

4077 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN'DA 4822 SAYILI KANUN'LA YAPILAN DEĞİŞİKLİKLER HAKKINDA İNCELEME

Kâmil KADIOĞLU*

8.3.1995 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe giren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 6.3.2003 tarihinde kabul edilip 14 Mart 2003 tarihli *Resmi Gazete'* de yayımlanan 4822 sayılı Kanun'la önemli ölçüde değiştirilmiş ve yeni bir takım hususlar eklenmiştir. Tüketici yararına yapılan değişiklikler ve eklemelerin tüketicilere getirdiği yararlar inceleme konumuzu teşkil etmektedir.

İncelemenin Kanun'un sistematığı içinde madde madde yapılmasının uygun olacağı düşünülmüştür.

Kanun'un Amaç, Kapsam, Tanımlar başlığını taşıyan birinci kısmın, Kanun'un amacını düzenleyen birinci maddesinde yer alan "*ekonominin gereklerine ve*" ibaresi metinden çıkarılmış başkaca bir değişikliğe gerek görülmemiştir. Gerçekten tüketicinin korunması amacı güdülen bir yasada bu ibarenin yeri olmaması gerekirdi. Faydasız ve fazla olan bu ibarenin Kanun metninden çıkarılması yerinde olmuştur.

Kanun'un kapsamını belirleyen ikinci maddesinde yer alan "*hukuki işlemi*" ibaresi doktrinde genel kabul gören "*tüketici işlemi*" olarak değiştirilmiştir.

Kanun metninde sıkça geçen ve Kanun'un uygulamasında kullanılan sözcüklerin tanımını düzenleyen 3. maddesi önemli şekilde değiştirilmiş ve yeni unsurlar eklenmiştir. Önceki metinde "*mal*" tanımı "*ticaret konusu taşınır eşya*" şeklinde yapılırken yeni düzenleme ile "*alış-veriş konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları*" olarak tarif edilmiştir.

* Yargıtay 13. Hukuk Dairesi Onursal Başkanı.

Değişiklikte mal tanımı yeniden yapılmış ve tüketicilerin korunma alanları genişletilmiştir.

1. Konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallar, kanun uygulamasında mal olarak kabul edilmiştir. Önceki metinde sadece taşınır mallar tarif edilirken bu kez şahsi ihtiyaç için alınan taşınmaz mallar ve konut da tarif içine alınmıştır.

Burada değişiklikleri irdelemeden önce konut ve tatil amaçlı taşınmazların tarifi üzerinde durmakta, bu ibarelerle neyin amaçlandığını belirtmekte yarar vardır.

Meydan Larousse'e göre; konut; "iş zamanı dışında kalınan, yatıp kalkılan yer, ev, kat, daire" dir. 3194 sayılı İmar Kanunu'na göre de; "Bir taşınmaz üzerine proje gereği yapılması gereken tüm imalatın yapılmış olması durumunda, oturma iskanı alınan bağımsız bölüme" konut denmektedir. Kanun'da amaçlanan konut Meydan Larousse'teki tarife daha uygundur.

Tatil amaçlı taşınmazlar ise; devre mülk ve devre tatil sözleşmelerinde ortaya çıkar.

Devre mülk hakkı kavramı, kısaca taşınmazlar ile ilgili dönemsel kullanım hakkı olarak tanımlanabilir. Kat Mülkiyeti Kanunu'nda yapılan bir değişiklikle, hukukumuzda "irtifak hakkı" olarak girmiştir. Sözleşmenin geçerli olabilmesi ve irtifak hakkının elde edilebilmesi için Kanun'un öngördüğü biçimde düzenlenmesi ve tescil zorunluluğu vardır.

Devre tatil hakkı ise; devre mülk hakkı gibi hak sahibine taşınmazlar (tatil tesisleri) ile ilgili dönemsel yararlanma hakkı vermektedir. Ancak hukukumuzda bu hakka ilişkin bir yasal düzenleme mevcut değildir. Dolayısıyla taşınmaz üzerinde doğrudan doğruya mutlak egemenlik yetkisi veren ve herkese karşı ileri sürülebilen nitelikte bir aynı hak bahsetmemekte; aksine iki kişi arasında varolan bir hukuki ilişkiye dayanarak, bunlardan birinin diğeri lehine bir edimle yükümlü tutulmasını gerektiren bir nispi hakkı ifade etmektedir. Bu itibarla, devre mülk hakkı mutlak bir hak olmayıp kişisel bir haktır.

Kanun'a konulan bu hükmün anlamı şudur: Mesken olarak kullanılmak üzere satın alınan daire ve evlerle, devre tatil veya devre mülk amaçlı olarak satın alınan taşınmazlarla ilgili uyumsuzluklar da Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında çözümlenecektir.

Burada bir inceliğe işaret etmekte yarar vardır. Bu taşınmazların satışının mutlaka tacir olması ve alıcının da mesken (konut) amacıyla satın alması gerekir. Bu bakımdan satın alan kişi tüketici tanımına giriyorsa onun tarafından malın ayıbından dolayı satıcı hakkında tüketici mahke-

mesinde dava açabilecektir. Alıcının (tüketicinin) malın ayıbından dolayı dava açabileceğinde kuşku olmamakla birlikte örneğin; malın geç teslimi, tamamlanmaması, eksik yapılması, feshi gibi iddialarla ilgili davalar da tüketici mahkemelerinde görülebilecek midir? Kanun'un 23. maddesinde bu kanunun uygulamasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü ihtilaflara tüketici mahkemelerinde bakılacağı belirtilmiştir. Alıcı (tüketici) ile satıcı arasında yapılan taşınmaz alım satım sözleşmesi bir bütündür. Alım satım işlemi Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında kalıyorsa bu sözleşmeden doğan her türlü uyuşmazlık, türü ne olursa olsun tüketici mahkemesi tarafından çözümlenmelidir. Tüketici mahkemelerinde açılacak davaların basit usulü muhakemeye tabi olması, her türlü harç ve resimden muaf bulunması nedeniyle bu değişiklik kanun koyucunun amacına uygun olarak tüketiciler yararına önemli bir kolaylık getirecektir.

Konut satışında bir sorun daha vardır. Bilindiği gibi arsa sahipleri arsalarını kat karşılığı inşaat firmasına vermektedirler. Yapılan inşaatın bir kısım bağımsız bölümler arsa sahibine kalmakta bir kısmı da inşaat firmasına bırakılmakta ve onun tarafından satılmaktadır. İnşaat firmasının satışında konumuz yönünden bir sorun yoktur. Sorun arsa sahibine düşen bağımsız bölüm (daire) yönünden ortaya çıkmaktadır. Arsa sahibinin kendisine düşen daireyi satması durumunda alıcı bu kanundan yararlanarak dava açabilecektir midir? Arsa sahibi 4077 sayılı Kanun nazarında satıcı değildir. Bu durumda olaya kanunun uygulanması söz konusu olamayacaktır. Burada bir çelişki ortaya çıkmaktadır. Örneğin; bir inşaatın müteahhitten daire satın alan kişinin Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dan yararlanarak dava açabilmesine karşın aynı inşaatın arsa sahibine düşen daire satın alan kişi bu haktan yararlanamayacaktır.

2. Elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi mallarda kanun kapsamına alınmıştır. Günümüzde ilerleyen teknolojiye paralel olarak bilgisayar, dvd, cd, kaset ve benzeri elektronik cihazlar günlük hayata girmiştir. Bunlarla birlikte sorunlarda yaşanmaya başlamıştır. Kanunların toplumun yaşantısına cevap vermesi temel ilkedir. Sorunların yaşanmaya başladığı bu dönemde Kanun'un çıkmış olması tüketici açısından son derece önemlidir.

"Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan bedeni ve/veya fikri faaliyetleri" şeklinde ilk metinde yer alan "hizmet" tarifi; yeni metinde, "Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyetleri" biçiminde düzenlenmiştir. Hizmet alanı çok geniştir. Burada tarif edilen hizmet tüketiciye sağlanan hizmettir. Evin, elbisenin, halının temizlenmesi, herhangi bir konuda ticari veya mesleki olmayan amaçlarla eğitim verilmesi, elektronik eşyanın bakımı örnek gösterilebilir.

"Tüketici" tanımı ilk metinde "Bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek veya tüzel kişi" olarak yapılmışken yeni düzenleme ile "Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişi" şeklinde tarif edilmiştir. Malı nihai olarak kullanan, tüketen, satın aldığı malın satılmasını amaçlamayan kişi tüketici kabul edilmiştir. Kanun'un esprisi de budur. Bu nedenle özel amaç tabirinin metinden çıkarılmış olması doğrudur. Değişiklikte ticari ve mesleki olmayan amaçlarla tabirinin eklenmesi suretiyle tarif daha anlaşılır hale gelmiş ve tereddütler ortadan kalkmıştır.

Tarifte üç unsur vardır.

1. Mal ve hizmetin satın alınması; bu unsur genel bir unsur olup tüm alım satımlarda da vardır.
2. Malın ticari ve mesleki amaç olmaksızın alınmış olması;
3. Alınan malın nihai olarak kullanılması veya tüketilmesidir.

Bir kişinin tüketici sayılabilmesi ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dan yararlanabilmesi için bu üç unsurun bir arada bulunması gerekir. Nitekim, Yargıtay 13. HD'nin bir kararında¹ fide satın alan davacının satmak amacıyla çiçek yetiştirdiği ve yine bir diğer kararında² alüminyum doğrama işi yapan davacının bir başkasının ihtiyacı için sipariş verdiği, kendi şahsi ihtiyacı için satın almadığı gerekçeleriyle Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dan yararlanamayacakları vurgulanmıştır. (Kâmil Kadioğlu, *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun*, s. 5-6)

¹ Yargıtay 13. HD'nin 14.6.1999 gün ve 3176-4810 sayılı kararı: Davacı, satmak amacıyla ürettiği karanfil çiçeklerinin davalıdan alınan fidelerinin hastalıklı çıkması nedeniyle, uğranılan zararın tazminini istemiştir. 4077 sayılı Yasa'nın 3. maddesinin f bendinde tüketici, bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmıştır. Davacı ise, bu tanımlamanın dışında kalan kişidir. Zira satmak amacı ile çiçek üretmektedir. Bu çiçekleri nihai olarak kullanan veya tüketen kişi değildir. 4077 sayılı Yasa, ancak tüketicilerin açacağı davaların tüketici mahkemelerinde görüleceğini öngörmüştür. (TKHK m. 23) Görülmekte olan dava, 4077 sayılı Yasa'nın tarif ettiği anlamda tüketici tarafından açılmamış bulunduğundan, davanın genel mahkemede görülmesi gerekir.

² Yargıtay 13. HD'nin 4.5.1998 gün ve 2905-3865 sayılı kararı : 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 1, 2 ve 3. maddeleri hükümlerine göre, bu Kanun'un tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü hukuki işlemlere uygulanacağı ve tüketicinin bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak, nihai olarak kullanan veya tüketen kişi olduğu belirtilmiştir. Davacının alüminyum doğrama işi ile işgal ettiği ve dava konusu malları da bu işinde kullanmak üzere, bir başkasının ihtiyacı için davalıya sipariş verdiği, kendi şahsi ihtiyacı için satın almadığı, dosya içeriğinden anlaşılmaktadır. Bu durumda davaya, 4077 sayılı Kanun'un uygulanması olanağı yoktur.

İlk metinde *“kamu kurum ve kuruluşları da dahil olmak üzere tüketiciye mal ve hizmet sunan gerçek veya tüzel kişi”* olarak tarif edilen satıcı, değişiklikte *“kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişiler”* olarak tarif edilmiştir. Değişiklikteki *“ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında”* tabiri ile satılan mala da açıklık getirilmiştir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’dan yararlanılabilmesi ve kanun kapsamında bir kişinin satıcı sayılabilmesi için iki unsurun bir arada bulunması gerekir.

1. Satıcının tacir veya bir meslek icra etmiş olması

2. Tüketicie sunulan malın satıcının ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında bulunması

Tacir olan veya bir meslek icra eden satıcının mesleki faaliyetleri kapsamında sattığı mal dışında, bir meslek icra eden kişinin icra ettiği mesleği dışında bir mal satması durumunda tüketici bu kanundan yararlanamayacaktır. Bir kırtasiyecinin motosiklet satması, bir mobilya imalatçısının televizyon satması gibi .

Yapılan bu değişiklik, satıcı tarifine daha açıklık getirmiştir.

4822 sayılı Kanun ile 3. maddenin (g) fıkrası olarak *“sağlayıcı”* tarifi kanuna dahil edilmiş ve sağlayıcı *“kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişiler”* olarak tarif edilmiştir. Bir başka deyişle tüketiciye hizmet sağlayan kişi sağlayıcı olarak tarif edilmiştir.

4822 sayılı Kanun ile 3. maddenin (h) fıkrası olarak da *“tüketici işlemi”* maddeye eklenmiş ve tüketici işlemi *“mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlem”* olarak tarif edilmiştir.

İlk metinde, *“İmalatçı-Üretici”* tarifi *“Kamu kurum ve kuruluşları da dahil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal veya hizmetleri ya da bu mal veya hizmetlerin hammaddelerini yahut ara mallarını üretenler”* olarak tarif edilmişken değişiklikte, *“kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal veya hizmetleri ya da bu mal veya hizmetlerin hammaddelerini yahut ara mallarını üretenler ile mal üzerine kendi ayırt edici işaretini, ticari markasını veya unvanını koyarak satışa sunanlar”* şeklinde tarif edilmek suretiyle biraz daha açık hale getirilmiştir.

4822 sayılı Kanun’la 3. maddeye (j) fıkrası olarak *“ithalatçı”* tarifi eklenmiş ve ithalatçı *“kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal veya hizmetleri yada bu mal veya hizmetlerin hammaddelerini yahut ara mallarını yurt dışından getirerek satışa sunan gerçek veya tüzel kişi”* olarak tarif edilmiştir.

4822 sayılı Kanun'la 3. maddesine (k), (l), (m), (n), (o) fıkraları olarak "kredi veren", "reklam veren", "reklamcı", "mecra kuruluşu", "teknik düzenleme" ibarelerinin tarifleri eklenmiştir.

Kanun'un 4. maddesi başlığı ile birlikte değiştirilerek ayıplı mal ve ayıplı hizmet önceden tek bir maddede düzenlenmişken bunlar birbirinden ayrılarak ayıplı mal 4. maddede, ayıplı hizmet ise 4/a maddesi olarak yeni bir maddede düzenlenmiştir.

"Ayıplı mal" tarifine satıcın "reklam ve ilanlarında" yer alan niteliklerde eklenmiş, ayrıca ayıp ihbar süresi on beş günden otuz güne çıkarılmıştır. Ayıplı maldan sorumluluk, önceden olduğu gibi ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren iki yıllık zama-naşımına tabi tutulmuş, yeni düzenleme ile konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda bu süre beş yıl olarak belirlenmiştir. Ve yine, ayıplı malın neden olduğu her türlü zararlardan dolayı yapılacak talepler ise üç yıllık zama-naşımına tabi kılınmış ve bu taleplerin zarara sebep olan malın piyasaya sürüldüğü günden başlayarak on yıl sonra ortadan kalkacağı da belirtilmiştir. Ancak, satılan malın ayıbı, tüketiciden satıcının ağır kusuru veya hile ile gizlenmişse zama-naşımı süresinden yararlanılamaz.

Satışa sunulan ayıplı mallarla ilgili olarak tüketicinin okuyabileceği şekilde "özürdür" ibaresini içeren bir etiket konulmasının zorunlu olduğu hüllere, "Yalnızca ayıplı mal satılan veya bir kat ya da reyon gibi bir bölümü sürekli olarak ayıplı mal satışına, tüketicinin bilebileceği şekilde tahsis edilmiş yerlerde bu etiketin konulması zorunluluğu yoktur" şeklinde istisna getirilmiştir.

Ayrıca, güvenli olmayan malların, piyasaya özürdür etiketiyle dahi arz edilemeyeceği, bu ürünlere 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuat'ın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri uygulanacağı hususu bir fıkra olarak maddeye eklenmiştir.

Yeni düzenleme ile birlikte bir takım yönetmeliklerde yürürlüğe konulmuştur.

Bunlar arasında bulunan "Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik" te ayıp tarifi ise; malın piyasaya sunum tarzı, makul kullanım şekli ve piyasaya sürüldüğü an ve benzeri diğer hususlar göz önüne alınarak, bir kimsenin o maldan haklı olarak bekleyebileceği güvenliği sağlamayan mal olarak yapılmıştır.

Bir mal, sırf sonradan piyasaya daha iyi bir malın sürülmesi sebebiyle ayıplı sayılmaz.

Ayıplı mal nedeniyle satıcının sorumluluğu da yönetmelikte ayrıca düzenlenmiştir. Ayıplı bir malın, bir kişinin ölümüne veya yaralanmasına

veya bir malın zarar görmesine sebep olması halinde imalatçı/ üretici doğan zararı, kusuru aranmaksızın tazmin etmekle yükümlüdür.

Ayıplı maldan sorumlulukla ilgili Yargıtay'ın bir kararında satıcının satılanın ayıpsız olduğunu tekeffül etmiş sayılacağına işaret edilmiştir. (Kâmil Kadioğlu, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun s. 10)³

İmalatçının/ üreticinin, sorumlu tutulabilmesi için zarar görenin, malın ayıbını, uğradığı zararı ve ayıp ile zarar arasındaki nedensellik bağıını ispat etmesi gerekir.

Ayıplı malın neden olduğu zararlardan dolayı birden fazla kimse sorumlu olduğu taktirde, bunlar müteselsilin sorumludurlar. Ancak zararın, tüketicinin veya tüketicinin sorumlu olduğu üçüncü bir kişinin kusurundan kaynaklanması halinde tüm hal ve şartlar göz önüne alınarak, imalatçının/ üreticinin sorumluluğu azaltılabilir veya kaldırılabilir.

Bilim ve teknolojide ulaşılan düzeyin, malın piyasaya sürülmesinden sonraki 10 yıl içinde ayıplı olduğunun tespit edilmesine imkan tanınması halinde, imalatçı/ üretici, bu ayıbın olası zararlı sonuçlarını, ortadan kaldırmak için azami çabayı sarf etmemesi durumunda sorumluluktan kurtulma sebeplerini ileri süremez.

Yönetmelikte ayrıca sorumluluktan kurtulma halleri de belirlenmiştir.

"İmalatçı/üretici aşağıdaki durumlardan birini ispatladığı taktirde malın sebep olduğu zarardan sorumlu tutulamaz:

a. Malı piyasaya sürmemiş olması,

b. Malın, satılmak gayesiyle veya ticari faaliyetlerin seyri sırasında üretilmemiş olması,

c. Tüm hal ve şartlar göz önünde bulundurulduğunda, zarara sebep olan ayıbın, mal piyasaya sürüldüğünde mevcut olmaması,

³ Yargıtay, 13. HD'nin 18.11.1999 gün ve 7875-8539 sayılı kararı : Davacının davalıdan benzin satın aldığı konusunda uyuşmazlık yoktur. Mahkemenin hükme esas aldığı ceza davasında kasten sulu benzin satıldığıının kanıtlanmamış olmasına dayanılarak, beraat kararı verilmiştir. Ceza mahkemesinin delil yetersizliği nedeniyle verdiği beraat kararı hukuk hakimini bağlamaz. Davalı satıcı olarak, sattığı benzinin katıksız ve susuz olduğunu da tekeffül etmiş sayılır. Yaptığı işin niteliği bu kabulü zorunlu kılar. Davalı dahi benzin depolarının yağmur nedeniyle su alabileceğini kabul ederek, davacının benzin otomatliğini değiştirdiğini ve bedelinin kendisince ödendiğini kabul etmiştir. Dinlenen tanık benzinin sulu olduğunu açıklamıştır. Davalı benzinin katıksız olmasını temin ile yükümlüdür. Bu yükümlülüğe aykırılık sorumluluğu gerektirir. Davalının sattığı sulu benzinden dolayı davacının aracında bir zarar meydana gelmiş ise davacı bunu isteyebilir. Bu durumda davacının olayla ilgili maddi ve manevi zararları saptanarak sonucuna uygun bir karar verilmesi gerekir.

d. Malın teknik düzenlemesinin ayıba neden olması,

e. Mal piyasaya sürüldüğünde mevcut bulunan bilimsel ve teknolojik bilgilerin, ayıbın varlığının bilinmesine imkan vermemesi,

Nihai malın tasarımı ya da bu malın imalatçısının/üreticisinin talimatı sebebiyle, bütünü oluşturan parçalardan birinin imalatçısı/üreticisi, o malın ayıbından sorumlu değildir.

Sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede tüketicinin bu yönetmelikte yer alan, haklarını kullanmaktan feragat ettiğine dair veya imalatçının/üreticinin bu yönetmelikten kaynaklanan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersiz olacağı” belirtilmiştir.⁴

Bu arada madde metninde geçen süreler hakkında da açıklamalarda bulunmakta yarar vardır.

Otuz Günlük Süre

Bildirme süresidir. Kanun, tüketiciyi, malın teslimi tarihinden itibaren otuz gün içinde ayıbı satıcıya bildirmekle yükümlü tutmuştur. Bunun anlamı, Borçlar Kanunu'nun 198. maddesi hükmü gereğince tüketici bu süre içinde ayıp bildiriminde bulunmazsa malın ayıbından dolayı talep hakkını kaybeder ve malı o haliyle kabul etmiş sayılır. Gerçekten, Borçlar Kanunu'nun 198. maddesinde ayıbın derhal satıcıya ihbar edilmesi öngörülürken Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da bu süre tüketici lehine otuz gün olarak düzenlenmiştir. İhbarın yapılmaması veya ihmal edilmesi halinde satılanın kabul edilmiş sayılacağı belirtilmiştir. Ayıp gizli ise, ayıbın ortaya çıktığı tarihten itibaren bu süre işlemeye başlar. Burada da açık ayıpta olduğu gibi süresi içinde bildirimde bulunulmamış ise, satılan bu ayıp ile beraber kabul edilmiş addolunur.

İki Yıllık Zamanaşımı

Ayıba karşı sorumlu tutulanlar, ayıba karşı daha uzun bir süre sorumluluk üstlenmemişlerse, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabi kılınmıştır. Bu süre Borçlar Kanunu'nun 207. maddesinde bir yıldır. Tüketicilerin korunması amacıyla kanunda bu süre iki yıla çıkarılmıştır. Bu İki yıllık süre içinde dava açılmasa tüketicinin hakkı sakıt

⁴ Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik; (13.06.2003 tarih ve 25137 sayılı *Resmî Gazete*'de yayımlanan.)

olur. Başka bir deyişle tüketici artık satılanın ayıbından dolayı satıcıya karşı talepte bulunamayacaktır.

Üç Yıllık Zamanaşımı

Yeni düzenlemede ayıplı malın neden olduğu her türlü zararlardan dolayı yapılacak talepler üç yıllık zamanaşımına tabi tutulmuştur. Ancak bu taleplerin zarara sebep olan malın piyasaya sürüldüğü günden başlayarak on yıl sonra ortadan kalkacağı da belirtilmek suretiyle bir malın on yıl piyasada kalması durumunda artık vereceği zarardan İmalatçı-üretici, satıcı, bayi, acente, ithalatçı, kredi verenin sorumlu tutulamayacağını hükme bağlamıştır. Bu süre ayıp ile ilgili süreden farklıdır. Örneğin; proje ve imalat hatası nedeniyle tüketici kullanırken zarar görebilir veya imalatında kullanılan malzeme tüketiciye zarar verebilir. Bu halde uygulanacak zaman aşımı üç yıl kabul edilmiştir. Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmeliği'nin 9. maddesinde zamanaşımının başlangıcının zarar görenin, zararı, maldaki ayıbı ve imalatçının/ üreticinin kim olduğunu öğrendiği veya öğrenebileceği gün olduğu belirtilmiştir.

Beş Yıllık Zamanaşımı

Ayıplı maldan sorumlulukta, diğer mallarda iki yıl olan zamanaşımı süresi konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda beş yıl olarak kabul edilmiştir.

On Yıllık Süre

Ayıplı malın neden olduğu her türlü zararlardan dolayı yapılacak talepler üç yıllık zamanaşımına tabi tutulduktan sonra, Bu tazminat taleplerinin, zarara sebep olan malın piyasaya sürüldüğü günden başlayarak on yıl içinde yapılabileceği belirtilmiştir. Bir başka anlatımla malın piyasaya sürüldüğü günden itibaren on yıl sonra tazminat talep edilemeyecektir.

Konu ile ilgili olarak "Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik" hazırlanarak yayımlanmıştır.⁵

Kanun'a 4/a maddesi olarak eklenen maddede, "Ayıplı Hizmet" tarifi "sağlayıcı tarafından bildirilen reklam ve ilânlarında veya standardında veya teknik kuralında tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği

⁵ 13.06.2003 tarih ve 25137 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan.

faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler” olarak yapılmıştır.

İhbar süresi 4. maddede ki gibi otuz gün olarak kabul edilmiş ve bu sürenin hizmetin ifa edildiği tarihten başlayacağı vurgulanmıştır. Tazminat talepleri ve zamanaşımı süreleri hakkında yine 4. maddeye atıf yapılmıştır.

“*Satıştan Kaçınma*” başlığını taşıyan 5. maddesinde de değişiklik yapılmış satıcının teşhir ettiği malların üzerinde “*numunedir*” veya “*satılık değildir*” ibaresi bulunmayan bir malın satışından kaçınmayacağı daha açık şekilde yeniden düzenlenmiştir.

Hizmet sağlamada da haklı bir sebep bulunması halinde kaçınılabileceği hükmü getirilmiştir.

Maddede, satıcının bir mal veya hizmetin satışını, başka bir mal veya hizmetin satın alınması koşuluna bağlı kılamayacağı ve aynı malın veya hizmetin kendisi tarafından belirlenen oranda satın alınması koşuluna da bağlayamayacağı hüküm altına alınmış, böylece tüketicilerin, yoğun tüketime konu olan ve zaman zaman kıtlığı çekilen malları satın alırken, ihtiyaç duymadıkları diğer bir malı veya aynı malın yüksek miktarını satın alma zorunda kalmalarının önüne geçilmiştir.

Maddede bir istisna öngörülerek bir malın veya hizmetin belli bir miktar, sayı, ebat, ya da süre koşuluyla satılmasının genel kural oluşturmadığı, ticari örf veya adetin bulunmadığı durumlarda yukarıda belirtilen hükmünün uygulanmayacağı hükmü eskisi gibi aynen muhafaza edilmiştir. (Kâmil Kadioğlu, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun s. 25)

4077 sayılı Kanun’un “*Taksitli Satışlar*”la ilgili 6. maddesi başlığı ile birlikte değiştirilmiş, 6. maddede “*sözleşmedeki haksız şartlar*”, 6/a maddesinde “*Taksitle Satış*”, 6/b maddesinde “*Devre tatil*”, 6/c maddesinde “*Paket Tur*” ile ilgili düzenlemeler yapılmıştır.

Devre tatil ve devre mülk sözleşmelerinin kapıdan satış niteliğinde kabul edilerek Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında olduğu yolunda Yargıtay içtihatları esas alınarak bu kez tatil amaçlı düzenlenen “*Devre Tatil*” ve turizm amaçlı düzenlenen “*Paket Tur*” sözleşmeleri Kanun’a dahil edilmiş ve bu konudaki boşluk da böylece giderilmiştir.

Haksız şart, yönetmelikte, “*satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin tüketiciyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşulları*” olarak tarif edilmiştir.

Maddede eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edeme-

mişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edileceği ve sözleşmede yer alan bu şekildeki haksız şartların tüketici için bağlayıcı olmayacağı hükme bağlanmıştır.

“Tüketici Sözleşmeleri’ndeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik”te;⁶ sözleşme şartlarının tüketicinin anlayabileceği şekilde açık ve anlaşılır dille yazılmış olması gerekeceği, bir sözleşme şartının haksızlığı değerlendirilirken, sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin yapılmasını sağlayan şartlar veya onun bağlı olduğu sözleşmelerin tüm şartlarının dikkate alınacağı belirtilmiştir.

Yönetmelikte ayrıca haksız şartların neler olduğu liste halinde eklenmiştir.

Kanun’un 6/a maddesinde “Taksitle Satış” düzenlenmiş, taksitli satış sözleşmelerinin yazılı olması zorunluluğu vurgulanmış ve sözleşmede bulunması gereken asgari koşullar gösterilmiştir.

Maddede ayrıca, sözleşmeden ayrı olarak kıymetli evrak niteliğinde senet düzenlenecekse, bu senedin, her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde ve sadece nama yazılı olarak düzenleneceği, aksi halde kambiyo senedinin geçersiz olacağı da belirtilmiştir.

Taksitli satışlarda; tüketicinin borçlandığı miktarı önceden ödeme hakkına sahip olduğu, bu durumda satıcının ödenen miktara göre gerekli faiz indirimi yapmakla yükümlü olduğu da hükme bağlanmıştır.

Maddede, taksitlerden birinin veya birkaçının ödenmemesi halinde, satıcının kalan borcun tümünü talep edebilme şartları da ayrıca gösterilmiştir.

Bu sözleşmelere ilişkin usul ve esasların bakanlıkça belirleneceği hükmü gereğince “Devre Tatil Sözleşmeleri Uygulama ve Esasları Hakkında Yönetmelik” ile “Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” ler çıkarılmış, bu sözleşmelerle ilgili usul ve esaslar gösterilmiştir.⁷

7. maddede “Kampanyalı Satışlar” yeniden düzenlenmiş, kampanyalı satış tarifi yapıldıktan sonra, bu satışların Bakanlığın izni ile yapılacağı, taahhüdün hiç veya gereği gibi yerine getirilememesi durumunda, satıcı, sağlayıcı, bayi, acente, imalatçı-üretici, ithalatçı yanında kredi vereninde müteselsil sorumlu olacağı belirtilmiştir.

Maddede, tüketicinin, kampanyadan ayrılması durumunda, kampanyayı düzenleyen; mal veya hizmetin tüketiciye teslimi tarihini geçmemek

⁶ 13.06.2003 tarih ve 25137 sayılı *Resmi Gazete*’de yayımlanan.

⁷ 13.06.2003 tarih ve 25137 sayılı *Resmi Gazete*’de yayımlanan.

şartıyla tüketicinin o ana kadar ödediği tüm bedeli ödemekle yükümlü tutulmuştur.

Aksi kararlaştırılmadığı takdirde, ön ödeme tutarının, mal veya hizmetin satış bedelinin yüzde kırkıdan fazla olamayacağı, kampanyalı satışlarda malın teslim ya da hizmetin ifa süresinin on iki ayı geçemeyeceği, konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallar için bu sürenin otuz ay olduğu ayrıca belirtilmiştir.

Maddeye önemli bir husus daha eklenerek, tüketicinin ödemeye ilişkin tüm edimlerini yerine getirmesi durumunda, malın teslimi ya da hizmetin ifası, ödemenin bitimini takiben en geç bir ay içinde yapılmak zorunluluğu getirilmiştir.

“*Kampanyalı Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik*” hazırlanıp yayımlanmıştır.

“*Kapıdan Satışlar*”la ilgili 8. madde yapılan değişiklikle; bu tür satışlarda, tüketicinin, teslim aldığı tarihten itibaren yedi gün içinde malı kabul etmekte veya hiçbir gerekçe göstermeden ve hiçbir yükümlülük altına girmeden reddetmekte serbest olduğu, hizmetlerin satımında bu sürenin sözleşmenin imzalanması tarihinden başlayacağı, bu süre dolmadan satıcı veya sağlayıcının, kapıdan satış işlemine konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemeyeceği ve satıcının, cayma bildirimini kendisine ulaştığı andan itibaren yirmi gün içinde malı geri almakla yükümlü olduğu, tüketicinin, malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalarından sorumlu olmadığı hükme bağlanmıştır.

Bununla ilgili “*Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik*” hazırlanmış ve yürürlüğe konmuştur.⁸

Yönetmelik’te kapıdan satış usul ve esasları belirlenmiş, kapıdan satışlarla ilgili olarak faaliyette bulunabilecek firmaların “*Kapıdan Satış Yetki Belgesi*” almak zorunda oldukları, yapılması zorunlu olan sözleşmede bulunması gereken asgari bilgilerin, taksitli kapıdan satışlara ilişkin sözleşmelerde bulunması zorunlu unsurların neler olduğu gösterilmiştir.

Kapıdan satışlarda satıcının yükümlülüğü başlığını taşıyan 9. maddesi başlığı ile birlikte değiştirilmiş “*Kapıdan Satışlarda Satıcının ve Sağlayıcının Yükümlülüğü*” başlığı altında yeniden düzenlenmiştir.

Kapıdan satış sözleşmelerinde, mal veya hizmetin nitelik niceliğine ilişkin açıklayıcı bilgilerin yanında, cayma bildirimini yapılacağı açık adres

⁸ 13.06.2003 tarih ve 25137 sayılı *Resmî Gazete*’de yayımlanan.

ve en az on altı punto (daha önce on iki punto idi) ve koyu siyah harflerle yazılmış tüketicinin cayma hakkı olduğuna dair belgenin yer almak zorunda olduğu, tüketicinin sözleşmeyi imzalayarak kendi el yazısı ile tarihini yazacağı, bu şekilde düzenlenmiş sözleşmenin ve malın tüketiciye teslim edildiğinin ispatının satıcıya veya sağlayıcıya ait olduğu, aksi takdirde tüketicinin cayma hakkını kullanmak için yedi günlük süre ile bağlı olmadığı hükme bağlanmıştır.

Cayma bildirim süresinin başlaması için mal veya hizmetin alıcıya teslim edilmesi gerekir.⁹

4822 sayılı Kanun'la "Mesafeli Sözleşmeler" 9/a maddesi olarak kanuna eklenmiş, bu sözleşmelerin, yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı kaşıya gelinmeksizin yapılan ve malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi veya ifası kararlaştırılan sözleşmeler olarak tarif edilmiştir.

Maddede, sözleşmenin akdinden önce, bakanlık tebliğinde belirlenecek bilgilerin tüketiciye verilmesinin zorunlu olduğu, tüketicinin, bu bilgileri edindiğini yazılı olarak teyit etmedikçe sözleşmenin akdedilemeyeceği, elektronik ortamda yapılan sözleşmelerde teyit işleminin yine elektronik ortamda yapılacağı, satıcı ve sağlayıcının siparişin kendisine ulaştığı andan itibaren otuz gün içerisinde edimini yerine getirmesi gerektiği, bu sürenin en fazla on gün uzatılabileceği, satıcı veya sağlayıcının teslim edilen malların veya sunulan hizmetlerin teslimatının ayıpsız olarak yapıldığını ispatla yükümlü olduğu, satıcı veya sağlayıcının cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on gün içinde almış olduğu bedeli, kıymetli evrakı ve tüketiciyi bu hukuki işlemde dolayı borç altına sokan her türlü belgeyi iade etmek ve yirmi gün içerisinde de malı geri almakla yükümlü olduğu hükme bağlanmıştır.

Bu madde ile ilgili olarak, "Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik" te yayımlanmıştır.

"Tüketici Kredisi" başlığını taşıyan 10. madde önemli değişikliklere uğramıştır.

⁹ Yargıtay 13. HD'nin 20.01.2004 tarih ve 2003/11169 E. 2004/383 E. Taraflar arasında düzenlenen Clup Erdoğan üyelik sözleşmesinin yapıldığı tarihte yürürlükte bulunan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un 8. maddesi kapıdan satışı; işyeri, fuar, panayır gibi satış mekanları dışında, önceden mutabakat olmaksızın yapılan tecrübe ve muayene koşulu satışlar olarak tanımlanmıştır. Hal böyle olunca cayma süresinin başlaması için mal veya hizmetin alıcıya teslim edilmesi gerekir. Somut olayda davalı edimini yerine getirip, tesisi kullanıma elverişli halde sözleşmede kararlaştırılan dönemde teslim etmediği sürece alıcı cayma hakkını kullanabilir. Aynı Yasa'nın 9. maddesinde cayma belgesinde nelerin bulunması gerektiği ne

Tüketicilerin bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak aldıkları kredinin tüketici kredisi olduğu tarif edildikten sonra sözleşmede bulunması gereken şartlara; gecikme faizine “*akdi faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmeme*” şartı getirilmiş, ayrıca, “*kredinin yabancı para cinsinden kullanılması durumunda, geri ödemeye ilişkin taksitlerin ve toplam kredi tutarının hesaplanmasında, hangi tarihteki kurun dikkate alınacağına ilişkin şartlar*” eklenmiştir.

Kredi verenin, taksitlerden birinin veya birkaçının ödenmemesi halinde kalan borcun tümünün ifasını talep edebilmesi, hakkını saklı tutması, kredi verenin bütün edimlerini yerine getirmiş olması, tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi, halinde bu hakkını kullanabileceği, ancak kredi verenin bu hakkını kullanabilmesi için tüketiciye bir hafta süre vererek uyarıda bulunması gerektiği de önceden olduğu gibi kanuna girmiştir.

Tüketicinin, taksitli satışlarda olduğu gibi kredi verene borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebilme ve bir veya birden fazla taksit ödemesinde bulunabilme imkanı getirilmiş, bu gibi durumlarda kredi veren, ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indirimi yapmakla yükümlü tutulmuştur.

Yapılan değişikliklerle, kredi verenin, ödemeleri bir kıymetli evraka bağlaması ya da krediyi kıymetli evrak kabul etmek suretiyle teminat altına alması yasaklanmıştır.

Kredi ile ilgili olarak “*Tüketici Kredisinde Erken Ödeme İndirimi ve Kredinin Yıllık Maliyet Oranını Hesaplama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik*” hazırlanarak yayımlanmıştır.¹⁰

4822 sayılı Kanun’la 4077 sayılı Kanun’a “*Kredi Kartları*” ile ilgili 10/a maddesi eklenmiştir.

Maddede, kredi veren tarafından tüketiciye gönderilen dönemsel hesap özetlerinin ödeme planı hükmünde olduğu, hesap özetinde yer alan asgari ödeme tutarının vadesinde ödenmemesi halinde; 10. maddenin (f) bendinde yer alan gecikme faizi dışında herhangi bir isim altında yükümlülük altına sokulamayacağı hüküm altına alınmıştır.

şekilde yazılacağı, duraksamaya yer vermeyecek şekilde açıktır. Böyle bir belgenin verilmesi halinde davacı, cayma hakkı olduğunu öğrenmiş olabileceği ve dolayısıyla süresinde cayma hakkını kullanabilecekken, belgenin verilmemesi halinde de teslim edilen mal veya hizmetin ayıplı olması halinde uygulanması gereken 2 yıllık sürenin burada uygulanması mümkün değildir. Değinen yönün göz önünde tutularak davanın kabulüne karar vermek gerekirken yazılı şekilde davanın reddine dair hüküm kurulması usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir.

¹⁰ 01.08.2003 tarih ve 25186 sayılı *Resmî Gazete*’de yayımlanan.

Kredi verenin faiz artırımını otuz gün önceden tüketiciye bildirmek zorunda olduğu, artırılan faiz oranının geriye dönük olarak uygulanamayacağı, tüketicinin bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde tüm borcu ödeyip kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmeyeceği, kredi kartı ile mal veya hizmetin satın alınması durumunda satıcı veya sağlayıcının, tüketiciden komisyon veya benzeri isim altında ilave ödemede bulunulmasının istenemeyeceği belirtilmek suretiyle kredi kartları ile ilgili önemli şikayetler önlenmiştir.

“Sürelî Yayınlar”ın yer aldığı Kanun’un 11. maddesi değiştirilerek yeniden düzenlenmiştir.

Sürelî yayın kuruluşları tarafından düzenlenen ve sürelî yayın dışında ikinci bir ürün veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği durumlarda; sürelî yayıncılık amaçlarına aykırı olmayan kültürel ürünler dışında hiçbir mal ya da hizmetin taahhüdü ve dağıtımının yapılamayacağı, bu amaçla kampanya düzenlenmesi halinde, kampanya süresinin altmış günü geçemeyeceği ve kampanya konusu mal veya hizmet bedelinin bir bölümünün tüketici tarafından karşılanmasının istenemeyeceği, kampanyaya ait reklam ve ilanlarında, kampanya konusu mal veya hizmetin teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programını ilan etmek ve bunları kampanyanın bitim tarihinden itibaren otuz gün içinde yerine getirmek zorunda olduğu, sürelî yayın satış fiyatının, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle artırılamayacağı, kampanya konusu mal veya hizmet taahhüdü ve dağıtımını bölünerek yapılamayacağı ve bu mal veya hizmetin ayrılmaz ya da tamamlayıcı parçalarının ayrı bir kampanya konusu haline getirilemeyeceği hükme bağlanmak suretiyle kampanyalar nedeniyle tüketicilerin mağdur olmaları önlenmiş, kampanyalardaki başı boşluk ve sorumsuzluk disiplin altına alınmıştır. Ayrıca, sürelî yayın kuruluşları tarafından düzenlenmeyen, ancak sürelî yayınlara doğrudan veya dolaylı irtibatlandırılan kampanyalar da bu hükümlere tabi tutulmuştur.

Daha önce 11. maddede sürelî yayınlara birlikte yer alan “Abonelik Sözleşmeleri” 4822 sayılı Kanun’la yapılan değişiklikle 11/a maddesi olarak yeniden düzenlenmiştir.

Maddede, her türlü abonelik sözleşmelerine taraf olan tüketicilerin yazılı olarak aboneliklerine son verebilecekleri, satıcının, aboneliğe son verme isteğini, yazılı bildirimden kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içinde yerine getirmekle yükümlü olduğu, sürelî yayın aboneliğine son verme isteği ise; yazılı bildirimden satıcıya ulaştığı tarihten itibaren günlük yayınlarda on beş gün, haftalık yayınlarda bir ay, aylık yayınlarda üç ay sonra yürürlüğe gireceği, daha uzun sürelî yayınlarda ise, bildirimden sonraki ilk yayını müteakiben yürürlüğe konulacağı belirtilmiş ve satıcı,

abone ücretinin geri kalan kısmını hiçbir kesinti yapmaksızın on beş gün içinde iade etmekle yükümlü tutulmuştur.

Malın etiketlenmesiyle ilgili 12. madde başlığı ile birlikte değiştirilerek “*Fiyat Etiketi*” başlığı ile yeniden düzenlenmiştir.

Perakende satışa arz edilen mallara etiket ve hizmetlere tarife ve fiyatları gösterir listeler asma zorunluluğu belirtildikten sonra etiket, fiyat ve tarife listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat üzerinden satış yapılacağı hükme bağlanmış ve “*fiyatı; Bakanlar Kurulu, Kamu Kurumu ve Kuruluşları veya Kamu Kurumu niteliğinde Meslek Kuruluşları tarafından belirlenen mal veya hizmetlerin, belirlenen bu fiyatın üzerinde bir fiyata satışa sunulması*” yasaklanmıştır.

Bu madde ile ilgili olarak çıkarılan “*Etiket, Tarife ve Fiyat Listeleri Yönetmeliği*” nde perakende olarak satışa sunulan mallar ile hizmetlerin, etiket, tarife ve fiyat listelerinin, şekli, içeriği ile kullanılma, usul ve esasları düzenlenmiştir.¹¹

“*Garanti Belgesi*” ile ilgili 13. madde değiştirilerek yeniden düzenlenmiş, bir yıl olan garanti süresi iki yıla çıkarılmış ancak, özelliği nedeniyle bazı malların garanti şartlarının Bakanlık’ça bir ölçü birimi ile belirlenebileceği hükme bağlanmıştır.

Garanti belgesine ilişkin usul ve esasların düzenlendiği “*Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik*” hazırlanarak yürürlüğe konulmuştur.¹²

“*Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu*” başlığı altında düzenlenen 14. madde deki değişiklik şekil olarak ifadede yapılmış özünde bir değişiklik yapılmamıştır.

Madde ile ilgili “*Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik*” düzenlenmiş ve yürürlüğe konmuştur.¹³

4077 sayılı Kanun’un 15. maddesinde düzenlenen “*Servis Hizmetleri*” başlığı ile birlikte değiştirilerek “*Satış Sonrası Hizmetler*” başlığı ile yeniden düzenlenmiştir.

İmalatçı veya ithalatçıların bulundurmaları gereken yedek parça stok miktarının Bakanlık’ça belirleneceği, İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi halinde, kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini, o malın yeni ithalatçısının sunmak zorunda olduğu, garanti

¹¹ 13.06.2003 tarih ve 25137 sayılı *Resmi Gazete*’de yayımlanan.

¹² 14.06.2003 tarih ve 25138 sayılı *Resmi Gazete*’de yayımlanan.

¹³ 14.06.2003 tarih ve 25138 sayılı *Resmi Gazete*’de yayımlanan.

belgesi ile satılmak zorunda olan bir sanayi malının garanti süresi sonrasında arızalanması durumunda, o malın Bakanlık'ça belirlenen azami tamir süresi içinde onarılmasının zorunlu olacağı maddeye eklenmiştir.

Satış sonrası hizmetler için hazırlanan "Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelik" yayımlanarak yürürlüğe konulmuştur.¹⁴

"Ticari Reklamlar ve İlanlar" başlığı ile düzenlenmiş bulunan 16. maddesinde yapılan değişiklikte; ticari reklam ve ilanların uygun olmaları gereken yasalara, genel ahlaka, doğruluk ve dürüstlük unsurlarına, Reklam Kurulu'nca belirlenen ilkeler, kamu düzeni, kişilik hakları unsurları eklenmiş; "aynı ihtiyaçları karşılayan ya da aynı amaca yönelik rakip mal ve hizmetlerin karşılaştırmalı reklamların yapılabilmesi", "reklam verenin, ticari reklam veya ilânda yer alan somut iddiaları ispatla yükümlü" olduğu, reklam verenler ile reklamcılarının ve mecra kuruluşlarının bu madde hükümlerine uymakla yükümlü oldukları hususları maddeye konmak suretiyle genişletilmiştir.

Konu ile ilgili "Ticari Reklam ve İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik" yayımlanmıştır.¹⁵

"Reklam Kurulu" başlıklı 17. madde de yapılan değişiklikle kurulun üye sayısı çoğaltılmış, maddenin (a) bendindeki düzenleme ile Bakanlık'ça belirlenen üye yerine ilgili genel müdür yardımcılarının arasından görevlendirilecek bir üyenin, (h) bendinde Ankara, İstanbul ve İzmir Gazeteciler Cemiyetleri'nin kendi aralarından seçeceği üye yerine Türkiye'deki tüm gazeteciler derneklerinin kendi aralarından seçeceği üyenin kurula katılacağı, bunlara ek olarak (r) Memur Sendikaları Konfederasyonları'ndan bir, (s) Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği'nin görevlendireceği bir, (t) Ankara, İstanbul ve İzmir Büyükşehir Belediyeleri'nin kendi aralarından seçeceği bir, (u) Türk Eczacılar Birliği'nden bir, (v) Türk Diş Hekimleri Birliği'nden bir üyenin katılımıyla on yedi olan üye sayısı yirmi beşe, toplantı nisabı da dokuzdan on dörde çıkarılmıştır.

Reklam Kurulu'nun görevleri, kuruluş, çalışma usul ve esasları "Reklam Kurulu Yönetmeliği" adı ile düzenlenerek yayımlanmıştır.¹⁶

"Zararlı ve Tehlikeli Mal ve Hizmetler" başlığını taşıyan 18. maddesinde önemli bir değişiklik yapılmamış bir bent halinde olan madde iki fıkra halinde yeniden düzenlenmiştir.

¹⁴ 13.06.2003 tarih ve 25137 sayılı *Resmi Gazete*'de yayımlanan.

¹⁵ 14.06.2003 tarih ve 25138 sayılı *Resmi Gazete*'de yayımlanan.

¹⁶ 01.08.2003 tarih ve 25186 sayılı *Resmi Gazete*'de yayımlanan.

“Kalite Denetimi” başlıklı 19. madde başlığı ile birlikte değiştirilerek “Mal ve Hizmet Denetimi” başlığı ile yeniden düzenlenmiştir.

Değişiklikte; tüketiciye sunulan mal ve hizmetlerin standardına ve uyulması zorunlu teknik düzenlemeye uygun olma zorunluluğu getirilmiştir.

“Tüketicinin Eğitilmesi” başlıklı 20. madde de yapılan değişiklikle, “her derecede okullar” yerine “örgün ve yaygın eğitim kurumları” ibaresi konulmuş, ikinci fıkradaki “kitap, mecmua ve broşür çıkarılması ve tüketicinin bilgilendirilmesi için” ibaresi metinden çıkarılmak suretiyle “tüketicinin eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi için radyo ve televizyonlarda programlar düzenlenmesine ilişkin usul ve esaslar, Tüketici Konseyi’nin önerisi ile bakanlıkça tespit ve ilân olunur” şeklinde yeniden düzenlenmiştir.

Tüketici Kuruluşları’ndan “Tüketici Konseyi” başlıklı 21. maddesinin birinci ve ikinci fıkraları değiştirilerek yeniden düzenlenmiştir. Değişiklikte konseyin kuruluşu genişletilmiş konseye üye verecek kuruluşlar çoğaltılmıştır. Konseye üye verecek kuruluşlara; Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Hazine Müsteşarlığı, Dış Ticaret Müsteşarlığı, Türk Patent Enstitüsü Başkanlığı, Rekabet Kurumu, Radyo ve Televizyon Üst Kurulu, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu, Telekomünikasyon Kurumu, Türk Akreditasyon Kurumu, Milli Prodüktivite Merkezi, büyük şehir belediyeleri, (Türk Belediyecilik Derneği) yerine il belediyelerini temsilen Türk Belediyeler Birliği, memur sendikaları konfederasyonları, Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu, Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği, Türk Diş hekimleri Birliği, Türk Veteriner Hekimleri Birliği, Türkiye Bankalar Birliği, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, Türkiye Otelciler Birliği, (Türkiye Milli Kooperatifler Birliği) yerine Tüketim Kooperatifleri Merkez Birliği, eklenmiştir.

Tüketici Konseyi’nin kuruluş ve görevleri ile çalışma usul ve esasları hakkında düzenlenen “Tüketici Konseyi Yönetmeliği” de düzenlenerek yayımlanmıştır.¹⁷

“Tüketici Sorunları Hakem Heyeti” ile ilgili 22. maddedeki değişikliklerde; birinci fıkradaki “tüketiciler ile satıcılar arasında çıkan” tabiri çıkarılarak yerine “bu kanun uygulamasından doğan” tabiri konulmak suretiyle amaca uygun bir düzenleme yapılmıştır.

Maddenin üçüncü fıkrasına; “tüketici örgütü olmayan yerlerde tüketiciler, tüketim kooperatifleri tarafından temsil edilir” ibaresi eklenmek suretiyle heyetin oluşumunda yaşanacak olumsuzluk giderilmiştir.

¹⁷ 01.08.2003 tarih ve 25186 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan.

Maddeye dördüncü fıkra eklenerek heyet çalışmalarını kolaylaştırmak için raportör görevlendirilme olanağı getirilmiştir.

Hakem heyetleri kararlarının hukuki sonuçları bakımından maddede önemli değişiklik yapılmıştır. Bu değişikliğe göre değeri beş yüz milyon liranın altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerine başvuru zorunlu tutulmuş ve bu uyuşmazlıklarda heyetin vereceği kararların tarafları bağlayacağı, bu kararların İİK'nın ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlere göre yerine getirileceği, tarafların bu kararlara karşı tüketici mahkemesine itiraz edebilecekleri, itirazın icrayı durdurmayacağı ancak hakimin talep halinde icrayı durdurabileceği, itiraz üzerine tüketici mahkemelerinin vereceği kararın kesin olduğu hükme bağlanmıştır.

Ayrıca değeri beş yüz milyon lira ve üstündeki uyuşmazlıklarda hakem heyetlerinin vereceği kararların, tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebileceği, parasal sınırların belirlenme şekli ve zamanı tüketici sorunları hakem heyetleri başkan ve üyeleri ile raportörlere verilecek ücret ile ilgili değişiklikler yapılmıştır.

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin kurulması, çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar ile ilgili "*Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği*" hazırlanarak yürürlüğe konulmuştur.¹⁸

"*Tüketici mahkemeleri*"ni düzenleyen 23. madde yapılan değişikliklerle; tüketicinin korunmasını daha etkin hale getirmek için tüketici örgütlerine de dava açma hakkı tanınmış, tüketici örgütlerince açılacak davalarda, bilirkişi ücretlerinin Bakanlık'ça karşılanacağı hükme bağlanmak suretiyle, halen ekonomik güçlükler yaşayan tüketici örgütlerinin genel olarak tüketicileri ilgilendiren konularda dava açmalarının teşvik edilmesi öngörülmüştür.

Tüketici mahkemelerinde görülecek davalar kanunda tarif edilmekle beraber Yargıtay içtihatları ile bir kısım sözleşmeler kanun kapsamına dahil edilmiştir. Örneğin; Yargıtay 13. HD iki kararında Türk Telekomünikasyon AŞ ile Tedaş'ın aboneleri ile aralarındaki ilişkinin 4077 sayılı Yasa kapsamında olduğu ve bu ilişkilerden doğan uyuşmazlıklara Tüketici Mahkemesinde bakılması gerektiği belirtilmiştir.¹⁹

¹⁸ 01.08.2003 tarih ve 25186 sayılı *Resmî Gazete*'de yayımlanan.

¹⁹ Yargıtay 13. HD'nin 29.01.2004 tarih ve 2003/11477 E. 2004/797 K: Bir hukuki işlemin 4077 sayılı Yasa kapsamında kaldığının kabul edilmesi için yasanın amacı içerisinde yukarıda tanımları verilen taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir. Somut uyuşmazlıkta davalı Türk Telekomünikasyon A. Ş. (satıcı)nın davacıya (alıcıya) telefon görüşme hizmeti sunduğu ve taraflar arasındaki ilişkinin 4077 sayılı Yasa kapsamında kaldığı anlaşılmaktadır.

4077 sayılı Yasa'nın 23. maddesi bu kanunun uygulanması ile ilgili her türlü ihtilafa tüketici mahkemelerinde bakılacağını öngörmüştür. Taraflar arasındaki uyuşmazlık

Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nun yetki kurallarına istisna getirilerek tüketici davalarının tüketicinin ikametgâhı mahkemesinde de açılabilmesi sağlanmış ve böylece bu konuda tüketicilerin karşılaştığı güçlükler ortadan kaldırılmıştır.

“Üretimin, Satışın Durdurulması ve Malın Toplatılması” başlığını taşıyan 24. maddesinde yapılan değişiklikte; satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi halinde malın satışının geçici olarak durdurulacağı, ve en geç üç ay içinde malın ayıbının ortadan kaldırılmasının mümkün olmaması halinde malın toplattırılacağı, toplattırmanın şartları ve şekli belirlenmiştir.

Kanun'a “Olduklarından Farklı Görünen Mallar” başlığı ile 24/a maddesi eklenmiş ve bu maddede; gıda ürünü olmamalarına rağmen, sahip oldukları şekil, koku, görünüm, ambalaj, etiket, hacim ve boyutları nedeniyle farklı görünen ve bu sebeple de tüketiciler tarafından gıda ürünleri ile karıştırılan mallar hakkında düzenleme yapılmıştır.

“Ceza Hükümleri” başlığını taşıyan 25. madde yapılan değişikliklerle; ceza hükümlerinde farklılaşan ekonomik ve sosyal şartlar dikkate alınarak düzenlemeler yapılmış, uygulamada, pek çok tüketici mağduriyetine yol açan kampanyalı satışlarda vaadedilen ürünün hiç ya da zamanında teslim edilmemesi cezai yaptırıma tabi tutulmuştur.

“Cezalarda Yetki, İtiraz ve Zamanaşımı” başlığını taşıyan 26. maddenin birinci fıkrasında yapılan değişikliklerle; 4077 sayılı Kanun'un 25. maddesinin üç, altı, yedi ve sekizinci fıkralarındaki cezaların Bakanlık, diğer fıkralarındaki cezaların o yerin mülkî amiri tarafından uygulanacağı hükmüyle cezaların uygulanmasında yetki alanları belirlenmiştir.

Kanun'un 28. maddesinde yapılan değişikliklerle; Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na, ilaç, müstahzar, kozmetik ve gıda maddelerine yönelik analizler hariç olmak üzere, laboratuvar kurma veya kurulu laboratuvarlardan yararlanma yetkisi verilmiştir.

4077 sayılı Yasa kapsamında kaldığına göre, davaya bakmaya Tüketici Mahkemesi görevlidir. Görevle ilgili düzenlemeler kamu düzeni ile ilgili olup, yargılamanın her aşamasında re'sen gözetilir. Görevle ilgili hususlarda kazanılmış hak söz konusu olmaz. Mahkemece davanın esası incelenerek sonucuna uygun bir karar verilmesi gerekirken yazılı şekilde mahkemenin görevsizliğine karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir.

Yargıtay 13. HD'nin 27.01.2004 tarih ve 2003/10999 E. 2004/674 K: Somut uyuşmazlıkta davalı (satıcı) davacıya (alıcı) elektrik sattığı ve taraflar arasındaki ilişkinin 4077 sayılı Yasa kapsamında kaldığı anlaşılmaktadır.

4077 sayılı Yasa'nın 23. maddesi bu kanunu uygulanması ile ilgili her türlü ihtilafa tüketici mahkemelerinde bakılacağını öngörmüştür. Taraflar arasındaki uyuşmazlık Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamında kaldığına göre davaya bak-

“Ödenek”lerle ilgili 29. maddesindeki değişikliklerle; kanunla oluşturulan kurumların kuruluş ve çalışmalarına ilişkin masrafları ile Bakanlığın, tüketicinin korunması amacına yönelik yapacağı harcamaları karşılamak üzere özel hesapta toplanan gelirlerin dağılımı yeniden düzenlenmiştir.

SONUÇ

4077 sayılı Kanun’da yapılan değişikliklere ilişkin genel gerekçede; ekonomik faaliyetlerin nihaî amacı, tüketicilerin ihtiyaçlarını sağlayacak mal ve hizmetleri üretmek ve bu ihtiyaçları rasyonel bir dağıtım zinciri oluşturarak karşılamaktır. İktisadî ve sosyal alanlardaki genişleme ve gelişmeler ile serbest piyasa ekonomisinin değişen şartları karşısında tüketicilerin, ihtiyaçlarının karşılanmasında beliren sorunları yalnız başlarına çözemeyecekleri anlaşılmış, tüketici çıkarlarını korumak amacıyla 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 23.2.1995 tarihinde kabul edilerek, 8.9.1995 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Anayasa’nın 172. maddesinde yer alan “devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder” hükmü doğrultusunda tüketicilerin daha etkin bir şekilde korunmasını ve Kanun’un uygulamasını sağlamak amacıyla Türk Tüketici Hukuku Mevzuatı oluşturulmuş, ancak, sosyal ve ekonomik hayatta öngörülemez gelişmeler nedeniyle, tüketiciler bazı alanlarda sorunlar yaşamaya devam etmiştir.

Kanun’un uygulamasıyla, sosyal ve iktisadî hayattaki gelişmelerle ortaya çıkan yeni durumları, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a kazandırmak, Anayasa’daki ifadesini bulan ilkeyi, tam anlamıyla gerçekleştirmenin gereğidir.

Diğer taraftan, yapılan düzenleme ile, Avrupa Birliği’ne adaylık sürecini yaşadığımız bu günlerde Birliğin “Tüketici Koruma Politikası’nın” sonucu olan 13 adet direktifin öngörülen değişikliklerle birlikte, “Türk Tüketici Hukuku” ile uyumlaştırılması sağlanmış olacaktır. Tüketici hukuku alanındaki uyumlaştırmanın gerçekleşmesi Avrupa Birliği’ne adaylık sürecine önemli bir katkıda bulunacaktır.

Gerek Anayasa ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığı’nın teşkilât ve görevlerini düzenleyen 3143 sayılı Kanun’da yer alan emredici hükümler ve gerekse

maya Tüketici Mahkemesi görevlidir. Görevle ilgili düzenlemeler kamu düzenine ilişkin olup taraflar ileri sürmese dahi yargılamanın her aşamasında resen gözetilir. Görevle ilgili hususlarda kazanılmış hak söz konusu olmaz. Bu durumda mahkemece görevsizlik kararı verilmesi gerekirken yazılı şekilde hüküm tesisi usul ve yasaya aykırıdır.

kalkınma planlarında öngörülen gelişme hedefleri uyarınca AB ülkelerince, tüketicilerin korunması politikaları çerçevesinde benimsenen ve evrensel kabul gören 8 temel tüketici hakkı (temel gereksinimlerin giderilmesi hakkı, güvenlik ve güven duyma hakkı, mal ve hizmetlerin serbestçe seçilmesi hakkı, bilgi edinme hakkı, eğitime hakkı, tazmin edilme hakkı, sesini duyurma hakkı, sağlıklı bir çevreye sahip olma hakkı) göz önüne alınarak hazırlanan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un, sosyal ve iktisadî hayattaki gelişmeler karşısında tüketiciyi daha etkin bir şekilde koruması ve Avrupa Birliği'nin tüketici hukukuyla ilgili 13 direktifi ile uyumunu sağlamak amacıyla bu Tasarı'nın hazırlandığı ifade edilmiştir.

Gerçekten tüketiciler satıcılar karşısında daha zayıf durumdadırlar. Zayıf durumda olan tüketicinin koruma altına alınması Anayasa'ya da girmiştir. 4077 sayılı Kanun'un çıkmasından bu yana uygulamada görülen eksikliklerin ve gelişen ekonomik koşulların getirdiği olumsuzlukların giderilmesi kaçınılmazdı. Yapılan değişiklikler, bugünkü koşullar içinde tüketicilerin ihtiyaçlarını büyük oranda karşılayacaktır.