin muhtevasını tarafların serbestçe belirleyebileceğini belirtmiştir. Yani sözleşme serbestliği ilkesini kabul etmiştir. Tebliğ hükmü ile buna sınırlama getirilmesi mümkün değildir. Zaten, Tebliğ’de de tarafların aksini kararlaştırmamaları durumunda bu sınırın geçerli olacağı belirtilmiştir. Dolayısıyla, tüketicilerin faydasına olan bir durum, tebliğle düzenlendiğinden dolayı etkinliğini kaybetmiştir. Biz bu düzenlemenin kanunla yapılarak tüketicinin daha iyi korunmasının temin edilmesi gerektiği kanaatindeyiz.¹⁵⁸

Tebliğ’de, ön ödemenin birden fazla taksitlerle ve 12 ay içinde ödenmesinin gerektiği belirtilmiştir. Fakat, ön ödemenin bu kadar uzun bir vadeye yayılması ve birden fazla taksitle ödenebilmesi, bize göre ön ödemenin tüketiciyi koruma fonksiyonunu ortadan kaldırmaktadır. Tüketicinin, sözleşmenin başında satış bedelinin bir kısmını peşin olarak karşılayabilecek tasarrufa sahip olması, onun ileride ödeme sıkıntısı çekmemesi açısından önemlidir. Ön ödemenin Tebliğ’deki şekilde yapılması durumunda ise, tüketici maddi gücünü aşan çok ağır şartlarla karşı karşıya kalabilmektedir. Ayrıca, ön ödemenin bu kadar uzadığı bir sözleşmede, taksitlerin ödenme süresi çok daha uzun olacak ve tüketici uzun süre sözleşme ile bağlı kalacaktır. Bu yüzden, ön ödemenin sözleşme yapıldığı anda, peşinen ödenmesinin tüketicinin menfaatleri açısından daha uygun olduğu ve düzenlemenin buna göre değiştirilmesinin gerektiği kanaatindeyiz.¹⁵⁹

¹⁵⁷ AKÜNAL, s.90.

¹⁵⁸ İsviçre Borçlar Kanunu’nun 226d maddesinde bu sınır, %20 olarak düzenlenmiştir (AKÜNAL, s.91).

¹⁵⁹ İsviçre Borçlar Kanunu’da ön ödemenin yapılması zorunlu tutulmuş, bu oran yukarıda da belirtildiği gibi %20 olarak belirlenmiş ve kalan borcun da en fazla iki buçuk yıl içinde ödenmesi gerektiği belirtilmiştir (AKÜNAL s.91).

4. Ön Ödeme Şartlarına Uymamanın Sonuçları

Sözleşmede, ön ödeme tutarının belirtilmiş olması emredici bir hüküm olarak TKHK. m.6/d'de düzenlenmiştir. Bu hükmün aykırı davranılması halinde, satıcı, 5.000.000.TL. para cezasına çarptırılır (TKHK. m.25 f.1). Bu ceza, belediye encümenlerince uygulanır (TKHK. m.26/a). Bu cezaların uygulanmış olması, BK.'nunda sözleşmenin emredici kurallara ve şekil mecburiyetine (BK:m.19 f.2) dair kurallara aykırı olması halinde uygulanacak hükümlere mani olmaz (TKHK. m.25 f.6). Böyle bir sözleşme geçerli değildir.Taraflar anlaşarak dahi bu hükmü ortadan kaldıramazlar.

II. KAMPANYALI SATIŞ SÖZLEŞMESİ

A. Tanımı ve Hukuki Niteliği

Kampanyalı satış, “Gazete, radyo, televizyon ilanı ve sair yollarla halka duyurularak satış kampanyasına iştirakçi kabul etmek suretiyle bir veya birden fazla taksit ile satış fiyatının ödendiği ve malın gerek sözleşmenin düzenlendiği anda teslim edildiği, gerekse belli bir süre sonra teslim edilmesi vaadiyle yapılan satış türünü” (Tebliğ m. 2) ifade eder.¹⁶⁰

TKHK m. 7 f. 4 kampanyalı satışların da taksitle yapılabileceğini, bu durumda taksitle satışlara ilişkin 6. maddenin uygulanacağını belirterek taksitle satışların bir diğer türünü ortaya çıkarmıştır. Fakat kampanyalı satışların taksitle satışların bir türü olarak kabul edilebilmesi için taksitle satışlarda bulunması gereken şartları taşıması gerekir. Yukarıdaki tanımda da görüldüğü gibi kampanyalı satışlarda malın, sözleşme yapıldığı anda veya ödeme henüz sona ermeden teslimi ve kalan kısmının birden fazla taksit halinde ödenebilmesi gerekir. Ancak bu durumda taksitle satış hükümlerinin uygulanması mümkündür. Tek başına bedelinin taksitle ödenmesi, taksitle satışlara ilişkin hükümlerin uygulanması için yetmez.

Kampanyalı satış, temelde satış parasının tamamının veya bir kısmının malın veya hizmetin teslim veya ifasından önce ödenmesi şeklinde ortaya çıkan bir “ön

¹⁶⁰Taksitli, Kampanyalı ve Kapıdan Satışlar Hakkındaki Uygulama Esaslarına Dair Tebliğ, TRKGM-94/2-3, RG. Tarih. 25 Mayıs 1994, S. 21940.

ödemeli satış” niteliği taşıdığı da söylenebilir. Yani kampanyalı satış, önce satış parasının bir kısmının veya tamamının ödenmesi, malın ya da hizmetin ise daha sonraki bir tarihte teslim edilmesi şartı ile yapılan bir satıştır.¹⁶¹

TKHK’daki düzenlemeye göre kampanyalı satışları, “peşin kampanyalı satışlar” ve “ taksitle kampanyalı satışlar” olmak üzere ikiye ayırabiliriz.¹⁶² Peşin kampanyalı satışlarda, satış parasının tümü bir defada ödenmekte ve satım konusu mal ya da hizmet ise, daha sonraki bir tarihte teslim edilmektedir (TKHK m. 7 f.1).Taksitli kampanyalı satışlarda ise, satış parası bir defada değil, belirlenen ödeme planına göre taksitler halinde ödenmekte, mal ya da hizmet ise, tüm satış parasının ya da taksitlerden bir kısmının ödenmesinden sonra teslim edilmektedir.

Kampanyalı satışların bu iki çeşidi dışında 7. maddenin ikinci fıkrasından yola çıkarak “kampanyalı satış benzeri satış sözleşmesi” nden de söz edebiliriz.¹⁶³ Bunlar, kampanyalı satış olarak nitelendirilemeyen, yani mal ve hizmetin herhangi bir kampanyaya bağlı olmadan satılması, fakat satış parasının önceden ödenmesi, mal ya da hizmetin ise daha sonraki bir tarihte teslimi şartıyla yapılan satışlardır.

B.Kampanyalı Satış Sözleşmesinin Kapsamına Giren Haller

TKHK m. 7 f. 2, kampanyalı satış olarak nitelendirilemeyen, fakat malın veya hizmetin sonradan teslimi veya yerine getirilmesi şartıyla yapılan her türlü satışlara da kampanyalı satış hükümlerinin uygulanacağını belirterek bu satışları da TKHK ve Tebliğ kapsamına almıştır.

C. Kampanyalı Satışların Unsurları

Kampanyalı satışların TKHK kapsamında korunabilmesi için gerekli unsurları şu şekilde sıralayabiliriz:

1. Taraflardan birinin tüketici olduğu bir satış sözleşmesi olmalıdır.

¹⁶¹ ZEVKLİLER, Açıklamalı, s.87.

¹⁶² ZEVKLİLER, Açıklamalı, s.88.

¹⁶³ ZEVKLİLER, Açıklamalı, s.88.

2.Bu sözleşme ön ödemeli, yani, paranın tamamının veya bir kısmının teslimden önce ödendiği bir satış sözleşmesi olması gerekir.

3.Sözleşme tüketicinin, gazete, radyo, televizyon ilanı gibi yollarla halka duyurularak düzenlenen bir kampanyaya iştirakçi olarak kabulü yoluyla yapılmış olmalıdır.

D. Kampanyalı Satışlarda Satıcının Yükümlülükleri

Yukarıda belirtilen şartların bulunması halinde satıcı, kampanyalı satışlarda şu yükümlülükleri yerine getirmek zorundadır:

1.İlan ve taahhüt ettiği nitelik ve vasıftaki mal ve hizmetleri teslim etmek ya da yerine getirmek,

2.Mal ve hizmeti ilan ve taahhüt ettiği tarihte teslim etmek ya da yerine getirmek,

3.Mal ve hizmeti, nitelik ve miktarında değişiklik yapmaksızın ilan ve taahhüdüne uygun biçimde teslim etmek ya da yerine getirmek,

4.Kampanya konusu olan mal veya hizmetin niteliği konusunda yanıltıcı beyan veya unsurlara yer vermemek, bunlar hakkındaki malumatları tam açıklamamak suretiyle, tüketicileri makul, fakat yanlış bir beklentiye sevk ederek kampanyaya haksız biçimde katılmaya teşvik etmemek. Bu husus Kanun'da açıkça belirtilmemekle beraber, işin niteliği gereği ortaya çıkan bir yükümlülük sayılmalıdır.

Kampanyalı satışlar TKHK'da da belirtildiği gibi ilan yoluyla yapılmaktadır. Bu ilanlar aktin esaslı olan bütün unsurlarını içermek zorunda olduğu gibi, aynı zamanda mal ve hizmet hakkında yanlış ve yanıltıcı bilgi verir nitelikte olmamalıdır. Eğer böyle bir durum var ise yapılan ilan aldatıcı reklam niteliğindedir.¹⁶⁴ Bu durumda aldatıcı reklamı yapan satıcının haksız rekabet hükümleri çerçevesinde sorumluluğu ortaya çıkacaktır.

Bunun yanında bu yükümlülüklerle uymayan satıcı, alıcının zararlarını ödemekle yükümlüdür. TKHK, bu durumlarda imalatçı-üretici, ve ithalatçı, satıcı ya da bayi,

¹⁶⁴ GÖLE, s. 63.

agenta, temsilci ile birlikte müteselsilen sorumluluğu getirmiştir. Böylelikle tüketici, satıcıdan zararını tazmin edememesi durumunda yukarıda sayılan kişilere zararını tazmin ettirmek üzere başvurabilecektir.

E. Kampanyalı Satışlarda Şekil

Kampanyalı satışlarda satıcı tüketiciye, TKHK'un 6. maddesinde belirtilen bilgileri, yani, taksitle satışlarda, satıcının tüketiciye vermek zorunda olduğu belgede bulunması gereken bilgileri ve bunlara ek olarak "kampanya bitiş tarihi" ve "malın ya da hizmetin teslim veya yerine getirilme tarih ve şekline ait bilgileri" de yazılı olarak vermekle yükümlüdür. Buna göre satıcının, tüketiciye vermek zorunda olduğu bilgileri şu şekilde sıralayabiliriz.

- 1.Mal ya da hizmetin peşin satış fiyatı,
- 2.Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek toplam satış fiyatı,
- 3.Ön ödeme tutarı,
- 4.Ödeme planı,
- 5.Kampanya bitiş tarihi,
- 6.Malın ya da hizmetin teslim veya yerine getirilme tarihi ve şekli.
7. Kanunda belirtilmemekle birlikte, teslim sonrası ödenecek taksitlere ait ödeme planının da ayrıca bildirilmesi yerinde bir düzenleme olacaktır.

Bu yükümlülüğe uymayan satıcı, 5.000.000.TL. para cezasına çarptırılır (TKHK m. 25 f.1).

Tüketiciye bu bilgileri içeren bir belgenin verilmesi, onun haklarını iyi öğrenmesini sağlayacağı gibi, miktarı ellibin lirayı aşan alacakların ancak yazılı delille ispatlanması şartını da yerine getirmiş olacaktır (Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu m.288).

Kampanyalı satışlarda sözleşmede bulunması gereken hükümlerin yapılacak ilanlarda açıkça belirtilmesi gerekir (Taksitli, kampanyalı ve Kapıdan Satışlar Hakkındaki Uygulama Esaslarına Dair Tebliğ m.5).¹⁶⁵

F. Kampanyalı Satışlarda Satıcının Sorumluluğu

İlanda belirtilen hususların yerine getirilmemesi, geç ifası veya anlaşmaya aykırı davranılması halinde satıcı, bayi, acenta, temsilci, imalatçı-üretici, ve ithalatçı müştereken ve müteselsilen sorumludur (TKHK. m.7 f.1).

Kampanyalı satışlarda satıcının sorumluluğu sadece TKHK ile sınırlı değildir. Türk Ticaret Kanunu (TK) ve Borçlar Kanunu açısından da tüketicileri yanlış bilgilendiren kişiler hakkında sorumluluk söz konusu olacaktır.

TK.'nın 56 . maddesine göre, herşeyden önce bir reklam aldatıcı olduğu takdirde, haksız rekabet teşkil eder. TK. m. 58, haksız rekabet davalarını tüketicilerin de açabileceğini belirtmiştir. Tüketiciler bu hükümlere dayanarak tespit, men ve tazminat davaları açma hakkına sahiptirler.

Bunun yanında BK. m.28'te belirtilen hile hali var ise tüketiciler sözleşmeyi feshetmek hakkına sahiptirler. Burada hile halinin varolabilmesi için reklamın aldatıcı olması, satıcının aldatma kastının olması ve tüketicinin gerçeği bilmesi halinde yapmayacak olduğu bir sözleşmeyi yapması gerekmektedir.

G. Bir Kampanyalı Satış Türü Olarak Gazete Promosyonları

1. Genel Olarak

Promosyonlar, basın kuruluşlarının, tiraj yükseltmek gayesiyle vermiş oldukları hediyelerdir. Ülkemizde son zamanlardaki uygulama şekline bakıldığında promosyonlar, esas işlevi haber vermek olan ve bu işlevinden dolayı anayasal teminata sahip olan basın yayın organlarının bir pazarlama şirketi haline gelmesine sebep olmuş ve tiraj yükseltme fonksiyonundan uzaklaşarak, hem yolaştığı haksız rekabet nedeniyle söz konusu

¹⁶⁵, TRKGM-94/2-3, RG. Tarih. 25 Mayıs 1994, S. 21940.

ürünleri üreten ve satan ticaret erbabımızın, hem de kalite düşüklüğü sebebiyle tüketicilerin zarara uğramasına sebep olmuştur.¹⁶⁶

Gazete promosyonları ile ilgili olarak çıkarılan TRKGM-95/124-125 no'lu tebliğ de¹⁶⁷ bu sakıncaları önler mahiyet taşımamaktadır. Bu tebliğ sadece tüketicilerin promosyon olarak verilen ürünlerin nitelikleri hakkında bilgi sahibi olmaları ve süresinde bu ürünlere kavuşmalarını temin etmek amacını taşımaktadır. Bize göre yapılacak hukuki düzenlemelerin, verilecek promosyonun konusu, fiyatı, miktarı ve kampanya süreleri bakımından sınırlama getirir mahiyette olması gerekmektedir.¹⁶⁸ Ayrıca bu hukuki düzenleme tebliğ ile değil, bir kanunla yapılmalıdır.

Yukarıda bahsi geçen Tebliğ'den sonra çıkartılan, "Yazılı Basın Kuruluşları Promosyon Kampanyaları Hakkında Tebliğ"¹⁶⁹ ise, tüketicinin ekonomik menfaatlerinin korunması için yeni bir takım düzenlemeler yapılmıştır. Bunları şu şekilde sıralamak mümkündür:

1. Yazılı basın kuruluşları tarafından, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın yazılı izni olmadıkça, okuyucularına, söz konusu süreli yayın dışında ikinci bir mal veya hizmetin taahhüdünün ve dağıtımının yapılmasına ve bunlarla alakalı kampanyalar düzenlenmesine müsaade edilmemiştir (Tebliğ m.4/a).

2. Yazılı basın kuruluşlarının, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın yazılı iznini alabilmeleri için, bir takım bilgi ve belgelerin Bakanlığa verilmesi gerekmektedir (Tebliğ m.4/a). Bunları şu şekilde özetlemek mümkündür.

a. Promosyon kampanyasına konu olan ürünün ismi, nitelikleri, hangi şartlarla hak sahiplerine verileceği, kampanyanın başlangıç ve bitim tarihi.

¹⁶⁶ Yalın EREZ, "Bizde ve Batı'da Pronosyon", Zaman Gazetesi, 1 Haziran 1996, s. 2.

¹⁶⁷ **Yazılı Basın Kuruluşları Tarafından Düzenlenen Promosyon Kampanyaları İle İlgili Tebliğ**, TRKGM-95/124-125, RG. Tarih. 9 Ocak 1996, S. 22518.

¹⁶⁸ Promosyonlarla alakalı değişik ülke uygulamaları hakkında bilgi için bkz. **EREZ**, s. 2.

¹⁶⁹ **Yazılı Basın Kuruluşları Promosyon Kampanyaları Hakkında Tebliğ**, TRKGM-96/91-92, RG. Tarih. 10 Temmuz 1996, S.22692 Mükerrer.

b. Yazılı basın kuruluşu ile, promosyon konusu ürünün imalatçı veya ithalatçısı ile imzalanan sözleşmenin aslı veya noterden onaylı örneği.

c. Kampanya ilanında belirtilen özelliklerin, o üründe olduğuna dair, ürünün imal edildiği ülkeden alınan belge ve TSE'nden alınan uygunluk belgesi.

d. Yazılı basın kuruluşunun varsa, imalatçı veya ithalatçıdan aldığı teminatların nelerden ibaret olduğunu belirten bilgi ve belgeleri.

e. Kampanyaya katılacak, tahmini iştirakçi sayısı.

f. Yazılı basın kuruluşunun son bir aylık dönemdeki ortalama günlük trafiği ile promosyon olarak verilecek ürün ya da ürün gruplarının yazılı basın kuruluşu ile promosyon konusu ürünün imalatçı veya ithalatçısı arasındaki sözleşmede belirtilen ürün ya da ürünlerin bedellerinin çarpımı sonucu bulunacak miktar tutarında banka teminat mektubu veya hazine bonosu ile Devlet tahvilinin milli bir bankaya Bakanlık adına bloke edildiğini gösteren ilgili banka tarafından düzenlenen belgeyi.

3. Aynı anda üçten fazla promosyon kampanyası düzenlenemez ve bu kampanyalarda taahhüt edilen ürünlerin tüketicilere dağıtımı tamamlanmadan yeni kampanya başlatılamaz (Tebliğ m.5/b).

4. Promosyon kampanyalarından dolayı, tüketicilerden, hiçbir şekilde, katılım payı, katkı payı, ön ödeme, taksit, nakliye bedeli, vergi, harç, fon ve buna benzer ödeme yapılması istenemez (Tebliğ m.6).

5. Promosyon kampanyası süresince, yazılı basın kuruluşu yayınının satış fiyatı, promosyon konusu ürün veya ürünler olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle artırılmaz (Tebliğ m.8).

2. Hukuki Mahiyeti

Bize göre gazete promosyonları kampanyalı satış niteliğinde ön ödemeli bir satıştır. Ön ödemeli satışlarda, tarafların anlaşmalarıyla, satış bedeli olan miktar tamamen ödenmekte, malın teslimi ise satış bedelinin tamamı ödendikten sonra yapılmaktadır. Günlük olarak alınan gazeteye taksitler halinde kampanya süresince ödenen fiyat bir ön ödeme niteliği taşımakta, kampanya süresinin bitiminden itibaren 15

gün içinde promosyonların dağıtımına yani sözleşme konusu malın teslimine başlanmakta ve en geç 45 gün içinde bitirilmektedir (Tebliğ m.5/c).

Bilindiği gib satış sözleşmenin olabilmesi için bir malın bir bedel karşılığında teslim edilip mülkiyetinin geçirilmesi hususunda tarafların anlaşması gerekir. Bu anlaşma ise, icap ve kabul beyanlarının yapılmasıyla ortaya çıkar. Bize göre, gazeteler vasıtasıyla yapılan, promosyon kampanyasının şartlarını belirten reklam ve ilanlar bir icap niteliğini taşımaktadır. Yapılan bir ilan veya reklamın icap niteliğini taşıması için, sözleşmenin bütün esaslı unsurlarını taşıması gerekir. Promosyonlu satışlarda yapılan ilan ve reklamlar, yukarıda görüldüğü gibi, sözleşmenin esaslı sayılabilecek bütün unsurlarını ihtiva etmektedir. Tüketicinin gazete satın alarak kupon biriktirmesi ise kabul beyanı niteliğindedir. İcap ve kabul beyanlarının yapılmasıyla satış sözleşmesi meydana gelmiş olmaktadır. Zaten, TRKGM-96/91-92 no'lu tebliğin 7. maddesi, promosyon dağıtımına konu olan ürünlerin TKHK. ve bu Kanun'a göre yapılan düzenlemeler kapsamında olduğunu belirtmiştir. TKHK.m.2 ise, mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraf olduğu her türlü hukuki işlemin bu Kanun kapsamında olduğunu belirtmiştir. Yani, bu sözleşme, kampanyalı satış olarak kabul edilmemiş olması durumunda dahi bir "tüketim sözleşmesi" olarak, TKHK. kapsamındaki korumaya dahil olacaktı.

3. Promosyonlu Satışlarda Tebliğ Hükümlerine Uymamanın Sonuçları

Tüketicilerin, kampanyada belirtilen şekilde promosyon kampanyası konusu ürünlere kavuşamaması nedeniyle Bakanlığa şikayette bulunması durumunda, tüketici haklı bulunduğu takdirde, şikayet giderilene kadar bu teminat iade edilmez ve uygulanacak işlemler hakkında Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nca ayıca düzenleme yapılır.(Tebliğ m.5/e). Ayrıca, bu satış türü, kampanyalı satış niteliğinde olduğundan dolayı, TKHK. m. 25 f.1'e göre, tüketiciye bildirmek zorunda olduğu hususları bildirmediği takdirde, 5.000.000. TL. para cezasına çarptırılabilir.

III. KAPIDAN SATIŞ SÖZLEŞMESİ

A. Tanımı ve Hukuki Niteliği

TKHK, kapıdan satışları “işyeri, fuar, panayır gibi satış mekanlarının dışında, önceden mutabakat olmaksızın yapılan değeri 2.000.000 Türk Lirasını aşan, tecrübe ve muayene koşullu satışlardır” şeklinde tanımlamıştır. 4077 sayılı TKHK m. 8 f. 6, kapıdan satışların taksitle yapılması halinde, taksitle satışların düzenlendiği 6. madde hükümlerinin de uygulanacağını belirterek, kapıdan satışların taksitle satışların bir türü olduğunu kabul etmiştir.

Evde, konutta satışlar da denilen kapıdan satışlar, perakende satışların bir türüdür. Tüketicilerin evlerine, işyerlerine gidilerek sipariş alınır ve mal teslim edilir.

Her ne kadar tanımdan malın teslim alınması gerektiği anlaşılsa da, Kanun’da geçen “20 gün içinde malı geri almakla yükümlüdür” ifadesinden teslim şartının olduğu sonucuna varılabilir. Malın sözleşme yapıldığı anda teslim edilmemiş olması halinde kapıdan satışların taksitle yapılması da mümkün olmazdı.

4077 sayılı TKHK. kapıdan satışları ayrıca düzenleyerek tüketiciye tecrübe ve muayene şartıyla mal alma hakkı tanımıştır. Tecrübe ve muayene şartıyla satış, alıcının malı tecrübe veya muayene edip tasvip etmesi iradi şartına bağlı olarak yapılan bir satıştır.¹⁷⁰ Taraflar açıkça aksini kararlaştırmadıkça, bu şartın geciktirici nitelikte bir iradi şart olduğu kabul edilir (BK m.219 f. 2).

Tecrübe ve muayene şartıyla satışta alıcı satılanı tecrübe ve muayene süresi içinde kabul veya reddetmekte tamamen serbesttir (BK m. 219). TKHK m. 8 f. 2 tüketiciye tecrübe ve muayene için yedi günlük bir süre vermiş ve bu süre içerisinde malı hiç bir sebep göstermeden kabul veya reddetmekte tamamen serbest olduğunu belirtmiştir. Buradaki muayene alıcı nezdinde yapılan bir muayenedir. Bu yedi günlük süre içerisinde alıcının TKHK’a göre iadeli taahhütlü mektup ya da noter aracılığıyla herhangi bir cayma beyanında bulunmaması veya cayma bildirimini bizzat teslim etmemesi halinde, satış işlemini zımnen kabul etmiş sayılacaktır. Yedi günlük süre

¹⁷⁰ TANDOĞAN, *Borçlar*, s. 295.

geçene kadar, mal alıcıya teslim edilmiş olsa bile malın mülkiyeti satıcıda kalır.¹⁷¹ Sözleşme bu süre içerisinde halen geçerlidir. Tecrübe ve muayene şartı sözleşmenin meydana gelmesiyle değil; sözleşmede belirtilen yükümlülüklerin yerine getirilip getirilmemesiyle ilgilidir. Sözleşmenin bu süre içerisinde geçerli olmasının bir sonucu olarak ta, satıcı bu süre geçene kadar borcun gereği gibi ifasına mani olacak her türlü tasarruftan kaçınmak zorundadır. Satıcı, tüketicinin cayma bildirimini aldığı tarihten itibaren on gün içerisinde, almış olduğu bedeli, kıymetli evrakı veya tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade etmekle, yirmi gün içerisinde de sözleşme konusu malı geri almakla yükümlüdür.

B. Kapıdan Satış Sözleşmesinin Önemi ve Gerçekleşme Biçimi

Tüketiciler için kolay bir alış verişi gibi görünmesine rağmen tüketicinin malın piyasadaki fiyatından haberdar olup olmamasına göre lehine veya aleyhine sonuçlar doğurabilir. Malın piyasa fiyatından daha pahalı olmasının sebebi, satıcıların genellikle komisyonla iş görmesi ve komisyon oranının genellikle yüksek tutulmasıdır.¹⁷² Eğer tüketici malın piyasa fiyatını bilmiyorsa kolaylığına aldanarak çok fahiş fiyata mal satın alabilir. Malın piyasa fiyatını bilmesi halinde ise herhangi bir külfete katlanmadan ihtiyaç duyduğu malları elde edebilir.

Kapıdan satışlarda işletmeler genellikle ikna gücü yüksek, etkili konuşma yeteneğine sahip satış elemanları seçerler. Tüketiciler de bu satıcıların etkisinde kalarak, kalite yönünden düşük seviyeli, fiyat yönünden ise pahalı mallar alabilirler.

Bu gibi, tüketicinin aleyhine olan durumlardan dolayı kapıdan satışların ayrı bir düzenlemeye tabi tutulması gereği ortaya çıkmış ve TKHK'da bu satış türüne yer verilmiştir.

C. Kapıdan Satış Sözleşmesinin Tarafları

TKHK'da düzenlenen bu satış türünün tarafları, bu Kanun'da düzenlenen diğer satış türlerinde olduğu gibi tüketici ve satıcıdır. Daha önce bu kavramlarla alakalı

¹⁷¹, Yargıtay 3. HD. 31.3. 1961, E.1829. (ZEVKLİLER, , s. 95.)

¹⁷²CEMALCILAR, s. 241.

olarak yapmış olduğumuz açıklamalara dayanarak bu bölümde tekrar aynı kavramlara temas etmek istemiyoruz. Fakat, diğer taksitle satış sözleşmelerinden farklı olarak, satıcının anonim veya limited şirket statüsü taşımasının zorunlu olduğu TRKGM-95/136-137 sayılı “Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esaslarına Dair Tebliğ”¹⁷³ 5. maddesinde belirtilmiştir. Dolayısıyla gerçek kişilerin ve bu şirketler dışındaki tüzel kişilerin kapıdan satış yapma imkanı ortadan kaldırılmıştır. Bu sınırlamanın bir tebliğ hükmü ile yapılmış olması, bize göre, tebliğ düzenlemenin amacını aşan bir uygulamadır. Bu sınırlamanın bir kanun hükmü ile yapılmış olması daha uygun olurdu.

D. Kapıdan Satış Sözleşmesinin Unsurları

Yukarıda da belirtildiği gibi, kapıdan satışlar tecrübe ve muayene şartı ile yapılmış satışların bir türüdür. Fakat, TKHK, bir takım şartlar getirerek bu satışları genel anlamdaki tecrübe ve muayene şartı ile yapılmış satışlardan ayırmıştır. Bu unsurları şu şekilde sıralayarak incelememiz mümkündür.

1. Satışın İşyeri, Fuar, Panayır Gibi Satış Mekanları Dışında Yapılmış Olması

Satışın kapıdan satış sayılabilmesi için sadece tecrübe ve muayene şartıyla yapılması yetmez, bunun yanında işyeri, fuar, panayır gibi satış yerlerinin dışında yapılması gerekmektedir. Satışın bizzat tüketicinin kapısına gidilerek onunla görüşmek suretiyle yapılması lazımdır.

Eğer, mal ve hizmetin işyeri dışında satışa sunulması, teamül, ticari örf ve adetten ise, bu gibi durumlarda mal ve hizmet, tüketicinin kapısına gidilerek sunulsa da artık hapıdan satış hükümleri uygulanmaz (TKHK m.8 f.5). Mesela, apartmanın kalorifer kazanının ya da televizyon kablo sisteminin bizzat oraya gidilerek tamir edilebilmesi; apartmanın kalorifer yakıtının apartmana tankerle götürülüp boşaltma yoluyla karşılanması gibi.¹⁷⁴

¹⁷³ Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esaslarına Dair Tebliğ, TRKGM-95/136-137, RG Tarih. 21.12.1995, S.22500.

¹⁷⁴ ZEVKLİLER, Açıklamalı, s.98.

İşyeri kavramından ne anlaşılacağı 21.12.1995 gün ve 22500 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan TRKGM-95/136-137 sayılı Tebliğde, örneklerle şu şekilde ifade edilmiştir:”İşyeri: Mal satanın veya hizmet verenin işyeri niteliğindeki mağaza, yazıhane, idarehane, muayenehane, ,malathane, şube, depo, otel, eğlence ve spor yerleri, madenler, inşaat şantiyeleri gibi ticari, sınai, zırai veya mesleki bir faaliyetin icrasına tahsis edilen veya bu faaliyetlerde kullanılan yerlerdir” (Tebliğ madde 4/h).

2. Satışın Önceden Mutabakat Olmaksızın Yapılmış Olması

TKHK m.8 f.1 de geçen “Önceden mutabakat olmaksızın” ifadesinden, satıcının, tüketici tarafından çağrılmadan, önceden randevu alınmadan, tüketiciye mal satılması anlaşılmalıdır.¹⁷⁵ Yani satış sözleşmesinin yapılması konusundaki ilk girişim tüketiciden gelmemelidir. Hukuki olarak nitelendirecek olursak, icap beyanının tüketiciden değil, satıcıdan gelmesi gerekmektedir. Burada, “Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esaslarına Dair Tebliğ” de¹⁷⁶, ismi geçen ve bu tebliğ hükümlerinin uygulanacağı belirtilen katalog göndermek suretiyle yapılan satışların durumunu incelemek istiyoruz. Katalog, satıcının kimliğinin, mal ve hizmetlerin özelliklerinin, fiyat, miktar ve taşıma masrafları, ödeme, teslim ve ifa şartları ve geçerlilik süresi gibi hususların belirtildiği, tüketiciyi sözleşme yapmaya davet eden icap niteliğindeki yazılı bir irade beyanıdır. Tüketicinin bunu kabul ettiğini satıcıya bildirdiği anda sözleşme kurulmuş olur. Bu yüzden katalog göndermek suretiyle yapılan satışlar önceden mutabık kalınan satışlar olarak nitelendirilemez. Çünkü ilk girişim tüketiciden değil, satıcıdan gelmektedir. Aynı hususları, yine kapıdan satışlarla ilgili tebliğde, bu tebliğ hükümlerinin uygulanacağı belirtilen, “Toplantılı satışlar” ve “mesafeli satışlar” hakkında da söylememiz mümkündür. Çünkü, bu satışlarda da ilk girişim, yani icap beyanı satıcıdan gelmektedir.

Tüketici, satıcıyı yanına çağırarak sözleşme yapması halinde, TKHK ile kendisine verilen haklardan yararlanamayacaktır. Bu durumda sadece BK’daki tecrübe ve muayene şartlı satışlara uygulanacak hükümlerden tüketicinin yararlanma imkanı olacaktır. Tüketicilerin bu konuda dikkatli olarak, malı yedi gün içinde geri verme

¹⁷⁵ ZEVKLİLER, Açıklamalı, s.98.

¹⁷⁶ Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esaslarına Dair Tebliğ, TRKGM-95/136-137, RG. Tarih. 21.12.1995, S.22500.

hakkından mahrum olmamaları için, kesinlikle satıcıyı veya temsilcisini davet etmemeleri ya da sipariş vermemeleri gerekmektedir. Tüketicinin bu tür kötüniyetli davranışlara karşı korunması için ilgili Tebliğ önceden mutabakat sayılma durumuna tüketici lehine bir sınırlama getirmiştir. Buna göre, “Bu tebliğ kapsamındaki satışlarla ilgili olarak, görüşme veya gösteri tarih ve yerinin tüketici ve satıcı, satış temsilcisi, elemanı, tanıtım görevlisi, distribütör ve benzerleri tarafından yazılı, sözlü veya benzeri yollarla tespiti, önceden mutabakat olarak kabul edilmez”.

3. Satış Konusu Mal veya Hizmetin Belirli Bir Miktardan Az Olmaması

TKHK, değeri 1.000.000. TL’ni aşan tecrübe ve muayene koşullu satışların kapıdan satış sayılabileceğini belirtmiştir (m. 8 f.1). Fakat bu miktar kesin değildir.TKHK m.8 f. 7’ye göre, “Birinci fıkrada belirtilen 1.000.000 liralık değer, her yılın Ekim ayı sonunda Devlet İstatistik Enstitüsünün Toptan Eşya Fiyatları Endeksinde meydana gelen ortalama fiyat artışı oranında artar. Bu durum, Bakanlıkça (Sanayi ve Ticaret Bakanlığı) her yıl Aralık ayı içinde Resmi Gazetede ilan edilir.” Nitekim bu sınır, 1996 yılı için, 2.000.000. TL olarak belirlenerek 21.12.1995 gün ve 22500 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan TRKGM-95/135-136 sayılı Tebliğ ile ilan edilmiştir.

4. Satış Konusu Mal Düzenleme Kapsamı İçinde Bulunmalıdır

21.12.1995 tarih ve 22500 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan TRKGM-95/136-137 sayılı “Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esaslarına Dair Tebliğ” kapıdan satışların muhtevası açısından bir takım sınırlamalar getirmiştir. Bu tebliğin 2. maddesinde, kapıdan satış olarak kabul edilecek olan satışlar tespit edilmiş, ayrıca 19. maddede kapıdan satış niteliğinde olabilecek fakat bu tebliğ kapsamına alınmayan satışlar da belirtilmiştir. Bu maddelere göre;

Miktar olarak 2.000.000 Türk Lirasını aşması durumunda,

1. Önceden herhangi bir anlaşma olmaksızın tüketicinin evinde veya işyerinde yapılan tecrübe ve muayane koşullu satışlar,

2. Toplantılı (grup) satışlar: Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esaslarına Dair Tebliğ’in 4. maddesinde bu satışlar şu şekilde tanımlanmıştır:

“Toplantılı (grup) Satış: Tarihi önceden tespit edilen ve bir tüketicinin veya satıcının çağrısı üzerine birden fazla kişinin katılımının sağlandığı, en ya da benzeri mekanda gerçekleştirilen tanıtım amaçlı toplantı sırasında yapılan satışı ifade eder.”

3. Mesafeli Satışlar:

Yine aynı Tebliğ’de mesafeli satış; “Yazılı veya görsel yayın yoluyla satışa sunulan ürünlerin posta ve sair nakil araçları ile tüketiciye ulaştırıldığı satış türünü ifade eder” şeklinde tanımlanmıştır.

4.Katalogdan seçim yoluyla satışlar:

Bu satış türü ilgili Tebliğ’de tanımlanmamıştır. Fakat uygulamaya bakarak bu satış türünü şu şekilde tanımlamamız mümkündür.

Katalogdan seçim yoluyla satış, satıcının kimliğinin, mal ve hizmetlerin özelliklerinin, fiyat, miktar ve taşıma masrafları, ödeme, teslim ve ifa şartları ve geçerlilik süresi gibi hususların belirtildiği katalog olarak nitelendirilen belgenin tüketiciye gönderilmesi suretiyle yapılan satış sözleşmesini ifade eder.

Bu satışlar, tüketiciyi sözleşme yapmaya davet eden kapıdan satış olarak kabul edilecek ve bu tebliğ hükümleri uygulanacaktır.

Buna karşılık,

1.Gıda maddeleri satışları,

2.Halkın gündelik tüketiminin düzenli olarak karşılanmasına yönelik satışlar,

3.Sigorta sözleşmeleri,

4.Eğitim ve/veya kültürel amaçlı ses kaseti, video kaseti veya benzerlerini kapsayan satışlar kapsam dışı bırakılacaktır.

Gıda maddeleri satışları ile halkın gündelik ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik satışların kapsam dışı bırakılması haklı sebeplere dayanabilir. Çünkü bunların tüketimi çok çabuk olmakta, yedi günlük cayma süresince elde tutulmamaktadır. Fakat, sigorta sözleşmeleri ile, eğitim ve/veya kültürel amaçlı ses kaseti, video kaseti veya benzerlerinin de kapsam dışı tutulması TKHK’un amacı açısından uygun olmamıştır.

Hele bu sınırlamanın bir tebliğ hükmü ile yapılmış olması kanun yapma tekniği açısından da sakıncalı bir durumdur.¹⁷⁷ Kapıdan satışlarla ilgili Konsey Direktifinde de¹⁷⁸ böyle bir düzenlemeye yer verilmemiştir. Burada sözü geçen sınırlama, kitap dergi, gazete, ansiklopedi gibi yazılı eğitim ve kültür amaçlı yayınlardan çok, görsel ve dinlemeye yönelik yayınlar içindir. Çünkü tebliğ açıkça bu tür yayınlardan söz etmiştir. Ayrıca tüketiciler yazılı yayın araçlarının kapıdan satışı ile çok sık muhatap olmakta ve satıcıların kanuna karşı hile uygulamaları ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Bunlar arasında tezimiz içinde incelendiği gibi, gerçekte taksitle satış olarak yapılan sözleşmenin, kira sözleşmesi gibi gösterilmesi gelmektedir. Bu uygulamaya bu kadarlık işaret ederek, ilgili yerde incelemek üzere bu kadar bilgi vermeyi yeterli buluyoruz. Tüketicilerin bu kadar mağdur edildikleri bir konuya ait istisnaya ilişkin böyle bir tebliğ hükmünün geniş yorumlanarak tüketicilerin kapıdan satış hükümlerinden faydalandırılmamasını, genel hukuk kaideleri açısından doğru olmadığı kanaatindeyiz. Bize göre yazılı yayın araçlarının satışının da bu tebliğ hükümlerine tabi olması gerekmektedir.

E.Tüketiciye Tanınan Cayma Hakkının Kullanılması Ve Sonuçları

1. Cayma Hakkının Niteliği

Cayma hakkı, tüketiciye kanunen tek taraflı olarak tanınmış olan, sözleşmeyi fesh etme hakkıdır. Bu hakkın kullanılmasıyla sözleşme baştan itibaren hiç kurulmamış gibi geçersiz hale gelir. Bu hakkın kullanılmasıyla ortaya çıkacak sonuçlar aşağıda incelenecektir.

2. Cayma Hakkının Kullanılma Süresi

TKHK m.8. f.2'ye göre, kapıdan satışlarda tüketici, yedi günlük deneme ve muayene süresi içinde malı kabul edebileceği gibi, hiç bir gerekçe göstermeden sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanılması için malın geri verilmiş olması zorunlu değildir.

¹⁷⁷ ZEVKLİLER, Açıklamalı, s. 101.

¹⁷⁸ Alt Komisyon Raporu, s. 190.

Yedi günlük sürenin başlangıcı:

Yedi günlük süre,

•Malın teslimi ile sözleşmenin aynı tarihte yapılması durumunda, sözleşmenin düzenlendiği tarihten itibaren,

•Malın tüketiciye teslimi sözleşmenin imzalandığı tarihten sonra ise malın teslim tarihinden itibaren,

•Mesafeli satışlarda malın tüketiciye ulaştığı tarihten itibaren işlemeye başlar (Tebliğ m.13).

Tüketicinin sözleşmeden cayabilmesi için malın ya da hizmetin ayıplı olması, tüketicinin aldatılmış olması gibi sebeplere dayanması gerekmez.

Tüketicinin, yedi günlük süre içerisinde malı tecrübe ve muayene ederek kararını bildirmesi ile sözleşmenin taraflar arasında hüküm doğurup doğurmayacağı belli olur. Sözleşmenin imzalanmasından cayıp cayılmayacağının bildirilmesine kadar geçen süre içerisinde sözleşme hüküm doğurmaz, sözleşme hükümleri askıdadır. Tüketici bu süre içerisinde caymazsa, sözleşme yapıldığı tarihten itibaren geçerli olur; cayması halinde ise yine sözleşme yapıldığı tarihten itibaren geçersiz olur.¹⁷⁹

3. Cayma Hakkının Kullanılma Şekli

TKHK cayma bildiriminin, iadeli taahhütlü mektup ve noter aracılığı ile ya da cayma bildirimini ifade eden irade açıklamasının yazılı olarak bizzat satıcıya teslim edilerek yapılmasını öngörmüştür. Fakat iadeli taahhütlü mektup ya da noter kanalıyla bildirimin geçerlik şartından çok cayma sonucu satıcının yükümlülüklerinin hangi tarihte ortaya çıkacağının belirlenmesi açısından önem taşıdığı söylenebilir. Zira ilgili Tebliğ'de, cayma bildiriminin iadeli taahhütlü mektupla gönderilmesi halinde postaya verildiği tarih, noter aracılığıyla ulaşması halinde tanzim tarihi, elden teslim edilmesi durumunda da teslim tarihi esas alınır (m.13 f.2).¹⁸⁰ Fakat bu hükmün, tüketicinin sözleşmeden caydığını ispat etmesi açısından taşıdığı önem gözönüne alındığında adi

¹⁷⁹ ZEVKLİLER, Açıklamalı, s.105.

¹⁸⁰ ZEVKLİLER, Açıklamalı s.106.

yazılı şekilde cayma bildiriminde bulunmanın geçerli olacağını kabul etmek tüketicinin aleyhine bir durumun ortaya çıkmasına neden olacaktır. Bu yüzden biz cayma bildiriminin iadeli taahhütlü mektup ya da noter aracılığıyla yapılmasının geçerlik şartı olarak kabul edilmesi gerektiği, adi yazılı şekilde ve elden teslim suretiyle yapılan caymaların geçerli sayılabilmesi için tüketiciye bir alındı belgesi verilmesi veya cayma ihbarını taşıyan belgenin bir nüshasının satıcı tarafından onaylanarak tüketiciye geri verilmesi gerekir. Aksi takdirde yapılan ihbarın ispat edilebilmesi imkanı ortadan kalkar.

4. Cayma Hakkının Kullanılmasının Sonuçları

TKHK'nun 8. maddesine göre tüketicinin cayma bildiriminde bulunmasının sonuçları, satıcı ve tüketici açısından ayrı ayrı düzenlenmiştir.

a. Satıcı Yönünden Caymanın Sonuçları ve Satıcının Yükümlülüğü

Satıcı cayma bildiriminin kendisine iadeli taahhütlü mektup ya da noter kanalıyla ulaşması veya bizzat teslim edilmesi tarihinden itibaren;

1.10gün içerisinde almış olduğu bedeli, kıymetli evrakı ve tüketiciyi bu hukuki işleminden dolayı borç altına sokan her türlü belgeyi (sözleşme, imzalanmış ödeme planı, teminat mektubu, borç ikrarı vb) tüketiciye vermekle yükümlüdür.

2. Yine belirtilen tarihten itibaren 20 gün içinde de malı tüketiciden almakla yükümlüdür.

Satıcının bu yükümlülüklerinin doğabilmesi için, cayma bildiriminin iadeli taahhütlü mektup ya da noter kanalıyla veya ispat imkanı veren adi yazılı şekilde yapılması gerekir. Böyle yapılmadıkça satıcının yükümlülükleri doğmayacağından cezalandırma imkanı da olmayacaktır.

b. Tüketici Yönünden Caymanın Sonuçları ve Tüketicinin Yükümlülüğü

TKHK m. 8 f.3'e göre cayma bildiriminde bulunan tüketici;

1. Malı kendisine teslim edildiği andaki durumu ile geri vermekle ,

2. Malı kullanmış ise, kullanım dolayısıyla malın ticari değerindeki azalmayı ödemekle yükümlüdür. Ancak tüketicinin malı kullanması, tecrübe ve muayene amacıyla sınırlı kalmalıdır.Bu amacı aşan kullanma hallerinde, mesela aldığı makinaryı

kullanarak altı aylık bir süre için yetecek miktarda buğdayını öğütme gibi durumlarda, artık tüketicinin, malı kabul ettiğini ve cayamayacağını söylemek çıkarların denkliği açısından uygun düşecektir.¹⁸¹ Yani burada tüketicinin sadece makinanın çalışıp çalışmadığını kontrol amacıyla makinaı kullanması gerekmektedir. Bu amacın gerçekleşmesi için ise çok daha az miktarda buğday yeterlidir. Fakat tüketicinin kendisine altı ay yetecek miktarda buğdayı öğütmesi tecrübe ve muayene amacını aşan bir kullanma olduğu için makinaı kullanmayı kabul ettiğı sonucuna varmak doğru olacaktır.

Tüketici tecrübe ve muayene sınırları dahilinde kalan kullanmadan dolayı malda meydana gelen miktar azalması, kırılma, bozulma, fiziki farklılık, aşınma ya da benzeri durumlar gibi değer azalmasını tazmin etmekle yükümlüdür.

Malın sadece tüketicinin elinde bulunması başlı başına değer azalmasını ifade etmez. Ayrıca ambalajlı malların sadece ambalajının açılmış olması malın ticari değerindeki kayıp olarak gösterilemez (Tebliğ m. 15 f. 4).

3. Tüketici malın ya da hizmetin geri verilmesinin imkansız ya da geri vermenin amaca aykırı hale gelmesi halinde, malı geri verme yerine, mal ya da hizmetten sağladığı fayda kadar bir bedeli satıcıya ödemekle yükümlüdür (TKHK m. 8 f.4). Mesela, maldaki değer azalması, satış parasına eşitse, ya da tüketici malı işleyerek biçimini değiştirmişse artık geri verme imkansız hale gelmiştir ya da amaca aykırıdır.¹⁸²

Hizmetlerin geri verilmesi de çoğu zaman imkansız olduğundan hizmetten sağlanan menfaat kadarlık bedelin hizmeti ifa eden satıcıya ödenmesi gerekir.

Ödenmesi gereken bedelin tespiti konusunda, uyuşmazlık ortaya çıktığında, tüketicinin bulunduğu yerdeki Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri yetkilidir (Tebliğ m. 15 f. 4).

¹⁸¹ ZEVKLİLER, Açıklamalı s.108.

¹⁸² ZEVKLİLER, Açıklamalı s.108.

5. Cayma Hakkının Kullanılması Süresi İçinde Satılan Şeyin Hukuki Durumu ve Cayma Hakkının Kullanılması Halinde Satıcının Yükümlülükleri

Yukarıda da belirtildiği gibi tüketiciye muayene için tanınan yedi günlük süre geçene kadar, mal alıcıya teslim edilmiş olsa bile malın mülkiyeti satıcıda kalır. Satıcı bu süre geçene kadar borcun gereği gibi ifasına mani olacak her türlü tasarruftan kaçınmak zorundadır. Satıcı, tüketicinin cayma bildirimini aldığı tarihten itibaren on gün içerisinde, almış olduğu bedeli, kıymetli evrakı veya tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade etmekle, yirmi gün içerisinde de sözleşme konusu malı geri almakla yükümlüdür.

Ayrıca satıcı bu hususları içeren en az 12 punto siyah koyu harfle yazılmış belgeyi, fatura veya tesellüm makbuzu ile birlikte tüketiciye vermek zorundadır.

Satıcı bu belgeyi, sahip olduğu hakların kendisine anlatıldığını, cayma hakkını açıklayan belgenin kendisine teslim edilip satıcının açık adresinin bildirilmiş olduğunu beyan eden ve tüketici tarafından da imzalanmış olan bir tutanak karşılığında tüketiciye vermek zorundadır.

Satıcının tüketiciden almış olduğu imzalı belgeyi bir uyuşmazlık halinde mahkemeye ibraz etme yükümlülüğü vardır. Satıcının bu belgeyi ibraz edememesi ya da ibraz etmemesi halinde, satıcının bu belgede belirtilmiş olan borçlarını yerine getirmemiş olduğu kabul edilir (TKHK m.9 f.3). Fakat bu durum bir adi karine sayılır. Satıcı böyle bir tutanağı mahkemeye vermeden de, belirtilen yükümlülükleri yerine getirdiğini başka yollardan ispatlayabilir.

“Satıcının bu tutanağa temel olan ve tüketiciye vermesi gereken belgedeki bilgiler, tüketiciyi aydınlatmaya ve bazı konularda yanılgıya düşmesini engellemeye yönelik olduğundan, bunu yerine getirmemekten doğan sorumluluk bir **“culpa in contrahendo”** sorumluluğu (sözleşme öncesi kusurlu davranışa dayalı sorumluluk) niteliğindedir diyebiliriz. Çünkü sözleşme ile bu belge de tüketiciye verilmelidir ve bu belge verildikten sonra yedi gün içinde tüketici sözleşmeden cayabilir, cayma halinde de

sözleşme baştan beri hiçbir hüküm doğurmaz. Yani sözleşme hüküm doğurmadığı halde, bir sorumluluk söz konusu olacaktır.”¹⁸³

F. Kapıdan Satışlarda Tüketicinin Yükümlülükleri

TKHK tecrübe ve muayene sonunda malı iade etmeye karar veren tüketiciye bazı yükümlülükler yükler. Tüketici malı nasıl teslim aldı ise o şekilde iade etmekle, kullanım söz konusu ise malın ticari değerindeki kaybını tazminle yükümlüdür. Kanun bu hükmü ile yarar ve hasarı tüketiciye vermektedir. BK m. 181’e göre de mal alıcıya teslim edilmişse malın menfaatlerinden alıcı faydalanır. Burada sadece kullanım olması yeterli değildir. Kullanım sonucu malın ticari değerinde bir kayıp olmalıdır. Kanun bunu “Malın tüketicinin zilyesinde bulunması başlı başına bir değer azalmasını ifade etmez.” (m. 8 f.3) ifadesiyle belirtmektedir. Sadece kullanım sonucu bir ücret verilecek olsaydı kira tabiri kullanılması gerekirdi.

“Malın veya hizmetin iadesi imkansızlaşmışsa veya iade amaca aykırı hale gelmişse tüketici bu mal veya hizmetten sağladığı fayda kadar bir bedeli satıcıya ödemekle yükümlüdür” (m. 8 f. 4). Bu hüküm yarar ve hasarın tüketiciye ait olmasının bir sonucudur. Burada elde edilen faydanın miktarı hakimin takdirine bırakılmıştır.

G. Kapıdan Satışların Taksitle Yapılması Halinde Uygulanacak Hükümler

Taksitle yapılan kapıdan satışlarda peşin satışlardan farklı olarak TKHK’un taksitle satışlara ilişkin 6. madde hükümleri de uygulanacaktır.

Buna göre,

1.Tüketici kalan taksitleri ya da borcun tamamını erken ödemesi halinde, satıcı faizden uygun indirim yapmakla yükümlüdür (TKHK m. 6 f.1; TRKGM-95/136-137 m. 11 f.3).

2.Tüketicinin taksitlerden birini ya da bir kaçını ödememesi halinde, geri kalan borcun tamamının muaccel olacağı hakkındaki şartın geçerli olabilmesi için, satıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması, satıcının tüketiciye en az bir haftalık süre vererek

¹⁸³ ZEVKLİLER, Açıklamalı s.112.

muacceliyet uyarısında bulunması gerekmektedir. (TKHK m. 6 f.2; TRKGM-95/136-137 m. 11 f.4).

3.Tüketiciye yazılı olarak bildirilen mal veya hizmetin toplam satış fiyatı hiçbir şekilde değiştirilemez (TKHK m. 6 f.2; TRKGM-95/136-137 m. 10 f.2).

4.Satıcı mal ve hizmetlerin peşin fiyatını, vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek toplam satış fiyatını, faiz miktarını, faizin hesaplandığı yıllık oran ve gecikme faizi oranını, ön ödeme tutarını, ödeme planını gösteren bir belgeyi ve sözleşmenin bir örneğini tüketiciye vermek zorundadır (TKHK m. 6 f.3; TRKGM-95/136-137 m. 11 f.1).

IV. KREDİLİ SATIŞ SÖZLEŞMELERİ VE TÜKETİCİ KREDİLERİ

A. Kredili Satış Sözleşmesi Kavramı

Genel anlamı ile kredi, mevcut ve belli olan bir satın alma gücünden, belirli ve geçici bir süre için başkası lehine vazgeçmedir.¹⁸⁴ Kredili satışlar ise, kredi verenin bir tüketiciye, ertelenmiş ödeme, ödünç veya benzeri başka mali yardım şeklinde kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği bir sözleşme olarak tanımlanabilir.¹⁸⁵ Bu satış sözleşmelerinde, mal veya hizmet, semenin ödenmesinden önce ifa edilmektedir. Semenın ödenmesi ise belli bir vadeye bağlanmaktadır. Bu anlamıyla kredili satış sözleşmeleri, veresiye satış sözleşmeleri olarak ta nitelendirilebilir. Daha önce de belirtildiği gibi veresiye satışlar, taksitle satışların da içinde bulunduğu bazı sözleşmelerin üst kavramı niteliğindedir. Biz bu bölümde Kredili satış sözleşmelerinin bir türü olan ve sağlanan tüketici kredisi karşılığı yapılan taksitli satış sözleşmesini inceleyeceğiz.

**T.C. YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
DOKÜMANTASYON MERKEZİ**

¹⁸⁴ Şebnem AKİPEK, “ Tüketici Kredisi”, Tüketici Bülteni, Yıl 8, S. 91, Ankara 1996, s.6.

¹⁸⁵ Claus- Wilhelm CANARİS, “Avrupa’da Tüketici Kredisi Alanında Hukuki Uyumlaşmayı Temin Açısından 22.12.1986 Tarihli Avrupa Topluluğu Yönergesinin Getirdikleri”, Avrupa Topluluğu’nda Banka Hukuku, İstanbul, 1992, Çeviren: Yeşim ATAMER.

B. Tüketici Kredileri

1. Tüketici Kredileri Konusunda Genel Bilgi

Hukukumuzda tam anlamı ile özgün bir düzenlemeye sahip olmayan tüketici kredisine TKHK.'da tek bir madde ile düzenleme getirilmeye çalışılmıştır. Ancak ne doktrinde ne de Kanun'da genel kabul görmüş bir tüketici kredisi tanımına rastlamak mümkün değildir. Doktrindeki bazı tanımlar ve TKHK'un tüketici tanımından yola çıkarak tüketici kredisi, herhangi bir mal ve hizmetin satın alınması amacıyla ve mutlaka ticari amaçlar dışında yararlanmak kaydı ile, gerçek veya tüzel kişilere, onlara duyulan kişisel güven; kişisel gelir ve mali durumları dikkate alınarak banka veya finans kurumları tarafından, önceden belirlenmiş şartlarla geri ödenmek üzere verilen kredidir.¹⁸⁶

2. Tüketici Kredilerinin Çeşitleri

Kullanım şekilleri gözönüne alındığında tüketici kredilerinin başlıca iki ana grupta toplanabileceği görülür.

a. Bankaların bir kredi sözleşmesine dayalı olarak sağlayıp müşterilerinin taksitler halinde geri ödediği tüketici kredileri

Bu grubu kendi içerisinde;

1.Kullanma alanı ve türü bakımından kısıtlama getirilmeksizin doğrudan nakit olarak verilen tüketici kredileri,

2.Belli mal ve hizmetlerin finansmanı için sağlanan tüketici kredileri,

3.Ticaret sektöründe ve bankalarla üretici firmalar arasındaki özel anlaşmalar çerçevesinde gerçekleştirilen taksitli satışlarda müşteri lehine kullanma hakkı tanınan tüketici kredileri olarak sınıflandırmak mümkündür.

¹⁸⁶ AKİPEK, s.6.

b. Kredi kartlarıyla sağlanan tüketici kredileri

Bu grubu ise;

1.Bankaların kredi kartı çıkarması suretiyle sağladığı, taksitler halinde geri ödediği bir kredi sözleşmesine dayalı olarak ortaya çıkan tüketici kredileri,

2.Bankaların müşteriye borçlandırarak kredi kartı ile yapılan alımın tutarını ödemesi ve müşteriye borcunu ifa için belli bir vade tanıyarak sağladıkları krediler olarak tasnif edebiliriz.¹⁸⁷

Fakat tüketicilerin yararına gibi görünen bu krediler, tüketicilerin kredi alırken yaptıkları sözleşmelerle çok ağır şartlarla karşı karşıya kalmalarına yol açabilmektedir. Tüketicilerin karşılaştıkları bu durumlar genellikle, kendilerine banka tarafından alele acele imzalatılan ve okumaya imkan bulamadıkları ağır şartların daha sonra kendileri dayatılması; sözleşmenin bir nüshasının kendilerine verilmemesi dolayısıyla haklarını nasıl koruyacaklarını bilememeleri ve ellerinde ispata yarayan belgelerin bulunmaması; bankaların sözleşme şartlarında kendilerine göre değişiklik yapmaları; kredinin geri ödeme şartlarını ve taksit tutarlarını, taksitlerin nasıl ödeneceğini bilmemeleri gibi hallerdir.¹⁸⁸

3. TKHK'da Düzenlenen Kredi Sözleşmelerinin Özellikleri

Yukarıda sayılan sakıncalar dikkate alınarak TKHK m. 10'da, bu sakıncaları ortadan kaldırmaya yönelik bir takım düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemeler aşağıda incelenecektir.

a. Kredi Sözleşmelerinin Yazılı Biçimde Yapılması ve Sözleşmenin Bir Örneğinin Tüketicie Verilmesi Zorunluğu

Bu hüküm emredici nitelikte bir hükümdür. Bu şart yerine getirilmediği takdirde sözleşme geçersiz sayılacaktır (BK m.20). Bu hükmün diğer bir sonucu da tarafların yazılı olmayan bir hususu birbirlerine karşı ileri sürememeleridir.

¹⁸⁷Bediz DEMİRAY, Türkiye'de Tüketici Kredisi Uygulamalarına İlişkin Tespit ve Değerlendirmeler, Avrupa Topluluğunda Banka Hukuku Sempozyumu, İstanbul, 1992, s.22-23.

¹⁸⁸ ZEVKLİLER, Açıklamalı, s.114.

b. Sözleşme Şartlarında Tek Taraflı Değişiklik Yapma Yasağı

Taraflar arasında imzalanan sözleşmede öngörülen şartlarda tüketici aleyhine değişiklik yapılamaz (TKHK m.10 f.1). Bu hüküm emredici niteliktedir. Aksine bir uygulama ve düzenleme yapılamaz. Bununla bankaların değişik bahanelerle sözleşmede değişiklik yapma imkanları ortadan kaldırılmıştır. Fakat tüketici lehine düzenleme yapılması mümkündür.

c. Kredi Sözleşmesinin Şekli ve Sözleşmede Bulunması Zorunlu Unsurlar

Bunlar mal veya hizmet satın alma amacıyla yapılan tüm kredi sözleşmelerinde bulunması gereken asgari şartlar olup, genel işlem şartlarının, tüketici kredileri açısından bir yansıması sayılabilir.¹⁸⁹

Bu şartların mal ya da hizmet almayı amaçlayan her tüketici kredisi sözleşmesinde bulunmasıyla, tüketici hangi tarihte, hangi nedenle ne kadar ödemede bulunması gerektiğini, faiz hesaplamasının hangi oran üzerinden yapıldığını bilecek, haksız faiz uygulamalarına ve hesaplamalarına karşı çıkabilecek ve bunu kabul etmek zorunda kalmayacaktır.

TKHK m. 10 f.2'ye göre, mal yada hizmet alma amacıyla yapılan sözleşmelerde aşağıdaki hususların bulunması zorunludur:

- 1.Faizin hesaplandığı yıllık oran,
- 2.Ödeme tarihleri, anapara, faiz, fon ve diğer masrafların ayrı ayrı belirtildiği ödeme planı,
- 3.Tüketici kredisi tutarı,
- 4.Faiz ve diğer unsurlarla birlikte toplam borç tutarı,
- 5.İstenecek teminatlar,
- 6.Gecikme faizi oranı,
- 7.Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,

¹⁸⁹ ZEVKLİLER, Açıklamalı , s. 116.

8.Kredinin vadesinden önce kapatılmasına ilişkin şartlar.

d. Erken Ödeme Halinde Faizden İndirim Yapma Zorunluluğu

Tüketici kredilerinde de taksitle satışlarda olduğu gibi tüketici borçlandığı toplam kredi miktarının tamamını önceden ödeyebileceği gibi, vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksidi aynı şekilde vadesinden önce ödeyebilir.

Böyle bir durumda krediyi veren banka ya da kredi kurumu, erken ödeme nedeniyle, faiz ve komisyondan, ödenen miktara ve vadeye göre hesaplanacak bir indirim yapmak zorundadırlar (TKHK m. 10 f.3).

e. Banka veya Kredi Kurumunun Birlikte ve Müteselsilen Sorumlu Olması

TKHK m.10 f.4'te tüketicilerin satın aldıkları mal ya da hizmetin, banka veya kredi kurumlarından sağlanan tüketici kredisi ile edinilmesi ve banka ya da kredi kurumunun bu krediyi belirli bir mal veya hizmetin satın alınması ya da belirli bir satıcı ile yapılacak hukuki işlem şartıyla vermesi durumunda, banka ya da kredi kurumu da, satılan mal ya da hizmetteki ayıptan dolayı birlikte ve müteselsilen sorumludurlar.

Bu düzenleme ayıplı mal ve hizmetlerden sorumluluğu düzenleyen 4. madde ile birlikte değerlendirilmelidir. Yani satıcı, bayi, acenta, temsilci gibi malı satan kişilerle, imalatçı-üretici veya ithalatçı gibi kişiler ayıp dolayısıyla doğan zarardan birlikte sorumlu olacaklardır. Eğer mal ya da hizmet tüketici kredisi sağlanarak alınmış ve belirli bir mal ya da hizmetin alınması yahut da belirli firmadan alınması şartıyla kredi verilmişse bunların yanında banka ya da kredi kurumu da müteselsilen sorumlu olacaktır.

V. GARANTİLİ SATIŞ SÖZLEŞMELERİ

A. Kavram

TKHK m. 13 ithalatçı ve imalatçı firmalara ithal ettikleri ya da imal ettikleri sanayi malları için garanti belgesi düzenleme zorunluluğu getirerek, “garantili satış sözleşmeleri”ni ortaya çıkarmıştır. Fakat bu sözleşme “garanti sözleşmesi” ile karıştırılmamalıdır. Garanti sözleşmesi, sözleşmeyi yapan taraflardan birinin, bir üçüncü kişinin belli bir davranışını veya bir teşebbüsün sonucunu temin ve üçüncü kişinin temin edilen eylemi yapmaması veya sonucun meydana gelmemesi halinde diğer tarafa

tazminat ödemeyi taahhüt ettiği kendisine özgü yapısı olan bir akit türüdür.¹⁹⁰ Görüldüğü üzere garanti sözleşmesinin konusu, üçüncü bir şahsın davranışı veya teşebbüsün sonucunun garanti altına alınmasıdır. Garantili satış sözleşmesinin konusu ise, sanayi mallarının satışlarıdır. Garanti belgesi, sadece satış sözleşmesine ek olarak düzenlenmesi mecburi olan aktin zorunlu unsurlarından biridir.

B. Garanti Belgesinin Tanım ve Muhtevası

TKHK’da garanti belgesinin tanımı yapılmamıştır. Fakat, TKHK’a bağlı olarak çıkarılan “Garanti Belgesi ile Tanıtma ve Kullanma Kılavuzunun Uygulama Esaslarına Dair Tebliğ”in¹⁹¹ 4/e maddesinde bu konuda bir tanım yapılmıştır. Buna göre; “Garanti belgesi: İmalatçı ve ithalatçıların imal ve /veya ithal ettikleri sanayi malları için düzenlenen ve malın garanti süresi içerisinde meydana gelebilecek arızalarının en az bir yıl süreyle ücretsiz olarak tamirinin veya yenisiyle değiştirilmesinin taahhüt edildiğini ve satıcı ile tüketicinin yükümlülüklerini gösteren belgedir”.

TKHK m. 13 f. 1’de garanti belgesinde, satın alınan mala ilişkin faturanın tarih ve sayısı ile bandrol ve seri numarasının bulunması gerektiği düzenlenmiştir. Ayrıca Tebliğ’in 7. maddesinde, bunlara ek olarak garanti belgesinde yer alması gereken bir takım hususlar da belirtilmiştir. Bunları şu şekilde sıralayabiliriz:

- 1.İmalatçı ve ithalatçı firmanın ünvanı, adresi ile yetkilisinin imzası ve kaşesi,
- 2.Satıcının ünvanı, adresi ile yetkilisinin imzası ve kaşesi,
- 3.Fatura tarih ve sayısı,
- 4.Malın cinsi, markası, modeli ve seri numarası,
- 5.Malın tüketiciye teslim tarihi ve yeri,
- 6.Garanti süresi,
- 7.Azami tamir süresi,

¹⁹⁰ TANDOĞAN, *Borçlar*, s. 61.

¹⁹¹ *Garanti Belgesi ile Tanıtma ve Kullanma Kılavuzunun Uygulama Esaslarına Dair Tebliğ*, TRKGM-95/116-117, RG.Tarihi: 9.9.1995, S. 22399.

8.Malın bütün parçaları dahil olmak üzere tamamının en az bir yıl garanti kapsamında olduğu,

9.Malın ücretsiz tamir ve değiştirme yükümlülüklerine ilişkin bu Tebliğ’de düzenlenen şartlar,

10.Kullanım hataları,

11.Tüketici lehine tanınabilecek haklarla ilgili diğer hususlar,

12.Bakanlık izin ve vize tarih ile sayıları.

C. Garantili Satış Sözleşmesinin Konusu

Maddenin birinci fıkrasındaki düzenlemeye göre, sadece tüketiciye “sanayi malları” için garanti belgesi verme mecburiyeti vardır.

Sanayi malının tanımı, “Garanti Belgesi ile Satılmak Zorunda Olan Sanayi Mallarının ve Bu Malların Arızalarının Tamiri İçin Gereken Azami Süreler Hakkında Tebliğ” in 4/c maddesinde yapılmıştır.¹⁹² Buna göre; “Sanayi malı: Bir maddenin veya bütünü oluşturan parçaların fiziksel veya kimyasal özelliğini makina, cihaz, tezgah, alet veya diğer vasıta ve kuvvetlerin yardımı ile veya sadece el emeği ile kısmen veya tamamen değiştirmek veya bu maddeleri işlemek suretiyle imal edilen nihai maldır”. Bu tanıma göre bir otomobilin tümü ya da motoru, camları, jant ve lastikleri, kaportası ayrı ayrı sanayi malı sayılacaktır.

Bu tanıma giren bütün sanayi malları için garanti belgesi düzenleme zorunluluğu yoktur. Hangi sanayi mallarının garanti belgesi ile satılmak sorunda bulunduğunu Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Türk Standartları Enstitüsü ile birlikte belirlemek ve ilan etmekle görevlidir (TRKGM-95/116-117 sayılı Tebliğ m. 4/d).

Nitekim Bakanlık Bu görevi yerine getirerek TRKGM-95/113-114 sayılı Tebliğ¹⁹³ ile garanti belgesi ile satılması gereken sanayi mallarının listesini belirlemiştir.

¹⁹² Garanti Belgesi ile Satılmak Zorunda Olan Sanayi Mallarının ve Bu Malların Arızalarının Tamiri İçin Gereken Azami Süreler Hakkında Tebliğ, TRKGM- 95/105-106, RG.Tarihi: 2.9.1995, S. 22392.

¹⁹³ Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu İle Birlikte Satılmak Zorunda Bulunan Sanayi Malları Hakkında Tebliğ, TRKGM-95/113-114, RG.Tarih. 2.9.1995, S. 22392.

D. Garanti Belgesini Düzenlemekle Yükümlü Olan Kişiler

Sanayi mallarından birinin satımı halinde, bu mal için verilmesi zorunlu olan garanti belgesini düzenleyecek kimse ile verecek kimse aynı kişi değildir.

Garanti belgesi düzenlemekle yükümlü olan, ülke içinde üretilen mallarda imalatçı firma, yurtdışından ithal edilen mallarda ise ithalatçıdır (TKHK m. 13 f.1; Tebliğ m. 5 f.1). İmalatçı ve ithalatçı firmalar Tebliğ'in 9. maddesine göre gerekli izni almalı ve bir yıl için geçerli olan bu izinlerini her yıl Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğüne vize ettirmelidirler.

Garanti belgesini verme yükümlülüğünde olan kişi ise, satıcı, bayi, acenta ya da temsilci gibi, tüketiciyle sözleşme yapan kimselerdir (TKHK m.13 f.1; Tebliğ m. 5 f.2).

Bu tebliğin 5. maddesi şöyledir: "Aşağıda belirtilen sanayi malları dışında kalan ve piyasada satışı sunulan tüm sanayi malları Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu ile birlikte satılmak zorundadır.

- a. Civata, vida, saplama, somun, çivi, pim ve benzeri bağlama elemanları
- b. Çekiç, tokmak, pense, testere, keski, balta, anahtar takımı ve benzeri el aletleri
- c. Kapıt, silgi, kalem ve benzeri kırtasiye malzemeleri
- d. Kürek, bel, kazma, tırmık, el arabası ve benzeri tarım aletleri
- e. Mendil, kemer, pantolan askısı, düğme, fermuar ve benzeri giyim aksesuarları
- f. Tuğla, kiremit, biriket gibi inşaat malzemeleri ile dökme olarak satılan çimento, kireç, kum, çakıl, kömür ve benzeri mineral ve ürünler
- g. Çatal, kaşık, kepçe, bıçak, tabak, bardak ve benzeri mutfak eşyaları ile makas, vezo ve saksı gibi ev eşyaları
- h. El sanatları, kuyumculuk ve benzeri diğer sanatsal ürünler
- ı. Malın özelliğine ve tüketiciye sunuluş şekline göre ambalaj içerisinde satılan ve ambalajında özellikleri ve kullanım şekli belirtilen;
 1. Makina yağı, antifiriz, hidrolik yağı ve diğer kimyevi ürünler,
 2. Boya, çimento, kireç ve benzeri ürünler,
 3. Yiyecek ve içecek gıda maddeleri,
 4. Temizlik maddeleri,
 5. Kömür ve benzeri yakacak maddeleri.

Tüketiciyle sözleşme yaparak, sanayi malını satan bu kişiler, imalatçı ya da ithalatçıya garanti belgesi düzenlettirmekle de yükümlüdürler (TKHK m 13 f.1).

Kanunun bu yükümlülüğü bu kişilere vermesinin sebebi, madde gerekçesinde de açıklandığı gibi, daha önce satın alınan mala ilişkin garanti belgesinin, bizzat alıcı tarafından üretici-imalatçıya gönderilerek tamamlattırma yükümlülüğünün bulunması idi. Tüketiciler bilgisizlik, ihmalkarlık ya da üretici adresini bilememe gibi sebeplerden dolayı garanti belgesini onaylatamıyor ve genellikle korumasız kalıyorlardı. İşte bu yükümlülük satıcı, bayi, acenta, temsilci gibi kimselere verilerek tüketiciler korunmaya çalışılmıştır.¹⁹⁴

E. Garanti Belgesinin Süresi

TKHK ‘na göre garanti süresinin en az bir yıl olması gerekir. Bir yıldan daha fazla olabilir ama daha kısa olamaz. Bu süre malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren işlemeye başlar (TRKGM-95/116-117 sayılı Tebliğ m. 6 f.1).

Tüketiciye teslim edildikten sonra, fakat garanti süresi içinde arızalanan malın, onarılacak üzere verilmesi durumunda, onarımda geçen süre garanti süresine eklenir (Tebliğ m. 6 f. 2). Onarım süresi en çok bir aydır. Yani garanti süresine her onarım için en çok bir ay eklenebilir. Bu süre, malın yetkili servise, servis olmaması durumunda sırasıyla satıcı-bayi-acentatemsilci ya da ithalatçı veya imalatçıdan birisine teslim edildiği tarihten işlemeye başlar (Tebliğ m.6 f. 3).Onarım sırasında malın bir parçası değiştirilir ve bu parça da garanti belgesiyle satılmak zorunda ise, yeni parçanın takılmasından itibaren bu parça için bir yıllık garanti süresi geçerlidir. Fakat değiştirilen parça garanti belgesi ile satılmak zorunda olmayan bir parça ise, bu parça için de üç aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir (Tebliğ m. 6 f. 4).

F. Garanti Belgesinin Tüketicie Sağladığı imkanlar

1. Tüketicinin Malın Ücretsiz Onarımını ve Bakımını İsteme Hakkı

Mal garanti süresi dolmadan arızalanmışsa, tüketici garanti belgesine dayanarak malın ücretsiz onarılmasını isteme hakkına sahiptir. Arızanın malzemedenden, işçilik ya da

¹⁹⁴ ZEVKLİLER, Açıklamalı, s. 148.

a. Mal garanti süresi içinde sık sık arızalanmış olmalı ve bu yüzden maldan yararlanamama süreklilik arzetmelidir (TKHK m. 13 f.3; Tebliğ m. 12/a). Malın sık sık arızalanmasının belirlenmesi için Tebliğ iki ölçü getirmiştir (Tebliğ m12/a).

1. Malın aynı arızayı bir yıl içinde ikiden fazla tekrarlaması,

2.Malda meydana gelen farklı arızaların bir yıl içinde dörtten fazla ortaya çıkması.

Fakat sık sık arızalanma başlı aşına yeterli olmayıp tüketicinin arızalanmalardan dolayı maldan yararlanamaması ve bu yararlanamamanın süreklilik taşıması gerekir.

b. Malın tamiri için gereken azami bir aylık sürenin aşılmış olması (TKHK m. 13 f.3). Bu süre arızalanan malın servis istasyonuna, servis istasyonu bulunmaması durumunda, sırasıyla satıcı, bayi, acenta, temsilci ya da ithalatçı veya imalatçıdan birine teslim edildiği tarihten itibaren işlemeye başlar. Bu düzenleme ile satıcıların maldaki arızayı gecikmeden tamiri ve taksitle satışın söz konusu olması durumunda taksitlerin tahsili devam ettiği halde, kayıtsız davranarak tüketicilerin maldan yararlanmalarına engel olan durumlara yol açmamaları sağlanmak istenmiştir.

cc. Malın onarımının mümkün olmadığının sırasıyla satıcı, bayi, acenta, temsilci ya da imalatçı veya ithalatçıdan biri tarafından hazırlanacak bir raporla tespit edilmesi (Tebliğ m. 12/c). Bu düzenlemenin sakıncalarına yukarıda değinilmişti. Raporun düzenlenmesi için tüketicinin başvurusunun gerekmede ve bu başvurunun yapılmasından itibaren yedi gün içinde raporun düzenlenmesi gerekir. Rapor düzenlenmediği takdirde tüketicilerin, tüketici sorunları hakem heyetlerine başvurması gerekir.

Yukarıda sayılan üç halden birinin gerçekleşmesi durumunda, tüketici malın ücretsiz olarak yenisi ile değiştirilmesini isteyebilir. Satıcı bu talebi reddedemez.Tüketicinin bu talebine karşı satıcı, acenta, bayi, temsilci ile birlikte, imalatçı-üretici ya da ithalatçı da müteselsilen sorumludur (TKHK m. 13 f.2.; Tebliğ m. 12 f.1).

Yukarıda da izah edildiği gibi arızanın kullanım hatasından kaynaklanması durumunda malın ücretsiz olarak yenisi ile değiştirilmesi istenemez (TKHK m. 13 f.4; Tebliğ m. 12 f.1).

Arızanın kullanım hatasından doğup doğmadığının tespiti servis istasyonlarınca, bunların olmaması durumunda, sırasıyla satıcı, bayi, acenta, temsilci ya da ithalatçı veya imalatçının birisi tarafından düzenlenecek raporla belirlenir (Tebliğ m. 11 f.2). Bunun sakıncaları yukarıda incelendiği için tekrar yer vermiyoruz.

G. Garanti Belgesi Verme Yükümlülüğüne Uymamanın Sonuçları

Garanti belgesi verme yükümlülüğünü yerine getimeme iki şekilde ortaya çıkar.Ya hiç garanti belgesi verilmez ya da verilen belge Kanun ve Tebliğ hükümlerine göre eksiktir.

Hiç garanti belgesi verilmemesi durumunda, satıcı, o yerdeki mülki amir tarafından 10.000.000. TL. para cezasına çarptırılır (TKHK m. 25 f.2; 26/c).

Garanti belgesinin eksik olması durumunda ise yukarıdaki para cezasının dışında, eksikliklerin giderilmesi için Genel Müdürlükçe uyarıda bulunulur. Uyarıya rağmen durumun düzeltilmemesi halinde garanti belgesi iptal edilir. Ayrıca garanti belgesi iptal edilen firmanın mensubu bulunduğu ilgili meslek kuruluşlarına durum Genel Müdürlükçe bildirilir (Tebliğ m. 10 f.2).

V. BÖLÜM

TÜKETİCİNİN TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİNDEN DOĞAN TALEP VE DAVA HAKKI

I. GENEL OLARAK TÜKETİCİNİN TALEP VE DAVA HAKKI

A. Talep ve Dava Hakkının Amacı ve Önemi

Tüketicilerin korunması amacıyla bir takım soyut hukuk kurallarının konulmuş olması yetmez; bunun yanında tüketicinin hakkına bir an evvel kavuşması için gerekli düzenlemelerin de yapılması icap etmektedir. Bu düzenlemeler yapılırken tüketicilerin haklarını fiilen kullanmalarına mani teşkil eden bazı etkenler de dikkate alınmalıdır. Tüketiciler, kendi lehlerine bir takım talep ve dava haklarına sahip olsalar bile anlaşmazlık tutarı çok olmadığı taktirde, yeterli hukuki bilgiye sahip olmama, çekingenlik, davaların çok uzun sürmesi, mahkeme masraflarının pahalı olması gibi sebeplerle bu haklarını fiilen kullanamamaktadırlar.¹⁹⁶ Bu sebeplerden dolayı tüketicilerin haklarını daha hızlı ve masrafsız elde edebilecekleri özel bir talep ve dava sisteminin geliştirilmesi zorunludur. Ülkemizde de bu ihtiyaçlardan dolayı TKHK. ile “Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri” ve “Tüketici Mahkemeleri” kurulması düzenlenmiştir.

B. Talep ve Dava Hakkının Kapsamı

Ülkemizde, tüketici sorunlarının çözümünde ikili bir sistem öngörülmüştür. Aşağıda inceleneceği üzere, “Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri” ve “Tüketici Mahkemeleri” kurulmuştur.

Tüketici sorunları ile ilgili uyuşmazlıkları çözmek üzere özel “Tüketici Mahkemeleri”nin kurulması öngörüldüğü halde ayrıca “Tüketici Sorunları Hakem

¹⁹⁶ TANDOĞAN, *Tüketicinin*, s.47.

Heyetleri”nin kurulmasının sebebi, temelde tüketicilerin korunmasında gecikmeksizin sonuca ulaşma isteğini yansıtmaktadır. Tüketici ile satıcı arasında bir uyuşmazlık çıkması durumunda, hakem heyetlerine başvurarak uyuşmazlığın çözümü yoluna gitmek, mahkemelerin iş yükünü azaltıcı, işleri çabuklaştırıcı mahiyettedir.

Fakat, TKHK’un, hakem heyetlerinin kurulmasına ilişkin düzenlemeleri, bu amacı gerçekleştirmeye müsait olmadığı gibi, aksine işleri geciktirici ve korumanın kapsamını daraltıcı niteliktedir.

Düzenlemeler, amaçlananın aksine, işleri uzatıcı niteliktedir. Çünkü hakem heyetlerinin verecekleri kararlar, uyuşmazlığı kesin olarak çözmeyp, uyuşmazlığı asıl çözecek olan tüketici mahkemelerinde delil olarak kullanılacaktır (TKHK m. 22 f.4). Yani hakem heyetleri Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu’nun 516-536. maddeleri anlamında gerçek bir tahkim kurulu değildir. HUMK anlamındaki hakem heyetlerinin vereceği kararlar uyuşmazlığı kesin olarak çözüme bağlar.¹⁹⁷

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin kararları bağlayıcı olmadığı için, heyetin kararını kabul etmeyen taraf, tüketici mahkemesine başvurma yoluna gidecektir. Bu da işin çözümünü uzatacaktır. Çünkü uyuşmazlık halinde doğrudan mahkemeye başvurulması halinde, hakem heyetine başvurulmasıyla kaybedilen zamandan tasarruf edilmiş olacaktır. Başvuruların en geç bir ay içinde çözüme bağlanacağı (Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği madde. 13)¹⁹⁸ ve resmi tatile denk gelmedikçe, onbeş günde bir toplanabileceği (yön. m. 14 f.1) gözönüne alınırsa kararın verilmesinin neredeyse iki aya ulaştığı görülecektir. Bu da işleri hızlandırma amacına aykırıdır. Bu açıdan TKHK m. 22 f.4’te belirtilen "değeri 5.000.000. (10.000.000).TL’yi¹⁹⁹ aşmayan uyuşmazlıklarda hakem heyetince verilmiş bir karar olmadıkça, tüketici mahkemelerine başvurulamayacağı"na ilişkin düzenleme yerine değeri 10.000.000. TL’ye kadar olan

¹⁹⁷ ZEVLİLİLER, Açıklamalı, s. 212

¹⁹⁸ Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği, RG:Tarih: 15.8.1995, sayı: 22375

¹⁹⁹ Bu miktarın her yıl Devlet İstatistik Enstitüsü’nün Toptan Eşya Fiyatları Endeksinde meydana gelen ortalama fiyat artışı oranında artacağı ve Bakanlıkça her yılın Aralık ayı içinde Resmi Gazetede ilan edileceği aynı fıkra düzenlenmiş olup 21.12.1995 gün ve 22500 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan TRKGM-95/135-136 sayılı Tebliğ ile bu miktar 1996 yılı için 10.000.000.TL olarak belirlenmiştir.

uyuşmazlıklarda, hakem heyetleri kararlarının kesin olduğu doğrultusunda bir düzenleme yapılması uygun olacaktır.²⁰⁰

Diğer taraftan tüketiciler hakem heyetlerinin yetki alanı ile ilgili düzenlemeler, tüketicileri korumanın kapsamını daraltıcı niteliktedir.      TKHK'nun 25. maddesi ile cezaya bağlanmış hususlara ilişkin uyuşmazlıklar, hakem heyetlerinin görev ve yetki alanı dışında kalmaktadır ki bunlar, tüketiciler sorunlarının önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Tüketiciler hakem heyetlerinin kurulmasında güdülen amaca ulaşılması, bu açıdan da sınırlı kalmaktadır.²⁰¹

II. TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETİ

Tüketiciler ile satıcılar arasında çıkacak uyuşmazlıklara     m bulmak amacıyla Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından il ve il e merkezlerinde belediyelerle koordineli olarak oluşturulacak olan “tüketiciler sorunları hakem heyeti”, satıcılar ile tüketiciler arasında çıkabilecek hukuki uyuşmazlıkların mahkemelere intikalinden önce, kamu temsilcisinin başkanlığında, satıcı ve tüketiciler örgütlerinden gelen temsilcilerden oluşan ve kararları bağlayıcı olmayan bir hakem heyetinin önüne gelmesiyle, mahkemelerin yükünü hafifletmek ve taraflar açısından zaman kaybını önlemek amacıyla düzenlenmiştir.²⁰²

A. Kuruluşu

Tüketiciler sorunları hakem heyeti, il ve il e merkezlerinde kurulur ve görev ve yetkisi il ve il e sınırları dahilindedir (yön. m. 5). Hakem heyetleri, başkan dahil 5 üyeden oluşur. Başkanlık görevi, illerde Sanayi ve Ticaret İl Müdürü veya görevlendireceği bir memur, ilçelerde Kaymakam ya da görevlendireceği bir memur tarafından yürütülür (yön. m. 7 f. 1).

“Diğer  yeler ise şunlardır:

- Belediye başkanının görevlendireceği bir uzman personel,

²⁰⁰ ZEVKLİLER, Açıklamalı, s.213

²⁰¹ ZEVKLİLER, Açıklamalı, s.213

²⁰² TKHK.Tasarısı Gerekçesi, (Alt Komisyon Raporu, s. 262.)

- Baronun mensupları arasından görevlendireceği bir avukat,
- Tüketici örgütlerinin seçecekleri bir üye,

Satıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının, satıcının esnaf ve sanatkar olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkarlar odaları birliğinin, ilçelerde esnaf ve sanatkarlar odalarının görevlendireceği bir üye.” (yön. m. 7 f.2).

B. Taraflar

TKHK. m. 22, tüketicilerle satıcılar arasında çıkan uyuşmazlıklarda hakem heyetlerine başvurulabileceğini belirtmiştir. Buna göre tüketici örgütlerinin hakem heyetlerine başvurma hakkı yoktur. Zaten hakem heyetlerinde tüketicileri temsilen karar verme konumunda bulunan bir temsilci bulunduran tüketici örgütlerine hakem heyetlerine başvurma hakkının verilmiş olması genel usul hukuku kuralları açısından da yanlış olurdu. Bu durumda heyetin tarafsızlığından söz edilemezdi.

Tüketicilerin satıcı dışında bir üçüncü kişiye karşı heyete başvurma hakkı da yoktur. Çünkü m.22 açıkça “satıcı” ifadesini kullanmıştır. TKHK. m.3 satıcıyı, “Kamu kurum ve kuruluşları da dahil olmak üzere tüketiciye mal ve hizmet sunan gerçek veya tüzel kişiler” şeklinde tanımlamıştır. Buna göre müteselsil sorumlu olsalar da, bayi, acenta, imalatçı-üretici ve ithalatçılar aleyhine hakem heyetlerine başvurulamayacaktır. Fakat tüketicilerin mal veya hizmeti bizzat bunlardan veya bunlara ait satış mağazalarından alması halinde bunlar aleyhine hakem heyetlerine başvurabilmeleri gerekir. Yani satıcı sıfatını taşımaları gerekmektedir.

C. Başvuru ve Karar Usulü

Uyuşmazlıklarla ilgili başvuru, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, delil teşkil eden belgelerle birlikte hakem heyetine verilmesiyle yapılır (yön. m. 12 f. 1). Uyuşmazlık konusu mal veya hizmet bedelinin 10.000.000.TL:’yi²⁰³ aşmadığı hallerde hakem heyetine başvurmadan tüketici mahkemelerine başvurulamaz (TKHK. m. 22 f. 4.). Bu miktar her yılın Ekim ayı sonunda Devlet İstatistik Enstitüsü’nün Toptan Eşya

²⁰³ Tebliğ no: TRKGM - 95/135-136 m. 2. R.G. Tarih: 21.12.1995, Sayı: 22500.

Fiyatları Endeksinde meydana gelen ortalama fiyat artışı oranında artırılarak yeniden belirlenir (TKHK. m. 8 f. 7).

İnceleme, raportörün hazırladığı rapor ve belgelerin yer aldığı dosya üzerinde yapılır .Gerekli görülen hallerde bir kişiden fazla olmamak kaydıyla bilirkişi incelemesine başvurulabilir (yön. m. 20). Müracaatlar başvuru sırasına göre en geç bir ay içinde incelenir ve karara bağlanır. Tarafların ivedilikle (öncelikle) inceleme talebinde bulunmaları halinde veya tüketicinin yabancı turist olması durumunda başvurular öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılır (yön. m. 13).

Hakem heyetlerinin toplanması ayda en az iki defa olur (yön. m. 14). Olağanüstü hallerde başkan heyeti toplantıya çağırabilir (yön.m.15). Heyet en az üç üye ile toplanır ve oy çokluğuyla karar verir (yön. m. 17). Alınan kararlar alındığı tarihten itibaren 3 gün içinde taraflara yazılı olarak bildirilir (yön. m. 24).

Hakem heyetlerinde verilen kararlar kesin değildir. Burada karar verilmiş olması mahkemeye başvuru hakkını ortadan kaldırmaz. Yukarıda belirtilen meblağın üzerindeki miktardaki uyuşmazlıklarda heyete başvuru ihtiyaridir. Burada alınan kararlar tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilir (yön. m.22 f.4).

III. TÜKETİCİ MAHKEMELERİ

TKHK. Tüketicilerin daha çabuk bir şekilde haklarına kavuşabilmelerini temin etmek amacıyla tüketici mahkemelerinin kurulmasını öngörmüş ve TKHK. ile ilgili olarak çıkacak her türlü uyuşmazlıkta bu mahkemelerin görevli olduğunu belirtmiştir (TKHK. m.23).

Tüketici mahkemeleri usul hukuku açısından “özel mahkeme” niteliğindedir. Özel mahkemeler, belirli kişiler arasında veya belli bir çeşit uyuşmazlıklara bakmak için özel kanunlarla kurulan mahkemelerdir.²⁰⁴ Şu anda Tüketici mahkemelerinin kuruluşu ile ilgili herhangi bir kanun çıkarılmış değildir. Tüketici mahkemeleri kurulana kadar bu mahkemelerde görülmesi gereken davalara bakacak mahkeme Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu tarafından belirlenecektir (TKHK. geçici madde 1). Halen bu davalara bakmakla görevli mahkemeler asliye hukuk mahkemeleridir. Yani halen tüketiciler

²⁰⁴ Baki KURU - Ramazan ARSLAN - Ejder YILMAZ, **Medeni Usul Hukuku**, Ankara, 1989,s.24.

genel yargılama usulü çerçevesinde haklarını arayabilecektir. Bu ise tüketicilerin menfaatleri ve TKHK'un ruhu açısından çok sakıncalı bir durumdur. Yukarıda da belirttiğimiz gibi soyut hukuk kuralları ancak etkin bir yargılama usulü ile uygulamaya konabilir, hukuk aleminde geçerlik kazanabilir. Bu yüzden bakanlıklar arasındaki koordinasyonun sağlanarak tüketici mahkemeleri ile ilgili kanunun bir an önce çıkarılması gerekmektedir.

A. Taraflar

Tüketici mahkemeleri nezdinde, tüketiciler, tüketici örgütleri, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, satıcı, imalatçı-üretici, acenta, bayi, ithalatçı ve garanti eden davalı ve davacı sıfatıyla yargılanabilirler. Tüketiciler, tüketici örgütleri ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muaftır (TKHK. m.23 f. 3).

B. Yargılama Usulü

Tüketici mahkemelerinde görülecek davalar basit yargılama usulüne göre yürütülür (TKHK. m. 23 f. 3). Bu usul yazılı yargılama usulünden daha hızlı işleyen bir yargılama usulüdür.²⁰⁵ Dava yazılı ve iki nüsha olarak hazırlanan dava dilekçesi ile açılır (HUMK. m. 508). Dava dilekçesini alan mahkeme, bir duruşma günü tayin ederek tarafları bir davetiye ile ilk duruşmaya davet eder. Basit yargılama usulünde tarafların duruşmaya çağırılması ve tahkikata gelmeyen tarafın yokluğunda devam edilmesi, tamamen yazılı yargılama usulündeki gibidir.²⁰⁶ Davacı yazılı delillerini dava dilekçesine eklemek zorundadır (HUMK. m. 508).

²⁰⁵ KURU, s. 559.

²⁰⁶ KURU, s.560.

SONUÇ

Ülkemizde, tüketicinin korunması ile alakalı, bir takım gelişmelerin ortaya çıktığı ve konu ile ilgili kanuni düzenlemelerin yapıldığı görülmektedir. Bu gelişmelerin en başında, tezimizde de incelediğimiz gibi, 4077 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun”un çıkarılması ve yürürlüğe girmiş olması gelmektedir. Fakat bu Kanun, bize göre, Gümrük Birliği’ne girme telaşı içerisinde hazırlanmasından olacak, bir takım eksiklikleri bünyesinde barındıran bir Kanun niteliği taşımaktadır. Biz bu eksikliklerden tezimizin konusunu oluşturan taksitle satışlarla alakalı olanlarına temas etmek ve bunların çözümü adına yapılması gereken hususları belirtmek istiyoruz. Bu eksiklikleri belirtirken, bu Kanun’un, yeni bir hukuk dalı olarak gördüğümüz “Tüketiciyi Koruma Hukuku” nun temel kaynağı olması sebebiyle bu yeni hukuk dalının ülkemizde hangi sistem çerçevesinde şekillenmesi gerektiği ve bu sistem içerisinde bu Kanun’un yerinin ne olması gerektiği açısından bir değerlendirmesini yapmak istiyoruz.

Öncelikle, Türk Hukuk Mevzuatında taksitle satışlar ile alakalı bir tanımlama yapılmış değildir. Bu tanımlamanın yapılmamış olması, taksitle satışların unsurları, kapsamı ve konusu açısından karışıklıklara yol açmakta ve günümüz ihtiyaçları karşısında gerek tüketicileri, gerekse kanun uygulayıcılarını zor durumda bırakmaktadır.

İkinci olarak, taksitle satışların düzenlenmesi açısından Borçlar Kanunu ve TKHK arasında özellikle muacceliyet şartının düzenlenme biçimi açısından lafzi bir farklılık görünmektedir.

Üçüncü olarak hem taksitle satışlarla alakalı, hem de TKHK kapsamındaki diğer hususlarla alakalı bir çok hususta tebliğler çıkarılmakta ve bu tebliğler bazı hükümleriyle tebliğ kapsamında düzenlenmesi gereken açıklamaları aşan bir mahiyet taşımaktadırlar.

Dördüncü olarak, TKHK’da taksitle satışların konusu olarak düzenlenen, hizmet kavramının tanımının Türk Hukuk Sistemine uygun olmamasıdır. Hukukumuzda satım sözleşmesi dışında bir takım sözleşmelerin konusunu teşkil eden hizmet kavramı, satım

sözleşmesi içine sokulmuş, bu da sözleşmeye uygulanacak hükümler açısından karışıklığa neden olmuştur.

Bize göre bu yanlışlıkların temelini, Kanun'un hazırlanış tekniğindeki sistem hatası oluşturmaktadır. Tezimizin birinci bölümünde tüketici hukukunun oluşturulması açısından üç sistemin kabul edildiğini, bunların subjektif sistem, objektif sistem ve karma sistem olduğunu ve TKHK'nun karma sisteme göre hazırlandığını belirtmiştik. Hatırlanacağı üzere, subjektif sistemin, tüketici kavramının tanımlandığı ve özel kuralların bu kavram üzerine oturtulduğu; objektif sistemin, "tüketim sözleşmesi"nin ele alınarak bir sözleşmenin hangi şartlar dahilinde bu niteliği kazanacağını tespit edildiği tüketici hukuku sistemleri olduğunu belirtmiştik. Karma sistemin ise her iki sistemin birlikte uygulandığı, yani hem tüketicinin tanımının yapıldığı, hem de tüketim sözleşmelerinin hangi şartlar dahilinde ortaya çıkacağını belirlendiği bir sistem olduğunu açıklamıştık.

Öncelikle şunu belirtelim ki, karma sistem Kanunun hazırlanış sistemi değil, tüketim hukukunun düzenleme sistemidir. Yani TKHK'un karma sisteme göre hazırlanması şeklinde bir anlayış olamaz. Kanun, karma sistemin bir parçası olarak, subjektif sisteme göre hazırlanmalıdır. TKHK., hem tüketicinin tanımının yapıldığı ve tüketici haklarının düzenlendiği, hem de bir takım sözleşme türlerine yer veren ve bu sözleşmeler hakkında sınırlı birkaç madde ile düzenleme yapan bir kanun olmamalıydı.

Bize göre, TKHK, tüketicinin tüketici hakları çerçevesinde tanımının yapıldığı, genel kuralları ihtiva eden "tüketici anayasası" şeklinde bir kanun olmalı, tüketicinin taraf olduğu sözleşme türleri hakkında düzenleme getirmemeliydi. Subjektif sisteme göre hazırlanacak olan TKHK, tüketicinin haklarına daha çabuk ve etkin bir şekilde nasıl kavuşabileceği ile alakalı hükümler taşımalı ve tüketicinin bilinçlenmesi, eğitilmesi ve örgütlenmesi hususlarına yer vermelidir. Bu sözleşme türleri ayrı bir kanun veya kanunlarla ayrıntılı şekilde ele alınmalı, tanımı, konusu, kapsamı, unsurları, bütün detaylarıyla, karışıklığa sebep olmayacak şekilde, bu sözleşmelerin düzenlendiği diğer kanunları da dikkate alarak, o kanunlardaki hükümleri değiştirerek veya tamamen kaldırarak yeniden düzenlenmelidir. Ancak bu şekilde, biraz önce incelemiş olduğumuz

yanlışlıklara meydan verilmemiş ve yeni bir hukuk dalı olan tüketim hukuku sağlıklı bir gelişim sürecine sokulmuş olur.

Tüketicinin hem taksitle satılşlarda hem de diğer tüketim sözleşmelerinden dolayı mağdur olmayarak haklarına bir an önce kavuşabilmeleri, TKHK’da düzenlenen tüketici mahkemelerinin bir an önce kurulurak işlerlik kazanmasına bağlıdır. Aksi takdirde tüketiciye tanınan haklar havada kalacak, etkin bir şekilde tüketicinin korunması mümkün olmayacaktır.



KAYNAKÇA

- AKINTÜRK Turgut** : Medeni Hukuk, Ankara, 1988.
- AKİPEK Şebnem** : “Tüketici Kredisi”, Tüketici Bülteni, Yıl 8, Sayı 91, Ankara 1996.
- AKÜNAL Teoman** : “Mukayeseli Hukukta Taksitle Satım Sözleşmelerinde Alıcıyı Korumaya Yönelik Tedbirler”, Mukayeseli Hukuk Araştırmaları Dergisi, Yeni Seri, Sayı 9, İstanbul, 1972
- ANSAY Tuğrul** : **Türk Hukukunda Taksitle Satışlar**, Doktora Tezi, Ankara, 1954.
- AŞKIN Aydemir** : Taksitle Satışlarda Yeni Bir Organizasyon İhtiyacı”, İzmir Ticaret Odası Dergisi, Haziran Sayısı, İzmir, 1969.
- ATASOY Ö. Adil** : “Tüketicinin Hukuki Yönden Korunması ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Ön Tasarısı”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı 10, s. 40, Kayseri, 1993.
- ATASOY.Ö. Adil** : “Tüketicinin Korunmasının Hukuki Yönü”, Standart, Yıl 27, Sayı 319, Temmuz 1988.
- ATASOY Ömer Adil** : “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Yürürlüğe Girerken Bazı Tesbit ve Düşünceler ve Taksitli Satışlarda Muacceliyet Şartı İle İlgili Belirsizlik”, Kayseri Ticaret Odası Dergisi, Sayı Haziran-Temmuz, Kayseri, 1995.
- AYDIN Mehmet** : “Tüketicinin Örgütlenmesi, Konsumerizm Hareketinin Tarihsel Gelişimi”, Kooperatifçilik Dergisi, Sayı 40, Yıl 1978
- AYDÜZ Davut** : **İslam İktisadında Narh**, Işık Yayınları, İzmir, 1994.
- BERKI Şakir** : **Borçlar Hukuku Özel Hükümler**, Ankara, 1973.

- CANARİS Claus- Wilhelm** : Avrupa’da Tüketici Kredisi Alanında Hukuki Uyumlaşmayı Temin Açısından 22.12.1986 Tarihli Avrupa Topluluğu Yönergesinin Getirdikleri, Avrupa Topluluğu’nda Banka Hukuku, İstanbul, 1992, Çeviren: Yeşim ATAMER.
- CEMALCILAR İlhan** : Pazarlama, İstanbul, 1987.
- ÇÖRTOĞLU Sahir** : “Tüketicinin Korunması Yönünden Taksitle Satım Sözleşmeleri”, İktisadi Ticari İlimler Akademisi Dergisi, Sayı 1-2, İstanbul 1974.
- DAYINLARLI Kemal** : İstisna Aktinde Müteahhidin ve İş Sahibinin Temerrüdü, Ankara, 1993.
- DEMİRAY Bediz** : Türkiye’de Tüketici Kredisi Uygulamalarına İlişkin Tespit ve Değerlendirmeler, Avrupa Topluluğunda Banka Hukuku Sempozyumu, İstanbul, 1992.
- EDİZ Seyfullah** : Türk Borçlar Hukukuna Göre Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu, AÜHF Yayınları, No. 183, Ankara, 1963.
- EKİNCİ Yusuf** : Ahilik, Ankara, 1993.
- EREN Fikret** : Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 2. Baskı, Ankara, 1987.
- EREZ Yalım** : “Bizde ve Batı’da Promosyon”, Zaman Gazetesi, 1 Haziran 1996.
- ERYİĞİT Süleyman** : Ahi Birliklerinde Yönetim ve İşletme Fonksiyonlarının Temel Yapısı, Türk Tarih Kurumu, Ankara, 1989.
- FEYZİOĞLU Necmettin** : Borçlar Hukuku Aktin Muhtelif Nevileri Özel Borç İlişkileri, İstanbul, 1980, Cilt 1.
- GÖLE Celal** : Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketicinin Korunması, Ankara, 1983.
- GÜLLÜLÜ Sabahattin** : Sosyoloji Açısından Ahi Birlikleri, Ötüken Yayınları, İstanbul, 1992.
- KARAHASAN Mustafa Reşit** : Borçlar Hukuku Özel Hükümler, Cilt 3, İstanbul, 1992.

- KARAYALÇIN Yaşar : Ticari İşletme, Ankara, 1968.
- KASTAŞ S. Kaya : "Satım Aktinde Mebideki Ayıplardan Dolayı Satıcının Tekeffül ve Mesuliyeti", Adalet Dergisi, Yıl 1950, Sayı 3.
- KURU Baki - ARSLAN : Medeni Usul Hukuku, Ankara, 1989.
- Ramazan - YILMAZ Ejder
- MİMTAD M. Zeki : "Taksitle Satışa İlişkin Gözlemler ve Tartışmalar", Pazarlama Dünyası, Sayı 4, İstanbul, 1987.
- MUCUK İsmet : "Tüketicinin Korunması Sorunu ve 15 Mart Tüketici Hakları Günü", Pazarlama Dünyası, Yıl 4, Sayı 20, İstanbul, 1990
- NERAD Hasan : Bankaların Genel İşlem Şartları Şeklinde Düzenledikleri Kredi Sözleşmelerinin Özellikleri ve Hükümleri, AT, ABD ve Türk Hukukunda İşletmelerin Ödeme Güçlüğü Sorunları ve Banka İlişkileri Sempozyumu, İstanbul, 25 Şubat 1993.
- : Official Journal of the European Communities, 31. 12 1985, no:L372/31.
- OĞUZMAN M. Kemal - : Eşya Hukuku, İstanbul, 1992.
- SELİÇİ Özer
- ÖZTÜRK Tanju : Pazarlama Ekonomisi ve Tüketicinin Korunması, İstanbul, 1981.
- POROY Reha : Tüketicinin Korunmasına İlişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları, Halil Arslanlı Anısına Armağan, İstanbul, 1978.
- ŞİBİL M. Hakkı : "Ülkemizde Tüketiciyi Koruma Sorunları", Pazarlama Dünyası, Yıl 2, Sayı 9, 1988.
- TANDOĞAN Haluk : Borçlar Hukuku, Cilt I/1, İstanbul, 1990.
- TANDOĞAN Haluk : Tüketicinin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açıdan Sınırlanması, A.Ü. Hukuk Fakültesi Yayınları, No: 416, Ankara, 1977.
- TAYLAN Erbay : "Taksitle Satışlar", Yasa Dergisi, Cilt 3, Sayı 6, 1980.

- : The Consumer Product Safety Act of 1972.
- TEOMAN Ömer** : **Alman Genel İşlem Şartları Yasasının Maddi Hukuka İlişkin Ana Çizgileri ve Bu Alanda Türkiye’de Uygulanabilecek Bir Yasa Taslağı**, İstanbul, 1981.
- TUNÇOMAĞ Kenan** : **Boçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, Cilt II, İstanbul, 1974.
- : **Tüketıcının Korunması Alt Komisyon Raporu**, Türk-AT Mevzuat Uyumlaştırma Komisyonu, DPT, Ankara, 1994.
- UYGUR Turgut** : **Açıklamalı İçtihatlı Borçlar Kanunu Özel Borç İlişkileri**, Cilt 1/3, Ankara, 1991.
- ÜNLÜ İsmail** : **Türk Standartları Enstitüsü ve Faaliyetleri**, Konferans, Tüketici Müdürlüğü, Ankara, 1994.
- YAVUZ Cevdet** : **Satıcının Satılanın Ayıplarından Sorumluluğu**, İstanbul, 1989.
- YAVUZ Cevdet** : “Tüketıcının Korunması Hakkında Kanun Öntasarısı Üzerine Düşünceler”, Hukuk Araştırmaları Dergisi, Yıl 1992-1993, Sayı 1-3.
- YENİÇERİ Celal** : **İslam İktisadının Esasları**, Şamil Yayınevi, İstanbul, 1980.
- : **Yeni Türk Ansiklopedisi**, Cilt VII., Ötüken Yayınları.
- YILMAZ Ejder** : **Hukuk Sözlüğü**, Ankara, 1986.
- ZEVKLİLER Aydın** : **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, 4. Baskı, Ankara, 1994.
- ZEVKLİLER Aydın** : **Açıklamalı Tüketıcının Korunması Kanunu**, İzmir, 1996.
- Tüketıcının Korunması Hakkında Kanun**, 8.3.1996 .Tarih ve 22221 Sayılı R.G.
- Garanti Belgesi ile Tanıtma ve Kullanma Klavuzunun Uygulama Esaslarına Dair Tebliğ**, Tebliğ No.TRKGM-95/116-117, 9.9.1995 Tarih ve 22399 Sayılı R.G.
- Garanti Belgesi ile Satılmak Zorunda Olan Sanayi**

Mallarının ve Bu Malların Arızalarının Tamiri için Gereken Azami Süreler Hakkında Tebliğ, Tebliğ No. TRKGM-95/105-106, 2.9.1995 Tarih ve 22392 Sayılı R.G.

Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esaslarına Dair Tebliğ, Tebliğ No. TRKGM-95/136-137, 21.12.1995 Tarih ve 22500 Sayılı R.G.

Taksitli Kampanyalı ve Kapıdan Satışlar Hakkındaki Uygulama Esaslarına Dair Tebliğ, Tebliğ No. TRKGM-94/2-3, 25.5.1994 Tarih ve 21940 Sayılı R.G.

Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu ile Satılmak Zorunda Bulunan Sanayi Malları Hakkında Tebliğ, Tebliğ No. TRKGM-95/113-114, 2.9.1995 Tarih ve 22392 Sayılı R.G.

TRKGM-95/135-136, 21.12.1995 Tarih ve 22500 Sayılı R.G.

Yazılı Basın Kuruluşları Tarafından Düzenlenen Promosyon Kampanyaları ile İlgili Tebliğ, 9.1.1996 Tarih ve 22518 Sayılı R.G.

Yazılı Basın Kuruluşları Promosyon Kampanyaları Hakkında Tebliğ, TRKGM-96/91-92, R.G. 10.7.1996 Tarih. ve 22692 Sayılı Mükerrer R.G.:

**T.C. YÜKSEKÖĞRETİM
DOKÜMANTASYON MERKEZİ**