

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI
HAKKINDA KANUN KAPSAMINDA AYIPLI
HİZMET

MERVE ZEYNEP MERAL

2501181380

TEZ DANIŞMANI

Doç. Dr. NİL KARABAĞ

İSTANBUL – 2022

ÖZ

6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN KAPSAMINDA AYIPLI HİZMET

MERVE ZEYNEP MERAL

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda ayıp hükümleri mallara ve hizmetlere özgü olarak ayrı ayrı düzenlenmiştir. Hizmet sözleşmeleri, mal sağlama taahhüdü dışındaki her türlü tüketici sözleşmelerini kapsamaktadır. Tüketici hukuku kapsamında hizmet sözleşmelerine, eser sözleşmesi, vekâlet sözleşmesi, tedavi sözleşmesi ve taşıma sözleşmesini örnek olarak gösterebiliriz. Ayıplı hizmet ise, sözleşmede lüzumlu olan özelliklerin bulunmaması veya bildirilen özelliklerin hizmette yer almaması sebebiyle sözleşmeye aykırı ifa halidir. Bununla birlikte hizmetin belirlenen süre içerisinde başlamaması hali de ayıplı hizmet hükümlerinde düzenlenmiştir. Hizmetin ayıplı olarak ifa edilmesi halinde tüketiciye birtakım seçimlik haklar verilmiştir. Tüketicie tanınan bu haklar, hizmetin yeniden ifa edilmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim, sözleşmeden dönme hakları ve bunlarla birlikte tazminat talep etme hakkıdır. 6502 sayılı TKHK ile tüketicinin gözden geçirme ve bildirim külfeti kaldırıldığı için tüketici bu haklarını zamanaşımı süresi içerisinde kullanabilecektir.

Anahtar Kelimeler: Tüketici, Ayıplı Hizmet, Tüketici Sözleşmeleri, Tüketici Hakları, Tazminat.

ABSTRACT

DEFECTIVE SERVICE UNDER THE LAW ON THE PROTECTION OF THE CONSUMER NO 6502

MERVE ZEYNEP MERAL

In the Consumer Protection Law No. 6502, the defect provisions are regulated separately for goods and services. The service contracts cover all contracts other than a commitment to provide goods. Within the scope of consumer law, we can cite service contracts as examples of works contract, mandate contract, treatment contract and carriage contract. Defective service is a performance in violation of the contract due to the absence of the required features in the service or the absence of the declared features. However, the case that the service does not start within the specified time is regulated within the provisions of the defective service. In case the service is performed as defective, some optional rights are given to the consumer. These rights granted to the consumer are the right to re-perform the service, free repair of the work resulting from the service, a reduction in the defect rate, the right to withdraw from the contract and the right to demand compensation. Since the consumer's review and notification burden has been removed with the Consumer Protection Law No. 6502, the consumer will be able to use these rights within the statute of limitations.

Keywords: Consumer, Defective Service, Consumer Contracts, Consumer Rights, Compensation.

ÖNSÖZ

Yüksek lisans tezi olarak hazırlanan bu çalışmada tüketici hukuku kapsamında ayıplı hizmet ele alınmıştır. Tüketici hukuku kapsamında hizmet sözleşmelerinin alanı çok geniş olduğundan ayıplı hizmet hükümlerinin uygulanması da önem arz etmektedir. Çalışmamız kapsamında ayıplı hizmetle ilgili kavramlar açıklanmış, ayıplı hizmet hükümlerinin uygulanabilmesi için gerekli şartlar ve tüketicinin sahip olduğu haklar detaylı şekilde incelenmiştir. Çalışmamızda doktrindeki tartışmalı hususların üzerinde durulmuş ve uygulamadaki yönünü gösterebilmek adına Yargıtay kararlarına yer verilmiştir.

Tezin tamamlanması sürecinde tezimi inceleyen çok değerli tez danışmanım Doç. Dr. Nil Karabağ'a, her zaman yanımda olan ve tez yazım sürecinde maddi ve manevi beni destekleyen ve bana güç veren çok değerli arkadaşım Ar. Gör. Kübra Çağlayan'a, yüksek lisans eğitimine birlikte başladığımız ve tüm süreçleri birlikte aşarak tamamladığımız, tez aşamasında her zaman yanımda olan ve yardımlarıyla benim için bu süreci kolaylaştıran değerli arkadaşım Av. Emine Elif Güner'e ve en önemlisi beni yetiştiren ve her zaman yanımda olarak desteklerini esirgemeyen sevgili aileme en içten duygularıyla teşekkür ederim. Son olarak yüksek lisans eğitimimde verdikleri destek için TÜBİTAK'a teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

ÖZ	ii
ABSTRACT	iii
ÖNSÖZ	iv
KISALTMALAR LİSTESİ.....	viii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİ HUKUKUYLA İLGİLİ GENEL BİLGİLER

I. TÜKETİCİNİN KORUNMASI HUKUKUNUN GELİŞİMİ.....	2
II. AYIPLI HİZMET İLE İLGİLİ TÜKETİCİ HUKUKU KAVRAMLARI	5
A. Tüketici Kavramı	5
1. Amaç Unsuru	7
2. Kişi Unsuru	10
B. Tüketici İşlemi Kavramı	13
C. Sağlayıcı Kavramı	17
D. Hizmet Kavramı.....	19

İKİNCİ BÖLÜM

6502 SAYILI TKHK KAPSAMINDA AYIPLI HİZMET VE AYIPLI HİZMETTEN SORUMLULUK

I. 6502 SAYILI TKHK KAPSAMINDA AYIPLI HİZMETLER	25
A. Ayıp Kavramı	25
B. Ayıplı Hizmet Kavramı	29
1. Genel Olarak	29
2. Hizmetin Belirlenen Süre İçerisinde Başlamaması.....	32
3. Lüzumlu Özelliklerdeki Eksiklik	36
4. Bildirilen Özelliklerde Eksiklik	37
5. İnternet Portalında veya Reklam ve İlanlarda Bildirilen Özelliklerde Eksiklik	39

a) Genel Olarak.....	39
b) Sorumluluktan Kurtulma	40
6. Eksik İfa ve Aliud İfa.....	42
II. AYIPLI HİZMETTEN SORUMLULUK ŞARTLARI.....	45
A. Ayıbın Niteliğinin Önemi	46
B. Ayıbın Bulunma Anı.....	48
C. Tüketici Tarafından Ayıbın Bilinmemesi	49
D. Gözden Geçirme ve Bildirim Külfetinin Olmaması	51
E. Sorumluluğun Sınırlandırılması veya Kaldırılması	53
III. AYIPLI HİZMETTEN SORUMLU KİŞİLER.....	54
A. Sağlayıcı	54
B. Kredi Veren	56

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

6502 SAYILI TKHK KAPSAMINDA AYIPLI HİZMETLERDE TÜKETİCİNİN HAKLARI

I. GENEL OLARAK	58
II. SEÇİMLİK HAKLARIN HUKUKİ NİTELİĞİ	60
III. SEÇİMLİK HAKLAR.....	65
A. Hizmetin Yeniden Görülmesi	66
1. Hakkın Sınırları.....	67
2. Hakkın Yerine Getirilme Süresi.....	68
B. Hizmet Sonucu Ortaya Çıkan Eserin Ücretsiz Onarımı	71
1. Hakkın Sınırları.....	72
2. Hakkın Yerine Getirilme Süresi.....	74
C. Ayıp Oranında Bedelden İndirim	76
1. Hakkın Sınırları.....	77
2. Bedelden İndirim Miktarının Belirlenmesi	78
3. Hakkın Yerine Getirilme Süresi.....	80
D. Sözleşmeden Dönme	81
1. Hakkın Sınırları.....	85

2. Hakkın Yerine Getirilme Süresi.....	87
3. Hakkın Sonuçları	89
IV. TAZMİNAT HAKKI.....	92
A. Genel Olarak.....	92
B. Maddi Tazminat.....	95
C. Manevi Tazminat.....	96
V. ZAMANAŞIMI.....	98
A. Genel Olarak.....	98
B. Diğer Kanunlarda veya Sözleşmede Belirlenen Zamanaşımı	101
C. Ağır Kusur veya Hile ile Gizlenen Ayıplarda Zamanaşımı.....	102
D. Tazminat Talebinde Zamanaşımı	102
VI. AYIPLI HİZMETTEN SORUMLULUK İLE DİĞER HÜKÜMLERİN	
 UYGULANMASI	103
A. Diğer Kanunlarda Düzenlenen Sözleşme Hükümleri.....	103
B. Genel Hükümlerde Yer Alan Diğer Düzenlemeler	105
SONUÇ.....	107
KAYNAKÇA.....	112

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
a.g.e.	: adı geçen eser
ASEAD	: Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi
BAM	: Bölge Adliye Mahkemesi
Bkz.	: bakınız
BTHAE	: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü
C.	: Cilt
Der	: Derleyen
DEÜHFD	: Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
dn.	: dipnot
E.	: Esas
Ed.	: Editör
E.T.	: Erişim Tarihi
f.	: fıkra
GÜHFD	: Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
HAD	: Hukuk Araştırmaları Dergisi
HD	: Hukuk Dairesi

HGK	: Hukuk Genel Kurulu
İBK	: İctihadı Birleştirme Kararı
İÜHFM	: İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakóltesi Mecmuası
K.	: Karar
m.	: madde
MÜHFHAD	: Marmara Üniversitesi Hukuk Fakóltesi Hukuk Araştırmaları Dergisi
s.	: sayfa
S.	: Sayı
TBK	: 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu
TKHK	: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
TMK	: 4721 Sayılı Türk Medeni Kanunu
TTK	: 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu
vd.	: ve devamı

GİRİŞ

6502 sayılı TKHK’da mal ve hizmet kavramları ayrı ayrı ele alınmış ve buna bağlı olarak da ayıp hükümleri paralel nitelikte olsalar da “Ayıplı Mallar” m. 8-12’de “Ayıplı Hizmetler” ise m. 13-16’da olmak üzere ayrı hükümlerde düzenlenmiştir. 6502 sayılı TKHK’da hizmet kavramı, mal sağlama dışındaki tüm sözleşme türlerini kapsamına aldığından “Ayıplı Hizmet” hükümlerinin uygulama alanı oldukça geniş olmaktadır. Literatürde tüketici hukukunda ayıp kapsamında büyük çoğunlukla sadece ayıplı mallara ilişkin düzenlemelerin incelendiği veya ayıplı mal ve hizmet hükümlerinin birlikte incelendiği çalışmalar yer almaktadır. Ancak ayıplı hizmet hükümleri her ne kadar ayıplı mallara ilişkin hükümlere paralel olarak düzenlenmişse de ilgili hükümlerin kapsamı ve uygulanması farklılık arz etmektedir. Bu sebeple ayıp hükümlerinin tüketici hukuku kapsamında yer alan hizmet sözleşmeleri özelinde incelenmesi tez çalışmamızın konusu olarak belirlenmiştir.

Çalışmamız üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde tüketici hukuku ile ilgili genel bilgiler yer almakta ve ayıplı hizmet hükümlerinin uygulama alanını belirlemek amacıyla ilgili tüketici hukuku kavramları olan tüketici, tüketici işlemi, sağlayıcı ve hizmet kavramlarının kapsamaları incelenmekte ve açıklanmaktadır.

İkinci bölümde ise ayıp ile ayıplı hizmet kavramları ayrı ayrı incelenmiş, ayıplı hizmetin kapsamı ele alınmıştır. Ayrıca ayıplı hizmetten dolayı sorumluluğun doğabilmesi için gerekli şartlar ele alınmış ve şartların gerçekleştiği hallerde ayıplı hizmetten sorumlu olan kişiler incelenmiştir.

Çalışmamızın son bölümünde ise tüketicinin ayıplı hizmetten dolayı sahip olduğu haklar ve bu hakların hukuki nitelikleri, hakların kullanılması, hakların sınırları, kullanılma süreleri ve sonuçları incelenmiştir. Sonrasında tüketicinin ayıplı hizmetten dolayı sahip olduğu hakların tabi olduğu zamanaşımı süresi detaylı olarak açıklanmış ve tüketicinin 6502 TKHK’ da yer alan ayıplı hizmetten doğan hakları ile diğer kanunlardan doğan haklar arasındaki ilişki incelenmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİ HUKUKUYLA İLGİLİ GENEL BİLGİLER

I. TÜKETİCİNİN KORUNMASI HUKUKUNUN GELİŞİMİ

Modern anlamda tüketici kavramı son yüzyıllarda gelişen bir kavram olmasına ve tüketici hukukunun diğer hukuk alanlarına görece yeni kabul edilen bir alan olmasına rağmen tüketicinin korunması için tarihte dönemine göre düzenlemeler bulunmaktaydı¹.

Osmanlı ve Selçuklu döneminde esnafların dayanışması ve ticari hayatı düzenlemek için kurulan ahilik ve lonca teşkilatı, satılan ürünlerin kalitelerini ve fiyatlarını kontrol eden bir yapıya sahip olduğundan, bunların tüketiciyi koruyan bir etkisi bulunmaktaydı². Yine bu dönemde padişah fermanlarında dönemi için tüketiciyi koruyucu nitelikte görülebilecek hükümlerin yer aldığı bilinmektedir³. Bu uygulamalarda modern anlamında tüketici ve tüketici haklarından bahsedemesek de dönemi için esnaf ve satıcılar arasındaki haksız rekabeti önleyerek ve satılan ürünlerin kalitesini düzenleyerek satıcılara karşı dolaylı olarak alıcıların korunması sağlanmıştır⁴.

Günümüz anlamıyla tüketicinin korunması kavramı ise 19. yüzyılda Sanayi Devrimi ile birlikte seri üretimin artması ve buna bağlı olarak üreticilerin pazarlama ve dağıtım ağını artırmaya yönelik faaliyetlerinin artmasıyla ortaya çıkmıştır. Üretimin artmasıyla birlikte toplumların tüketim alışkanlıkları da artmış, tüketiciye sunulan mal ve hizmetler çoğalmaya başlamıştır. Daha önceki dönemlerde satıcı ve alıcı arasında

¹ Şebnem Akipek, **Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi**, Ankara, Seçkin, 1999, s. 79; Fatma Zeynep Altınar Yolcu, "Tüketicinin Korunması Kavramının Tarihsel Gelişimi ve Bu Gelişimin Türk Hukukuna Yansıması", **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi**, C. 24, S. 2, 2018, s. 1112.

² İ. Yılmaz Aslan, **6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, İstanbul, Ekin Kitapevi, 2015, s. 58; Betül Tiryaki, **Tüketicinin Korunması Hukuku Açısından Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk**, Ankara, Yetkin, 2007, s. 25; Akipek, **Tüketici Kredisi**, s. 107; Adil Ömer Atasoy / Mustafa Taşkın/ Hakan Acar, **Tüketiciyi Koruma Hukuku, İlgili Mevzuat ve Yargıtay Kararları**, Ankara, Yargı, 2000, s. 10.

³ Akipek, **Tüketici Kredisi**, s. 109.

⁴ Tiryaki, **Ayıplı Hizmet**, s. 26.

olan denge hızlı gelişen sanayi ile birlikte üreticilerin güçlenmesi ve örgütlenmesiyle tüketicilerin aleyhine değişmeye başlamıştır⁵. Tüketicilerin aldıkları mal ve hizmetlere ilişkin genel olarak bilgi sahibi olmaması, üreticilerin yaptıkları reklam ve verdikleri bilgilerle tüketicileri yanıltmalarının çok kolay olması, sözleşme yapma özgürlüğünün ve özellikle sözleşme şartlarını müzakere etme gücünün tüketiciler aleyhine bozulması, tüketicilerin üreticilere göre bilgisiz ve zayıf durumda kalmasına neden olmuştur. Bu sebeplerle eşitler arasındaki ilişkiyi düzenleyen ve sözleşme serbestisini esas alan borçlar hukuku düzenlemeleri yeterli olmamış ve tüketiciyi koruyan düzenlemelerin yapılması ihtiyacı doğmuştur⁶.

“Tüketici hakları” kavramı ilk kez 1962 yılında ABD’de John F. KENNEDY tarafından ABD Kongresinde kullanılmıştır. ABD Başkanı bu konuşmasında, tüketicinin güvenlik hakkı, bilgi sahibi olma, seçme ve sesini duyurma haklarından bahsetmiştir⁷. Bu konuşma sonrasında ABD’de tüketicinin korunmasına ilişkin daha etkili düzenlemeler yapılmaya başlanmıştır⁸.

Avrupa ülkelerinde de sonraki yıllarda üretici karşısında sosyal ve ekonomik olarak zayıf olan tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeler yapılmaya başlamıştır. Avrupa Birliğinde ilk önce 1973 yılında “Tüketici Danışma Komitesi” kurulmuş, daha sonrasında tüketicinin hakları ve tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeler içeren “Tüketicinin Korunması ve Bilgilendirilmesi Politikası Hakkında Birinci Program” hazırlanmış ve 1975 yılında yürürlüğe girmiştir⁹. Bu programda tüketicinin hakları, tüketici sağlığının ve güvenliğinin korunması, tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması hakkı, tüketicinin tazmin edilme hakkı, tüketicinin bilgilendirilme ve

⁵ Akipek, **Tüketici Kredisi**, s. 83; Lale Sirmen, “Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri”, **Aydın ZEVLİLER’e Armağan**, C. III, Yaşar Üniversitesi E-Dergisi, Özel Sayı, 2013, s. 2466; Tiryaki, **Ayıplı Hizmet**, s. 26; Çağlar Özel, **Tüketicinin Korunması Hukuku**, Ankara, Seçkin, 2021, s.34 vd.

⁶ Emrah Kulaklı, **Ürün Sorumluluğu ve Ayıp Kavramı**, İstanbul, On İki Levha, 2009, s. 6; Yeşim Atamer, “Tüketici Hukukunun Gelişimi: Dünü, Bugünü ve Yarını”, **Tüketicinin Korunması Semineri**, Ed: Ebru Ceylan, Ankara, 2006, s. 23.

⁷ Şerafettin Akkaya, “Tüketici Haklarının Doğuşu Ülkemizdeki Süreci ve 4077 Sayılı Yasa”, **Ankara Barosu Dergisi**, 1997, S. 2, s. 9.

⁸ Tuğçe Oral, , “Tüketici Sözleşmelerinin Uygulama Alanı ve Ticari ve Adi Sözleşmelerden Ayrılması”, **Prof. Dr. Erdal ONAR’a Armağan**, C. 2, Ankara, 2013, s. 1477.

⁹ AB’de tüketicinin korunması alanında yaşanan süreç hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. Seda Ulaş Kısa, “Avrupa Topluluk Hukukunda Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması”, **Prof. Dr. Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan**, Beta Basım Yayın, İstanbul, 2000, s. 1163-1167.

eğitim hakkı, tüketicinin temsil edilme hakkı olarak düzenlenmiştir¹⁰. Birinci programı tamamlayıcı nitelikte olan ikinci ve üçüncü tüketicuyu koruma programları 1981 ve 1986 yıllarında kabul edilmiştir¹¹. AB’de 1992 yılında imzalanan Maastricht Antlaşması ile tüketicinin korunması ilişkin ilk defa özel bir düzenleme yapılmış ve tüketicinin korunmasına ilişkin ayrı bir madde düzenlenmiştir¹². Bu düzenleme sonrasında yapılan anlaşmalar ve hazırlanan direktifler ile tüketici hukukundaki düzenlemeler genişletilmiştir¹³.

Ülkemizde ise tüketicinin korunması ile ilgili ilk düzenlemeler cumhuriyetin ilk yıllarında yapılmıştır. Bu düzenlemeler serbest piyasa düzenini korumak amacıyla çıkarılmış olsa da bunların dolaylı olarak tüketicuyu koruyan etkileri de mevcuttur¹⁴. Gerçek anlamda tüketicuyu koruma amacı içeren ilk düzenleme ise 1982 Anayasası ile yapılmıştır. Anayasanın 172. maddesinde “*Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.*” hükmü yer almaktadır. Bu madde ile tüketicinin korunması ve buna ilişkin tedbirlerin alınmasının devletin yükümlülüğü olduğu kabul edilmiştir¹⁵. Tüketicinin korunmasına yönelik ilk yasal düzenleme ise 1995 yılında kabul edilen 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ile olmuştur. Daha sonra tüketim alanının hızlı bir değişim ve gelişim göstermesi ve AB mevzuatına uyum sağlama amacıyla 4077 Sayılı Kanun’da

¹⁰ Ulaş Kısa, **a.g.e.**, s. 1164; Sirmen, **Tüketici Hukukunun Amacı**, s. 2466 vd.; Akipek, **Tüketici Kredisi**, s. 100.

¹¹ Ulaş Kısa, **a.g.e.**, s.1165.

¹² Ayrıntılı bilgi için bkz. Zeynep Dönmez, “Avrupa Birliği’nde Tüketici Hukuku Alanında Kanunlaştırma Hareketleri ve Tüketicinin Korunması Modelleri”, **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi**, Prof. Dr. Cevdet YAVUZ’a Armağan, 2016, C. 22, S. 3 (Özel Sayı), s. 956 vd.

¹³ Dönmez, **Tüketicinin Korunması**, s. 956.

¹⁴ Akipek, **Tüketici Kredisi**, s. 110.

¹⁵ Anayasa’nın 172. maddesinin gerekçesi: “*Tüketicilerin korunması, «tüketim toplumu» diye adlandırılan belli bir gelişmişlik seviyesindeki ülkelerde ortaya çıkmıştır. Sonra görülmüştür ki, bu ölçüde gelişmemiş ülkelerde de tüketicilerin korunması bir toplumsal problemdir ve bu konuda getirilecek tedbirler, bir taraftan tüketicileri koruyacak, fakat aynı zamanda diğer taraftan da üretici ve satıcıları aralarında rekabete sevkedecek nitelikte olmalıdır. Tüketicinin korunması, bir serbest piyasa ekonomisi tedbiridir. Tüketicuyu koruyucu kuralların tedbirinde bu temel gözardı edilmemelidir. «Narh» gibi tüketicuyu korur görülen ve gerçekte başka sakıncaları da beraberinde getiren yollar, herhalde bu madde ile söylenmek istenen amacı gerçekleştirmek yerine, yokluklara ya da varlık içinde karaborsaya sebep olabilir. Tüketicinin korunması, herşeyden önce, tüketicilerde «tüketici bilincinin» oluşturulması ile mümkündür. Tüketicinin fiyat ve kalite açısından korunması, serbest rekabet şartlarının sağlanması, tekel ve kartellerin önlenmesi ile güvenceye alınabilir. Devlet, tüketicileri koruyucu başka tedbirler de alabilir. Bu tedbirler arasında tüketicilerin aydınlatılması için devlet yayım araçlarında zaman ayırma, tüketicuyu koruyucu yayımlar teşvik etme sayılabilir.*”

çeşitli değişiklikler yapılmıştır. Nitekim 4077 sayılı Kanun'un yürürlüğü süresince, 14 Mart 2003 tarihli 4822 Sayılı Kanun, 27 Mayıs 2004 tarihli 5179 sayılı Kanun, 21 Şubat 2007 tarihli 5582 sayılı Kanun ile ve son olarak 23 Ocak 2008 tarihli 5728 sayılı Kanun ile 4077 Sayılı TKHK'da değişiklikler yapılmış ve yeni düzenlemeler eklenmiştir.

Günümüz dünyasında tüketim alanı çok hızlı değişime uğradığından yapılan değişiklikler de tüketici hukukundaki sorunlara karşı yetersiz kalmıştır. Ayrıca 6098 sayılı TBK, 6102 sayılı TTK ve AB mevzuatına tam uyum gerçekleştirilmesi amacıyla yeni bir kanun hazırlanılmasına karar verilmiştir¹⁶. AB Direktifleri ve üye ülkelerin mevzuatları dikkate alınarak hazırlanan kanun taslağı, 07.11.2013 tarihinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) olarak Resmi Gazete 'de yayınlanmış ve 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

II. AYIPLI HİZMET İLE İLGİLİ TÜKETİCİ HUKUKU KAVRAMLARI

6502 Sayılı TKHK madde 3'te Kanun kapsamında kullanılan terimlerin tanımlarına yer vermiştir. Ayıplı hizmet hükümlerinin uygulama alanını belirlenmesi, sözleşme taraflarının, konusunun anlaşılması için birtakım kavramların kapsamlarının detaylı olarak incelenmesi gerekmektedir. Çalışmamız ayıplı hizmet ile ilgili olduğundan çalışmamızın bu kısmında sadece TKHK m. 13 - 16 arasında yer alan "Ayıplı Hizmetler" konusuyla ilgili kavramların açıklamalarına yer verilecektir.

A. Tüketici Kavramı

6502 sayılı TKHK'da yer alan "Ayıplı Hizmet" hükümlerinden kimlerin faydalanabileceğinin tespiti için öncelikle tüketici kavramını tanımlanması önem arz etmektedir. 4077 Sayılı Kanun'da değişiklik öncesinde madde 3/e' de tüketici "*Bir*

¹⁶ Murat Aydoğdu, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım Ve Bu Konudaki Önerilerimiz" **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi** C. 15, S. 2, 2013, s. 4.

mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek veya tüzel kişi” olarak tanımlanmıştı. 4077 sayılı TKHK’da 4822 sayılı Kanun ile yapılan değişiklik sonrasında ise tüketici kavramı daha geniş bir tanım yapılarak “Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişi” olarak ifade edilmişti. 6502 sayılı TKHK ise tüketiciyi “Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi” olarak tanımlamaktadır¹⁷. Eski Kanundaki tanıma benzer bir ifade kullanılmışsa da “edinen, kullanan veya yararlanan” fiillerinin yerine çok daha kapsayıcı olan “hareket eden” ifadesi kullanılarak tüketici kavramının kapsam alanı genişletilmiştir¹⁸. Tüketici kavramının şu anki haliyle tüketicinin sözleşme öncesi ve sözleşme sonrası hareketleri de TKHK kapsamına girmektedir. Böylece 6502 sayılı TKHK ile tüketici, sözleşme öncesi veya sözleşme sonrasında yaşayabileceği olumsuzluklara karşı da koruma altına alınmıştır¹⁹. Örneğin sözleşme öncesinde bir uyuşmazlık söz konusu olduğunda henüz bir “edinme, kullanma ya da yararlanma” fiili söz konusu olmamasına rağmen tüketicinin korunması gereği olduğundan bu uyuşmazlık 6502 Sayılı TKHK kapsamında değerlendirilmelidir²⁰.

Nitekim Yargıtay 13. HD’nin 11.05.2011 tarih ve 2011/309 E. 2011/7697 K. sayılı kararda, davacıların alışveriş için gittikleri mağazada gezerlerken mağaza rafından insan mankeninin üzerine düşmesi sebebiyle yaralanması sebebiyle açtıkları

¹⁷ Aslan’a göre, tüketici, sözleşmenin alelade iki tarafından biri değildir. Tüketici, sözleşmede iradesini serbestçe oluşturamayan ve çeşitli şekillerde iradesi sakatlanan ve bunun farkında olmayan kişidir, Aslan, **a.g.e.**, s. 2; Yavuz’a göre, tüketici, mesleki olmayan, kişisel ihtiyaçları için bir mal ya da hizmet sağlama sözleşmesinde taraf olan kişidir, Cevdet Yavuz, **Özellikle Tüketicinin Korunması Sorunu Bakımından Satıcının Satılanın (Malın) Ayıplarından Sorumluluğu**, İstanbul, Beta, 1989, s. 3; tüketici; ekonomik, sosyal ve kültürel ihtiyaçlarını karşılayabilmek için, üretilen mal veya hizmetleri satın alma yolu ile alıp kullanan ya da bunlardan yararlanan veya kendi kendine üretilip kendisi kullanan ve hiçbir müdahaleye sokmayan kişidir; Şebnem Akipek, Madde 3, **Milli Şerh 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Ed: Hakan Tokbaş / Özlem Tüzüner, İstanbul, Aristo, 2016, s. 56; Tüketici kavramı, tüketmek kelimesinden gelmekte olup, bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki amacı olmaksızın satın alan, kullanan, yararlanan, tüketen ve en nihayetinde hareket eden kimse manasına gelmektedir; Akipek, **Tüketici Kredisi**, s. 64; Reha Poroy, “Tüketicinin Korunmasına İlişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları”, **Ord. Prof. Dr. Halil Arslanlı’nın Anısına Armağan**, İstanbul, 1978, s. 523; İhsan Erdoğan “Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmet İfalarına Karşı Korunması”, **GÜHFD**, C. 1, S. 2, 1997, s. 55.

¹⁸ Aslan, **a.g.e.**, s. 9; Mehmet Akif Tutumlu, **Tüketici Yargılaması Hukuku**, Ankara, Seçkin, 2019, s. 65.

¹⁹ Aslan, **a.g.e.**, s. 9; Tutumlu, **Tüketici Yargılaması**, s. 66.

²⁰ Havutçu, **Tüketici İşlemleri**, s. 9.

davada, “4077 sayılı yasanın 23. Maddesi bu kanunun uygulanması ile ilgili her türlü ihtilafa tüketici mahkemelerinde bakılacağını öngörmüştür. Somut olay değerlendirildiğinde davalı satıcı ile tüketici davacılar arasında 4077 sayılı yasadaki kaynaklanan bir uyuşmazlık bulunduğu anlaşılmaktadır. Bu durumda davaya bakmaya Tüketici Mahkemesi görevlidir.” şeklinde karar vererek henüz “edinme, kullanma veya yararlanma” fiillerinden birini gerçekleştirmemiş olan kişiyi tüketici olarak kabul etmiştir²¹.

6502 sayılı TKHK’ da tüketici kavramının alanını belirlemede iki önemli unsur ele alınmıştır. Bunlardan ilki “ticari veya mesleki amacı olmamak” şeklinde olan amaç unsuru, diğeri ise “gerçek ve tüzel kişiler” şeklinde tüketici kavramının kapsamını belirleyen kişi unsurudur. Aşağıda ayrı olarak bu iki unsura değinilecektir.

1. Amaç Unsuru

Doktrinde tüketici kavramının belirlenmesinde farklı ölçütler dikkate alınmaktadır²². 6502 sayılı TKHK’ da tüketici kavramının belirlenmesinde esas alınan ölçüt, kişilerin işlem yaptığı sıradaki iradeleridir²³. Bu kapsamda kişiler hukuki işlemleri gerçekleştirdikleri amaç dikkate alınmakta, “ticari veya mesleki amaç” olmaması halinde tüketici olarak kabul edilmektedir. Ticari veya mesleki olmayan amaç, kişinin malı veya hizmeti kişisel kullanımı için edinmesi²⁴, ticari veya mesleki hayat içerisinde kullanmaması, mal veya hizmet için ödenen bedelin herhangi bir şekilde kişiye dönmemesini ifade etmektedir²⁵. Her mal veya hizmet edinen, kullanan

²¹ Mehmet Akif Tutumlu, **Tüketici Hukukunda Manevi Tazminat Davası**, Seçkin, 2015, s. 33.

²² Tüketici kavramının belirlenmesinde dikkate alınan ölçütler hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. Hasan Seçkin Ozanoğlu, “Mukayeseli Hukuk ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Açısından Tüketiciyi Koruyan Düzenlemelerin Kişi Bakımından Uygulama Alanı”, **Prof. Dr. Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan**, İstanbul, Beta Basım Yayın, 2000, s. 671 vd.

²³ Doktrinde tüketici kavramının sınırlandırılmasında dikkate alınan amaç unsuruna işlevsel ölçüt de denilmektedir. Ozanoğlu, **Kişi Bakımından Uygulama**, s.671.

²⁴ Kişi, başka biri için herhangi bir karşılığı olmaksızın ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket etmesi halinde de tüketici sayılacaktır. Sezer Çabri, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Ankara, Adalet, 2021, s. 83; Tutumlu, **Tüketici Yargılaması**, s. 66.

²⁵ Yargıtay HGK 2018/158 E. 2021/661 K. sayılı kararı: “Yukarıdaki açıklamalar ışığında somut olay değerlendirildiğinde; zorunlu trafik sigorta sözleşmesine dayanılarak sigortacı tarafından sigortalısı aleyhine rücu tazminat istemi ile açılan davada aracın 15-25 yolcu kapasitesinin bulunduğu, bu yolcu kapasitesine göre aracın ticari veya mesleki faaliyet için kullanımının söz konusu olduğu, davalının tüketici sayılamayacağı, davanın TTK’nın 1483 vd. maddelerinde sayılan hususlara ilişkin olduğu anlaşılmaktadır. Bu durumda, yerel mahkemece uyuşmazlığın Asliye Ticaret Mahkemesi

veya yararlanan kişi tüketici değildir, kişisel amaçlarla kullanma ve tüketme faaliyetinde bulunan kişi tüketici kabul edilir. Örneğin bir kişinin evde kullanmak için bilgisayar alması halinde ticari veya mesleki amaç bulunmadığından bilgisayarı alan kişi tüketici sayılacaktır. Ancak bilgisayarın tekrar satılmak üzere alınması halinde kişi tüketici sayılmayacaktır.

Bazı durumlarda kişinin hangi amaçla hareket ettiğini belirlemek güç olabilir²⁶. Bazı durumlarda ise kişi hem ticari amaç, hem de özel amaçlarla hareket etmiş olabilir. Kişi satın aldığı arabayı hem ticari işletmesinde, hem de kişisel olarak kullanmak üzere almış olması buna örnek gösterilebilir. Bu gibi karma amacın bulunduğu hallerde veya amacın belirlenemediği hallerde mal veya hizmet satın alan kişinin tüketici olup olmadığını belirlemek problem teşkil etmektedir.

Tüketicinin karma amacının olduğu durumlarda, kişinin hangi amaçla hareket ettiğini, tüketici sıfatını taşıyıp taşımadığını belirlemek için doktrinde farklı görüşler mevcuttur. Bir görüş, söz konusu işlemin tüketici işlemi olup olmadığı hususunda tereddüt mevcutsa tüketici işlemi olduğunun kabulü, karma bir amaç var ise de hangi

görevine girdiği gerekçesiyle verilen direnme kararı yerindedir.” (<https://karararama.yargitay.gov.tr/YargitayBilgiBankasiIstemciWeb/>) (Erişim Tarihi:01.06.2022)

²⁶ Yargıtay kişinin amacını tespit etmek için somut olayın özelliklerini ve kişinin beyanını dikkate almaktadır. Yargıtay HGK 2012/1217 E. 2013/555 K. sayılı kararı: “Somut olaya gelince; taraflar arasındaki satış sözleşmesine konu olan araç, tanıtım kılavuzunda genel olarak “ticari araç” olarak tasarlandığı belirtilmiş olsa da, dosyada mevcut olan araç ruhsatında aracın kullanma şeklinin “ticari” değil, “hususî” olduğunun yazıldığı dosyada bulunan Trafik Tescil Belgesinden anlaşılmaktadır.

Uyuşmazlığın çözümünde davaya konu aracın hangi amaçla kullanılmak üzere satın alındığının tespiti önem taşımaktadır. Davacı, aracı ticari amaçla kullanmak üzere değil hususî amaçla kullanmak üzere satın aldığını beyan ederek aracı “Hususî” olarak tescil ettirmiş, eldeki davayı da tüketici sıfatı ile Tüketici Mahkemesinde açmıştır. Bu durumda davacının aracı ticari amaçla değil, hususî amaçla satın aldığının kabulü gerekir. Bu hususun aksi de ispatlanabilir. Ancak davalı davacının aracı ticari amaçlarla kullandığını iddia etmemiştir.

Bu nedenle aracın ticari amaçla değil, hususî amaçla satın alındığı, ticari ve mesleki olmayan amaçla satın alan davacının, yukarıda ayrıntısıyla açıklanan yasal hükümler karşısında tüketici, davalının da satıcı sıfatını taşıdığı açıktır. Dolayısıyla tüketici ile satıcı arasındaki hukuki işlem de tüketici işlemidir. Tüketici hukuku; tüketicinin taraflardan birisini oluşturduğu her türlü tüketici işlemi kapsadığına göre; davacının bu sıfatla yaptığı işlem de tüketici hukuku kapsamında ve onun koruması altındadır.” Murat Aydoğdu / Nalan Kahveci, **Tüketici Hukuku**, Ankara, Adalet, 2021, s.102, dn. 80.

amaç daha ağır basıyorsa o amaca göre tüketici işleminin olup olmadığına karar verilmesi gerektiğini savunmaktadır²⁷.

Diğer görüş ise, kişinin amaçlarının bölünmesinin ve ayrı muameleye tabi tutulmasının mümkün olmadığını, ticari amaçla hareket eden kişinin bu işlemi ticari kayıtlara geçeceğinden, ticari amaç içeren bir işlemin tüketici işlemi sayılamayacağını kabul etmektedir²⁸.

Bizim de katıldığımız bir diğer görüşe göre ise, söz konusu mal veya hizmetin ticari veya mesleki amaçlı olan kısmı ile özel amaçlı olan kısmı ayrılabilirse, özel amaçlı olan kısım için kişinin tüketici sıfatına sahip olacağını ve tüketici hükümlerinin uygulanması gerektiğini kabul etmektedir²⁹. Örneğin home-office çalışan birisinin evine aldığı bir hizmette ticari veya mesleki kısmı ile özel amaçlı kısmı ayrılabilirse, ticari veya mesleki amacı olmayan kısım için tüketici olarak kabul edilebilecektir. Eğer mal veya hizmetin ticari amaçlı kısmı ile özel amaçlı kısmı ayrılamıyorsa bu durumda ticari kayıtlarda işlem yer alacağından mal veya hizmet alımının ticari iş niteliğinde olduğu kabul edilmelidir³⁰. Bu durumda nitelik itibarıyla bölünemeyen bir mal veya hizmet alımında karma amaç söz konusu ise kişi tüketici sıfatını haiz olmayacaktır. Nitekim Yargıtay da bir kararında, home-office bir taşınmazda kişisel ve ticari amacın ayırt edilemeyeceği gerekçesiyle, taşınmazın vergi boyutunu da göz önüne alarak taşınmazın ticari nitelikte olduğunu kabul etmiştir³¹.

²⁷ Ozanoğlu, **Kişi Bakımından Uygulama**, s. 682; Çabri, **a.g.e.**, s. 91; İlhan Kara, **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku**, Ankara, Yetkin, 2021, s. 813.

²⁸ Aydın Zevkliler / Murat Aydoğdu, **Tüketicinin Korunması Hukuku**, Ankara, Seçkin, 2004, s. 84; Özel, **a.g.e.**, s. 60.

²⁹ Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 8-9; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 102.

³⁰ Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 103; Nihat Taşdelen, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’a Göre Tüketici Sıfatı”, **İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 16, S. 2, 2017, s. 710.

³¹ Yargıtay 13. HD 08.02.2013 tarih ve 2013/26175 E. 2013/2836 K. sayılı karar; Tutumlu, **Tüketici Yargılaması**, s. 72.

2. Kişi Unsuru

6502 Sayılı TKHK, AB mevzuatına uyum sağlanması amacını taşısa da burada AB Direktiflerinden farklılık söz konusudur. 6502 sayılı TKHK’ da hem gerçek kişilerin hem de tüzel kişilerin “ticari veya mesleki amacı” olmadan hareket etmesi halinde tüketici olabileceği kabul edilmiştir. AB’nin çeşitli direktiflerinde ise sadece gerçek kişiler tüketici olarak kabul edilmektedir³².

Gerçek kişinin “ticari veya mesleki olmayan amaçla” hareket ettiğinde yani bir tüketim amacıyla davrandığında tüketici olacağından kuşku yoktur. Gerçek kişi tacirler de ticaret alanı dışında yani “ticari veya mesleki olmayan” amaçla herhangi bir mal veya hizmet almaları durumunda tüketici olacaktırlar. TTK m. 19/1’de tacirlerin borçlarının ticari olduğu belirtilmiş ancak gerçek kişi tacirler için istisna getirilmiştir. Buna göre işin ticari olmadığına anlaşıldığı veya bu durumun karşı tarafa açıkça belirtildiği hallerde gerçek kişi tacirlerin yaptıkları iş ticari nitelikte sayılmaz. Dolayısıyla gerçek kişi tacir işletmesiyle ilgili bir işlem yaptığında bu iş ticari nitelikte olurken, kendi özel kullanımı amacıyla bir mal veya hizmet edinmesi halinde bu işlem tüketici işlemi niteliğinde olacaktır³³.

6502 sayılı TKHK’da, satıcı ve sağlayıcı kavramlarının tanımları yapılırken “*Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla..*” ifadesi kullanılmıştır. Kanun koyucu satıcı ve sağlayıcı kavramlarında “kamu tüzel kişilerini” özellikle belirtmiş ancak tüketici kavramında böyle bir ifadeye yer vermemiştir. Bu sebeple doktrinde bir görüş bunun bilinçli bir tercih olduğunu ve tüketici tanımında yer alan “gerçek ve tüzel kişiler” ifadesi “gerçek ve özel hukuk tüzel kişileri” olarak anlaşılması gerektiğini ve kamu tüzel kişilerinin tüketici kavramı içerisinde yer almadığını ifade etmektedir³⁴. Bu görüşe göre, tüketici hukukunun amacı tüketiciyi

³² 1999 tarihli Avrupa Parlamentosu ve Konseyi 1999/44/EC Direktifinde tüketici kavramı “*ticareti, işi ya da mesleği ile ilgili olmayan amaçlarla hareket eden her gerçek kişi*” olarak tanımlanmış ve tüzel kişiler tüketici olarak kabul edilmemiştir. Mustafa Alper Gümüş, **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, C. 1, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2014, s. 17; Zeynep DÖNMEZ, “2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi Ve Bu Direktifin Mesafeli Sözleşmeler Alanında Türk Hukuku’na Yansımaları”, **İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.7, S.1, 2016, s. 355.

³³ Çabri, **a.g.e.**, s. 142.

³⁴ Ahmet Battal, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Yönünden Tacirlerin Tüketici Sıfatı”, **Prof. Dr. Ali Bozer’e Armağan**, Ankara, BTHAE Yayını, 1998, s. 327; Renan Baykan, **Tüketicinin**

kendisine göre güçlü olan konumdaki satıcı ve sağlayıcıya karşı korumak, tüketiciyi bilinçlendirmektir. Kamu tüzel kişileri ise ellerinde kamu gücünü bulundurdıklarından zayıf ve korunması gereken kişiler olarak görünmemektedir. Yargıtay da kararlarında kamu tüzel kişilerinin tüketici olarak kabul edilemeyeceğini belirtmiştir³⁵. Bizim de katıldığımız doktrinde azınlık olan görüşe göre ise, tüketici kavramı “gerçek ve tüzel kişiler” olarak belirlenmiş olup, “tüzel kişiler” kavramı kamu tüzel kişilerini de kapsamaktadır. Bu durumda kamu tüzel kişileri, ticari veya mesleki olamayan amaçla hareket etmesi halinde, tüketici sıfatını haiz olabileceklerdir³⁶.

Özel hukuk tüzel kişilerinden kazanç paylaşma amacı gütmeyen tüzel kişiler, yani dernekler ve vakıflar ise kamu tüzel kişilerinin aksine tüketici sıfatına sahip olabileceklerdir. Ancak derneklerin ve vakıfların amaçlarını gerçekleştirmek için ticari faaliyette bulunması mümkündür. Şu halde kazanç paylaşma amacı gütmeyen tüzel kişiler de, gerçek kişi tacirler gibi “ticari veya mesleki amaçla” hareket etmeleri halinde tüketici olamayacaklar, ancak özel amaçlarla hareket ettikleri zaman tüketici olarak kabul edileceklerdir³⁷.

Kazanç paylaşma amacı güden tüzel kişilerin yani ticari şirketlerin 6502 Sayılı TKHK kapsamında tüketici sayılıp sayılmayacağı ise tartışmalıdır. Bir görüşe göre, TTK madde 19/1’de kabul edilen ticari iş karinesinin sadece ticari şirketlerin işletmeleriyle ilgili olan faaliyetleri için kabul edilmesi gerekmektedir³⁸. Ticari şirketlerin tüketim amacıyla hareket etmesi halinin ise TTK m. 19/1 kapsamına

Korunması Hakkında Kanunun Eksik Ve Aksak Yönleri İle Tadiline İlişkin Çözüm Önerileri, İstanbul Ticaret Odası, 2008, s. 23; Taşdelen, **a.g.e.**, s. 713.

³⁵Yargıtay 13. HD 2015/24165 E. 2015/23522 K. sayılı kararı; “Bir hukuki işlemin 4077 sayılı yasa kapsamında kaldırılmasının kabul edilmesi için, yasanın amacı içerisinde yasada tanımlanan taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir. Somut uyuşmazlıkta, dava konusu jeneratör, Belediye hizmetlerinde kullanma amacı ile satın alındığı için, davacı Belediye yasanın 3.maddesinde belirtilen “tüketici” tanımına girmemektedir. Şu halde bu davaya bakmaya, genel mahkemeler 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. Öyle olunca mahkemece davaya genel mahkeme sıfatıyla bakılması gerekirken yazılı şekilde Tüketici Mahkemesi sıfatıyla bakılarak hüküm tesisi usul ve yasaya aykırıdır.” Tutumlu, **Tüketici Yargılaması**, s. 88.

³⁶ Çabri, **a.g.e.**, s. 147.

³⁷ Çabri, **a.g.e.**, s. 145; Taşdelen, **a.g.e.**, s. 713.

³⁸ TTK m. 19/1: “Bir tacirin borçlarının ticari olması asıldır. Ancak, gerçek kişi olan bir tacir, işlemi yaptığı anda bunun ticari işletmesiyle ilgili olmadığını diğer tarafa açıkça bildirdiği veya işin ticari sayılmasına durum elverişli olmadığı takdirde borç adi sayılır.”

girmediğ ve bu tüketim faaliyetlerinin ticari iş kabul edilmemesi gerektiği ifade edilmektedir³⁹. Bu görüşe göre ticari şirketler, faaliyet alanları dışındaki konularda kazanç elde etme amacı gütmeyen, nihai kullanım amacıyla mal veya hizmet alması durumunda tüketici sıfatını haiz olurlar⁴⁰.

Bu görüş ayrıca ticaret şirketlerinin kendi ticari faaliyet alanlarında hareket etmeleri halinde ticari iş yaptıklarını ancak faaliyet alanı dışındaki mal veya hizmet alımlarında ticari şirketleri açıkça kanun kapsamı dışında bırakmayan 6502 Sayılı TKHK uyarınca tüketici kabul edilmemesinin kanunun amacına uygun olmadığını belirtmektedir. Ayrıca bu görüşe göre 6502 Sayılı TKHK, TTK' ya göre yeni ve özel bir kanun olduğundan kanunlar arasındaki uyumsuzlukta yeni ve özel kanun tercih edilmeli ve ticari şirketlerin tüketim amacıyla yaptığı faaliyetlerde 6502 Sayılı TKHK uygulanmalıdır.⁴¹

Bizim de katıldığımız hâkim görüşe göre ise ticaret şirketleri 6502 Sayılı Kanun kapsamında tüketici sıfatına sahip olamazlar⁴². Çünkü TTK m. 19/1'da tacirlerin borçlarının ticari nitelikte olacağı kabul edilmiştir. Gerçek kişi tacirler için istisna getirilirken tüzel kişi tacirler için herhangi bir istisna getirilmemiştir. Tüzel kişi tacirlerin bütün işlerinin ticari olduğu kabul edilmiştir. Bu durumda ticaret şirketlerinin tüm işleri ticari kabul edildiğinden, hiçbir işi adi nitelikte sayılamayacağından tüketici olarak kabulü mümkün değildir⁴³. Nitekim tüzel kişi tacirlerin kendi faaliyet alanı

³⁹ Battal, **a.g.e.**, s. 32 vd.; Mustafa Taşkın, "Tüzel Kişilerin ve Şirketlerin Tüketici Vasfı", **Ankara Barosu Dergisi**, 1997, S. 1, s. 36.

⁴⁰ Çabri, **a.g.e.**, s. 148 vd.; Şahin Akıncı, **Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Tüketicinin Korunması**, Cemre Yayınları, Konya, 1998, s. 18; Poroy, **a.g.e.**, s. 525.

⁴¹ İpek Yücer Aktürk, "Tüzel Kişi Tacirin Tüketici Sıfatı", **Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 20, S. 2, 2016, s. 124 vd.

⁴² Akipek, **Şerh**, s. 56; Tutumlu, **Tüketici Yargılaması**, s. 82; Ayşe Havutçu, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Konu Bakımından Uygulama Alanı: Özellikle, Tüketici İşlemleri Bakımından Kanun'un Kapsamı", **TAHD**, C. 9, Özel Sayı, 2014, s. 10; Akipek, **Tüketici Kredisi**, s. 196; Zevkliler/Aydoğdu, **a.g.e.**, s. 81; Aslan, **a.g.e.**, s. 8; Özel, **a.g.e.**, s. 60; Gümüş, **Şerh**, s. 18; Mehmet Akif Tutumlu, "Tüketici Davaları Bakımından Tüketici Kavramı" **KTO Karatay Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 1, S. 1, Ocak 2016, s. 189; C. Salih Şahin, **Tacirler Arası Ticari Satımlarda Satıcının Ayıplı İfadan (Ayıplı Mal Tesliminden) Sorumluluğu**, Ankara, Seçkin, 2008, s. 23; Taşdelen, **a.g.e.**, s. 709.

⁴³ Akipek, **Şerh**, s. 56; Tutumlu, **Tüketici Yargılaması**, s. 82; Havutçu, **Tüketici İşlemleri**, s. 10; Akipek, **Tüketici Kredisi**, s. 196; Zevkliler/Aydoğdu, **a.g.e.**, s. 81; Aslan, **a.g.e.**, s. 8; Özel, **a.g.e.**, s. 60; Gümüş, **Şerh**, s. 18; Tutumlu, **Tüketici Kavramı**, s. 189; Şahin, **a.g.e.**, s. 23; Taşdelen, **a.g.e.**, s. 709.

dışındaki mal ve hizmet harcamaları da vergi hukukuna göre ticari işletmeyle ilgili kabul edilmekte ve gider olarak gösterebilmesi, vergiden düşürmesi mümkün olmaktadır⁴⁴. Bu şekilde ticari şirketlerin işletmesiyle ilgili olduğunu beyan ettiği mal ve hizmet harcamalarının ticari iş niteliğinde olduğu kabul edilmelidir. Yargıtay da ticaret şirketlerinin 6502 Sayılı Kanun kapsamında tüketici sayılamayacaklarını kabul etmektedir⁴⁵.

B. Tüketici İşlemi Kavramı

6502 sayılı TKHK m. 3/1-1’de tüketici işlemi, “*Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi*” olarak tanımlanmıştır.

4077 sayılı Kanunun son halinde ise tüketici işlemi, “*Mal ve hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlem*” olarak belirtilmiştir. Bu Kanunun yürürlükte olduğu dönemde her ne kadar Kanun “her

⁴⁴ Aslan, **a.g.e.**, s. 8.

⁴⁵Yargıtay 17. HD 2019/2505 E. 2020/6955 K. sayılı kararı: “*Her alıcı tüketici değildir. Bu duruma göre; tüketici sayılabilecek kişinin mal ya da hizmeti ticari faaliyeti dışında özel kullanım ya da tüketimi için talep etmesi gerekir. Burada kastedilen kişinin ticaret veya mesleği ile ilgili olmayan kullanımı yada tüketimidir.*

Türk Ticaret Kanununda ticari şirketlerin tacir sayılacağı hükme bağlanmıştır. Tacir niteliğindeki tüzel kişileri ilgilendiren bütün muamele, fiil ve işleri ticari işlerdendir. Eğer bir muamele fiil veya iş ticari iş ise, bunlara özel ticari kuralları uygulanır. Bu tüzel kişilerin bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanmaları veya tüketmeleri söz konusu değildir.

4077 Sayılı Yasa ile bir mal ve hizmeti özel amaçlarla satın alarak onu günlük yaşamda tüketen kişinin (tüketicinin) korunması amaçlanmıştır. Tüketici 4077 Sayılı Yasa’dan yararlanmak için başvurduğunda uyuşmazlık Tüketici Mahkemesinde çözümlenecektir. Tacirin ticari işletmeyle ilgili sözleşmelerinde tüketiciler için düzenlenen yasa hükümleri uygulanmaz.

Somut olayda, davacıya ait aracın araç kiralama sözleşmesi ile davalılara kiralandığı, düzenlenen kasko sigorta poliçesinde aracın kullanım tarzının rent a car olduğu düzenlenmiştir. Davacı tüzel kişi tacir olup, davaya konu aracın özel tüketim kapsamında olmadığı gözetildiğinde davacı; yukarıda anlatılanlar karşısında “tüketici” değildir. Buna göre ticari nitelik taşıyan uyuşmazlığın tüketici mahkemesinde incelenip karara bağlanması olanaklı değildir.” (<https://karararama.yargitay.gov.tr/>) (E.T.:01.06.2022)

türlü hukuki işlemi” tüketici işlemi olarak kabul etse de Yargıtay uygulamasında tüketici işlemi dar olarak yorumlanmış ve bazı hukuki işlemler özellikle eser⁴⁶, taşıma⁴⁷ ve vekâlet⁴⁸ sözleşmeleri tüketici kanunu kapsamı dışında değerlendirilmiştir.

Eski kanun döneminde eleştirilen bu uygulamadaki tutum sebebiyle 6502 Sayılı TKHK’da tüketici işlemi kavramı genişletilmiş ve daha kapsamlı olarak tanımlanmıştır⁴⁹. Kanun koyucu yeni düzenlemede sözleşme türlerinden örnekler vermiş ve sadece o sözleşmelerin değil benzeri tüm sözleşmelerin TKHK kapsamında

⁴⁶ Yargıtay 15. HD 15.5.2002 tarih ve 2002/1401 E. 2002/2522 K. sayılı kararı: “Tüketici, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 3/f maddesinde “Bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek veya tüzel kişi” olarak tanımlanmıştır.

Bu tanımlamadan da anlaşılacağı üzere; yasa, hazır bir mal veya hizmeti “satın” alarak, onu günlük yaşamında kullanan veya tüketen kişiyi korumaktadır. Başka bir anlatımla, satım akdinin konusunu oluşturan -tüetime yönelik- dar kapsamlı mal ve hizmet ilişkileri, yasa kapsamına alınmıştır.

Somut olayda ise, uyumsuzluk; kat karşılığı inşaat sözleşmesi uyarınca yapılan inşaatteki ayıpların tazmini istemine ilişkindir. Bu haliyle taraflar arasındaki hukuki ilişki, istisna (eser) sözleşmesi olup, anılan yasanın, istisna sözleşmesinin konusunu oluşturan bu boyut ve ağırlıktaki ilişkilerde uygulanması hukuken ve fiilen mümkün değildir.” Bkz. Mehmet Akçaal / Alper Uyumaz “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Bazı Hükümlerine (m. 1-16) İlişkin Bir İnceleme”, **İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 4, S. 2, 2013, s. 247, dn. 10.

⁴⁷ Yargıtay 11. HD 2014/6674 E. 2014/12807 K. sayılı kararı: “27.11.2013 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanarak 28.05.2014 günü yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 2. maddesine göre bu kanunun kapsamını “her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamalar” oluşturmakta olup anılan kanunun 3/1-I maddesinde de gerçek ve tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan taşıma sözleşmeleri tüketici işlemi olarak düzenlenmiştir.

Somut uyumsuzlukta, davanın açıldığı 06.02.2012 tarihinde yürürlükte olan 6762 sayılı TTK ve Asliye Hukuk Mahkemesi’nce görevsizlik kararı verildiği 12.09.2012 tarihinde yürürlükte olan 6102 sayılı TTK’nın 4. maddeleri uyarınca ticari iş niteliğinde bulunan ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında da kalmayan taşıma işine ilişkin böyle bir davanın genel mahkemede görülmesi gerekirken, tüketici mahkemesinde görülerek sonuçlandırılması doğru görülmemiş, kararın bozulmasını gerektirmiştir.” Sami Aksoy, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Taşıma Hukukuna Müdahalesi”, **BATİDER** C. 31, S. 2, Haziran 2015, s. 316.

⁴⁸ Yargıtay 13. HD 10.2.2016 tarih ve 2016/1116 E. 2016/3932 K. sayılı kararı: “Davacı avukat eldeki davada ödenmeyen vekalet ücreti alacağının tahsili için başlattığı icra takibine vaki itirazın iptalini istemekte olup, bu husustaki ihtilafın taraflar arasındaki vekalet akdinden kaynaklandığı hususunda duraksama bulunmamaktadır. Dava, 19.3.2014 tarihinde açılmış olup, dava tarihi itibarıyla 4077 sayılı yasa yürürlükte değildir. 4077 sayılı yasanın yürürlükte bulunduğu dönemde ise vekalet akdi ve bu ilişkiden kaynaklanan uyumsuzluklar Tüketici Yasası kapsamı dışında bulunmaktadır. Öte yandan 28.5.2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı yasanın geçici 1.maddesinde “bu kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce açılmış olan davalar açıldıkları mahkemelerde görülmeye devam eder” hükmü mevcut olup, bu hüküm uyarınca 6502 sayılı yasa düzenlenenen vekalet akdi hususunda Tüketici Mahkemesinin görevli olabilmesi için davanın 28.5.2014 tarihinden sonra açılması zorunludur. Eldeki dava 4077 sayılı yasa yürürlükte iken açıldığından davaya bakma görevi dava tarihinde mevcut düzenlemeye göre genel mahkemeye ait olduğundan, mahkemece davaya genel mahkeme sıfatıyla bakılarak hasıl olacak sonuca göre karar verilmesi gerekirken yanlış değerlendirmeye sonucunu davaya Tüketici Mahkemesi sıfatıyla bakılarak yazılı şekilde hüküm kurulmuş olması usul ve yasaya aykırıdır. Bozmayı gerektirir.” (https://karararama.yargitay.gov.tr) (E.T.:01.07.2022)

⁴⁹ Havutçu, **Tüketici İşlemleri**, s. 9.

olduğunu belirtmiştir⁵⁰. Buna göre bir hukuki işlemin tüketici işlemi olarak kabul edilmesi için taraflarının tüketici ve satıcı – sağlayıcı olması, söz konusu işlemin hukuki işlem olması ve sözleşmenin konusunun kanun kapsamında bir mal veya hizmet olması gerekmektedir.

Öncelikle söz konusu işleminin tüketici işlemi olarak kabul edilmesi için “*mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler*” arasında gerçekleşmesi gerekmektedir. Hukuki işlem taraflarından birisi tüketici olarak belirtilmiştir. Diğer taraf için ise sadece satıcı-sağlayıcı kavramlarından daha geniş bir ifade tercih edilerek kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden kişilerle birlikte onun adına veya hesabına hareket eden kişileri yani temsilcilerini de kapsamına almıştır⁵¹. Taraflardan birisi tüketici olmasına rağmen diğer taraf satıcı-sağlayıcı ya da bunların temsilcisi değilse bu işlem tüketici işlemi sayılmayacaktır. Aynı şekilde bir taraf satıcı veya sağlayıcı olmasına rağmen diğer taraf tüketici sıfatını taşııyorsa yine ortada TKHK kapsamında bir tüketici işlemi olmayacaktır⁵².

İkinci olarak taraflar arasında bir hukuki işlemin olması gerekmektedir. Nitekim 6502 Sayılı TKHK m.3/1-1’de “...*her türlü sözleşme ve hukuki işlem*” ifadesi kullanılmıştır⁵³. Kanun sadece sözleşmeleri değil, tek taraflı hukuki işlemleri de

⁵⁰ Akçaal/Uymaz, **a.g.e.**, s. 247.

⁵¹ Gümüş, **Şerh**, s. 15. Yazar doğrudan ve dolaylı temsilcilerin madde kapsamına alınmasını eleştirmektedir.

⁵² Akipek, **Şerh**, s. 58. Yargıtay 20. HD 18.12.2017 tarih ve 2017/10225 E. 2017/10680 K. sayılı kararı: “Somut olayda, davacı vekili, davalının emlak komisyoncusu sıfatı ile davacıya ait dairenin kiralanmasına aracılık ettiğini, davacının daha önce bir başka emlak şirketi ile anlaşıp, 1.300,00.-TL komisyon bedelini ilk komisyoncuya ödediğini, ödenen bu bedelin davalı tarafça ödenmesi koşuluyla sözleşmenin yapıldığını, davalının kiracıdan komisyon bedelini tahsil edip, davacıya göndereceğini söylemesine rağmen davacının fatura kesmesi halinde ödeme yapacağını bildirdiğini ve ödeme yapmadığını belirterek, 1.300,00.-TL’nin yasal faizi ile davalıdan tahsiline karar verilmesini talep etmiştir. Dava konusu taşınmazın iş yeri olarak kiraya verildiği anlaşılmakla davacının ve davalının tüketici tanımına uymadığı, taraflar arasında tüketici işlemi bulunmadığı anlaşıldığından uyuşmazlığın asliye hukuk mahkemesinde çözülmesi gerekmektedir.” Tutumlu, **Tüketici Yargılaması**, s. 133.

⁵³ Doktrinde bu tanım sözleşmenin de bir hukuki işlem olmasından ve hukuki işlem ifadesinin daha kapsamlı olmasından dolayı “sözleşme” ve “hukuki işlem” ifadelerinin birlikte kullanılmasının gereksiz olduğu, sadece “hukuki işlem” ifadesinin de yeterli olacağı hususunda eleştirilmiştir. Akçaal/Uymaz, **a.g.e.**, s. 248. Ayrıca doktrinde tüketici işlemi yerine tüketici sözleşmesi kavramının kullanılmasının daha doğru olacağı belirtilmektedir. Zevkliler / Aydoğdu, **a.g.e.**, s. 72; Çabri, **a.g.e.**, s. 74.

kapsamına almıştır⁵⁴. Ayrıca kanun tüketici işlemini “hukuki işlem” olarak tanımlayarak haksız fiilleri tüketici işlemi kapsamı dışında bırakmıştır⁵⁵.

Önceki kanundan farklı olarak burada bazı sözleşme türleri örnekseme yoluyla sayılmıştır. Hükümde “*eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler*” diyerek önceki kanun zamanında özellikle tüketici işlemi olup olmadığı konusunda ihtilafların olduğu sözleşmeler sayılmıştır⁵⁶. Kanun koyucu “*ve benzeri sözleşmeler*” ifadesi ile tüketici işlemi bu sayılan sözleşmeler ile sınırlı olmadığını belirtmiştir. Kanunun bu ifadesi ile taraflarından biri tüketici, diğeri ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden kişiler olan ve konusu mal veya hizmet olan tüm sözleşmeler TKHK’da özel olarak düzenlenip düzenlenmediğine bakılmaksızın tüketici işlemi kabul edilecek ve 6502 Sayılı TKHK uygulama alanında olacaktır⁵⁷.

⁵⁴ İlan yoluyla ödül sözü verme niteliğindeki promosyon kampanyalarının tüketici işlemi sayılacağı ve TKHK hükümlerinin uygulanabileceği kabul edilmektedir. Hasan Seçkin Ozanoğlu, “Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Maddi Anlamda Uygulanma Alanı)”, **AÜHFD**, C. 50, S. 1, 2001, s. 77 dn. 73; Şebnem Akipek Öcal, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Tüketici İşlemi ve Uygulanması”, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Disiplinler Arası Yaklaşım**, Ed: Esra Hamamcıoğlu vd., Ankara, Seçkin, 2016, s. 16.

Yargıtay HGK 2017/3145 E. 2021/266 K. sayılı kararı; “*Kanun’da tüketici ile satıcı - sağlayıcı arasındaki “her türlü hukuki işlem” denildiğine göre hukuki işlem, Kanun’da düzenlenen bir sözleşme türü olmasa ve hatta sözleşme olarak ortaya çıkmış bir hukuki işlem olmasa dahi tüketici işlemi olarak nitelendirilebilecek ve böylece TKHK kapsamında kalacak, dolayısıyla bu tür işlemlerden kaynaklanan davalar tüketici mahkemelerinin görev alanında kabul edilecektir.*” (<https://karararama.yargitay.gov.tr/YargitayBilgiBankasiIstemciWeb/>) (E.T.: 01.06.2022)

⁵⁵ Aslan, **a.g.e.**, s. 10; Havutçu, **Tüketici İşlemleri**, s. 9.

⁵⁶ 4077 sayılı TKHK döneminde Yargıtay tüketici işlemini yalnızca TKHK’da düzenlenen sözleşmeler olarak değerlendirip birçok sözleşme türünü TKHK kapsamının dışında bırakmıştır. Akipek Öcal, **Tüketici İşlemi**, s. 17; Aslan, **a.g.e.**, s. 10; Osman Levent Özyay, “6502 Sayılı Yasa Kapsamında Tüketici İşlemi”, **ASEAD**, C. 4, S. 12, 2017, s. 270.

⁵⁷ Gümüş, **Şerh**, s. 9; Çabri, **a.g.e.**, s. 76; Havutçu, **Tüketici İşlemleri**, s. 11; Aslan, **a.g.e.**, s. 20. Doktrinde tüketici işleminin kapsamının genişletilmesi ve her türlü sözleşmenin tüketici mahkemesi uygulama alanına alınması eleştirilmektedir; Seda Özmumcu, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Hükümleri Ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 16, 2014, s. 869 vd.; Mehmet Bahtiyar / Levent Biçer, “Adi İş / Ticari İş / Tüketici İşlemi Ayrımı ve Bu Ayrımın Önemi”, **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi**, **Cevdet YAVUZ’a Armağan**, C. 22, S. 3, 2016, s. 424. Doktrinde ayrıca bu hükmün dar yorumlanması gerektiği ve tüketici işlemi sayılan sözleşmelerde TKHK’da özel olarak düzenlenen konulardaki uyuşmazlıkların tüketici mahkemesi alanına gireceği, diğer konularda ise genel mahkemelerin görevli olması gerektiği savunulmaktadır, Ece Baş Süzel, “Tüketici Hukukunda İş Görme (Hizmet) Sözleşmelerinde Ayıplı İfa”, **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi**, C. 24, S. 2, Aralık 2018, s. 967; Çiğdem Kırca, “6502 Sayılı TKHK’daki Düzenlemelerin Yorumlanması ve Görevli Mahkeme”, **Yargıtay Dergisi**, C. 43, S. 2, Nisan 2017, s. 357; Havutçu, **Tüketici İşlemleri**, s. 12.

Son olarak tüketici işleminin konusunu mal veya hizmet oluşturması gerekmektedir. Mal ve hizmet tanımları kanunda ayrıca yapılmıştır⁵⁸. Anılan hükümde tek tarafa borç yükleyen sözleşmeler kapsam dışına bırakılmamıştır. Ancak mal ve hizmet tanımlarında, mal ve hizmetin bir bedel karşılığı olması gerektiğine dair ifadeler yer vermiştir. Bu durumda tüketici işleminin konusu bir bedel karşılığında mal veya hizmet oluşturmaktadır⁵⁹.

C. Sağlayıcı Kavramı

Kanun koyucu tüketiciye mal sağlayan kişiler ile hizmet sağlayan kişileri farklı kavramlarla nitelemeyi tercih etmiştir. Tüketicie ticari veya mesleki amaçlarla mal sunan kişiler “satıcı” olarak tanımlanırken, hizmet sunan kişiler için “sağlayıcı” kavramı kullanılmıştır. Kanun kapsamında hizmet kavramının içerisine farklı türden birçok sözleşme girdiğinden dolayı sağlayıcı kavramı da bu farklı sözleşme türlerindeki tüketiciye hizmet sunan tüm kişileri içine almaktadır⁶⁰.

Türk hukukundaki ilk tüketici kanunu olan 4077 sayılı Kanunun değişikliğe uğramadan önceki halinde sağlayıcı kavramı bulunmamakta, “satıcı” kavramı “*Kamu kurum ve kuruluşları da dâhil olmak üzere tüketiciye mal ve hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri*” ifade etmekteydi. 4077 sayılı Kanunda yapılan değişiklikle tüketiciye mal ve hizmet sunan kişiler için ayrı kavramlar getirilmiş ve tüketiciye hizmet sunan kişiler için “sağlayıcı” kavramı kullanılmıştır. İlgili hükümde sağlayıcı, “*kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri*” şeklinde ifade edilmiştir.

⁵⁸ 6502 Sayılı TKHK m.3/1-h’ de mal kavramı “*Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi mallar*” olarak tanımlanmıştır. Aynı maddenin d bendinde ise hizmet kavramı “*Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusu*” olarak ifade edilmiştir.

⁵⁹ Tiryaki, **a.g.e.**, s.3 6; Havutçu, **Tüketici İşlemleri**, s. 11.

⁶⁰ Akipek, **Şerh**, s. 54; Havutçu, **Tüketici İşlemleri**, s.10; Aslan, **a.g.e.**, s. 11.

Yapılan son düzenleme olan 6502 sayılı TKHK’ da ise sağlayıcı kavramının kapsamı genişletilmiş ve madde 3/1-ı’ da sağlayıcı “*Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler*” olarak ifade edilmiştir.

Tüketiciye hizmet sunan kişinin sağlayıcı olarak kabul edilmesi için “ticari veya mesleki amaçla” hareket ediyor olması şartı aranmaktadır⁶¹. Değişiklik sonrası 4077 Sayılı Kanun’da bu şart “ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında” hizmet sunan kişiler olarak ifade edilmişti. Kanun lafzi olarak yorumlandığında, bir kişi ticari veya mesleki faaliyet yürütmese bile “ticari veya mesleki amaçla” bir hizmet sunuyorsa tüketici karşısında sağlayıcı olarak kabul edilmesi gerekir. Ancak doktrinde, amaçsal yorum yapılarak ticari veya mesleki faaliyet çerçevesinde sürekli bir kazanç elde etme amacıyla hareket eden kişilerin sağlayıcı olarak kabul edilmesi gerektiği belirtilmektedir⁶². Aksi takdirde sadece bir defa hizmet sunumunda bulunan kişilerin de ticari faaliyette bulunan diğer kişiler gibi sağlayıcı olduğunun kabulü gerekecektir ki bu da tüketici hukukun amacıyla bağdaşmayacaktır⁶³.

Önceki düzenlemeden farklı olarak sağlayıcı kavramının içerisinde “hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden” kişiler yani hizmet sunanın doğrudan ve dolaylı temsilcileri de dâhil edilmiştir⁶⁴. Tüketiciye doğrudan ya da dolaylı temsilcinin sunduğu bir hizmette herhangi bir ayıp çıkması durumunda, temsil olunanın sorumluluğu olduğu gibi, temsilcinin de sorumluluğu doğacaktır⁶⁵. Sağlayıcı adına ve hesabına işlem yapan temsilcinin yani doğrudan temsilcinin yaptığı işlemde doğan

⁶¹ Yargıtay 3. HD 2021/3243 E. 2021/8960 K. sayılı kararı: “Bir hukuki işlemin, 6502 sayılı yasa kapsamında kaldığının kabul edilmesi için yasanın amacı içerisinde yukarıda tanımları verilen taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin olması gerekirken somut olayda; davacı ile davalılar murisi arasında harici satım sözleşmesi söz konusu olup, davalıların murisinin ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi olmadığı anlaşılmakla uyumsuzluğun çözümü Tüketici mahkemelerinin görevi içerisinde bulunmamaktadır.” (<https://karararama.yargitay.gov.tr/YargitayBilgiBankasiIstemciWeb/>) (Erişim Tarihi:01.06.2022)

⁶² Akipek, **Şerh**, s. 55; Çabri, **a.g.e.**, s. 131; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 108; Gümüş, **Şerh**, s. 15; Tutumlu, **Tüketici Yargılaması**, s. 125.

⁶³ Gümüş, **Şerh**, s. 15; Özay, **a.g.e.**, s. 267.

⁶⁴ Düzenleme temsil hükümleri ile bağdaşmaması sebebiyle eleştirilmektedir, Gümüş, **Şerh**, s. 15.

⁶⁵ Çabri, **a.g.e.**, s. 131.

haklar ve borçlar temsil olunan sağlayıcıya ait olur⁶⁶. Dolaylı temsil ise, temsilcinin kendi adına ancak sağlayıcı hesabına hareket etmesi halinde söz konusu olacaktır⁶⁷. Ancak doğrudan veya dolaylı temsilcilerin sağlayıcı olarak kabul edilebilmesi ve yapılan işlemin tüketici işlemi olması için temsilcilerin de mesleki veya ticari amaçla hareket etmesi gerekir. Sağlayıcının ticari veya mesleki amaçla hareket etmesi ancak temsilcinin böyle bir amacının olmaması durumunda dolaylı temsilci ile tüketici arasındaki işlem tüketici işlemi niteliği taşımayacaktır⁶⁸.

D. Hizmet Kavramı

Çalışmamız kapsamında önemli olan kavramlardan bir diğeri ise hizmet kavramıdır. Çalışmamızın konusu olan “Ayıplı Hizmetler” hükümlerinin hangi tüketici işlemlerine uygulanabileceğini belirlemek açısından “hizmet” kavramının kapsamı büyük önem arz etmektedir.

Hizmet kavramı, 4077 sayılı Kanun’un ilk halinde, “*Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan bedenî ve/veya fıkri faaliyetler*” şeklinde tanımlanmıştı. 4077 sayılı Kanun’da 2003 yılında yapılan değişiklikle “hizmet” kavramının tanımı da değiştirilmiş ve “*Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyet*” şeklinde ifade edilmişti. 6502 sayılı TKHK m.3/1-d’ de ise hizmet kavramı, “*Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işlemi*” şeklinde tanımlanmıştır.

Kanun hizmet kavramının alanını genişletmiş, mal sağlama dışındaki tüm faaliyetleri hizmet kavramının içerisine almıştır⁶⁹. Kanunun hizmet kavramını mal

⁶⁶ Fikret Eren, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, Ankara, Yetkin Yayıncılık, 2022, s. 493; Necip Kocayusufpaşaoğlu Hüseyin Hatemi/ Rona Serozan/Abdülkadir Arpacı, **Borçlar Hukuku Genel Bölüm**, C. 1, İstanbul, Filiz Kitabevi, 2017, s. 633.

⁶⁷ Eren, **Borçlar Genel**, s. 496; Kocayusufpaşaoğlu vd., **a.g.e.**, s. 632.

⁶⁸ Çabri, **a.g.e.**, s. 132; Gümüş, **Şerh**, s. 16.

⁶⁹ Gümüş, **Şerh**, s. 21; Aslan, **a.g.e.**, s. 13; Hayrunnisa Özdemir, Ayıplı Hizmetler, **Tüketici Hukuku Davaları Teori – Uygulama**, Ed: Oya Şahin Mccarthy / Mutlu DİNÇ, Ankara, Seçkin, 2021, s. 203.

kavramı üzerinden tanımlaması sebebiyle hizmet kavramını daha iyi anlamak için Kanun tarafından yapılan mal kavramının açıklamasını dikkate almalıyız.

6502 Sayılı TKHK m.3/1-h' de mal kavramı “*Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi mallar*” olarak tanımlanmıştır. Buna göre hizmet ise, alışverişe konu olan taşınır mal ve konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile gayri maddi mallar sağlama dışındaki her türlü tüketici işlemini kapsamaktadır.

6502 Sayılı TKHK kapsamında hizmet kavramı, TBK’ da düzenlenen hizmet sözleşmelerinden farklıdır⁷⁰. Tüketici hukukunda hizmet kavramı sadece iş görme sözleşmelerini değil, daha geniş bir tanım olan mal sağlama dışındaki tüm tüketici işlemlerini kapsamaktadır. TKHK kapsamında hizmet sözleşmelerine; eser sözleşmesi, vekâlet sözleşmesi⁷¹, sigorta sözleşmesi, taşıma sözleşmesi⁷², banka

⁷⁰ TBK 393/1’de hizmet sözleşmesi, “işçinin işverene bağımlı olarak belirli veya belirli olmayan süreyle işgörmeyi ve işverenin de ona zamana veya yapılan işe göre ücret ödemeyi üstlendiği sözleşme” olarak tanımlanmıştır.

⁷¹ Yargıtay 3. HD 2021/1027 E. 2021/11312 K. sayılı kararı: “Somut olayda, dava, vekalet ilişkisinden kaynaklanmakta olup davacı, aralarında akdedilen 17/10/2011 tarihli avukatlık ücret sözleşmesi ile kararlaştırılan ve tarafına ödenmeyen vekalet ücreti alacağının tahsilini talep etmiştir. Vekalet akdi 28/05/2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı Kanun kapsamına alınmış olup, 28/05/2014 tarihinden sonra açılan davalarda, Tüketici Mahkemesi görevlidir. Nitekim bu husus 6502 sayılı Kanun’un geçici 1. maddesiyle çözüme bağlanmış durumdadır. Davanın 6502 sayılı Kanun’un yürürlüğe girmesinden sonra 18/09/2019 tarihinde açıldığı ve bu bağlamda davaya bakmanın tüketici mahkemesinin görev alanına girdiği anlaşılmaktadır. Görev kamu düzenine ilişkin olup, yargılamanın her aşamasında resen gözetilir.” (<https://karararama.yargitay.gov.tr>) (E.T.:01.06.2022)

⁷² Yargıtay 11. HD 2015/4108 E. 2015/5102 K. sayılı kararı: “Davacı vekili, müvekkilinin ...’da yapılacak olan toplantısına yetişebilmek için Türk Hava Yolları’nın ...’dan 16:00’da hareket edecek olan ... Atatürk Havalimanı aktarmalı uçağına bilet aldığını, 16:00’da kalkması gereken uçağın yarım saat geçikmeli olarak 17: 50’de ... Atatürk Hava Limanına vardığını, ilgili görevlilerin müvekkilini uçuşa yetiştirmek yerine uçuş kartını uzatarak üç saat sonraki uçuşa yer verdiklerini, müvekkilinin uçuşu kabul etmeyerek bilet ücretinin iadesi talebinde bulunduğunu, görevlilerin ücret iadesi yapamayacaklarını bildirdiklerini ileri sürerek müvekkilinin gerek toplantıya yetişememesi gerekse havalimanındaki görevliler tarafından maruz kaldığı küçük düşürücü muamele nedeni ile 2.000.00 TL manevi tazminat ve 634.63 TL maddi tazminat olmak üzere toplam 2.634.63 TL tazminatın davalıdan tahsilini talep ve dava etmiştir.

Mahkemece, dosya kapsamına göre, davacının 28/05/2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 3/k fıkrası uyarınca tüketici olduğu, davanın aynı Yasa’nın 3/l fıkrası kapsamında taşıma ilişkisinden kaynaklandığı, dava tarihi itibari ile dava konusu uyuşmazlığın 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamında olduğu gerekçesiyle mahkemenin görevsizliğine, dosyanın görevli ... Nöbetçi Tüketici Mahkemesine gönderilmesine karar verilmiştir.

SONUÇ: Yukarıda açıklanan nedenlerden dolayı, davalı vekilinin bütün temyiz itiraz- larının reddiyle usul ve kanuna uygun bulunan hükmün ONANMASINA...” Tutumlu, **Tüketici Yargılaması**, s. 164.

tüketici kredisi sözleşmeleri⁷³, seyahat sözleşmeleri, paket tur sözleşmeleri, tedavi sözleşmeleri⁷⁴, tamir sözleşmeleri, abonelik sözleşmeleri, eğitim sözleşmeleri⁷⁵ örnek olarak gösterilebilir.

Eser sözleşmesi, bir iş görme sözleşmesi olmasına rağmen her zaman TKHK kapsamında hizmet niteliğinde tüketici işlemi olmayacaktır. Eser sözleşmesinde bir mal sağlama taahhüdü varsa bu durumda mal sağlama niteliğinde bir sözleşme söz konusudur ve ayıplı mal ile ilgili hükümler uygulama alanı bulacaktır⁷⁶. Eser sözleşmesi mal sağlama taahhüdü içermiyorsa o takdirde TKHK kapsamında hizmet sayılacak ve ayıp söz konusu ise ayıplı hizmet hükümleri uygulanacaktır. Örneğin bir marangoza dolap siparişi verilmesi halinde sözleşmenin konusunu bir mal sağlama oluşturduğu için hizmet kavramının içerisine girmemektedir. Ancak aynı marangozla dolap tamiri için anlaşılmasında bir hizmet edimi söz konusudur.

Kanun koyucu ilk tanıma göre hizmet kavramının kapsamını genişletici şekilde düzenlemelerde bulunmuştur. Bu kapsamda 4077 sayılı Kanunun ilk halinde “bedeni

⁷³ Yargıtay 3. HD 2020/6877 E. 2021/8931 K. sayılı kararı: “Somut olayda uyumsuzluk tüketici kredi sözleşmesinden kaynaklanmakta olup, davalı kullanmış olduğu ihtiyaç kredisi sebebiyle tüketici konumundadır. Bu halde taraflar arasındaki temel ilişkinin 6502 sayılı yasa kapsamında kaldığı ve eldeki davaya bakma görevinin Tüketici Mahkemesine ait olduğu anlaşılmaktadır.” (<https://karararama.yargitay.gov.tr>) (E.T.:01.06.2022)

⁷⁴ Yargıtay 3. HD 2021/2755 E. 2021/5984 K. sayılı kararı: “Somut olayda; davacılar ile davalı doktor ve özel hastane arasındaki ilişki vekâlet akdi niteliğindedir. Vekâlet akdi, 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı Kanun kapsamına alınmış olup, bu tarihten sonra açılan davalarda, Tüketici Mahkemeleri görevlidir. Nitekim bu husus 6502 sayılı yasanın geçici 1. maddesiyle çözüme bağlanmış durumdadır. Görev kamu düzenine ilişkin olup yargılamanın her aşamasında resen gözetilir.” (<https://karararama.yargitay.gov.tr>) (E.T.:01.06.2022)

⁷⁵ Yargıtay 5. HD 2021/12524 E. 2021/12699 K. sayılı kararı: “Somut uyumsuzlukta davacı vekili dava dilekçesi ile birlikte, davalı ile davacı şirket arasında 22/04/2012 tarihinde eğitim hizmeti için 1.900,00 TL karşılığı kursiyer kayıt sözleşmesi imzalandığı, davacı tarafından edimin eksiksiz şekilde yerine getirildiğini, borçlunun borcunun taksitlendirildiğini, taahhüt edilen borca istinaden 25/04/2012 tarihinden itibaren her ayın 25.gününde ödemek üzere 190,00 TL bedelli 10 adet senet düzenlendiğini, davalının taksitlerini aksatması ve ödememesi üzerine İstanbul 32. İcra Müdürlüğü'nün 2012/17210 E. sayılı dosya ile hakkında başlatılan icra takibine davalı borçlunun yaptığı itirazın iptali ile takibin devamına karar verilmesini talep ve dava etmiştir.

Dosya kapsamından, uyumsuzluğun temelinin kursiyer kayıt sözleşmesinden kaynaklandığı dikkate alındığında, davacının bu hukuki işlem içerisinde tüketici konumunda olduğu, davalının ise satıcı olduğu ve taraflar arasındaki ilişkinin 4077 sayılı yasa kapsamında kaldığı anlaşılmaktadır. Taraflar arasındaki uyumsuzluk Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamında kaldığına göre davaya bakmada Tüketici Mahkemesi görevlidir.” (<https://karararama.yargitay.gov.tr>) (E.T.:01.06.2022)

⁷⁶ Murat İnceoğlu, “Ayıba Karşı Tekeffül ve Garanti Sorumluluğu”, **Yeni Tüketici Hukuku Konferansı (Makaleler-Tartışmalar)**, Der: Murat İnceoğlu, İstanbul, On İki Levha, 2015, s. 154; Gümüş, Şerh, s. 21; Çabri, a.g.e., s. 114; Özdemir, a.g.e., s. 205.

ve/veya fikri faaliyetler” şeklindeki ifade çıkarılmış yerine “mal sağlama dışındaki her türlü faaliyet” ifadesiyle tanımlanmıştır. Her ne kadar ilk düzenlemedeki ifade kanun metninde yer almasa da TKHK kapsamında bir hizmet ediminden bahsedebilmemiz için bedeni ve/veya fikri bir faaliyete dayanması gerekmektedir⁷⁷. Bir hizmet edimi duvarın boyanması gibi, sadece bedeni faaliyete dayanabileceği gibi bir mimari projenin hazırlanması gibi sadece fikri faaliyete de dayanabilir. Bazı durumlarda ise bir elbisenin hem tasarımın hem de dikiminin yapılması gibi hem bedeni hem de fikri faaliyete dayanabilir⁷⁸.

Hizmet ediminin diğer bir şartı ise bir ücret veya menfaat karşılığı yapılması, yani ivazlı olmasıdır⁷⁹. Bir hizmetin ücretsiz olarak veya hatır ilişkisi içerisinde karşılıksız sağlanması durumunda ortada 6502 sayılı TKHK kapsamında bir hizmet sözleşmesi bulunmamaktadır. Örneğin bir öğretmenin mesleki faaliyet olarak özel ders vermesi 6502 Sayılı TKHK kapsamında hizmet sözleşmesi olarak kabul edilir. Ancak aynı öğretmenin öğrencilere yardım amaçlı ücretsiz olarak ders vermesi halinde ortada 6502 sayılı TKHK kapsamında bir hizmet edimi bulunmamaktadır.

Doktrinde TKHK kapsamında hizmet niteliğindeki tüketici işlemlerinin mal sağlamadan ayrılabilmesi ve daha iyi anlaşılabilmesi için doğrudan mal ile ilgili hizmetler, doğrudan kişi ile ilgili hizmetler ve dolaylı kişi veya mal ile ilgili hizmetler olarak sınıflara ayrılmıştır⁸⁰.

Doğrudan mal ile ilgili hizmetler, 6502 sayılı TKHK kapsamında mal sayılan şeyler üzerinde yapılan, bir malı etkileyen, değiştiren, onunla ilgili olan -mal sağlama hariç- tüm faaliyetler olarak kabul edilmektedir. 6502 sayılı TKHK kapsamında mal kavramının alışverişe konu olan taşınır mallar ve konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile gayri maddi malların tümü olduğuna daha önce değinmiştik. Doğrudan mal ile ilgili hizmetler ise, bu malların nesne konumunda olduğu hizmetler olarak kabul edilir. Burada hangi işlemin mal sağlama hangi işlemin ise mal ile ilgili hizmet

⁷⁷ Akipek, *Şerh*, s. 46; Gümüş, *Şerh*, s. 21; Tiryaki, *a.g.e.*, s. 41; Atasoy / Taşkın/ Acar, *a.g.e.*, s. 36.

⁷⁸ Tiryaki, *a.g.e.*, s. 41.

⁷⁹ Tiryaki, *a.g.e.*, s. 36; Aydoğdu / Kahveci, *a.g.e.*, s. 112; Aslan, *a.g.e.*, s. 19; Atasoy / Taşkın/ Acar, *a.g.e.*, s. 39.

⁸⁰ Tiryaki, *a.g.e.*, s. 44 vd.

olduğunun sınırının belirlenmesi gerekir. Mal üzerinde yapılan bir işlemle yeni bir ürün oluşumu meydana geliyorsa bu durumda “mal sağlama” niteliğinde bir tüketici işlemi vardır⁸¹. Malda yeni bir ürün oluşturmaksızın etki eden bir işlemin varlığı halinde ise hizmetten bahsedilebilecektir. Örneğin bir terzinin kumaştan yeni bir elbise dikmesi halinde yeni bir ürün olduğu için mal sağlama niteliğinde bir işlem vardır. Terzinin elbiseyi tamir etmesi işlemi ise doğrudan mal ile ilgili hizmet kapsamına girmektedir.

Doğrudan kişi ile ilgili hizmetler ise hizmet faaliyetinin herhangi bir mal ile ilgisi olmayıp kişiler üzerinde etki etmesi hallerini kapsamaktadır. Bu hizmet türüne tedavi sözleşmeleri, vekâlet sözleşmeleri, eğitim sözleşmeleri örnek olarak gösterilebilir⁸².

Dolaylı mal veya kişi ile ilgili hizmetlerde ise doğrudan bir kişi veya bir mal üzerinde etki gösteren bir faaliyet yoktur. Bu tür hizmet edimleri fikri faaliyetlerden oluşur ve asıl hizmet olan fikri faaliyetin kişi veya mal üzerinde kullanılması sonucu dolaylı bir etkiden söz edilebilir⁸³. Örneğin fikri faaliyet olan yazılım programları oluşturulduğu mal için kullanıldığı zaman dolaylı olarak ilgili mala etki eder ancak asıl hizmet, burada fikri bir ürün olan yazılımdır.

Doktrinde bir görüş ayıplı hizmet hükümlerinin uygulama alanını belirlemek için bu sınıflandırmayı dikkate almaktadır. Bu görüşe göre ayıbın söz konusu olması için bir “malın” bulunması gerekmektedir. Bu sebeple ayıplı hizmet hükümleri yalnızca doğrudan veya dolaylı mal ile ilgili olan hizmetlerde uygulama alanı bulur. Doğrudan ya da dolaylı kişi ile ilgili hizmetler söz konusu olduğunda her ne kadar TKHK kapsamında olsa ve diğer hükümlerin uygulanması mümkün olsa da ayıplı hizmet hükümleri ortada ayıbın olacağı bir “mal” söz konusu olmadığından uygulama alanı bulamaz⁸⁴.

⁸¹ Tiryaki, **a.g.e.**, s. 56.

⁸² Tiryaki, **a.g.e.**, s. 56.

⁸³ Tiryaki, **a.g.e.**, s. 56.

⁸⁴ Tiryaki, **a.g.e.**, s. 60; Aslı Makaracı Başak, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Gereğince Ayıplı Hizmet Hükümlerinin Uygulama Alanı”, **Prof. Dr. Özer Seliçi’nin Anısına Armağan, Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 11, S. 145-146, 2016, s. 523; Kırca, **Yorum**, s. 377.

Doktrinde katıldığımız diğer bir görüşe göre ise 6502 sayılı TKHK kapsamında böyle bir ayırım bulunmamakta ve 6502 sayılı TKHK’da yapılan ayırım “mal sağlama” ve “mal sağlama dışındaki diğer tüketici işlemleri” şeklindedir. Bu sebeple doğrudan ya da dolaylı kişi ile ilgili hizmetlerde de ayıp söz konusu olabilir. Örneğin eser sözleşmesi niteliğindeki bir estetik ameliyat sonucu istenilen sonucun elde edilememiş olması halinde ayıplı ifa söz konusudur. Bu şekilde hizmetin gereği gibi görülmediği ve tüketicinin beklediği menfaati alamadığı hallerde doğrudan veya dolaylı kişi ile ilgili sözleşme olduğundan dolayı ayıplı hizmetlerden sorumluluk kapsamı dışına çıkarılması ve hükmün amacına aykırı olarak sınırlandırılması doğru değildir⁸⁵.

Bu nedenle doğrudan veya dolaylı olarak kişi ve mal ile ilgili hizmetlerin hepsine 6502 sayılı TKHK kapsamında bir “hizmet” söz konusu ise sözleşmenin niteliğine uygun düştüğü kapsamda ayıplı hizmet hükümleri uygulama alanı bulacaktır⁸⁶.

⁸⁵ Hasan Petek, “Tıbbi Müdahalelerden Kaynaklanan Uyuşmazlıklarda Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Uygulanması”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 15, Özel Sayı, 2013, s. 989; İsa Yardım, **Tüketici Olarak Hasta Hakları**, Ankara, Adalet, 2016, s. 184.

⁸⁶ Murat Aydoğdu, Madde 8 - 16, **Milli Şerh 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Ed: Hakan Tokbaş / Özlem Tüzüner, İstanbul, Aristo, 2016, s. 346; Petek, **a.g.e.**, s. 989.

İKİNCİ BÖLÜM

6502 SAYILI TKHK KAPSAMINDA AYIPLI HİZMET VE AYIPLI HİZMETTEN SORUMLULUK

I. 6502 SAYILI TKHK KAPSAMINDA AYIPLI HİZMETLER

6502 sayılı TKHK Üçüncü Kısım İkinci Bölümde “Ayıplı Hizmetler” başlığı düzenlenmiştir. Bu kısımda ayıplı hizmet tanımı yapılmış, ayıplı hizmetten sorumluluk, tüketicinin seçimlik hakları ve zamanaşımı düzenlenmiştir.

Önceki Kanun olan 4077 sayılı Kanun’da ilk önce ayıplı mal ve hizmetler tek bir maddede düzenlenmiş, sonrasında 14 Mart 2003 tarihli 4822 sayılı Kanun ile yapılan değişiklik ile ayıplı hizmetler, ayıplı mallardan ayrı bir maddede düzenlenmişti¹. 6502 sayılı TKHK ile ayıplı mal ve ayıplı hizmet kavramı ve ayıptan sorumluluk tüketici lehine genişletilmiş ve tüketicinin ayıptan doğan haklarını kullanabilmesi için yerine getirmesi gereken külfetler kaldırılmıştır.

Çalışmamızın bu kısmında öncelikle genel olarak ayıp kavramına değinilecek, sonrasında 6502 sayılı TKHK kapsamında ayıplı hizmet kavramı ele alınacaktır.

A. Ayıp Kavramı

Borçlu, sözleşme konusu şeyi, alacaklıya borca uygun olarak ifa etmekle yükümlüdür². Borcun sözleşmeye uygun ifa edilmemesi halinde alacaklıya bir takım imkânlar sağlanmıştır³. Borcun ifa edilmemesi, temerrüt, kötü ifa gibi haller

¹ Kamil Kadioğlu, “4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da 4822 Sayılı Kanun’la Yapılan Değişiklikler Hakkında İnceleme” **TBB Dergisi**, S. 55, 2004, s. 300.

² Eren, **Borçlar Genel**, s. 1039; Yavuz, **Satıcının Sorumluluğu** s. 19.

³ Fikret Eren / Ünsal Dönmez, **Eren Borçlar Hukuku Şerhi**, C. 3, Ankara, Yetkin Yayınları, 2022, s. 2250.

sözleşmeye aykırılık hallerine örnek olarak gösterilebilir⁴. Sözleşmeye aykırılık olan kötü ifa hallerinden birisi de ayıplı ifadır⁵.

Türk hukukunda ayıp kavramı ve ayıptan sorumluluk 6098 sayılı TBK ve 6502 sayılı TKHK kapsamında ele alınmıştır. TBK’ da ayıptan sorumluluk hükümleri satış sözleşmesi⁶, kira sözleşmesi⁷ ve eser sözleşmesi⁸ için düzenlenmiştir. TKHK’da ise ayıptan sorumluluk her sözleşme için ayrı olarak düzenlenmemiş, konusu mal teslimi olan sözleşmeler için “Ayıplı Mallar” başlıklı bölümde ele alınmış, konusunu hizmet sunumu oluşturan sözleşmeler için ise ayrı olarak “Ayıplı Hizmetler” bölümü düzenlenmiştir.

Ayıp kavramını, sözleşme konusu mal veya hizmette bildirilen özelliklerin bulunmaması veya o şeyden yararlanan kişi için beklediği faydayı bulamaması, mal veya hizmetin gereği gibi ifa edilmemesi sebebiyle sözleşme konusunda bulunan maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler olarak tanımlayabiliriz⁹.

Kötü ifa hallerinden birisi olan ayıplı ifanın var olması için, sözleşme konusu mal veya hizmetin niteliği gereği kendisinde olması gereken veya sağlayıcı/satıcı

⁴ Mustafa Alper Gümüş, **Borçlar Hukukunun Genel Hükümleri**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2021, s. 800; M. Kemal Oğuzman / M. Turgut Öz, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, C. 1, İstanbul Vedat Kitapçılık, 2022, s. 491 vd.; Aydın Zevkliler / Emre Gökyayla, **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2021, s. 120.

⁵ Gümüş, **Borçlar Genel**, s. 800; Oğuzman / Öz, **a.g.e.**, s. 492; Eren, **Borçlar Genel**, s. 1186; Fahrettin Aral / Hasan Ayrancı, **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2022, s. 153; Cevdet Yavuz / Faruk Acar / Burak Özen, **Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler)**, İstanbul, Beta, 2022, s. 74; Yavuz, **Satıcının Sorumluluğu**, s. 18.

⁶ TBK m. 219 “*Satıcı, alıcıya karşı herhangi bir surette bildirdiği niteliklerin satılarda bulunmaması sebebiyle sorumlu olduğu gibi, nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan, kullanım amacı bakımından değerini ve alıcının ondan beklediği faydaları ortadan kaldıran veya önemli ölçüde azaltan maddi, hukuki ya da ekonomik ayıpların bulunmasından da sorumlu olur.*”

⁷ TBK m. 304 “*Kiralananın önemli ayıplarla teslimi hâlinde kiracı, borçlunun temerrüdüne veya kiraya verenin kiralananın sonradan ayıplı duruma gelmesinden doğan sorumluluğuna ilişkin hükümlere başvurabilir. Kiralananın önemli olmayan ayıplarla tesliminde ise kiracı, kiralanda sonradan ortaya çıkan ayıplardan dolayı kiraya verenin sorumluluğuna ilişkin hükümlere başvurabilir.*”

⁸ TBK m. 474 “*İş sahibi, eserin tesliminden sonra, işlerin olağan akışına göre imkân bulur bulmaz eseri gözden geçirmek ve ayıpları varsa, bunu uygun bir süre içinde yükleniciye bildirmek zorundadır.*”

⁹ Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 153; Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 73; Ahmet M. Kılıçoğlu, **Borçlar Hukuku Özel Hükümler**, Ankara, Turhan Kitabevi, 2021, s. 75; Seyfullah Edis, **Türk Borçlar Hukukuna Göre Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu**, Ankara, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları, 1963, s. 8; Fahrettin Aral, **Kötü İfa**, Yetkin Yayınları, 2011, s. 112; Haluk Tandoğan, **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, C. I/1, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2008, s. 163; Fikret Eren, **Borçlar Hukuku Özel Hükümler**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2022, s. 106; Akıncı, **a.g.e.**, s. 26.

tarafından özel olarak bildirilen özelliklerin biri veya birkaçının eksik olması gerekir. Ayıp, sözleşme konusu mal veya hizmette maddi, hukuki veya ekonomik eksiklik olarak ortaya çıkabilir¹⁰. 6502 sayılı TKHK m. 13/2' de "*Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.*" hükmü ile bu durum açık olarak düzenlenmiştir.

Hizmetteki maddi ayıp, hizmetin somut olarak bir ürünle ilgili olması halinde söz konusu olabilir¹¹. Şu halde maddi ayıp, sözleşme konusu hizmetin maddi bir ürünle ilgili olması ve hizmet sonucunda bu üründe fiziksel bir eksikliğin var olması halidir. Tüketicie sunulan mala dair bir hizmetteki, tüketicinin beklediği veya olması gereken yararı ortadan kaldıran veya azaltan çizilme, yırtılma, kırık gibi fiziki özelliklerdeki eksiklik maddi ayıp olarak kabul edilmektedir¹². Örneğin, bir arabanın tamir edilmesi için götürüldüğü tamircide, yapılan işlem sırasında arabanın çizilmesi halinde verilen hizmet ayıplı hale gelecektir. Bu takdirde tüketici ayıptan dolayı tamircinin sorumluluğuna gidebilecek ve buna ilişkin haklarından faydalanabilecektir.

Tüketicie sunulan hizmetten beklenen faydayı azaltan veya tamamen ortadan kaldıran eksiklik hukuk sistemindeki düzenlemeler nedeniyle meydana gelmiş olabilir. Bu tür hukuk sistemi içerisindeki kurallar ve yasaklar nedeniyle ortaya çıkan eksikliklere hukuki ayıp denilmektedir¹³. Örneğin, fikri mülkiyetten kaynaklanan

¹⁰ Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 164; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 156; Edis, **a.g.e.**, s. 13; Akıncı, **a.g.e.**, s. 22; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s.43; Zevkliler / Gökyayla, **a.g.e.**, s. 123 Yavuz, **Satıcının Sorumluluğu**, s. 61; Eren, **Borçlar Özel**, s. 108.

¹¹ Aydoğdu, **Şerh**, s. 344; Tiryaki, **a.g.e.**, s. 74; Eda Şahin, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Ayıplı Hizmetin Hukuki Niteliği, Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk Ve Tüketicilerin Seçimlik Hakları", **Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, 2016, C.XX, S.1-2, s.104; Hasan Can Çağlayan, "Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk Ve Seçimlik Haklar", **Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi**, 2016, S. 7, s.360; Kara, **a.g.e.**, s. 820.

¹² Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 156; Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 75; Edis, **a.g.e.**, s. 13; Aslan, **a.g.e.**, s. 122; Akıncı, **a.g.e.**, s. 27; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 43; Nihat Yavuz, **Ayıplı İfa**, s. 43; Zevkliler / Gökyayla, **a.g.e.**, s. 124; Eren, **Borçlar Özel**, s. 108.

¹³ Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 156; Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 76; Edis, **a.g.e.**, s. 15; Aslan, **a.g.e.**, s. 123; Akıncı, **a.g.e.**, s. 28; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 44; Nihat Yavuz, **Ayıplı İfa**, s. 44; Zevkliler / Gökyayla, **a.g.e.**, s. 124; Eren, **Borçlar Özel**, s. 109.

haklar ihlal edilerek yapılan bir hizmet sunumu¹⁴ veya ilgili hizmetin verilmesinin yasaklanmış olması¹⁵ hukuki ayıp olarak kabul edilebilecektir.

Tüketiciye sunulan hizmetteki ayıp maddi veya hukuki olabileceği gibi ekonomik de olabilir. Ekonomik ayıp ise, tüketicinin sunulan hizmetten beklediği menfaati ekonomik olarak eksiltten veya tamamen ortadan kaldıran ayıplardır¹⁶. Ekonomik ayıbın var olması için hizmetin doğrudan veya dolaylı olarak mal ile ilgili olmasına gerek yoktur. Kişi ile ilgili olan hizmetlerde de tüketicinin makul olarak beklediği ekonomik verimi azaltan veya tamamen ortadan kaldıran eksiklikler ekonomik ayıp olarak kabul edilebilir. Örneğin, bir internet aboneliği sözleşmesinde, tüketiciye sözleşmede kararlaştırılan internet hızından daha düşük hızda internet hizmeti sunulması ekonomik ayıp olarak kabul edilebilecektir. Aynı şekilde terziye onarım için verilen elbisede düşük kalite ip kullanılması ekonomik ayıp teşkil edecektir¹⁷.

6502 sayılı TKHK kapsamında bir hizmetin ayıplı olması ve bu ayıptan sorumluluğun doğması için söz konusu ayıbın maddi, ekonomik veya hukuki olmasında hiçbir farklılık yoktur¹⁸. Tüketiciye sunulan hizmetteki eksikliğin türü sağlayıcının sorumluluğunu etkilemeyecek, tüketici kendisine verilen haklardan faydalanabilecektir.

¹⁴ Aslan, **a.g.e.**, s. 123; Zevkliler / Gökyayla, **a.g.e.**, s. 124.

¹⁵ Aydoğdu, **Şerh**, s. 344.

¹⁶ Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 168; Zevkliler/Özel, **a.g.e.**, s. 157; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 156; Edis, **a.g.e.**, s. 17; Aslan, **a.g.e.**, s. 124; Akıncı, **a.g.e.**, s. 30; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 45; Zevkliler / Gökyayla, **a.g.e.**, s. 124; Eren, **Borçlar Özel**, s. 109.

¹⁷ Tiryaki, **a.g.e.**, s. 75.

¹⁸ Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 981; İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 211; Aydoğdu, **Şerh**, s. 196; Yeşim Atamer / Ece Baş, “Avrupa Birliği Hukuku İle Karşılaştırmalı Olarak 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Satım Sözleşmesinde Ayıptan Doğan Sorumluluk”, **İstanbul Barosu Dergisi, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı**, C. 88, Özel Sayı, 2014, s. 26.

B. Ayıplı Hizmet Kavramı

1. Genel Olarak

6502 sayılı TKHK’da ayıp hükümleri mal sağlama ve hizmet sunumuna ilişkin olarak ayrı hükümlerle düzenlenmiştir. 6502 sayılı TKHK’ da “Ayıplı Mal” hükümleri 8. ile 12. maddeler arasında düzenlenirken, “Ayıplı Hizmet” hükümleri ise 13. ile 16. maddeler arasında ayrıntılı düzenlenmiştir.

“Ayıplı Mal” hükümleri, sözleşme konusunun 6502 sayılı TKHK m. 3’ te yer alan mal kavramının kapsamına giren hallerde uygulama alanı bulurken, “Ayıplı Hizmet” hükümleri ise mal sağlama dışındaki ifa konusu olan tüketici sözleşmelerinde uygulanacaktır. Bazı durumlarda sözleşmenin konusunu hem mal hem de hizmet sunumu teşkil edebilir. Bu hallerde ayıbın varlığı halinde hangi hükümlerin uygulanacağını belirlenmesi gerekir. Söz konusu ayıp sadece sağlanan mal veya sadece hizmette ortaya çıkmışsa ayıbın var olduğu türe göre ilgili hükümler uygulanır¹⁹. Ancak ayıplı olan mal ve hizmetin ayırt edilemediği hallerde, sözleşmedeki ağırlıklı olan edim türüne göre ayıplı mal veya ayıplı hizmet hükümlerinin uygulanması gerekmektedir²⁰. Örneğin bir internet aboneliği hizmetinde, sağlayıcı internet bağlantısının kurulabilmesi için modem satımını da gerçekleştiriyorsa, modemden kaynaklanan arıza nedeniyle internet hizmeti de ayıplı hale geleceğinden ağırlıklı olan edim internet hizmeti olması dolayısıyla ayıplı hizmet hükümlerine de başvurulabilecektir²¹.

6502 sayılı TKHK m. 13/1’ de “*Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir.*” hükmü ile öncelikle ayıplı hizmetin tanımını yapmıştır. Buna göre, üç halde ayıplı hizmetten söz edilebilir. Birinci durum hizmetin sözleşmede belirlenen süre içerisinde başlanmaması halidir. İkinci durum, hizmetin taraflarca kararlaştırılmış olan niteliklerine sahip

¹⁹ Aydoğdu, Şerh, s.342; İncoğlu, a.g.e., s. 209; Makaracı Başak, a.g.e., s. 524.

²⁰ İncoğlu, a.g.e., s. 209; Makaracı Başak, a.g.e., s. 524.

²¹ İncoğlu, a.g.e., s. 209.

olmaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olmasıdır. Son durum ise hizmette objektif olarak bulunması gereken niteliklerin bulunmaması şeklinde sözleşmeye uygun olmayan ifanın olmasıdır²².

Ayıplı hizmet, 6502 Sayılı TKHK'ya göre, sözleşmeye uygun ifa edilmeyen hizmettir. İlgili hüküm ile sadece kötü ifa hallerinden birisi olan ayıplı ifa düzenlenmemiş ayrıca geç ifa yani temerrüt hali de ayıplı hizmet hükmü içerisine alınmıştır.

6502 Sayılı TKHK kapsamında “hizmet” sözleşmeleri içesine mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işlemi girmektedir. Bu kapsamda sonuç taahhüdü içermeyen iş görme sözleşmelerinde ayıbın varlığı ve “Ayıplı Hizmet” hükümlerinin ilgili sözleşmelere uygulanıp uygulanamayacağı, uygulanacaksa nasıl uygulanacağı problem teşkil etmektedir. Nitekim TBK’da düzenlenen ve sonuç taahhüdü içermeyen iş görme sözleşme türlerinde ayıp hükmü yer almamaktadır. Bu tür sözleşmelerde borçlunun sözleşmeye uygun ifa ve özen borcu bulunmaktadır.

Doktrindeki bir görüş, 6502 sayılı TKHK kapsamında “hizmet” kabul edilen tüm sözleşme türlerine ayıplı hizmet hükümlerinin uygulanamayacağını, sonuç taahhüdü içermeyen sözleşmelerde ayıp hükümlerinin uygulanmasının sözleşmenin niteliğine aykırı olduğunu belirtmektedir²³. Bu görüşe göre bir hizmette ayıbın bulunabilmesi için ortaya bir sonuç koyması ve bu sonuçta maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler olması gerekmektedir. Bu tür sonuç taahhüdü içermeyen sözleşmelerdeki eksiklik özen borcuna aykırılıktan kaynaklanmaktadır²⁴. Bir sözleşmenin sonuç taahhüdü içermemesi, salt hizmet faaliyetten oluşması halinde ortada ayıbın aranacağı bir sonuç olmayacaktır. Bu kapsamda örneğin vekâlet sözleşmesinde vekilin görevi işi özenle yapmak olduğundan, bir sonuç taahhüdü içermediğinden işi özensiz yerine getirmesi ayıp sayılmayacaktır. Bu görüşün haklı

²² Kanun maddesinde “ taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması” şeklinde arada “ve” bağlacı kullanılması her iki şartın bulunması halinde ayıplı hizmet oluşur şeklinde bir anlama yol açmaktadır. Ancak buradaki “ve” bağlacının “veya” bağlacı olarak anlaşılması ve iki şarttan birinin varlığının ayıp için yeterli olacağının kabulü gerekir. Gümüş, **Şerh**, s. 131.

²³ Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 970; Aral, **a.g.e.**, s. 112; Kırca, **Yorum**, s. 373.

²⁴ Eren / Dönmez, **Şerh**, s. 2244.

olarak eleştirdiği husus, tüketicinin sahip olduğu seçimlik hakların kullanılması sözleşmelerin niteliğine uygun düşmemesi ve genel hükümler yerine ayıplı hizmet hükümlerinin uygulanmasının tüketici lehine bir durum olmamasıdır²⁵. Nitekim bir avukatın özen borcuna aykırı davranması halinde 6502 sayılı TKHK’ deki seçimlik haklar işin niteliğine çoğu zaman uygun düşmeyecektir. Tüketicinin, ortada bir eser olmadığı için onarım hakkını kullanması mümkün değildir. Hizmetin yeniden görülmesi bazı hallerde teorik olarak mümkündür, ancak güven ilişkisinin sarsılmasından dolayı tüketici tarafından tercih edilmeme ihtimali yüksektir. Hizmet sunumu yerine getirilmişse sözleşmeden dönme hakkının kullanılamayacağı belirtilmektedir. Bedelden indirim hakkının kullanılması halinde ise indirim oranının belirlenmesi sorun teşkil edecektir. Tüketicinin en çok başvuracağı hak tazminat olacaktır ki bu genel hükümler kapsamında tüketicinin elinde olan bir haktır. Bu görüşe göre TBK’ deki vekâlet hükümleri TKHK’ ye nazaran tüketiciye daha iyi bir koruma sağlamaktadır²⁶.

Doktrindeki diğer bir görüş ise, özen yükümlülüğüne aykırı hizmet ifasının “*objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmet*” kapsamına gireceğini, bu sebeple ayıplı hizmet hükümlerinin uygulama alanı bulacağını ifade etmektedir²⁷.

Kanımızca, sonuç taahhüdü içermeyen iş görme sözleşmelerinde özen borcuna aykırılık halinde tüketicinin makul olarak beklediği faydaların azalması veya tamamen ortadan kalkması söz konusu olabilecektir. 6502 sayılı TKHK m.14 “*Sağlayıcı, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekle yükümlüdür.*” hükmü ile sağlayıcının sözleşmeye uygun ifa borcu ayıp hükümleri arasında düzenlenmiştir. Sağlayıcının özen yükümlülüğüne uymaması sözleşmeye aykırı hareket etmesi ve hizmetin objektif olarak taşınması gereken özellikleri taşımadığı anlamına gelir. Şu halde ayıplı hizmet hükümlerinin düzenlenme şekli itibarıyla özen borcuna aykırılık hali 6502 sayılı TKHK kapsamında ayıplı hizmet teşkil edecektir. Bu sebeple sözleşmenin ve durumun

²⁵ Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 970 vd.; Tiryaki, **a.g.e.**, s. 58 vd.

²⁶ Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 971.

²⁷ Aydoğdu, **Şerh**, s. 343; Gümüş, **Şerh**, s. 134; Petek, **a.g.e.**, s. 990; Yardım, **a.g.e.**, s. 178; Özdemir, **a.g.e.**, s. 208.

niteliğın uygun düştüğü şekilde ayıp hükümleri uygulanması gerekmektedir. Nitekim Yargıtay da özen borcuna aykırılığı ayıplı hizmet olarak değerlendirmektedir²⁸. Ancak ayıplı hizmet hükümlerinde düzenlenen tüketicinin seçimlik hakları ilgili sözleşmenin niteliğine uygun düşmeyebilir. Bu durumda diğerk kanunlarda özel olarak düzenlenmiş bir sözleşme ise bu hükümler veya özel düzenlenmiş bir sözleşme türü değilse genel hüküm olan TBK m. 112 hükmü de 6502 sayılı TKHK “Ayıplı Hizmetler” hükümleri ile yarışmalı olarak uygulanmalıdır.

2. Hizmetin Belirlenen Süre İçerisinde Başlamaması

6502 Sayılı TKHK m.13 /1’de “*Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması... nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir.*” ifadesi ile hizmetin belirlenen süre içerisinde başlamamasının yani temerrüt halinin sözleşmeye aykırı ifa olduğu belirtilmiş ve temerrüt ayıplı hizmet kavramı içerisinde değerlendirilmiştir.

Türk borçlar hukuku sisteminde ayıplı ifa ile temerrüt hali ayrı olarak değerlendirilen sözleşmeye aykırılık halleridir²⁹. TBK’da sözleşmeye aykırılık halleri olan temerrüt genel hükümlerde düzenlenirken, ayıp ise özel hükümlerde belirli sözleşmelerde düzenlenmiştir. 6502 sayılı TKHK’da ise bu sistem benimsenmemiş ve temerrüt hali ayıplı hizmet içerisinde değerlendirilmiştir³⁰. Sözleşmede belirlenen süre içerisinde başlamayan hizmet, tüketicinin o hizmetten beklediğı faydayı azaltıyor veya ortadan kaldırıyorsa bu temerrüt hali ayıp olarak kabul edilecektir.

²⁸ Yargıtay bir kararında konut sitesindeki güvenliğin, özen yükümlülüğüne aykırı davranması sonucu eve hırsız girmesini ayıplı hizmet olarak kabul etmiştir; Yargıtay 13. HD 28.10.2014 tarih, E. 2014/29853, K. 2014/33107 (<https://karararama.yargitay.gov.tr/>) (ET: 15.12.2022) Keza çocuk bakımı sırasında çocuğun parmağının sıkışıp kopması olayını ayıplı hizmet olarak kabul etmiştir; Yargıtay 13.HD 02.04.2015 tarih, E.2015/234, K.2015/10393. 33107 (<https://karararama.yargitay.gov.tr/>) (ET: 15.12.2022).

²⁹ Oğuzman / Öz , **a.g.e.**, s. 492.

³⁰ Cumalıoğlu’na göre bu hükümde temerrüt ayıplı hizmet olarak düzenlenmemiş, sadece temerrüt durumunda ayıplı hizmetten sorumluluk hükümlerinin uygulanması ve tüketicinin seçimlik hakları kullanabilmesi amaçlanmıştır. Emre Cumalıoğlu, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Satıcının Ayıplı Maldan Sorumluluğunun Koşulları”, **Terazi Hukuk Dergisi**, C. 9, Özel Sayı, 2014, s. 23.

Maddenin lafzına göre geç ifa halinde ayıplı hizmetin söz konusu olabilmesi için hizmetin başlangıç zamanının sözleşme ile belirli bir tarih olarak belirlenmiş olması gerekir³¹. Hizmetin belirsiz vadeye bağlandığı hallerde veya borcun sözleşmenin kurulması anında muaccel olduğu hallerde ise tüketici ayıplı hizmet hükümlerine başvuramayacaktır³². Söz konusu hükümde süresinde başlayan ancak belirlenen sürede tamamlanmayan hizmetler için bir açıklama bulunmamaktadır. Ancak bu hallerde de ayıplı hizmetin olacağının kabulü gerekir³³. Nitekim Yargıtay da bir kararında belirlenen sürede tamamlanmayan eğitimin ayıplı hizmet olduğunu kabul etmiştir³⁴.

Doktrinde bir görüş, hizmetin “sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması” halinde TKHK kapsamında ayıp hükümlerine başvurabilmek için hizmetin geç de olsa ifa edilmesi gerektiğini, hiç ifa edilmemesi halinin ise ayıp hükümleri içerisinde değerlendirilemeyeceğini belirtmektedir³⁵. Bu görüşe göre hizmet hiç ifa edilmemişse TBK’ de yer alan temerrüt hükümleri uygulanmalı, geç ifa söz konusu ise ayıplı hizmetten sorumluluk hükümleri ile temerrüt hükümleri yarışmalı olarak uygulanmalıdır³⁶.

³¹ Gümüş, **Şerh**, s.132; Özdemir, **a.g.e.**, s. 206.

³² Gümüş, **Şerh**, s.132; Vehbi Umut Erkan, "Tüketici Satış Sözleşmelerinde Kararlaştırılan Sürede Malın Teslim Edilmemesi Durumunda 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Ayıplı Mallara İlişkin Hükümlerinin Uygulanması", **Türkiye Adalet Akademisi Dergisi**, S. 30, 2017, s. 309.

³³ Akçaal / Uyumaz, **a.g.e.**, s. 267; Makaracı Başak, **a.g.e.**, s. 517.

³⁴ Yargıtay 3. HD 2021/1390 E. 2021/10831 K. sayılı kararı: “Davacı; davalı ile 24/11/2011 başlangıç tarihli pilotluk eğitimine ilişkin sözleşme imzaladığını, sözleşmeye göre eğitimin 12-18 ay içerisinde tamamlanmasının taahhüt edildiğini, ancak eğitimin 29 ayda tamamlandığını, eğitim süresinin uzun sürmesi nedeniyle pilot olarak işe geç başladığını, davalı tarafından verilen hizmetin ayıplı olduğunu ileri sürerek; fazlaya ilişkin hakları saklı kalmak kaydıyla; ayıplı hizmet nedeniyle şimdilik 1.000 TL bedel indiriminin, uğradığı zararlar ile yoksun kaldığı kazançla ilişkin olarak 1.000 TL maddi tazminatın ve 20.000 TL manevi tazminatın davalıdan tahsilini talep etmiş; yargılama sırasında bedelde indirim talebini 62.452,44 TL, maddi tazminat talebini ise 204.733,86 TL olarak ıslah etmiştir.

Davalı; davacının eğitimi devam ettiği sırada çok fazla izin alması ve uçuşlarda başarısız olması nedeniyle eğitim süresinin uzadığını, ayıplı hizmetin söz konusu olmadığını savunarak, davanın reddini istemiştir.

İlk derece mahkemesince; davanın kısmen kabulüne, ayıplı hizmet nedeniyle davacının bedelde indirim isteminin kabulüne, 62.452,44 TL alacağın davalıdan tahsiline, ispatlanamayan maddi ve manevi tazminat talebinin reddine karar verilmiştir..... ONANMASINA....” (<https://www.lexpera.com.tr>) (E.T.: 05.07.2022)

³⁵ Aydoğdu, **Şerh**, s. 211; Turan Şahin / Mahmut Kızır, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Genel Esaslar, Haksız Şartlar ile Ayıplı Mal ve Hizmetler Konusunda Getirdiği Yenilik ve Değişiklikler”, **Terazi Hukuk Dergisi**, C. 9, S. 89, Ocak 2014, s. 74; Yardım, **a.g.e.**, s. 172.

³⁶ Şahin / Kızır, **a.g.e.**, s. 74.

Doktrinde sözleşmeye aykırılık hallerinden birisi olan temerrüdün, diğer bir aykırılık hali olan ayıplı ifa içerisinde yer alması eleştirilmiştir³⁷. Zira borçlar hukuku sistemimizde sözleşmeye aykırılık hallerinden olan temerrüt ve ayıplı ifa hükümleri ayrı düzenlenmiş ve farklı sonuçlara tabi tutulmuştur. Nitekim ayıplı hizmet hükümleri ile tüketiciye tanınan haklar temerrüt hali ile bağdaşmamaktadır³⁸. Çalışmamız kapsamında ileride bahsedeceğimiz tüketicinin seçimlik hakları, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin onarımı, bedelden indirim, sözleşmeden dönme ve bunlarla birlikte tazminat isteme hakkıdır. Hizmetin sözleşmede belirlenen süre içerisinde başlamaması halinde ise tüketici bu haklardan sadece sözleşmeden dönme hakkını ve tazminat hakkını kullanabilecektir. Hizmet henüz sunulmamış olduğu için, hizmetin yeniden görülmesi veya onarım hakkının kullanılması mümkün değildir. Bedelden indirim hakkı ise indirim oranının belirlenmesinde pratikte problemler çıkacağı için kullanılması mümkün olmayacaktır³⁹.

Bu durumda tüketicinin elinde sadece sözleşmeden dönme hakkı kalmaktadır. Sözleşmeden dönme hakkı ise zaten TBK m. 125 ile temerrüt halinde alacaklıya tanınmış bir haktır. Bu kapsamda tüketicinin tek menfaati TBK kapsamında borçluya süre verilmesi gereken hallerde sağlayıcıya süre vermeden sözleşmeden dönme hakkını kullanabilmesidir⁴⁰.

³⁷ Gümüş, **Şerh**, s. 132; Zarife Şenocak, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Ayıplı Mal Teslimi Halinde Tüketicinin Hakları” **TAHD**, C. 9, Özel Sayı, 2014, s. 31. Kırca’ya göre, Kanunda mal veya hizmetin “sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması” na ilişkin bir hukuki sonuç yer almadığından dolayı temerrüt hali ayıp olarak düzenlenmemiştir. Kanundaki bu ifade sadece sözleşmede belirlenen sürede ifa edilmeme halinin sözleşmeye aykırılık olduğunun belirtilmesinden ibarettir. Çiğdem Kırca, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna Göre Ayıplı Mal”, **Tüketici Hukuku Konferansları**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2015, s. 173. Tokbaş ise, 6502 sayılı TKHK’ nın esas alındığı AB Direktiflerinde geç ifanın sözleşmeye aykırılık halleri içerisinde yer almadığından hareketle, temerrüt halinde genel hükümlerin uygulanması gerektiğini savunmaktadır. Hakan Tokbaş, “TKHK ve Uygulamasındaki Sorunlar”, **Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna Disiplinler Arası Yaklaşım**, Ed: Esra Hamamcıoğlu vd., Ankara, Seçkin, 2016, s. 33; Erkan, **a.g.e.**, s. 300; Turgut Öz, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Ayıba Karşı Tekeffül Hükümlerinin Uygulanmasında Borçlar Kanunu Hükümlerinin Yeri ve Rolü” **Bilkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Tüketici Hukuku Konferansı 5-6 Aralık 2015 Makaleler Tebliğler**, Ed.: Hüseyin Can Aksoy, Ankara, Yetkin, 2016, s.176. Aksi görüş için bkz: Akçaal/Uyumaz, **a.g.e.**, s. 258.

³⁸ İncoğlu, **a.g.e.**, s. 162; Öz, **a.g.e.**, s. 177.

³⁹ İncoğlu, **a.g.e.**, s. 162; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 980. Öz ise bedelden indirim miktarının işin zamanında teslimi ile gecikmiş teslim arasındaki bedel üzerinden yapılacak hesaplama ile belirlenebileceğini belirtmektedir; Öz, **a.g.e.**, s. 177.

⁴⁰ Gümüş, **Şerh**, s. 132; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 980; Makaracı Başak, **a.g.e.**, s. 532; Erkan, **a.g.e.**, s. 305; Özdemir, **a.g.e.**, s. 206; Öz, **a.g.e.**, s. 177.

Bununla birlikte temerrüt halinde 6502 sayılı TKHK kapsamında ayıp hükümlerinin uygulanması zamanaşımı bakımından tüketicinin aleyhine olacaktır⁴¹. Zira ayıplı hizmetten sorumlulukta düzenlenen zamanaşımı süresi ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, hizmetin ifası tarihinden itibaren iki yıldır. TBK kapsamında temerrüt sonucunda doğacak hakların genel zamanaşımı süresi on yıllık zamanaşımına tabidir⁴².

6502 sayılı TKHK ile temerrüdün ayıp hükümleri içerisinde alınması tüketicinin tamamen lehine olmadığından, zamanaşımı noktasında tüketicinin aleyhine olduğundan, genel hükümler ile 6502 sayılı TKHK hükümlerinin yarıştığını ve tüketicinin isteğine göre genel hükümlere dayanabileceğini kabul etmek gerekir⁴³. Nitekim madde ve gerekçesinde geç ifa halinin tüketicilerin çok fazla karşılaştığı bir problem olduğu ve bu sebeple ayıp hükümleri ile tüketicinin korunmak istediği ve bu sebeple eklendiği belirtilmektedir⁴⁴. Aksi düşünce ise tüketici lehine yorum ilkesine aykırı olup tüketiciyi mağdur edecektir⁴⁵. Bu durum da tüketiciyi ve onun ekonomik çıkarlarını koruma ve zararlarını tazmin etme amacıyla düzenlenen 6502 sayılı TKHK'nın amacına ve ruhuna aykırı olacaktır⁴⁶.

Doktrinde kanun koyucunun temerrüt halini ayıplı hizmet içerisine eklenmesindeki maksadın temerrüde ilişkin uyuşmazlıkların tüketici mahkemesinin uygulama alanına alınması olduğu düşünülmektedir⁴⁷. Kanunun gerekçesinde ise bu durumun tüketicilerin süresinde sunulmayan mal veya hizmetlerle ilgili çok sık sorunlar yaşaması sebebiyle ayıp hükümlerinden yararlanması amaçlandığı belirtilmektedir. Bizim de katıldığımız görüşe göre bu çok isabetli ve sonuçları

⁴¹ Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 980.

⁴² TBK m.146 “*Kanunda aksine bir hüküm bulunmadıkça, her alacak on yıllık zamanaşımına tabidir.*”

⁴³ Aydoğdu, **Şerh**, s. 212; Gümüş, **Şerh**, s. 132; İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 162; Şenocak, **Ayıplı Mal**, s. 31.

⁴⁴ Madde 8 gerekçesi, “*Ayrıca tüketicilerin sıklıkla karşılaştıkları bir sorun olan sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içerisinde teslim edilmemesi durumunda da sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur. Bu durumda tüketici ayıplı mala ilişkin hükümlerden yararlanacaktır.*”

⁴⁵ Sirmen, **Tüketici Hukukunun Amacı**, s. 2474; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 973.

⁴⁶ 6502 sayılı TKHK m. 1; “*Bu Kanunun amacı; kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.*”

⁴⁷ İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 162.

düşünölmüş bir düzenleme olmamıştır⁴⁸. Zira açıkladığımız gibi temerrüt halinde tüketicinin bu hükümlerdeki seçimlik haklarını kullanması mümkün değildir. Ayrıca zamanaşımı tüketicinin aleyhine kısalmış olmaktadır. Ancak 6502 sayılı TKHK’ da açık olarak hizmetin süresinde başlamaması hali ayıplı hizmet olarak değerlendirilmiştir. Bu açık düzenleme karşısında temerrüt halinin ayıplı hizmet hükümlerine tabi olacağının kabulü gerekir. Ancak tüketicinin aleyhine durumun oluşmaması için ayıplı hizmet hükümleri ile genel hükümler yarışmalı olacaktır.

3. Lüzumlu Özelliklerdeki Eksiklik

Sağlayıcının sunduğu hizmette objektif olarak bulunması gereken, tüketicinin sözleşme konusu hizmetten beklemesinin makul olduğu özelliklerdeki maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler objektif ayıp olarak kabul edilir⁴⁹.

6502 sayılı TKHK m.13/1’ de bu durum “ *Ayıplı hizmet, ... objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir.*” şeklinde ifade edilmiştir. Aynı maddenin ikinci fıkrasında ise “ *...yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.*” ifadesi ile lüzumlu özelliklerdeki eksiklik açıklanmıştır.

Tüketicie sunulan hizmetin objektif olarak sahip olması gereken özelliklerin eksik olması sebebiyle sağlayıcının sorumluluğuna gidilebilmesi için sağlayıcının bu özellikleri ayrıca belirtmiş olmasına veya bu özelliklerin varlığını bilmesine gerek yoktur⁵⁰. Zira bu özelliklerin o hizmet için var olması gerektiği kabulü vardır. Bu

⁴⁸ Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 979; İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 162; Havutçu, **Tüketici İşlemleri**, s. 17; Şenocak, **Ayıplı Mal**, s. 31; Aksi görüş için bkz: Akçaal/Uyumaz, **a.g.e.**, s. 258.

⁴⁹ Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 167; Aydoğdu, **Şerh**, s. 343 ; Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 75; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 109; Eren, **Borçlar Özel**, s. 108.

⁵⁰ Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 167; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 202; Aydoğdu, **Şerh**, s. 194; Özel, **a.g.e.**, s. 122; Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 75; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 109; Zevkliler / Gökyayla, **a.g.e.**, s. 120.

özelliklerin eksikliği tüketicinin o hizmetten beklediği faydayı azaltıyor veya tamamen ortadan kaldırıyorsa ayıplı ifa söz konusudur.

Söz konusu hükümde “*yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan*” şeklinde bir ifade kullanılmışsa da, burada hizmetin tüketicinin yararlanma amacı bakımından arz ettiği değer değil, hizmetin objektif değeri esas alınmalıdır⁵¹. Hizmette objektif olarak bulunması gereken özellikler belirlenirken, sözleşme tarafı olan tüketicinin beklediği durum değil, ortalama bir tüketicinin makul olarak bekleyeceği özelliklerin dikkate alınması gerekir⁵².

Örneğin bir İngilizce kursuyla anlaşılan tüketici, kitap desteği sağlanmasını beklemiş olabilir. Ancak burada bakılması gereken o tüketicinin değil, ortalama bir tüketicinin ne beklediği, hizmette objektif olarak bulunması gereken özelliklerin ne olduğudur. İngilizce kursu hizmetinden objektif olarak beklenebilecek olan hizmet İngilizce eğitimidir. Sağlayıcı özel olarak kitap desteği vaadinde bulunmamışsa, kitap desteğinin bulunmaması ayıplı hizmet olarak kabul edilemez. Burada sözleşme tarafı olan tüketicinin subjektif beklentisine bakılmaması gerekir.

4. Bildirilen Özelliklerde Eksiklik

Sağlayıcının tüketiciye sunduğu hizmetin, lüzumlu özellikleri taşıması gerektiği gibi, sağlayıcının özel olarak belirttiği, bildirdiği özellikleri de taşıması gerekmektedir. Sağlayıcı tarafından bildirilen bu özelliklerdeki maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler de ayıp olarak kabul edilecektir⁵³.

6502 sayılı TKHK m.13/1’ de bu durum “ *taraflarca kararlaştırılmış olan..*” ifadesi ile belirtilmiştir. Yine aynı maddenin 2. fıkrasında ise “*Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri*

⁵¹ Gümüş, **Şerh**, s. 133.

⁵² Aydoğdu, **Şerh**, s. 355; Çabri, **a.g.e.**, s. 397; Gümüş, **Şerh**, s. 133; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 984.

⁵³ Aydoğdu, **Şerh**, s. 343 ; Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 83; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 108.

taşımayan” ifadesi kullanılmıştır. Sağlayıcı, tüketici ile beraber kararlaştırdıkları özelliklerdeki eksiklikten sorumlu olduğu gibi, kendisinin bildirdiği ve internet veya reklamlarda yer alan özelliklerdeki eksiklikten de sorumludur.

Sağlayıcının tüketiciye bildirdiği bu özellikler hizmette bir özelliğin bulunması şeklinde olabileceği gibi, belirli bir özelliğin bulunmayacağı vaadi şeklinde de olabilir⁵⁴. Bir tıbbi tedavi sözleşmesinde yara izinin kalmayacağı şeklindeki bildirim buna örnektir⁵⁵. Keza nitelik bildirimini açıkça yapılabileceği gibi zımni bir şekilde de yapılmış olabilir⁵⁶. Sağlayıcı tarafından yapılan bildirim yazılı olabileceği gibi sözlü de yapılmış olabilir⁵⁷. Bu durum sağlayıcının sorumluluğunda herhangi bir farklılığa sebep olmayacaktır. Ancak bildirimin yazılı olarak yapılmış olması ispat kolaylığı sağlayacaktır. Sözlü yapılan nitelik bildiriminin ispatı zorlaşacaktır.

Sağlayıcının bildirdiği özelliklerden sorumlu olması ile lüzumlu özelliklerdeki eksiklikten sorumluluk arasındaki temel fark, tüketicinin hizmetten beklediği faydayı azaltması veya tamamen ortadan kaldırması gerek olmamasıdır. Sağlayıcının ayıptan sorumlu olması için bildirilen özelliklerden birinin eksik olması yeterlidir, bu özelliğin tüketicinin hizmetten makul olarak beklediği faydayı azaltmasına gerek yoktur⁵⁸.

Sağlayıcının bildirdiği özelliklerden sorumluluğun doğması için bu bildirimin, hizmette o özelliğin bulunduğu dair ciddi bir irade beyanı niteliğinde olması ve bu beyanın tüketici tarafından kabul edilmiş olması gerekmektedir⁵⁹. Ayrıca sağlayıcının bildiriminin tüketicinin sözleşmeyi yapmasında etkisinin olması da bu özelliğin eksik olması halinde sağlayıcının sorumluluğu doğuracaktır⁶⁰. Bu durumun tespitinde somut

⁵⁴ Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 165; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 157; Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 83; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 108; Rona Serozan / Başak Baysal / Kerem Cem Sanlı, **Borçlar Hukuku Özel Bölüm**, İstanbul, On İki Levha, 2019, s. 208.

⁵⁵ Petek, **a.g.e.**, s. 985.

⁵⁶ Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 166; Serozan / Baysal / Sanlı, **a.g.e.**, s.208; Aydoğdu, **Şerh**, s. 192; Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 83; Akıncı, **a.g.e.**, s. 35; Nihat Yavuz, **Ayıplı İfa**, s. 42; Eren, **Borçlar Özel**, s. 110.

⁵⁷ Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 166; Özel, **a.g.e.**, s. 121; Akıncı, **a.g.e.**, s. 35.

⁵⁸ Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 159; Eren, **Borçlar Özel**, s. 111.

⁵⁹ Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 166; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 982; Özel, **a.g.e.**, s. 121; Atamer/Baş, **a.g.e.**, s. 24; Gümüş, **Şerh**, s. 89; Makaracı Başak, **a.g.e.**, s. 516, dn. 33; İncoğlu, **a.g.e.**, s. 159; Aslan, **a.g.e.**, s. 131.

⁶⁰ Aslan, **a.g.e.**, s. 131; Atamer/Baş, **a.g.e.**, s. 24; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 109; Gümüş, **Şerh**, s. 133; Yavuz, **Satıcının Sorumluluğu**, s. 67.

olayın özellikleri göz önünde bulundurulması gerekir⁶¹. Yargıtay uygulamasında beş yıldızlı otel taahhüt edilmesine rağmen otelin dört yıldızlı olması⁶², eğitim sözleşmesinde sınıfların dört kişilik olduğu bildirilmesine rağmen otuz kişilik olması ayıplı hizmet olarak kabul edilmiştir⁶³.

5. İnternet Portalında veya Reklam ve İlanlarda Bildirilen Özelliklerde Eksiklik

a) Genel Olarak

6502 sayılı TKHK m. 13/2 “*Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.*” hükmü ile internet portalında veya reklam ve ilanlarda yer alan özellikler hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen özellikler kapsamında kabul edilmiştir.

Buna göre tüketiciye sunulan hizmet için internet portalında veya reklam ve ilanlarda yer alan özelliklerdeki maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler ayıp olarak değerlendirilecektir. Bu özellikler sağlayıcı tarafından sözleşme görüşmeleri aşamasında ayrıca belirtilmemiş olsa bile sağlayıcının bu reklam ve ilanlar kapsamında yer alan bilgilerden sorumluluğu doğacaktır⁶⁴.

⁶¹ Şahinci, **a.g.e.**, s.50; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 159.

⁶² Yargıtay 13. HD 22.01.2015 tarih, E.2014/13492, K.2015/919 sayılı kararı; (<https://karararama.yargitay.gov.tr/>) (ET: 15.12.2022).

⁶³ Yargıtay 13. HD 13.01.2015 tarih, E.2014/13640, K. 2015/157 sayılı kararı; (<https://karararama.yargitay.gov.tr/>) (ET: 15.12.2022).

⁶⁴ **Yargıtay 13. Hukuk Dairesi, 22.01.2015 tarihli ve 2014/13492 E., 2015/919 K. sayılı kararı;** “Kanunun 4/A maddesi hükmü “sağlayıcı tarafından bildirilen reklam ve ilanlarından veya standardından veya teknik kuralından tespit edilen nitelik veya niteliğini etkileyen niceliğine aykırı olan yada yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran medeni, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler, ayıplı hizmet olarak kabul edilir” düzenlemesi bulunmaktadır. Bu durumda tüketici, sözleşmeden dönme, hizmetin yeniden görülmesi veya ayıp oranında bedel indirimini isteyebilir. Somut olayda, davacı dava dilekçesinde hizmet bedelinin iadesi seçeneğini tercih etmiş ise de, davacı hizmetten yararlandığına göre, “çoğun içinde az

Ancak tüketicinin, internet portalında veya reklamlarda yer alan özelliklerdeki eksiklik sebebiyle sağlayıcının sorumluluğuna gidebilmesi için bu bilgilerin nitelik vaadi olarak kabul edilebilmesi gerekmektedir⁶⁵. Reklamlarda yer alan bilgilerden dolayı sağlayıcının sorumluluğun doğması için her somut olayda buna göre değerlendirme yapılmalı, ortalama bir tüketicinin o reklamdan ne anladığına bakılmalı ve TMK m. 2’de düzenlenen “dürüstlük kuralına” göre yorumlanmalıdır⁶⁶.

b) Sorumluluktan Kurtulma

6502 sayılı TKHK m. 13/2 ile internet portalında veya reklam ve ilanlarda yer alan bilgilerden ve bildirilen özelliklerden sorumlu tutulan sağlayıcıya bazı hallerde bu sorumluluktan kurtulma imkânı tanınmıştır.

6502 sayılı TKHK m.14/2’ de “*Sağlayıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin hizmet sözleşmesinin kurulduğu tarihte düzeltilmiş olduğunu veya hizmet sözleşmesinin kurulması kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içermediğini ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağı olmaz.*” hükmü düzenlenmiştir.

Buna göre sağlayıcı, reklamdan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının beklenemeyeceğini hallerde ilgili reklamların içeriğindeki bilgilerden sorumlu olmayacaktır. Ancak burada reklamdan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının beklenemeyeceğinin ispat yükü sağlayıcı üzerindedir⁶⁷. Sağlayıcı bu durumu

da vardır” kuralı gereğince davacının talebinin ayıp oranında bedel indirimi olduğunun kabulü gerekir.” (<https://www.lexpera.com.tr>) (E.T.: 10.12.2022). Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 200.

⁶⁵ Aydoğdu, **Şerh**, s. 238; Gümüş, **Şerh**, s. 132; Nihat Yavuz, **Ayıplı İfa**, s. 47. Bu tür durumlarda reklamın aldatıcı sayılmayacağı yönünde, Dilek Şahinci, **İnternette Aldatıcı Reklam ve Reklamverenlerin Sorumluluğu**, Ankara, Seçkin, 2011, s. 50; Yakup Güzel, **Reklam Hukuku**, Ankara, Seçkin, 2022, s. 169; Esra Gültekin, “Aldatıcı Reklamlara Karşı 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Ayıp Hükümlerine Başvurulması”, **Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 18, S. 2, 2021, s. 1183.

⁶⁶ Gümüş, **Şerh**, s. 133; İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 160; Güzel, **a.g.e.**, s. 171; Gültekin, **a.g.e.**, s. 1185.

⁶⁷ Gümüş, **Şerh**, s. 136; Aydoğdu, **Şerh**, s. 354 ; Aydın Zevkliler / Çağlar Özel, **Tüketicinin Korunması Hukuku**, Ankara, Seçkin, 2016, s. 189; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 983; Çabri, **a.g.e.**, s. 401.

ispatlayamazsa yine bu reklamlarda yer alan bilgiler nitelik vaadi olarak değerlendirilip eksikliği halinde ayıptan sorumluluğuna gidilebilecektir.

Örneğin bayilikler aracılığıyla birçok yerde hizmet veren bazı firmalar, bölgelere göre farklı kampanyalar yapabilmektedir. Başka bir ilden gelen bir tüketici geldiği yerdeki kampanya ilanına bakarak sözleşme akdetmişse, sağlayıcı kendi bölgesinde bu reklamların olmadığını ve diğer bölgedeki reklamlardan haberdar olmadığını ispatlayarak sorumluluktan kurtulabilir.

Sağlayıcının internet portalında veya reklamlarda yer alan bilgiler sebebiyle olan sorumluluktan kurtulabilmesi için diğer bir imkân ise reklam içeriğinin sözleşme kurulma tarihinde düzeltilmiş olmasıdır. Yine bu halde de ispat yükü sağlayıcı üzerindedir. Düzeltilecek içeriğin bir önceki reklam veya ilanla aynı veya benzer şekillerde verilmiş olması gerekir⁶⁸. Tüketicinin gördüğü ilan ulusal yayın yapan bir TV kanalında ise düzeltilmiş içerik de aynı şekilde ülke genelinde yayın yapan kanallarda olması gerekir. Ulusal kanalda yayınlanan reklam, yerel bir gazetede verilen ilan ile düzeltilmişse sağlayıcı sorumluluktan kurtulamayacaktır. Sağlayıcının önceki içeriği aynı veya benzer nitelikte bir yolla düzeltilildiğini ispat etmesi yeterlidir. Tüketicinin yeni reklam veya ilanı görmemiş olsa bile tüketicinin reklamı öğrenebilecek durumda olması yeterlidir ve bu durumda sağlayıcı sorumluluktan kurtulacaktır⁶⁹.

Sağlayıcının sorumluluktan kurtulmak için sahip olduğu son imkân ise tüketicinin hizmet sözleşmesinin kurulması kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içermediğini ispatlanmasıdır. Tüketicinin iradesi ile reklam içeriği arasında nedensellik bağı olmadığını ispat yükü sağlayıcıdadır. Kanunun gerekçesinde yer verilen örneğe göre sağlayıcı hizmet sözleşmesinin akdedildiği yerde söz konusu reklamın veya ilanın hiçbir şekilde yayınlanmadığı ve tüketicinin görmediğini ispat ederse sorumluluktan kurtulacaktır. Ancak günümüzde dünyanın her yerindeki

⁶⁸ Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 983; İncoğlu, **a.g.e.**, s. 161; Çabri, **a.g.e.**, s. 402.

⁶⁹ Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 983; İncoğlu, **a.g.e.**, s. 161; Gümüş, **Şerh**, s. 136; Çabri, **a.g.e.**, s. 402.

haberlere, ilanlara ulaşmak çok kolay olduğundan bu durumun gerçekleşmesi ve ispatlanması oldukça zor olacaktır⁷⁰.

Doktrinde bir görüş sağlayıcıya internet portalında veya reklam ve ilanlardaki içeriklerden kurtulma imkânının verilmesinin tüketicilerinin aleyhine olduğunu savunarak ilgili hükmü eleştirmektedir⁷¹. Ancak bizim de katıldığımız görüşe göre ilgili hüküm yerindedir⁷². Zira kanunun amacı satıcı veya sağlayıcı zor durumda bırakacak şekilde tüketiciyi korumak değildir, satıcı ve sağlayıcı ile tüketici arasında denge kurmaktır. Burada önemli olan husus, reklam ve ilanlarda yer alan içeriklerin tüketici ile akdedilen sözleşme kapsamında taahhüt haline gelip gelmediğinin tespiti olmalıdır. Sağlayıcıya kendisinin haberdar olmadığı veya sonrasında düzelttiği ve bununla birlikte tüketici ile akdettiği sözleşmede taahhüt olarak kabul edilmeyen reklam ve ilanlardan sorumluluktan kurtulma imkânı verilmesi bu dengeyi koruduğu için yerinde bir düzenlemedir.

6. Eksik İfa ve Aliud İfa

6502 Sayılı TKHK m.13’de ayıplı hizmet “...sözleşmeye aykırı olan hizmettir.” şeklinde bir tanım yapılmıştır. TKHK m. 14/1’ de ise “Sağlayıcı, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekle yükümlüdür.” ifadesi ile sağlayıcının sözleşmeye uygun ifa etme borcu vurgulanmıştır.

Borçlar hukuku kapsamında ayıplı ifa sözleşmeye aykırılık türlerinden birisidir. Aynı şekilde geç ifa, kötü ifa, eksik ifa, aliud ifa da sözleşmeye aykırılık hallerinden birisidir⁷³. Her ayıplı ifa sözleşmeye aykırı ifa olmasına rağmen her sözleşmeye aykırılık hali ayıp teşkil etmez.

⁷⁰ Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 984; İncoğlu, **a.g.e.**, s. 161, dn. 16.

⁷¹ Akçaal/Uyumaz, **a.g.e.**, s. 268; Şahin, **a.g.e.**, s. 106.

⁷² Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 983. 4077 sayılı Kanun döneminde satıcı ve sağlayıcıya sorumluluktan kurtulma imkânının verilmemesinin eksiklik olduğu yönünde bkz, Yeşim Atamer / Murat İncoğlu, **Satım Sözleşmesinde Tüketicinin Seçimlik Hakları ve Avrupa Birliği Hukuku ile Uyum Sorunu**, İstanbul, Otomotiv Distribütörleri Derneği Yayını, 2012, s. 44.

⁷³ Gümüş, **Borçlar Genel**, s. 800; Oğuzman / Öz, **a.g.e.**, s. 492; Aydoğdu, **Öneriler**, s. 41.

Eksik ifa, bölünebilen edimlerde sözleşme konusunun eksik olarak yapılması, miktar olarak sözleşme konusundan az olması demektir⁷⁴. Eksik ifa kötü ifa olarak kabul edilmemektedir, ancak miktardaki eksiklik sözleşme konusu şeyin niteliğini de etkilemekteyse kötü ifa olarak kabul edilir⁷⁵. Örneğin kuru temizlemeye verilen kıyafetlerin bir kısmının temizlenmesi diğer kısmının temizlenmemesi halinde eksik ifa vardır. Borcun bir kısmının ifa edilmiş olması durumunda ifa edilmeyen kısım için temerrüt söz konusudur⁷⁶.

Aliud ifa ise sözleşme ile kararlaştırılan mal veya hizmetin yerine başka bir mal veya hizmetin sunulmasıdır⁷⁷. Aliud ifa yapıldığı takdirde aslında ortada kötü ifa değil ifa etmeme hali bulunmaktadır⁷⁸.

6502 sayılı TKHK’ da ayıplı hizmet tanımı yapılırken ayıplı hizmeti sözleşmeye aykırı hizmet olarak tanımlanması nedeniyle, eksik ifa ve aliud ifa gibi diğer sözleşmeye aykırılık hallerinin ayıplı ifa hükümleri içerisinde değerlendirilip değerlendirilmeyeceği hususu problem teşkil etmektedir.

Doktrindeki bir görüş, hükümde ayıplı hizmetin sözleşmeye aykırı hizmet olduğunun vurgusunun yapıldığını bu sebeple eksik ifa, geç ifa, aliud ifa gibi diğer sözleşmeye aykırılık hallerinin de tüketici hukuku kapsamında ayıplı ifa kavramının içerisinde değerlendirilmesi gerektiğini belirtmektedir⁷⁹. Bu görüşün temeli, 6502 sayılı TKHK düzenlenirken AB mevzuatına uygunluk esas alınması ve bu yönergeler ile bu yönergelere esas alınan CISG sisteminde yer alan kavramlar dikkate alınarak

⁷⁴ Gümüş, **Borçlar Genel**, s. 712; Oğuzman / Öz, **a.g.e.**, s. 287; O. Gökhan Antalya, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, C. V/1,3, Ankara, Seçkin, 2019, s. 142; Eren, **Borçlar Özel**, s. 107.

⁷⁵ Gümüş, **Borçlar Genel**, s. 712, dn. 729; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 155; Serozan / Baysal / Sanlı, **a.g.e.**, s. 203; Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 77.

⁷⁶ Eren, **Borçlar Genel**, s. 1045, Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 155.

⁷⁷ Kevork Acemoğlu, ““Aliud” ve Federal Mahkemenin “Aliud” Konusundaki Tutumu Üzerine”, **MHAD**, 1972, S.9, s. 19; Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 172; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 218 Eren, **Borçlar Genel**, s. 1040; Eren, **Borçlar Özel**, s. 107; Antalya, **C. V/1,3**, s. 457; Yavuz, **Satıcının Sorumluluğu**, s. 47.

⁷⁸ Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 173; Eren, **Borçlar Genel**, s. 1186; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 155. Serozan, aliud ifade kıyas yoluyla ayıp hükümlerinin uygulanabilir olması gerektiğini savunmaktadır. Serozan/ Baysal / Sanlı, **a.g.e.**, s. 205; Antalya, **C. V/1,3**, s. 457; Nihat Yavuz, **Ayıplı İfa**, s. 40; Yavuz, **Satıcının Sorumluluğu**, s. 52.

⁷⁹ Aydoğdu, **Şerh**, s. 342; Murat Aydoğdu, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramına Getirdiği Farklı Yaklaşım ve Bu Konudaki Önerilerimiz”, **DEÜHFD**, C. 15, S. 2, 2013, s. 32; Aslan, **a.g.e.**, s. 130.

ilgili düzenleme yapılmasıdır⁸⁰. AB Direktiflerinin mehzazı olan CISG’ de “sözleşmeye uygunluk” genel başlığı ile tüm sözleşmeye aykırılık halleri tek bir hüküm ile düzenleme altına alınmıştır⁸¹. Bu görüşe göre bizdeki ayıp hükümleri de bu maddeler esas alınarak düzenlendiğinden kanunun amacına uygun olarak ayıplı mal ve hizmet hükümleri eksik ifa, aliud ifa gibi diğer sözleşmeye aykırılık hallerini de kapsamına almaktadır.⁸²

Doktrindeki diğer bir görüşe göre ise, kanun koyucu ayıplı ifa hükümleri içerisinde geç ifayı özel olarak düzenlemiştir. Bu sebeple istisnai olarak düzenlenen geç ifaya ayıplı hizmet hükümleri uygulanmalı, diğer sözleşmeye aykırılık hükümlerine ise ayıplı ifa hükümleri kıyasen uygulanmamalıdır⁸³. Ayrıca bu görüşe göre ayıplı ifa hükümlerinde tüketiciye tanınan seçimlik haklar diğer sözleşmeye aykırılık hallerine uygun düşmemektedir. Tüketicinin sözleşmeden dönme ve tazminat hakkı ise genel hükümler çerçevesinde sahip olduğu haklar olduğundan ayıplı ifa hükümlerinin uygulanmasına gerek olmadığı görüşündedir⁸⁴.

Ayıplı hizmet hükümlerinin gerekçelerini incelediğimizde, ayıplı ifanın sözleşmeye aykırı ifa olduğunun üzerinde durulduğunu görmekteyiz. Her ne kadar kanun hazırlanırken AB mevzuatına ve sistemine uygunluk esas alınmışsa da söz konusu madde “sözleşmeye aykırılık halleri” olarak değil “ayıplı hizmetler” olarak düzenlenmiş ve geç ifa haline istisna olarak ilgili hükümde yer verilmiştir. Bu kapsamda eksik ifa halinde sözleşmenin ifa edilmemiş kısmı için temerrüt söz konusu olacaktır⁸⁵. Aynı şekilde aliud ifada ise sözleşme konusu hizmet hiç ifa edilmemiş

⁸⁰ AB mevzuatındaki sözleşmeye aykırılık sistemi hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. Yeşim Atamer, “İfa Engelleri Hukukunu Yeniden Sistemize Etmeyi Düşünmek: Borca Aykırılık Türleri Yerine Yaptırımları Esas Alan Bir Sistematiği”, **Prof. Dr. Rona Serozan’a Armağan** C. II, 2010, s. 217-260.

⁸¹ 6502 sayılı TKHK hazırlanırken dikkate alınan AB Direktiflerinin mehzazı olan CISG’ de ilgili hüküm “Sözleşmeye Aykırılık” başlığı ile hazırlanmış ve sözleşmeye aykırılık halleri olan ayıplı ifa, eksik ifa, geç ifa bu başlık altında düzenlenmiştir. Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s.221.

⁸² Zevkliler/Çağlar, **a.g.e.**, s. 150; Aydoğdu, **Öneriler**, s. 35; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 208; Yazarlar olması gereken hukuk bakımından ayıp hükümlerinin “Sözleşmeye Aykırı Mal Teslimi ve Hizmet Sunulması” olarak düzenlenmesi ve ayıplı mal ve hizmetin bu başlık altında düzenlenmesi gerektiğini savunmaktadırlar.

⁸³ Cumalıoğlu, **a.g.e.**, s. 23; Zevkliler / Özel, **a.g.e.**, s. 191.

⁸⁴ Cumalıoğlu, **a.g.e.**, s. 23.

⁸⁵ Eren, **Borçlar Genel**, s. 1045; Makaracı Başak, **a.g.e.**, s. 520; İncooğlu, **a.g.e.**, s. 164. Yazar aliud ifanın ise ayıplı hizmet teşkil etmeyeceğini ve TBK’ nın genel hükümlerinin uygulanması gerektiğini belirtmektedir.

olması sebebiyle hizmetin belirlenen zamanda başlamamış olması söz konusudur⁸⁶. Bu durumda tüketici eksik ifa ve aliud ifa hallerinde “hizmetin belirlenen süre içerisinde başlamaması” sebebiyle ayıplı hizmetten sorumluluk hükümlerine başvurabileceğini düşünüyoruz. Ancak tüketicinin TBK genel hükümlere de başvurabilmeli ve 6502 sayılı TKHK ayıp hükümleri ile TBK temerrüt hükümleri ile borcun ifa edilmemesi hükümlerinin yarışmalı olduğu kabul edilmelidir⁸⁷. Nitekim Yargıtay Hukuk Genel Kurulu da vermiş olduğu kararda TKHK ayıp hükümleri ile TBK m. 125 hükmünün yarışmalı olduğuna karar vermiştir⁸⁸.

II. AYIPLI HİZMETTEN SORUMLULUK ŞARTLARI

Sağlayıcının ayıplı hizmet ifa etmesinden dolayı sorumluluğunun doğabilmesi için bazı şartların gerçekleşmesi gerekir. 4077 sayılı Kanun döneminde sağlayıcının sorumlu olması için tüketiciye birtakım külfetler yüklenmişti. Eski kanun döneminde tüketicinin yerine getirmesi gereken bu şartlar gözden geçirme ve bildirim yapma

⁸⁶Aliud ifade tüketici şartları varsa TBK genel hükümler kapsamında temerrüt hükümlerine ve ifa etmeme hükümlerine başvurabilecektir. Eren / Dönmez, **Şerh**, s. 2244; Gümüş, **Borçlar Genel**, s. 806; Makaracı Başak, **a.g.e.**, s. 520.

⁸⁷ Gümüş, **Şerh**, s. 132; Aydoğdu, **Şerh**, s. 205.

⁸⁸ Yargıtay Hukuk Genel Kurulu, 28.02.2018 tarihli ve 2017/533 E., 2018/410 K. sayılı kararı; “*Borçlar hukuku anlamında sözleşmeye aykırılık, borçlunun sorumlu olduğu ifa imkânsızlığı ile borcun hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi (kötü ifa, geç ifa, eksik ifa, aliud vb.) kavramlarını içine almaktadır ve 29.05.2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 8’inci maddesinin birinci fıkrasında 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu’nun (TBK) 123-126’ncı maddeleri hükümleri ile iç içe geçer şekilde, ayıplı mal sözleşmeye aykırı mal olarak nitelendirilmiştir. Uyuşmazlığın çözümünde zaman bakımından uygulanması gereken 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un (THKK) 4’üncü maddesinde ise ayıp kavramının tanımında sözleşmeye aykırılık lafzen bulunmuyor olsa da tüketicinin satın aldığı malın “...ambalajında, etiketinde, tanıtıma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilânlarda yer alan veya satıcı tarafından bildirilen veya standardında veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydalan azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler...” söz konusu olması hâlinde “ayıplı mal” olduğu kabul edilmiş olup, bu hâllerin de özü itibari ile sözleşmeye aykırılık teşkil ettiği konusunda duraksama bulunmamaktadır. Sözleşmeye aykırı ifa hâlinde ise tüketici, aykırılık nedeniyle doğan zararın giderilmesini somut olayın özelliklerine göre genel hükümler uyarınca isteyebileceği gibi, ayıba ilişkin hükümlerin niteliğine uygun düştüğü oranda genel hükümlere göre tüketiciye daha çok koruma sağlayan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 4’üncü maddesinin ikinci fıkrasında kendisine tanınan sözleşmeden dönüp bedelin iadesi, malın ayıpsız misli ile değişimi, ücretsiz onarım veya ayıp oranında bedel indirimi şeklindeki haklardan birini seçmek suretiyle de sağlayabilir. Başka bir deyişle, tüketicinin isterse TBK’nın 125’inci, isterse TKHK’nın ayıp hükümlerine dayalı yarışmalı talepte bulunması da olanaklıdır.” (<https://www.lexpera.com.tr>) (E.T.: 12.12.2022).*

zorunluluğu idi. 6502 sayılı TKHK ile aşağıda ayrıntılı olarak bahsedileceği üzere bu külfetler kaldırılmıştır.

6502 sayılı TKHK’da sağlayıcının ayıptan sorumluluğuna ilişkin sadece hizmetin sözleşmeye aykırı olarak görülmesi şartı yer almaktadır. Buna göre taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımayan ve bu sebeple tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran eksikliklerin bulunması veya hizmetin sözleşmede belirlenen süre içerisinde başlamaması sağlayıcının ayıptan sorumluluğu için yeterlidir⁸⁹.

Sağlayıcının sorumluluğunun doğması için hizmetin ifa edilmiş olması gerekir. Sağlayıcının borcu, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmektir. Hizmet, tüketicinin makul olarak beklediği niteliği taşımıyorsa veya taraflarca kararlaştırılan özellikleri taşımıyorsa sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olacaktır ve sağlayıcının ayıplı hizmetten dolayı sorumluluğuna gidilebilecektir.

Burada kanun istisna olarak sözleşmede belirlenen süre içerisinde başlamayan hizmetleri de ayıplı hizmet olarak kabul ettiğinden, hizmetin ifasının gerçekleşmemesi de ayıplı hizmet olacak ve sağlayıcının sorumluluğu doğacaktır.

Doktrinde hizmetin ayıplı olarak ifa edilmesi dışında sağlayıcının sorumluluğuna gidilebilmesi için bir takım şartların olduğunu kabul edilmektedir. Aşağıda bu şartlar ayrıntılı olarak incelenecektir.

A. Ayıbın Niteliğinin Önemi

6502 sayılı TKHK’ da ayıp hükümlerinde ayıbın önemli olmasına ilişkin bir düzenleme bulunmamaktadır. Ancak TBK m. 219’da düzenlenen ayıptan sorumluluk hükmünde satıcı “*kullanım amacı bakımından değerini ve alıcının ondan beklediği*

⁸⁹ Bkz. İkinci Bölüm/I/A.

faýdaları ortadan kaldıran veya önemli ölçüde azaltan maddi, hukuki ya da ekonomik ayıplar” dan sorumlu tutulmuştur.

6502 Sayılı TKHK’ da ise bu ifade “*tüketicinin ondan makul olarak beklediği faýdaları azaltan veya ortadan kaldıran*” şeklinde belirtilmiş ve TBK’ da yer alan “*önemli ölçüde azaltan*” kısmına yer verilmemiştir.

Doktrinde tüketici hukuku kapsamında sağlayıcının ayıptan sorumlu olabilmesi için ayıbın önemli olmasının gerekip gerekmediğine ilişkin görüş birliği bulunmamaktadır. Bir görüşe göre, 6502 sayılı TKHK hükümleri TBK’ deki ayıp hükümleriyle birlikte değerlendirilmeli ve sağlayıcının sorumluluğuna gidebilmek için ayıbın sözleşmeye konu hizmette tüketicinin ondan beklediği faydayı önemli ölçüde azaltmış olması gerekmektedir. Tüketicinin hizmetten beklediği faydayı önemli ölçüde azaltmayan, yani önemsiz ayıbın varlığı halinde sağlayıcının sorumluluğuna gidilemeyecektir⁹⁰.

Bizim de katıldığımız diğer bir görüşe göre ise, TKHK’ da “önemli ayıp – önemsiz ayıp” şeklinde bir ayrıma gidilmediğinden dolayı sağlayıcı her türlü ayıptan, yani tüketicinin ondan beklediği faýdaları azaltan tüm eksiliklerden sorumlu olacaktır⁹¹. Ancak önemsiz ayıbın varlığı tüketicinin kullanabileceği seçimlik haklar bakımından önem arz edecektir. Tüketicinin önemsiz bir ayıp için hizmetin yeniden görülmesi veya sözleşmeden dönme gibi hakları kullanması sağlayıcı için orantısız güçlüğe sebep olarsa, bu kullanım dürüstlük kuralına aykırılık teşkil edecektir⁹². Ancak bu ayıp önemsiz olsa bile tüketicinin makul olarak beklediği faydayı azaltmışsa tüketici sözleşmenin niteliğine uygun düşen diğer seçimlik haklarını kullanabilmelidir. Örneğin bir internet aboneliğinde internet hizmetinin kısa bir süre için verilememesi sebebiyle tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanmak istemesi dürüstlük

⁹⁰ Gümüş, **Şerh**, s. 134; Zevkliler/Özel, **a.g.e.**, s. 160; Akıncı, **a.g.e.**, s. 60; Nihat Yavuz, **Ayıplı İfa**, s. 178; Cevdet Yavuz, “Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Korunması (TKHK.M.4)”, **Prof. Dr. Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan**, İstanbul, Beta Basım Yayın, 2000, s. 1297; Özdemir, **a.g.e.**, s. 207.

⁹¹ Aydoğdu, **Şerh**, s. 355; Atamer/Baş, **a.g.e.**, s. 26; Atasoy / Taşkın / Acar, **a.g.e.**, s. 111; Aslan, **a.g.e.**, s. 136; Kara, **a.g.e.**, s. 819; Çabri, **a.g.e.**, s. 292; Atamer / İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 45; Erdoğan, **a.g.e.**, s. 60.

⁹² Atamer/Baş, **a.g.e.**, s. 26; Aydoğdu, **Şerh**, s. 355; Atamer / İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 45; Çabri, **a.g.e.**, s. 398.

kuralına aykırılık teşkil edecektir. Ancak tüketicinin bu durumda kullanılmayan süre için bedelden indirim hakkını kullanabilmesi ve zarara uğramışsa tazminat talep edebilmesinin kabulü gerekir.

B. Ayıbın Bulunma Anı

6502 sayılı TKHK m.8’de ayıplı mallara ilişkin ayıbın bulunma anı “tüketiciye teslim anı” olarak düzenlenmiştir. Ayıplı hizmetlerde ise ayıbın bulunması gereken ana ilişkin bir düzenleme yapılmamıştır. Ancak Kanunun gerekçesinde ayıplı bir ifanın var olup olmadığının, hizmetin tüketiciye sunulduğu ana göre belirlenmesi gerektiği ifade edilmektedir. Şu halde hizmet sunumu içeren sözleşmelerde ayıplı hizmetten söz edebilmemiz için ayıbın, hizmetin tüketiciye sunulduğu an var olması gerekmektedir⁹³.

Hizmetin ifa anı sözleşme türlerine göre farklılık gösterebilir. Örneğin araba tamiri hizmetinde tamir işleminin tamamlanmasıyla hizmet tüketiciye sunulur. Bu durumda hizmetin görülme anında değil, tamir işleminin bitip tüketiciye sunulduğu anda ayıbın varlığı aranacaktır. Abonelik sözleşmesi gibi sürekli edimli bir hizmet sözleşmesi söz konusu ise, hizmet sunumunun devam ettiği sürece ortaya çıkan ayıplardan sağlayıcı sorumlu olacaktır⁹⁴.

Hizmetin ifasından sonra ortaya çıkan ayıplardan ise kural olarak sağlayıcı sorumlu değildir. Ancak sonradan ortaya çıkan ayıplar hizmetin ifasından kaynaklanıyorsa yine sağlayıcı sorumlu olacaktır⁹⁵. Örneğin bir evin musluğunun tamirinde çürük malzeme kullanılmışsa ve musluk bu sebeple tekrar bozulmuşsa bu ayıp, hizmetin ayıplı ifa edilmesinden kaynaklanmaktadır ve sağlayıcının sorumluluğu bulunmaktadır.

Hizmetin ifasından sonra ortaya çıkan ayıplarda, ayıbın hizmet ifasından kaynaklanıp kaynaklanmadığını ispat yükünün kimde olacağını kanun

⁹³ Aydoğdu, *Şerh*, s. 356.

⁹⁴ Aydoğdu, *Şerh*, s. 356.

⁹⁵ Aydoğdu, *Şerh*, s. 356.

düzenlememiştir. Ayıplı mallarda ise 6502 sayılı TKHK m. 10’ da ispat yüküne ilişkin bir düzenleme mevcuttur. Buna göre “*Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığına ispatı satıcıya aittir. Bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz.*” Doktrinde ayıplı mallardaki bu düzenlemenin ayıplı hizmetlerde sonradan çıkan ayıplara da kıyasen uygulanması gerektiği kabul edilmektedir⁹⁶. Zira ayıplı mallara ilişkin hükümler ile ayıplı hizmetlere ilişkin hükümler benzer nitelikte düzenlenmiştir ve ayıplı hizmetlerde düzenlenmemiş olan bir hususa ayıplı mal hükümleri kıyasen uygulanabilir niteliktedir. Nitekim bir hizmetin görülmesinden sonra yukarıdaki örnekteki gibi ayıbın sonradan ortaya çıkması mümkündür. Ayıplı mallarda bu durumda tüketiciye sağlanan kolaylığın ayıplı hizmetlerde de sağlanması gerekmektedir. Bu sebeple hizmetin ifasından itibaren altı ay içerisinde ortaya çıkan ayıbın hizmetin ifasından kaynaklanmadığının ispatı sağlayıcı ait olmalıdır⁹⁷.

C. Tüketici Tarafından Ayıbın Bilinmemesi

4077 sayılı Kanunun 4/A maddesinde “*Ayıplı hizmetin neden olduğu zararlardan sorumluluğa ilişkin hükümler dışında, ayıplı olduğu bilinerek edinilen hizmetler hakkında yukarıdaki hükümler uygulanmaz.*” hükmü yer almaktaydı.

6502 Sayılı TKHK’da ise ayıplı mallar için m. 10/2’de “*Tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hâllerde, sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz.*” hükmü ile tüketicinin ayıbı bilmesi durumu düzenlenirken, ayıplı hizmetten sorumluluk hükümlerinde böyle bir düzenleme yapılmamıştır. Kanun gerekçesinde 4077 sayılı Kanun’da yer alan hükmün neden kaldırıldığına ilişkin bir açıklama mevcut değildir. Doktrinde ise ayıplı hizmet için 6502 sayılı TKHK’da bir hüküm düzenlenmemesi sebebiyle farklı görüşler ileri sürülmüştür.

⁹⁶ Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 78; Aydoğdu, **Şerh**, s. 342; Zevkliler / Özel, **a.g.e.**, s. 188; Kara, **a.g.e.**, s. 819; Yardım, **a.g.e.**, s. 234.

⁹⁷ Sezer, **a.g.e.**, s. 117; Yardım, **a.g.e.**, s. 234.

Doktrindeki bir görüşe göre, hizmet sözleşmelerinde tüketicinin ayıptan haberdar olması mümkün değildir⁹⁸. Bu sözleşmelerin niteliği gereği tüketicinin hizmetin ayıplı olacağına ilişkin bilgisinin olması çok düşük ihtimaldedir, tüketici genellikle ifa aşamasında ayıbın varlığını öğrenebilir. Ancak eser sözleşmesi niteliğinde olan hizmet sözleşmeleri için 6502 sayılı TKHK m.10/2 kıyasen uygulanmalıdır. Zira eser sözleşmesinde eserin yapımı veya teslimi sırasında hizmetin ayıplı olduğunu tüketicinin bilmesi mümkündür. Bu görüşe göre hizmet niteliğindeki eser sözleşmesinde teslim anında tüketici eserin ayıplı olduğunu biliyor veya bilmesi kendisinden bekleniyorsa sağlayıcının sorumluluğu kalkacaktır⁹⁹.

Doktrindeki ikinci görüşe göre ise, ayıplı mallar için olan 6502 sayılı TKHK m.10/2 hükmü kıyasen hizmet sözleşmelerine de uygulanmalıdır. Tüketici sözleşme kurulurken verilecek hizmetin ayıplı olacağını biliyorsa veya bilmesi kendisinden bekleniyorsa sağlayıcının ayıptan sorumluluğu olmayacaktır¹⁰⁰.

Ayıplı hizmet ve ayıplı mal ilişkin kurallar benzer nitelikte olduğundan ayıplı mala ilişkin hükümler tüketici kanunun kapsamındaki hizmet sözleşmelerine kıyasen uygulanabilmelidir¹⁰¹. Dolayısıyla 6502 sayılı TKHK m.10/2 hükmü hizmet sözleşmelerine kıyasen uygulanmalı ve sözleşme kurulurken gerçekleşebilecek ayıplar ve eksiklikleri tüketici biliyorsa veya bilmesi bekleniyorsa bu durumda sağlayıcının sorumluluğuna gidilememeli ve tüketici seçimlik haklarından faydalanamamalıdır. Örneğin bir tıbbi tedavi sözleşmesinde hasta ameliyattan sonra dikiş izinin kalacağını biliyorsa, ameliyat sonrasında iz kaldığında hizmet gereği gibi ifa edilmedi diye sağlayıcının sorumluluğuna gitmesi mümkün değildir. Aynı şekilde bir internet aboneliğinde tüketici bulunduğu yer sebebiyle internet hizmetinde aksaklıklar yaşayacağını önceden biliyorsa veya bilmesi kendisinden bekleniyorsa yaşanan internet kesintileri sebebiyle sağlayıcının ayıplı hizmetten sorumlu tutulmaması gerekir. Tüketicinin bu örneklerdeki gibi hizmetin ayıplı olacağına bilmesi veya bilmesinin kendisinden beklenmesi mümkün olabilecektir. Bu kapsamda ayıplı

⁹⁸ İncooğlu, **a.g.e.**, s. 211; Gümüş, **Şerh**, s. 139.

⁹⁹ Gümüş, **Şerh**, s. 139; Çabri, **a.g.e.**, s. 407.

¹⁰⁰ Zevkliler/Özel, **a.g.e.**, s. 192; Aydoğdu, **Şerh**, s. 356; Yardım, **a.g.e.**, s. 175;

¹⁰¹ Aydoğdu, **Şerh**, s. 356.

mallarda sorumluluk hükümlerinde yer alan 6502 sayılı TKHK m.10/2 kıyasen hizmet sözleşmelerine de uygulanmalıdır. Ancak belirtilmelidir ki, tüketici ayıbı bilmesine rağmen bundan dolayı bir zarara uğrayacağını bilmiyorsa ve zarar meydana gelmişse tazminat isteyebilir. Bu sebeple tüketici ayıbın varlığını bilerek hizmetten yararlandığında her ne kadar seçimlik haklarını kullanamazsa da zarar sebebiyle tazminat talep edebilecektir¹⁰². Ancak tüketici ayıplı hizmetin sunulmasından dolayı bir zarara uğrayacağını biliyor veya bilmesi gerekiyorsa o zaman tazminat talep etme hakkı da bulunmayacaktır.

Bununla birlikte tüketiciye sunulan hizmette, tüketicin bilmediği veya bilmesinin beklenemeyeceği başka bir ayıp çıkması durumunda, sağlayıcının bu ayıptan dolayı sorumluluğu olacaktır¹⁰³. Sağlayıcı bu durumda tüketicinin diğer ayıbı biliyor olması veya bilmesi gerektiğini iddia ederek sorumluluktan kurtulamayacaktır.

D. Gözden Geçirme ve Bildirim Külfetinin Olmaması

4077 sayılı Kanun m. 4/A f.2’de yer alan “*Tüketici, hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren otuz gün içerisinde bu ayıbı sağlayıcıya bildirmekle yükümlüdür.*” şeklindeki düzenlemede tüketicinin ayıptan doğan haklarını kullanabilmesi için bildirim külfeti yer almaktaydı. İlgili hükümde ayıp bildiriminin yapılması için otuz günlük süre öngörülmüştü. Gözden geçirme külfeti için ise açık bir düzenleme bulunmamaktaydı. Bu durumda doktrinde tüketicinin gözden geçirme külfetinin olup olmadığına ilişkin görüş farklılıklarına sebep olmuştur. Doktrinde bir görüş, açık bir düzenleme olmaması sebebiyle tüketicinin gözden geçirme külfetinin olmadığını ileri sürmüştür¹⁰⁴. Diğer bir görüş ise, gözden geçirme yapılmadan bildirim yapılamayacağını bu sebeple genel hükümlerin kıyasen uygulanarak tüketicinin gözden geçirme külfetinin olduğu savunmuştur¹⁰⁵.

¹⁰² Aydoğdu, **Şerh**, s. 357; Kara, **a.g.e.**, s. 831.

¹⁰³ Atamer / İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 46.

¹⁰⁴ Atamer / İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 47; Aslan, **a.g.e.**, s. 140.

¹⁰⁵ Zevkliler / Aydoğdu, **a.g.e.**, s. 121; Aydoğdu, **Şerh**, s. 233; Cumalıoğlu, **a.g.e.**, s. 27.

6502 sayılı TKHK’ da ayıplı mallar ve ayıplı hizmetler bakımından gözden geçirme ve bildirim külfetine ilişkin herhangi bir düzenlemeye yer verilmemiştir. Kanunun ayıplı mallarla ilgili olan 10. maddesinin gerekçesinde “...tüketicinin seçimlik haklarından faydalanabilmesi için ayıbı belirli bir süre içinde ihbar etmesi yükümlülüğü kaldırılmıştır.”¹⁰⁶ ifadesi ile açıkça tüketicinin ayıbı bildirim külfetinin olmadığı belirtilmiştir. Ayıplı hizmetlerle ilgili olan maddelerin gerekçesinde bu şekilde bir açıklama bulunmasa da önceki kanunda aynı şekilde yer verilen bildirim külfetinin hem ayıplı mallar hem de ayıplı hizmetler için kaldırıldığı göz önüne alındığında, yer verilen gerekçenin ayıplı hizmetler için de geçerli olacağı sonucuna varabiliriz. Gerekçede ayrıca bildirim külfetinin olmasının tüketicinin ayıbı tespit anının ve süresinin belirlenmesinin uygulamada problemlere yol açtığı ve AB mevzuatına uyum için bildirim külfetinin kaldırıldığı belirtilmiştir. Bununla birlikte tüketici ayıba ilişkin haklarını kullanmak için sağlayıcıya bildirimde bulunması gerekmektedir. Bunun öncesinde ayrı bir bildirim yapma zorunluluğu tüketiciye gereksiz külfet oluşturması da bu sürenin kaldırılmasında etkili olmuştur¹⁰⁷.

Kanunun gerekçesinde tüketici için bildirim külfetinin kaldırıldığı açıkça belirtilmesine rağmen doktrinde bir kısım yazarlar tüketicinin bildirim külfetinin olduğu görüşündedirler. Bu yazarlara göre 6502 sayılı TKHK’da ayıbı bildirim külfetine ilişkin açık bir düzenleme olmadığından dolayı 6502 sayılı TKHK m. 83 atfı ile TBK m. 223’ün uygulanması gerekmektedir¹⁰⁸. Bu görüşe göre 6502 sayılı TKHK’deki hükmün kaldırılmasının tüketicinin aleyhine olmaması için bildirim süresi otuz günden fazla olmalıdır¹⁰⁹.

Bizim de katıldığımız doktrindeki baskın görüşe göre ise kanunun gerekçesindeki açıklama dikkate alınmalı ve tüketicinin ayıbı bildirim yükümlülüğünün kaldırıldığı kabul edilmelidir¹¹⁰. Tüketici ayıptan doğan seçimlik

¹⁰⁶ 6502 sayılı TKHK madde 10’ un gerekçesinden.

¹⁰⁷ 6502 sayılı TKHK madde 10’ un gerekçesinden.

¹⁰⁸ Filiz Berberoğlu Yenipınar, **Tüketici Davaları**, İstanbul, Aristo, 2018, s.53; Cumalıoğlu, **a.g.e.**, s.27.

¹⁰⁹ Cumalıoğlu, **a.g.e.**, s.27.

¹¹⁰ Gümüş, **Şerh**, s. 138; Kara, **a.g.e.**, s. 816; Şahin / Kızır, **a.g.e.**, s.77; Aydoğdu, **Şerh**, s. 234; Yavuz, **Ayıplı İfa**, s. 48; Serap Helvacı / Fatma Zeynep Altiner Yolcu, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un İspat Yüküne İlişkin Getirdiği Düzenleme”, **MÜHFHAD**, C. 24, S. 2, 2018, s. 816.

haklarını öncesinde ayıby bildirme külfeti olmadan, kanunda belirlenen zamanaşımı süresinde kullanabilecektir.

6502 sayılı TKHK ile otuz günlük bildirim süresinin kaldırılması ile sağlayıcının ayıby ifadan sorumlu olması için öncesinde değinilen şartların gerçekleşmesi yeterli olacak, tüketicinin ayrıca bir işlem yapmasına gerek olmayacaktır. Ancak tüketicinin ayıby öğrenmesine rağmen ayıba ilişkin seçimlik haklarını uzun bir süre sonra kullanmaması ayıby hizmet ifasını kabul anlamına gelebilir. Tüketicinin seçimlik haklarını kullanmaması kabul olarak anlaşılsa bile, hakların aradan süre geçtikten sonra kullanması dürüstlük kuralına aykırı olacak ve hakkın kötüye kullanımı teşkil edecektir¹¹¹. Sağlayıcı, bu durumu ispatlaması halinde TMK m. 2 kapsamında dürüstlük kuralına aykırılık itirazında bulunabilecektir¹¹².

E. Sorumluluğun Sınırlandırılması veya Kaldırılması

TBK’ da satış sözleşmesi için m.221’de “*Satılan ayıby olarak devretmekte ağır kusurlu ise, ayıptan sorumluluğunu kaldıran veya sınırlayan her anlaşma kesin olarak hükümsüzdür.*” şeklinde düzenleme bulunmaktadır. Bu düzenlemeye göre satıcı malın

¹¹¹Erzurum BAM 3. HD 20.12.2018 tarih ve 2018/335 E. 2018/2105 K. sayılı kararı: “Somut olayda, tarafların kabulünde olan 21/03/2015 tarihli “şartname tutanağı”nda “...2015-2016 yılında F1 Koleji olarak faaliyet göstereceğini beyan eden ile aşağıdaki maddelerin noksanlığı halinde kızım K3’in kaydının silineceği ve paramı geri alacağım hususunda anlaşmaya varılmıştır” ibaresinin bulunduğu, söz konusu şartname tutanağında hükme bağlanan maddelerde yabancı dil eğitime ilişkin bir madde bulunmadığı, “kolej” ibaresi bulunmakta ise de, davacının kızı olan öğrencinin sözleşme konusu eğitim ve öğretim yılında davalı okula devam ederek mezun olduğu, bu süre içerisinde davacı tarafın ayıby hizmet nedeniyle sözleşmenin feshi ile ödenen paranın iadesi talebinde bulunmadığı sabittir.

4721 sayılı Türk Medeni Kanunu’nun dürüst davranma başlığı altında düzenlenen 2. maddesinde “Herkes, haklarını kullanırken ve borçlarını yerine getirirken dürüstlük kurallarına uymak zorundadır. Bir hakkın açıkça kötüye kullanılmasını hukuk düzeni korumaz” hükmüne yer verilmiştir.

Taraflar arasında akdedilen sözleşmede yabancı dil eğitime ilişkin bir madde bulunmadığı gibi, sözleşmedeki “kolej” ibaresinin yabancı dil eğitimi şeklinde bir algıya neden olabileceğinin kabul edilmesinde dahi, davacı tarafın iddia ettiği hizmet ayıbyının söz konusu eğitim ve öğretim yılında anlaşılabilir bir durum olmasına rağmen, hizmetin tamamlanmasından sonra ayıby iddiasıyla ödenen paranın kısmen iadesi talebinin 4721 sayılı TMK’nun 2. maddesi dikkate alınarak reddi gerekmektedir. Nitekim mahkemece de benzer gerekçeler ile davanın reddine karar verilmiştir.

Bu itibarla; inceleme konusu kararın usul ve esas yönünden hukuka uygun olduğu anlaşıldığından, davacının yerinde bulunmayan istinaf kanun yolu başvurusunun 6100 sayılı HMK’nın 353(1)-b-1. maddesi gereğince esastan reddine karar vermek gerekmektedir.” (<https://www.lexpera.com.tr>) (E.T.: 05.07.2022)

¹¹² Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 32; Zevkliler / Gökyayla, **a.g.e.**, s. 132.

ayıplı olmasında ağır kusurlu değilse satıcının ayıptan doğan sorumluluğunu kısıtlayan veya kaldıran anlaşmalar yapılabilir. 6502 sayılı TKHK’ da ise ayıplı mallar ve ayıplı hizmetler ile ilgili hükümlerde satıcının ve sağlayıcının sorumluluğunun sınırlandırılmasına ilişkin bir düzenleme bulunmamaktadır.

Doktrindeki bir görüş, tüketicinin ayıba karşı bilgilendirilmesi halinde, ayıptan doğan sorumluluğu sınırlandıran anlaşmaların geçerli olduğunu kabul etmektedir. Ancak bu görüş, tüketici ayıba ve ayıbın varlığına dair bilgilendirilmemişse sözleşmede yer alan ayıptan doğan sorumluluğu kısıtlayan veya tamamen ortadan kaldıran kayıtlar haksız şart olacağından geçersiz kabul edilmesi gerektiğini belirtmektedir¹¹³.

Bizim de katıldığımız diğer bir görüşe göre ise ayıptan sorumluluğa ilişkin hükümler nispi emredici hükümlerdir¹¹⁴. Bu hükümlerin tüketici aleyhine değiştirilmesi mümkün değildir ancak sağlayıcının sorumluluğunu artıran ve tüketici lehine olacak değişiklikler yapılabilir¹¹⁵. Bu kapsamda sağlayıcının ayıptan doğan sorumluluğunun sınırlandırılması veya tamamen ortadan kaldırılması mümkün değildir¹¹⁶.

III. AYIPLI HİZMETTEN SORUMLU KİŞİLER

A. Sağlayıcı

Tüketicieye sunulmuş olan bir hizmetin ayıplı çıkması halinde bu ayıptan kural olarak hizmeti ifa eden sağlayıcı sorumludur. 4077 sayılı Kanun’da ayıplı hizmetten

¹¹³ Aslan, **a.g.e.**, s. 146; Çağlayan, **a.g.e.**, s. 365. Nitekim Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik’te “Sözleşmeyi düzenleyenin, sözleşmeden kaynaklanan yükümlülüklerinden herhangi birini tamamen veya kısmen ifa etmemesi veya ayıplı ifa etmesi halinde, tüketicinin herhangi bir alacağını sözleşmeyi düzenleyene karşı var olan bir borcuyla takas etme hakkı dahil, sözleşmeyi düzenleyene veya bir üçüncü şahsa yöneltebileceği yasal haklarını ortadan kaldıran ya da ölçüsüz şekilde sınırlayan şartlar” haksız şartlara örnek olarak gösterilmiştir.

¹¹⁴ Yavuz, **Ayıplı Mal ve Hizmetler**, s. 1299; Cumalıoğlu, **a.g.e.**, s. 25; İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 173; Nihat Yavuz, **Ayıplı İfa**, s. 179

¹¹⁵ Nihat Yavuz, **Ayıplı İfa**, s. 179; Yavuz, **Ayıplı Mal ve Hizmetler**, s. 1299.

¹¹⁶ Aydoğdu, **Şerh**, s. 359; İnceoğlu, **a.g.e.**, s.173; Zevkliler / Aydoğdu, **a.g.e.**, s. 117; Atasoy / Taşkın / Acar, **a.g.e.**, s. 112; Kara, **a.g.e.**, s. 819; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 196; Erdoğan, **a.g.e.**, s. 61.

kimlerin sorumlu olacağına ilişkin açık bir düzenleme yer almaktaydı. Bu hükme göre *“Sağlayıcı, bayi, acente ve 10 uncu maddenin beşinci fıkrasına göre kredi veren, ayıplı hizmetten ve ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zarardan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur.”* Ancak eski kanunda bulunan bu düzenlemeye 6502 sayılı TKHK’ da yer verilmemiştir.

Doktrinde bazı yazarlar, 6502 sayılı TKHK ile bu müteselsil sorumluluk hükmünün kaldırılmasıyla acente ve bayilerin ayıptan dolayı sorumlu olmayacaklarını ileri sürmektedir¹¹⁷. Bu görüşe göre 6502 sayılı TKHK ile acente ve bayilerin ayıptan doğan sorumlulukları kaldırılmış olup tüketici seçimlik haklarını bu kişilere karşı kullanamayacaktır.

Ancak 6502 sayılı TKHK’ da bayi ve acentenin sorumluluğuna ilişkin düzenleme kaldırılmasına karşın m.3’ de yer alan sağlayıcı kavramı *“Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi”* şeklinde tanımlanmıştır. Bu tanıma göre sağlayıcının doğrudan ve dolaylı temsilcilerini de sağlayıcı olarak kabul edilmiştir¹¹⁸. Acente, TTK m. 102/1’ de *“Ticari mümessil, ticari vekil, satış memuru veya işletmenin çalışanı gibi işletmeye bağlı bir hukuki konuma sahip olmaksızın, bir sözleşmeye dayanarak, belirli bir yer veya bölge içinde sürekli olarak ticari bir işletmeyi ilgilendiren sözleşmelerde aracılık etmeyi veya bunları o tacir adına yapmayı meslek edinen kimse”* olarak tanımlanmıştır. Bu tanıma göre acente tacir adına hareket ederek sözleşme kurma yetkisine sahiptir.

Şu halde her ne kadar ayıplı hizmetler hükümleri içerisinde acente ve bayinin sorumluluğuna ilişkin bir düzenleme bulunmasa da bu kişiler sağlayıcının temsilcisi olduğundan dolayı yine sağlayıcı olarak kabul edilecek ve sağlayıcı olarak ayıplı hizmetten sorumlu olacaklardır¹¹⁹. Nitekim Yargıtay bir kararında davacının aracına

¹¹⁷ Acente ve bayiliklerin sorumluluklarının kaldırılmasının tüketicinin aleyhine olduğunu yönündeki görüş için bkz. Şahin / Kızır, **a.g.e.**, s. 75; Aksi yöndeki görüş için bkz. İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 198.

¹¹⁸ Gümüş, **Şerh**, s. 16; Aydoğdu, **Şerh**, s. 373.

¹¹⁹ Kara, **a.g.e.**, s. 835; Aydoğdu, **Şerh**, s. 373; Lale Sirmen, “Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Genel Olarak Değerlendirilmesi”, **TAHD**, C .9, Özel Sayı, 2014, s. 158; Çiğdem Çilci, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Ayıplı Mal Satışı Nedeniyle Müteselsil Sorumluluk**, Ankara, Seçkin, 2019, s. 28.

dizel yakıt yerine benzin koyan davalı akaryakıt satıcısı hakkında açılan davada, kollektif şirketin anonim şirketin bayisi olduğu, bayi tarafından verilen hizmet nedeniyle sağlayıcının sorumlu olması nedeniyle anonim şirketin de maddi zarardan müteselsilen sorumlu olacağı yönünde karar vererek, bayinin de ayıptan sorumlu olacağına karar vermiştir¹²⁰.

B. Kredi Veren

4077 sayılı Kanun’ da ayıplı hizmet hükümleri içerisinde kredi verenin sorumluluğu düzenlenirken, 6502 sayılı TKHK’ da bu düzenleme ayıplı hizmet hükümleri içerisinde yer almamaktadır. Buna ilişkin düzenleme 6502 sayılı TKHK’ da “Bağlı Krediler” başlıklı maddede yer almaktadır. 6502 sayılı TKHK m.30/4’ te “*Bağlı kredilerde, mal veya hizmet hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmez ise satıcı, sağlayıcı ve kredi veren, tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde müteselsilen sorumludur. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde bağlı kredi de bu oranda indirilir ve ödeme planı buna göre değiştirilir. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması hâlinde, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı, sağlayıcı ve kredi veren müteselsilen sorumludur. Ancak, kredi verenin sorumluluğu; malın teslim veya hizmetin ifa edilmediği durumlarda satış sözleşmesinde veya bağlı kredi sözleşmesinde belirtilen malın teslim veya hizmetin ifa edilme tarihinden, malın teslim veya hizmetin ifa edildiği durumlarda malın teslim veya hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.*” düzenlemesi yer almaktadır.

Buna göre bağlı kredilerde hizmet gereği gibi ifa edilmezse ve tüketici sözleşmeden dönme ve bedelden indirim hakkını kullanırsa kredi veren sağlayıcı ile birlikte müteselsil sorumlu olacaktır. Tüketicinin diğer haklarını kullanması veya tazminat talep etmesi halinde kredi veren sorumlu olmayacaktır¹²¹. Ayrıca Kanun kredi verenin sorumluluğunu sadece kullanılan kredi miktarı ile sınırlamıştır. Kredi

¹²⁰ Yargıtay 13. Hukuk Dairesi, 23.05.2019 tarihli ve 2016/16127 E., 2019/6505 K. sayılı kararı. (<https://www.lexpera.com.tr>) (E.T.: 12.12.2022).

¹²¹ İncoğlu, a.g.e., s. 218.

verenin sorumluluk süresi ise sağlayıcının sorumlu olduğu süreden daha kısa olarak düzenlenmiş ve kredi verenin sorumluluğu bir yıl ile sınırlandırılmıştır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

6502 SAYILI TKHK KAPSAMINDA AYIPLI HİZMETLERDE TÜKETİCİNİN HAKLARI

I. GENEL OLARAK

Hizmetin ayıplı ifa edilmesi halinde 6502 sayılı TKHK ile tüketiciye sağlayıcıdan talep edebileceği bir takım haklar verilmiştir. Tüketicinin sahip olduğu seçimlik haklar; hizmetin yeniden görülmesini talep etme, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımını talep etme, ayıp oranında bedelden indirim isteme ve sözleşmeden dönmedir. Tüketicieye tanınan bu haklar ayıplı mallarda tüketiciye verilen haklarla benzer şekilde düzenlenmiştir. Sadece ayıplı mallarda satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilme hakkı hizmet sözleşmelerinin niteliğine uymadığından dolayı onun yerine hizmetin yeniden görülmesini talep hakkı verilmiştir. Tüketici bu seçimlik haklarla birlikte genel hükümlere göre tazminat isteme hakkına da sahiptir. Tazminat isteme hakkı diğer haklardan farklı olarak seçimlik haklarla birlikte veya ayrı olarak kullanılabilecek bir haktır¹.

Tüketicinin tazminat isteme hakkı dışındaki hakları kullanması için sağlayıcının kusurunun bulunmasına gerek yoktur². Hizmetin ayıplı ifa edilmesinde sağlayıcının haberi olmasa ve kusursuz olsa dahi sağlayıcı ayıptan sorumlu olur. Yalnızca tüketicinin tazminat talep edebilmesi için sağlayıcının kusuru olması gerekmektedir³. Bu mesele aşağıda tazminat bölümünde ayrıca incelenecektir.

Hizmetin ayıplı ifa edildiği hallerde 6502 sayılı TKHK ile tanınan bu hakların seçimi kural olarak tüketiciye aittir⁴. Sağlayıcı tüketicinin seçtiği seçimlik hakkı yerine getirmek zorundadır. Sağlayıcının tüketiciyi belli bir hakkı kullanmaya zorlaması,

¹ Doktrinde tazminat hakkı için seçimlik haklara yapışık hak ifadesi de kullanılmaktadır; Zevkliler / Özel, **a.g.e.**, s. 176; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 256; Aydoğdu, **Şerh**, s. 258.

² Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 55; Eren, **Borçlar Özel**, s. 104; Zarife Şenocak, **Eser Sözleşmesinde Ayıbın Giderilmesini İsteme Hakkı**, Ankara, Turhan Kitabevi, 2002, s. 32; Petek, **a.g.e.**, s. 1000; Yardım, **a.g.e.**, s. 224; Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 36; Atamer / İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 56.

³ Petek, **a.g.e.**, s. 1000; Yardım, **a.g.e.**, s. 224; Çabri, **a.g.e.**, s. 406.

⁴ Zevkliler / Özel, **a.g.e.**, s. 176; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 985.

örneğin tüketici sözleşmeden dönme hakkını kullanmak isterken, eserin ücretsiz onarımı hakkını kullanması için zorlaması mümkün değildir⁵. Hizmeti ayıplı olarak ifa eden sağlayıcı, bu şekilde ifa etmenin sonuçlarına katlanmak ve tüketicinin seçimine uymak zorundadır.

Ayrıca 6502 sayılı TKHK’da tüketicinin seçimlik hakkını kullanması sebebiyle oluşabilecek nakliye, ulaşım gibi tüm masraflara sağlayıcının katlanacağı düzenlenmiştir. Bu düzenleme yerinde olmuştur, çünkü seçimlik hakların kullanılması ile oluşabilecek masrafların tüketicinin seçimlik haklarını kullanmasına engel oluşturma ihtimali mevcuttur⁶. Tüketicinin hakkını kullanmasını bu şekilde kısıtlayacak bir durumu bertaraf etmek amacıyla masrafların sağlayıcıya ait olacağı düzenlenmiştir.

6502 sayılı TKHK’da ayıp hükümleri düzenlenirken göz önüne alınan 1999/44 sayılı AB Direktifi’nde tüketiciye verilen seçimlik haklar arasında sınıflandırma söz konusudur⁷. Buna göre tüketici öncelikle sözleşmenin gereği gibi ifasını sağlayacak seçimlik haklarını yani onarım veya değişim hakkını kullanabilecektir. Ancak bu hakların gereği satıcı tarafından yerine getirilmemişse tüketici o zaman bedelden indirim veya sözleşmeden dönme seçimlik haklarını kullanabilecektir⁸. 6502 sayılı TKHK m. 15’de düzenlenen seçimlik haklarda ise bu şekilde bir ayırım söz konusu değildir. Tüketici istediği seçimlik hakkı öncelik – sonralık ilişkisi olmadan kullanabilir⁹. Bununla birlikte tüketiciye seçimlik hakların kullanılmasında ayıbın önemi, seçilen hakkın sağlayıcı için orantısız güçlük içermesi gibi durumlar dikkate alınarak birtakım kısıtlamalar getirilmiştir. Bu kısıtlamalara ileride her seçimlik hak için ayrı ayrı değinilecektir.

Tüketicinin ayıptan doğan haklarını kullanabilmesi için önceki Kanun döneminde bulunan bildirim külfeti, 6502 sayılı TKHK ile kaldırıldığından, tüketici

⁵ Zevkliler / Özel, **a.g.e.**, s. 177; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 70; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 256; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 70; Kara, **a.g.e.**, s. 833; Kahveci, **a.g.e.**, s. 214; Çabri, **a.g.e.**, s. 406.

⁶ Çabri, **a.g.e.**, s. 406.

⁷ Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 36; Atamer / İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 14.

⁸ Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 36; Atamer / İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 14.

⁹ Gümüş, **Şerh**, s. 139; Aydoğdu, **Şerh**, s. 264; Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 37;

seçimlik haklarını zamanaşımı süresi içerisinde kullanabilecektir¹⁰. Ancak tüketicinin ayıbı öğrenmesine rağmen ayıba ilişkin seçimlik haklarını uzun bir süre kullanmaması, ayıplı ifayı kabul anlamına gelebileceğı gibi, aradan zaman geçtikten sonra kullanması dürüstlük kuralı ile de bağdaşamayabileceğinden seçimlik haklarını ayıbı öğrendikten itibaren makul süre içerisinde kullanılmalıdır.¹¹.

II. SEÇİMLİK HAKLARIN HUKUKİ NİTELİĞİ

Tüketicie ayıplı hizmetin ifası nedeniyle verilen bu seçimlik hakların hukuki nitelikleri, bu hakların ne şekilde kullanılacakları, değıştirilip değıştirilemeyeceğı, tüketicinin tekrar seçim hakkı olup olmadığı gibi hususların belirlenmesi için önem arz etmektedir. Doktrinde ise tüketicinin sahip olduğı bu hakların hukuki niteliğı açısından görüş farklılıkları bulunmaktadır.

Doktrindeki bir görüşe göre, tüketicinin sahip olduğı bu seçimlik hakların tümü yenilik doğuran hak niteliğindedir¹². Yenilik doğuran haklar, tek taraflı irade beyanı ile kullanılan, yeni bir hukuki durum yaratan ya da mevcut hukuki durumu değıştirerek veya kaldırarak yeni bir hukuki durum oluşturan haklardır¹³. Bu görüş, hizmetin yeniden görülmesi talebinin aynen ifada ısrar edilen yenilik doğuran hak olduğunu, sözleşmeden dönmenin ise bozucu yenilik doğuran hak olduğunu söylemektedir¹⁴. Ücretsiz onarım hakkı ise değıştirici yenilik doğuran hak olarak kabul edilmektedir¹⁵.

¹⁰ Çabri, **a.g.e.**, s. 405; Gümüş, **Şerh**, s. 139; Özel, **a.g.e.**, s. 135.

¹¹ Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 32; Özel, **a.g.e.**, s. 135; Zevkliler / Özel, **a.g.e.**, s. 182. Erzurum BAM 3. HD. 20.12.2018 tarih ve 2018/335 E. 2018/2105 K. sayılı kararı, (<https://www.lexpera.com.tr>) (E.T.: 05.07.2022)

¹² Gümüş, **Şerh**, s. 140; Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 88; Harun Demirbaş, **Yenilik Doğuran Haklar**, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2007, s. 59; Şenocak, **Eser**, s. 34; Yavuz, **Satıcının Sorumluluğı**, s. 140; Yavuz, **Ayıplı Mal ve Hizmetler**, s. 1303; Şahin, **a.g.e.**, s. 112; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 176; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 70; Petek, **a.g.e.**, s. 995; Kara, **a.g.e.**, s. 827; Kılıçoğlu, **a.g.e.**, s. 90; Aydoğdu, **Şerh**, s. 260; Aslan, **a.g.e.**, s. 170; Zevkliler / Gökyayla, **a.g.e.**, s. 134; Şahiniz, **a.g.e.**, s. 101; Ömer Arbek, **Satım Konusu Ayıplı Malın Tamir Edilmesi**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2005, s.183; Yavuz, **Ayıplı İfa**, s. 60; Eren, **Borçlar Özel**, s. 131.

¹³ Vedat Buz, **Medeni Hukukta Yenilik Doğuran Haklar**, Ankara, Yetkin, 2005, s. 55; Gümüş, **Borçlar Genel**, s. 76; Mustafa Dural / Suat Sarı, **Türk Özel Hukuku, Cilt 1, Temel Kavramlar ve Medenî Kanunun Başlangıç Hükümleri**, İstanbul, Filiz Kitabevi, 2021, s. 181; Demirbaş, **a.g.e.**, s. 1; Rona Serozan, **Sözleşmeden Dönme**, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2007, s. 46; Eren, **Borçlar Genel**, s. 62; O. Gökhan Antalya, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, C. V/1,1, Ankara, Seçkin, 2019, s. 87.

¹⁴ Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 88; Şahin, **a.g.e.**, s. 112; Aslan, **a.g.e.**, s. 170; Şahiniz, **a.g.e.**, s. 101.

¹⁵ Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 88.

Ayıp oranında bedelden indirim hakkının niteliğinde ise farklı görüşler bulunmaktadır. Bir kısım yazarlar, bedelden indirim hakkının kısmi bozucu yenilik doğuran hak olduğunu belirtmektedir¹⁶. Bu görüşü savunanların temel gerekçesi bedelden indirim hakkının kullanılması ile sözleşmenin esaslı unsurlarından olan bedelin kısmi olarak hükümsüz olduğunun kabulüdür¹⁷. Bizim de katıldığımız diğer görüş ise bedelden indirim hakkının değiştirici yenilik doğuran hak olduğunu belirtmektedir¹⁸. Zira tüketicinin bu hakkı kullanması ile daha düşük bir bedel ile sözleşmenin esaslı unsurlarından olan bedel unsuru değişmektedir¹⁹. Yargıtay da tüketicinin seçimlik haklarının yenilik doğuran haklar olduğu görüşünü benimsemektedir²⁰.

Doktrindeki diğer bir görüş ise, ayıp oranında bedelden indirim ve sözleşmeden dönme haklarının yenilik doğuran haklardan olduğunu ancak hizmetin yeniden görülmesi ve hizmet sonucu ortaya çıkan eserin onarımı haklarının ise aynen ifa temelli haklar olduğunu söylemektedir²¹. Bu görüşe göre, onarım veya hizmetin yeniden görülmesini talep etme halinde sözleşmede bir değişiklik yapılmamakta, tüketici ifanın aynen yapılmasında ısrarcı olmaktadır²². Bu görüşe göre, hizmetin yeniden görülmesi ve ücretsiz onarım haklarına yenilik doğuran haklar denildiği takdirde, seçimlik hakların yerine getirilmesinden sonra yine hizmetin ayıplı olması halinde tüketicinin seçimlik hakkı sona erdiğinden dolayı tüketicinin aleyhine bir

¹⁶ Çabri, **a.g.e.**, s. 416; Edis, **a.g.e.** s. 122.

¹⁷ Çabri, **a.g.e.**, s. 416; Edis, **a.g.e.** s. 122.

¹⁸ Gümüş, **Borçlar Genel**, s. 78; Şenocak, **Eser**, s. 57; Ahmet Türkmen, “Tüketici İşlemlerinde Ayıplı Mal ve Hizmetten Doğan Seçimlik Hakların Tabi Olduğu Zamanaşımı Süresi ve Bunun Garanti Taahhütleriyle İlişkisi”, **DEÜHFD, Prof. Dr. Hakan Pekcanitez’e Armağan**, C. 16, Özel Sayı, 2014, s. 3391; Yavuz, **Ayıplı Mal ve Hizmetler**, s. 1303; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 71; Şahiniz, **a.g.e.**, s. 101; Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 88.

¹⁹ Türkmen, **a.g.e.**, s. 3390; Aslan, **a.g.e.**, s. 170; Şenocak, **Eser**, s. 57; Buz, **a.g.e.**, s. 193; Şahiniz, **a.g.e.**, s. 101.

²⁰ Yargıtay 13. HD 05.06.2008 tarih ve 1735 E. 7867 K. sayılı kararı: “4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 4 ve 4/A maddelerinde ayıplı mal ve ayıplı hizmetle ilgili tüketicinin seçimlik hakları sayılmıştır. Bu haklar kullanımla biten inşai haklardan olup, davacının onarım olarak kullandığı seçimlik hakkını ıslah ile değiştirmesi mümkün değildir.” (Atamer / İnçeoğlu, **a.g.e.**, s. 55).

²¹ Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 35; Atamer / İnçeoğlu, **a.g.e.**, s. 55; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 986; İnçeoğlu, **a.g.e.**, s. 191; Serozan / Baysal / Sanlı, **a.g.e.**, s. 227; Öztas, İlker, “Türk Borçlar Kanunu Kapsamında Taşınır Satışında Alıcının Ayıplı Satılanın Değiştirilmesini Talep Hakkı”, **MÜHFHAD**, C. 22, S. 2, 2016, s. 336; Buz, **a.g.e.**, s. 171; Nalan Kahveci, **Taşınır Satımında Ayıplı Mal Nedeniyle Tüketicinin Sözleşmeden Dönmesi**, Ankara, Adalet Yayınevi, 2014, s. 109; Bayram Aslan, **Tüketicinin Onarım Hakkı**, Ankara, Lykeion, 2018, s. 51; Çabri, **a.g.e.**, s. 409; Kadir Berk Kapancı, **6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu Açısından Satış Hukukunda Ayıptan Doğan Sorumluluk ve Sözleşmesel Garanti Taahhütleri**, İstanbul, On İki Levha, 2012, s. 45.

²² Buz, **a.g.e.**, s. 171; Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 35; Atamer / İnçeoğlu, **a.g.e.**, s. 55; İnçeoğlu, **a.g.e.**, s. 191.

durum söz konusu olacaktır ve bu durum tüketicinin korunması amacına aykırı olacaktır²³.

Kanımızca birinci görüşe üstünlük tanınması gerekmektedir. Zira tüketici hizmetin yeniden görülmesi ile eserin ücretsiz onarımı taleplerinde bulunması halinde, ifanın sözleşmeye uygun yapılmasını istemekle birlikte yeni bir borç doğmaktadır. Bu durumda hizmetin yeniden ifasında veya eserin ücretsiz onarımda, sağlayıcının borcu hizmetin sözleşmeye uygun ifa edilmemesi nedeniyle ilkinde hizmeti yeniden ifa etmek olurken, ikincisinde onarım borcu olmaktadır. Ayrıca tüketici seçimlik hakkını kullandıktan sonra yeni bir ayıpla karşılaşması halinde ayıptan doğan haklarını yeniden kullanabileceğinden bu hakların yenilik doğuran hak olarak kabulü tüketicinin korunması amacıyla ters düşmeyecektir. Nitekim Kanunun gerekçesinde, “*Buna göre ayıplı hizmette tüketicinin yine dört seçimlik hakkı bulunmaktadır. Bunlar; hizmetin yeniden ifasını talep etmek veya ücretsiz onarım gibi ifa temelli talepler ile sözleşmeden dönme veya bedel indirilmesi gibi yenilik doğuran haklardır.*” ifadesi yer almaktadır²⁴. Burada hizmetin yeniden görülmesi ve ücretsiz onarım hakları ifa temelli haklar olarak nitelendirilmiş ancak diğer haklardan ayırmadan hepsinin yenilik doğuran haklar olduğu ifade edilmiştir.

Tüketici ayıptan doğan seçimlik hakkını ayıptan sorumlu kişilere iletilmesi gereken tek taraflı irade beyanı ile kullanılabilir²⁵. Tüketicinin seçimlik hakkını kullanabilmesi ve geçerli olması için sağlayıcının onayına ihtiyaç yoktur²⁶. Hakeza tüketicinin bu hakkını dava yolu ile kullanması zorunlu değildir²⁷. Ancak sağlayıcı tüketicinin seçimlik hakkını yerine getirmese veya bu hakkın kullanılması ile ilgili başka bir uyuşmazlığın söz konusu olması halinde tüketici dava açabilir. Tüketicinin açacağı dava tespit niteliğinde bir dava olup, verilecek karar da yenilik doğuran bir

²³ Atamer / İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 55; Buz, **a.g.e.**, s. 171; Aslan, **Onarım Hakkı**, s. 52.

²⁴ Madde 15 gerekçesinden.

²⁵ Gümüş, **Borçlar Genel**, s. 76; Dural / Sarı, **a.g.e.**, s. 185; Demirbaş, **a.g.e.**, s. 28; Serozan, **Dönme**, s. 47; Eren, **Borçlar Genel**, s. 62; Türkmen, **a.g.e.**, s. 3394; Aydoğdu, **Şerh**, s. 260; Buz, **a.g.e.**, s. 57; Arbek, **a.g.e.**, s. 183.

²⁶ Demirbaş, **a.g.e.**, s. 28; Eren, **Borçlar Genel**, s. 63; Buz, **a.g.e.**, s. 254; Şahiniz, **a.g.e.**, s. 101; Arbek, **a.g.e.**, s. 183.

²⁷ Demirbaş, **a.g.e.**, s. 86; Serozan, **Dönme**, s. 49; Türkmen, **a.g.e.**, s. 3394; Şahiniz, **a.g.e.**, s. 101; Arbek, **a.g.e.**, s. 183.

karar olmayacak, hakkın tespitini içerecektir²⁸. Tüketici dilerse bu hakkını dava yolu ile kullanabilecektir. Bu durumda tüketicinin açacağı dava yenilik doğuran dava niteliğinde olacaktır²⁹.

Tüketicinin seçim yapması ve bunu iletmesi ile hakkı sona erer ve tüketici seçim hakkını tekrar kullanamaz³⁰. Tüketicinin, beyanını ayıptan sorumlu kişilere ulaşmadan geri alması veya değiştirmesi mümkündür. Ancak ayıptan sorumlu kişilere beyanın ulaşması ile birlikte tüketicinin seçtiği hakkı değiştirmesi veya geri alması mümkün değildir³¹. Bununla birlikte TBK’ da yer alan icabın geri alınması hükümleri burada kıyasen uygulanabilecek, tüketicinin geri alma beyanı seçim hakkını kullanma beyanından önce veya aynı anda ulaşmışsa ya da sonra ulaşmakla beraber geri alma beyanı sağlayıcı tarafından daha önce öğrenilmişse seçim hakkını kullanmamış sayılacaktır³².

Doktrinde bazı yazarlar, her ne kadar yenilik doğuran hakların tek taraflı irade beyanı ile kullanılan ve karşı tarafa ulaşması ile birlikte değiştirilmesi mümkün olmayan haklar olarak tanımlansa da bu durumun menfaat dengesini sağlamak adına yapıldığı belirtmekte ve karşı taraf için seçimlik hakkın değiştirilmesi menfaat zedelenmesine yol açmayacak ise hakkın değiştirilebileceğini savunmaktadırlar³³. Kanımızca da yenilik doğuran haklar niteliği gereği karşı tarafa ulaşması ile tükenmesine karşın, muhatabın onayı ile tüketicinin seçimlik hakkını değiştirmesi mümkün olmalıdır. Örneğin, duvar boyanması hizmetinde, duvar renginin tutmaması nedeniyle tüketici sözleşmeden dönme hakkını kullandıktan sonra sağlayıcı ile anlaşp

²⁸ Yavuz, **Ayıptan Sorumluluk**, s.140; Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 87; Demirbaş, **a.g.e.**, s. 86; Serozan, **Dönme**, s. 49; Eren, **Borçlar Genel**, s. 68; Türkmen, **a.g.e.**, s. 3394; Yavuz, **Ayıplı Mal ve Hizmetler**, s. 1303; Aydoğdu, **Şerh**, s. 260; Buz, **a.g.e.**, s. 182; Şahiniz, **a.g.e.**, s. 101; Arbek, **a.g.e.**, s. 183.

²⁹ Eren, **Borçlar Genel**, s. 68.

³⁰ Gümüş, **Borçlar Genel**, s. 79; Dural / Sarı, **a.g.e.**, s. 186; Demirbaş, **a.g.e.**, s. 28; Serozan, **Dönme**, s. 47; Yavuz, **Satıcının Sorumluluğu**, s. 141; Eren, **Borçlar Genel**, s. 69; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 265; Buz, **a.g.e.**, s. 256.

³¹ Dural / Sarı, **a.g.e.**, s. 187; Eren, **Borçlar Genel**, s. 70; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 70; Buz, **a.g.e.**, s. 256; Şahiniz, **a.g.e.**, s. 105. Yargıtay HGK 20.04.2016 tarih ve 2014/13-1086 E. 2016/542 K. sayılı kararı; Tutumlu, **Tüketici Yargılaması**, s. 593.

³² İcabın geri alınması hakkında bkz. Eren, **Borçlar Genel**, s. 301 vd.; Oğuzman / Öz, **a.g.e.**, s. 58 vd.

³³ Dural / Sarı, **a.g.e.**, s. 187; Serozan, **Dönme**, s. 464; Buz, **a.g.e.**, s. 465; Şahiniz, **a.g.e.**, s. 104; Eren, **Borçlar Özel**, s. 133. Aksi görüş için bkz. Eren, **Borçlar Genel**, s. 70.

sözleşmeden dönmeden vazgeçip hizmetin yeniden görülmesini talep etmesi mümkün olmalıdır.

Yenilik doğuran haklar niteliği gereği şarta bağlı olarak kullanılamaz³⁴. Zira şart söz konusu olduğunda karşı taraf açısından bir belirsizlik söz konusu olmakta ve onun menfaatine aykırı olmaktadır³⁵. Ancak doktrinde sağlayıcının menfaatinin zedelenmeyeceği hallerde tüketicinin şarta bağlı olarak seçimlik haklarını kullanabileceği görüşü bulunmaktadır³⁶. Kanımızca da şartın sağlayıcı bakımından belirsizlik yaratmaması halinde tüketicinin seçimlik haklarını şarta bağlı olarak kullanması mümkün olmalıdır.

Öte yandan yenilik doğuran hakların terditli olarak ileri sürülmesi de mümkün olmalıdır³⁷. Nitekim Yargıtay Hukuk Genel Kurulu da yakın zamanlı bir kararında terditli olarak açılan bir davada tüketicinin ileri sürdüğü ikinci talebin kabul edilmesi gerektiği yönünde karar vermiştir³⁸.

Tüm bunlarla birlikte belirtmek gerekir ki tüketici seçimlik hakkını kullandıktan sonra, tekrar seçim hakkı olup olmadığı yukarıda görüş farklılıklarına göre değişse de, tüketicinin seçim hakkını kullandıktan sonra tüketicinin bilmediği gizli bir ayıbın çıkması halinde, yeni bir seçim hakkının olacağının kabulü gerekir³⁹. Nitekim

³⁴ Gümüş, **Borçlar Genel**, s. 79; Dural / Sarı, **a.g.e.**, s. 188; Demirbaş, **a.g.e.**, s. 77; Serozan, **Dönme**, s. 460; Eren, **Borçlar Genel**, s. 70; Buz, **a.g.e.**, s. 258.

³⁵ Dural / Sarı, **a.g.e.**, s. 188; Serozan, **Dönme**, s. 460; Buz, **a.g.e.**, s. 259.

³⁶ Dural / Sarı, **a.g.e.**, s. 188; Serozan, **Dönme**, s. 461; Buz, **a.g.e.**, s. 259.

³⁷ Buz, **a.g.e.**, s. 260; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 265; Aydoğdu, **Şerh**, s. 263;

³⁸ Yargıtay HGK 07.06.2017 tarih ve 2017/653 E. 2017/1085 K. sayılı kararı; “(...Davacı, 14.6.2011 tarihinde Çetaş AŞ. den 2011 model Ford Focus 1.6 TDCI aracı satın aldığını, bir kaç gün sonra aracın, bagaj ve stop kapağında ayarsızlık ile sağ arka camında boya akıntısı fark ettiğini, aracını yetkili servise götürdüğünü, bir açıklama yapılmadığını, 20.7.2011 tarihinde tesbit yaptırdığını, alınan rapor ile "0 km olarak satın alınan dava konusu araçtaki boya kusurunun imalattan kaynaklanan bir hatadan olduğu, dış etken veya kullanıcı kaynaklı olmadığı" gizli ayıplı olduğunun belirtildiğini ileri sürerek, fazlaya ilişkin her türlü hakkı saklı kalmak kaydıyla, satış sözleşmesinin feshi ile aracın bedeli ve tüm vergi, kasko, vs giderleriyle beraber dava tarihinden itibaren değişken oranlarda avans faizi ile tahsiline, bu olmadığı takdirde ücretsiz yenisi ile değişimine karar verilmesini istemiştir. Somut olay, yukarıda belirtilen ilke ve kurallar ışığında aracın bagaj kapağında 1500 TL değerindeki boyama işlemi değerlendirildiğinde ayıp nedeni ile bedel indirimine karar verilmesi gerektiği kabul edilmelidir. Mahkemece, değinilen bu yön gözetilerek bedel indirimine karar verilmesi gerekirken, yanlış değerlendirme ile yazılı şekilde karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup bozmayı gerektirir.” (Özçelik, **a.g.e.**, s. 243).

³⁹ İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 193; Öztas, **a.g.e.**, s. 339.

Yargıtay Hukuk Genel Kurulu da sonradan çıkan gizli ayıpta tüketicinin ıslah yapmasına gerek olmadan yeni bir seçim yapabileceğini kabul etmiştir⁴⁰.

III. SEÇİMLİK HAKLAR

Hizmetin ayıplı olarak ifa edilmesi halinde tüketicinin sahip olduğu haklar 6502 sayılı TKHK ile düzenlenmiştir. Buna göre tüketici ayıplı hizmetin sunumu ve sağlayıcının sorumluluk şartlarının var olması halinde, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirimini veya sözleşmeden dönme haklarından birini kullanabilir, bu hakları birlikte talep etmesi mümkün değildir⁴¹. Ancak tüketici ayıplı hizmet nedeniyle meydana gelen zararları sebebiyle bu seçimlik haklarla birlikte veya ayrı olarak tazminat hakkından da faydalanabilecektir.

6502 sayılı TKHK m. 15'te belirtilen seçimlik haklar ve tüketicinin seçimlik haklarını kullanmasının sınırları, süreleri ve şartları yer almaktadır. Bu bölümde

⁴⁰ Yargıtay HGK 29.09.2010 tarih ve 2010/13-389 E. 2010/429 K. sayılı kararı: “Somut olayda, “0 km” de alınan aracın garanti süresi içerisinde arızalanması üzerine, davacı yetkili servise başvurmasına rağmen öncelikle arızaya hatalı teşhis konulmak ve davacı yanlış bilgilendirilmek suretiyle arızanın giderilemediği ve böylece dava aşamasına gelindiği anlaşılmaktadır. Belirtilen nedenle davacı/tüketicinin, bu aşamada onarımın gerçekleştirilebileceği düşüncesiyle ücretsiz onarım talebinde bulunduğu açıktır.

Ne var ki, yargılama sırasında dava konusu aracın gizli ayıplı olduğu belirlenmiş ve bu nedenle davacı tercih hakkını değiştirerek aracın yenisiyle değiştirilmesi talebinde bulunmuştur. Aracın gizli ayıplı olduğuna dair bu olgu, Mahkeme ile Özel Daire'nin de kabulünde olduğuna göre, yukarıda açıklanan yasal şartların varlığında kuşku ve duraksama bulunmamaktadır. Dava dilekçesinde davacının onarım hakkını kullanmış olması, yargılama sırasında aracın gizli ayıplı olduğunun ortaya çıkmasından sonra davacının bu tercihinin aracın ücretsiz değiştirilmesi şeklinde kullanmasına engel olarak gösterilemez. Davacı sözleşmeyi ayakta tutarak malın yenisi ile değiştirilmesini istediğine göre, davalılar, tüketicinin tercihinin göre, sorunun çözülmesi ile yükümlüdür.

Açıklanan tüm bu olgu ve yasal düzenlemeler karşısında, yenisi ile değiştirilmesini isteme koşulları gerçekleşen araca ilişkin olarak; dava dilekçesinde tercih hakkını ücretsiz onarım yönünde kullanan davacının, ıslaha gerek olmaksızın aracın misliyle değiştirilmesi şeklinde değiştirebileceği kuşkusuzdur.

Hal böyle olunca; Yerel Mahkemece, davacının 30.06.2008 tarihli dilekçesinde yer alan “aracın yenisiyle değiştirilmesi” talebi göz önünde bulundurulmak suretiyle davanın kabulü yönünde verilen direnme kararı usul ve yasaya uygundur. Bu nedenle direnme kararı onanmalıdır.” (Öztaş, a.g.e., s. 339, dn. 22.)

⁴¹ Aydoğdu, Şerh, s. 368.

kanunda yer alan tüketicinin hakları ayrı ayrı ele alınacak ve hakların kullanılması ile ilgili şartlar ve sınırlamalar detaylı olarak incelenecektir.

A. Hizmetin Yeniden Görülmesi

Hizmetin ayıplı olarak ifa edilmesi halinde tüketicinin kullanabileceği ilk hak hizmetin yeniden görülmesi talebidir. Hizmetin yeniden görülmesi talebi, yenilik doğuran bir hak olup, tüketici sözleşme konusu hizmetin yeniden ifa edilmesini talep etmektedir⁴². Hizmetin yeniden görülmesi talebini, ayıplı mallar için öngörülen seçimlik haklardan satılanın ayıpsız bir benzeri ile değiştirilme hakkının hizmet sözleşmeleri açısından düzenlenmiş hali olarak görmek mümkündür.

Tüketicinin bu hakkı kullanması ile birlikte sağlayıcı sözleşme konusu hizmeti en baştan ifa etmekle yükümlü hale gelir⁴³. Örneğin bir araba tamir hizmetinde ayıp çıkması halinde tüketici hizmetin yeniden görülmesini talep ederse tamircinin araba tamir işlemini baştan yapması gerekir. Hizmetin yeniden görülmesi halinde masraflar ortaya çıkarsa 6502 sayılı TKHK m. 15/1 gereği sağlayıcının tüm bu masrafları karşılaması gerekir.

Tüketicinin, ayıplı hizmet sunumu neticesinde kendisine kanunla tanınan seçimlik haklardan hizmetin yeniden görülmesini talep etmesi halinde, sağlayıcı ayıplı hizmet nedeniyle tüketicinin elde ettiği yararları veya kullanım bedelini isteyemeyecektir⁴⁴. Nitekim bu hakkın ayıplı mallardaki görünümü olan satılanın ayıpsız bir benzeri ile değiştirme hakkının kullanılmasında Yargıtay satıcının tüketicinin elde ettiği yararları talep edemeyeceğini kabul etmiştir⁴⁵.

⁴²Gümüş, **Şerh**, s. 144. Aksi görüş için bkz. Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 986; Çabri, **a.g.e.**, s. 409.

⁴³Çabri, **a.g.e.**, s. 408.

⁴⁴Aydoğdu, **Şerh**, s. 370; Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 42 vd.

⁴⁵Yargıtay 13. HD 18.09.2006 tarih ve 2006/6251 E. 2006/11865 K. sayılı kararı: “Gerek 4077 sayılı Kanunun ilk şeklinde, gerek 4822 sayılı Kanunla değiştirilmiş halinde, kullanım bedelinin düşülmesine yönelik bir hükme yer verilmemiştir. Yargıtay HGK.nun 2005/4-309, 2005/391 karar sayılı kararında da, bu husus açıkça belirtilmiştir. Bu durumda mahkemece fatura bedeli olan 42.123.592.000 liranın tahsiline karar verilmesi gerekirken, davacının araçtan yararlanma bedelinin mahsup edilmesi, usul ve yasaya aykırı olup, bozma nedenidir.” (Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 43, dn. 61)

1. Hakkın Sınırları

Tüketicinin hizmetin yeniden görülmesini talep edebilmesi için bazı şartların bulunması gerekmektedir. Tüketicinin bu hakkı kullanmasının sınırlarını TMK m. 2’ de yer alan dürüstlük kuralı ile 6502 sayılı TKHK m. 15’ te yer alan şartlar oluşturmaktadır. Bu şartların yokluğu halinde tüketici hizmetin yeniden görülmesi seçimlik hakkından faydalanamayacak, ancak diğer seçimlik haklarını kullanabilecektir.

Tüketicinin hizmetin yeniden görülmesini talep etme hakkını kullanabilmesinin ilk şartı hizmetin yeniden ifasının mümkün olmasıdır⁴⁶. Bu şart 6502 sayılı TKHK’ da düzenlenmemiş olsa bile fiilen yeniden görülmesi imkânsız olan bir hizmetin ifa edilmesini beklemek mümkün değildir. Burada hizmetin yeniden ifasının mümkün olmamasından kasıt, hizmetin ifasının zaman, mekân ve teknik açılardan yeniden gerçekleştirilememesi veya gerçekleştirilmesinde tüketicinin menfaatinin olmamasıdır⁴⁷. Örneğin, mezuniyet töreninin video ve fotoğraflarını çekme hizmetinin ayıplı gerçekleşmesi halinde, tüketicinin mezuniyet töreninin bir daha gerçekleşmesinin mümkün olmamasından dolayı hizmetin yeniden ifa edilmesinin talep edilmesi mümkün değildir. Tüketici bu durumda diğer seçimlik haklarını, ayıp oranında bedelden indirim hakkı veya sözleşmeden dönme hakkını kullanabilir. Ancak bir araba tamir hizmetinin ayıplı ifa edilmesi halinde bu hizmetin yeniden görülmesi mümkün olup, tüketici bu seçimlik hakkından yararlanabilecektir.

Tüketicinin hizmetin yeniden görülmesini talep etme hakkını kullanabilmesinin ikinci şartı ise, hizmetin yeniden ifasının sağlayıcı için orantısız güçlük getirmemesidir⁴⁸. Bu sınır tüketiciye 6502 sayılı TKHK m. 15/2 ile getirilen yasal bir kısıtlamadır. Orantısızlığın tespitinde ayıbın önemi, hizmetin ayıpsız değeri ile ayıplı değeri arasındaki fark, tüketicinin diğer seçimlik haklarını kullanmasının mümkün olup olmadığı gibi hususların değerlendirilmesi gerekir. Hizmetin yeniden ifa edilmesi

⁴⁶ Gümüş, **Şerh**, s. 144; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 986; Özdemir, **a.g.e.**, s. 215.

⁴⁷ Gümüş, **Şerh**, s. 144; Tiryaki, **a.g.e.**, s. 112; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 987; Şahin, **a.g.e.**, s. 114; Çabri, **a.g.e.**, s. 409.

⁴⁸ Çabri, **a.g.e.**, s. 410; Kahveci, **a.g.e.**, s. 103; Gümüş, **Şerh**, s. 145; Aydoğdu, **Şerh**, 364.

sağlayıcı için orantısız güçlük teşkil etmesi halinde tüketici bu haktan faydalanamayacak ancak ücretsiz onarım, bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini tercih edebilecektir. Bunlarla birlikte ayıp nedeniyle bir zararı mevcutsa tazminat talep etmesinin önünde de bir engel yoktur. Orantısızlığın değeri her hizmet sözleşmesi ve her somut olay açısından farklılık arz edeceğinden her durum için ayıbın önemi, hizmetin değeri gibi hususlar özel olarak değerlendirilmelidir⁴⁹. Örneğin bir ev boyama hizmetinde sadece bir duvarda kısmi renk farklılıkları söz konusu ise tüm evin yeniden boyanmasını istemek sağlayıcı için orantısız güçlük teşkil edecektir. Tüketicinin bunun yerine sadece o duvarın düzeltilmesini istemesi veya ayıp oranında bedelden indirim talep etmesi mümkündür. Ancak evin tümü istenenden farklı bir renge boyanmışsa tüketicinin hizmetin yeniden ifa edilmesini talep etmesi mümkün olup sağlayıcı açısından orantısız güçlük teşkil etmeyecektir.

2. Hakkın Yerine Getirilme Süresi

Tüketicinin hizmetin yeniden görülmesi seçimlik hakkını kullanması halinde, 6502 sayılı TKHK m. 15/4' e göre sağlayıcının bu talebi tüketiciyi mağdur etmeyecek şekilde makul sürede gerçekleştirmesi gerekmektedir. Kanun koyucu tüketicinin hizmetin yeniden ifa edilmesi talebini seçmesi halinde, ifa süresinin çok uzayarak tüketicinin aleyhine bir durum oluşmasını engellemek istemiştir. Her somut olayda hizmetin türü, tüketicinin beklentisinin dikkate alındığında tüketicinin bekleyebileceği süre değişiklik göstereceğinden ilgili düzenlemede “*makul sayılabilecek bir sürede*” denilmiştir. Bununla birlikte 6502 sayılı TKHK m. 15/4 c. 2' de “*Her hâlükârda bu süre talebin sağlayıcıya yöneltilmesinden itibaren otuz iş gününü geçemez.*” denilerek tüketicinin bekleyeceği azami süre otuz iş günü olarak belirlenmiştir. Bu sürenin başlangıç anı tüketicinin hizmetin yeniden görülmesi talebinin sağlayıcıya yöneltildiği an olacaktır⁵⁰. Azami süre otuz iş günü olarak belirlendiğinden dolayı tatil günleri süre hesabında dikkate alınmayacak ancak cumartesi günleri sayılacaktır⁵¹.

⁴⁹ Çabri, a.g.e., s. 410.

⁵⁰ Aydoğdu, Şerh, s. 266; Çabri, a.g.e., s. 411.

⁵¹ Baş Süzel, a.g.e., s. 987; İnceoğlu, a.g.e., s. 217; Çabri, a.g.e., s. 411.

Kanunda azami süre otuz iş günü olarak belirlenmiş olsa da her somut olayda sağlayıcının ifayı yerine getirme süresi yani “makul süre” farklılık arz edecektir⁵². Makul süre belirlenirken hizmetin niteliği ve tüketicinin hizmetten yararlanma amacı dikkate alınacaktır. Somut olayda hizmetin makul sürede ifası otuz iş gününden daha kısa bir süre gerektiriyorsa sağlayıcı için azami süre olarak bu süre dikkate alınacaktır⁵³. Başka bir deyişle sağlayıcının hizmeti yeniden ifa etmek için her halükarda otuz iş günü bulunmayacak, somut olaya göre daha kısa sürede ifa etmesi gerekebilecektir. Örneğin bir araba tamir hizmetinin yeniden ifasında tüketicinin hizmetten yararlanma amacı dikkate alınarak makul sürenin otuz iş gününden daha kısa olabileceğini söyleyebiliriz. Ancak tamir işlemi için gerekli aletlerin yurtdışından teminin gerekmesi halinde makul süre daha uzun olacaktır⁵⁴.

Sağlayıcı tüketicinin hizmetin yeniden görülmesi talebini makul sürede ve azami olarak otuz iş günü içerisinde yerine getirmemezse 6502 sayılı TKHK m. 15/4 c. 3 gereğince tüketici hizmetin yeniden görülmesi talebinden vazgeçip diğer seçimlik haklarını kullanabilecektir⁵⁵.

Kanunda yer alan bu düzenleme, hizmetin yeniden görülmesi talep hakkının niteliğindeki görüş farklılıkları sebebiyle farklı şekillerde ele alınmaktadır. Hizmetin yeniden görülmesi talebinin yenilik doğuran hak olduğunu kabul eden görüşe göre, yenilik doğuran haklar kullanılması ile tükenen haklar olup kural olarak değiştirilemez⁵⁶. Kanun bu düzenleme ile hizmetin yeniden görülmesini yenilik doğuran bir hak olarak kabul etmekte ancak tüketici açısından yenilik doğuran hakların değiştirilemeyeceği kuralına bir istisna getirmektedir. Bu görüşe göre sağlayıcının makul sürede talebi yerine getirmemesi halinde tüketicinin menfaatini korumak adına

⁵² Gümüş, *Şerh*, s. 146; İncoğlu, *a.g.e.*, s. 217; Özdemir, *a.g.e.*, s. 214; Çabri, *a.g.e.*, s. 411.

⁵³ Gümüş, *Şerh*, s. 146; Baş Süzel, *a.g.e.*, s. 987; İncoğlu, *a.g.e.*, s. 217; Çabri, *a.g.e.*, s. 411.

⁵⁴ Gümüş, *Şerh*, s. 144.

⁵⁵ Çabri 'ye göre, sağlayıcı makul süre içerisinde hizmeti yeniden ifa edememişse tüketici bedelden indirim ve sözleşmeden dönme hakkından yararlanabilecek ancak ücretsiz onarım hakkını kullanamayacaktır; Çabri, *a.g.e.*, s. 412.

⁵⁶ Gümüş, *Şerh*, s. 144; Aydoğdu, *Şerh*, s. 261.

yenilik doğuran hakka kanun ile bir istisna getirilmiş ve tüketiciye diğer seçimlik hakları kullanma imkânı getirilmiştir⁵⁷.

Hizmetin yeniden görülmesi talebinin aynen ifa temelli bir hak olduğunu kabul eden görüşe göre ise, ilgili düzenleme bu talebin aynen ifa temelli olduğunu açıklayıcı olup, kanun koyucu hizmetin yeniden görülmesi talebinin aynen ifa temelli olduğunu vurgulamıştır⁵⁸. Buna göre, hizmetin yeniden görülmesi hakkı, aynen ifada ısrarcı olunan bir talep olduğundan dolayı, tüketici seçimini bu haktan yana kullanması halinde her zaman vazgeçip diğer seçimlik hakları kullanması mümkün olmalıdır⁵⁹.

Kanımızca da, hizmetin yeniden görülmesi hakkı, yenilik doğuran bir haktır. Tüketici, hizmetin ayıplı olarak ifa edilmesi halinde, hizmetin aynen ifasında ısrarcı olup, hizmetin yeniden görülmesini isteyebilir. Sağlayıcı tarafından hizmetin yeniden ifası makul sürede yerine getirilmezse, kanunun getirdiği istisna ile tüketici seçimlik hakkını değiştirebilecektir. Ancak bu hakkı kullanırken TMK m. 2’ de yer alan dürüstlük kuralına uygun hareket etmesi gerekmektedir. Hizmetin yeniden ifasını talep edilmesi halinde sağlayıcının hizmetin sözleşmeye uygun ifaya başladıktan sonra tüketicinin seçtiği hakkı hemen değiştirmesi sağlayıcıyı zor durumda bırakacak ve dürüstlük kuralıyla bağdaşmayacaktır.

Hizmetin yeniden görülmesini talep eden tüketicinin makul sürede bu talebinin yerine getirilmemesi halinde her ne kadar diğer seçimlik haklardan birisini seçmesi mümkünse de, tüketici hizmetin yeniden ifa edilmesi talebinin yerine getirilmesini de bekleyebilir⁶⁰. Bir görüşe göre hizmetin yeniden görülmesi talebinin sağlayıcı tarafından en fazla otuz iş günü olmak üzere makul sürede yerine getirilmemesi halinde tüketicinin TBK m. 113 gereği aynen ifa talepli dava açarak, hizmetin yeniden görülmesinde ısrarcı olması mümkündür⁶¹. Gerçekten de tüketicinin genel hükümler

⁵⁷ Aydoğdu, **Şerh**, s. 261. İncoğlu, hizmetin yeniden görülmesi talebinin aynen ifa temelli bir hak olduğunu kabul etmekle beraber, kanun koyucunun bu talebin yenilik doğuran hak olduğu görüşü etkisi ile bu düzenlemeyi yaptığını belirtmektedir; İncoğlu, **a.g.e.**, s. 218.

⁵⁸ Baş Süz, **a.g.e.**, s. 987; Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 40; Aslan, **Onarım Hakkı**, s. 53; Kahveci, **a.g.e.**, s. 137.

⁵⁹ Baş Süz, **a.g.e.**, s. 987; Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 40.

⁶⁰ Baş Süz, **a.g.e.**, s. 988.

⁶¹ Şenocak, **Eser**, s. 172; Çabri, **a.g.e.**, s. 412.

kapsamında dava açarak hizmetin yeniden görülmesini talep etmesi mümkündür, ancak kanaatimizce tüketicinin bu davayı açması mümkün olduğu gibi, hizmetin aynen ifasında ısrarcı olmak için bu davayı açma zorunluluğu yoktur⁶². Zira 6502 sayılı TKHK m. 15/4'te yer alan tüketiciye seçimini değiştirme hakkı, tüketici açısından bir zorunluluk olmayıp tüketiciye tanınan bir imkândır. Bu kapsamda tüketici otuz iş günü geçtikten sonra hizmetin yeniden görülmesi talebinde ısrarcı olup sağlayıcının talebini yerine getirmesini beklemesi mümkündür.

B. Hizmet Sonucu Ortaya Çıkan Eserin Ücretsiz Onarımı

Sunulan hizmetin ayıplı olması sebebiyle tüketiciye 6502 sayılı TKHK ile verilen bir diğer seçimlik hak hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı hakkıdır. Tüketicie verilen bu imkân 4077 sayılı Kanun döneminde ayıplı mallar için bulunurken, ayıplı hizmetlerde bu düzenleme yer almamaktaydı. 4077 sayılı Kanun döneminde bu durum, tüketici hukuku kapsamındaki hizmet sözleşmelerinin iş görme niteliğinde olduğu ve ücretsiz onarım hakkının bu sözleşme türleri ile bağdaşmadığı için yer verilmediği şeklinde açıklanıyordu⁶³. Belirtmek gerekir ki o dönemde Yargıtay uygulamasıyla eser sözleşmeleri tüketici sözleşmeleri olarak kabul edilmemekteydi⁶⁴.

6502 sayılı TKHK ile Yargıtay'ın bu tutumunun son bulması için tüketici işleminin tanımında eser sözleşmesine yer verilmiş ve böylece eser sözleşmeleri tüketici hukuku kapsamında hizmet sözleşmelerinin içerisinde yer almıştır. Hizmet sunumu neticesinde ortaya bir eser çıkması halinde, bu eserin onarımı söz konusu olabilecektir. 6502 sayılı TKHK ile bu durum göz önüne alınarak daha önceki düzenlemede sadece ayıplı mallar için yer alan ücretsiz onarım hakkı ayıplı hizmetlerde bir eserin ortaya çıkması hali için de kabul edilmiştir⁶⁵.

⁶² Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 988.

⁶³ Zevkliler / Özel, **a.g.e.**, s. 139.

⁶⁴ Bkz. Birinci Bölüm/II/B/2

⁶⁵ Gümüş, “onarım” terimi yerine “ayıbın giderilmesi” ifadesini tercih etmektedir. Gümüş, **Şerh**, s. 142. Aynı yönde, Çabri, **a.g.e.**, s. 413.

Tüketici ücretsiz onarım hakkını kullandığı zaman hizmet sözleşmesinde bir değişiklik meydana gelmemekte, sadece ayıpsız ifanın sağlanması için onarım yapılmasını talep etmektedir. Hizmetin yeniden görülmesi talebinde tüm hizmet yeniden ifa edilirken, ücretsiz onarım talebinde tüm hizmet yeniden görülmeyecek sadece eserde yer alan ayıp giderilecektir. Tüketici, ücretsiz onarım hakkını kullandığında, sadece bozukluğun, ayıbın giderilmesini talep etmektedir, bu kapsamda sağlayıcının daha önceki yaptığı ifanın ayıpsız kısmı dikkate alınacak ve sağlayıcının ayıpsız bölümü tekrar ifa etmesi gerekmeyecektir⁶⁶. Örneğin bir evin boyanması hizmetinin ayıplı olması halinde, tüketici hizmetin yeniden görülmesini isterse tüm ev yeniden boyanacak, ücretsiz onarım seçimlik hakkını kullanırsa ise sadece ayıplı olan yerler düzeltilenektir.

Tüketicinin, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı seçimlik hakkını kullanması halinde, ortaya çıkan tüm masraflar sağlayıcıya ait olacaktır. Sağlayıcı onarım yapması nedeniyle ücret talep edemeyeceği gibi 6502 sayılı TKHK m. 15/1 c. 3 gereğince tüketicinin maruz kalabileceği ulaşım, posta gibi diğer masraflara da katlanacaktır. Tüketici, ayıp nedeniyle ücretsiz onarım hakkının kullanılmasıyla giderilemeyecek bir zararı mevcutsa, seçimlik hakkının yanında genel hükümlere göre tazminat talebinde de bulunabilecektir.

1. Hakkın Sınırları

Tüketicie tanınan hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı hakkı, tüketicinin hiçbir kısıtlama olmadan kullanabileceği bir hak değildir. Hizmetin yeniden görülmesi hakkında yer alan sınırlar, ücretsiz onarım hakkında da bulunmaktadır. Tüketicinin ayıplı hizmetin ifası nedeniyle ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımını talep edebilmesi için TMK m. 2’de düzenlenen dürüstlük kuralı ve TKHK m. 15/2’de yer alan sınırlamalar dikkate alınmalı ve hakkın kullanılması için gerekli şartlar mevcut olmalıdır⁶⁷.

⁶⁶ Çabri, **a.g.e.**, s. 412.

⁶⁷Gümüş, **Şerh**, s. 142.

Hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı talebinde bulunabilmek için ilk şart onarımın mümkün olmasıdır⁶⁸. Bu şart 6502 sayılı TKHK’ da düzenlenmemiş olsa bile fiilen onarımın imkânsız olması halinde tüketicinin bu haktan yararlanması beklenemez. Burada onarımın mümkün olmamasından kasıt, onarım işleminin zaman, mekân ve teknik açılarından gerçekleştirilememesi veya gerçekleştirilmesinde tüketicinin menfaatinin olmamasıdır⁶⁹. Bir eserin meydana gelmediği hizmet sözleşmelerinde onarım mümkün olmayacaktır⁷⁰. Nitekim Kanunda bu durum göz önüne alınarak “hizmet sonucu ortaya çıkan eser” açısından ücretsiz onarım hakkının olacağı kabul edilmiştir. Örneğin, vekâlet sözleşmesi niteliğindeki tedavi sözleşmeleri veya eğitim sözleşmelerinde bir sonuç taahhüdü olmadığından dolayı, bir eser meydana gelmediğinden dolayı, hizmetin gereği gibi edilmediği hallerde onarım mümkün olmadığından tüketici diğer seçimlik haklarından faydalanabilecek ancak onarım talep edemeyecektir.

Tüketicinin hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımını talep edebilmesi için gerekli olan diğer şart ise, onarımın sağlayıcı için orantısız güçlüğe sebep olmamasıdır⁷¹. Bu sınır hizmetin yeniden görülmesi hakkıyla birlikte düzenlenmiş olan 6502 sayılı TKHK m. 15/2 ile getirilen yasal bir kısıtlamadır. Orantısızlığın tespitinde ayıbın önemi, hizmetin ayıpsız değeri ile ayıplı değeri arasındaki fark, tüketicinin diğer seçimlik haklarını kullanmasının mümkün olup olmadığı gibi hususların değerlendirilmesi gerekir. Ayıplı mallar ile ilgili olan düzenlemede “aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde” tüketicinin ücretsiz onarım hakkından faydalanabileceği hükmü yer almaktadır. Her ne kadar ayıplı hizmetlerde tüketicinin ücretsiz onarım seçimlik hakkında böyle bir düzenleme yer almamaktaysa da, onarımın aşırı masraf gerektirmesi sağlayıcı için orantısız güçlüğe neden olacağı için ayıplı hizmetlerde de bu durum dikkate alınacaktır⁷². Örneğin bir hizmet sonucu ortaya çıkan eserin onarım maliyeti, hizmetin yeniden ifa edilmesi maliyetine eşit

⁶⁸ Gümüş, **Şerh**, s. 142; Çabri, **a.g.e.**, s. 413.

⁶⁹ Gümüş, **Şerh**, s. 142; Çabri, **a.g.e.**, s. 413.

⁷⁰ Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 987; Makaracı Başak, **a.g.e.**, s. 529.

⁷¹ Çabri, **a.g.e.**, s. 414; Gümüş, **Şerh**, s. 142; Aydoğdu, **Şerh**, s. 364.

⁷² Gümüş, **Şerh**, s. 142; İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 216; Çabri, **a.g.e.**, s. 414.

olacaksa, burada onarım seçimlik hakkının kullanılması sağlayıcı için orantısız güçlük teşkil edecektir.

Hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı sağlayıcının için orantısız güçlük teşkil etmesi halinde tüketici bu haktan faydalanamayacak ancak hizmetin yeniden görülmesi, bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini tercih edebilecektir⁷³. Bunlarla birlikte ayıp nedeniyle bir zararı mevcutsa tazminat talep etmesinin önünde de bir engel yoktur. Orantısızlığın değeri her hizmet sözleşmesi ve her somut olay açısından farklılık arz edeceğinden her durum için ayıbın önemi, hizmetin değeri gibi hususlar özel olarak değerlendirilmelidir⁷⁴.

2. Hakkın Yerine Getirilme Süresi

Tüketicinin hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı seçimlik hakkını kullanması halinde, 6502 sayılı TKHK m. 15/4' e göre sağlayıcının bu talebi tüketiciyi mağdur etmeyecek şekilde makul sürede gerçekleştirmesi gerekmektedir. Bu düzenleme hizmetin yeniden görülmesi ve hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı seçimlik haklarında yapılmıştır. Kanun koyucu tüketicinin ücretsiz onarım talebini seçmesi halinde, ifa süresinin çok uzayarak tüketicinin aleyhine bir durum oluşmasını engellemek istemiştir. Her somut olayda hizmetin türü, tüketicinin beklentisinin dikkate alındığında tüketicinin bekleyebileceği süre değişiklik göstereceğinden ilgili düzenlemede “*makul sayılabilecek bir sürede*” denilmiştir. Bununla birlikte 6502 sayılı TKHK m. 15/4 c. 2' de “*Her hâlükârda bu süre talebin sağlayıcıya yöneltilmesinden itibaren otuz iş gününü geçemez.*” denilerek tüketicinin bekleyeceği azami süre otuz iş günü olarak belirlenmiştir. Bu sürenin başlangıç anı tüketicinin hizmetin yeniden görülmesi talebinin sağlayıcıya yönelttiği an olacaktır⁷⁵.

⁷³Gümüş, Şerh, s. 144; Çabri' ye göre burada da tüketici hizmetin yeniden ifa edilmesi hakkını kullanamayacaktır; Çabri, a.g.e., s. 414.

⁷⁴ Çabri, a.g.e., s. 415.

⁷⁵ İnceoğlu, a.g.e., s. 82; Aslan, Onarım Hakkı, s. 59; Çabri, a.g.e., s. 415.

Azami süre otuz iş günü olarak belirlendiğinden dolayı tatil günleri süre hesabında dikkate alınmayacak ancak cumartesi günleri sayılacaktır⁷⁶.

Kanunda azami süre otuz iş günü olarak belirlenmiş olsa da her somut olayda sağlayıcının ifayı yerine getirme süresi yani “*makul süre*” farklılık arz edecektir⁷⁷. Makul süre belirlenirken hizmetin niteliği ve tüketicinin hizmetten yararlanma amacı dikkate alınacaktır. Somut olayda eserin onarımı için gerekli makul süre, otuz iş gününden daha kısa bir süre ise sağlayıcı için azami süre olarak bu süre dikkate alınacaktır⁷⁸. Örneğin bir protez diş tedavisinde, yapılan protezde bir ayıp meydana gelmişse bu ayıbın onarımı için gerekli malzemelerin tedarik süreçlerine göre sağlayıcının onarımı yapması için gereken makul süre değişecektir.

Sağlayıcı tüketicinin eserin ücretsiz onarımı talebini makul sürede ve azami olarak otuz iş günü içerisinde yerine getirmemezse 6502 sayılı TKHK m. 15/4 c. 3 gereğince tüketici ücretsiz onarım talebinden vazgeçip diğer seçimlik haklarını kullanabilecektir. Tüketici bu seçim hakkını zamanaşımı süresi içerisinde kullanmalıdır⁷⁹.

Hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımını talep eden tüketicinin makul sürede bu talebinin yerine getirilmemesi halinde her ne kadar diğer seçimlik haklardan birisini seçmesi mümkünse de, tüketici ücretsiz onarımın yapılmasında ısrarcı da olabilir⁸⁰. İlgili düzenleme tüketiciyi başka bir hakkın seçimine zorlamamakta olup, tüketicinin onarımın yapılmasını beklemeyi tercih etmesi mümkün olacaktır.

⁷⁶ İncooğlu, **a.g.e.**, s. 82; Aslan, **Onarım Hakkı**, s. 59; Çabri, **a.g.e.**, s. 415.

⁷⁷ Gümüş, **Şerh**, s. 144; Özdemir, **a.g.e.**, s. 214; Çabri, **a.g.e.**, s. 415.

⁷⁸ Çabri, **a.g.e.**, s. 415.

⁷⁹ Gümüş, **Şerh**, s. 144.

⁸⁰ Yardım, **a.g.e.**, s. 233; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 988.

C. Ayıp Oranında Bedelden İndirim

Hizmetin ayıplı olarak ifa edilmesi sebebiyle tüketiciye tanınan bir diğer hak ise ayıp oranında sözleşme bedelinden indirim talep etmedir. Bu hakkı kullanan tüketici, hizmet ifasını ayıplı olarak kabul etmekte ancak hizmetin değeri ayıplı ifa nedeniyle düştüğü için bu oranda indirim talep etmektedir. Tüketicinin bu hakkı kullanmasıyla sözleşme bedeli edimler arasındaki dengenin korunması için ayıpla orantılı olarak indirilecektir. Tüketicie tanınmış olan ayıp oranında bedelden indirim hakkı, sözleşme bedelini değiştirdiğinden dolayı, değiştirici yenilik doğuran hak niteliğindedir⁸¹. Tüketici, sağlayıcıya yönelteceği tek taraflı irade beyanı ile bu hakkı kullanabilecektir. Bedelden indirim isteme hakkı yenilik doğuran haklardan olduğundan, tüketicinin hakkı kullanmasıyla birlikte tükenecek ve tüketici seçimini değiştiremeyecektir⁸².

Tüketici bedelden indirim hakkını, sözleşme bedelini ödemedenden önce veya bedeli ödedikten sonra kullanabilecektir⁸³. Tüketici hakkını bedel ödemedenden önce kullanırsa, sözleşme bedelini indirilmiş olan miktar üzerinden ödeyecektir. Sözleşme bedeli ödenmiş ise sağlayıcının ayıp oranında belirlenen indirim miktarı kadar tüketiciye iade borcu doğacaktır.

Tüketici bedelden indirim hakkını sağlayıcıya karşı kullanabileceği gibi, hizmet sözleşmesi için bağlı kredi kullanılmışsa kredi verene karşı da ileri sürebilecektir. 6502 sayılı TKHK m. 30/4' te kredi verenin sorumluluğu düzenlenmiştir. Buna göre kredi veren sağlayıcı ile müteselsil sorumlu olacaktır. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde bağlı kredi de bu oranda indirilecek ve ödeme planı buna göre değiştirilecektir. Kredi verenin sorumluluğu sağlayıcının sorumluluğundan daha kısa olup bir yıl ile sınırlandırılmıştır.

⁸¹Gümüş, **Borçlar Genel**, s. 76; Cemile Turgut, "Türk Borçlar Kanunu Uyarınca Satış Sözleşmesinde Ayıp Nedeniyle Bedelde İndirim Hakkı", **İÜHFM**, C. 75, S. 1, 2017, s. 458; Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 45; Serozan / Baysal / Sanlı, **a.g.e.**, s. 225; Şenocak, **Eser**, s. 57; Eren, **Borçlar Özel**, s. 152. Kısmi bozucu yenilik doğuran hak olarak da kabul eden bir görüş için bkz; Çabri, **a.g.e.**, s. 416.

⁸² Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 45.

⁸³ Gümüş, **Şerh**, s. 141; Çabri, **a.g.e.**, s. 418.

Ayıp oranında bedelden indirim yapılması, sözleşme konusu hizmetin değerinin ayıplı ifa nedeniyle düşmüş olması ve ayıplı hizmet ile bedel arasındaki dengenin sağlanması amacını taşımaktadır⁸⁴. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanarak, sözleşme bedelinin düşürülmesi, tüketicinin zararını telafi etme niteliğinde değildir⁸⁵. Bu sebeple tüketici bedelden indirim hakkını kullanmakla birlikte ayıp nedeniyle uğradığı zararı varsa, genel hükümlere göre tazminat isteme hakkına sahiptir.

1. Hakkın Sınırları

6502 sayılı TKHK hazırlanırken göz önüne alınan 1999/44 sayılı AB Direktifine göre bedelden indirim hakkı ancak onarım veya değişim hakkının kullanılamaması halinde talep edilebilecek bir haktır. Ancak 6502 sayılı TKHK’ da böyle bir öncelik ilişkisi düzenlenmemiş olup, tüketici ayıplı hizmetin varlığı halinde diğer seçimlik hakları kullanma imkânının olup olmamasına bakılmaksızın bedelden indirim talep edebilecektir⁸⁶.

6502 sayılı TKHK’ da tüketicinin ayıp oranında bedelden indirim hakkını kullanabilmesi için bir şart düzenlenmemiştir. Ancak tüketicinin bu seçimlik hakkını kullanabilmesi için TMK m. 2 dürüstlük kuralı ve hakkın niteliğinden kaynaklanan birtakım şartların mevcut olması gerekmektedir.

Tüketicinin ayıp oranında bedelden indirim hakkını kullanabilmesi için gerekli olan ilk şart, hizmetin ayıplı değerinin tespit edilebilmesi ayıplı hizmet ile ayıpsız hizmet arasındaki değer farkı oranının belirlenebilir olmasıdır⁸⁷. Tüketici hukuku kapsamındaki bazı hizmet türlerinde, hizmetin ayıplı değerinin belirlenmesi ve buna bağlı olarak indirilecek miktarın tespiti mümkün değildir. Örneğin bir tedavi sözleşmesinde hizmetin özensiz ifa edilmesi nedeniyle ayıplı olması halinde, hizmetin ayıplı bedelinin tespiti mümkün olmayacaktır. Aynı şekilde bir avukatlık

⁸⁴ Turgut, **a.g.e.**, s. 461; Yavuz, **Ayıplı Mal ve Hizmetler**, s. 1309; Şenocak, **Ayıplı Mal**, s. 34.

⁸⁵ Yavuz, **Ayıplı Mal ve Hizmetler**, s. 1309; Tiryaki, **a.g.e.**, s. 113; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 193; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 83.

⁸⁶ Gümüş, **Şerh**, s. 139.

⁸⁷ Makaracı Başak, **a.g.e.**, s. 529.

sözleşmesinde hizmet gereği gibi ifa edilmediği durumda, ayıplı hizmetin değerinin belirlenmesi ve buna bağlı olarak ayıp oranında bedelden indirim miktarının belirlenmesi mümkün olmayacaktır⁸⁸. Bu sebeple bu tür hizmet edimlerinde tüketici ayıp oranında bedelden indirim hakkından yararlanamayacaktır. Tüketici bu durumda diğer seçimlik haklarından faydalanabilir veya TBK m. 112 uyarınca tazminat talep edebilir⁸⁹.

Tüketicinin ayıp oranında bedelden indirim hakkını kullanabilmesi için gerekli bir diğer şart ise sözleşme konusu hizmetin ayıplı bedelinin ayıpsız bedeline çok yakın veya eşit olmamasıdır⁹⁰. 6502 sayılı TKHK’ da ayıplı hizmetler için bu şekilde bir sınırlama getirilmemiş olsa da TMK m. 2 dürüstlük kuralı ve TKHK m. 83 atfı ile TBK m. 227/5 kıyasen uygulanacak ve hizmet bedelinden indirilecek miktar, sözleşme bedeline çok yakın ise tüketici ayıp oranında bedelden indirim hakkından faydalanamayacaktır⁹¹. Tüketici bedelden indirim hakkı yerine hizmetin yeniden görülmesi, ücretsiz onarım veya sözleşmeden dönme haklarından birini talep edebilecek, ayıp nedeniyle uğradığı zararlar için ise bu haklardan birinin yanında veya yalnızca tazminat talebinde bulunabilecektir.

2. Bedelden İndirim Miktarının Belirlenmesi

6502 sayılı TKHK’ da tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması halinde indirim miktarının belirlenmesine ilişkin bir düzenleme bulunmamaktadır⁹². Doktrinde bedelden indirim miktarının hesaplanması için üç farklı yöntem öngörülmüştür. Bu yöntemler, nispi yöntem, mutlak yöntem ve tazminat yöntemidir.

⁸⁸ Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 971.

⁸⁹ Makaracı Başak, **a.g.e.**, s. 529.

⁹⁰ Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 989; Aydoğdu, **Şerh**, s. 367; İncoğlu, **a.g.e.**, s. 190; Şenocak, **Ayıplı Mal**, s. 34; Çabri, **a.g.e.**, s. 419.

⁹¹ İncoğlu, **a.g.e.**, s. 190; Çabri, **a.g.e.**, s. 419. Öz’ e göre TBK m. 227/5’ de yer alan tüketicinin bedelden indirim hakkını kısıtlayan düzenleme tüketici sözleşmelerinde uygulanmamalıdır, ancak TMK m. 2 dürüstlük kuralı tüketicinin ilgili hakkını kullanmasında sınır olacaktır; Öz, **a.g.e.**, s. 184.

⁹² Zevkiler / Özel, **a.g.e.**, s. 179; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 261; Gümüş’e göre Kanunda ye alan “ayıp oranında” ifadesi nispi metodun esas alındığını göstermekte olup farklı bir metodun kullanılması mümkün değildir. Gümüş, **Şerh**, s. 141; Aynı yönde, İncoğlu, **a.g.e.**, s. 182; Aydoğdu, **Şerh**, s. 285.

Mutlak yöntemde, hizmetin ayıpsız değeri ile ayıplı değeri arasındaki fark bedelden indirim miktarını oluşturmaktadır⁹³. Mutlak yöntemde, bedelden indirim miktarı (Hizmetin ayıpsız değeri – Hizmetin ayıplı değeri) formülü ile hesaplanmaktadır. Tazminat yönteminde ise, sözleşme bedeli ile hizmetin ayıpsız değeri arasındaki fark tespit edilerek bedelden indirim miktarı belirlenir⁹⁴. Bu yöntemin hesabı ise (Sözleşmede kararlaştırılan bedel - Hizmetin objektif ayıplı bedeli) formülü uygulanarak hesaplanır. Nispi yöntemde ise, hizmetin ayıpsız değeri ile ayıplı değeri arasındaki oran hesaplanır ve sözleşmede kararlaştırılan bedele bu oran uygulanarak hizmetin indirilmiş bedeli tespit edilir⁹⁵. Bu yöntemin hesabı ise (Hizmetin ayıpsız değeri / Hizmetin ayıplı değeri = Sözleşmede kararlaştırılan bedel / İndirilmiş bedel) şeklindedir. Doktrinde⁹⁶ ve Yargıtay uygulamasında⁹⁷ bedelden indirim miktarının belirlenmesinde nispi yöntemin uygulanması kabul edilmiştir.

Bu yöntemde hizmetin ayıplı ve ayıpsız objektif değerlerindeki oran temel alındığından dolayı sözleşmede kararlaştırılan bedelin, hizmetin objektif değerinden fazla veya az olması bir adaletsizliğe yol açmayacaktır. Zira aynı oran sözleşmede belirlenen bedele uygulanacak ve indirilmiş bedel bu şekilde belirlenecektir. Örneğin bir hizmetin ayıpsız değerinin 100 TL ve tarafların sözleşmede kararlaştırdıkları bedelin ise 80 TL olduğunu farz edelim. Hizmetin ayıplı değerini ise 60 TL olarak kabul edelim. Hizmetin ayıpsız bedeli ile ayıplı bedeli arasındaki oran yani 100/60,

⁹³ Edis, **a.g.e.**, s. 123; Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 196; Zevkliler / Gökyayla, **a.g.e.**, s. 138; Yavuz, **Satıcının Sorumluluğu**, s. 180; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 261.

⁹⁴ Edis, **a.g.e.**, s. 123; Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 196; Zevkliler / Gökyayla, **a.g.e.**, s. 138; Yavuz, **Satıcının Sorumluluğu**, s. 181; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 261.

⁹⁵ Edis, **a.g.e.**, s. 123; Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 197; Zevkliler / Gökyayla, **a.g.e.**, s. 138; Yavuz, **Satıcının Sorumluluğu**, s. 182; Gümüş, **Şerh**, s. 141; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 261.

⁹⁶ Edis, **a.g.e.**, s. 124; Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 197; Zevkliler / Gökyayla, **a.g.e.**, s. 139; Yavuz, **Satıcının Sorumluluğu**, s. 185; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 261; Gümüş, **Şerh**, s. 141; Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 106; Serozan / Baysal / Sanlı, **a.g.e.**, s. 225; Çabri, **a.g.e.**, s. 417.

⁹⁷ Yargıtay 3. HD 28.09.2021 tarih ve 2020/9761 E. 2021/9112 K. sayılı kararı: “*Ayıp ve kusurlu imalatlar nedeni ile satış bedelinden indirilecek miktarın tespitinde, doktrinde, "mutlak metod", "nispi metod" ve "tazminat metodu" adıyla bilinen değişik görüşler mevcutsa da gerek Dairemiz gerekse Yargıtay tarafından öteden beri uygulanan "nispi metod" olarak adlandırılan hesaplama yöntemi benimsenmektedir. Nispi metoda göre; satış tarihi itibarıyla satılanın, ayıpsız ve ayıplı değerleri arasındaki oranın, satış bedeline yansıma miktarı belirlenmektedir. Başka bir ifade ile satılanın, tarafların kararlaştırdıkları satış bedeli gözetilmeksizin, satış tarihi itibarıyla gerçek ayıpsız rayiç değeri ile ayıplı haldeki rayiç değeri ayrı ayrı belirlenerek, bu iki değer birbirine bölünmesi suretiyle elde edilecek oran, satış bedeline uygulanmaktadır.*” (<https://karararama.yargitay.gov.tr>) (E.T.: 28.07.2022)

sözleşmede kararlaştırılan bedel ile indirimli bedel arasındaki orana eşit olacaktır. Şu halde $100/60 = 80$ /indirimli bedel hesabından indirimli bedel 48 TL olacaktır. Bu örnekte de açık olarak görüldüğü üzere sözleşmede kararlaştırılan bedel daha az ise indirimli bedel de daha az olarak hesaplanmaktadır. Bu örnekte sağlayıcının tüketiciye iade borcu sözleşme bedeli olan 80 TL'den indirimli bedelin yani 48 TL'nin çıkarılması ile bulunacak olan bedel yani 32 TL olacaktır.

3. Hakkın Yerine Getirilme Süresi

6502 sayılı TKHK' da, tüketicinin bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda bedel iadesinin ne zaman yapılması gerektiği düzenlenmiştir. 6502 sayılı TKHK m. 15/3' te "*Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden indirim yapılan tutar derhâl tüketiciye iade edilir.*" hükmü yer almaktadır. Buna göre tüketicinin ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçmesi halinde sağlayıcının indirim bedelini derhal tüketiciye vermesi gerekmektedir. Hükümde yer alan "derhal" ifadesi TMK m. 2 dürüstlük kuralı çerçevesince değerlendirilmeli ve sağlayıcıdan beklenebilecek en kısa sürede indirilen miktarın tüketiciye iade edilmesi gerektiği kabul edilmelidir⁹⁸.

Doktrinde bir görüşe göre söz konusu hüküm ile yasal temerrüt düzenlenmiştir⁹⁹. Buna göre tüketici tarafından ayıp oranında bedelden indirim hakkının kullanılması ile sağlayıcı temerrüde düşmektedir¹⁰⁰. Bir başka görüş ise, tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması ile sağlayıcının indirim bedelini iade borcunun muaccel olduğunu ancak temerrüt için ihtar çekilmesi gerektiğinden sağlayıcının temerrütte olduğundan bahsedilemeyeceğini ifade etmektedir¹⁰¹. Ancak bizim de katıldığımız görüşe göre tüketici ayıp oranında bedelden indirim hakkını kullandığında sağlayıcıya yönelttiği beyanda indirim miktarının iadesini talep etmişse ihtar koşulu gerçekleşmiş

⁹⁸ İncoğlu, **a.g.e.**, s. 217; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 992; Şenocak, **Ayıplı Mal**, s. 34.

⁹⁹ Gümüş, **Şerh**, s. 141; Özdemir, **a.g.e.**, s. 213.

¹⁰⁰ Gümüş, **Şerh**, s. 141.

¹⁰¹ İncoğlu, **a.g.e.**, s. 182.

olacaktır¹⁰². Bu kapsamda tüketicinin seçimlik hakkını kullandığına ilişkin irade beyanının sağlayıcıya varması ile birlikte sağlayıcı temerrüde düşmüş olacaktır.

Doktrinde sağlayıcının tüketiciye iade etmesi gereken indirim miktarıyla birlikte faiz ödeyip ödemeyeceği konusunda farklı görüşler bulunmaktadır. Doktrindeki ilk görüşe göre sağlayıcı bedel iadesi borçlusu olmakla birlikte temerrüde düşmesi söz konusu olmadığı için faiz talep edilemeyecektir¹⁰³. Doktrindeki ikinci görüşe göre ise, hizmet bedelinden indirilen miktarın, sağlayıcıya ödeme yapılması tarihinden itibaren işletilecek faizle birlikte tüketiciye verilmesi gerekmektedir¹⁰⁴. Bizim de katıldığımız diğer bir görüşe göre ise, tüketicinin seçimlik hakkını kullanma beyanında indirim miktarının iadesini talep etmişse, beyanın sağlayıcıya varması ile birlikte sağlayıcı temerrüde düşeceğinden, bu andan itibaren faiz talep edilebilecektir¹⁰⁵.

D. Sözleşmeden Dönme

Sağlayıcının sunduğu hizmetin ayıplı olması sebebiyle tüketiciye tanınan son seçimlik hak sözleşmeden dönme hakkıdır. Tüketicinin sahip olduğu sözleşmeden dönme hakkı, tek taraflı irade beyanının karşı tarafa ulaşması ile kullanılabilen bozucu yenilik doğuran bir haktır¹⁰⁶. Tüketicinin bu hakkı kullanması şekle bağlı değildir¹⁰⁷. Tüketicinin bu hakkı kullanması ile sözleşme ilişkisi sona erer ve buna bağlı olarak tarafların henüz ifa etmedikleri borçlar sona erer, yerine getirilen edimlerde ise iade borcu ortaya çıkar.

Tüketici hukuku kapsamında hizmet sözleşmeleri eser sözleşmeleri gibi ani edimli sözleşmeler olabilmekle beraber abonelik sözleşmeleri gibi sürekli edimli sözleşmeler de olabilir. 6502 sayılı TKHK’ da tüketiciye tanınan seçimlik haklardan

¹⁰² Çabri, **a.g.e.**, s. 418.

¹⁰³ İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 182; Makaracı Başak, **a.g.e.**, s. 530.

¹⁰⁴ Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 48.

¹⁰⁵ Aslan, **a.g.e.**, s. 192; Gümüş, **Şerh**, s. 140; Tiryaki, **a.g.e.**, s. 111.

¹⁰⁶ Gümüş, **Borçlar Genel**, s. 78; Demirbaş, **a.g.e.**, s. 66; Eren, **Borçlar Genel**, s. 65; Kahveci, **a.g.e.**, s. 167; Çabri, **a.g.e.**, s. 421; Eren, **Borçlar Özel**, s. 140.

¹⁰⁷ Gümüş, **Şerh**, s. 140; Kahveci, **a.g.e.**, s. 167; Çabri, **a.g.e.**, s. 420.

olan sözleşmeden dönme, sözleşme ilişkisinin geçmişe etkili olarak sona erdirilmesini ifade etmektedir. Ani edimli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmeden dönme hakkının kullanılmasında bir problem bulunmayacaktır. Ancak sürekli edimli sözleşmelerde “sözleşmeden dönme” hakkının kullanılması ve sözleşmenin geçmişe etkili olarak sona erdirilmesi sözleşmelerin niteliğine uygun olmamakla, ifasına başlanmış sürekli edimli bir sözleşmenin geriye etkili sona erdirilmesinin kabulü mümkün olmayacaktır¹⁰⁸. Örneğin bir abonelik sözleşmesinde hizmetin 5 ay gereği gibi, ayıpsız olarak ifa edilip, sonrasında ayıplı ifa edilmeye başlamasında sözleşmenin geriye etkili olarak sona erdirilmesi ve ödenmiş bedellerin iadesinin talebi hakkaniyete uygun olmayacağı gibi, tarafların ifa ettiği edimlerin iadesi de mümkün olmayacaktır¹⁰⁹. Bu sebeple sürekli edimli sözleşmeler açısından tüketicinin sahip olduğu sözleşmeden dönme hakkı doktrinde farklı şekillerde yorumlanmıştır.

Doktrindeki ilk görüşe göre, Kanunda tüketiciye sözleşmeden dönme hakkı verilmiştir ve bu sebeple sürekli edimli bir hizmet sözleşmesi olsa bile sözleşmeden dönme hakkı kullanıldığında sözleşme geriye etkili olarak sona erecektir¹¹⁰. Ancak ayıpsız ifa edilen hizmetin iadesi söz konusu olmadığı için bu dönem için tüketicinin kullanım bedeli ödemesi gerekecektir.

Diğer bir görüş ise, sözleşmeden dönme hakkı sürekli edimli sözleşmelerde “fesih” olarak yorumlanması gerektiğini söylemektedir¹¹¹. Buna göre sürekli edimli sözleşmelerin niteliği gereği tüketicinin fesih hakkının kabulü gerekir. Ancak bu görüş sürekli edimli sözleşmelerde tüketiciye dönme yerine fesih hakkının verilmesinin, tüketicinin aleyhine olacağı sebebiyle eleştirilmektedir¹¹². Nitekim sözleşmenin feshi sözleşmeyi ileriye etkili sona erdireceğinden dolayı, ayıplı ifanın yapıldığı dönem için tüketici tam bedel ödemek zorunda kalacak, bu durum da tüketici hukukunun amacına

¹⁰⁸Özer Seliçi, **Borçlar Kanununa Göre Sözleşmeden Doğan Sürekli Borç İlişkilerinin Sona Ermesi**, İstanbul, 1976, s. 180. Baş Süzel, sözleşmeden dönme ifadesi yerine sözleşmenin sona erdirilmesi kavramının kullanılmasının daha doğru olacağını belirtmektedir. Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 989.

¹⁰⁹ Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 989; İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 213.

¹¹⁰ Tiryaki, **a.g.e.**, s. 111.

¹¹¹ Gümüş, **Şerh**, s. 140; Aydoğdu, **Şerh**, s. 363; Özdemir, **a.g.e.**, s. 212; Makaracı Başak, **a.g.e.**, s. 527; Çabri, **a.g.e.**, s. 420; Seda Öktem Çevik, “Elektronik Haberleşme Sektöründe Abonelik Sözleşmeleri”, **Bilkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Tüketici Hukuku Konferansı 5-6 Aralık 2015 Makaleler Tebliğler**, Ed.: Hüseyin Can Aksoy, Ankara, Yetkin, 2016, s. 475.

¹¹² İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 213 ; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 990.

aykırı olacaktır. Yukarıda verdiğimiz örnek üzerinden gidersek, abonelik sözleşmesinde 5 ay ayıpsız ifa sonrasında 1 ay ayıplı ifa yapılması nedeniyle tüketici sözleşmeyi feshederse 1 aylık ayıplı ifa dönemi için sözleşme geçerli olacak ve tüketici ayıplı ifa yapılan dönem için bedel ödemek zorunda kalacaktır. Tüketicinin ayıplı ifa yapılan dönem için tazminat talep edebileceği düşünülebilse de tüketicinin zararı yoksa sadece hizmetin ayıplı olması nedeniyle bu haktan faydalanamayacaktır¹¹³.

Doktrindeki diğer bir görüş ise, TBK’ deki kira sözleşmelerindeki ayıp için yer alan düzenlemenin sürekli edimli hizmet sözleşmelerinde de uygulanması gerektiğini ifade etmektedir¹¹⁴. Bu görüş TBK’ de kira sözleşmeleri için öngörülen farklı taleplerin bir arada kullanılmasının tüketici hukukunda kıyasen uygulanması gerektiğini söylemektedir. Buna göre, tüketici sürekli edimli hizmet sözleşmesinde sözleşmeden dönme hakkını kullandığında, sözleşme ileriye etkili olarak sona ermekle beraber ayıplı ifa dönemi için bedelden indirim yapılmalıdır. Ancak bu görüş de 6502 sayılı TKHK m. 15’ te açık olarak tüketicinin seçimlik haklardan yalnızca birini seçebileceği belirtildiğinden, bu yorumun kanunun lafzına aykırı olduğundan eleştirilmektedir¹¹⁵.

Doktrindeki son görüş ise, sürekli edimli sözleşmelerde dönmenin sözleşmenin en başından değil, ayıplı ifanın başlangıcından itibaren etki etmesi gerektiğini savunmaktadır¹¹⁶. Bu görüşe göre tüketici sözleşmeden dönme hakkını kullanması, ayıpsız ifa edilen hizmet dönemlerini kapsamamalı, ayıplı ifa yapılmasından itibaren geçerli olmak üzere sözleşmeden dönme hakkı kullanılmalıdır¹¹⁷. Yukarıdaki örnek üzerinden gidecek olursak, tüketici sözleşmeden dönme hakkını kullandığında 5 aylık ayıpsız hizmet dönemi bu dönmeden etkilenmeyecek ancak 1 aylık ayıplı ifa dönemi dâhil olmak üzere sözleşme sona erecektir.

¹¹³ Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 990.

¹¹⁴ Makaracı Başak, **a.g.e.**, s. 528.

¹¹⁵ İnceoğlu, Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 990.

¹¹⁶ İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 214; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 991.

¹¹⁷ İnceoğlu, düzenlemenin sürekli edimli sözleşmeler açısından bu şekilde yorumlanmasının daha doğru olacağını ifade etse de bu çözümün borçlar hukuku ilkeleriyle bağdaşmadığını da belirtmektedir. İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 214. Baş Süzel ise bu çözümün, TBK’ da yer alan kısmi dönme niteliğinde olduğunu ve zamansal açıdan bir kısmi dönmenin söz konusu olduğunu belirtmektedir. Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 991.

Kanaatimizce, sürekli edimli sözleşmelerde sözleşme en başından itibaren ayıplı ifa edilmişse ve tüketici hizmetten yaralanamamışsa, sözleşmeden dönme hakkını kullandığında sözleşme geriye etkili olarak sona erecektir. Ancak hizmet ifası belli bir dönem ayıpsız olarak ifa edilmiş daha sonra ayıplı hale gelmişse, bu durumda tüketici sözleşmeyi ileri etkili olarak feshedebilecektir. Taraflarca ifa edilmiş edimlerin tasfiyesi mümkün olmayacağından, bu durumda sözleşmeden dönme hakkı “fesih” olarak kabul edilmeli ve tüketicinin sözleşmeyi fesih bildirimden itibaren sözleşme ileriye etkili olarak sona ermelidir¹¹⁸. Ayıplı ifa yapılan dönem içinde hakkaniyet gereği tüketicinin ödediği bedelden indirim yapılmalıdır¹¹⁹.

Hizmet ifası henüz başlamamışsa ise, hizmetin ani edimli veya sürekli edimli olması fark etmeksizin tüketicinin sözleşmeden dönmesi mümkün olacaktır¹²⁰. Örneğin, bir gezi sözleşmesinde tüketici hizmetin ifası başlamadan, sözleşmede kararlaştırılan hususların gerçekleşmeyeceğini öğrenmişse sözleşmeden dönme seçimlik hakkını kullanması mümkün olacaktır.

Tüketicinin sözleşmeden dönme seçimlik hakkını kullanması halinde, ortaya çıkan tüm masraflar sağlayıcıya ait olacaktır. Sağlayıcı 6502 sayılı TKHK m. 15/1 c. 3 gereğince tüketicinin sözleşmeden dönme nedeniyle ortaya çıkabilecek ulaşım, posta, yargılama giderleri gibi masraflara katlanmak zorundadır. Ayrıca tüketicinin ayıp nedeniyle bir zararı mevcutsa, sözleşmeden dönme seçimlik hakkının yanında genel hükümlere göre tazminat talebinde bulunma hakkı olacaktır.

Tüketici sözleşmeden dönme hakkını sağlayıcıya karşı kullanabileceği gibi, hizmet sözleşmesi için bağlı kredi kullanılmışsa kredi verene karşı da ileri sürebilecektir. 6502 sayılı TKHK m. 30/4’ te kredi verenin sorumluluğu düzenlenmiştir. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması hâlinde o güne

¹¹⁸ Seliçi, **a.g.e.**, s. 125; Gümüş, **Şerh**, s. 140; Aydoğdu, **Şerh**, s. 363; Özdemir, **a.g.e.**, s. 212; Makaracı Başak, **a.g.e.**, s. 527; Çabri, **a.g.e.**, s. 420; Seda Öktem Çevik, “Elektronik Haberleşme Sektöründe Abonelik Sözleşmeleri”, **Bilkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Tüketici Hukuku Konferansı 5-6 Aralık 2015 Makaleler Tebliğler**, Ed.: Hüseyin Can Aksoy, Ankara, Yetkin, 2016, s. 475.

¹¹⁹ Makaracı Başak, **a.g.e.**, s. 528.

¹²⁰ Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 991; Makaracı Başak, **a.g.e.**, s. 527; Yardım, **a.g.e.**, s. 221.

kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda sağlayıcı ve kredi veren müteselsilen sorumlu olup, kredi verenin sorumluluğu bir yıl ile sınırlandırılmıştır.

1. Hakkın Sınırları

6502 sayılı TKHK hazırlanırken göz önüne alınan 1999/44 sayılı AB Direktifine göre sözleşmeden dönme hakkı ancak onarım veya değışim hakkının kullanılamaması halinde talep edilebilecek bir haktır. Ancak 6502 sayılı TKHK’da böyle bir öncelik ilişkisi düzenlenmemiş olup, tüketici ayıplı hizmetin varlığı halinde diğere seçimlik hakları kullanma imkânının olup olmamasına bakılmaksızın sözleşmeden dönme talep edebilecektir.

4077 sayılı Kanun m. 4/A’da ayıplı hizmet nedeniyle tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanabilmesi için bir şart düzenlenmişti. Buna göre tüketici, *“durumun gereğı olarak haklı görülemiyorsa”* sözleşmeden dönme hakkından faydalanamayacak ancak bedelden indirim hakkını kullanabilecektir. 6502 sayılı TKHK’da bu düzenleme kaldırılmış ve tüketicinin sözleşmeden dönme seçimlik hakkını kullanabilmesi için hiçbir sınırlamaya yer verilmemiştir.

Ancak tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını her ayıplı hizmet ifası için kullanabileceğinin kabulü hakkaniyete aykırılık teşkil edecektir. Bu bakımdan tüketicinin sözleşmeden dönme seçimlik hakkını kullanabilmesi için TMK m. 2’de düzenlenen dürüstlük kuralının dikkate alınması ve TKHK m. 83/1 atfı ile TBK m. 227/4 hükmünün kıyasen uygulanması gerekmektedir¹²¹.

Bu kapsamda tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanabilmesi için ayıbın önemli olması gerekir. Önemsiz ayıplarda sözleşmeden dönme hakkının kullanılması

¹²¹ Yargıtay 13. Hukuk Dairesi, 22.01.2015 tarihli ve 2014/13492 E., 2015/919 K. sayılı kararı, *“Somut olayda, davacı dava dilekçesinde hizmet bedelinin iadesi seçeneğini tercih etmiş ise de, davacı hizmetten yararlandığına göre, “çoğun içinde az da vardır” kuralı gereğince davacının talebinin ayıp oranında bedel indirimi olduğunun kabulü gerekir. Bu kabul, aynı zamanda M.K. ’nun 2. maddesinde ifadesini bulan dürüstlük ve iyiniyet kuralının da bir gereğidir. Hal böyle olunca, dosya kapsamında bulunan delillerin değerlendirilerek hizmetteki ayıplar nedeni ile indirim miktarı belirlenerek sonucuna uygun bir karar verilmelidir.”* (<https://www.lexpera.com.tr>) (E.T.: 17.07.2022).

sağlayıcı için orantısız güçlüğü sebep olduğu gibi dürüstlük kuralına aykırı olacaktır¹²². Bu sebeple her ne kadar 6502 sayılı TKHK’ da tüketiciye sözleşmeden dönme hakkını kullanabilmesi için bir şart düzenlenmemişse de tüketicinin bu haktan faydalanabilmesi için ayıbın önemli olması gerekmektedir. Tüketici önemsiz bir ayıp için sözleşmeden dönmek için dava açmışsa TKHK m. 83/1 atfı ile TBK m. 227/4 “*Alicının, sözleşmeden dönme hakkını kullanması hâlinde, durum bunu haklı göstermiyorsa hâkim, satılanın onarılmasına veya satış bedelinin indirilmesine karar verebilir.*” hükmünün kıyasen uygulanması gerekir¹²³. Zira tüketicinin açtığı davanın sözleşmeden dönme talep edilemeyeceği gerekçesi ile davanın reddedilmesi, tüketicinin aleyhine olacak, zamanaşımının geçmesi riskini taşıyacaktır¹²⁴. Nitekim Yargıtay Hukuk Genel Kurulu da ayıplı mallar ile ilgili vermiş olduğu bir kararda ayıbın önemine bakılarak sözleşmeden dönme yerine bedelden indirim yapılmasına karar verilmesi gerektiğine hükmetmiştir¹²⁵. Başka bir kararda ise, tüketicinin devre tatil sözleşmesinin ayıplı olarak ifa edilmesi sebebiyle sözleşmenin feshedildiğini kabul eden mahkeme kararını, tüketicinin hizmetten yararlandığı, feshin ancak hizmetten hiç yararlanamama halinde kullanılabileceği gerekçesiyle bozmuştur¹²⁶.

¹²² Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 992; Aydoğdu, **Şerh**, s. 367; Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 47; Çabri, **a.g.e.**, s. 421.

¹²³ İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 188; Aydoğdu, **Şerh**, 367; Ş. Barış Özçelik, “Tüketicinin Kullandığı Dönme Hakkı Yerine Bedel İndirimine Karar Verilebilir Mi? Yargıtay Hukuk Genel Kurulu’nun 7.6.2017 Tarihli Ve E. 2017/13-653, K. 2017/1085 Sayılı Kararı Üzerine Düşünceler”, **Türkiye Barolar Birliği Dergisi**, C. 2018, S. 135, 2018, s. 247; Kahveci, **a.g.e.**, s. 214. Aksi görüş için bkz, Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 46 vd.

¹²⁴ İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 188; Özçelik, **a.g.e.**, s. 247.

¹²⁵ Yargıtay HGK 07.06.2017 tarih ve 2017/653 E. 2017/1085 K. sayılı kararı; “4077 sayılı yasanın 4. maddesinin 2.fikrasında, “*Tüketici, malın teslimi tarihinden itibaren otuz gün içerisinde ayıbı satıcıya bildirmekle yükümlüdür. Tüketici bu durumda, bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi veya ayıp oranında bedel indirimi ya da ücretsiz onarım isteme haklarına sahiptir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür...*” şeklindeki düzenlemeye göre, tüketici seçimlik haklarından herhangi birisini kullanabilecektir. Ancak kanun tarafından korunan sözleşme taraflarından tüketicinin yanında, kurulacak hükmün sözleşmenin diğer tarafı olan satıcı için de orantısız güçlükleri de beraberinde getirmemesi gerekir. Ayıbın öneminin aracın kullanımına ve beklenen faydaya bir etkisinin olmaması, aracın ayıplı ve ayıpsız değeri arasındaki farkın araç bedeli nazara alındığında azlığı yani karşılıklı menfaatler dengesi ile hukukun temel prensibi olan hakkaniyet kuralları değerlendirilerek ayıp nedeni ile bedel indirimi veya tüketicinin diğer seçimlik haklarını kullanıp kullanmayacağını tesbit edilmesi zorunludur. Somut olay, yukarıda belirtilen ilke ve kurallar ışığında aracın bagaj kapağında 1500 TL değerindeki boyama işlemi değerlendirildiğinde ayıp nedeni ile bedel indirimine karar verilmesi gerektiği kabul edilmelidir. Mahkemece, değinilen bu yön gözetilerek bedel indirimine karar verilmesi gerekirken, yanlış değerlendirme ile yazılı şekilde karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup bozmayı gerektirir.” (Özçelik, **a.g.e.**, s. 243).

¹²⁶ Yargıtay 13. HD 29.9.2014 tarih ve 2014/9747 E. 2014/29597 K. sayılı kararı: “Davacı, davalı ile yaptığı 18.11.2000 tarihli ve 40 yıl süreli devre tatil sözleşmesi gereğince, tatil hakkını 2002 yılına kadar kullandığını, 2002 yılından itibaren davalının edimlerini sözleşmeye uygun olarak yerine

Kanımızca önemli ayıbın tüketici aleyhine bu kadar dar yorumlanması ve dönme hakkının sadece hizmetten hiç faydalanamama haline indirgenmesi de doğru değildir.

Doktrinde tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanabilmesi için kabul edilen başka bir şart ise ayıplı hizmet ifasının devam etmesidir¹²⁷. Bu görüşe göre sürekli edimli hizmet sözleşmelerinde kira sözleşmeleri hükümleri kıyasen uygulanmalı ve sağlayıcı ayıplı ifa yaptıktan sonraki dönemde hizmeti ayıpsız olarak ifa etmeye başlaması halinde, tüketici ayıpsız ifayı kabul ederse sözleşmeden dönme hakkını kullanamamalıdır¹²⁸. Ancak ayıplı ifanın yapıldığı ve bu ayıbın önemli olduğu bir durumda sağlayıcının tekrar ayıpsız ifa yapmaya başlaması sebebiyle tüketicinin elinden sözleşmeden dönme hakkını almak doğru olmayacaktır. Bir abonelik sözleşmesinde ilk başta ayıpsız olarak ifa edilen hizmet sonradan ayıplı ifa edilmişse, tüketicinin sağlayıcıya olan güveni sarsılmış olacaktır. Hizmet bir sonraki ay ayıpsız olarak ifa edilmiş olsa bile bu durum tekrar ayıplı ifa yapılmayacağını göstermeyecek ve tüketici sözleşmeye devam etmek istemeyebilecektir. Bu sebeple hizmetin tekrar ayıpsız ifa edilmesi halinde de tüketici sözleşmeden dönme hakkını kullanabilmelidir.

2. Hakkın Yerine Getirilme Süresi

Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması ile sözleşme ilişkisi sona erer ve buna bağlı olarak tarafların henüz ifa etmedikleri borçlar sona erer, yerine getirilen edimlerde ise iade borcu ortaya çıkar.

getirmediğini, 2011 yılında ise ayıplı hizmet nedeniyle tatilini tamamlayamadığını ileri sürerek, sözleşmenin feshi ve bundan sonraki süreye isabet eden sözleşme bedelinin tahsili talepli bu davayı açmıştır. Dosya kapsamından davacının 2011 yılında devremülkten faydalandığı ancak hizmetten memnun kalmadığı anlaşılmaktadır. Davacının yararlandığı son dönemde hizmetten memnun kalmaması başlı başına fesih nedeni olmayıp, devremülkten hiç faydalanamama halinde fesih hakkı kullanılabilir. Davacının hizmetlerin ayıplı sunulması nedeniyle uğramış olduğu bir zarar varsa bunu talep etme hakkı vardır. Öyleyse; Mahkemece sözleşmenin feshi şartları oluşmadığından davanın reddine karar verilmesi gerekirken, delillerin yanlış değerlendirilmesi sonucu davanın kabulüne karar verilmiş olması usul ve yasaya aykırı olup, bozma nedenidir.” (<https://www.lexpera.com.tr>) (E.T.: 22.07.2022)

¹²⁷ İncoğlu, a.g.e., s. 216.

¹²⁸ İncoğlu, a.g.e., s. 216.

6502 sayılı TKHK’ da, tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını seçtiği durumlarda bedel iadesinin ne zaman yapılması gerektiği düzenlenmiştir. 6502 sayılı TKHK m. 15/3’ te “*Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden indirim yapılan tutar derhâl tüketiciye iade edilir.*” hükmü yer almaktadır. Buna göre tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını seçmesi halinde sağlayıcı tüketicinin ödediği bedelin tümünü derhal tüketiciye vermesi gerekmektedir. Hükümde yer alan “derhal” ifadesi TMK m. 2 dürüstlük kuralı çerçevesince değerlendirilmeli ve sağlayıcıdan beklenebilecek en kısa sürede indirilen miktarın tüketiciye iade edilmesi gerektiği kabul edilmelidir¹²⁹.

Doktrindeki bir görüşe göre söz konusu hüküm ile yasal temerrüt hali düzenlenmiştir¹³⁰. Tüketici tarafından sözleşmeden dönme hakkının kullanılması ile sağlayıcı temerrüde düşmektedir¹³¹. Kanımızca tüketici seçimlik hakkını kullandığına ilişkin irade beyanıyla birlikte bedel iadesini talep etmişse, bu beyanın sağlayıcıya varması ile birlikte sağlayıcının bedel iadesi borcu doğacak ve bu borç açısından temerrüde düşmüş olacaktır. Nitekim Yargıtay da tüketicinin ayıplı malı iadeye hazır olduğunu ve ödediği bedeli geri istediğini bildirmesi temerrüt için yeterli kabul etmektedir¹³².

¹²⁹ İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 217; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 992.

¹³⁰ Gümüş, **Şerh**, s. 141; Özdemir, **a.g.e.**, s. 212.

¹³¹ Gümüş, **Şerh**, s. 141; Özdemir, **a.g.e.**, s. 212; Makaracı Başak, **a.g.e.**, s. 527.

¹³² Yargıtay 13. Hukuk Dairesi, 18.09.2007 tarihli ve 2007/4235 E., 2007/10793 K. sayılı kararı; “4822 Sayılı Yasa ile yapılan değişiklikten sonra bu ifadeler değiştirilmiş ve tüketicinin ayıplı malı iade yükümlülüğü ortadan kaldırılmıştır. Bu durumda tüketicinin ayıplı malı iadeye hazır olduğunu ve ödediği bedeli geri istediğini bildirmesi temerrüt için yeterli kabul edilmelidir. Dolayısıyla ayıplı ürünün davacı yedinde bulunması ve davalı satıcıya teslim edilmemiş olması temerrüt tarihinden itibaren faiz istenmesine engel teşkil etmez. Aksinin kabulü 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun temel felsefesine ters düşer. Hal böyle olunca satış bedeli olan 1.580,00 YTL’na temerrüt tarihinden itibaren faiz işletilmesi gerekir. Bu yönün gözardı edilerek iade tarihinden itibaren faize hükmedilmiş olması, usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir.” (<https://www.lexpera.com.tr>) (E.T.: 11.12.2022)

3. Hakkın Sonuçları

Tüketicinin ayıplı hizmet ifası sebebiyle sözleşmeden dönme hakkını kullanmasının etkisinin ne olacağı, satıcının iade borcu, tüketicinin iade borcu gibi dönmenin sonuçları 6502 sayılı TKHK' da düzenlenmemiştir. Sözleşmeden dönmenin hukuki sonuçları düzenlenmediğinden TKHK m. 83/1 atfı ile genel hükümler uygulama alanı bulacaktır¹³³. Bu kapsamda ayıp nedeniyle sözleşmeden dönmenin sonuçlarının düzenlendiği TBK m. 229 ile eser sözleşmesi söz konusu ise TBK m. 475 hükümleri göz önüne alınmalıdır¹³⁴.

Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması ile aradaki sözleşme ilişkisi geçmişe yönelik olarak sona erecek ve taraflar edimlerini yerine getirdiyse sözleşmenin sona ermesi ile iade borcu gündeme gelecektir.

Sağlayıcının sunduğu hizmete karşılık tüketici bir bedel ödediğinden dolayı, sözleşmenin ayıplı ifa nedeniyle sona erdirilmesi halinde sağlayıcı bu bedeli tüketiciye iade etmekle yükümlü olacaktır. 6502 sayılı TKHK' da tüketicinin ödediği bedelin derhal iade edilmesi gerektiği düzenlenmiştir. Ancak bedel iadesinin neleri içerdiği hakkında bir düzenleme bulunmamaktadır.

Bu durumda kanunda boşluk olduğundan dolayı 6502 sayılı TKHK m. 83/1 atfı ile TBK m. 229 hükmünün uygulanması gerekir¹³⁵. İlgili hüküm gereğince sağlayıcı, tüketicinin ödemiş olduğu bedeli faiziyle birlikte geri vermekle yükümlü olacaktır. Sağlayıcı tüketicinin ödediği bedeli, ödeme anından itibaren işleyecek faiz ile birlikte iade etmelidir¹³⁶. Doktrinde sağlayıcının hangi faiz türünü ödemesi gerektiğine ilişkin bir görüş birliği bulunmamaktadır. Bir görüşe göre, sağlayıcının iade borcunun içerisindeki faizin anapara faizi olması gerekirken¹³⁷; diğer bir görüş, sağlayıcının iade

¹³³ Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 258; Tiryaki, **a.g.e.**, s. 112.

¹³⁴ Gümüş, **Şerh**, s. 140; Çabri, **a.g.e.**, s. 421.

¹³⁵ Gümüş, **Şerh**, s. 140; Çabri, **a.g.e.**, s. 421; Aydoğdu, **Şerh**, s. 365.

¹³⁶ Gümüş, **Şerh**, s. 140; Zevkiler / Özel, **a.g.e.**, s. 176; Tiryaki, **a.g.e.**, s. 112; Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 99; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 992; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 186; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 80; Aslan, **a.g.e.**, s. 190; Çabri, **a.g.e.**, s. 424; Kahveci, **a.g.e.**, s. 249; Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 48; Serozan, **Dönme**, s. 552; Şenocak, **Eser**, s. 54; Eren, **Borçlar Özel**, s. 144.

¹³⁷ Gümüş, **Şerh**, s. 140; Özdemir, **a.g.e.**, s. 212; Şahiniz, **a.g.e.**, s. 140.

borcundaki faizin temerrüt faizi olduğunu savunmaktadır¹³⁸. Sağlayıcının iade borcu kapsamındaki faiz oranı olarak ise yasal faiz uygulanacaktır¹³⁹. Sağlayıcının iade borcunun içinde TBK m. 229 gereği varsa tüketicinin yaptığı masraflar ve yargılama giderleri de dâhil olacaktır¹⁴⁰. Ayrıca TBK m. 229 gereğince tüketici sağlayıcıdan ayıplı hizmetin ifası nedeniyle uğramış olduğu doğrudan zararları gidermesini de talep edebilecektir. Bu bahis ileride tazminat hakkı bölümünde detaylı şekilde incelenecektir.

6502 sayılı TKHK’ da sözleşmeden dönme halinde tüketicinin iade borcunun ne olacağına ilişkin bir düzenleme yer almamaktadır. Sağlayıcının borcu hizmet edimi olduğundan dolayı, bu hizmetin iadesinin mümkün olup olmadığı, mümkünse nasıl olacağı problem teşkil etmektedir. Doktrinde hizmetin ifasının sona erdiği ve sonuç taahhüdü içermeyen sözleşmelerde tüketicinin iade borcunun ne olacağı konusunda farklı görüşler bulunmaktadır.

Doktrindeki bir görüş, tüketicinin yararlandığı hizmeti iade etmesinin imkânsız olduğu, bu sebeple tüketicinin iade borcunun olmadığını savunmaktadır¹⁴¹. Nitekim ayıplı mallarda düzenlenen seçimlik haklarda sözleşmeden dönme hakkı “*satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme*” olarak düzenlenirken, ayıplı hizmetlerde hizmetin iadesi şeklinde bir ifadeye yer verilmemiş yalnızca söz konusu hak “sözleşmeden dönme” olarak düzenlenmiştir.

Doktrindeki diğer bir görüş ise, hizmetin tamamlandığı hallerde tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanamayacağını onun yerine bedelden indirim hakkından faydalanabileceğini savunmaktadır¹⁴². Bu görüşe göre hizmetin sona ermesi ile birlikte dönmenin hizmet sözleşmelerinin niteliğine uymadığından ve tüketicinin hizmeti iade etmesi mümkün olmadığından, sözleşmeden dönme yerine bedelden

¹³⁸ Kılıçoğlu, **a.g.e.**, s. 92; Çabri, **a.g.e.**, s. 424.

¹³⁹ Zevkiler / Özel, **a.g.e.**, s. 176; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 80; Kılıçoğlu, **a.g.e.**, s. 92; Tüketicinin ticari faiz isteyebileceği yönündeki görüş için bkz; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 259; Aydoğdu, **Şerh**, s. 277; Atamer / Baş, **a.g.e.**, s. 48; Çabri, **a.g.e.**, s. 424.

¹⁴⁰ Çabri, **a.g.e.**, s. 424;

¹⁴¹ Aydoğdu, **Şerh**, s. 366; Aslan, **a.g.e.**, s. 188.

¹⁴² Atasoy / Taşkın / Acar, **a.g.e.**, s. 84 ; Yardım, **a.g.e.**, s. 219; Zevkliler / Özel, **a.g.e.**, s. 190; Petek, **a.g.e.**, s. 997; Kara, **a.g.e.**, s. 830; Şenocak, **Eser**, s. 60.

indirim hakkının kullanılması hakkaniyete daha uygun olacaktır. Nitekim Yargıtay da vermiş olduğu bir kararda tüketicilerin hizmeti iade etmesi mümkün olmadığından, sözleşmeden dönme yerine ayıp oranında bedelden indirim yapılmasına karar vermiştir¹⁴³.

Doktrindeki son görüşe göre ise, tüketici ayıplı ifadan yararlanmışsa ve bir menfaati bulunmaktaysa, tüketicinin iade borcunun olmadığını kabul etmek hakkaniyete aykırı olacak ve bu sebeple sağlayıcının sözleşme bedelini iade etmekle yükümlü olması gibi tüketici de ayıplı ifadan yararlandığı oranda sağlayıcıya bedel ödemesi gerekecektir¹⁴⁴. Bu sonuca 6502 sayılı TKHK m. 83/1 atfı ile TBK m. 229 hükmünün uygulanması ile de ulaşılmaktadır¹⁴⁵.

Tüketici hizmetten ayıplı olması nedeniyle hiç yararlanamamışsa sözleşmeden dönme halinde sağlayıcı tüketiciden bir bedel talep edemeyecek ancak kendisi tüketicinin ödemiş olduğu bedeli faiziyle iade etmek zorunda olacaktır. Bununla birlikte ayıplı hizmetin ifasında tüketicinin yararlanması söz konusu ise örneğin bir tıbbi tedavinin ayıplı olmasına rağmen tüketici bu hizmetin bir kısmından yararlanmışsa, yararlandığı kısım oranında sağlayıcıya bir bedel ödemesi gerekir. Aksi görüşün kabulünde, tüketici ayıplı hizmetten faydalanmış olsa bile iade borcu olmayacak ve durum hakkaniyete ve menfaat dengesine aykırı olacaktır¹⁴⁶.

¹⁴³ Yargıtay 13. Hukuk Dairesi, 22.01.2015 tarihli ve 2014/13492 E., 2015/919 K. sayılı kararı; “Somut olayda, davacı dava dilekçesinde hizmet bedelinin iadesi seçeneğini tercih etmiş ise de, davacı hizmetten yararlandığına göre, “çoğun içinde az da vardır” kuralı gereğince davacının talebinin ayıp oranında bedel indirimi olduğunun kabulü gerekir. Bu kabul, aynı zamanda M.K. ’nun 2. maddesinde ifadesini bulan dürüstlük ve iyiniyet kuralının da bir gereğidir. Hal böyle olunca, dosya kapsamında bulunan delillerin değerlendirilerek hizmetteki ayıplar nedeni ile indirim miktarı belirlenerek sonucuna uygun bir karar verilmelidir.” (<https://www.lexpera.com.tr>) (E.T.: 12.12.2022). Aynı yönde bkz. Yargıtay 13. HD 12.05.2003 tarih ve 2003/2749 E. 2003/5860 K. sayılı kararı (Çabri, **a.g.e.**, s. 423).

¹⁴⁴ Baş Süz el, **a.g.e.**, s. 992; Özel, **a.g.e.**, s. 143; Özdemir, **a.g.e.**, s. 212. Gümüş’e göre tüketicinin hizmeti iade etmesi mümkün olmadığından sağlayıcı tüketiciden imkanı varsa sebepsiz zenginleşme kapsamında bedel isteyebilir; Gümüş, **Şerh**, s. 140; Aynı yönde, Çabri, **a.g.e.**, s. 422.

¹⁴⁵ Baş Süz el, kıyas yapılacak hükmün TBK m. 229’ dan ziyade hizmet sözleşmelerinden birisi olan paket tur sözleşmeleri için düzenlenen Yönetmelikte yer alan “Ancak paket tur düzenleyicisi veya aracısı o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için katılımcıdan hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep edebilir.” düzenlemesi olduğunu söylemektedir. Baş Süz el, **a.g.e.**, s. 993.

¹⁴⁶ Yargıtay 13. HD 21.12.2004 tarih ve 9635 E. 18695 K. sayılı kararında, tüketicinin aldığı kursun MEB onaylı olmaması ve verilen sertifikanın geçerliği olmaması sebebiyle sözleşmeden dönme ve ödenen tüm paranın iadesi kararını, tüketicinin kurs hizmetinden faydalandığı gerekçesiyle iade yapılacak bedelden indirim yapılması gerektiği yönünde karar vermiştir. (Kamil Kadioğlu, **Gerekçeli** –

Sözleşmenin sona ermesiyle sağlayıcının tüketiciye bedel iadesini faiziyle birlikte yapması gerektiği gibi, tüketici de sağlayıcıya bedel ödemesi gerektiği hallerde bunu faiziyle birlikte ödemelidir¹⁴⁷.

Sürekli edimli sözleşmelerde ise ayıp nedeniyle sözleşmenin feshi halinde sözleşme ileri etkili olarak sona ereceğinden, edimlerin iadesi söz konusu olmayacaktır¹⁴⁸. Yalnızca fesih öncesinde hizmetin ayıplı olarak ifa edildiği süre için tüketici ödediği bedelden indirim talep edebilmelidir¹⁴⁹.

IV. TAZMİNAT HAKKI

A. Genel Olarak

6502 sayılı TKHK m. 15/1’de tüketiciye ayıplı hizmet ifası nedeniyle seçimlik hakların yanında genel hükümlere göre tazminat isteme hakkı da tanınmıştır. 4077 sayılı Kanun döneminde de tüketiciye ayıplı hizmet nedeniyle tazminat hakkı verilmişti. Ancak önceki düzenlemede tazminat sorumluluğunun kapsamında sınırlandırma bulunmaktaydı. 4077 sayılı Kanun m. 4’te, “tüketicinin seçimlik haklarından biri ile birlikte ayıplı malın neden olduğu ölüm ve/veya yaralanmaya yol açan ve/veya kullarındaki diğer mallarda zarara neden olan hallerde tazminat isteme hakkına sahip olduğu” düzenlenmişti. 6502 sayılı TKHK’da böyle bir sınırlandırmaya yer verilmemiş, tüketicinin uğradığı tüm zararlardan sağlayıcı genel hükümlere göre sorumlu tutulmuştur¹⁵⁰. Tazminat hakkı seçimlik haklarla birlikte düzenlenmişse de niteliği itibariyle seçimlik haklardan farklıdır. Nitekim 6502 sayılı TKHK m. 15/1’de “...bu seçimlik haklarından biri ile birlikte...” ifadesi ile tazminat isteme hakkının seçimlik haklardan biri olmadığı belirtilmiştir.

Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Yargıtay Kararları ve İlgili Mevzuat, Ankara, Turhan Kitabevi, 2005, s.199).

¹⁴⁷ Baş Süzöl, **a.g.e.**, s. 993.

¹⁴⁸ Baş Süzöl, **a.g.e.**, s. 993.

¹⁴⁹ Makaracı Başak, **a.g.e.**, s. 528.

¹⁵⁰ Akçaal / Uyumaz, **a.g.e.**, s. 265; Zevkliler / Özel, **a.g.e.**, s. 182.

6502 sayılı TKHK'nın genel hükümlere yaptığı atıf sebebiyle satış sözleşmesinde ayıptan sorumluluk hükümleri olan TBK m. 227 vd. hükümleri dikkate alınacak¹⁵¹, ayrıca tüketiciye sunulan hizmetin eser sözleşmesi niteliğinde olması halinde TBK m. 475/2 atfıyla TBK m. 112 hükmünün, vekâlet sözleşmesi niteliğinde olması durumunda ise TBK m. 112 hükmünün dikkate alınması gerekecektir¹⁵².

TBK m. 112'ye göre borcu gereği gibi ifa edemeyen borçlu, *“kendisine hiçbir kusurun yüklenemeyeceğini ispat etmedikçe, alacaklının bundan doğan zararını gidermekle yükümlü”* olacaktır. Bu kapsamda tüketicinin tazminat isteyebilmesi için birtakım şartların bulunması gerekmektedir. Bu şartlar sözleşmeye aykırılık, kusur, zarar ve illiyet bağıdır.

Tüketicinin tazminat talep edebilmesi için gerekli olan ilk şart sözleşmeye aykırı bir ifanın mevcut olmasıdır¹⁵³. 6502 sayılı TKHK' da ayıplı hizmet *“Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir. “* şeklinde tanımlanmıştır¹⁵⁴. Şu halde bir hizmetin ayıplı olarak ifa edilmesi ile sağlayıcı borcu gereği gibi ifa edememiş, sözleşmeye aykırı davranmış olacaktır.

Tazminat hakkının olabilmesi için gerekli olan bir diğer şart ise bir zararın mevcut olmasıdır¹⁵⁵. Tüketicinin sahip olduğu seçimlik haklar tüketicinin bir zararı olmasa da sadece hizmetin ayıplı olarak ifa edilmesi sebebiyle kullanılabilir olmasına karşın tüketicinin tazminat talebinde bulunabilmesi için bir zararının bulunması gerekmektedir. Geniş anlamda zarar, kişinin malvarlığında veya şahıs varlığında meydana gelebilir¹⁵⁶. 6502 sayılı TKHK' da, önceki düzenlemeden farklı olarak zarar

¹⁵¹ Ayşe Havutçu, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Ayıplı Mal veya Hizmet Nedeniyle Tüketicinin Tazminat Hakkı (Özellikle Bedensel Zararlar Yönünden)”, **Yeni Gelişmeler Işığında Bedensel Zararların Tazmini Uluslararası Kongre**, Ed: Sema Uçakhan Güleç / Necdet Basa, C. 2, Ankara, 2016, s. 104; Öz, **a.g.e.**, s. 189.

¹⁵² Gümüş, **Şerh**, s. 140; Özdemir, **a.g.e.**, s. 211.

¹⁵³ Oğuzman / Öz, **a.g.e.**, s. 395.

¹⁵⁴ Bkz. İkinci Bölüm/I/B

¹⁵⁵ O. Gökhan Antalya, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, C. V/1,2, Ankara, Seçkin, 2019, s. 133.

¹⁵⁶ Haluk Tandoğan, **Türk Mes’uliyet Hukuku**, İstanbul 2010, s. 63; Antalya, **C. V/1,2**, s. 133; Mehmet Serkan Ergüne, **Olumsuz Zarar**, İstanbul, Beta, 2008, s. 7 vd.; Fulya Erlüle, **Türk Borçlar**

kapsamında bir sınırlama getirilmediğinden dolayı sağlayıcı ayıplı hizmet nedeniyle tüketicide meydana gelen tüm zararlardan sorumlu olacaktır. Tüketici hem maddi zarara hem de manevi zarara uğramış olabilir, bu kapsamda tüketici hem maddi tazminat hem de manevi tazminat talep etme hakkına sahiptir.

Tüketicinin tazminat hakkından faydalanabilmesi için gerekli olan diğer bir şart ise sağlayıcının kusurunun olmasıdır¹⁵⁷. Tüketicinin seçimlik haklarını kullanabilmesi için sağlayıcının ayıplı ifada kusurunun bulunmasına gerek olmasa da, tazminat isteyebilmesi için sağlayıcının kusurunun bulunması gerekmektedir¹⁵⁸. Sağlayıcının hizmetin ayıplı olarak ifa edildiğini bildiği veya bilmesinin gerektiğinin kabul edildiği hallerde kusurun olduğu kabul edilmektedir¹⁵⁹. TBK m. 112 ile borçlu için bir kusur karanesi düzenlenmiş ve ispat yükü borçluya yüklenmiştir. Buna göre sağlayıcı tüketicinin uğramış olduğu zararlardan sorumlu olmak istemiyorsa kusursuzluğunu ispat etmesi gerekir¹⁶⁰.

Son olarak tüketicinin zararlarının karşılanmasını talep edebilmesi için zararlarının ayıplı hizmet nedeniyle meydana gelmiş olması yani arada uygun illiyet bağının bulunması gerekmektedir¹⁶¹. Tüketicinin meydana gelen zararları ile ayıplı hizmet arasındaki illiyet bağı yoksa tüketici bu zararlarının tazminini talep edemeyecektir.

Tüketicinin tazminat talebinde bulunması halinde tazminat miktarının hesaplanmasında TBK m. 114/2 atfı ile haksız fiil hükümleri arasında yer alan TBK m. 51 vd. düzenlemeleri uygulanacaktır¹⁶².

6502 sayılı TKHK’ da tüketicinin “...seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat...” talep edebileceği düzenlenmişse de

Kanunu’ na Göre Bedensel Bütünlüğün İhlalinde Manevi Tazminat, İstanbul, On İki Levha, 2021, s. 16.

¹⁵⁷ Kılıçoğlu, **a.g.e.**, s. 100; Aydoğdu, **Şerh**, s. 308; Kahveci, **a.g.e.**, s. 124; Çabri, **a.g.e.**, s. 428; Kahveci, **a.g.e.**, s. 124; Oğuzman / Öz, **a.g.e.**, s. 418 vd.; Antalya, **C. V/1,2**, s. 68.

¹⁵⁸ Petek, **a.g.e.**, s. 1000;

¹⁵⁹ Kahveci, **a.g.e.**, s. 124; Tiryaki, **a.g.e.**, s. 115.

¹⁶⁰ Ergüne, **a.g.e.**, s. 130; Kılıçoğlu, **a.g.e.**, s. 100.

¹⁶¹ Oğuzman / Öz, **a.g.e.**, s. 397; Antalya, **C. V/1,2**, s. 277 vd.

¹⁶² Petek, **a.g.e.**, s. 1003; Yardım, **a.g.e.**, s. 227.

tüketici seçimlik haklarla birlikte tazminat talep edebileceği gibi, seçimlik haklardan faydalanmadan da tazminat talep edebilecektir¹⁶³. Dolayısıyla tüketici iki yıllık zamanaşımı süresi içerisinde seçimlik haklarından birisini kullanmamış olsa da, genel zamanaşımı olan on yıllık zamanaşımı süresi içerisinde genel hükümlere göre tazminat isteyebilecektir¹⁶⁴.

B. Maddi Tazminat

Tüketici, ayıplı hizmetin ifası nedeniyle malvarlığında meydana gelen zararları diğer şartların da varlığı halinde sağlayıcıdan talep edebilecektir. Doktrinde ayıp nedeniyle meydana gelen zararlar doğrudan zarar – dolaylı zarar ayrımı yapılarak değerlendirilmektedir.

Doğrudan zarar, ayıplı hizmetin doğrudan doğruya kendisinden veya hizmet sonucu ortaya çıkan eserin kullanılması ile meydana gelen zararlardır¹⁶⁵. Dolaylı zararı ise uygun illiyet bağı devam etmesine karşın, doğrudan zararların veya eklenen başka olayların neticesinde ortaya çıkan zararlar olarak tanımlayabiliriz¹⁶⁶. Örneğin, bir bulaşık makinesi tamiri hizmetinin ayıplı ifa edilmesi neticesinde makinenin bozulması ve mutfağı su basması sebebiyle oluşan zarar doğrudan zarardır. Su basması sonucu elektronik aletlerin bozulması ve bu sebeple yangın çıkması neticesinde meydana gelen zararlara ise dolaylı zarar diyebiliriz¹⁶⁷.

Tüketici sözleşmeden dönme seçimlik hakkı ile beraber tazminat talebinde bulunursa 6502 sayılı TKHK m. 15/1' in TBK' ya yaptığı atıf gereği TBK m. 229 kıyasen uygulanır¹⁶⁸. TBK m. 229/1-3' te satıcının sözleşmeden dönmenin

¹⁶³ Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 256; Aydoğdu, **Öneriler**, s. 42; Petek, **a.g.e.**, s. 1003; Aydoğdu, **Şerh**, s. 306; Havutçu, **Bedensel Zarar**, s. 110; Çabri, **a.g.e.**, s. 428; Kahveci, **a.g.e.**, s. 123. Aksi görüş için bkz; Öz, **a.g.e.**, s. 192.

¹⁶⁴ Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 273.

¹⁶⁵ Doğrudan – dolaylı zarar kavramları hakkında detaylı bilgi için bkz, Ergüne, **a.g.e.**, s. 63 vd.; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 270; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 187; Kahveci, **a.g.e.**, s. 270; Antalya, **C. V/1,2**, s. 149; Tiryaki, **a.g.e.**, s. 115.

¹⁶⁶ Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 270; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 188; Kahveci, **a.g.e.**, s. 270; Ergüne, **a.g.e.**, s. 67; Antalya, **C. V/1,2**, s. 150; Tiryaki, **a.g.e.**, s. 115.

¹⁶⁷ Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 189.

¹⁶⁸ Zevkililer / Özel, **a.g.e.**, s. 184; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 260; Aydoğdu, **Şerh**, s. 303.

sonuçlarında satıcının “*ayıplı maldan doğan doğrudan zarar*” dan sorumlu olduğu düzenlenmiştir. Bu hükme göre sağlayıcı sözleşmeden dönme halinde ayıp nedeniyle meydana gelen doğrudan zararlardan kusursuz sorumlu olacaktır¹⁶⁹. Dolaylı zararlardan ise TBK m. 229/2 gereği “*kendisine hiçbir kusur yüklenemeyeceğini ispat etmedikçe, alıcının diğer zararlarını da gidermekle yükümlü*” olacaktır. Sağlayıcının bu hüküm gereği dolaylı zararlardan doğan sorumluluğundan kusursuzluğunu ispatlayarak kurtulma imkânı vardır¹⁷⁰.

Tüketici diğer seçimlik haklarından biriyle birlikte tazminat talep ettiğinde ise TBK m. 112 gereği hem doğrudan hem de dolaylı zararlar açısından satıcının sorumlu olması için kusur şartı aranacaktır¹⁷¹. Örneğin tüketici hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı hakkıyla birlikte tazminat talep ettiğinde, hem doğrudan hem de dolaylı zararlar için sağlayıcı kusursuz olduğunu ispat edip sorumluluktan kurtulabilir.

C. Manevi Tazminat

Tüketici ayıplı hizmet nedeniyle meydana gelen maddi zararlarını talep edebileceği gibi şahıs varlığında bir zararı oluşmuşsa manevi zararını talep edebilecektir¹⁷². 6502 sayılı TKHK m. 15/1 tazminat talebi bakımından genel hükümlere atıf yaptığından dolayı tüketici TBK m. 114/2 atfı ile TBK m. 56 ve TBK m. 58 hükümleri uygulama alanı bulacaktır¹⁷³.

¹⁶⁹ Zevkliler / Özel, **a.g.e.**, s. 184; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 260; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 188 vd.; Kahveci, **a.g.e.**, s. 284; Çabri, **a.g.e.**, s. 425; Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 192; Öz, **a.g.e.**, s. 190; Aydoğdu, **Şerh**, s. 303.

¹⁷⁰ Zevkliler / Özel, **a.g.e.**, s. 185; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 260; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 190; Kahveci, **a.g.e.**, s. 286; Çabri, **a.g.e.**, s. 426; Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 193; Aydoğdu, **Şerh**, s. 304.

¹⁷¹ Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 273; Aydoğdu, **Şerh**, s. 305; Havutçu, **Bedensel Zarar**, s. 108. Tüketicinin dönme dışındaki diğer seçimlik haklarını kullanırken de TBK m. 229 hükmünün uygulanması ve sağlayıcının kusursuz sorumlu olmasının gerektiği yönündeki görüş için bkz; Kahveci, **a.g.e.**, s. 130.

¹⁷² Zevkliler / Özel, **a.g.e.**, s. 183; Çabri, **a.g.e.**, s. 429. Manevi zarar hakkında ayrıntılı bilgi için bkz, Erlüle, **a.g.e.**, s. 24.

¹⁷³ Aydoğdu, **Şerh**, s. 302; Yargıtay 13. HD 11.12.2013 tarih ve 2013/22170 E. 2013/31181 K. sayılı kararı, “*Manevi tazminatın dayanağı 4721 sayılı TMK.nun 24 ve 818 sayılı Borçlar Kanununun 49.maddeleridir. TMK.nun 24.maddesi "Hukuka aykırı olarak kişilik haklarına saldırılan kimse hakimden saldırıda bulunanlara karşı korunmasını isteyebilir. Kişilik hakkı zedelenen kimsenin rızası*

Tüketici bu hükümler kapsamında ayıplı hizmet nedeniyle meydana gelen bedensel zararlar sebebiyle manevi tazminat talep edebilecektir¹⁷⁴. Örneğin bir tedavi sözleşmesinin ayıplı olması neticesinde tüketicinin sağlığının daha çok bozulması veya başka bir bedensel zarara uğraması halinde manevi tazminat talep edilmesi mümkün olacaktır. Yine çocuk bakım hizmetinin ayıplı olması sebebiyle, çocuğun parmağının sıkışması nedeniyle manevi zarar talep edilebilecektir¹⁷⁵. Aynı şekilde ayıplı hizmet nedeniyle kişilik hakları zedelenen tüketici TBK m. 58 uyarınca manevi tazminat talep edebilecektir¹⁷⁶. Örneğin bir düğün organizasyonu hizmetinin ayıplı ifa edilmesi sebebiyle tüketiciler manevi tazminat talep edebilecektir¹⁷⁷.

*daha üstün nitelikte özel veya kamusal yarar ya da kanunun verdiği yetkinin kullanılması sebeplerinden biriyle haklı kılınmadıkça kişilik haklarına her türlü saldırı hukuka aykırıdır." Yine BK.nun 49/1 maddesi "şahsiyet hakkı hukuka aykırı bir şekilde tecavüze uğrayan kişi, uğradığı manevi zarara karşılık manevi tazminat namıyla bir miktar para ödenmesini dava edebilir" düzenlemesi bulunmaktadır. BK.nun 98.maddesi delaletiyle haksız fiiller babında yer alan 49.maddesinin sözleşme ilişkilerine de uygulanabileceği konusunda bir duraksama olmamalıdır. Ne var ki, manevi tazminata hükmedilirken şahsiyet haklarına hukuka aykırı şekilde bir saldırının varlığı da aranmalıdır. Sözleşme ilişkilerinde manevi tazminatın kabul edilebilmesi için salt sözleşmeye aykırı davranmak yeterli değildir. Ayrıca sözleşmenin ihlaliyle birlikte kişilik haklarının da (kişinin yaşamı, sağlığı, beden ve ruh tamlığı, düşün uğraşısı, onur ve saygınlığı, resmi ve özel yaşantısı gibi..) ihlali gerekir." (Tutumlu, **Manevi Tazminat**, s. 16).*

¹⁷⁴ Yargıtay 13. HD 28.04.2014 tarih ve 2014/127 E. 2014/13346 K. sayılı kararı: "Dava konusu olayda, davacının safra kesesi ameliyatının gerçekleştirilmesi sırasında ameliyatta kullanılan kameranın ısıtılması işleminde kullanılan sıcak su kompresinin dikkatsiz bir şekilde davacının ayağı üzerine bırakılması sonucu davacının ayaklarında yanıklar meydana gelmiş olup, bu husus davalı B.. B.. tarafından sağlık müdürlüğüne hitaben yazılan dilekçe içeriği, adli tıp raporu ve tüm dosya kapsamı ile sabittir. Davalı sağlık görevlilerinin dikkatsizliği sonucu davacının ayağında meydana gelen yanıklar nedeniyle davacının ayrıca yanık tedavisi gördüğü, bu yanık tedavisine bağlı olarak sıkıntı ve üzüntüye maruz bırakıldığı anlaşılmaktadır. Bu itibarla, davacının kişilik hakları, davalılar tarafından hukuka aykırı biçimde ihlal edilmiştir. O halde, mahkemece tarafların sosyal ve ekonomik durumları ile ihlalin niteliği göz önüne alınarak davacı yararına makul bir manevi tazminata hükmedilmesi gerekirken, kişilik haklarına saldırı oluşmadığı gerekçesiyle yazılı şekilde istemin reddine karar verilmiş olması usul ve yasaya aykırı olup bozma nedenidir." (Tutumlu, **Manevi Tazminat**, s. 301).

¹⁷⁵ Yargıtay 13. HD 2015/234 E. , 2015/10393 K. (<https://karararama.yargitay.gov.tr/>) (ET:15.12.2022).

¹⁷⁶ Yargıtay 13. HD 13.04.2016 tarih ve 2015/5173 E. 2016/10406 K. sayılı kararı: "Dava, vekil avukatın özen yükümlülüğüne aykırı davranışı sonucu uğranılan maddi ve manevi zararın tazmini istemine ilişkindir. 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu'nun 58.maddesi (eski Borçlar Kanunu 49.md) hükmü uyarınca, manevi tazminata hükmedilebilmesi için, şahsiyet hakkının hukuka aykırı bir şekilde zarara uğraması gerekir. Kişilik haklarının zarar görmediği hallerde, eylem hukuka aykırı olsa dahi manevi tazminata hükmedilmesi olanaklı değildir. Somut olayda davacının kişilik haklarının zarar gördüğü kabul edilemez. Mahkemece olayda manevi tazminat koşullarının bulunmadığı dikkate alınarak manevi tazminat isteminin bütünüyle reddi gerekirken yazılı şekilde kısmen kabulüne karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup bozma nedenidir."

¹⁷⁷ Yargıtay 13. HD 05.04.2016 tarih ve 2015/5780 E. 2016/9587 K. sayılı kararı: "Davacı, 13.04.2013 tarihinde gerçekleştirilen kına ve 17.04.2013 tarihinde gerçekleştirilen düğün organizasyonlarının fotoğraf ve video çekimi için davalı ile anlaştıklarını, sözleşmeye göre 2şer saat çekim yapılacağını kararlaştırılmasına rağmen 90 dk çekim yapıldığını, ayrıca kameramanın kamerayı bir yere bırakıp gitmesi nedeniyle görüntünün genelde bulanık olduğunu, düğün merasimi ile ilgisi olmayan

V. ZAMANAŞIMI

A. Genel Olarak

Hizmetin ayıplı ifa edilmesi sebebiyle tüketicinin sahip olduğu hakları talep etme süresi 6502 sayılı TKHK m. 16’ da düzenlenmiştir. İlgili hüküm “*Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı hizmetten sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, hizmetin ifası tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir.*” şeklindedir.

6502 sayılı TKHK’ da tüketicinin sahip olduğu hakların tabi olduğu süreler zamanaşımı süresi olarak düzenlenmiştir. Doktrinde seçimlik hakların tabi oldukları sürelerin niteliğine ilişkin farklı görüşler bulunmaktadır. Şöyle ki, kural olarak yenilik doğuran haklar hak düşürücü süreye tabi iken, alacak hakları zamanaşımı süresine bağlıdır¹⁷⁸. Doktrinde tüketicinin ayıp nedeniyle sahip olduğu seçimlik hakların niteliğindeki görüş farklılıkları, hakların tabi oldukları sürelerle de yansımaktadır.

Doktrindeki bir görüş, alacak hakkı niteliğindeki seçimlik hakların yani hizmetin yeniden görülmesi ve ücretsiz onarım talep haklarının zamanaşımı süresine tabi olduğunu, bedelden indirim ve sözleşmeden dönme haklarının ise yenilik doğuran hak niteliğinde olması sebebiyle kural gereği hak düşürücü süreye tabi olması gerektiğini savunmaktadır¹⁷⁹.

Doktrinde bizim de katıldığımız baskın görüşe göre ise, 6502 sayılı TKHK’ da ayıptan doğan hakları kullanma süreleri zamanaşımı olarak düzenlendiğinden, bu

görüntülerin çekildiğini ileri sürerek ıslahen 500,00 TL maddi 10.000,00 TL manevi zararın davalıdan tahsiline karar verilmesini istemiştir.

Davalı, davanın reddini dilemiştir.

Mahkemece davanın kısmen kabulü ile 500,00 TL maddi 4.000,00 TL manevi tazminatın davalıdan tahsiline karar verilmiş hükmü, davalı tarafından temyiz edilmiştir.

Dosyadaki yazılara, kararın dayandığı delillerle yasaya uygun gerektirici nedenlere ve özellikle delillerin takdirinde bir isabetsizlik bulunmamasına göre davalının sair temyiz itirazlarının reddi gerekir.” (<https://karararama.yargitay.gov.tr>) (E.T.: 28.07.2022)

¹⁷⁸ Dural / Sarı, **a.g.e.**, s. 189; Demirbaş, **a.g.e.**, s. 30; Şenocak, **Eser**, s. 226; Oğuzman / Öz, **a.g.e.**, s. 607; Eren, **Borçlar Genel**, s. 69; Türkmen, **a.g.e.**, s. 3392; Gümüş, **Borçlar Genel**, s. 1216.

¹⁷⁹ Buz, **a.g.e.**, s. 398.

süreler zamanaşımı niteliğindedir¹⁸⁰. Nitekim TBK’ da yer alan ayıp hükümlerinde de satıcının ve eser sahibinin ayıptan sorumluluğu zamanaşımı süresine bağlanmıştır. Bu sebeple tüketicinin sahip olduğu seçimlik haklardan bedelden indirim ve sözleşmeden dönme talepleri yenilik doğuran hak niteliğinde de olsa kanun bu hakları diğer yenilik doğuran haklardan farklı olarak zamanaşımı süresine tabi tutmuştur.

6502 sayılı TKHK m. 16’ da “*ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, hizmetin ifası tarihinden..*” ifadesi kullanılarak zamanaşımın başlangıç anının hizmetin ifa anı olacağı düzenlenmiştir. Sağlayıcı hizmeti sözleşmede kararlaştırılan zamandan sonra ifa etmişse, kanun ifa anını esas aldığından dolayı zamanaşımı süresi sözleşmede belirlenen tarihten değil sağlayıcının hizmeti ifa ettiği süreden başlayacaktır¹⁸¹. Ayıp daha sonra ortaya çıksa bile ani edimli sözleşmelerde zamanaşımı süresinin başlangıç anı hizmetin ifa edildiği tarih olacaktır.

Hükümde sürekli edimli sözleşmelerde ifa anının ne olacağına ilişkin bir açıklık bulunmamaktadır. Abonelik sözleşmeleri gibi sürekli edimli sözleşmelerde hizmet ifa anını, hizmetin ilk ifa edildiği tarih olarak kabul etmek tüketici hukukunun amacıyla bağdaşmayacaktır. Aksi halin kabulü bir sürekli edimli sözleşmenin iki yıldan uzun süre devam ettiği durumda, iki yıl sonrasında ortaya çıkacak bir ayıp için tüketicinin ayıptan doğan haklarından faydalanamayacağı anlamına gelecektir ki kanunun amacının bu olmadığı açıktır. Şu halde sürekli edimli sözleşmelerde hizmet ifa anının “hizmetin ayıplı olarak ifa edildiği an” olarak anlamak gerekmektedir¹⁸². Örneğin bir abonelik sözleşmesinde bir yıl sonrasında ayıplı ifa yapılmışsa zamanaşımı süresi hizmetin ilk ifa tarihinden değil hizmetin ayıplı ifa edildiği tarihten başlayacaktır. Bununla birlikte hizmetin ayıplı ifası devam ediyorsa, her ayıplı ifada zamanaşımı süresi yeniden başlayacağından dolayı ayıplı ifanın sona erip hizmetin ayıpsız ifa

¹⁸⁰ Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 201; Aslan, **a.g.e.**, s. 178; Gümüş, **Şerh**, s.147; İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 218 vd.; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 196; Özdemir, **a.g.e.**, s. 216; Gümüş, **Borçlar Genel**, s. 1217; Zevkliler/Gökyayla, **a.g.e.**, s.145; Yavuz, **Satıcının Sorumluluğu**, s. 155; Türkmen, **a.g.e.**, s. 3392; Yavuz, **Ayıplı Mal ve Hizmetler**, s. 1304; Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 89; Kara, **a.g.e.**, s. 840; Kahveci, **a.g.e.**, s. 307; Çabri, **a.g.e.**, s. 431; Öz, **a.g.e.**, s. 195; Eren, **Borçlar Özel**, s. 127.

¹⁸¹ Çabri, **a.g.e.**, s. 430.

¹⁸² Türkmen, **a.g.e.**, s. 3401; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 993.

edilmesi veya hizmet tamamen ayıplı görülmüşse hizmetin sona ermesi ile birlikte zamanaşımı süresi başlayacaktır¹⁸³.

Tüketici seçimlik haklarını zamanaşımı süresi içerisinde kullanmazsa haklarını kaybetmeyecek yalnızca sağlayıcı zamanaşımı def'i hakkını ileri sürerek sorumluluktan kurtulma imkânına sahip olacaktır¹⁸⁴. Ancak sağlayıcı zamanaşımı def'ini kullanmasının hakkın kötüye kullanımı teşkil etmesi halinde bu husus hâkim tarafından resen dikkate alınacak ve sağlayıcı bu def'iden faydalanamayacaktır¹⁸⁵. Örneğin sağlayıcının tüketiciyi yanıltarak tüketicinin seçimlik haklarını kullanmasını geciktirmesi, zamanaşımı süresini geçirmesine neden olması hakkın kötüye kullanımı teşkil edecek ve zamanaşımı def'inden yararlanamayacaktır¹⁸⁶.

Son olarak TBK m. 153 zamanaşımının durması hükmü ve TBK m. 154 zamanaşımının kesilmesi gibi zamanaşımına ilişkin genel kurallar burada da geçerli olacaktır¹⁸⁷. Örneğin ayıplı hizmet nedeniyle tüketici hakem heyetine başvurulması halinde zamanaşımı kesilecektir¹⁸⁸.

¹⁸³ Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 993; İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 219; Makaracı Başak, **a.g.e.**, s. 533; Çabri, **a.g.e.**, s. 431.

¹⁸⁴ Gümüş, **Borçlar Genel**, s. 1216; Eren, **Borçlar Genel**, s. 1451 vd.; Türkmen, **a.g.e.**, s. 3402; Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 94; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s.198; Çabri, **a.g.e.**, s. 431.

¹⁸⁵ Doğan Kara, **Satış Sözleşmesi Çerçevesinde Ayıptan Sorumlulukta Zamanaşımı Ve Ayıptan Doğan Def'i Hakları**, On İki Levha, 2020, s. 261; Gümüş, **Borçlar Genel**, s. 1239; Oğuzman / Öz, **a.g.e.**, s. 630; Eren, **Borçlar Genel**, s. 1475; Türkmen, **a.g.e.**, s. 3420; Yavuz / Acar / Özen, **a.g.e.**, s. 94.

¹⁸⁶ Kara, **Ayıp Zamanaşımı**, s. 266; Yavuz, **Satıcının Sorumluluğu**, s. 164; Yargıtay HGK 18.02.2004 tarih ve 2004/4-29 E. 2004/83 K. sayılı kararı; “Kaldı ki, üretim hatasının varlığını rahatlıkla tespit edebilecek nitelikte olması gereken servisin tüketiciyi sonuç alınamayan tamirlerle oyalaması ve arızanın belli periyotlarla tekrarlaması karşısında davada zamanaşımının varlığından da söz edilemez.” (Türkmen, **a.g.e.**, s. 3420).

¹⁸⁷ Zevkliler / Gökyayla, **a.g.e.**, s. 147; Yavuz, **Satıcının Sorumluluğu**, s. 157; Türkmen, **a.g.e.**, s. 3411; Zevkiler / Özel, **a.g.e.**, s. 203; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 287; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 198 vd.; Çabri, **a.g.e.**, s. 431.

¹⁸⁸ Yargıtay 13. HD 20.04.2004 tarih ve 3406 E. 5601 K. sayılı kararı: “Dairemizin öteden beri sapma göstermeyen içtihatlarına göre hakeme başvurma zamanaşımını kesen sebeplerden birisidir (B.K. 133) Tüketici sorunları hakem heyeti 4077 sayılı yasa ile kurulmuş olup vereceği karara tarafların uyup uymayacağı hususu bu kararın alınmasından sonra anlaşılabilecek bir durumdur. Davalının hakem heyetinin kararına uyması ve bu karar gereğini yerine getirmesi her zaman mümkündür. Bu itibarla kesilen zamanaşımı B.K.nun 135. Maddesi gereğince yeniden işlemeye başlar. Davacı 4.9.2000 tarihinde aldığı araçtaki arıza nedeniyle 8.6.2002 tarihinde tüketici il hakem heyetine başvurmuş, 11.11.2002 günlü kararla değişim kararı almış, davayı ise 20.12.2002 tarihinde açtığına göre davanın yasada öngörülen sürede açıldığı ve olayda zamanaşımı süresinin dolmadığının kabulü gerekir.” (Kadioğlu, **Kararlar**, s. 97).

B. Diğer Kanunlarda veya Sözleşmede Belirlenen Zamanaşımı

6502 sayılı TKHK’da ayıplı hizmetten doğan hakların tabi olduğu süre iki yıl olarak belirlenmişse de “*Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde...*” ifadesi ile diğer kanunlarda düzenlenen sözleşme türlerinde, daha uzun bir zamanaşımı süresi düzenlenmiş ise bu süre zamanaşımı süresi olarak dikkate alınacaktır. Örneğin eser sözleşmelerinde TBK m. 478’de taşınmazlarda beş yıllık zamanaşımı süresi düzenlendiğinden, bu süre dikkate alınacaktır. Ancak diğer kanunlarda daha kısa bir zamanaşımı süresi yer almaktaysa iki yıllık zamanaşımı süresi geçerli olacaktır.

6502 sayılı TKHK m. 16’da ayrıca tarafların sözleşmede daha uzun bir süre belirleyebilecekleri yer almaktadır. Doktrinde tarafların zamanaşımı süresinin uzatmalarının bir sınırının olup olmadığı yönünde farklı görüşler bulunmaktadır. Bir görüşe göre taraflar hiçbir sınırlama olmaksızın sözleşme ile zamanaşımı süresini uzatabilirler¹⁸⁹. Doktrinde bizim de katıldığımız baskın görüşe göre ise, taraflar zamanaşımı süresini sözleşme ile en fazla genel zamanaşımı süresi olan on yıl olarak belirleyebilirler¹⁹⁰.

Taraflar sözleşme ile zamanaşımı süresini uzatabilmeleri mümkün olsa da sürenin tüketici aleyhine kısaltılması mümkün değildir¹⁹¹. Bu düzenlemeler nispi emredici nitelikte olduğundan, tüketici aleyhine değiştirilmesi mümkün değildir¹⁹². Taraflar arasında yapılan sözleşmede daha kısa bir zamanaşımı süresi düzenlenmişse de, bu süre geçerli olmayacak 6502 sayılı TKHK m. 16’da belirlenen iki yıllık süre dikkate alınacaktır¹⁹³.

¹⁸⁹ Yavuz, **Satıcının Sorumluluğu**, s. 159; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 994; Aydoğdu, **Şerh**, s. 331; Çabri, **a.g.e.**, s. 431.

¹⁹⁰ Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 201; Gümüş, **Şerh**, s. 147; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s.198; Atasoy / Taşkın/Acar, **a.g.e.**, s. 75; Kara, **Ayıp Zamanaşımı**, s. 306; Zevkliler / Gökyayla, **a.g.e.**, s. 14; Gümüş, **Borçlar Genel**, s. 1219; Eren, **Borçlar Genel**, s. 1458; Özdemir, **a.g.e.**, s. 215. Türkmen’e göre on yıldan uzun garanti taahhüdü verilebilir; Türkmen, **a.g.e.**, s. 3396.

¹⁹¹ Kara, **Ayıp Zamanaşımı**, s. 39; Türkmen, **a.g.e.**, s. 3395; Zevkliler / Özel, **a.g.e.**, s. 202; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 994.

¹⁹² Sirmen, **Tüketici Hukukunun Amacı**, s. 2468; Kara, **a.g.e.**, s. 39; Türkmen, **a.g.e.**, s. 3395; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 284; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 994.

¹⁹³ Türkmen, **a.g.e.**, s. 3396.

C. Ağır Kusur veya Hile ile Gizlenen Ayıplarda Zamanaşımı

6502 sayılı TKHK m. 16/2’de “*Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz*” hükmü yer almaktadır. Bu düzenleme uyarınca sağlayıcı ayıbı tüketiciden ağır kusur veya hile ile gizlemişse iki yıllık zamanaşımı süresi uygulanmayacaktır.

Her ne kadar hükümde “...zamanaşımı hükümleri uygulanmaz” denmiş olsa da, bu ifade ağır kusur veya hilenin varlığı halinde zamanaşımı süresinin hiçbir sınırı olmadığı anlamına gelmemektedir¹⁹⁴. Tüketicinin zamanaşımına tabi olmadan ayıptan doğan haklarını kullanabileceğinin kabulü menfaatler dengesine aykırı olacaktır. Söz konusu hükmün TBK m. 231/2’de yer alan “*Satıcı, satılanı ayıplı olarak devretmekte ağır kusurlu ise, iki yıllık zamanaşımı süresinden yararlanamaz.*” Düzenlemesine uygun şekilde yorumlanması daha doğru olacaktır¹⁹⁵. Bu kapsamda ağır kusur veya hile ile gizlenen ayıpların varlığı halinde sağlayıcı kısa zamanaşımı sürelerinden faydalanamayacaktır. Dolayısıyla ağır kusur veya hilenin varlığı halinde tüketici sahip olduğu seçimlik hakları genel zamanaşımı süresi olan on yıl içerisinde kullanabilecektir¹⁹⁶.

D. Tazminat Talebinde Zamanaşımı

4077 sayılı Kanun’da tüketicinin ayıplı hizmet nedeniyle talep edebileceği tazminat hakkı için diğer seçimlik haklardan farklı bir zamanaşımı süresi düzenlenmişti. 4077 sayılı Kanun m. 4/A f. 4’ te “*Ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zararlardan dolayı yapılacak talepler ise üç yıllık zamanaşımına tabi*” olduğu

¹⁹⁴ Gümüş, **Şerh**, s. 149; Türkmen, **a.g.e.**, s. 3406; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 995; Petek, **a.g.e.**, s. 1007; Kara, **a.g.e.**, s. 843; İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 201; Öz, **a.g.e.**, s. 194.

¹⁹⁵ Gümüş, **Şerh**, s. 149.

¹⁹⁶ Gümüş, **Şerh**, s. 149; Türkmen, **a.g.e.**, s. 3406; Zevkiler / Özel, **a.g.e.**, s. 202; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 286; Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 995; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s.200; İnceoğlu, **a.g.e.**, s. 201; Çabri, **a.g.e.**, s. 431.

düzenlenmişti. 6502 sayılı TKHK' da ise bu şekilde tazminat talebi için ayrı bir zamanaşımı süresi düzenlenmemiştir.

6502 sayılı TKHK m. 15' te tüketicinin sahip olduğu tazminat talebi bakımından genel hükümlere atıf yaptığından dolayı, tazminat talebinin şartları, hesaplanması, talep edilebilecek zararlar için genel hükümler esas alındığı gibi, zamanaşımı süresi bakımından da genel hükümlerin dikkate alınması gerekmektedir¹⁹⁷. Bu kapsamda tüketicinin tazminat talebi bakımından zamanaşımı süresi seçimlik haklardan farklı olarak genel zamanaşımı süresine tabi olacak ve sözleşme eser ve vekalet sözleşmeleri niteliğinde olan hizmetlerde zamanaşımı süresi TBK m. 147 gereği beş yıl, diğer sözleşme türlerinde on yıl olacaktır.¹⁹⁸.

VI. AYIPLI HİZMETTEN SORUMLULUK İLE DİĞER HÜKÜMLERİN UYGULANMASI

A. Diğer Kanunlarda Düzenlenen Sözleşme Hükümleri

6502 sayılı TKHK kapsamında hizmet sözleşmesi kavramının içerisinde değerlendirilen bazı sözleşme türleri diğer kanunlarda özel olarak düzenlemiştir. Örneğin eser, vekâlet sözleşmeleri TBK' da düzenlenmişken, taşıma sözleşmeleri TTK' da düzenlenmiştir. Ayıplı hizmetin ifası söz konusu olduğu takdirde diğer kanunlarda yer alan düzenlemeler mi yoksa ayıplı hizmet hükümlerinin mi uygulanması gerektiği problem olarak karşımıza çıkmaktadır. Örneğin bir vekâlet sözleşmesinde, vekilin özen yükümlülüğüne aykırı davranması halinde ayıplı hizmet hükümlerinin mi yoksa TBK' da yer alan vekâlet hükümlerinin mi uygulanacağı sorunu gündeme gelmektedir.

¹⁹⁷ Zevkliler / Gökyayla, **a.g.e.**, s. 149; Zevkliler / Özel, **a.g.e.**, s. 202; Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 285; Şahin / Kızır, **a.g.e.**, s. 78.

¹⁹⁸ Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 285; Kara, **a.g.e.**, s. 841; Akçaal / Uyumaz, **a.g.e.**, s. 270; Çabri, **a.g.e.**, s. 433; Tutumlu, **Manevi Tazminat**, s. 253.

Doktrindeki bir görüş, sonuç taahhüdü içermeyen sözleşme türlerinde ayıptan bahsedilemeyeceğinden bahisle bu tür sözleşmelere, diğer kanunlarda özel olarak düzenlenmiş hükümler var ise bu hükümlerin uygulanması gerektiğini savunmaktadır¹⁹⁹. Sonuç taahhüdü içeren sözleşme türünde ise özel düzenlemeler sözleşmelerin niteliğine daha uygun düştüğünden örneğin taşıma sözleşmeleri TTK’ da daha kapsamlı düzenlendiğinden öncelikli olarak bu hükümlerin dikkate alınması, daha sonrasında ayıplı hizmet hükümlerinin uygulanması gerektiğini savunmaktadır²⁰⁰. Yargıtay bir kararında bir tarafın tüketici diğer tarafın satıcı-sağlayıcı olduğu eser sözleşmesinde, 6502 sayılı TKHK’ da eser sözleşmesi için özel ayıp hükümlerinin bulunmadığı gerekçesiyle 6502 sayılı TKHK m. 83 atfı ile TBK m. 470 vd. hükümlerinin uygulanması gerektiğine karar vermiştir²⁰¹. Ancak 6502 sayılı TKHK’ da yer alan ayıp hükümleri kanun kapsamında mal sağlama ve hizmet sunma niteliğinde olan tüm sözleşmeler için düzenlendiğinden Yargıtay’ın vermiş olduğu karar kanımızca hatalı olmuştur.

Doktrindeki bizim de katıldığımız diğer bir görüş ise, diğer kanunlarda yer alan özel düzenlemeler ile ayıplı hizmet hükümleri yarışmalı olarak uygulanması gerektiğini belirtmektedir²⁰². Bu kapsamda tüketici isterse ayıplı hizmet hükümlerine, isterse de diğer kanunlarda yer alan hükümlere başvurabilmelidir. Örneğin bir vekâlet sözleşmesinde vekilin özen yükümlülüğüne aykırı davranması halinde tüketici dilerse

¹⁹⁹ Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 970; Kırca, **Yorum**, s. 373 vd.

²⁰⁰ Aksoy, **a.g.e.**, s. 326. Yargıtay da bir kararında taşıma sözleşmesine 6502 sayılı TKHK hükümlerinin değil TTK hükümlerinin uygulanması gerektiğini belirtmiştir. Yargıtay 11. HD 06.02.2017 tarih ve 2016/890 E. 2017/586 K. sayılı kararı; “*Dava, yurtiçi karayolu ile yolcu taşıma sözleşmesinden kaynaklanan maddi ve manevi tazminat istemine dair olup, mahkemece, maddi tazminat talebinin kabulüne karar verilmiştir. Ancak, taraflar arasındaki uyuşmazlığın 6102 Sayılı TTK’nın dördüncü kitabının beşinci kısmında düzenlenen “yolcu taşıma”ya dair hükümlere göre çözülmesi gerekmektedir. Bu durumda, mahkemece, anılan husus gözetilerek, davalının kaybolan bagajdan sorumlu olup olmadığı, sorumlu ise sorumluluk sınırını ve sorumluluğu sınırlama hakkının kaybedilip kaybedilmediği hususları araştırılarak sonucuna göre bir karar verilmesi gerekirken, yazılı şekilde sadece 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun hükümlerine göre karar verilmesi doğru olmamış, kararın bu sebeple bozulmasına karar vermek gerekmiştir.*” (Baş Süzel, **a.g.e.**, s. 974). Yargıtay 11. Hukuk Dairesi, 05.12.2016 tarihli ve 2016/13186 E., 2016/9291 K. sayılı kararında ise, Türk Hava Yolları A.O.’ya ait uçakla seyahat eden davacı, uçağın sağ ana iniş takımı ve sağdaki motorun piste çarpmasıyla yolcular uçağı şişme kaydıraklar ile terk etmesi esnasında davacının üzerinin ıslanması ve büyük panik yaşaması sonucu psikolojik tedavi görmeye başlaması nedeniyle açılan davada, görevli mahkemenin Tüketici Mahkemeleri olduğuna karar vermiştir. (<https://www.lexpera.com.tr>) (E.T.: 12.12.2022)

²⁰¹ Yargıtay 15. HD 02.05.2017 tarih ve 2016/2080 E. 2017/1864 K. sayılı kararı. (<https://www.lexpera.com.tr>) (E.T.: 17.07.2022)

²⁰² Aydoğdu, **Şerh**, s. 363; İncoğlu, **a.g.e.**, s. 212; Özdemir, **a.g.e.**, s. 208; Öz, **a.g.e.**, s. 187.

6502 sayılı TKHK kapsamında ayıplı hizmet hükümlerine, dilerse de TBK kapsamındaki vekâlet hükümlerine dayanabilmelidir.

Nitekim TBK m. 60' ta *“Bir kişinin sorumluluğu, birden çok sebebe dayandırılabiliriyorsa hâkim, zarar gören aksini istemiş olmadıkça veya kanunda aksi öngörülmedikçe, zarar görene en iyi giderim imkânı sağlayan sorumluluk sebebine göre karar verir”* hükmü yer almaktadır. Bu hükme göre farklı sebeplere dayanmanın mümkün olduğu hallerde tüketicinin lehine olan, zararını en iyi giderim sağlayan hükümlerin uygulanması gerekmektedir²⁰³.

B. Genel Hükümlerde Yer Alan Diğer Düzenlemeler

Sağlayıcının ayıplı hizmetten sorumluluğunun doğduğu hallerde aynı zamanda genel hükümlerde yer alan irade sakatlıkları, sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi veya haksız fiil hallerinden dolayı sorumluluk da gündeme gelebilir. Aynı olayda hem ayıp hem de irade sakatlığı veya sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi gündeme geldiğinde ayıp hükümlerinin mi yoksa genel hükümlerin mi uygulanacağı sorunu ortaya çıkmaktadır.

Sağlayıcının bir hizmeti ayıplı ifa etmesi aynı zamanda sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi anlamına gelmektedir. Bu halde tüketicinin sadece ayıp hükümlerine mi başvurabileceği, yoksa sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi sebebiyle TBK m. 112 hükmüne başvurup başvuramayacağı konusu gündeme gelecektir. Doktrindeki azınlık görüş ayıptan sorumluluk hükümlerinin sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesinin özel hali olduğunu ve özel hüküm varken genel hükme gidilemeyeceğini belirtmektedir²⁰⁴. Doktrindeki bizim de katıldığımız baskın görüşe göre sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi hükümleri ile ayıp hükümleri birbirleri ile yarışan düzenlemelerdir²⁰⁵. Ayıp hükümlerinin tüketiciye sunduğu özel imkânlara

²⁰³ Petek, **a.g.e.**, s. 1010; Aydoğdu, **Şerh**, s. 310; Makaracı Başak, **a.g.e.**, s. 533.

²⁰⁴ Oğuzman / Öz, **a.g.e.**, s. 494, dn. 476.

²⁰⁵ Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 197; Aydoğdu, **Öneriler**, s. 41; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s. 204 vd.; Aral, **a.g.e.**, s. 192; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 56; Erdoğan, **a.g.e.**, s. 63; Aydoğdu, **Şerh**, s. 309; Şahiniz, **a.g.e.**, s. 197; Eren, **Borçlar Özel**, s. 160.

karşı olarak kısa zamanaşımı süresi düzenlenmiştir. Tüketicinin bu kısa zamanaşımı süresi geçtikten sonra genel hükümlere başvurma imkânı bulunmaktadır²⁰⁶. Yargıtay da bu görüştedir²⁰⁷.

İrade sakatlıkları yani yanılma, aldatma ve korkutma hükümleri ile ayıp hükümlerinin hangisinin uygulanacağı hakkında doktrinde farklı görüşler mevcuttur. Doktrindeki bir görüşe göre özel hüküm bulunan yerde genel hüküm uygulanamayacağından, tüketici ayıp halinde irade sakatlığı hükümlerine başvuramayacaktır²⁰⁸. Doktrindeki bizim de katıldığımız baskın görüşe göre, irade sakatlığı hükümleri ile ayıp hükümleri birbirleriyle yarışan haklardandır²⁰⁹. Tüketici irade sakatlığı ve ayıbın aynı olayda bulunması halinde istediği düzenlemeye başvurabilecektir. Nitekim Yargıtay da bir içtihadı birleştirme kararında yanılma ile ayıp hükümlerinin yarışmalı olduğunu kabul etmiştir²¹⁰.

Sağlayıcının hizmeti ayıplı olarak ifa etmesi aynı zamanda haksız fiil teşkil edebilecektir. Bu halde de doktrindeki genel kabul, haksız fiil hükümleri ile ayıp hükümlerinin birbirleriyle yarışan haklar olduğu yönündedir²¹¹. Tüketici dilerse ayıp hükümlerine dilerse de haksız fiil hükümlerine dayanabilecektir.

²⁰⁶ Aydoğdu, **Şerh**, s. 310.

²⁰⁷ Yargıtay 13. HD 16.03.1984 tarih ve 8918 E. 2052 karar sayılı kararı (Tandoğan, **Borçlar Özel**, s. 206, dn. 130).

²⁰⁸ Kocayusufpaşaoğlu, **Güven Nazariyesi Karşısında Borç Sözleşmelerinde Hata Kavramı**, İstanbul, Garanti Matbaası, 1968, s. 80.

²⁰⁹ Aydoğdu / Kahveci, **a.g.e.**, s. 197; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s.205 vd.; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 56; Erdoğan, **a.g.e.**, s. 63; Aydoğdu, **Şerh**, s. 310; Öz, **a.g.e.**, s. 179; Şahiniz, **a.g.e.**, s. 193; Özel, **a.g.e.**, s. 138; Eren, **Borçlar Özel**, s. 161.

²¹⁰ Yargıtay İBK 04.06.1968 tarih ve 15 E. 6 K. “...satılan malın ayıplı olması halinde Borçlar Kanununun 203. maddesi uyarınca aktin feshi istenebileceği gibi, Borçlar Kanununun 24. maddesinin 4. bendi hükmünce vasıfta yanılma esasına dayanılarak da aktin feshi cihetine gidilebilir.” (Aydoğdu, **Şerh**, s. 310).

²¹¹ Aydoğdu, **Şerh**, s. 311; Aral / Ayrancı, **a.g.e.**, s.208; Atasoy / Taşkın/ Acar, **a.g.e.**, s. 56; Öz, **a.g.e.**, s. 179; Şahiniz, **a.g.e.**, s. 201; Eren, **Borçlar Özel**, s. 162.

SONUÇ

6502 sayılı TKHK kapsamında ayıplı hizmet hükümlerinin uygulanabilmesi için sözleşmenin bir tarafının tüketici diğer tarafının sağlayıcı olması, sözleşme konusunun hizmet sözleşmesi olması ve bir ayıbın bulunması gerekmektedir. 6502 sayılı TKHK m. 3'te tüketici hukuku ile ilgili kavramların tanımları yapılmış ve kapsamaları belirlenmiştir.

İlgili hükümde tüketici “*ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi*” olarak tanımlanmıştır. Bir kişinin tüketici olabilmesi için ticari veya mesleki amacının olmaması, hareket etmesi ve gerçek veya tüzel kişi olması gerekmektedir. 6502 sayılı TKHK’da tüzel kişilerin de tüketici olabileceği kabul edilmiştir. Bu kapsamda dernek ve vakıflar ticari veya mesleki amaçlarla hareket etmediğinde tüketici sıfatını haiz olacaklardır. Ancak ticari şirketlerin tüm işleri TTK m. 19 ile mutlak karine ile ticari iş kabul edildiğinden dolayı, ticari amaç dışında hareket etmeleri mümkün olmayacak ve ticari şirketler tüketici sıfatını haiz olamayacaklardır.

6502 sayılı TKHK’da sağlayıcı kavramı ise ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan veya hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler olarak tanımlanmıştır. Hizmet kavramı içerisine birçok sözleşme türü girdiğinden tüm bu sözleşmelerde tüketiciye hizmet sunan kişi tek bir kavramla yani sağlayıcı ile ifade edilmiştir. Sağlayıcının doğrudan veya dolaylı temsilcileri de sağlayıcı kavramının içine alınmıştır.

6502 sayılı TKHK kapsamında hizmet sözleşmeleri ise, bir ücret veya menfaat karşılığı yapılan mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işlemini ifade etmektedir. Hizmet sözleşmelerinin içerisine eser sözleşmeleri, vekâlet sözleşmeleri, taşıma sözleşmeleri, abonelik sözleşmeleri, eğitim sözleşmeleri, tedavi sözleşmeleri gibi birçok sözleşme türü girmektedir. Bir hizmet sözleşmesinin 6502 sayılı TKHK kapsamında değerlendirilebilmesi için ivazlı olması ve taraflarının tüketici ve sağlayıcı sıfatlarını haiz olması gerekmektedir.

Ayıplı hizmet hükümleri 6502 sayılı TKHK m. 13 -16 arasında düzenlenmiştir. İlk önce ayıplı hizmetin tanımı yapılmış, sonrasında ayıplı hizmetten sorumluluk kapsamı belirlenmiştir. Daha sonrasında ayıplı hizmetten dolayı tüketicinin sahip olduğu haklar ve en nihayetinde tüketicinin bu haklarını kullanabileceği zamanaşımı süresi düzenlenmiştir.

Ayıp, sözleşme konusu hizmette bildirilen özelliklerin bulunmaması veya tüketicinin beklediği faydayı bulamaması, hizmetin gereği gibi ifa edilmemesi sebebiyle sözleşme konusunda bulunan maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler olarak tanımlanabilir. 6502 sayılı TKHK’da ayıplı hizmet, sözleşmede kararlaştırılan sürede başlamayan hizmet veya taraflarca kararlaştırılmış olan ya da hizmette bulunması lüzumlu olan özelliklerin olmaması şeklinde tanımlanmıştır. Bu kapsamda hizmetin belirlenen süre içerisinde başlamaması hali ayıp olarak kabul edilmiştir. Her ne kadar ayıp hükümlerinin bağlandığı sonuçlar temerrüt haliyle bağdaşmasa da kanunun açık hükmü sebebiyle temerrüt halinde tüketici ayıp hükümlerine başvurabilecektir. Bu kapsamda genel hükümlerden farklı olarak tüketici sözleşmeden dönme hakkını kullanmak için sağlayıcıya süre vermesine gerek olmayacaktır. Ancak ayıp hükümleri ile genel hükümlerde yer alan temerrüt hükümlerinin yarıştığını ve tüketicinin her iki düzenlemeye de başvurabileceğinin kabulü gerekir.

Ayıplı hizmet olarak kabul edilen diğer haller ise hizmette objektif olarak bulunmaması ve sağlayıcı tarafından bildirilen özelliklerin olmamasıdır. İş görme sözleşmesi niteliğinde olan hizmet sözleşmelerinde özen borcuna aykırılık da bu kapsama girmekte ve 6502 sayılı TKHK kapsamında ayıp olarak kabul edilmesi gerekmektedir.

Sağlayıcı hizmetin internet portalında veya reklam ve ilanlarda bildirilen özellikleri taşımamasından da sorumlu olacaktır. Ancak kanun sağlayıcıya bu sorumluluktan kurtulma imkânı vermiştir. Sağlayıcı reklamı bilmediğini ve bilmesi gerekmediğini ispatlarsa veya reklamda yer alan bilgilerin sözleşme kurulurken düzeltildiğini ispatlarsa ya da tüketicinin sözleşme kurma iradesi ile reklam arasında nedensellik bağının olmadığını ispatlarsa sorumluluktan kurtulacaktır.

Eksik ifa halinde kısmi temerrüt söz konusu olduğundan ve aliud ifada sözleşme konusundan farklı bir hizmetin ifası söz konusu olduğundan, sözleşmenin belirlenen süre içerisinde başlamaması hali gündeme gelecek ve bu hallerde de ayıplı hizmetten sorumluluk doğacaktır.

Sağlayıcın ayıplı hizmetten sorumlu olması için hizmetin ayıplı olarak ifa edilmesi gerekmektedir. Hizmette yer alan ayıbın önemli olup olmaması sağlayıcının sorumluluğunu etkilemeyecek ancak dürüstlük kuralı gereği tüketici dönme hakkından faydalanamayacaktır. Hizmetteki ayıptan sağlayıcının sorumlu olması için ayıbın hizmetin ifa anında bulunması gerekmektedir. Sonradan ortaya çıkan ayıplardan ise kural olarak sağlayıcı sorumlu değildir. Ancak 6502 sayılı TKHK m. 10' da ayıplı mallar için yer alan ispat karinesi kıyasen hizmet sözleşmelerine de uygulanmalı ve ifadan itibaren altı ay içerisinde çıkan ayıpların hizmetten kaynaklanmadığının ispat yükü sağlayıcıda olmalıdır. Sağlayıcının sorumluluğunun doğması için ayrıca hizmetin ayıplı ifa edileceğinin tüketici tarafından bilinmemesi gerekmektedir.

6502 sayılı TKHK ile tüketicinin gözden geçirme ve bildirim külfetleri kaldırılmıştır. Tüketici ayıptan doğan seçimlik haklarını zamanaşımı süresinde kullanabilecektir. Ancak tüketicinin ayıbı öğrendikten uzun bir süre sonra seçimlik haklarını kullanması dürüstlük kuralı ile bağdaşmayacak ve tüketici, sağlayıcının hakkın kötüye kullanımı itirazıyla karşılaşma durumunda kalacaktır.

Ayıp hükümleri tüketici lehine nispi emredici olduğundan dolayı sözleşme ile sağlayıcının sorumluluğun kısıtlanması veya tamamen kaldırılması mümkün olmayacak, yapılan sorumsuzluk anlaşmaları ise geçersiz olacaktır.

6502 sayılı TKHK ile tüketiciye tanınan seçimlik haklar, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim ve sözleşmeden dönmedir. Tüketici bu haklarla birlikte veya yalnızca genel hükümlere göre tazminat da talep edebilecektir.

Tüketicinin sahip olduğu seçimlik haklar, yenilik doğuran hak niteliğinde olduğundan tüketicinin seçimi ile tükenecek ve değiştirilemeyecektir. Ancak kanunun getirdiği istisna ile hizmetin yeniden görülmesi ve ücretsiz onarım talep haklarından

birisini kullandığında, tüketicinin talebi sağlayıcı tarafından makul süre içerisinde yerine getirilmezse tüketici seçimini değiştirebilecektir. Ancak bu hakların kullanılmasının mümkün olmaması veya sağlayıcı için orantısız güçlük getirmesi halinde tüketici bu haklardan faydalanamayacak, diğer seçimlik haklarını kullanabilecek veya tazminat talep edebilecektir.

Tüketicinin sahip olduğu ayıp oranında bedelden indirim ve sözleşmeden indirim haklarında ise, tüketicinin bu hakları kullanması ile sağlayıcının derhal iade borcu doğacaktır. Bedelden indirim hakkında indirim oranı nispi yöntemle belirlenecektir. Bedelden indirim oranının belirlenemediği veya sözleşme bedeline çok yakın olduğu hallerde tüketici bu haktan faydalanamayacak, diğer haklardan birisini kullanması gerekecektir.

Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması halinde eğer sürekli edimli bir hizmet sözleşmesi söz konusu ise dönmenin nasıl olacağı problem teşkil edecektir. Tüketici ve sağlayıcı arasındaki menfaat dengesinin korunması için dönme hakkının hizmetin ayıplı ifa edildiği tarihten geçerli olacak şekilde yapıldığını kabul etmek gerekmektedir. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkının sınırını ise dürüstlük kuralı teşkil etmekte ve önemsiz ayıplarda sözleşmeden dönme hakkının kullanılamayacağı kabul edilmelidir. Sözleşmeden dönmenin sonuçları 6502 sayılı TKHK' da düzenlenmediğinden m. 83/1 atfı ile TBK m. 229/1 hükmü kıyasen uygulanmalıdır. Sağlayıcı sözleşme bedelini faizi ile birlikte geri ödemelidir. Tüketicinin ise hizmetten faydalandığı oranda iade borcu olmalı ve sağlayıcının iade edeceği bedelden bu oranda indirim yapılmalıdır. Sürekli edimli hizmet sözleşmelerinde ise sözleşmeden dönme mümkün olmayacağından, sözleşmenin ileriye etkili olarak feshi söz konusu olacaktır. Bu durumda ifa edilen edimler iade edilmeyecek, hizmetin ayıplı ifa edilen süresi için tüketici bedelden indirim talep edebilecektir.

Tüketici, ayıplı hizmet sebebiyle bir zarara uğramışsa seçimlik hakları ile birlikte veya yalnızca genel hükümlere göre tazminat talep etme hakkına sahiptir. Tüketicinin zararı maddi veya manevi olabileceğinden maddi ve manevi tazminat talebinde bulunabilecektir. Sözleşmeden dönme hakkıyla birlikte tazminat talep etmesi halinde TBK m. 229 kıyasen uygulanacak ve tüketicinin doğrudan zararlarından dolayı

sağlayıcı kusursuz sorumlu olacaktır. Tüketicinin dolaylı zararlarının tazmin borcundan ise kusursuzluğunu ispat ederek kurtulabilecektir.

Ayıplı hizmetten sorumluluk iki yıllık zamanaşımı süresine bağlanmıştır. Taraflar anlaşarak bu süreyi uzatabilirler ancak kısaltamazlar. Ağır kusur veya hile halinde ise zamanaşımı süresi on yıl olacaktır. Tüketicinin tazminat hakkının zamanaşımı süresi ise genel hükümlere yapılan atıf dolayısıyla on yıl olacaktır.

Tüketicie sunulan hizmet, diğer kanunlarda özel olarak düzenlenen sözleşme türlerinden birisi olabilir. Bu kapsamda tüketici ayıplı hizmet hükümleri ile diğer kanunlarda yer alan sözleşme hükümleri yarışmalı olarak talepte bulunabilecektir. Hakeza ayıplı hizmetten sorumluluğun olduğu hallerde irade sakatlığı, kötü ifa veya haksız fiilin bulunması da söz konusu olabilecektir. Bu halde de tüketici haklarını yarışmalı olarak talep edebilecektir.

KAYNAKÇA

- ACEMOĞLU, Kevork: “Aliud ve Federal Mahkeme’nin Aliud Konusundaki Tutumu Üzerine” **MHAD**, S. 9, 1972, s. 19 – 29.
- AKÇAAL, Mehmet / UYUMAZ, Alper: “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Bazı Hükümlerine (m. 1-16) İlişkin Bir İnceleme” **İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 4, S. 2, 2013, s. 241 – 276.
- AKINCI, Şahin: **Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Tüketicinin Korunması**, Cemre Yayınları, Konya, 1998.
- AKİPEK, Şebnem: **Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi**, Ankara, Seçkin, 1999. (Tüketici Kredisi)
- AKİPEK, Şebnem: Madde 3, **Milli Şerh 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Ed: Hakan Tokbaş / Özlem Tüzüner, İstanbul, Aristo, 2016, s. 40 - 60. (Şerh)
- AKİPEK ÖCAL, Şebnem: “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Tüketici İşlemi ve Uygulanması” **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Disiplinler Arası Yaklaşım**, Ed: Esra Hamamcıoğlu vd., Ankara, Seçkin, 2016, s. 11 - 19. (Tüketici İşlemi)

AKKAYA, Şerafettin:

“Tüketici Haklarının Doğuşu Ülkemizdeki Süreci ve 4077 Sayılı Yasa”, **Ankara Barosu Dergisi**, 1997, S. 2, s. 8-17.

AKSOY, Sami:

“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Taşıma Hukukuna Müdahalesi”, **BATİDER** C. 31, S. 2, Haziran 2015, s. 305 – 336.

ALTINER YOLCU, Fatma Zeynep:

"Tüketicinin Korunması Kavramının Tarihsel Gelişimi ve Bu Gelişimin Türk Hukukuna Yansımaları", **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi**, C. 24, S. 2, 2018, s. 1111 – 1124.

ANTALYA, O. Gökhan:

Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C. V/1,1, Ankara, Seçkin, 2019.

ANTALYA, O. Gökhan:

Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C. V/1,2, Ankara, Seçkin, 2019.

ANTALYA, O. Gökhan:

Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C. V/1,3, Ankara, Seçkin, 2019.

ARAL, Fahrettin:

Kötü İfa, Yetkin Yayınları, 2011.

ARAL, Fahrettin / AYRANCI, Hasan:

Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, Ankara, Yetkin Yayınları, 2022.

ARBEEK, Ömer:

Satım Konusu Ayıplı Malın Tamir Edilmesi, Ankara, Yetkin Yayınları, 2005.

ASLAN, Bayram:

Tüketicinin Onarım Hakkı, Ankara, Lykeion, 2018.

ASLAN, İ. Yılmaz:

6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, İstanbul, Ekin Kitapevi, 2015.

ATAMER, Yeşim:

“İfa Engelleri Hukukunu Yeniden Sistematize Etmeyi Düşünmek: Borca Aykırılık Türleri Yerine Yaptırımları Esas Alan Bir Sistematiği”, **Prof. Dr. Rona Serozan’a Armağan C.II**, 2010, s.217-260.

ATAMER, Yeşim:

“Tüketici Hukukunun Gelişimi: Dünü, Bugünü ve Yarını”, **Tüketicinin Korunması Semineri**, Ed: Ebru Ceylan, Ankara, 2006, s. 21 – 33.

ATAMER, Yeşim / BAŞ, Ece:

“Avrupa Birliği Hukuku İle Karşılaştırmalı Olarak 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Satım Sözleşmesinde Ayıptan Doğan Sorumluluk”, **İstanbul Barosu Dergisi, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı**, C. 88, Özel Sayı, 2014, s. 19 – 60.

ATAMER, Yeşim /
İNCEOĞLU, Murat:

Satım Sözleşmesinde Tüketicinin Seçimlik Hakları ve Avrupa Birliği Hukuku ile Uyum Sorunu, Otomotiv Distribütörleri Derneği Yayını, İstanbul 2012.

ATASOY, Adil Ömer /
TAŞKIN, Mustafa / ACAR,
Hakan:

Tüketiciyi Koruma Hukuku, İlgili Mevzuat ve Yargıtay Kararları, Ankara, Yargı, 2000.

AYDOĞDU, Murat:

“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım Ve Bu Konudaki Önerilerimiz” **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi** C. 15, S. 2, 2013, s. 1-62. (Öneriler)

AYDOĞDU, Murat:

Madde 8 - 16, **Milli Şerh 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Ed: Hakan Tokbaş / Özlem Tüzüner, İstanbul, Aristo, 2016, s. 183 - 381. (Şerh)

AYDOĞDU, Murat /
KAHVECİ, Nalan:

Tüketici Hukuku, Ankara, Adalet, 2021.

BAHTİYAR, Mehmet / BİÇER,
Levent:

“Adi İş / Ticari İş / Tüketici İşlemi Ayrımı ve Bu Ayrımın Önemi”, **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi HAD**, Cevdet YAVUZ’a

Armağan, C. 22, S. 3, 2016, s. 395 - 436.

BAŞ SÜZEL, Ece:

“Tüketici Hukukunda İş Görme (Hizmet) Sözleşmelerinde Ayıplı İfa”, **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi**, C. 24, S. 2, Aralık 2018, s. 966 – 998.

BATTAL, Ahmet:

“Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Yönünden Tacirlerin Tüketici Sıfatı”, **Prof. Dr. Ali Bozer’e Armağan**, Ankara, BTHAE Yayını, 1998, s. 313-332.

BAYKAN, Renan:

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Eksik Ve Aksak Yönleri İle Tadiline İlişkin Çözüm Önerileri, İstanbul Ticaret Odası, 2008.

BERBEROĞLU
YENİPİNAR, Filiz:

Tüketici Davaları, İstanbul, Aristo, 2018.

BUZ, Vedat

Medeni Hukukta Yenilik Doğuran Haklar, Ankara, Yetkin, 2005,

CUMALIOĞLU, Emre:

“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Satıcının Ayıplı Maldan Sorumluluğunun Koşulları”, **Terazi Hukuk Dergisi**, C. 9, Özel Sayı, 2014, s. 20 - 29.

ÇABRİ, Sezer:

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Ankara, Adalet, 2021.

ÇAĞLAYAN, Hasan Can:

"Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk Ve Seçimlik Haklar", **Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi**, 2016, S. 7, s. 351 – 372.

ÇİLCİ, Çiğdem:

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Ayıplı Mal Satışı Nedeniyle Mütessesil Sorumluluk, Ankara, Seçkin, 2019.

DEMİRBAŞ, Harun:

Yenilik Doğuran Haklar, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2007.

DÖNMEZ, Zeynep:

"Avrupa Birliği'nde Tüketici Hukuku Alanında Kanunlaştırma Hareketleri ve Tüketicinin Korunması Modelleri", **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi**, Prof. Dr. Cevdet YAVUZ'a Armağan, 2016, C. 22, S. 3 (Özel Sayı), s. 953 – 968. (Tüketicinin Korunması)

DÖNMEZ, Zeynep:

"2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi Ve Bu Direktifin Mesafeli Sözleşmeler Alanında Türk Hukuku'na Yansımaları", **İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 7, S. 1, 2016, s. 351-380. (Yansıma)

DURAL, Mustafa / SARI,
Suat:

Türk Özel Hukuku, Cilt 1, Temel Kavramlar ve Medenî Kanunun Başlangıç Hükümleri, İstanbul, Filiz Kitabevi, 2021.

EDİS, Seyfullah:

Türk Borçlar Hukukuna Göre Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu, Ankara, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları, 1963.

ERDOĞAN, İhsan:

“ Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmet İfalarına Karşı Korunması”, **GÜHFD**, C. 1, S. 2, 1997, s. 53 – 66.

EREN, Fikret:

Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Ankara, Yetkin Yayıncılık, 2022. (Borçlar Genel)

EREN, Fikret:

Borçlar Hukuku Özel Hükümler, Ankara, Yetkin Yayınları, 2022. (Borçlar Özel)

EREN, Fikret / DÖNMEZ, Ünsal:

Eren Borçlar Hukuku Şerhi, C. 3, Ankara, Yetkin Yayınları, 2022. (Şerh)

ERGÜNE, Mehmet Serkan:

Olumsuz Zarar, İstanbul, Beta, 2008.

ERKAN, Vehbi Umut:

"Tüketici Satış Sözleşmelerinde Kararlaştırılan Sürede Malın Teslim Edilmemesi Durumunda 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Ayıplı Mallara İlişkin Hükümlerinin Uygulanması", **Türkiye**

Adalet Akademisi Dergisi, S. 30, 2017, s. 293 – 320.

ERLÜLE, Fulya:

Türk Borçlar Kanunu’ na Göre Bedensel Bütünlüğün İhlalinde Manevi Tazminat, İstanbul, On İki Levha, 2021.

GÜLTEKİN, Esra:

“Aldatıcı Reklamlara Karşı 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Ayıp Hükümlerine Başvurulması”, **Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 18, S. 2, 2021, 1177 – 1198.

GÜMÜŞ, Mustafa Alper:

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, C. 1, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2014. (Şerh)

GÜMÜŞ, Mustafa Alper:

Borçlar Hukukunun Genel Hükümleri, Ankara, Yetkin Yayınları, 2021. (Borçlar Genel)

GÜZEL, Yakup:

Reklam Hukuku, Ankara, Seçkin, 2022.

HAVUTÇU, Ayşe:

“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Konu Bakımından Uygulama Alanı: Özellikle, Tüketici İşlemleri Bakımından Kanun’un Kapsamı”, **TAHD**, C. 9, Özel Sayı, 2014, s. 8 – 19. (Tüketici İşlemleri)

HAVUTÇU, Ayşe:

“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Ayıplı Mal veya Hizmet Nedeniyle Tüketicinin Tazminat Hakkı (Özellikle Bedensel Zararlar Yönünden)”, **Yeni Gelişmeler Işığında Bedensel Zararların Tazmini Uluslararası Kongre**, Ed: Sema Uçakhan Güleç / Necdet Basa, C. 2, Ankara, 2016, s. 91 – 114. (Bedensel Zarar)

HELVACI, Serap /
ALTINER YOLCU, Fatma
Zeynep:

“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un İspat Yüküne İlişkin Getirdiği Düzenleme”, **MÜHFHAD**, C. 24, S. 2, 2018, s. 804 – 822.

İNCEOĞLU, Murat:

“Ayıba Karşı Tekeffül ve Garanti Sorumluluğu”, **Yeni Tüketici Hukuku Konferansı (Makaleler-Tartışmalar)**, Der: Murat İnCEOğlu, İstanbul, On İki Levha, 2015, s. 153 - 238.

KADIOĞLU, Kamil:

“4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da 4822 Sayılı Kanun’la Yapılan Değişiklikler Hakkında İnceleme”, **TBB Dergisi**, S. 55, 2004, s. 295 - 316.

KAHVECİ, Nalan:

Taşınır Satımında Ayıplı Mal Nedeniyle Tüketicinin Sözleşmeden

Dönmesi, Ankara, Adalet Yayınevi, 2014.

KAPANCI, Kadir Berk:

6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu Açısından Satış Hukukunda Ayıptan Doğan Sorumluluk ve Sözleşmesel Garanti Taahhütleri, İstanbul, On İki Levha, 2012.

KARA, İlhan:

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku, Ankara, Yetkin, 2021.

KILIÇOĞLU, Ahmet M.:

Borçlar Hukuku Özel Hükümler, Ankara, Turhan Kitabevi, 2021.

KIRCA, Çiğdem:

“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna Göre Ayıplı Mal”, **Tüketici Hukuku Konferansları**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2015, s. 149-175. (Ayıplı Mal)

KIRCA, Çiğdem:

“6502 Sayılı TKHK’daki Düzenlemelerin Yorumlanması ve Görevli Mahkeme”, **Yargıtay Dergisi**, C. 43, S. 2, Nisan 2017, s. 343 – 418. (Yorum)

KOCAYUSUFPAŞAOĞLU,
Necip:

Güven Nazariyesi Karşısında Borç Sözleşmelerinde Hata Kavramı, İstanbul, Garanti Matbaası, 1968.

KOCAYUSUFPAŞAOĞLU, Necip / **Borçlar Hukuku Genel Bölüm**, C. 1, HATEMİ, Hüseyin / SEROZAN, Rona / İstanbul, Filiz Kitabevi, 2017.

ARPACI, Abdülkadir:

KULAKLI, Emrah:

Ürün Sorumluluğu ve Ayıp Kavramı, İstanbul, On İki Levha, 2009.

MAKARACI BAŞAK, Aslı:

“Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Gereğince Ayıplı Hizmet Hükümlerinin Uygulama Alanı”, **Prof. Dr. Özer Seliçi’nin Anısına Armağan, Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.11, S. 145-146, 2016, s. 507 – 537.

OĞUZMAN, M. Kemal / ÖZ, M. Turgut:

Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C. 1, İstanbul Vedat Kitapçılık, 2022.

ORAL, Tuğçe:

"Tüketici Sözleşmelerinin Uygulama Alanı ve Ticari ve Adi Sözleşmelerden Ayrılması", **Prof. Dr. Erdal Onar'a Armağan**, C. 2, Ankara, 2013, s. 1473-1504.

OZANOĞLU, Hasan Seçkin:

“Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Maddi Anlamda Uygulanma Alanı)”, **AÜHFD**, C. 50, S. 1, 2001, s. 55 - 90. (Tüketici Sözleşmeleri)

OZANOĞLU, Hasan Seçkin:

“Mukayeseli Hukuk ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Açısından

Tüketiciyi Koruyan Düzenlemelerin Kişi Bakımından Uygulama Alanı”, **Prof. Dr. Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan**, İstanbul, Beta Basım Yayın, 2000, s. 663-692. (Kişi Bakımından Uygulama)

ÖKTEM ÇEVİK, Seda:

“Elektronik Haberleşme Sektöründe Abonelik Sözleşmeleri”, **Bilkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Tüketici Hukuku Konferansı 5-6 Aralık 2015 Makaleler Tebliğler**, Ed.: Hüseyin Can Aksoy, Ankara, Yetkin, 2016, s. 461 – 483.

ÖZ, Turgut:

“Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Ayıba Karşı Tekeffül Hükümlerinin Uygulanmasında Borçlar Kanunu Hükümlerinin Yeri ve Rolü” **Bilkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Tüketici Hukuku Konferansı 5-6 Aralık 2015 Makaleler Tebliğler**, Ed.: Hüseyin Can Aksoy, Ankara, Yetkin, 2016, s. 175 – 195.

ÖZAY, Osman Levent:

“6502 Sayılı Yasa Kapsamında Tüketici İşlemi”, **ASEAD**, C. 4, S. 12, 2017, s. 257 – 272.

ÖZÇELİK, Ş. Barış:

“Tüketicinin Kullandığı Dönme Hakkı Yerine Bedel İndirimine Karar Verilebilir Mi? Yargıtay Hukuk Genel Kurulu’nun 7.6.2017 Tarihli Ve E.

2017/13-653, K. 2017/1085 Sayılı Kararı Üzerine Düşünceler”, **Türkiye Barolar Birliği Dergisi**, C. 2018, S. 135, 2018, s. 309 – 318.

ÖZDEMİR, Hayrunnisa:

Ayıplı Hizmetler, **Tüketici Hukuku Davaları Teori – Uygulama**, Ed: Oya Şahin Mccarthy / Mutlu DİNÇ, Ankara, Seçkin, 2021, s. 203 – 223.

ÖZEL, Çağlar:

Tüketicinin Korunması Hukuku, Ankara, Seçkin, 2021.

ÖZTAŞ, İlker:

“Türk Borçlar Kanunu Kapsamında Taşınır Satışında Alıcının Ayıplı Satılanın Değiştirilmesini Talep Hakkı”, **MÜHFHAD**, C. 22, S. 2, 2016, 331 – 364.

PETEK, Hasan:

“Tıbbî Müdahalelerden Kaynaklanan Uyuşmazlıklarda Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Uygulanması”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 15, Özel Sayı, 2013, s. 969 – 1017.

POROY, Reha:

“Tüketicinin Korunmasına İlişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları”, **Ord. Prof. Dr. Halil Arslanlı’nın Anısına Armağan**, İstanbul, 1978, s. 513-550.

SELİÇİ, Özer:

Borçlar Kanununa Göre Sözleşmeden Doğan Sürekli Borç

İlişkilerinin Sona Ermesi, İstanbul, 1976.

SEROZAN, Rona:

Sözleşmeden Dönme, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2007. (Dönme)

SEROZAN, Rona / BAYSAL, Başak / SANLI, Kerem Cem:

Borçlar Hukuku Özel Bölüm, İstanbul, On İki Levha, 2019.

SİRMEN, Lale:

“Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri”, **Aydın ZEVKLİLER’e Armağan**, C.III, Yaşar Üniversitesi E-Dergisi, Özel Sayı, 2013, s. 2465-2475. (Tüketici Hukukunun Amacı)

SİRMEN, A. Lâle:

“Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Genel Olarak Değerlendirilmesi”, **TAHD**, C.9, Özel Sayı, 2014, s.159-160. (Genel Değerlendirme)

ŞAHİN, Eda:

"6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Ayıplı Hizmetin Hukuki Niteliği, Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk Ve Tüketicilerin Seçimlik Hakları", **Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, 2016, C. XX, S. 1-2, s. 85 – 124.

ŞAHİN, Turan / KİZİR, Mahmut:

“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Genel Esaslar,

Haksız Şartlar ile Ayıplı Mal ve Hizmetler Konusunda Getirdiği Yenilik ve Değişiklikler”, **Terazi Hukuk Dergisi**, Cilt 9, Sayı 89, Ocak 2014, s. 68 - 78.

ŞAHİNCİ, Dilek:

İnternette Aldatıcı Reklam ve Reklamverenlerin Sorumluluğu, Ankara, Seçkin, 2011.

ŞAHİNİZ, C. Salih:

Tacirler Arası Ticari Satımlarda Satıcının Ayıplı İfadan (Ayıplı Mal Tesliminden) Sorumluluğu, Ankara, Seçkin, 2008.

ŞENOCAK, Zarife:

“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Ayıplı Mal Teslimi Halinde Tüketicinin Hakları”, **TAHD**, C. 9, Özel Sayı, 2014, s. 30 - 38. (Ayıplı Mal)

ŞENOCAK, Zarife:

Eser Sözleşmesinde Ayıbın Giderilmesini İsteme Hakkı, Ankara, Turhan Kitabevi, 2002. (Eser)

TANDOĞAN, Haluk:

Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, C. I/1, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2008. (Borçlar Özel)

TANDOĞAN, Haluk:

Türk Mes’uliyet Hukuku, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2010.

TAŞDELEN, Nihat:

“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’a Göre Tüketici Sıfatı”, **İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 16, S. 2, 2017, s. 705 – 719.

TAŞKIN, Mustafa:

“Tüzel Kişilerin ve Şirketlerin Tüketici Vasfı”, **Ankara Barosu Dergisi**, 1997, S. 1, s. 30-37.

TİRYAKİ, Betül:

Tüketicinin Korunması Hukuku Açısından Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk, Ankara, Yetkin, 2007. (Ayıplı Hizmet)

TOKBAŞ, Hakan:

“TKHK ve Uygulamasındaki Sorunlar”, **Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna Disiplinler Arası Yaklaşım**, Ed: Esra Hamamcıoğlu vd., Ankara, Seçkin, 2016, s. 33 – 42.

TURGUT, Cemile:

“Türk Borçlar Kanunu Uyarınca Satış Sözleşmesinde Ayıp Nedeniyle Bedelde İndirim Hakkı”, **İÜHFM**, C. 75, S. 1, 2017, s. 453 – 468.

TUTUMLU, Mehmet Akif:

Tüketici Yargılaması Hukuku, Ankara, Seçkin, 2019. (Tüketici Yargılaması)

TUTUMLU, Mehmet Akif:

“Tüketici Davaları Bakımından Tüketici Kavramı” **KTO Karatay**

- Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 1, S. 1, Ocak 2016, s. 179 – 198. (Tüketici Kavramı)
- TUTUMLU, Mehmet Akif: **Tüketici Hukukunda Manevi Tazminat Davası**, Seçkin, 2015. (Manevi Tazminat)
- TÜRKMEN, Ahmet: “Tüketici İşlemlerinde Ayıplı Mal ve Hizmetten Doğan Seçimlik Hakların Tabi Olduğu Zamanaşımı Süresi ve Bunun Garanti Taahhütleriyle İlişkisi”, **DEÜHFD, Prof. Dr. Hakan Pekcanitez’e Armağan**, C. 16, Özel Sayı, 2014, s. 3389 - 3448.
- ULAŞ KISA, Seda: “Avrupa Topluluk Hukukunda Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması”, **Prof. Dr. Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan**, İstanbul, Beta Basım Yayın, 2000, s. 1163-1167.
- YARDIM, İsa: **Tüketici Olarak Hasta Hakları**, Ankara, Adalet, 2016.
- YAVUZ, Cevdet: “Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Korunması (TKHK.M.4)”, **Prof. Dr. Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan**, İstanbul, Beta Basım Yayın, 2000, s. 1293 - 1316. (Ayıplı Mal ve Hizmetler)
- YAVUZ, Cevdet: **Özellikle Tüketicinin Korunması Sorunu Bakımından Satıcının**

- Satılanın (Malın) Ayıplarından Sorumluluğu**, İstanbul, Beta, 1989.
(Saticının Sorumluluğu)
- YAVUZ, Cevdet / ACAR, Faruk / ÖZEN, Burak:
- YAVUZ, Nihat:
- ZEVKLİLER, Aydın / AYDOĞDU, Murat:
- ZEVKLİLER, Aydın / GÖKYAYLA, Emre:
- ZEVKLİLER, Aydın / ÖZEL, Çağlar:
- Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler)**, İstanbul, Beta, 2022.
- Ayıplı İfa**, Ankara, Seçkin, 2016.
- Tüketicinin Korunması Hukuku**, Ankara, Seçkin, 2004.
- Borçlar Hukuku - Özel Borç İlişkileri**, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2021.
- Tüketicinin Korunması Hukuku**, Ankara, Seçkin, 2016.

ÇEVİRİMİÇİ KAYNAKLAR

<https://karararama.yargitay.gov.tr>

<https://www.lexpera.com.tr>