

BEGÜM ÖLÇER	T.C. MARMARA ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI ÖZEL HUKUK BİLİM DALI
TÜKETİCİ HUKUKUNDA GARANTİ SORUMLULUĞU VE SATIŞ SONRASI HİZMETLER	TÜKETİCİ HUKUKUNDA GARANTİ SORUMLULUĞU VE SATIŞ SONRASI HİZMETLER Yüksek Lisans Tezi
ÖZEL HUKUK ANA BİLİM DALI ÖZEL HUKUK BİLİM DALI	BEGÜM ÖLÇER
İSTANBUL, 2020	İSTANBUL, 2020



T.C.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI

ÖZEL HUKUK BİLİM DALI

TÜKETİCİ HUKUKUNDA

GARANTİ SORUMLULUĞU VE SATIŞ SONRASI HİZMETLER

Yüksek Lisans Tezi

BEGÜM ÖLÇER

DANIŞMAN: DOÇ. DR. MURAT TOPUZ

İSTANBUL, 2020

ÖZET

Garanti sorumluluğu ve satış sonrası hizmetler, tüketici işlemine konu edilmiş malın kullanımı esnasında meydana gelebilecek arızaların giderilmesi taleplerinde tüketicinin yaşayacağı sorunlar gözetilerek kanun tarafından öngörülmüş, kusursuz bir sorumluluk türüdür. Ne var ki uygulamada tüketicilerin bu sorumluluk kapsamında sahip olduğu haklardan bihaber oluşu ve tüketici işleminin karşı tarafını oluşturan kişilerce de Kanun’da öngörülen yükümlülüklerin yerine getirilmesinden kaçınılması çabası, yine doktrinde konunun farklı yönlerinde mevcut olan tartışmalar birçok problemi beraberinde getirmektedir.

Belirtilen sorunların çözümü, bunlar üzerinde detaylı bir inceleme ve bunu yaparken Kanun hükümlerinin, gerekçesinin, Kanun’un uygulanmasına ilişkin Yönetmeliklerin ve Yüksek Mahkeme kararlarının gözetilmesini gerektirmektedir. Bu çerçevede garanti belgesi ve satış sonrası hizmetler kanundan doğan bir borç olarak, ayıptan sorumluluk ve tüketicinin genel hükümler uyarınca sahip olduğu haklara ek haklar ve korumalar getirmekte, bununla beraber müteselsil sorumluluk esasının benimsenmesi neticesinde tüketicinin güçsüz konumunu iyileştirmektedir.

Anahtar Kelimeler: Garanti Belgesi, Tüketici, Üretici, Satıcı, İthalatçı, Satış Sonrası Hizmetler, Garanti Sorumluluğu

ABSTRACT

Warranty liability and after-sales services are a strict liability stipulated by law, taking into account the problems that the consumer will experience in the demand for the removal of malfunctions that may occurred during the use of the product subject to consumer transaction. However, in practice, the fact that consumers are unaware of their rights they have within the scope of this responsibility and the effort to avoid fulfillment of the obligations stipulated in the Law by the people who are the counterparty of the consumer transaction, the discussions on different aspects of the subject in the doctrine bring many problems.

The solution of the specified problems requires another examination on them and, in doing so, the provisions of the Law, preamble of the Law and the Regulations for the implementation of the Law and the Supreme Court decisions related with the implementation of Law. In this context, as a liability arising from the warranty certificate and after-sales services law, it brings additional rights and protections to the rights of the consumer in accordance with the general provisions and liability for defects, while improving the powerless position of the consumer as a result of the adoption of the principle of joint liability.

Keywords: Consumer, Manufacturer, Saler, Importer, Warranty Deed, After Sale Services.

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	i
KISALTMALAR	v
GİRİŞ	1

Birinci Bölüm

GARANTİ BELGESİ KAVRAMI VE

HUKUKUMUZDAKİ YERİ

I. GARANTİ BELGESİ KAVRAMINA GENEL BİR BAKIŞ	4
A. Hukukumuzdaki Düzenlemeler	5
B. Garanti Belgesi Kavramı	7
1. Tanımı	7
2. Garanti Belgesine İlişkin Getirilen Hukuki Düzenlemelerin Amacı	7
a. Tüketiciler Yönünden	8
b. Üretici, İthalatçı ve Satıcı Yönünden	8
C. Garanti Belgesinin Uygulama Alanı	9
D. Garanti Belgesinin Hukuki Niteliği	11
II. GARANTİ BELGESİNİN KONUSU, İÇERİĞİ VE SÜRESİ	15
A. Garanti Belgesinin Kapsamı	15
B. Garanti Belgesinin Süresi	18
C. Garanti Belgesinin Unsurları ve İçeriği	20
1. Zorunlu Unsurlar	20
2. Zorunlu Unsurlarda Eksiklik	23
3. İçerikte Yer Verilen Diğer Şartlar	25
E. Düzenlenmesine İlişkin Usul	26
III. GARANTİ BELGESİNİN TÜRLERİ	27
A. Zorunlu Garanti	27
B. İhtiyari Garanti	29
1. İçeriği	31
2. Kapsamı	32

3. Şekil.....	34
4. Süresi.....	34
5. İhtiyari Garanti Taahhüdünde Masraf Alınması Sorunu	35
6. İhtiyari Garanti Taahhüdünde Bulunanlar	37
a. Satıcının Garanti Taahhüdünün Hukuki Niteliği.....	38
b. Üretici ve İthalatçının Garanti Taahhüdü	39
C. İhtiyari Garanti Belgesinin Zorunlu Garanti Belgesine Etkisi	40

İkinci Bölüm

GARANTİ BELGESİNDEN DOĞAN

HAKLAR VE SORUMLULUK

I. TÜKETİCİNİN GARANTİ BELGESİ İLE SAHİP OLDUĞU HAKLAR	41
A. Tüketicinin Garanti Belgesi Koruması Kapsamındaki Hakları	41
1. Tüketicinin Ücretsiz Onarım Hakkı	41
2. Tüketicinin Diğer Seçimlik Hakları.....	44
a. Malın Tekrar Arızalanması	45
b. Azami Tamir Süresi.....	46
c. Malın Tamirinin Mümkün Olmaması	48
d. Malın Onarılmasına Rağmen Tüketicinin Güveninin Sarsılması.....	48
3. Onarım Hakkının Kullanılmasının Diğer Seçimlik Hakların Kullanılmasının Ön Şartı Olup Olmadığı	49
4. Diğer Seçimlik Hakların Kullanımında Getirilen Sınırlandırmalar	50
5. İhtiyari Garanti Belgesi Kapsamında Sahip Olunan Haklar	52
B. Hak Sahipleri	52
II. GARANTİ BELGESİNDEN DOĞAN SORUMLULUK.....	55
A. Garanti Sorumluluğu	55
1. Sorumluluğun Kaynağı	55
2. Sorumluluğun Niteliği	56
3. Sorumlu Kişiler.....	56
4. Garanti Belgesinin Düzenlenmesi ve Tüketicie Verilmesi Bakımından Sorumluluk.....	57
5. Tüketicinin Sahip Olduğu Haklar Bakımından Sorumluluk	60

a. Onarım Hakkının İleri Sürülmesi	60
b. Diğer Seçimlik Hakların İleri Sürülmesi	62
B. İhtiyari Garanti Belgelerinde Sorumluluk	65
1. Sorumlu Kişiler	65
2. Reklam ve İlanlardan Sorumluluk	66
C. Sorumluluğu Sona Erdiren Haller	66
1. Garanti Süresinin Dolması	66
2. Kullanıcı Hatası	67
3. Yetkili Servis Dışında İşlem Yapılması	69
D. Sorumluluğun Kapsamına Dâhil Olan Zararlar	70
E. Ayıptan Sorumluluk ile Garanti Sorumluluğu Arasındaki Farklar ve Benzerlikler	70

Üçüncü Bölüm

GARANTİ HÜKÜMLERİNİN TAMAMLAYICISI OLARAK

SATIŞTAN SONRA SERVİS HİZMETLERİ

I. SERVİS HİZMETLERİ	75
A. Hukuki Niteliği	76
B. Kullanım Ömrü Kavramı	78
C. Düzenlemenin Amacı	78
D. Satış Sonrası Hizmet Sağlamanın Zorunlu Kılındığı Mallar	80
E. Kapsam Bakımından Satış Sonrası Hizmetler	81
1. Bakım Hizmeti	82
2. Onarım Hizmeti	82
3. Montaj Hizmeti	83
II. SATIŞ SONRASI HİZMETLERİN YÜRÜTÜLMESİ VE SORUMLULUK	83
A. Satış Sonrası Hizmet Sunma Sorumluluğu	83
1. Yeterlilik Belgesi	84
2. Yetkili Servis İstasyonu	87
B. Servis İstasyonlarının Yükümlülükleri	89
1. Hizmet Verecek Servis İstasyonu	89
2. Servis Fişi ve Teslime İlişkin Belge Düzenleme	91

a. Teslim Belgesi.....	92
b. Servis Fişi.....	93
3. Azami Bakım ve Onarım Süresi.....	95
4. Azami Tamir Süresinin Aşılması	97
5. Yedek Parça Satışı ve Değiştirilen Parçalar.....	98
6. Onarım Yapılmasına Rağmen Arızanın Tekrarlanması	100
7. Satış Sonrası Hizmetler Karşılığında Tüketicinin Ödeyeceği Ücret....	100
8. Saklama Yükümlülüğü.....	101
C. Satış Sonrası Hizmetlerden Doğan Sorumluluk	101
1. Servis İstasyonlarının Sorumluluğu.....	101
a. Yetkili Servis İstasyonları Bakımından	102
b. Özel Servislerin Sorumluluğu.....	104
2. Üretici, İthalatçı ve Satıcının Sorumluluğu.....	105
a. İthalatçının Ticari Faaliyetinin Sona Ermesi Halinde Sorumluluk	107
b. Bakım ve Onarım Sürecinde Benzer Mal Tahsis Etme	108
c. Tüketicinin Yetkili Servis Dışında İşlem Yaptırması	109
d. Yetkili Servis İstasyonlarına İlişkin Bilgileri Paylaşma.....	110
SONUÇ	112
KAYNAKÇA.....	121

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
AÜHFD	: Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
BAM	: Bölge Adliye Mahkemesi
BATİDER	: Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi
bkz.	: Bakınız
C.	: Cilt
Der.	: Derleyen
DEÜHFD	: Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
dn	: dipnot
E.	: Esas
Ed.	: Editör
E.T.	: Erişim Tarihi
eTKHK	: 4077 sayılı mülga Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
f.	: fıkra
GBY	: Garanti Belgesi Yönetmeliği
HD	: Hukuk Dairesi
HGK	: Hukuk Genel Kurulu
İKÜHFD	: İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
İÜHF	: İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi
K.	: Karar
m.	: madde
MÖHUK	: 5718 Sayılı Milletler Arası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun
s.	: sayfa
S.	: Sayı
SBE	: Sosyal Bilimler Enstitüsü
T.	: Tarih
TBK	: 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu
TKHK	: 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
TMK	: 4721 Sayılı Türk Medeni Kanunu

TTK	: 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve devamı
vs.	: ve sair
Y.	: Yıl
Yarg.	: Yargıtay



GİRİŞ

Günümüzde Tüketici Hukukundan kaynaklanan uyuşmazlıkların büyük bir kısmı tüketicilerin satın aldığı mal ya da hizmetlerde mevcut olan ayıplardan yahut kullanım esnasında malın arızalanmasından ve tüketicinin karşılaştığı bu problemlerin giderilmesi arzusunun ileri gelmektedir. Teknolojinin hızla gelişmesi ve artan kitlesel üretimle beraber piyasaya arz edilen malların çeşitli özellikleri hakkında tüketicinin bilgi sahibi olmadığı ve yeteri kadar bilgilendirilmediği görülmektedir. Tüketici işleminin karşı tarafa kıyasla daha zayıf konumunda yer alan tüketicinin farklı sebeplerin yanı sıra özellikle anılan sebepler nedeniyle satın aldığı mallarda, gerek satın almadan önceki ve satış sürecinde gerekse satıştan sonra kullanım esnasında çeşitli sorunlarla karşılaşarak mağduriyet yaşamayı kaçınılmaz olmaktadır.

Hukukumuzda 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Kanun hükümlerinin uygulamasına ilişkin usul ve esasları ortaya koymak bakımından getirilen ilgili Yönetmeliklerde, tüketicilerin yaşayabileceği mağduriyetleri önlemek için koruyucu nitelikte çeşitli hükümler sevk edilmiştir. Çalışmamızın konusunu oluşturan garanti belgesi, garanti belgesi dolayısıyla gündeme gelen sorumluluk ve beraberinde getirdiği, tamamlayıcısı niteliği arz eden satış sonrası hizmetler, tüketicilere yönelik mevzuatımızda yer verilen koruyucu nitelikteki hükümler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kanun koyucu tarafından, belirli bazı mallar bakımından bir zorunluluk olarak öngörülmüşse de sözleşme serbestisi uyarınca ihtiyari bir şekilde de düzenlenmesine imkân tanıyan garanti belgesi ile tüketicinin satın aldığı bir malı kullanırken karşılaşabileceği problemlerin ne şekilde, kimler tarafından, hangi süre ve talepler dâhilinde giderilebileceği noktaları açıklığa kavuşturulmuştur. Bu bağlamda tüketiciye genel hükümler ile sahip kılındığı haklara ek bazı güvenceler sağlanmıştır.

Kanunda, garanti kapsamındaki mallar kadar garanti dışındaki mallar bakımından da tüketicinin satın aldığı ürünü hemen tüketme iradesi taşımayacağı, belli bir süre hatta kimi zaman uzun yıllar boyunca satın aldığı ürünü kullanarak ondan yararlanmak isteyeceği gözetilerek, bu süreçlerde onarım gereksinimi duyulması karşısında malın kullanım ömrü süresince tüketiciye servis sunma zorunluluğuna yer

verilmiştir. Müşteri memnuniyetinin gerçekleştirilebilmesinde de oldukça etkili olan malın bakımı, onarımı ve montajı gibi hususların yerine getirilmesi için uygulanacak yöntemler ve bu hizmetlerden sorumlu kişiler kanun tarafından tespit edilmiştir.

Garanti belgesine ve satış sonrası hizmetler sunma zorunluluğuna ilişkin yapılan yasal düzenlemeler, tüketicinin akdettiği tüketici işleminde daha iyi korunma beklentisini karşılamakta, bir sorunla karşılaştığında muhatabından talep edebileceği hakları ve bu hakların sınırları konusunda belirlilik sağlamakta ve bir yandan da kendileri bakımından getirilen yükümlülükler çerçevesinde üretici, ithalatçı ve satıcıyı daha özenli hareket etmeye yöneltmektedir.

Çalışmamızın inceleme konusunu esas olarak garanti sorumluluğu ve satış sonrası hizmetler oluşturacaktır. Çalışmamız üç ana bölüm ve sonuç kısmından meydana gelmektedir.

Birinci bölümde, hukukumuzdaki düzenlemeler ve mevzuatımız çerçevesinde garanti belgesi kavramı, getirilen düzenlemelerin amacı, uygulama alanı ile gerek tüketici gerek satıcı, üretici ve ithalatçı bakımından garanti belgesinin taşıdığı anlam, hukuki niteliği, içeriği, kapsamı ve türleri genel esaslarıyla açıklanmaya çalışılacaktır.

İkinci bölümde, garanti sorumluluğu kapsamlı bir şekilde ele alınacaktır. Bu bağlamda özellikle sorumluluğun hangi konular bakımından söz konusu olduğu incelenerek tespit edilen sorumluluk alanlarında sorumluluğun kimlere ait olduğu ortaya konacaktır. Ardından tüketicinin garanti belgesi ile malı satın almış olması dolayısıyla sahip olduğu hakları ve bu hakları hangi koşullarda ve ne şekilde ileri sürebileceği anlatılacaktır. Yine garanti sorumluluğunun sona ermesine ilişkin değerlendirmeler bu bölümde yapılacaktır.

Son olarak üçüncü bölümde ise garanti sorumluluğunun bir tamamlayıcısı olarak satış sonrası hizmetler, buna ilişkin hükümlerin amacı ile hizmetlerin kapsamının ne olduğu incelenecektir. Satış sonrası hizmetlerin yürütülmesi bakımından gerekli olan servis istasyonlarının kuruluşu ve kurulu bulunan servis istasyonları ile satış sonrası hizmetlerin yerine getirilmesi amacıyla akdedilen sözleşmelerin niteliği bu bölümde ele alınan bir başka konudur. Servis istasyonları bakımından yapılan değerlendirmelerde

yetkili servis istasyonları ve özel servis istasyonları ayırımına yeri geldikçe değinilecektir. Satış sonrası hizmetleri yerine getirmekle yükümlü kimseler, yükümlölüklerinin neler olduğu, yükümlölüklerin gereği gibi ifa edilmemesinin neticeleri, tüketicilerin satış sonrası hizmetler kapsamında sahip olduğu haklardan detaylıca bahsedilecektir.

Tüm çalışmamızda Kanun, Yönetmelikler, yargı kararları ve doktrindeki görüşler çerçevesinde yaptığımız inceleme ve değerlendirmeler neticesinde vardığımız sonuçlar, bu çalışmanın sonuç bölümünde kısaca ortaya konacaktır.



Birinci Bölüm

GARANTİ BELGESİ KAVRAMI VE HUKUKUMUZDAKİ YERİ

I. GARANTİ BELGESİ KAVRAMINA GENEL BİR BAKIŞ

Tüketiciler günlük hayattaki ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla mal ve hizmet satın alımına dair pek çok hukuki ilişki içerisine girerler. Ancak sanayi devrimi ile birlikte seri üretimin etkisini azaltarak kitlesel üretime geçilmesi, yine 20. yüzyılda sürekli gelişen ve değişen teknolojinin etkisiyle mal ve hizmet üretimindeki çeşitliliğin gün geçtikçe hızla artması, buna karşılık hukuki ilişkide alıcı konumunda yer alan tüketicinin gerek ürünlerin teknik özellikleri bakımından gerekse hukuki ilişkinin muhtevası ve kendisi bakımından doğuracağı sonuçlar yönünden yeteri kadar bilgi sahibi olmaması pek çok açıdan menfaatinin zarar görmesine neden olmaktadır.

Gerçekten de tüketiciler belli bir işlevi yerine getirmesi maksadıyla satın aldıkları malların üretim sürecini, üretim şeklini, üretildiği maddeleri, malın zorunlu ya da faydalı özelliklerini, fonksiyonlarını, kullanımın kendisi bakımından etkilerini bilememektedir. Yine satıcıların da bu hususlarda çoğu zaman sattıkları mallar hakkında yeterince bilgi sahibi olmamalarından dolayı tüketicileri bilgilendirmede eksik kalmaları, tüketicilerin satın aldıkları mallarla ilgili bir sorunla karşılaştıklarında sahip oldukları hakları ve bu haklarını kime karşı, hangi yollarla kullanacakları noktasında bilgi ve deneyim eksikliği içerisinde olmaları ve bilgilendirilme hususunda karşılaştıkları eksiklikler gibi etkenler tüketicilerin mağduriyet yaşamasına neden olmaktadır¹. Bu mağduriyet özellikle satılan malın ayıplı olması veya satın alındıktan sonra arızalanması hallerinde kendini göstermektedir.

Akdedilen bir tüketici sözleşmesinde taraflar arasındaki menfaat dengesinin sağlanmasına yönelik olarak, teknik, ekonomik ve psikolojik açıdan, sözleşmenin karşı tarafını oluşturan satıcı/sağlayıcıya nazaran daha zayıf konumunda bulunan tüketicinin korunmasına yönelik önlemler alma konusundaki girişimler, satılan malın ayıplı olması

¹ İ. Yılmaz Aslan, **6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, 5. Baskı, Bursa 2015, s. 1,2; Çağlar Özel, **Tüketicinin Korunması Hukuku**, 5. Baskı, Ankara 2019, s.35-37.

yahut malın arızalanması ihtimaline binaen garanti belgesi ve garanti sorumluluğuna ilişkin düzenlemelere mevzuatta ayrıca yer verme zorunluluğunu ortaya koymuştur.

A. Hukukumuzdaki Düzenlemeler

Hukukumuzda garanti belgelerine ilişkin düzenlemelere 4077 sayılı mülga Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun (eTKHK)² “*Garanti Belgesi*” başlıklı 13. maddesinde yer verilmişti. Söz konusu hükümde 4822 sayılı Kanun³ ile yapılan değişiklikler neticesinde garanti kavramı bakımından tüketicinin daha lehine olacak düzenlemeler getirilmiştir.

Mevzuatımızda, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK)⁴ ile ise mülga 4077 sayılı Kanunun getirdiği koruma alanını genişletilerek “*Garanti Belgesi*” başlıklı 56. ve “*İhtiyari Garanti*” başlığını taşıyan 57. maddelerinde garanti belgelerine ilişkin hükümler sevk edilmiş olup bu hükümler yürürlüktedir.

TKHK m.56 hükmünün uygulamasına ilişkin usul ve esasların çerçevesini belirlemek bakımından, dayanağı TKHK m.56 ve m.84 hükümleri olan Garanti Belgesi Yönetmeliği⁵ (GBY) çıkartılmıştır. Bu yönetmelik ile 4077 sayılı eTKHK’nun garanti belgesi hakkında getirdiği düzenlemelerin uygulama esas ve usullerini ortaya koyan önceki Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliği⁶ ilga edilmiştir.

6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu’nda (TBK)⁷ “Ayıptan Sorumluluk” başlığı ile 219 ilâ 231. maddeleri arasında ayıplı malların satışı nedeniyle doğan sorumluluk hakkında düzenlemelere yer verilmişse de TBK garanti belgesi yahut sorumluluğuna ilişkin bir hüküm içermemektedir. Tüketici Hukukundan kaynaklı olarak kurulan

² 08/03/1995 tarih ve 22221 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, E.T.:02/09/2019, (www.mevzuat.gov.tr).

³ 14/03/2003 tarihli ve 25048 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, E.T.:02/09/2019, (<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2003/03/20030314.htm>).

⁴ 28/11/2013 tarih ve 28835 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, E.T.:02/09/2019, (<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6502.pdf>).

⁵ 13/06/2014 tarih ve 29029 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan Garanti Belgesi Yönetmeliği, E.T.: 02/09/2019, (<http://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=19782&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>).

⁶ 14/06/2003 tarih ve 25138 sayılı Resmi Gazete’de Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik, E.T.: 02/09/2019, (<http://www.lexpera.com.tr/mevzuat/yonetmelikler/garanti-belgesi-uygulama-esaslarina-dair-yonetmelik>).

⁷ 04/02/2011 tarih ve 27836 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan 01/07/2012 yürürlük tarihli 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu, (www.mevzuat.gov.tr).

tüketici ve satıcı/sağlayıcı arasındaki hukuki ilişkinin bir özel hukuk ilişkisi olması karşısında, Tüketici Hukukunun idari para cezaları, tüketici hakem heyeti gibi getirilen düzenlemeler nedeniyle her ne kadar gün geçtikçe Borçlar Hukukundan ayrılacak düzenlemeler içermeye başladığı doktrinde⁸ ifade edilse de TKHK ile tüketiciye yönelik koruyucu nitelik arz eden bir takım özel düzenlemeler getirilmesi Tüketici Hukukunun Borçlar Hukuku ve Medeni Hukukun bir alt dalı olduğunu değiştirmeyecektir⁹. Nitekim TKHK m.83/f.1 hükmü “*Bu Kanunda hüküm bulunmayan hâllerde genel hükümler uygulanır.*” düzenlemesini içermekte ve madde hükmünün gerekçesinde tüketici hukukundan kaynaklı olarak ortaya çıkan problemlerin genel itibariyle sözleşmeler hukuku ile ilişkili olması sebebiyle özellikle TBK hükümlerinden boşluk doldurmada faydalanılacağı açıklaması bulunmaktadır.

Özellikle konusu satım olan sözleşmelerde geleneksel olarak yapılan adı satım ve ticari satım ayrımı, günümüzde sözleşmelerin bir tarafını tüketicilerin oluşturması ile üçüncü bir ayrımı gerekli kılmaktadır¹⁰. Garanti belgelerinin söz konusu olabilmesi için gerekli olan tüketici işlemi büyük oranda tüketicilerin taraf olduğu satım sözleşmelerinden ibaret olup sözleşmelere ilişkin TBK’da yer verilen genel emredici kuralların burada da göz ardı edilmesi mümkün olmayacaktır. Dolayısıyla TBK’da doğrudan garanti belgesine dair hükümlere yer verilmemiş olsa da garanti belgelerinin gündeme gelmesi için akdedilecek tüketici sözleşmeleri yahut garanti belgelerinin içeriği gibi pek çok konuda TBK hükümlerinin göz ardı edilmemesi ve uygulanması söz konusu olacaktır.

Son olarak kanun koyucu tarafından 6502 sayılı TKHK hazırlanırken, Avrupa Birliği’nde tüketici hukuku bakımından getirilen pek çok düzenlemenin iç hukuka uyumu gözetildiğinden, garanti belgeleri yönünden AB’nin bu Yönergelerinden

⁸ Lale Sirmen, “**Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri**”, Yaşar Üniversitesi Dergisi, Özel Sayı, 2013, Prof. Dr. Aydın Zevkliler’e Armağan içinde (s. 2465 -2476)., C.3, s.2470.

⁹ Sezer Çabri, **6502 Sayılı Kanun’a Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, 1. Baskı, Ankara 2016, s.13; Aslan, s.66,67.

¹⁰ Hasan Seçkin Ozanoğlu, **Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Maddi Uygulanma Alanı)**, AÜHFD, C.50, S.1, Y.2001, (Uygulama Alanı), s.82 vd.; Aydın Zevkliler, **Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun**, Ankara 2001, s.48-50.

1999/44 sayılı Malların Satışı ve Garantileri Hakkında AB Direktifi’nde yer verilen hükümlerin kimi zaman yol gösterici olabileceğini belirtmek isteriz¹¹.

B. Garanti Belgesi Kavramı

1. Tanımı

Garanti belgesinin tanımına ilişkin bir düzenlemeye gerek TBK’da ve Türk Ticaret Kanununda (TTK)¹² gerek TKHK’da yer verilmemiştir.

Garanti Belgesi Yönetmeliği m.4/f.1- (c) bendinde garanti belgesi, “*Üretici ve ithalatçılar tarafından, tüketiciye yönelik üretilen, ithal edilen veya satılan mallar için düzenlenen ve tüketicinin sahip olduğu hakları gösteren belge*” olarak tanımlanmıştır.

TKHK m.56 ve GBY m.4/f.1- (c) bendinde yer alan düzenlemeler doğrultusunda garanti belgesi; tüketicilere yönelik olarak üretilen, ithal edilen ve satış konusu edilen malın arızalanması durumunda tüketicinin kullanabileceği hakları ve bunun yanı sıra onarımın ve tüketicinin diğer haklarını kullanmasının şartları ile yollarını içeren, düzenlenmesi ithalatçı ve üretici bakımından zorunlu kılınmış, tüketiciye verilmesinde satıcının sorumluluğunun bulunduğu, yazılı bir belge, şeklinde tanımlanabilecektir¹³.

2. Garanti Belgesine İlişkin Getirilen Hukuki Düzenlemelerin Amacı

Hukukumuzda garanti belgesi ile ilgili yapılan düzenlemeler, özellikle ve öncelikle tüketici işleminin taraflarından karşı tarafa nazaran daha zayıf konumda olan tüketicinin menfaatlerine hizmet etse de işlemin diğer tarafında yer alan satıcı/üretici/ithalatçının yararlarını da gözeterek şekilde ele alınmıştır.

¹¹ 1999/44 sayılı Malların Satışı ve Garantileri Hakkında AB Direktifi, Avrupa Birliği Resmi Gazetesi, 07/07/1999 L 171/12, Türkçe metni için bkz.: Hakan Tokbaş, **İçtihatlı – Gerekçeli Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve AB Direktifleri**, 1. Baskı, İstanbul 2018, s.299 vd.

¹² 14/02/2011 tarih ve 27846 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu, E.T.:03/09/2019, (<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6102.pdf>).

¹³ İlknur Deniz, “Garanti Belgesi”, Selin Sert Sütçü (Ed.), **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna Göre Tüketici Hukuku Uygulamalarında Tüketicinin Korunması** içinde (s. 51-70), Ankara 2019, s.53; Murat Aydoğdu, **Tüketici Kılavuzu – Hukuk Rehberi**, İstanbul 2014, (Tüketici Kılavuzu), s.180.

a. Tüketiciler Yönünden

Garanti belgesinin tüketiciler yönünden en önemli faydası, öngördüğü ek güvenceler ile tüketicinin malı satın alırken güven sahibi olmasını sağlamasıdır. Garanti belgesi ile birlikte satılan bir mal bakımından, başta ücretsiz onarım olmak üzere belli koşullar dâhilinde diğer seçimlik haklarını da kullanabileceği güvencesi, kullanım esnasında malın arızalanması problemiyle karşılaşabileceği ihtimalini değerlendiren tüketicinin satın alma tercihlerini garantili mallardan yana kullanması yönünde etkileyecektir¹⁴.

Garanti belgesinden doğan hakların diğer seçimlik haklarla ilişkisi gözetildiğinde¹⁵, garanti belgesinin tüketici bakımından onarım seçimlik hakkını kullanma konusunda çekimser kalmaması, aksine bu hakkını kullanması bakımından tüketiciyi teşvik edici olması yönü, amaçladığı bir başka husus olarak karşımıza çıkmaktadır¹⁶.

Keza mevzuatımızda garanti belgesine ilişkin olarak getirilen hükümlerle, garanti kapsamına dâhil edilen mallar, garanti belgesinin zorunlu içeriği, tüketicilerin garanti bakımından sahip oldukları haklar ve bu hakları kime karşı, hangi süre içerisinde, nasıl kullanacaklarının kuralları ile istisnaları düzenlenmiş olup, söz konusu düzenlemeler ile tüketiciler bakımından belirsizlikler giderilerek bu konular açıklığa kavuşturulmuştur¹⁷.

b. Üretici, İthalatçı ve Satıcı Yönünden

Piyasadaki bir malın garanti belgesi ile satılması tüketiciler bakımından tercih edilmesinde önemli bir rol oynayacaktır. Üretici, ithalatçı ya da satıcı garanti belgesi ile, ürettiği, ithal ettiği ya da sattığı mal ile ilgili olarak, malı satın alan tüketicinin malda herhangi bir ayıp yahut arızalanma gibi bir sorunla karşılaşması durumunda, seçimlik haklarını kullanabileceği garantisini vererek, bir yönüyle mallarının tanıtılan ve vaat

¹⁴ Ahmet Karakocalı, “Madde 56”, “Madde 57” ve “Madde 58”, Hakan Tokbaş/Özlem Tüzüner (Ed.), Milli Şerh, 1. Bası, İstanbul 2016, (Milli Şerh), s.915; Aslan, s.155; Deniz, s.54.

¹⁵ Garanti belgesinden doğan hakların diğer seçimlik haklarla ilişkisi bu çalışmanın İkinci Bölümünde detaylı olarak ele alınmıştır.

¹⁶ Aslan, s.155,156.

¹⁷ Deniz, s.52.

edilen vasıflarda, standartlarda ve kalitede olduğu konusunda tüketiciyi ikna edici bir tutum sergilemektedir¹⁸. Garanti ile sağlanan hukuki korumanın kapsamı genişledikçe tüketicide malın kalitesi ve güvenilirliği bakımından o denli bir inanç oluşacaktır¹⁹. Bu durum ise tüketici nezdinde yarattığı güven duygusu ile satın alma tercihlerini söz konusu satıcı, üretici ve ithalatçının ürünlerinden yana kullanma konusunda olumlu etkileyerek satıcı, üretici ve ithalatçının ekonomik getiri elde etmesini sağlayacaktır²⁰.

Garanti belgesinin tüketicinin seçimlik haklarından ücretsiz onarım hakkını kullanmasını teşvik edici yapıda olması, bu talebin yerine getirilmesinin diğer seçimlik hakların kullanılması ile gündeme gelen taleplerin yerine getirilmesine kıyasla üretici, ithalatçı ve satıcı açısından daha avantajlı olması yönüyle de üretici, ithalatçı ve satıcıya fayda sağlamaktadır²¹. Yine garanti belgesi, garanti belgesi kapsamında tüketicinin sahip olduğu hakların ileri sürülmesi nedeniyle ortaya çıkacak maliyetlere maruz kalmamak için üretici ve ithalatçının, standartlara uygun, kaliteli ve güvenli mallar üretmesini ve ithal etmesini teşvik etmektedir²².

C. Garanti Belgesinin Uygulama Alanı

Garanti belgesine ilişkin düzenlemelere mevzuatımızda TKHK ve Garanti Belgesi Yönetmeliğinde yer verilmiştir. Mevzuatta bulunan bu hükümlerin uygulanacağı işlem türlerinin hangileri olabileceğinin tespit edilmesi noktasında TKHK kapsamı belirleyici olacaktır.

TKHK'nın kapsamının belirlenmesine ilişkin m.2 hükmünde, *“Kanunun her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsadığı”* belirtilmiştir. Dolayısıyla m.2 hükmünden yola çıkarak garanti belgesine ilişkin mevzuatta yer verilen

¹⁸ Teoman Akünel, **“Satıcının Onarım Garantisi”** İÜHF Mecmuası içinde (s. 547-570), S.1-4, Y.1973, s.552; Kenan Tunçomağ, **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, C.2, İstanbul 1977, s.162; İlker Evren, **“Türk Satım Hukukunda Onarım Garantisi”**, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara 2010, s.14.

¹⁹ Evren, s.63.

²⁰ Karakocalı, (Milli Şerh), s.915; Deniz, s.54.

²¹ Aslan, s.156; Akünel, s.548,549.

²² Evren, s.64.

hükümlerin, TKHK gereğince tüketici işlemi kapsamına dâhil olan işlemlere uygulanacağı sonucuna ulaşılabilecektir²³.

Garanti belgelerinin uygulama alanının tüketici işlemleri ile sınırlı olmasından bahisle tüketici işlemi kavramı ile ifade edilmek istenilenden kısaca, kanuni tanımı gözetilerek, malı edinmekteki amacı ticari veya mesleki olmayan, gerçek veya tüzel kişilerin²⁴, piyasada bu amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile aralarında kurdukları hukuki işlem ve akdettikleri sözleşmeler olarak söz edilebilir. Bu noktada tüketicinin malı edinme amacının hem kişisel kullanım hem de mesleki veya işletmesel kullanım olmaması gerekmektedir²⁵. Ancak doktrinde bu şekilde bir karma amacın bulunması hâlinde ağırlıklı olarak hangi amaç için kullanıldığı gözetilerek tüketici işlemi olarak değerlendirilip değerlendirilmeyeceği sonucuna varılması gerektiğini ileri süren bir görüş de mevcuttur²⁶.

Garanti belgesine ilişkin hükümlerin uygulanması, taraflar arasında mevcut hukuki ilişkinin tüketici işlemi olarak nitelendirilip nitelendirilmeyeceği tespiti yapılarak mümkün olabilecektir. Tüketici işleminin taraflarını ağırlıklı olarak tüketici ve satıcı/sağlayıcı oluştursa da özellikle garanti belgesi, tüketici ile üretici ve ithalatçı arasında da bir ilişki meydana getirmekte olup, anılan ilişki de esasında bir tüketici işlemidir²⁷.

Garanti belgesinin uygulama alanını tüketici işlemleri oluşturmakla birlikte bu işlem genellikle tüketici sözleşmeleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Tüketici

²³ Tüketici işlemi kavramına dair detaylı bir inceleme için bkz.: M. Alper Gümüş, **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, C.1, İstanbul 2014, s.1 vd.

²⁴ Tüzel kişiler de ticari ve mesleki olmayan amaçlar doğrultusunda hukuki işlem yaptıklarında tüketici sıfatını haiz olabilecektir. Ancak ticaret şirketlerinin işlemlerinin tamamı ticari olduğundan bunlar, bir hukuki işlemin tarafları arasında tüketici konumunda bulunamayacaklardır. Bkz.: Hasan Seçkin Ozanoğlu, **“Mukayeseli Hukuk ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Açısından Tüketiciyi Koruyan Düzenlemelerin Kişi Bakımından Uygulanma Alanı”**, Prof. Dr. M. Kemal OĞUZMAN’ın Anısına Armağan, İstanbul 2000, (Kişi Bakımından Uygulama), s.663 vd.; Ahmet Battal, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Yönünden Tacirlerin Tüketici Sıfatı**, Prof. Dr. Ali BOZER’e Armağan, Ankara 1998, s.313 vd; Erden Kuntalp, **“Finansal Kiralama Kanunu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketim ve Yatırım Malı Ayrımı”**, Prof. Dr. Ali BOZER’e Armağan, Ankara 1998, içinde (s.287-311), s.305 vd.

²⁵ Tüketicilerin malı edinmedeki amacını belirlerken, kişisel, ailevi ya da ev işlerinde kullanım kıstasları gözetilebilir. Bkz.: Ozanoğlu, (Kişi Bakımından Uygulama), s.679, Kuntalp, s.301.

²⁶ Nalan Kahveci, **Taşınır Satımında Ayıplı Mal Nedeniyle Tüketicinin Sözleşmeden Dönmesi**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir 2012, s.84; Fulya Erlüle, **“Tüketim Mallarının Satımı Sözleşmesi ve Bu Mallara İlişkin Olarak Verilen Garantiler Hakkında Yönerge”** Prof. Dr. Necip KOCAYUSUFPAŞAOĞLU İçin Armağan, içinde (s.419-434), Ankara 2004, s.421.

²⁷ Evren, s.131, dn.383.

sözleşmelerine ilişkin bir tanım TKHK’da yer almamakla birlikte doktrinde bu sözleşmeler, müteşebbisler ile gerçek yahut tüzel kişi olan tüketiciler arasında akdedilen ve müteşebbislerin işletme faaliyetleri ile sağladığı hususlar ile ilgili olarak tüketicilere bir malın mülkiyetini, kullanım hakkını devrettiği veya bir hizmet sağladığı, tüketicinin de bunun karşılığında bir bedel ödemeyi üstlendiği sözleşmeler olarak tanımlanmıştır²⁸.

D. Garanti Belgesinin Hukuki Niteliği

Garanti belgesinin hukuki niteliğine ilişkin bir belirleme yapılırken, öncelikle bu konudaki kanuni düzenlemelerin amacı ve gerekçesi, yine garanti belgesinin zorunlu unsurlarının neler olduğu, düzenlenmesinden, verilmesinden ve içerdiği hakların kullanılmasından doğan sorumluluğun kimler üzerinde olduğu gibi hususlar gözetilmelidir²⁹. Hukuki niteliğin ne olduğu konusu garanti belgelerinde özellikle tüketicinin seçimlik hakları ve zamanaşımı bakımından kendini gösterecektir³⁰. Bu konuda doktrinde görüş birliği bulunmayıp, farklı görüşler ileri sürülmüştür.

Garanti belgesinin hukuki niteliğine dair doktrinde ileri sürülen görüşlerden ilki, *satış sözleşmesinin bir şartı olduğu* yönündedir³¹. Bu görüş, garanti belgesi ile tarafların satış sözleşmesi kapsamında edindikleri asli edim yükümlülüklerinin yanında ayrıca fer’i olarak yükümlülük altına girmekte olduklarını savunmaktadır.

Sözleşmede yan edim yükümlülükleri, asli edim yükümlülükleri gibi sözleşmenin esaslı unsurunu oluşturmamakta, dolayısıyla sözleşmenin kurulması

²⁸ Hasan Seçkin Ozanoğlu, “Yargıtay Uygulamasında TKHK’nın Uygulama Alanı Bakımından İsimli Sözleşmeler”, Ankara Barosu Dergisi, S.3, Ankara 2000, (Uygulama Alanı), s.55; Doktrinde tüketici sözleşmesi yerine kavram olarak “tüketim sözleşmesi” de kullanılmakta olup bu yönde bkz.: Mehmet Demir, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Tüketim Sözleşmeleri ile İlgili Hükümlerinin Eleştirisi ve Çözüm Önerileri”, Prof. Dr. Fikret Eren’e Armağan, Ankara 2006, (Tüketim Sözleşmeleri), s.397.

²⁹ Elif Beyza Akkanat Öztürk, *Tüketici Satımında Garanti Belgesinin Hukuki Niteliği*, 1. Baskı, İstanbul 2019, s.33.

³⁰ Aslan, s.154.

³¹ Nihat Yavuz, *Öğretinin ve Uygulamanın Işığında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*, Ankara 2010, (Şerh), s.1070; Gonca Gülfem Bozdağ, *Türk ve Avrupa Birliği Tüketici Hukukunda Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmetlerden Doğan Hakları Kapsamında “Garanti Belgesi”*, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli 2004, s.71; Tuba Birinci Uzun, “Garanti Belgesi Uygulaması, Bu Uygulama İle Tüketicilere Sağlanan Koruma ve Karşılaşılan Sorunlar”, Ed.: Mutlu Dinç, Terazi Hukuk Dergisi içinde (s.95-103), S.46, Y. 2010, s.98; Mehmet Demir, “Tüketim Mallarının Satımındaki Garantilere İlişkin AB Yönergesi ve Ülkemizdeki Yasal Düzenleme”, AÜHFD (içinde s.23-51), C.54, S.3, Y.2005, s.36; Ahmet Alpaslan Göçer, *Garanti Belgeleri*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya 2013, s.57; Esra Ünal Yeşilyurt, *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Malın Satımında Ayıptan Doğan Sorumluluk*, Ankara Üniversitesi SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2019, s.45; Aslan, s.154; Karakocalı, (Milli Şerh), s.917.

yönünde taraf iradelerinde öne çıkmamakta ve sözleşmenin türünü de belirlememektedir³². Sözleşmenin tipik unsurunu teşkil eden asli edim yükümlülükleri bulunmaksızın yahut taraflarca bu yükümlülükler üzerinde iradelerin uyuşması söz konusu olmaksızın sözleşmenin geçerli olarak kurulduğundan bahsedilemeyecekken; yan edim yükümlülüklerinin sözleşmenin kurulmasını etkilemedikleri gözetildiğinde, bunlara ilişkin hükümlerin geçersizliği, sözleşmenin tamamını geçersiz kılmayacaktır³³.

Garanti belgesinin bir yan edim yükümlülüğü olarak sözleşmenin şartını teşkil ettiğini ileri süren bu görüş, yan edim yükümlülüğünün bahsi geçen özellikleri de dikkate alındığında, garanti belgesinin geçersiz olması durumunda dâhi satış sözleşmesinin geçerli olmaya devam edeceği; buna karşılık tersi halde, yani satış sözleşmesinin geçersiz olması durumunda artık garanti belgesinin geçerli olmaya devam edemeyeceği, dolayısıyla içerdiği hakların hak sahibi tarafından ileri sürülemeyeceği sonucuna varmaktadır³⁴.

Satış sözleşmesinin şartı olarak garanti belgesinin hukuki niteliğini tespit eden ve tarafların garanti belgesi düzenlenmesi ve verilmesi neticesinde bağımsız bir borç altına girmediklerinden bahseden bu görüşe yönelik *doktrinde eleştiriler* de mevcuttur.

Aksi görüşe göre, garanti belgesini tüketiciye veren satıcı iken düzenleyenin üretici veya ithalatçı olmasından bahisle, garanti belgesinin verilmesi ile tüketici ile üretici arasında kurulan hukuki ilişkinin tüketici ile satıcı arasında kurulan hukuki ilişkiden bağımsız olduğunu ifade edilmektedir.³⁵ Yani üretici veya ithalatçı satış sözleşmesinin tarafı olmadıklarından bu sözleşmeden kaynaklanan bir asli edim yükümlülükleri de mevcut değildir³⁶. Eleştiriye konu edilen bu görüş ise, ileri sürdüğü fikir gözetildiğinde satış sözleşmesinin varlığını garanti belgesinin verilmesi için gerekli bulmasına rağmen, sözleşmenin geçersiz olması durumunda garanti belgesinin ve

³² Ahmet Kılıçoğlu, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, Genişletilmiş 21. Baskı, Ankara 2017, s.40,41; Fikret Eren, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, 23. Baskı, Ankara 2018, s.249,250.

³³ Hüseyin Hatemi/ K. Emre Gökyayla, **Borçlar Hukuku Genel Bölüm**, 4. Bası, İstanbul 2017; s.31; Necip Kocayusufpaşaoğlu, **Borçlar Hukuku Genel Bölüm**, C.I, 7. Baskı, İstanbul 2017, s.174 vd.; Kılıçoğlu, s.40; Eren, s.249-251.

³⁴ Gamze Gökçe Önder Dingil, **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Satıcının Ayıplı Mal ve Hizmetten Doğan Sorumluluğu**, Selçuk Üniversitesi SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya 2017, s.119; Göçer, s.58; Aslan, s.154; Bozdağ, s.71.

³⁵ Ayşe Havutçu, **Türk Hukukunda Örtülü Bir Boşluk: Üreticinin Sorumluluğu**, 1 Baskı, Ankara 2005, s.40.

³⁶ Akkanat Öztürk, s.78, dn.162.

içerdiği hakların akıbetinin ne olacağı hususunda herhangi bir görüş beyan etmemesi nedeniyle eleştirilerek, bu durumda satıcıya olduğu gibi üreticiye karşı da hak sahibince garanti belgesi dâhilindeki hakların kullanılamayacağı belirtilmektedir³⁷.

Yine hukuki niteliğin garanti belgesinden kaynaklanan hakların sahibine etkisi bakımından doktrindeki ikinci görüş kabul edildiğinde, üçüncü kişilerin bu hakları kullanabilmesinin kural olarak sözleşmenin devrini gerektireceği doktrinde değerlendirilmektedir³⁸.

Garanti belgesinin hukuki niteliğine dair değerlendirmeler içeren *Yargıtay kararları*, *garanti belgesinin satış sözleşmesinin eki olduğunu* ifade etmektedir³⁹. Doktrinde Yargıtay'ın bu görüşü, garanti belgesinden doğan sorumluluğun kaynağının kanun olmasına ayrıca sözleşmesel bir sorumluluk da ekleyerek tüketicuyu koruma esas amacını destekleyerek koruma alanını genişleteceği şeklinde yorumlanmaktadır⁴⁰.

Doktrindeki başka bir görüş ise, garanti belgesinin *tek tarafa borç yükleyen sözleşme niteliğinde* olduğunu ileri sürmektedir⁴¹. Tek taraflı sözleşme görüşünün dayanağı olarak ise garanti belgesinin garanti alan bakımından hiçbir borç doğurmadığı, yalnızca belli başlı külfetler getirdiği, bu külfetlerin edim olmaması dolayısıyla yerine getirilmemesi durumunda garanti verene karşı bir borç doğmuş olmayacağı gösterilmektedir⁴².

Garanti belgesinin ihtiyari olarak düzenlendiği durumlara özgü olarak bu görüş değerlendirildiğinde, garanti konusunda ihtiyari olarak taahhüt edilen edimler karşılığında, tüketicinin bedel ödemediği yahut başka bir edim yükümlülüğü altına girmedeği hallerde garanti belgesinin hukuki niteliğinin tek tarafa borç yükleyen sözleşme olacağı söylenir iken, tüketicinin bir bedel yahut başka bir edimi ifa

³⁷ Aslan, s.154, dn.97.

³⁸ Akkanat Öztürk, s.78.

³⁹ Yarg. 15. HD., T.:02/04/2001, E.:2001/790, K.:2001/1628 sayılı kararında kurulan hükümde “*Taraflar arasındaki sözleşmenin eki garanti belgesi ile dava konusu cihaz için bir yıl garanti tanınmıştır...*” ifadelerine yer verilerek garanti belgesinin sözleşmenin eki niteliğinde olduğu görüşü ortaya konmuştur. E.T.:04/10/2019, (www.kazanci.com).

⁴⁰ Göçer, s.60.

⁴¹ Göçer, s.67; Deniz, s.56.

⁴² Deniz, s.56; Göçer, s.67.

karşılığında sürenin uzatıldığı hallerde garanti belgesinin iki tarafa borç yükleyen sözleşme niteliğinde olduğundan bahsedilir⁴³.

Garanti belgelerinin, kanun gereği bir zorunluluk olarak öngörülmesi dolayısıyla *üreticinin tüketici ile akdetmek zorunda kaldığı bir sözleşme olduğu*, üreticinin kanundan kaynaklanan bu yükümlülüğünü yerine getirmediğinde tüketicinin yasal yollara başvurarak garanti sözleşmesinin kurulmasını sağlamak amacıyla üreticinin bu yönde irade beyan etmesini talep edebileceği de doktrinde ortaya atılan başka bir görüştür⁴⁴. Bu görüşün kabulü ile tüketicinin garanti koruması ile sahip olduğu hakları kullanabilmesi için öncelikle garanti sözleşmesinin kurulmasını sağlaması, ardından da kurulan bu ilişkide haklarını talep etmesi gerekecek; böylece tüketicinin defalarca yasal yollara başvurması ile zaten kanun gereği sahip olduğu hakları tek seferde kullanabilmesi zorlaşacağından kanaatimizce bu görüş uygulamaya aktarılmaya müsait değildir.

Doktrinde, kanunda herhangi bir düzenleme bulunmayan garanti belgesi türlerinin *isimsiz sözleşme* olarak nitelendirilebileceği ileri sürülmektedir⁴⁵.

Garanti belgesinin hukuki niteliği bakımından belirtilen görüşlerden sonuncusu ise, *kanundan doğan bir borç olduğu* yönündedir⁴⁶. Kanundan doğan borç görüşü, bu görüş kabul edildiğinde, zorunlu olarak düzenlenmesi ve tüketiciye verilmesi gereken garanti belgeleri bakımından bu yükümlülüklerin yerine getirilmemesi karşısında tüketicinin yine de garanti koruması kapsamında sahip olduğu haklarını kullanmaya devam edebileceğini, garanti belgesinin ise yalnızca kanundan doğan borç ilişkisini ispatlamaya yarayan bir araç olduğunu ifade etmekte olup kanaatimizce isabetlidir⁴⁷.

⁴³ Deniz, s.56.

⁴⁴ Berk Kapancı, **6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu Açısından Satış Hukukunda Ayıptan Doğan Sorumluluk ve Sözleşmesel Garanti Taahhütleri**, 1. Baskı, İstanbul 2012, s.213; Ahmet Türkmen, “Tüketici İşlemlerinde Ayıplı Mal ve Hizmetten Doğan Seçimlik Hakların Tabi Olduğu Zamanaşımı ve Bunun Garanti Taahhütleriyle İlişkisi”, DEÜHFD, Prof. Dr. Hakan Pekcanitez’e Armağan, C.16, Özel Sayı, Y.2015, içinde (s.3389-3448), s.3423; Gümüş, s.119.

⁴⁵ Göçer, s.66.

⁴⁶ Rabia Özsoy, **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Ayıplı İfa ve Sonuçları**, Ankara Üniversitesi SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2019, s.111; Özge Erbek Odabaşı, “**6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerin Göre Garanti Belgesinin Hukuki Niteliği**”, DEÜHFD, Prof. Dr. Şeref Ertaş’a Armağan, C.19, Özel Sayı-2017, içinde (s.611-677), s.660; Karakocalı, (Milli Şerh), s.915; Kahveci, s.152; İncoğlu, s.222; Demir, s.37.

⁴⁷ İncoğlu, s.223; Erbek Odabaşı, s.660.

II. GARANTİ BELGESİNİN KONUSU, İÇERİĞİ VE SÜRESİ

A. Garanti Belgesinin Kapsamı

Düzenlenecek garanti belgesinin hangi türde ürünler için düzenlenebileceği ve hangi ürünler bakımından düzenlenmesinin zorunlu kılındığı ele alınması gereken bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Öncelikle belirtmek gerekir ki garanti belgelerinin kullanım alanına tüketiciler için üretilmiş her tür mal dâhil olabilirken, hizmetler için zorunlu olarak garanti belgesi düzenlenmesi söz konusu olamayacaktır⁴⁸. Nitekim TKHK m.56/f.1’de de garanti belgelerinin *tüketicie yönelik olarak üretilen veya ithal edilen mallar için* düzenlenmesi zorunlu kılınmış olup hizmetler bu kapsama dâhil edilmemiştir.

1999/44 sayılı AB Direktifinde, belli istisnalar haricinde maddi ve taşınır mallar tüketim malı olarak öngörülmüştür⁴⁹. Ancak bu konuda doktrinde Direktifteki düzenlemelerin bazı nitelikteki ürünler için asgari korumayı tespit ettiği, bu nedenle taşınmaz mallar gibi farklı mal grupları için garanti belgesi düzenlenmesini engelleyen bir husus olmadığı belirtilmektedir⁵⁰.

TKHK m.3/f.1 (h) bendinde yer alan mal tanımından yola çıkarak, bir tüketici işlemi olarak satış sözleşmesine konu edilen, *taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz malları ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü vb. her türlü gayri maddi mal*⁵¹ hakkında garanti belgesi düzenlenebileceğinden bahsedilebilir⁵². Ancak bu malların tamamı için garanti belgesi düzenlenmesinin zorunlu olmadığını belirtmekte de fayda bulunmaktadır. Zira kanun koyucunun garanti belgesi düzenlenmesi zorunluluğu yüklediği taşınır mallar Kanun kapsamındaki tüm

⁴⁸ Aydın Zevkliler/Murat Aydoğdu, **Tüketicinin Korunması Hukuku**, 3. Baskı, Ankara 2004, s.336; Sirmen, s.2468; Havutçu, s.122,123; Göçer, s.76; Deniz, s.57.

⁴⁹ 1999/44 sayılı Malların Satışı ve Garantileri Hakkında AB Direktifi, m.2/f.1-(b) bendinde, icra ya da başka yolla kanunun verdiği yetkiyle satılan mallar ve sınırlı bir hacim ya da belli miktarda satılmayan su ve gaz ile elektrik de tüketim malları kapsamına dahil edilmiştir. Metnin ayrıntısı için bkz.:Tokbaş, s.305.

⁵⁰ Göçer, s.81.

⁵¹ Ses ve görüntü kaydı yapılabilen ve barındıran CD, DVD, hafıza kartı vb. TKHK mal kapsamına dâhil iken, bu şekilde maddi bir mal üzerinde şekillendirilemeyen konser, tiyatro gibi eserlerin ancak hizmet olarak değerlendirilebileceği yönünde bkz.: Gümüş, s.28-29.

⁵² Doktrinde, TKHK’da açıkça bir kıstas olarak yer almasa da Kanunun uygulama alanına dâhil edilebilecek olan tüketici işlemine konu edilebilecek malların ancak “tüketim malları” olabileceği ifade edilmekte, burada da hukuki işlem meydana getirilirken tarafların iradesinin hangi amaca yönelik olduğunun belirleyici olacağı belirtilmekte olup bu yönde bkz.: Ozanoğlu, Maddi Anlamda Uygulama Alanı, s.80, Demir, Tüketim Sözleşmeleri, s.398 vd; Kuntalp, s.300 vd.

taşınır mallar olmayıp, yalnızca Garanti Belgesi Yönetmeliği Ekinde yer alan listede sayılan taşınır mallar ile sınırlıdır⁵³.

4077 sayılı eTKHK garanti belgesi düzenlenmesi zorunlu olan malları sanayi malları ile sınırlı olarak hüküm altına almış bulunuyordu⁵⁴. 6502 sayılı TKHK ile bu sınırlandırma kaldırılmış olup, m.3'te yer verilen malların tamamının garanti belgesi kapsamına alınabileceği hükmü getirilmiştir. TKHK ile sanayi malları ayrımının kaldırılmış olması, şartları taşıyan sanayi malları bakımından garanti belgesi düzenlenmesine engel teşkil etmeyecektir⁵⁵. Kaldı ki sanayi malları, özellikle teknik özellikleri gereği tüketicilerin yeteri kadar bilgi sahibi olamamaları dolayısıyla, tüketicilerin bu ürünleri satın almada ve kullanmada korunması gereken bir alan olduğundan, ayırım ortadan kalkmış olsa dâhi bu mallar bakımından garanti belgesi düzenlenmesinin önünü kapatan bir hükmün Kanunda yer almaması yerindedir⁵⁶.

Kanaatimizce, kanunda yapılan söz konusu değişiklik, kapsamın sınırlarının genişletilerek sanayi malları haricinde daha fazla ve farklı malların garanti belgesi ile birlikte piyasada tüketicilere sunulacak olmasının önü açılmış ve bu durum özellikle garanti belgesi düzenlenmesinin gayeleri de göz önüne alındığında isabetli olmuştur.

TKHK ile her ne kadar hakkında garanti belgesi düzenlenebilecek malların kapsamı genişletilmiş olsa da bu malların tümü için garanti belgesi düzenlenmesi bakımından zorunluluk getirilmemiştir. Garanti belgesi düzenlenmesi zorunlu olan mallar TKHK m.56/f.4 hükmü uyarınca Garanti Belgesi Yönetmeliği ile belirlenecektir. Garanti Belgesi Yönetmeliği'nin 1. maddesinde, garanti belgesi ile satılmak zorunda olan malları belirlemenin Yönetmeliğin amacı olduğu belirtilmiş ve 2. maddesine göre bu mallar Yönetmelik ekinde yer verilen bir listede sayılmıştır⁵⁷. Listede kişisel kullanım ve bakım cihazları, taşıtlar ve yedek parçaları, telekomünikasyon aletleri, evlerde kullanılan elektronik aletler, spor ve müzik aletleri gibi günlük hayatta

⁵³ Erbek Odabaşı, s.614,618; Karakocalı, (Milli Şerh), s.917.

⁵⁴ 4077 sayılı mülga TKHK m.13/f.1'de "İmalatçı veya ithalatçılar ithal ettikleri veya ürettikleri **sanayi malları için Bakanlıkça onaylı garanti belgesi düzenlemek zorundadır...**" düzenlemesine yer verilmiştir.

⁵⁵ Aydın Zevkliler/Çağlar Özel, **Tüketicinin Korunması Hukuku**, 1. Baskı, Ankara 2016, s.393.

⁵⁶ Aslan, s.153,154.

⁵⁷ Bkz.: Garanti Belgesi Yönetmeliği EK-1:6502 sayılı TKHK Gereğince Garanti Belgesi ile Satılması Zorunlu Olan Ürünler, E.T.:06/10/2019,

(<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=19782&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>).

tüketicilerin sıklıkla kullandıkları ve ihtiyaçlarını gidermeye hizmet eden pek çok tüketim malı sayılarak zorunlu garantiye tâbi kılınmıştır⁵⁸.

Garanti Belgesi Yönetmeliği m.5/f.1’de garanti belgesi düzenlenmesi zorunlu olan mallar bakımından *kullanılmamış mallar* şartına yer verilmiş olduğunu da belirtmek gerekir⁵⁹.

Konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar TKHK’da mal kavramının içerisinde sayılmış olup, eTKHK düzenlemesinin sanayi malları sınırlandırmasını kaldıran TKHK hükümleri sayesinde garanti belgesi uygulamasında yer alabilecek bir mal türü olarak karşımıza çıksa da düzenleme zorunluluğuna ilişkin Garanti Belgesi Yönetmeliği Ekinde yer verilen mevcut listede sayılmadığından, bahsi geçen taşınmazların zorunlu garanti kapsamında kalmadığı söylenebilir⁶⁰.

Garanti Belgesi Yönetmeliği’nde garanti belgesiyle birlikte satılmasının zorunlu tutulduğu mallar haricinde kalan, yani Yönetmelik’te sayılmayan mallar bakımından garanti belgesi düzenlenmesine ve malların bu belge ile satılmasına mâni olan bir kanuni düzenleme bulunmayıp bu husus aşağıda detaylıca ele alınacağı üzere TKHK m.57 hükmünde yer verilen ihtiyari garanti belgesi ile mümkün olabilecektir⁶¹. Ancak Yönetmelikte sayılmayan mallar için garanti taahhüdünde bulunulması için garanti verenin zorlanamayacağı belirtilmelidir⁶².

⁵⁸ Garanti belgesine ilişkin mülga Yönetmelik ekinde garanti belgesi düzenlenmesi zorunlu kılınan malların yer aldığı listede, anestezi cihazları, tıbbi laboratuvar cihazları, kamyon, forklift, çekici, dokuma tezgahı, biçerdöver vs. gibi mallara yer verilmesinin, bu malların genel olarak tüketici satımına değil ticari satıma konu edilebileceği, dolayısıyla bu mallar bakımından garanti belgesi düzenlenmesi zorunluluğunun getirilmesinin Kanun’un amacına ve kapsamına uygun düşmediği yönünde doktrinde eleştiri mevcuttu. Bkz. Evren, s.143; Erbek Odabaşı, s.639; Kahveci, s.146-148, dn.367. Yeni Yönetmelik’te aynı konuya ilişkin ekli liste incelendiğinde, bu gibi mallar yerine genellikle tüketicilerin günlük hayattaki ihtiyaçları doğrultusunda kullandığı mallar bakımından garanti zorunluluğu getirilmiş olması doktrindeki eleştiri de gözetildiğinde, kanaatimizce yerinde olmuştur.

⁵⁹ Yönetmelik’te yer bulan kullanılmamış mal ifadesi, doktrinde, tüketicilerin günlük dildeki kullanımlarını karşılayacak biçimde “*üretilen sıfır mal*” olarak ifade edilmiş olup her iki kavramın birbirini karşılayacağı kanaatindeyiz. Söz konusu kullanım için bkz. Ayşe Barış, **6502 Sayılı Kanun Kapsamında Ayıplı İfadan İthalatçı ve Üreticinin Sorumluluğu**, İstanbul Şehir Üniversitesi SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2018, s.159.

⁶⁰ Deniz, s.59.

⁶¹ Aslan, s.148.

⁶² Bozdağ, s.78.

B. Garanti Belgesinin Süresi

Garanti belgesi ile tüketiciye tanınan hakların, garanti sorumluluğu altında olan kişilere karşı kullanılabileceği zaman aralığını ve sınırlarını garanti süresi tayin eder⁶³.

TKHK m.56/f.2 hükmünde “*Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlamak üzere asgari iki yıldır. Ancak, özelliği nedeniyle bazı malların garanti şartları Bakanlıkça başka bir ölçü birimi ile belirlenebilir.*” düzenlemesine yer verilmiştir.

Kanuni düzenleme uyarınca garanti süresi kural olarak en az iki yıldır⁶⁴. Yine garanti süresinin başka bir ölçü birimi ile belirlenebilmesi mümkün olup Garanti Belgesi Yönetmeliği m.6/f.1’de de herhangi bir ölçü birimi olarak sürenin belirlenebileceği öngörülmüştür. Böyle bir imkân getirilmesi bazı malların özellikleri gereği iki yıllık süreden evvel de arızalanabileceği hususunda ileri gelmektedir⁶⁵. Yönetmeliğin garanti belgesi ile satılması zorunlu olan malları listeleyen ekinde bazı mallar bakımından garanti süresine ilişkin farklı bir ölçü getirildiği görülmektedir. Örneğin, projeksiyon cihazları bakımından 2 yıl veya 5000 saat, binek otomobiller için 2 yıl veya 60.000 km, araç lastikleri için 2 yıl veya 1,6 mm dış derinliği gibi süreler getirilmiştir⁶⁶.

Madde gerekçesinde de belirtildiği üzere, garanti süresinin yıl haricinde farklıca ölçü birimleriyle belirlendiği hâllerde, sürelerden önce dolan ile birlikte garanti süresi sona ermiş olacaktır⁶⁷. Örneğin, binek otomobilin kullanımı ile 60.000 km’ye ulaşıldığında henüz 7 ay geçmiş olsa dâhi artık bu otomobil açısından garanti süresi sona ermiş sayılacak ve 2 yıllık sürenin kalanının garanti sorumluluğu açısından hâlen devam ettiğinden bahsedilemeyecektir.

⁶³ Akkanat Öztürk, s.53.

⁶⁴ İki yıllık garanti süresinin, zamanaşımı süresi olduğu yönünde, bkz.: Ömer Arbek, **Satım Konusu Ayıplı Malın Tamir Edilmesi**, 1. Baskı, Ankara 2005, s.237; Akkanat Öztürk, s.57.

⁶⁵ Seda Hatunoğlu, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Satıcının Ayıba Karşı Tekeffilden Doğan Sorumluluğu**, 1. Baskı, Ankara 2019, s.214.

⁶⁶ İki yıllık asgari garanti süresinin yanı sıra başka bir ölçü birimi ile garanti süresinin tayin edildiği hallerde bu ölçü birimine ilişkin bilgi Garanti Belgesi Yönetmeliği EK-1:6502 sayılı TKHK Gereğince Garanti Belgesi ile Satılması Zorunlu Olan Ürünler Listesinde belirtilmektedir.

⁶⁷ Tokbaş, s.146; Özel, s.287. Kanun tarafından garanti süresi bakımından farklı bir ölçü biriminin belirlendiği mallarda verilen garanti taahhüdüyle kanunda öngörülen asgari iki yıllık süreden daha fazla bir süre boyunca garanti koruması sağlandığı hallerde dâhi, belirlenen ölçü biriminin dolması ile garanti süresinin sona erdiği yönünde bkz.: Karakocalı, (Milli Şerh), s.920.

Garanti süresinin yıl haricinde farklı bir ölçü birimiyle belirlenebilmesi için, malın belirlenen değerin tespitini sağlayabilecek bir yapıda olması yahut bu değerin hesaplanmasına yarayacak bir mekanizmasının bulunması gerektiği Garanti Belgesi Yönetmeliği m.6/f.2’de ifade edilmektedir. Yine aynı fıkrada malın, süreyi işaret eden ölçü biriminin tespitini sağlayabilecek yapıda olmaması veya bunun için gerekli bir düzeneğe sahip olmaması durumunda, garanti süresi bakımından belirtilen ölçü biriminin esas alınmayacağını ve garanti süresinin asgari iki yıl olduğunun kabul edileceği düzenlemesi de yer almaktadır. Böylece malın farklı bir ölçü birimiyle belirlendiği hâllerde tüketicinin süre bakımından baz alacağı hususun yıl mı ölçü birimi mi olacağı tereddütü ile karşılaştığında çözümsüz kalmaması sağlanmıştır.

Garanti süresine ilişkin olarak TKHK’da ve Yönetmelikte yer alan hükümler nispi emredici niteliktedir⁶⁸. Tüketici hukukunda nispi emredici olarak getirilen kuralların aksi yalnızca tüketicinin lehine olacak şekilde kararlaştırılabilir; bu kurallar bakımından tüketicinin aleyhine bir durum teşkil edecek şekilde anlaşmalar yapılamayacaktır⁶⁹. Dolayısıyla bahsi geçen garanti sürelerinin tüketici aleyhine azaltılması düşünülemeyecek; buna rağmen öngörülenden daha uzun bir sürenin sözleşme ile kararlaştırılması geçerli olacaktır⁷⁰. Nitekim Yargıtay tarafından verilen bir kararda düzenlenen garanti belgesinde kanunda öngörülen iki yıllık sürenin altında olacak şekilde bir yıllık garanti süresinin yer aldığı, ancak garanti süresinin kanunda öngörülen süreden daha aşağı çekilemeyeceği, bu şekilde düzenlenmiş belgenin tüketiciyi yanıltıcı nitelikte olduğu ve getirilen sınırlamanın kabul edilemeyeceği ifade edilmiştir⁷¹. Bu şekilde garanti süresinin iki yıldan daha uzun bir zaman dilimi için kararlaştırılması ihtiyari garanti ile sağlanabilir⁷².

Malın teslim edildiği an garanti süresinin işlemeye başladığı tarih olarak mevzuatta öngörülmüştür. Garanti belgesinden doğan hakların kullanılabilmesi ve sorumluluğun devam edip etmediğinin belirlenebilmesi açısından esas alınacak olan

⁶⁸ Çabri, s.910.

⁶⁹ Yavuz, Şerh, s.8 vd; Kanunun açıkça cevaz verdiği haller saklı kalmak kaydıyla kanun ile tüketiciye tanınan hakların sözleşme hükümleri ile sınırlandırılmasının yahut ortadan kaldırılmasının mümkün olmadığı yönünde bkz.: Cevdet Yavuz, “Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Korunması (TKHK m.4)” Prof. Dr. M. Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan, içinde (s.1293-1316), İstanbul 2000, s.1299.

⁷⁰ Akkanat Öztürk, s.52; Bozdağ, s.77.

⁷¹ Yargıtay HGK, T.:08/07/2009, E.:2009/4-291, K.:2009/318, E.T.:11/11/2019, (www.kazanci.com).

⁷² Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s. 181,182.

süre, mal tüketiciye teslim edilmediği sürece sözleşme kurulmuş olsa dâhi başlamayacaktır⁷³. Yani garanti süresinin başladığından bahsedebilmek için tüketiciye malın zilyetliğinin devri şarttır. Malın tüketiciye teslim edildiği tarih, garanti belgesinde, faturada ya da satışa ilişkin fişte yer alabilir. Bu belgelerde, yer verilen teslim tarihine ilişkin farklılıklar bulunuyorsa, kayıtların eksiksiz ve doğru tutulması yükümlülüğünün satıcıda olduğundan bahisle, tüketici lehine olarak en yeni tarihin teslim tarihi olarak esas alınması gerektiğinden doktrinde bahsedilmektedir⁷⁴.

Garantili bir mal, tüketiciye teslim edilmesinin ardından, garanti süresi içerisinde arızalanır ve tamir edilirse, Garanti Belgesi Yönetmeliği m.6/f.3 uyarınca tamirde geçen süre garanti süresine eklenecektir⁷⁵. Bir örnek ile açıklamak gerekirse, iki yıl garanti süresine sahip olan bir mal bu süre içerisinde bozulması dolayısıyla tamire gönderilmiş ve tamir edilmesi 10 gün sürmüştü, 10 günlük bu süre garanti süresinin bitimine eklenecektir.

Malın arızalanması ve koşulların oluşması üzerine tüketici tarafından ayıpsız misli ile değiştirme hakkı kullanıldığında, malın değiştirilmesinin söz konusu olduğu hâllerde ise değiştirilen malın, garanti süresinin tamamına sahip olacağı söylenemeyecektir. Böyle bir hâlde garanti süresi, satın alınan malın ancak kalan garanti süresi kadardır (GBY m.10)⁷⁶. Başka bir deyişle, değiştirilen mal için garanti belgesinin süresi sıfırlanarak en baştan yeni bir süre işlemeye başlamayacak; yeni mal değişime konu edilen malın garanti süresi ile sınırlı bir süre garantiye tabi olacaktır⁷⁷.

C. Garanti Belgesinin Unsurları ve İçeriği

1. Zorunlu Unsurlar

Garanti belgesinin taşınması gereken zorunlu unsurlara ilişkin düzenleme, TKHK m.56/f.1 atfıyla Garanti Belgesi Yönetmeliğinin 7. maddesinde “*Garanti Belgesinde Bulunması Zorunlu Bilgiler*” başlığı altında yer almaktadır. Mevzuatta bu unsurların garanti belgesi içeriğine dâhil olması hususunda getirilen zorunluluk ile

⁷³ Karakocalı, (Milli Şerh), s.920; Çabri, s.909.

⁷⁴ Evren, s.219, dn.540.

⁷⁵ Zevkliler/Özel, s.392.

⁷⁶ Türkmen, s.3426,3427; Arbek, s.239.

⁷⁷ Deniz, s.66.

esasinda tüketicie bilgi vererek onların aydınlatılmasını sağlama amacı güdülmektedir⁷⁸. Belirtmeliyiz ki, garanti belgesinin zorunlu içeriğine ilişkin hükümler, zorunlu garanti belgesinde olduğu gibi ihtiyari garanti belgesi bakımından da uygulanacaktır. Zira garanti belgesi ihtiyari olsa dâhi Garanti Belgesi Yönetmeliği kapsamında olduğundan, Yönetmelikte düzenlenen zorunlu unsurlara dair bilgileri içermesi gerekmektedir⁷⁹.

Her ne kadar satış sözleşmesinin tarafını oluşturmaya da tüketiciye karşı sorumlu olan kişilere, tüketicinin ulaşabilmesini sağlamak maksadıyla, zorunlu unsurların ilki Yönetmeliğin anılan maddesinin 1. fıkrasının (a) bendinde, “...*Üretici veya ithalatçı firmanın unvanı, adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri ile yetkilisinin imzası ve kaşesi...*” şeklinde düzenlenmiştir⁸⁰.

Aynı fıkranın (b) bendinde ise, “*Satıcının unvanı, adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri ile yetkilisinin imzası ve kaşesi...*” diğer bir zorunlu bilgi olarak öngörülmüştür. Zira tüketici ile sözleşmeyi akdeden ve taraf olarak sözleşmede yer alan satıcı, satın alınan ürün ile ilgili yaşanan bir problemde tüketicinin başvuracağı ilk kişi olmasının yanı sıra yine TKHK m.56/f.1 düzenlenen garanti belgesini tüketiciye vermekle mükellef olan kişidir. Dolayısıyla garanti belgesinde satıcıya ilişkin bilgilerin yer alması tüketicinin sorumlu kişilere başvurması hâlinde satıcının kimliğini ve iletişim bilgilerini tespit etmesini sağladığı kadar, satıcıya kanun tarafından getirilen yükümlülüğün, kendisi tarafından yerine getirilip getirilmediğinin tespiti noktasında da önem arz etmektedir⁸¹.

Zorunlu unsurlara ilişkin olarak (c) bendinde “*Fatura tarih ve sayısı*”, (ç) bendinde “*Malın cinsi, markası, modeli ile varsa bandrol ve seri numarası*” bilgileri de sayılan diğer hususlardandır. Yönetmeliğin (c) bendinde yer verilen malın fatura tarihi ve sayısına dair bilgi, eTKHK döneminde bizzat Kanun tarafından zorunlu kılınmış olsa

⁷⁸ Çabri, 912.

⁷⁹ Akkanat Öztürk, s.39, dn.42.

⁸⁰ Akkanat Öztürk, s.38, dn.40.

⁸¹ Akkanat Öztürk, s.38, dn.41.

da (eTKHK m.13/f.1), TKHK metninde bu bilgiye yer verilmemiş; Yönetmelik tarafından bu içerik öngörülmüştür⁸².

Garanti belgesi dolayısıyla sorumluluğun devam ettiği yahut tüketicinin haklarını kullanabildiği zaman diliminin ne olduğu, (e) bendi ile düzenlenen “*Garanti süresi*” nin zorunluğu içeriğe dâhil edilmiş olması ile gerek tüketici gerek sorumlu kişiler bakımından aydınlatıcı olacaktır. Bunun yanı sıra garanti süresinin başlayacağı anın malın tüketiciye teslim anı olduğundan bahisle, (d) bendinde “*Malın tüketiciye teslim tarihi ve yeri*” hususuna garanti belgesinde yer verilmesinin zorunlu kılınmış olması, sürenin başlayacağı anın tespiti ve tüketicinin bu konuda yanılığa düşmemesi bakımından fayda sağlayacaktır.

(f) bendinde yer verilen “*Azami tamir süresi*” ne ilişkin zorunlu bilgi, tüketicinin onarım hakkını kullanması hâlinde önem arz edecektir. Zira malın onarımı için kanunda öngörülen azami tamir süresi içerisinde onarımın gerçekleştirilememesi hâlinde, tüketicinin diğer seçimlik haklarına başvurması gündeme gelebileceğinden, azami tamir süresinin tam olarak ne kadar olduğuna ilişkin bilgi, tüketicinin onarım hakkını kullanmış olmasına rağmen diğer haklarının doğduğunu belirleyebilmesi için gereklidir.

Tüketicinin malın hangi süre boyunca ve garanti altına alınan parçalarının neler olduğu konusunda tereddüt yaşamasını engellemeye yönelik olarak (g) bendinde “*Bütün parçaları dâhil olmak üzere malın tamamının garanti süresince garanti kapsamında olduğuna ilişkin bilgi*” ye yer verilmesi zorunlu tutulmuştur⁸³.

(ğ) bendinde “*Kanunun 11 inci maddesinde tüketiciye sağlanan seçimlik haklara ilişkin bilgi*” içerikte yer vermek zorunda olan ve sahip olduğu bu haklar bakımından çoğunlukla bilgi eksikliği içerisinde olan tüketicinin haklarından haberdar olmasına olanak tanıyan unsurların en önemlilerinden biri olarak karşımıza çıkmaktadır.

⁸² Ankara Barosu Tüketici Hakları Kurulu, Ankara Barosu Başkanlığı, 4077 – 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Karşılaştırması, Ankara 2014, s.133.

⁸³ Mülga Yönetmelik m.7/f.1 – (h)’de yer alan “...en az iki yıl ve/veya Bakanlıkça belirlenen ölçü birimi ile tespit edilen değere göre...” şeklindeki ifadeye yeni Yönetmelikte yer verilmemiştir.

Sorumluluğun sınırlarından birini oluşturabilecek olan “*Kullanım hatalarına ilişkin bilgi*” ise (h) bendinde, garanti belgesinde yer alması gereken zorunlu bilgilerden bir diğeri olarak düzenlenmiş bulunmaktadır.

Tüketicilerin izleyebileceği yasal yollara ilişkin olarak ise (ı) bendinde “*Tüketicilerin şikâyet ve itirazları konusundaki başvurularını tüketici mahkemelerine ve tüketici hakem heyetlerine yapabileceklerine ilişkin bilgi*” unsuru, bu hususta büyük oranda deneyimsiz ve bilgi eksikliği olan tüketicilere yol gösterici nitelikte olacaktır. Mülga Yönetmelikte, bu hüküm yerine “*Tüketici lehine tanınabilecek haklarla ilgili diğer hususlar*” ibaresine yer verilmişken, yeni Yönetmelikte bu hüküm kaldırılarak tüketiciler yönünden hükmün daha açık ve belirsizliğe yol açmayacak şekilde bilgilendirici olması sağlanmıştır⁸⁴.

Son olarak ise Yönetmelik maddesinin (i) bendinde özellikle ihtiyarî garanti belgeleri bakımından gündeme gelebilecek olan “*Varsa tüketiciye sağlanan diğer haklar*” zorunlu unsur olarak sayılmıştır. Böylece tüketicinin kendisine sağlanan ek korumalardan açıkça haberdar olması sağlanacaktır.

2. Zorunlu Unsurlarda Eksiklik

Garanti Belgesi Yönetmeliği’nin 7. maddesinde sayılan ve garanti belgesi içeriğinde bulunması bakımından zorunluluk getirilen bilgiler, uygulamada tüketicilere sunulan garanti belgelerinde çoğunlukla yer almaz. Örneğin, garanti belgesi içeriğinde üretici yahut ithalatçının unvan ve iletişim belgelerine yer verilse de bu firmaların yetkili kişinin imzasının ya da kaşesinin eksik olmasına sıklıkla rastlanır. Yine bilhassa elektronik ticaret vasıtasıyla tüketicilerin yaptıkları alışverişler neticesinde kendilerine satın aldıkları ürünle birlikte gönderilen garanti belgesinde, sözleşme tarihi, malın tüketiciye teslim tarihi veya satıcıya ilişkin bilgiler tamamlanmamaktadır⁸⁵. Kısacası uygulamada garanti belgelerinde, Yönetmelik maddesine olduğu gibi yer

⁸⁴ Mülga Yönetmelik m.7/f.1 – (j) bendi.

⁸⁵ Akkanat Öztürk, s.70,71, dn.140.

verilerek bilgilerin içeriği somutlaştırılmadan bir taslak halinde tüketicilere ibraz edilmektedir⁸⁶.

Uygulamada karşılaşılan garanti belgesinin zorunlu unsurlarını teşkil eden bilgilerini ihtiva etmemesi veya eksik olarak ihtiva etmesi sorunları karşısında herhangi bir yaptırım uygulanıp uygulanmayacağı yahut garanti belgesinin geçerliliği bakımından akıbetinin ne olacağı konusuna dair kanuni bir düzenleme bulunmamaktadır. Bu durumda kanaatimizce garanti belgesinin geçersiz olarak değerlendirilmesi, kanunun garanti belgesini düzenleme amacıyla bağdaşmayacaktır. Dolayısıyla içeriğinde zorunlu bilgilere yer verilmese yahut bilgiler eksik olarak yer alsa dâhi garanti belgesinin geçerliliğini koruyacağını ve bu durumun tüketicinin haklarını kullanmasını engellemeyeceğini söylemek isabetli olacaktır. Nitekim TKHK m.56 hükmünün gerekçesinde garanti belgesi verilmemesinin tüketicinin yasal haklarını kullanmasına mâni olmayacağı⁸⁷ ifade edilmişken, düzenlenerek tüketiciye verilmiş bir garanti belgesinin salt eksik bilgi içermesi nedeniyle tüketiciyi haklarını kullanmaktan mahrum bırakacağı yönünde yorum yapmak yerinde olmayacaktır. Doktrinde de garanti belgesinin tüketiciye sunulmamasının yanı sıra içeriğindeki bilgilerin eksik olarak sunulması durumunda da garanti yükümlülüğünün ortadan kalkmayacağı söylenmektedir⁸⁸.

Doktrinde, ihtiyarî garanti belgesini düzenleyen TKHK m.57/f.5'in ihtiyari garanti taahhüdünün madde metninde öngörülen özellikleri taşımasa da taahhüt edeni bağlayacağı yönündeki düzenlemesinden yola çıkarak, söz konusu hükmün kıyasen zorunlu garanti belgesine de uygulanmasını ve zorunlu garanti belgesinde de zorunlu unsurların bulunmaması halinde geçerliliğini korumaya ve tüketiciye karşı sorumluluğun devam edeceği ileri sürülmektedir⁸⁹. Bu doğrultuda garanti belgesinin geçerli şekilde düzenlenmemesi karşısında, garanti belgesi dolayısıyla sahip olduğu hakları talep eden tüketicinin, malın faturası, fişi, modeli, satıcının kayıtları vs. gibi

⁸⁶ Akkanat Öztürk, s.70.

⁸⁷ Tokbaş, s.146.

⁸⁸ Çabri, s.912.

⁸⁹ Deniz, s.63.

hususları ortaya koyması ve garanti süresi içerisinde olduğunu, garanti korumasına başvurabileceğini ispatlayabilmesinin mümkün olması gerektiği belirtilmektedir⁹⁰.

3. İçerikte Yer Verilen Diğer Şartlar

Garanti belgesinde bulunması zorunlu bilgiler haricinde başkaca kayıtlara yer verilip verilemeyeceği ve bu kayıtların geçerliliği ele alınması gereken bir diğer konudur. Bu hususu garanti belgesinde yer verilen kayıtların, tüketiciye bir takım ek haklar sağlayıp sağlamadığı ve tüketicinin haklarını sınırlandırıcı nitelikte olup olmadıklarına göre irdelemek gerekmektedir.

Garanti Belgesi Yönetmeliği'nde getirilen düzenleme garanti belgesi içeriğinde yer alacak asgari bilgileri ortaya koymaktadır. Dolayısıyla garanti belgesinde zorunlu unsurlar haricinde başkaca bilgilere ya da şartlara yer vermek mümkün gözükmemektedir.

Yönetmelik m.7/f.1 (i) bendi ile açıkça, tüketiciye sağlanacak ek haklara garanti belgesinde yer verilebileceğini ifade etmektedir. Bir başka deyişle, tüketiciye garanti belgesi ile kanunen tanınmış haklar haricinde ek olarak başka haklar verilmesi ve buna ilişkin bilgilerin de garanti belgesi içeriğinde yer almasına cevaz verilmiştir.

Tersi durum, yani tüketicinin kanun gereği sahip olduğu hakların ortadan kaldırılması veya daraltılmasına yönelik kayıtların garanti belgesi içeriğine dâhil edilip edilemeyeceği değerlendirilmelidir.

Tüketiciye kanun tarafından tanınmış hakların ortadan kaldırılmasına ya da bu hakların daraltılmasına/sınırlanılmasına ilişkin kayıtlar geçersizlik yaptırımına tabi olmalıdır⁹¹. Zira akdettiği satış sözleşmesi ile satın aldığı mal hakkında kendisine garanti verilen tüketicide, kanun gereği sahip olduğu haklara ek bazı hakların kendisine tanındığı düşüncesiyle güven duygusu artacak olup, aksine haklarını kısıtlayan ya da ortadan kaldıran kayıtların ve buna ilişkin bilgilerin garanti belgesi içeriğine dâhil edilmesi tüketici açısından beklenmedik ve alışılmadık bir durum yaratacaktır⁹². Kanaatimizce bu kayıtlar bakımından söz konusu olacak geçersizlik yaptırımı, kısmi

⁹⁰ Evren, s.172.

⁹¹ Aslan, s.146,148.

⁹² Aslan, s.146,147.

geçersizlik olup bu kayıtlar gerek sözleşmesel ilişkide yer alan gerekse garanti belgesinde yer alan diğer şartlar veya hükümlerin geçerliliğini etkilemeyecek; kısaca tüketicinin haklarını sınırlandıran veya ortadan kaldıran kayıtlar dışındaki hükümler geçerliliğini korumaya devam edecektir⁹³.

Doktrinde, bu tür kayıtlar bakımından değerlendirme yapılırken konunun genel işlem şartlarının tüketici hukukundaki görünümü olan haksız şartlar ve bu şartların geçerliliği ile birlikte ele alındığı görülmektedir. Buna göre, garanti belgesi içeriğinde yer alan ve tüketicinin haklarını sınırlandıran ya da ortadan kaldıran hükümler şaşırtıcı hüküm olduğundan tüketici açısından bağlayıcı olmayacaktır⁹⁴.

E. Düzenlenmesine İlişkin Usul

TKHK m.56/f.1 hükmü uyarınca garanti belgesi, Bakanlık tarafından belirlenen mallardan, ülke sınırları içerisinde üretimi yapılanlar için üretici ve yurt dışından ithal edilen mallar bakımından ithalatçılar tarafından düzenlenecektir⁹⁵. Yine ihtiyari garanti söz konusu olması hâlinde TKHK m.57/f.1’de belirtildiği üzere bu kişilerin yanı sıra satıcı ve sağlayıcı tarafından da garanti taahhüdünde bulunulması mümkün olacaktır.

Düzenlenmiş garanti belgesini, tüketiciye, aralarında kurulan satış sözleşmesi neticesinde sunmakla yükümlü satıcının, garanti belgesini tüketiciye vermek dışında, bu belgenin düzenlenip düzenlenmediğini takip ederek, üretici ya da ithalatçıya belgeyi düzenlettirmekle de yükümlü olduğu hususu doktrinde ifade edilmektedir⁹⁶.

Garanti belgesi düzenlenmesi usulünde 4077 sayılı eTKHK döneminde, düzenlenen garanti belgesinin Bakanlığa onaylatılması koşulu öngörülmüştü⁹⁷. Ancak 6502 sayılı TKHK ile m.56 gerekçesinde de ifade edildiği gibi, Bakanlık onayına ilişkin koşul kaldırılmıştır⁹⁸. Dolayısıyla yeni kanunla yapılan bu değişiklik neticesinde,

⁹³ Eren, s.354.

⁹⁴ Aslan, s.147; sözleşmede yer alan ve tüketiciyi bakımından şaşırtıcı nitelikte olan haksız şartların tüketiciyi bağlamayacağı yönünde detaylı bilgi için bkz.: Murat Aydoğdu, **Türk Borçlar Hukuku’nda Genel İşlem Koşullarının ve Tüketici Hukuku’nda Haksız Şartların Denetimi**, 1. Baskı, Ankara 2014, (Haksız Şart), s.169 vd.

⁹⁵ Zevkliler/Özel, s.393.

⁹⁶ Zevkliler/Özel, s.394.

⁹⁷ 4077 sayılı mülga Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun m.13/f.1.

⁹⁸ Tokbaş, s.146.

halihazırda garanti belgesinin düzenlenmesinin ardından Bakanlıktan onay alınması prosedürü mevcut olmayıp artık böyle bir onay alınmasına lüzum bulunmamaktadır⁹⁹.

TKHK ile eTKHK'dan farklı olarak garanti belgesinin bakanlıkça onaylı olması yerine yönetmelikte belirlenecek içeriğe sahip olmasına ilişkin hüküm öngörüldüğünden¹⁰⁰, garanti belgesi düzenlenirken yönetmeliğin içerik hükümlerinin belgede yer verilmesine azami özen gösterilmesi gerekmektedir.

Bakanlık onayını şart kılan eTKHK hükmü yapılacak işlemi uzattığından bahisle zaman kaybına yol açtığı için doktrinde eleştirilere yol açmaktaydı¹⁰¹. Bu koşulu ortadan kaldıran yeni düzenleme ile bürokratik süreç kısaltılarak emek ve zaman kaybının önüne geçilmesi sağlanmıştır¹⁰².

III. GARANTİ BELGESİNİN TÜRLERİ

Kanuni düzenleme gözetildiğinde, garanti belgesi zorunlu veya ihtiyari olmak üzere iki türde karşımıza çıkmaktadır. TKHK m.56 her ne kadar “*Garanti belgesi*” başlığını taşısa da kanun tarafından öngörülen zorunlu garanti belgelerine ilişkin hükümler içermektedir. İhtiyari garanti ise aynı başlıklı TKHK m.57 ile hukukumuzdaki yasal düzenlemesine kavuşmuştur.

A. Zorunlu Garanti

TKHK'nın “*Garanti Belgesi*” başlığını taşıyan m.56 hükmü ile zorunlu garanti belgesi hukukumuzda düzenlenmiş bulunmaktadır. Yine Garanti Belgesi Yönetmeliği m.5/f.1'de üretici ve ithalatçıların, tüketicilere yönelik ürettikleri veya ithal ettikleri Yönetmelik ekinde sıralanan kullanılmamış mallar için garanti belgesi düzenleme zorunluluğu altında oldukları ifade edilmiştir.

Kanun koyucu tarafından belli bazı mallar için garanti belgesi düzenlenmesi ve verilmesine ilişkin zorunluluk içeren hükümler getirilmesi, özellikle zayıf olanı koruma

⁹⁹ Aslan, s.150. Bu yönde sevk edilen Bakanlık onayının kaldırılmasına ilişkin getirilen hüküm ile bürokrasinin ortadan kaldırıldığına ilişkin yorum için bkz.: Bayram Uzunoğlu, **Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Getirdiği Yenilikler ve Piyasaya Etkileri Tebliği**, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları, 4. Tüketici Hukuku Kongresi, Ed.: Hakan Tokbaş/Fehim Üçışık, Ankara 2015, s.27 vd.

¹⁰⁰ Ankara Barosu Tüketici Hakları Kurulu, s.133.

¹⁰¹ Göçer, s.169; Deniz, s.62.

¹⁰² Özel, s.289.

amacı¹⁰³ çerçevesinde, tüketicilerin günlük ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla sıklıkla satın aldığı ve kullandığı belirli malların garantili olarak piyasada yer bulmasını sağlamaya ve bu konuyu üretici, ithalatçı ve satıcının tercihine bırakmayarak keyfiyetin, serbestinin önüne geçmeye yöneliktir¹⁰⁴.

Hukukumuzdaki aksine, AB Hukukunda 1999/44 sayılı Yönerge’de¹⁰⁵ zorunlu garantiye ilişkin bir düzenleme bulunmamaktadır. Burada tüketicinin satıcı haricinde diğer kişilere başvurusu ve talep yöneltmesi, bu kişilerin tüketiciye garantiye ilişkin taahhütte bulunmasına bağlıdır. Dolayısıyla bu Yönergeye göre garanti vermenin gönüllülük esasına dayalı olduğu söylenebilir.¹⁰⁶

Zorunlu garanti hükümlerinin ve uygulamasının hukukumuzda da yer almaması, yalnızca ihtiyari garantiye yer verilmesi gerektiğine ilişkin tartışmalar özellikle ticari ilişkilerde engel oluşturma riski sebebiyle TKHK’nın yürürlüğe girmesinden evvel, söz konusu olmuştur¹⁰⁷. Buna rağmen kanun koyucu tarafından zorunlu garanti belgesi TKHK ile de düzenlenmiş ve bu husus uygulamaya bırakılmamıştır.

Doktrinde hukukumuzdaki zorunlu garanti düzenlemelerinin üretici garantisini ifade etmekte olduğu ileri sürülmüştür¹⁰⁸.

Zorunlu garantiye ilişkin Kanun’da ve Yönetmelik’te herhangi bir tanımlama bulunmasa da doktrinde, tüketiciler için üretilmiş ya da ithal edilmiş mallar dolayısıyla meydana gelen ayıplardan, bir süre ile sınırlı olarak üretici, ithalatçı ve satıcının kanun gereğince sorumlu olması şeklinde bir tanıma yer verilmiştir¹⁰⁹. Tüketiciler için

¹⁰³ Sirmen, s.2468.

¹⁰⁴ Erbek Odabaşı, s.640.

¹⁰⁵ 1999/44 sayılı Malların Satışı ve Garantileri Hakkında AB Direktifi, Avrupa Birliği Resmi Gazetesi, 07/07/1999 L 171/12, Türkçe metni için bkz.:Tokbaş, s.299 vd.; Zevkililer/Özel, s.918 vd.

¹⁰⁶ Yeşim Atamer/Murat İncoğlu, **Satım Sözleşmesinde Tüketicinin Seçimlik Hakları ve Avrupa Birliği Hukuku ile Uyum Sorunu**, İstanbul 2012, s.52 vd; Yeşim Atamer/Ece Baş, “**Avrupa Birliği Hukuku ile Karşılaştırmalı Olarak 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Satım Sözleşmesinde Ayıptan Doğan Sorumluluk**”, İstanbul Barosu Dergisi, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, C.88, Y.2014, Özel Sayı:1, içinde (s.19-61), İstanbul 2014, s.59; Erbek Odabaşı, s.643,655; Barış, s.178.

¹⁰⁷ Atamer/Baş, s.55; Atamer/İnceoğlu s.53,61,75; Zorunlu garanti belgesine ilişkin uygulamaya tamamen son verilerek garanti uygulamasının müteşebbisler arasındaki rekabet şartlarına göre şekillenmesi için piyasaya bırakılması gerektiği yönünde bkz: Evren, s.162.

¹⁰⁸ Havutçu, s.38; Özsoy, s.104; Kahveci, s.152.

¹⁰⁹ Çabri, s.908.

üretilmiş yahut ithal edilmiş mallar bakımından kanuni garanti zorunluluğu, garanti belgesi ile somutlaşmaktadır¹¹⁰.

B. İhtiyari Garanti

İhtiyari garanti kurumu, 4077 sayılı eTKHK’da herhangi bir hükümle düzenlenmemiş; 6502 sayılı TKHK m.57 hükmü ile kanuni düzenlemeye kavuşturulmuştur¹¹¹. eTKHK döneminde ihtiyari garanti belgesine ilişkin düzenlemeye mülga Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik m.12’de yer verilmişti¹¹². Garanti Belgesi Yönetmeliği’nde ise ihtiyari garantiye ilişkin bir düzenleme bulunmamaktadır. Doktrinde, ihtiyari garantinin garanti verenin iradesine bağlı olmasından bahisle, Kanun’da ya da Yönetmelik’te bu konuda ayrı bir hükmün öngörülmesi olmasına lüzum olmadığı söylenmektedir¹¹³.

Madde gerekçesinde de ifade edildiği üzere, söz konusu düzenleme 99/44 sayılı AB Yönergesi m.6¹¹⁴ ile uyum içerisindedir¹¹⁵.

İhtiyari garanti genelde malın satımının zorunlu garantiye tabi tutulmadığı, yani Garanti Belgesi Yönetmeliği’nin ekli listesinde satın alınacak söz konusu malın sayılmadığı hâllerde ve malın garanti belgesi ile satımının zorunlu olmasına rağmen, zorunlu garanti belgesinden doğan haklardan daha fazlasını ek olarak tüketiciye tanıma isteminden dolayı gündeme gelmektedir¹¹⁶.

¹¹⁰ Erbek Odabaşı, s.656.

¹¹¹ Ankara Barosu Tüketici Kurulu, s.135.

¹¹² Mülga Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik m.12’de “Bu Yönetmeliğe ekli listede yer almayan bir malı imal veya ithal eden firmalar, kendi sorumlulukları çerçevesinde, ihtiyari garanti belgesi düzenleyebilirler. İhtiyari garanti belgesinin içeriği ve garanti şartlarına ilişkin hususlar imalatçı-üretici ve/veya ithalatçı firma tarafından belirlenir. Bu belgelerin onaylanması için ayrıca Genel Müdürlüğe başvuru yapılmaz.” düzenlemesi yer almaktaydı. E.T.:10/11/2019, (<https://www.lexpera.com.tr/mevzuat/yonetmelikler/garanti-belgesi-uygulama-esaslarina-dair-yonetmelik#>).

¹¹³ Çabri, s.924.

¹¹⁴ AB Yönergesi’nin 6. Maddesi “**Garantiler**” başlığını taşımakta olup, garantinin teklif edeni, garantiye ilişkin beyanında, ilgili ilan veya reklamda belirtilen şartlar uyarınca hukuki anlamda bağladığını, garantinin; tüketim mallarının alım satımına ilişkin ulusal mevzuat çerçevesinde hukuki haklara sahip olduğunu beyan edeceğini ve bu hakları etkilemediğini açıkça belirteceğini, süre ve geçerli olduğu coğrafi alan, garanti verenin ad ve soyadı, esaslarını, hak talebinde bulunmak için gerekli hususları belirteceğini, tüketicinin talebi ile yazılı ya da onun erişebileceği ve faydalanabileceği dayanıklı bir diğer ortamda kullanıma sunulacağını, garantinin geçerliliğinin bahsi geçen hükümlerin ihlal edilmesi halinde dahi etkilenmeyeceğini ve tüketicinin garantiden kaynaklanan haklarının yerine getirilmesini talep edebileceği düzenlenmiştir. Türkçe metin için bkz.: Tokbaş, s.310; Zevkliler/Özel, s.925.

¹¹⁵ Tokbaş, s.148.

¹¹⁶ Aslan, s.158; Zevkliler/Özel, s.397,398; Atamer/Baş, s.56; Barış, s.180; Ünal Yeşilyurt, s.50; Önder Dingil, s.123.

Garanti verenler garantiye ilişkin yasal sorumluluk haricinde veya buna ek olarak taahhütte bulunmakla, piyasaya arz ettikleri malın satın alınmasına ilişkin talebi artırma amacı gütmektedir¹¹⁷. Zira satın alacakları mal için sunulan taahhütlerin, kanun tarafından tanınmayan ya da tanınmış olsa da bu haklardan daha fazlasını içerdiğini gören tüketicide mala duyduğu güven duygusu artacağından iradesi satın almaya yönelerek, olumlu yönde değişecektir¹¹⁸.

TKHK m.57/f.1 hükmü “... tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla, mal veya hizmetle ilgili; değişim, onarım, bakım, bedel iadesi ve benzeri hususlarda satıcı, sağlayıcı, üretici veya ithalatçı tarafından verilen ilave taahhüt...” şeklinde ihtiyari garanti belgesini tanımlamış bulunmaktadır. Buna göre, üretici, ithalatçı, satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketiciye kanunen yükümlü oldukları zorunlu garanti haricinde verilen ve tamamen garanti veren bu kişilerin iradesine ve gönüllülük esasına dayanan taahhütlerin, ihtiyari garanti belgesini ifade ettiği söylenebilir¹¹⁹.

İhtiyari garanti belgesinde yer verilen taahhüdün garanti veren ile tüketici arasında akdedilmiş bir sözleşme niteliğinde olduğu doktrinde ifade edilmektedir¹²⁰. İhtiyari garanti belgesinin düzenlenmesi ve tüketiciye sunulması tüketiciden herhangi bir bedel alınmaksızın, yani ivazsız olabileceği gibi, garanti veren ile tüketicinin anlaşması neticesinde tüketiciye taahhütlerin belli bir bedel karşılığında verilmesi şeklinde¹²¹, yani ivazlı olarak da sözleşme serbestisi çerçevesinde gerçekleştirilebilir¹²².

¹¹⁷ Çabri, s.923; Barış, s.180.

¹¹⁸ Çabri, s.923.

¹¹⁹ Ebru Ceylan, “6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Garanti Belgesi ve Satış Sonrası Hizmetlere İlişkin Hükümlerin Değerlendirilmesi”, İKÜHFD, C.15, S.2, Prof. Dr. İlhan ULUSAN’a Armağan, C.I, Y.2016, s.426 vd.; Zarife Şenocak, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Ayıplı Mal Teslimi Halinde Tüketicinin Hakları,” Yaşar Üniversitesi Hukuk Fakültesi Tüketici Hukuku Sempozyumu, Terazi Aylık Hukuk Dergisi, Özel Sayı, Y.2014, Ed.:Prof Dr. Ayşe Havutçu, s.37; Türkmen, s.3422; Çabri, s.923; Atamer/Baş, s.56; Ankara Barosu Tüketici Hakları Kurulu, s.135; Zevkliler/Özel, s.398; Evren, s.19.

¹²⁰ Murat İncoğlu, “Ayıba Karşı Tekeffül ve Garanti Sorumluluğu”, Yeni Tüketici Hukuku Konferansı, Der. Murat İncoğlu, İstanbul 2015, içinde (s.153-238), s.234; Atamer/Baş, s.56-57; Çabri, s.925; Erbek Odabaşı, s.642; Barış, s.181.

¹²¹ Özellikle beyaz eşya ve otomotiv sektöründe piyasaya arz edilen ürünlerin fiyatlarının yüksek olmasının etkisiyle, kullanım ömrü içerisinde arızalandığında bunun gideriminin tüketici nezdinde yüksek maliyetlere neden olabileceği sebebiyle satın aşamasında tüketici tarafından ödenen ek bir bedelle garanti süresinin uzatılması gibi ivaz karşılığında garanti taahhüdünde bulunulması her ne kadar tüketicilere cazip gelse de tüketiciler bakımından burada satın aldıkları malın teknik nitelikleri ve sağlanacak taahhüdün fonksiyonunun yeterli olup olmadığı konusunda garanti verenin eksik bilgilendirmeleri nedeniyle bir dengesizlik oluşabileceği ve tüketicinin yerinde olmayan bir harcama yapabileceği doktrinde belirtilerek bu konuda tüketiciler bilinçli davranmaya sevk edilmek istenmiştir. Bu konuda tüketiciyi koruyucu önlemler olarak, İngiltere Hukukunda yer alan tüketicilerin bu şekilde satın aldıkları

1. İçeriği

İhtiyari garanti belgesinin içeriği, ihtiyarılık özelliğinin yansıması olarak garanti veren tarafından serbestçe tayin edilebilir¹²³. Ancak bu noktadaki sınır TKHK m.57 hükmünde belirtildiği üzere tüketicinin kanundan doğan haklarının saklı olmasıdır. Bir başka deyişle garanti taahhüdünün içeriği ile tüketicinin kanundan doğan hakları bertaraf edilemez¹²⁴. Yine tüketici aleyhine hususlara ihtiyari garanti belgesinde yer verilmesi kabul edilemez¹²⁵.

TKHK m.57/f.1’de içeriği oluşturabilecek haklardan bir kısmı olarak mal veya hizmetin değiştirilmesi, iadesi, onarılması ve bakımının yapılması örnek kabilinden sayılmıştır. Garanti taahhüdü ile genel olarak, tanınan süre ve haklar dâhilinde, malda söz konusu olabilecek arızaların gideriminin sağlanacağı, malın satın alınırken mevcut olan halinin korunacağı yönünde tüketiciye güvence verilir¹²⁶.

İhtiyari garanti taahhüdü ile birlikte tüketiciye sağlanan ilave haklar, tüketicinin kanunla kendisine tanınmış haklarının alternatifini oluşturmayacak; tüketicinin kanun dolayısıyla sahip olduğu haklar garanti taahhüdünden bağımsız bir şekilde varlığını devam ettirecektir¹²⁷.

Taahhüdün içeriğinin belirlenmesi yönünden her ne kadar serbesti söz konusu olsa da garanti belgesinin niteliğine aykırı düşecek hükümlerin içerikte öngörülmesi mümkün olmayıp, belgede yer alan bu tarz hükümler geçersizlik yaptırımı ile karşılaşacaktır¹²⁸.

TKHK m.57/f.3 hükmünde yer alan ikinci cümlede tüketicinin garantiden yararlanma koşulları, süre, garanti veren kişinin adı ve iletişim bilgilerinin, ihtiyari garanti taahhüdü içeriğinde yer almak zorunda olduğu düzenlenmiştir. Yine aynı

garantiyi iptal etmek hakkı ve garanti verenin tüketiciyi bilgilendirme zorunluluğu da örnek olarak gösterilmiştir. Bkz.: Evren, s.165.

¹²² Çabri, s.925; Evren, s.164; Erbek Odabaşı, s.640.

¹²³ Çabri, s.924;925.

¹²⁴ Aslan, s.158.

¹²⁵ Bozdağ, s.83.

¹²⁶ Evren, s.25; Havutçu, s.38; Arbek, s.142.

¹²⁷ Madde Gereğesi bkz.:Tokbaş, s.148; Zevkliler/Özel, s.397; Çabri, s.925; Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s.184; Barış, s.180.

¹²⁸ Aslan, s.158; Deniz, s.59.

hükümde tüketicinin yasal haklarının saklı olduğu ve bu hakların verilen taahhüt ile sınırlandırılmadığı yönünde bilgi verme zorunluluğu da getirilmiştir¹²⁹. Bu şekilde bir zorunluluk getirilmesi, tüketicide yalnızca kendisinde garanti taahhüdü ile tanınan haklara sahip olduğu yönünde bir algı oluşmasını önlemek bakımından bir gerekliliktir¹³⁰.

TKHK m.57/f.5 uyarınca, sayılan bilgilere garanti taahhüdü içeriğinde yer verilmemesi ya da içerikte bu hükme aykırı davranılmış olması durumlarında taahhüdün geçersizliği söz konusu olmaz¹³¹. Amaçlananın tüketiciye bazı ek avantajlar sağlanması olduğu göz önünde bulundurulduğunda, her halükârda garanti taahhüdünün ayakta tutulması yönündeki yaklaşımın daha yerinde olacağı kanaatimizce de isabetli olarak doktrinde belirtilmektedir¹³².

İhtiyari garanti belgesi içeriğinde yer verilen ve taahhüt ile tüketiciye sağlanan hakların tüketici tarafından kullanılması, somut olayda kullanıcı hatasının söz konusu olmaması gibi, çeşitli şartlara bağlanabilir¹³³.

2. Kapsamı

Tüketici işlemine konu edilen hangi tür mal veya hizmetler için ihtiyari garanti taahhüdünde bulunmanın mümkün olabileceği konusunda TKHK m.57 hükmünde herhangi bir sınırlandırma getirilmemiştir. Dolayısıyla ihtiyari garanti taahhüdünün kapsamı garanti veren tarafından serbestçe tayin edilebilecek olup bu hususta garanti verenin iradesinin ön planda olduğu söylenebilir¹³⁴. Yalnız ihtiyari garantinin bir sözleşme olması ve dolayısıyla sözleşme serbestisi ilkesinin ihtiyari garanti bakımından uygulama alanı bulması karşısında her ne kadar taahhüdün kapsamının belirlenmesinde bir keyfiyetten bahsedilse de kapsam ve içerdiği hükümlerin tüketici aleyhine olmayacak şekilde kararlaştırılması gerektiğine dikkat edilmesi gerekmektedir¹³⁵.

¹²⁹ Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s.185.

¹³⁰ Inceoğlu, s.235; Özsoy, s.120.

¹³¹ Atamer/Baş, s.57; Çabri, 927; TKHK m.57 Gereçesi, bkz.:Tokbaş, s.149.

¹³² Atamer/Baş, s.57,58; Çabri, s.927.

¹³³ Aslan, s.158.

¹³⁴ Çabri, s.925.

¹³⁵ Çabri, s.926.

İhtiyari garantinin kapsamına malların dâhil edilebilmesinin yanı sıra zorunlu garantiden farklı olarak hizmetler bakımından da garanti taahhüdünde bulunulabilir¹³⁶. Satın alınan malın bütünü, tek bir parçası ya da her bir parçası taahhüt kapsamında olabilir¹³⁷. Yine bir malı oluşturan parçaların her biri ayrı ayrı ve farklı içeriklerde garanti taahhüdüne konu edilebilir¹³⁸.

Taşınmazlar bakımından özellikle onarım hakkını kapsayacak şekilde garanti taahhüdünde bulunulması ile uygulamada karşılaşılmaya başlanmıştır. Taşınmazlar bakımından verilen ihtiyari garanti belgesi, kanun tarafından açıkça sayılmayan hakların tapu siciline şerh edilemeyeceği kuralı nedeniyle, tapu kütüğüne şerh edilemeyecektir¹³⁹.

Zorunlu garanti ile kanunen getirilen haklarından daha fazlasının tüketiciye tanınmasını sağlama amacı ile düzenlenen ihtiyari garanti taahhüdü, kapsamı ile bu ek hakları yalnızca sürede veya tanınan haklarda öngörebileceği gibi bunların her ikisinde de tanıyacağı ek haklar ile kapsamı oldukça genişleterek, tüketiciye birçok açıdan avantaj getirebilir. Kapsamda kanunen zorunlu garanti ile sağlanan haklara ek haklara yer verilmeyerek, kanuni garanti süresinin üzerinde bir süre öngörülmesi mümkün olabileceği gibi onarım, sözleşmeden dönme, ayıpsız misli ile değiştirme gibi haklardan yalnızca biri ya da daha fazlası garanti taahhüdünde yer alabilir¹⁴⁰. Tüketicinin talep haklarının yalnızca kendisine tanınan haklar ile sınırlı olduğu, örneğin kendisine yalnızca ücretsiz onarım hakkı taahhüt edildiğinde, bedelde indirim veya diğer haklarını kullanma imkânı olmadığı unutulmamalıdır¹⁴¹.

Garanti taahhüdünün kapsamı tespit edilirken, taahhütte bulunanın sağladığı ek hakların yanı sıra uygulamada sıklıkla görüldüğü üzere kullanıcı hatası, yetkisiz

¹³⁶ Karakocalı, (Milli Şerh), s.930; Çabri, s.925,926; Hatunoğlu, s.224; İncoğlu, s.234.

¹³⁷ Evren, s.33.

¹³⁸ Çabri, s.926.

¹³⁹ Lale Sirmen, **Eşya Hukuku**, Ankara 2014, 2. Bası, (Eşya), s.236; Gökhan Antalya/Murat Topuz, **Eşya Hukuku**, Cilt IV/1, Genişletilmiş 3. Baskı, Ankara 2019, s.663; Mehmet Ayan, **Eşya Hukuku I Zilyetlik ve Tapu Sicili**, Güncelleştirilmiş 5. Baskı, Konya 2010, s.315.

¹⁴⁰ Çabri, s.925; Evren, s.26; Özsoy, s.119.

¹⁴¹ Çabri, s.926; İncoğlu, s.235.

kişi/kurumlarca işlem yapılması gibi garanti veren tarafından dışlanan hususlar da g zetilmelidir¹⁴².

3. şekil

TKHK m.57/f.4 hükmünde yazılılık veya kalıcı veri saklayıcısı üzerinde kayıtlı olma, ihtiyari garanti taahhüdünün şekli bakımından zorunlu olarak düzenlenmiştir.

Doktrinde bu kuralın bir ispat şekli olduğu ve şekil kurallarına riayet edilmemesine rağmen, TKHK m.57/3 hükmünün taahhüt ile birlikte reklam ve ilanlardaki ibarelerle de taahhütte bulunanın bağlı olduğu düzenlemesinden yola çıkılarak, tüketicinin garanti taahhüdünün varlığını herhangi bir şekilde ispatlaması halinde yine garanti sorumluluğunun gündeme geleceği ifade edilmektedir¹⁴³. Kaldı ki TKHK m.57/f.5'te maddede öngörülen özellikleri taşımayan ihtiyari garanti taahhütlerinin dâhi bağlayıcı olduğu belirtilmiştir. Madde gerekçesinde de tüketicinin lehine olarak, şekle aykırılığın taahhüdün geçersizliğine yol açmayacağından bahsedilmektedir¹⁴⁴. Doktrinde şekle aykırılık nedeniyle geçersizliğin ileri sürülmesinin TMK m.2/f.2 uyarınca hakkın kötüye kullanılması teşkil edeceği yönünde görüş bildirilmiřtir¹⁴⁵.

İhtiyari garanti taahhüdünün i erdeği bilgiler bakımından  slubu, TKHK m.4'te düzenlenen temel ilkeye uygun olarak açık ve tüketicici tarafından anlaşılabilir olmalıdır¹⁴⁶.

şekle aykırılığın yaptırımını TKHK m.77/f.1 uyarınca idari para cezası olarak  ng r lm ştir.

4. Süresi

Uygulamada ihtiyari garanti belgelerinin en sık görünüm biçimi olarak kanun tarafından öngörülen zorunlu garanti süresinin uzatılması yönündeki taahhütler

¹⁴² Evren, s.33.

¹⁴³ İnceoğlu, s.235;  abri, s.926,927.

¹⁴⁴ Tokbaş, s.149, Hatunoğlu, s.213.

¹⁴⁵ Karakocalı, (Milli şerh), s.931; Zevkliler/ zel, s.399; Aydoğdu (Tüketicici Kılavuzu), s.186;  zsoy, s.121.

¹⁴⁶ Madde gerekçesi bkz.: Tokbaş, s.148; Aydoğdu (Tüketicici Kılavuzu), s.185.

karşımıza çıkmaktadır. Örneğin, ürünün 5 yıl, 10 yıl ya da 40 yıl garantili olduğuna ilişkin taahhütler ile süre bakımından zorunlu garanti süresinin kapsamı garanti verence genişletilmekte ve böylece tüketicinin uzun yıllar boyunca ürünün dayanıklılığını koruyacağını ve yıllar sonra dâhi arızalanması halinde özellikle onarım hakkını kullanmak istediğinde karşısında bir muhatap bulabileceği noktasında duyacağı güven sayesinde satın alma yönündeki talebin artırılması hedeflenmektedir.

TKHK'nın ihtiyari garanti taahhütlerine ilişkin hükümlerinde, taahhüt edilen sürenin üst sınırı hakkında herhangi bir sınırlama getirilmediği görülmektedir. Dolayısıyla uygulamada karşılaşılan kimi zaman 40 yıl, 50 yıl ve hatta ömür boyu gibi süreler ile garanti taahhüdünde bulunulması, kimi zaman ürünün teknik özelliklerine göre belirlenen kullanım ömrü boyunca ürünün garantili olduğunun taahhüt edilmesi, garanti verenin süre konusundaki taahhütlerinde herhangi bir sınırlamaya tabi olmaması sebebiyle geçerli olacaktır¹⁴⁷. Ancak doktrinde ihtiyari garantinin maksimum 10 yıl süreli olarak yapılabileceği yönünde görüşler de mevcuttur¹⁴⁸. Tamamen garanti verenin iradesine bağlı olması karşısında bu görüşe katılmamız mümkün olmayıp, kanaatimizce yasal garanti süresinin tüketici lehine olmak üzere garanti veren tarafından dilediği kadar uzun bir süre olarak taahhüt edilmesine geçerlilik atfedilmesi yerinde olacaktır.

Süre, zorunlu garanti belgelerinde olduğu gibi ihtiyari garanti belgelerinde de garanti taahhüdünde bulunanın, taahhüdü ile sorumlu olduğu zaman diliminin tespit edilebilmesi açısından önem arz etmektedir¹⁴⁹.

5. İhtiyari Garanti Taahhüdünde Masraf Alınması Sorunu

Tüketici tarafından ihtiyari garanti taahhüdü ile kendisine tanınan hakların kullanılması neticesinde herhangi bir bedel ödeyip ödemeyeceği hususu uygulamada sıklıkla karşılaşılan bir sorundur. İhtiyari garanti düzenlenirken içerik, kapsam ve tanınacak olan ek koruma sağlayacak haklara ilişkin her ne kadar taraflar serbestiye

¹⁴⁷ Çabri, s.927.

¹⁴⁸ Türkmen, s.3427.

¹⁴⁹ Evren, s.32.

sahip olsa da bazı hususlar hakkında kanun tarafından bu serbestiye bir sınırlama getirilerek içerik bakımından emredici kurallar getirilmiştir¹⁵⁰.

TKHK m.57/f.2 hükmü, ihtiyari garanti taahhüdünün süresi boyunca, taahhüt edilen hakların tüketici tarafından kullanılması karşısında tüketiciden masraf talep edilemeyeceğini emretmiştir. Böylece tüketicilerin taahhüt içeriği ile sahip oldukları hakları kullanması halinde ücret ödemeleri söz konusu olmayacak; garanti veren tarafından da tüketiciden masraf adı altında hiçbir bedel talep edilemeyecektir¹⁵¹. Kanunun söz konusu emredici hükmü karşısında, bu hakların kullanılması neticesinde tüketicinin ücret ödeyeceğinin kararlaştırılmış olması yönünde yapılan anlaşmalar kesin hükümsüz olacaktır¹⁵².

Kanun gerekçesinde, tüketiciye satın almış olduğu mal arızalandığında beş yıl süreli olarak onarım hakkı verilmiş olması halinde, bu beş yıllık garanti süresi içerisinde tüketici onarım hakkından doğan taleplerini ileri sürdüğünde, garanti veren tarafından malın onarımını gerçekleştirirken tüketiciden tamir, işçilik, parça vb. ücreti adı altında herhangi bir bedel isteyemeyeceği örneği ile TKHK m.57/f.2 hükmü somutlaştırılmıştır¹⁵³. Belirtmek gerekir ki, tüketiciden talep edilemeyecek olan masraflar yalnızca garanti taahhüdü kapsamında tanınan haklara ilişkindir¹⁵⁴. Bir örnekle açıklamak gerekirse, garanti veren tarafından malın arızalanması durumunda işçiliğin ücretsiz olacağı taahhüt edilmiş ve açıkça garanti belgesi içerisinde yer almış ancak ücretsiz parça değişimi taahhüt kapsamına dâhil edilmemişse, bu durumda malın parça değişimi gerektiğinde tüketiciden masraf talep edilmesi artık mümkün hale gelecektir¹⁵⁵.

Kanundan doğan zorunlu garanti süresinin ihtiyari olarak uzatılarak daha uzun bir süre için garanti taahhüdünde bulunulduğu durumlarda, sözleşmenin kurulması aşamasında tüketiciden bu ek garanti için bedel talep edilmesi uygulamada görülmektedir. Doktrinde, garanti taahhüdü içeriğinde kararlaştırılan hususlar

¹⁵⁰ Zevkliler/Özel, s.398; Çabri, s.924,926.

¹⁵¹ Atamer/Baş, s.57.

¹⁵² Çabri, s.924.

¹⁵³ Tokbaş, s.148.

¹⁵⁴ Çabri, s.926.

¹⁵⁵ Çabri, s.926.

karşılığında başlangıçta tüketicinin bir ücret ödeyeceğinin kararlaştırılması ve tüketici tarafından bu ücretin ödenmesinin sözleşme serbestisi gereğince geçerli olacağı ifade edilmektedir¹⁵⁶. Bu şekilde belirli bir ivaz karşılığında garanti taahhüdünde bulunulması durumunda tam iki tarafa borç yükleyen sözleşmenin söz konusu olacağı ve tüketicinin TBK m.124 vd. hükümlerine başvurabilmesinin mümkün olacağı da doktrinde belirtilmektedir¹⁵⁷.

Başlangıçta garanti taahhüdü karşılığında tüketici tarafından bu bedelin ödenmesinin ardından, TKHK m.57/f.2 hükmü bertaraf edilmiş olmayacaktır. Bir başka deyişle, tüketiciden sözleşmenin kurulması esnasında alınan ücret, taahhüt edilen garanti süresince tanınan haklarını kullanması durumunda, yine kendisinden ücret talep edilebileceği anlamına gelmeyecektir¹⁵⁸.

6. İhtiyari Garanti Taahhüdünde Bulunanlar

4077 sayılı kanunda ihtiyari garanti düzenlenmemiş mülga Yönetmelikte üretici veya ithalatçı tarafından ihtiyari garanti belgesi düzenlenebileceği yönünde hüküm sevk edilmiştir. Ancak bu hükümde satıcının garanti taahhüdünde bulunabilecek kişiler arasında sayılmamış olmasının satıcının ihtiyari garanti belgesi düzenleyemeyeceği anlamına gelmeyeceği doktrinde ifade edilmektedir¹⁵⁹.

TKHK m.57/f.1 hükmü ihtiyari garanti taahhüdünde bulunabilecek olanların üretici, ithalatçı, satıcı ya da sağlayıcı olduğunu açıkça düzenlemiştir. Dolayısıyla zorunlu garanti belgelerinde esas olarak düzenleme yükümlülüğü üretici ve ithalatçıya atfedilmişken, ihtiyari garanti belgelerinde bu kişi/kurumların yanı sıra iradilik özelliğinin ön planda olmasının da doğal bir sonucu olarak satıcı tarafından da garanti verilebilmesi ve hizmetlerin de ihtiyari garanti belgesi kapsamına dahil edilebilmesinin mümkünlüğü karşısında, sağlayıcı garanti veren konumunda olabilecektir¹⁶⁰.

¹⁵⁶ Zevkliler/Özel, s.398; Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s.185; Hatunoğlu, s.224.

¹⁵⁷ Göçer, s.173.

¹⁵⁸ Zevkliler/Özel, s.398; Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s.185.

¹⁵⁹ Erbek Odabaşı, s.641, dn.72; Göçer, s.170.

¹⁶⁰ Hatta doktrinde, faaliyetleri itibarıyla aynı sektörde yer alan işletmeler tarafından kurulan birliklerin dâhi garanti veren konumunda bulunabileceği belirtilmişse de bu gibi bir garantiye uygulamada pek rastlanıldığı söylenemez. Bu şekilde verilen garantilerde birlik garanti yükümlüsü olarak satıcıyı göstermektedir. Bu yöndeki görüş için bkz.:Arbek, s.137.

a. Satıcının Garanti Taahhüdünün Hukuki Niteliği

Tüketiciye ihtiyari garanti taahhüdünde bulunan, satış sözleşmesinin tarafını oluşturan satıcı konumundaki kişi/kurum olabilir. Satıcı tarafından verilen garanti taahhüdünü, satıcı bakımından TBK’da yer alan genel hükümler çerçevesinde satılanın ayıplı olmasından dolayı sorumluluğundan ayırt etmek gerekir.

Satıcının satılan malda söz konusu olan ayıplardan sorumluluğu kanun tarafından öngörülmüş olduğundan kanundan kaynaklanan bir sorumluluk olarak karşımıza çıkmaktayken, sattığı mal bakımından iradî serbestliği dolayısıyla tüketiciye karşı garanti taahhüdünde bulunması tamamen sözleşmesel bir nitelik taşımaktadır¹⁶¹. Satıcı tarafından verilen garanti taahhüdü, farklı metinlerde yer verilmiş olsa da tüketici ile satıcı arasındaki satış sözleşmesine bağımlı olup bu sözleşmenin ayrılmaz bir parçasını teşkil eder¹⁶².

Satıcı tarafından verilen garanti taahhüdünde, satıcıya kanun tarafından atfedilmiş olan ayıptan sorumluluk hakkındaki hükümlere yer verilmemiş olması, satıcının bu yöndeki sorumluluğunun ortadan kalktığı anlamına gelmez. Satıcı garanti konusunda taahhüt ettiği hususlarla bir sorumluluk üstlendiğinden tüketici bakımından ek bir talep hakkı doğar; ancak kanun gereği satıcının ayıptan sorumluluğu da devam eder¹⁶³. Bir başka deyişle hem kanuni sorumluluk hem de garanti taahhüdü ile gündeme gelen akdî sorumluluk bir arada varlığını sürdürür. Tüketicinin talepleri garanti taahhüdü kapsamında kalıyorsa taahhüt edilen hususlarda yer alan şartlar, ayıptan sorumluluğa ilişkin kanuni düzenlemeler kapsamında kalıyorsa buna ilişkin hükümler uygulama alanı bulacaktır.¹⁶⁴

Satıcı tarafından satılan malın niteliklerine ilişkin verilen vaatler garanti taahhüdü olarak değerlendirilemeyecek olup malın satıcının belirttiği vasıflarda

¹⁶¹ Karakocalı, (Milli Şerh), s.930; Evren, s.179; Erbek Odabaşı, s.644; İncoğlu, s.234; Atamer/Baş, s.56,57.

¹⁶² Evren, s.191,192.

¹⁶³ Önder Dingil, s.123.

¹⁶⁴ Evren, s.182-184.

olmadığının ortaya çıkması karşısında satıcının sorumluluğu sadece ayıptan sorumluluğa dayanacaktır¹⁶⁵.

b. Üretici ve İthalatçının Garanti Taahhüdü

Üretici ve ithalatçı tarafından tüketicinin satın aldığı bir ürün ile ilgili olarak ihtiyari garanti taahhüdünde bulunulması, tüketici ve satıcı arasındaki satış sözleşmesinden bağımsız olarak üretici ve ithalatçı ile tüketici arasında bir hukuki ilişki meydana getirecektir¹⁶⁶. Bu hukuki ilişki, tüketicinin satıcı ile arasındaki hukuki ilişkide sahip olduğu haklarının genişletilmesi yahut daraltılması anlamına gelmeyecektir. Bu bağlamda tüketici her ne kadar üretici ve ithalatçının verdiği ihtiyari garanti kapsamında satıcıya başvuramayacaksa da satıcı ile arasındaki hukuki ilişki nedeniyle ayıptan doğan sorumluluk kapsamındaki haklarını bu halde dâhi satıcıya karşı ileri sürebilmesi mümkün olacaktır.¹⁶⁷

Üretici ve ithalatçının garanti taahhüdünün tüketiciye ulaştırılmasına aracılık ederek hukuki ilişkide yalnızca bu yönde bir rol oynamış olan satıcı, verilen garanti taahhüdüne katılmadıkça, yalnızca bu davranışıyla tüketici ile garanti veren arasındaki hukuki ilişkide taraf haline gelmez; dolayısıyla kendisine herhangi bir garanti sorumluluğu atfedilemez¹⁶⁸.

Üretici ve ithalatçı tarafından verilen garanti taahhüdü, tek taraflı bir hukuki işlem olarak düşünülebilecekse de, hukukumuzda tek taraflı hukuki işlemlerin kanun tarafından öngörülmediğinde kurulamayacak olması ve sınırlı sayı ilkesine tabî olması¹⁶⁹ karşısında, böyle bir taahhüdün niteliği itibariyle karşı tarafa yöneltilmiş bir icap olarak değerlendirilebileceği görüşü doktrinde ileri sürülmektedir¹⁷⁰.

¹⁶⁵ Arbek, s.142.

¹⁶⁶ Arbek, s.146; Kapancı, s.139; Atamer/Baş, s.57.

¹⁶⁷ Evren, s.27; Havutçu, s.38.

¹⁶⁸ Evren, s.149,150; Ancak doktrinde bu durumlarda satıcının, üreticinin temsilcisi olarak hareket ettiğini kabul etmek gerektiği ileri sürülmüştür. Bkz.: Akünal, s.559, dn.35; Atamer/İnceoğlu, s.53. Yine satıcının bu hukuki ilişkide aracı mı temsilci mi olduğu tespitin her somut olay bakımından değerlendirilerek sonuca varılması gerektiği de doktrinde belirtilmektedir. Bu yönde bkz.: Kapancı, s.145; Erbek Odabaşı, s.563.

¹⁶⁹ Tunçomağ, s.136.

¹⁷⁰ Evren, s.201; Erbek Odabaşı, s.651.

Tüketicinin bu icaba karşılık kabul beyanı ise malın arızalanması üzerine üreticinin taahhüdü kapsamındaki sorumluluğuna başvurması ile meydana gelecek ve satış sözleşmesinden bağımsız sui generis (isimsiz) sözleşmesel ilişki de böylece kurulacaktır¹⁷¹. Ancak sözleşmenin kurulduğu ana ilişkin olarak doktrinde başka bir görüş, üretici veya ithalatçı tarafından verilen garanti taahhüdünün satın alınan mal ile birlikte tüketiciye ulaştırılması ile TBK m.6 hükmü gereği sözleşmenin kurulmuş sayılacağını ifade etmektedir¹⁷². Bu görüşün ivazsız olarak verilen garanti taahhütlerinde geçerli olabileceği düşünülebilecekse de taahhüdün bir ivaz karşılığında verildiği durumlarda tüketicinin açık kabul beyanında bulunması gerekeceği kanaatindeyiz.

C. İhtiyari Garanti Belgesinin Zorunlu Garanti Belgesine Etkisi

Doktrinde zorunlu hallerde, zorunlu garanti belgesine ilişkin hükümlerin ihtiyari garanti belgesine kıyasen uygulanabileceği ifade edilmektedir¹⁷³. Böylece örneğin, Garanti Belgesi Yönetmeliği aslında TKHK m.56'da düzenlenen zorunlu garanti belgesinin esas ve usullerinin uygulanmasına yönelik olarak getirilmiş ve ihtiyari garanti belgeleri ile ilgili herhangi bir hüküm içermiyor olmasına rağmen, ihtiyari garanti belgelerine de kullanıcı hatası, garanti süresinin başlangıç anı gibi konularda sözleşmede bir hüküm bulunmuyorsa uygulanabileceği söylenebilir.

Bir mal hakkında ihtiyari garanti taahhüdünde bulunulmuş olması ve garantiye konu edilen malın aynı zamanda Garanti Belgesi Yönetmeliği ekinde yer alan listede sayılan, hakkında zorunlu garanti belgesi düzenlenmesi zorunlu olan mallardan olması karşısında, ihtiyari garantinin zorunlu garantinin varlığını ortadan kaldırmayacağını, zorunlu garanti kapsamında tüketicinin sahip olduğu korumanın devam ettiğini, ihtiyari garantinin ise zorunlu garanti haricinde tüketicinin lehine olarak getirdiği çeşitli ek haklar ile ileri sürülebileceğini belirtmekte fayda vardır¹⁷⁴.

¹⁷¹ Evren, s.202,203.

¹⁷² Kapancı, s.144.

¹⁷³ Kapancı, s.207; İnceoğlu, s.235; Atamer/Baş, s.57.

¹⁷⁴ Aynı yönde bkz.: Karakocalı, (Milli Şerh), s.931.

İkinci Bölüm

GARANTİ BELGESİNDEN DOĞAN HAKLAR VE SORUMLULUK

I. TÜKETİCİNİN GARANTİ BELGESİ İLE SAHİP OLDUĞU HAKLAR

Garanti belgesi kanunen ihtiva etmesi gereken unsurların doğal bir sonucu olarak hukuki işlemin tarafları bakımından birtakım haklar ve yükümlülükler meydana getirmektedir. Garanti belgesinin söz konusu olabilmesi için akdedilen tüketici işleminde, tüketicilerin sahip olduğu asli haklar yanında kanundan doğan bir borç olarak garanti belgesinden kaynaklanan hakları bulunmaktadır.

A. Tüketicinin Garanti Belgesi Koruması Kapsamındaki Hakları

Tüketicinin satın aldığı bir malın garanti süresi içerisinde arızalanması yahut ayıplı olması hallerinde eğer ki mala ilişkin bir garanti belgesi mevcutsa, karşılaştığı bu problemlerin giderilmesi konusunda taleplerini garanti belgesi vesilesiyle sahip olduğu haklara dayanarak ileri sürebilecektir.

Kanuni düzenlemenin lafzı ve amacı gözetildiğinde garanti belgesinin tüketiciye sağladığı ve öncelikli olarak kullanmasını teşvik ettiği hak **ücretsiz onarım hakkı** olarak karşımıza çıkmaktadır. Onarım hakkının yanı sıra tüketicinin **diğer seçimlik hakları** da mevcuttur.

1. Tüketicinin Ücretsiz Onarım Hakkı

Garanti belgesine dayanılarak tüketici tarafından kullanılabilecek haklardan ilki uygulamada da sıklıkla talep konusunda tercih edilen hak olan ücretsiz onarım hakkıdır.

Ücretsiz onarım hakkı ilk olarak 4077 sayılı TKHK m.13/f.2 hükmü ile düzenlemeye kavuşturulmuştur¹⁷⁵. Ücretsiz onarım hakkının söz konusu hüküm ile mevzuatımızda yer almasından evvel genel hükümler uygulanmakta ve tüketicinin ücretsiz onarım hakkına sahip olması ancak taraflar arasındaki sözleşmede bu yönde bir hükmün kararlaştırılmış olması ile mümkün olmaktadır¹⁷⁶.

6502 sayılı TKHK ücretsiz onarım hakkı ile ilgili 4077 sayılı eTKHK ile getirilen düzenlemeyi barındırarak, m.56/f.3 hükmünde garanti süresinin devam ettiği süre içerisinde malın arızalanması durumunda, tüketicinin arızanın giderilmesini temin edebilmesi amacıyla ücretsiz onarım hakkını kullanabileceğini ifade etmiştir. Garanti kapsamında onarım hakkının kullanılabilmesi için kusur aranmamakta; alıcı tarafından garanti korumasına dâhil bir ayıbın mevcut olduğunun ispatlanması hâlinde, ileri sürülen ayıp bakımından garanti sorumluluğunun söz konusu olmadığını satıcı ortaya koymakla yükümlü olmaktadır¹⁷⁷.

Madde gerekçesinde ve doktrinde, tüketici tarafından onarım hakkının kullanılmasının, tüketicinin malı kullanmaya devam edebileceği iradesini taşıdığı ve mala ikinci bir şans tanıdığını gösterdiği şeklinde yorumlanmıştır¹⁷⁸. Nitekim tüketici tarafından malın satın alınmasında asıl amaç uzun süreli olarak kullanım amacını karşılayacak şekilde maldan faydalanmak olduğundan, genellikle arızanın ya da ayıbın onarım ile giderilebilmesi mümkünken bunun aksine sözleşmeden dönmek ya da bedelden indirim yoluna gitmek, tüketicinin asıl amacını da karşılamayacaktır¹⁷⁹.

Garanti Belgesi Yönetmeliği m.8/f.1’de onarım hakkının kullanılması halinde malın onarımını yapmak/yaptırmakla yükümlü olan satıcının, hakkını kullanan

¹⁷⁵ 4077 sayılı TKHK m.13/f.2 “Satıcı, garanti belgesi kapsamındaki malların, garanti süresi içerisinde arızalanması halinde malı işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin tamir ile yükümlüdür.” hükmü ile tüketicinin ücretsiz onarım hakkını düzenlemektedir. E.T.: 09/01/2020, (<https://www.lexpera.com.tr/mevzuat/kanunlar/tuketiginin-korunmasi-hakkinda-kanun-4077>).

¹⁷⁶ Akünel, s.547; s.Zevkliler/Özel, s.396; Yargıtay 4077 sayılı Kanun ile garanti belgesi dolayısıyla tüketicinin sahip olduğu ücretsiz onarım hakkına ilişkin düzenleme henüz getirilmemişken, “...Olayımızda taraflar arasındaki anlaşma, garanti süresi içinde onarımın davalı tarafından yapılacağı ve onarım bedelinin de davacı alıcı tarafından ödeneceği şeklindedir. Bilirkişi raporuna göre makine onarıldığı takdirde çalışır duruma gelecektir. O halde makinenin davacı tarafından ne kadar masrafla kullanılabilir duruma getirilebileceği belirlenerek, bu tutar, makinenin geri gönderilmesi ve kendi makinesini geri getirilmesi masraflarından az ise semeni tenziline hükmedilmelidir...” yönünde karar vermiştir, Yargıtay. 13. HD., T.:06/12/2020, E.:1990/4611, K.:1990/8265, E.T.:24/01/2020, (www.hukukturk.com).

¹⁷⁷ Akünel, s.558; Bozdağ, s.71.

¹⁷⁸ Bkz.:6502 sayılı TKHK m.56 hükmü gerekçesi, Tokbaş, s.146; Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s.182.

¹⁷⁹ Akünel, s.549.

tüketiciden, işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli veya başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep edemeyeceği düzenlemesine yer verilmiş bulunmaktadır. Dolayısıyla malın onarılması herhangi bir bedel karşılığında değil, tümüyle ücretsiz olarak gerçekleştirilecektir.

Doktrinde onarım hakkını kullanmış olan tüketicinin masraf yahut başka bir yükümlülüğünden sorumlu tutulmayacağı kuralı, malı satıcıya ya da servise taşımak ve taşıma masraflarına katlanmak zorunda olmadığı, malın taşınması için yapılacak masrafların dâhi tüketiciye ait olmadığı, onarım hakkının kullanıldığı yönündeki bildirimin yapılmasının ardından satıcı ya da servisin onarılmak üzere malı tüketiciden almaları ve onarım işlemlerinin tamamlanmasından sonra da tüketiciye teslim etmeleri gerektiği şeklinde örneklendirilmiştir¹⁸⁰. Aynı yönde Yargıtay tarafından verilen bir kararda da malın değiştirilmesi konusunda sorumlu olanların bu durumun gerektirdiği tüm masraflara katlanacağı ifade edilmiştir¹⁸¹.

Onarım karşılığında ücret alınmayacak hususların geniş olarak yorumlanması gerekmekte; bu kapsamda onarım masraflarının yanı sıra malın ayıplı olup olmadığının tespiti bakımından yapılan gözden geçirme işlemleri sebebiyle doğan masraflar varsa bunların da ücretinin tüketiciden talep edilmemesi gerektiği doktrinde belirtilmektedir¹⁸².

Onarım hakkının Kanundan kaynaklanmadığı ve ancak sözleşme ile kararlaştırıldığında mümkün olduğu dönemde de sözleşmede onarım masraflarına alıcının katlanacağı minvalinde kısıtlayıcı şartlar taşıyan hükümlere yer verilmesinin alıcının menfaatlerine aykırı olması nedeniyle geçersiz olacağı ifade edilmekteydi¹⁸³.

Yetkili servis istasyonu tarafından kendisine arıza ya da ayıp nedeniyle verilen maldaki arızanın kaynağı hakkında tüketiciye bilgi verilmesinin ardından tüketicinin seçimlik haklarından hangisini kullanacağına karar vermesi daha net belli olacağından,

¹⁸⁰ Kapancı, s.173,174; Aslan, s.153; Çabri, s.915.

¹⁸¹ Yargıtay 13. HD., Sayı 2001 E.:6663 , K.:7191, Aslan, s.153, dn.95.

¹⁸² Arbek, s.204.

¹⁸³ Akünel, s.553.

salt malın onarım için tüketici tarafından yetkili servis istasyonuna verilmesi, onarım hakkının kullanıldığı olarak kabul edilmemelidir¹⁸⁴.

2. Tüketicinin Diğer Seçimlik Hakları

Seçimlik haklar esas olarak yenilik doğuran haklar sınıflandırmasına dâhil olduğundan, hak sahibi tarafından seçimlik haklarından biri kullanıldığında daha sonrasında kullanılan bu haktan geri dönülemeyeceği gibi, kullanılan hak haricinde sahip olunan diğer seçimlik hakların kullanılması imkânı da ortadan kalkmaktadır¹⁸⁵.

TKHK m.56 hükmü ile seçimlik hakların bu özelliğine bir istisna getirilerek, tüketici tarafından bir seçimlik hakkın kullanılmış olmasına rağmen, madde hükmünde sayılan koşulların gerçekleşmesi halinde, diğer seçimlik hakların kullanılmasına olanak tanınmıştır¹⁸⁶. Sayılan koşullar dâhilinde sona ermiş olan seçimlik hakların tekrar kullanılabilmesi, kanun tarafından tüketiciye ek bir hak ve güvence getirildiğini göz önüne sermektedir¹⁸⁷. Bu düzenleme tüketicilerin satın alma tercihlerini garanti belgesi ile birlikte satılan mallardan yana kullanmakta olmasının ve bu mallara duyduğu güvenin bir başka dayanağını oluşturmaktadır.

TKHK m.56/f.3'e göre, tüketici tarafından onarım hakkı kullanılmış olsa dâhi, garanti süresi içerisinde mal tekrar arızalandıysa veya gerekli olan azami tamir süresi aşıldıysa veya malın tamir edilemeyeceği anlaşırsa, artık tüketicinin 11. maddede yer alan diğer seçimlik haklarını kullanması da mümkün hale gelecektir¹⁸⁸. Tüketicinin

¹⁸⁴ Yağmur Esin Çelik, "Satış Sonrası Hizmetler", Selin Sert Sütçü (Ed.), **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna Göre Tüketici Hukuku Uygulamalarında Tüketicinin Korunması** içinde (s.117-145), Ankara 2019, s.122.

¹⁸⁵ Gökhan Antalya/Murat Topuz, *Medeni Hukuk, Cilt I*, Ankara 2019, s.212-216; Vedat Buz, **Medeni Hukukta Yenilik Doğuran Haklar**, 1. Baskı, Ankara 2005, s.170 vd.; Rona Serozan, **Sözleşmeden Dönme**, Gözden Geçirilmiş 2. Baskı, İstanbul 2007, s.43 vd.; Kılıçoğlu, s.33; Eren, s.61-70.

¹⁸⁶ Karakocalı, (Milli Şerh), s.921; Tüketicinin talebi üzerine onarımın yetkili servis tarafından gerçekleştirildiği ve onarımdan sonra cihazda herhangi bir sorun bulunmadığı için tüketicinin diğer seçimlik haklarına başvuramayacağı yönünde, Ankara BAM 3. HD., T.:04/04/2019, E.:2018/1612, K.:2019/637, E.T.:03/09/2020; Ankara BAM 3. HD., T.:10/01/2019, E.:2018/1182, K.:2019/37, E.T.:03/09/2020, (www.lexpera.com).

¹⁸⁷ Aslan, s.155; Arbek, s.201; Ünal Yeşilyurt, s.47.

¹⁸⁸ Bu durumda tüketici diğer seçimlik haklarından istediği herhangi birine başvurabilecekse de uygulamada tüketiciye diğer seçimlik haklarını kullanabileceği yönünde bilgilendirme ve hatırlatmanın yapılmadığı, genellikle ücretsiz onarım hakkının kullanılmasının ardından malın tamir edilememesi üzerine tüketiciye malın ayıpsız bir benzerinin sunulduğu ve bu sebeple Kanun tarafından tüketiciye sağlanan hakların yeterince doğru uygulanmayarak satıcı, üretici ve ithalatçının iradesine kaldığı görülmektedir. Karakocalı, (Milli Şerh), s.923.

TKHK m.56 hükmü dolayısıyla sahip olduğu haklar ile TKHK m.11 hükmünden doğan haklarının birbiriyle yarıştığından doktrinde söz edilmektedir¹⁸⁹.

Böylelikle tüketici tarafından onarım hakkı kullanılmış ancak beklenen sonuca ulaşılamamışsa, tüketicinin çözümsüz kalmasının önüne geçilmiş; böyle bir durumda alternatiflerinin olduğu güvencesiyle onarım hakkını kullanmak konusunda çekimser kalmaması sağlanmak istenmiştir¹⁹⁰. Yine bu düzenleme onarım hakkının yöneltildiği sorumlu kişileri de diğer seçimlik hakların meydana getirebileceği sonuçlardan kaçınmak bakımından malın gerektiği gibi onarımını gerçekleştirmek için özenli davranmaya sevk etmektedir¹⁹¹.

56. madde atfında yer alan Kanun'un 11. maddesinde tüketiciye tanınan diğer seçimlik haklar, *satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme, satılanı alıkoymayı ayıp oranında satış bedelinden indirim talep etme ve olanak varsa satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme* haklarından ibarettir.

a. Malın Tekrar Arızalanması

4077 Sayılı eTKHK'da onarım hakkını kullanmış olan tüketicinin diğer seçimlik haklarını kullanabilmesi için gerekli şartlar arasında *"garanti süresi içerisinde sık arızalanması nedeniyle maldan yararlanamamanın süreklilik arz etmesi"* şartı sayılmıştır¹⁹².

Mülga Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik'te sık arızalanma durumu *bir yıl içerisinde dört defa veya ihtiyari garanti süresi içerisinde altı defa* olarak somutlaştırılmıştır¹⁹³.

6502 sayılı TKHK'de ise söz konusu şart *"sık arızalanma"* yerine *"tekrar arızalanma"* ifadesi ile tüketicilerin daha lehine olacak şekilde değiştirilmiştir¹⁹⁴.

¹⁸⁹ Kahveci, s.153; Havutçu, s.44; Aynı yönde Yarg. 13. HD., T.: 06/02/2019, E.:2018/5828, K.:2019/1325, E.T.:25/08/2020, (www.lexpera.com.tr).

¹⁹⁰ Aslan, s.155; Hatunoğlu, s.221.

¹⁹¹ Aslan, s.156; Hatunoğlu, s.221.

¹⁹² 4077 sayılı eTKHK m.13/f.3'te yer verilen düzenleme *"Tüketici onarım hakkını kullanmışsa, garanti süresi içerisinde sık arızalanması nedeniyle maldan yararlanamamanın süreklilik arz etmesi ... hallerinde, 4 üncü maddede yer alan diğer seçimlik haklarını kullanabilir..."* şeklindedir. E.T.: 05/03/2020, (www.lexpera.com.tr).

¹⁹³ Mülga Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik, m.14/f.1-(a) bendi, E.T.: 10/12/2019 (<https://www.lexpera.com.tr/mevzuat/yonetmelikler/garanti-belgesi-uygulama-esaslarina-dair-yonetmelik>).

Dolayısıyla artık Yargıtay kararlarında da sıkça yer verilmiş olan¹⁹⁵ aynı arızada nedeniyle en az üç, farklı arızadan dolayı beş arızanın meydana gelmiş olması tüketicinin diğer seçimlik haklara yönelmesi bakımından belirleyici olmayacak; tüketici onarım hakkının kullanılması üzerine tamir edilmiş olan bir malın tamirden sonra ve garanti süresinin devam ettiği süreçte bir kez daha arızalanması durumunda dâhi ücretsiz değişim veya bedel iadesi gibi diğer seçimlik haklarını kullanabilecektir¹⁹⁶.

b. Azami Tamir Süresi

TKHK m.56/f.3'te tüketicinin diğer seçimlik haklarını kullanabilmesini sağlayacak şartlardan biri olarak malın onarılması için gerekli olan azami tamir süresinin aşılmış olması öngörülmüş¹⁹⁷; ancak azami tamir süresi belirtilmemiştir.

Madde gerekçesinde azami tamir süresinin belirlenmesi bakımından TKHK m.58 hükmü işaret edilmiştir¹⁹⁸. TKHK m.58 azami tamir süresine ilişkin olarak 3. fıkrasında Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği¹⁹⁹'nde belirlenen süreyi geçemeyeceği düzenlemesini ihtiva etmektedir. Bu atıf gereği Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nin azami tamir süresinin tanımlandığı m.4/d.1- (a) bendi incelendiğinde ise azami tamir süresinin Yönetmelik ekinde yer verilmiş her mal grubu için tespit edilen süreleri ifade ettiği görülmektedir.

Dolayısıyla onarım hakkını kullanan tüketicinin, azami tamir süresinin aşıldığı gerekçesiyle diğer seçimlik haklarına yöneldiği durumda, söz konusu süreyi tayin edebilmek için Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nin ekinde yer alan listeden, satın almış olduğu mal grubuna ilişkin belirlenmiş olan süreyi gözetmesi gerekecektir.

¹⁹⁴ Getirilen değişikliğin tüketici lehine olmakla birlikte, otomotiv gibi pek çok sektörün zor durumda kalmasına sebep olabileceğinden bazı yönleriyle adaletsiz olduğu, bu nedenle hükmün mülga eTKHK'da yer verildiği şekliyle yeniden değiştirilerek onarım haricindeki seçimlik haklara başvurabilmek için maldan yararlanamamanın süreklilik arz etmesi koşuluna bağlanması gerektiği eleştirisi için bkz.:İnceoğlu, s.229.

¹⁹⁵ Yarg. 13. HD., T.: 06/05/2003, E.:2003/1121, K.:2003/5671, E.T.:06/08/2020; Yarg. 13. HD., T.: 12/07/2011, E.:2011/3897, K.:2011/11562, E.T.:06/08/2020; Yarg. 13. HD., T.: 04/03/2002, E.:2001/12818, K.:2002/2006, E.T.:06/08/2020; Yarg. 13. HD., T.: 09/06/2011, E.:2011/946, K.:2011/9063, E.T.:06/08/2020; Yarg. HGK, T.: 31/10/2007, E.:2007/13-758, K.:2007/790, E.T.: 06/08/2020, (www.kazanci.com).

¹⁹⁶ Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s.183.

¹⁹⁷ Yarg. HGK., T.:30/09/2015, E.:2014/114, K.:2015/2023, E.T.:03/09/2020, (www.lexpera.com).

¹⁹⁸ Bkz.:6502 sayılı TKHK m.56/f.3 hükmü gerekçesi, Tokbaş, s.146; Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s.183.

¹⁹⁹ 13/06/2014 tarihli ve 29029 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği, (www.mevzuat.gov.tr).

Azami tamir süresinin başlangıç anının belirlenmesi ise önem arz eden diğer bir husustur. Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.10/f.4'te azami tamir süresinin garantili mallarda, arızanın bildirildiği tarihten itibaren başladığı ifade edilmiştir.

Doktrinde de tüketicinin onarım hakkını kullandığı yönündeki bildirimini yapması ile azami tamir süresinin başlaması gerektiği, malı onarım için taşıma ya da teslim etme yükümlülüğü tüketiciye ait olmadığından, malın teslim edildiği tarihin azami tamir süresinin başlangıcında göz önünde bulundurulamayacağı söylenmektedir²⁰⁰. Aynı yönde Yargıtay tarafından verilen bir kararda “...*Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin 6. maddesinin 4. fıkrasına göre, sanayi malının tamir süresi en fazla 30 iş günüdür. Bu süre malın servis istasyonuna servis istasyonunun olmaması durumunda, malın satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçısından birine bildirim tarihinden itibaren başlar.*” şeklinde hüküm kurulmuş ve azami tamir süresinin başlangıcında bildirim tarihinin esas alınması gerektiği belirtilmiştir²⁰¹.

Tüketiciyi koruma amacı güden TKHK hükümlerinin nispi emredici nitelikte olması karşısında, belirlenen azami tamir sürelerinin tüketici lehine azaltılması kararlaştırılabilir; uzatılması ise mümkün görünmemektedir²⁰².

Malın belirli bir süre içerisinde onarımının gerçekleştirilmesi için getirilen azami tamir sürelerine ilişkin düzenlemelerin, malın arızasının giderilmesi konusunun sürüncemede bırakılmaması ve gecikilmeden onarıma ilişkin işlemlerin bir an evvel tamamlanması amacına hizmet ettiği doktrinde kanaatimizce de yerinde olarak ifade edilmektedir²⁰³.

²⁰⁰ Mehmet Akif Tutumlu, “*Ayıplı Mal Davasında 30 Günlük Onarım Süresinin Anlamı ve Sonuçları*”, Legal Hukuk Dergisi, C.9, S.99, İstanbul 2011s.918; Özsoy, s.109; Aslan, s.153.

²⁰¹ Yarg.13. HD., T.:13/05/2011, E.:2010/18868, K.:2011/7869, E.T.:24/01/2020, (www.hukukturk.com); Aynı yönde başka bir karar için bkz: Yarg. 13. HD., T.:05/06/2003, E.:2003/3008, K.:2003/7347, E.T.:03/09/2020, (www.lexpera.com).

²⁰² Tutumlu, s.918; Aslan, s.153; Kapancı, s.173,174.

²⁰³ Bozdağ, s.81.

c. Malın Tamirinin Mümkmn Olmaması

Onarım hakkının kullanılması üzerine malın tamirinin mümkmn olmadığının anlaşılması, tüketicinin diğr seçimlik haklarını kullanabilmesine imkân tanıyan diğr bir koşuldur²⁰⁴.

Garanti Belgesi Yönetmeliği'nin m.9/f.1-(c) bendinde yer verildiği üzere, malın tamirinin mümkmn olmadığının tespiti yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından düzenlenecek bir rapor ile ortaya konulacaktır²⁰⁵. Böylece sorumlu kişilerce düzenlenen bu rapor ile tüketici diğr seçimlik haklarına ilişkin şartın oluştuğunu ispatlayabilecektir.

Doktrinde malın tamirinin mümkmn olmadığına ilişkin raporun, malın azami tamir süresi içerisinde düzenlenmesinin zorunlu olduğu ifade edilmektedir²⁰⁶. Bu süre içerisinde raporun düzenlenmemiş ya da tüketicinin rapora ilişkin itirazlarının olması halinde somut durumun tespiti maksadıyla tüketici tarafından, malın değeri gözetilerek, tüketici hakem heyetine yahut tüketici mahkemelerine başvurmanın mümkmn olacağı söylenmektedir²⁰⁷.

d. Malın Onarılmasına Rağmen Tüketicinin Güveninin Sarsılması

Tüketicinin onarım hakkını kullanmış ve talebinin gereği gibi yerine getirilmesi suretiyle malın onarılmış olması karşısında TKHK'da diğr seçimlik haklara başvurabilmek için aranan şartlar artık mevcut olmayacaktır. Ancak Yargıtay tarafından verilen kimi kararlarda arızalanan malın onarılmış olmasına rağmen, malı oluşturan parçaların büyük oranda değiştirilmiş olması gibi nedenlerle tüketicinin mala olan güvenini kaybetmiş olması durumunda diğr seçimlik haklarına başvurabileceğine hükmedilmiştir²⁰⁸.

²⁰⁴ Doktrinde, malın tamirinin imkânsız olması koşulunun yanına “arızanın giderilmesinin aşırı masraf gerektirmesi” ibaresinin kanun koyucu tarafından eklenmesi; zira bu hâlde de malın tamirinin gerçekleştirilemeyeceği ifade edilmektedir. Karakocalı, (Milli Şerh), s.922.

²⁰⁵ Deniz, s.64.

²⁰⁶ Özel, s.288.

²⁰⁷ Bozdağ, s.82.

²⁰⁸ Yarg. HGK, T.:21/10/2009, E.:2009/4-441, K.:2019/444, E.T.:20/10/2019, Yarg. HGK, T.:01/07/2009, E.:2009/4-246, K.:2009/247, E.T.:20/10/2019, (www.legalbank.net).

Doktrinde de Yargıtay'ın kararlarında benimsediği görüşün isabetli olduğu ve malın onarılmasına rağmen orijinalliğini kaybettiği, değerinin düşmesi sonucuyla karşılaştığı ve tüketicinin mala duyduğu güvenin sarsıldığı durumlarda, diğer seçimlik haklara başvurulabileceği öne sürülmektedir²⁰⁹. Kanaatimizce bu gibi bir sorunla karşılaştığında tüketicinin diğer seçimlik haklarını kullanabileceğinin kabul edilmesi halinde dâhi somut olay adaleti bakımından hakkaniyet gözetilmelidir.

3. Onarım Hakkının Kullanılmasının Diğer Seçimlik Hakların Kullanılmasının Ön Şartı Olup Olmadığı

TKHK m.56/f.3 hükmünün lafzi yorumundan, tüketicinin diğer seçimlik haklarına yönelebilmesi için öncelikle onarım hakkını kullanmış olmasının gerektiği neticesine varılmaktadır²¹⁰.

Bu yönde doktrinde, tüketicinin garanti sorumluluğundan kaynaklı olarak kendisine tanınan diğer seçimlik haklara başvurmadan önce onarım hakkını talep etmek mecburiyetinde olduğu, kanunda sayılan şartlar gerçekleşmediği sürece diğer seçimlik hakları talep edemeyeceği ileri sürülmektedir²¹¹. Bir başka deyişle, diğer seçimlik hakların ancak malın onarılmasının ardından, yani onarım hakkının kullanılmış olmasından sonra tekrar arızalanması durumunda kullanılabileceği ifade edilmektedir²¹². Gerçekten kanaatimizce de TKHK m.56/f.3'te diğer seçimlik hakların kullanılabilmesi için, garanti süresi içerisinde malın tekrar arızalanması, azami tamir süresinin aşılması veya malın tamiri imkânının olmadığı bir raporla belgelenmesi şartlarından birinin varlığı aranmakta olup, bu şartların oluşabilmesi için tüketicinin onarım hakkını ileri sürmesinin gerekli olduğu ortadadır.

Doktrinde tüketici öncelikle onarım hakkını kullanmak zorunda olmayıp, onarım hakkına başvurmaksızın diğer seçimlik haklarından birini dâhi ileri sürme imkânına sahip olduğu yönünde aksi görüş²¹³ ileri sürülmüşse de bu görüşün garanti sorumluluğunun değil ayıptan sorumluluğun dayanak edildiği hallere mahsus olarak

²⁰⁹ Çabri, s.916,917.

²¹⁰ Çabri, s.914.

²¹¹ İncoğlu, s.226,227; Aslan, s.148; Hatunoğlu, s.210; Ünal Yeşilyurt, s.48.

²¹² Zevkliler/Özel, s.396; Önder Dingil, s.118.

²¹³ Çabri, s.914; Deniz, s.64; Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s.182.

geçerli olacağının kabulü kanaatimizce daha uygun olacaktır²¹⁴. Nitekim Yargıtay tarafından 4077 sayılı eTKHK yürürlükte iken verilmiş kararda “... ayıplı aracın yenisi ile değiştirilmesini istemiştir. Davacı, 4077 sayılı kanunun 4. maddesi gereğince, gizli ayıp nedeniyle, tercih hakkını değiştirme yönünde kullanmış ve talebinin yerine getirilmemesi üzerine, iş bu davayı açmıştır. 4077 sayılı kanunun 4. maddesi gereğince davanın kabulüne karar verilmesi gerekirken, aynı yasanın 13/3 maddesi gereğince davanın kabulüne karar verilmesi bozma nedenidir...” yönünde hüküm kurmuştur²¹⁵. Dolayısıyla doktrinde ifade edildiği üzere²¹⁶ tüketici tarafından talebin onarım hakkı yerine diğer seçimlik hakların birinden yana olması durumunda, TKHK m.56 hükmünün gündeme gelmeyeceğini söylemek kanaatimizce daha isabetli olacaktır.

4. Diğer Seçimlik Hakların Kullanımında Getirilen Sınırlandırmalar

Tüketicinin diğer seçimlik haklarına, TKHK m.11’de sayılan sözleşmeden dönme, ayıp oranında bedelden indirim ve ayıpsız misli ile değiştirilmesini talep etme olarak yer verilmiştir.

Malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakkının kullanılması durumuna münhasır olarak Yönetmelik m.9/f.2’de bir sınırlama getirilmiştir. Buna göre, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi eğer satıcı yönünden orantısız güçlükler meydana getirecekse tüketici sözleşmeden dönme ya da ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir.

Yönetmeliğin anılan hükmünde ayıpsız misli ile değiştirme hakkının talep edilmesi üzerine satıcı tarafından ortaya çıkabilecek orantısızlığın ne olduğunun tespitinin, malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve tüketici bakımından diğer seçimlik hakları kullanmasının sorun teşkil edip etmediğinin değerlendirilerek gerçekleştirileceği

²¹⁴ Kaldı ki 1999/44 Sayılı AB yönergesinde, ayıptan sorumlulukta kullanılacak seçimlik haklar bakımından dâhi kademeli olarak seçimlik haklara başvurulabileceği, öncelikle onarım veya ayıpsız misli ile değişim hakkına başvurulması gerektiği, bu taleplerin yerine getirilememesi halinde ikinci grupta olan sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarına yönelebileceği düzenlenmiştir. Bkz.:Erlüle, s.427 vd.; Barış, s.178. Hukukumuzda ise bu şekilde bir kademeli seçim zorunluluğu kabul edilmemiştir.

²¹⁵ Yargıtay 13. HD., Sayı E.:4862, K.:5270, Aslan s.149, dn.90.

²¹⁶ Aslan, s.149.

düzenlenmiştir. Orantısızlığın tespiti bakımından Yönetmelikte yer verilen kriterler 1999/44 sayılı AB yönergesinden aktarılmıştır²¹⁷.

Yönetmelik m.9/f.2'deki bu düzenleme, TKHK m.56/f.3 hükmü içeriğinde bahsi geçen TKHK m.11/f.3 - (ç) bendinde yer alan ayıpsız misli ile değiştirilmesinin imkân varsa talep edilebileceği düzenlemesi ile de aynı yöndedir. Bu düzenlemeye ilişkin kanun gerekçesinde imkânsızlık ve orantısız güçlük hallerinde ayıpsız misli ile değişim hakkının kullanılamayacağı açıklanmıştır. Gerekçede imkânsızlık hali malın ayıpsız mislinin tedarik edilememesi; orantısız güçlük hali ise çamaşır makinesinde yalnızca bir vidanın bozulmuş olması karşısında aynı özellikleri haiz yeni bir çamaşır makinesi ile değişimin değil bir vidanın onarımının daha uygun olacağı, şeklinde örneklendirilmektedir²¹⁸. Orantısızlığın tespitinde yapılan harcamalar da yol gösterici olabilecektir²¹⁹.

Doktrinde örnek olarak, imkânsızlık bakımından malın ithalatının yasaklanması ile ayıpsız benzerinin temin edilmesi imkânının hukuken ortadan kalkması; aşırı orantısızlık bakımından otomobilin aynasının kırık yahut çizik olması durumunda otomobilin ayıpsız bir benzerinin değil onarımının talep edilmesinin daha uygun olacağı gösterilmektedir²²⁰.

Özetle, tüketici tarafından ayıpsız misli ile değişim hakkı talep edilmiş olmasına rağmen, bu talebin yerine getirilmesi imkânsızsa veya satıcı bakımından orantısız güçlükler doğuracaksa, tüketici ancak sözleşmeden dönme ya da ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir²²¹.

²¹⁷ 1999/44 sayılı AB Direktifinde “Tüketicinin Hakları” başlıklı m.3/f.3 “Tüketici ilk planda satıcıdan, bir imkânsızlık ya da orantısızlık söz konusu olmadıkça, bedelsiz olarak malları onarmasını ya da yine bedelsiz olarak malları yenilemesini talep edebilir. Bir yasal telafi yolu, -herhangi bir akde uygunluk noksanlığı olmadığında malların sahip olacağı değer, -akde uygunluk noksanlığının boyutu, ve -tüketiciye önemli bir sıkıntı vermeden, başvurulabilecek diğer yasal telafi yolunun ikmal edilip edilemeyeceği, hesaba katıldığında, satıcıya, başvurulabilecek diğer yasal telafi yoluna kıyasla makul olmayan külfetler getiriyorsa, orantısız sayılacaktır...” düzenlemesini haizdir. Türkçe metni için naklen, bkz.:Tokbaş, s.308; Zevkliler/Özel, s.923,924.

²¹⁸ Bkz.: TKHK m.11/f.3 gerekçesi, Tokbaş, s.46.

²¹⁹ Demir, s.31.

²²⁰ Çabri, s.919.

²²¹ Özel, s.288.

5. İhtiyari Garanti Belgesi Kapsamında Sahip Olunan Haklar

Tüketicinin ihtiyari garanti belgesi kapsamında sahip olduğu haklar, yalnızca garanti taahhüdü ile ona tanınan haklarla sınırlıdır²²². Örneğin, zorunlu garanti korumasına sahip olmayan bir mal bakımından düzenlenen ihtiyari garanti belgesinde, garanti taahhüdü süresi içerisinde malın arızalanması durumunda tüketiciye yalnızca onarım hakkı sağlanmışsa, tüketicinin artık malın ayıpsız benzeri ile değişimi, sözleşmeden dönme ya da satış bedelinden indirim gibi taleplerde bulunması mümkün değildir.²²³

Tüketiciye ihtiyari garanti taahhüdü ile tanınan haklar, tüketicinin TKHK m.11 hükmü uyarınca sahip olduğu haklara alternatif oluşturmamaktadır. İhtiyari garanti belgesi ile taahhüt edilen haklar TKHK m.11’de yer alan haklara ek olarak tüketiciye sağlanmaktadır.²²⁴

B. Hak Sahipleri

Satım sözleşmesine konu edilen bir malın garantili olması, yani garanti belgesi ile birlikte satılması dolayısıyla garanti belgesinin içerdiği hakları ileri sürebilme yetkisi şüphesiz ki sözleşmenin taraflarından alıcı konumunda olan tüketiciye aittir.

Uygulamada kimi zaman alıcı konumundaki tüketicinin, garanti koruması ile satın aldığı bir malın, hediye, bağış vs. gibi çeşitli saiklerle veya ikinci el satışa konu edilerek üçüncü kişiye devretmesi ile karşılaşılabilir. Malın üçüncü bir kişiye devri halinde alıcı konumundaki tüketicinin sahip olduğu hakların üçüncü kişi bünyesinde devam edip etmeyeceği hususu ortaya konmalıdır.

Tüketici tarafından garanti belgesi ile satın alınan bir malın, garanti süresinin henüz dolmadığı süreçte, üçüncü kişiye devredilmesinin garanti sorumluluğunu etkilemeyeceği ve garanti belgesinin sağladığı haklara devirden itibaren devralan üçüncü kişinin sahip olacağı doktrinde isabetli olarak belirtilmektedir²²⁵. Devrin bir

²²² Karakocalı, (Milli Şerh), s.931.

²²³ İnceoğlu, s.235; Çabri, s.926.

²²⁴ Hatunoğlu, s.213.

²²⁵ İlhan Kara, **Yeni Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, 2. Baskı, Ankara 2015, s.800; Çabri, s.910; İnceoğlu, s.226; Türkmen, s.3428.

bedel karşılığı gerçekleştirilmiş olması dâhi sonucu değiştirmeyecek ve devralan garanti belgesinden doğan haklara sahip olacaktır²²⁶.

Üretici ve ithalatçı tarafından düzenlenen garanti belgesi, malı satın alacak tüketici için değil, malın kendisi için düzenlenmektedir²²⁷. Bu sebeple malı edinme sebebi ve ne şekilde edindiği fark etmeksizin, edinen üçüncü kişilere karşı kanundan doğan garanti sorumluluğu mevcut olacaktır.

Önemle belirtmek gerekir ki başkası için satın alınan veya satın alındıktan sonra devredilen mal ile ilgili garanti belgesi dolayısıyla sahip olunan hakların üçüncü kişi uhdesinde devam edebilmesi için, garanti belgesine ilişkin hükümlerin uygulama alanının tüketici işlemi olduğu gözetildiğinde, üçüncü kişinin tüketici sıfatını haiz olması gerekmektedir.

Yargıtay tarafından verilen bir kararda bu durum “...*Kanun’un aradığı anlamda ‘tüketici’ niteliğinde bulunan bir kişi, malı ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişi niteliği taşımayan, dolayısıyla Kanun anlamında ‘satıcı’ olarak kabul edilemeyecek durumda bulunan bir kişiden satın almış dâhi olsa, malın garanti süresi içerisinde üreticiye karşı Kanundan kaynaklanan haklarını ileri sürme ve kullanma olanağına sahiptir...*” ifadeleri ile yer bulmuştur²²⁸.

Yargıtay bir kararında, otomobilin garanti süresi içerisinde el değiştirmesinin garanti borcunu ortadan kaldırmayacağı, satın alan tüketicinin garanti kapsamından yararlanma imkânı olduğu, davacının ikinci el satın alan kişi olması durumunda dâhi otomobilde meydana gelen arızanın garanti süresi içerisinde gerçekleşmesi nedeniyle TKHK kapsamında değerlendirilmesi gerektiğine hükmetmiştir.²²⁹ Aynı yönde Yargıtay Hukuk Genel Kurulu tarafından verilen bir kararda açıkça “*bir malın garanti süresi*

²²⁶ Akkanat Öztürk, s.82.

²²⁷ Havutçu, s.55,56, dn.55; İncoğlu, s.226.

²²⁸ Yargıtay HGK, T.:25/11/2009, E.:2009/13-542, K.:2009/551, E.T.:23/11/2019, E.T.:05/05/2020, (www.hukukturk.com).

²²⁹ Yargıtay 4. HD., T.:14/05/2009, E.:2009/4845, K.:2009/6847, E.T.:23/11/2019, E.T.:05/05/2020, (www.kazanci.com).

içerisinde el değiştirmiş olmasının garanti borcunu ve Kanunun tüketiciye tanıdığı hakları ortadan kaldırmayacağı” ifade edilmiştir²³⁰.

Garanti belgesi içeriği düzenlenirken yer verilen, hak sahibinin yalnızca sözleşmeye taraf olan tüketici olduğunu ya da hak sahibinin satış sözleşmesini, ürünün faturasını sunması gerektiğini belirten bir sınırlamanın, tüketici sıfatını kazanmanın satış sözleşmesine taraf olmaya bağlı olmaması ve garanti sorumluluğunun kanun gereği nispi emredici niteliği nedeniyle tüketici aleyhine sonuçlar doğuracak kısıtlamaların getirilmesine imkan tanınmaması sebepleriyle, geçersiz sayılması gerekmektedir²³¹.

Konuyu bir de ihtiyari garanti belgeleri yönünden ele almak gerekmektedir. İhtiyari garantinin söz konusu olması halinde, ihtiyari garanti belgesinin içeriğine göre ikili bir ayrıma gidilmek suretiyle hak sahibi belirlenecektir²³². Şöyle ki, ihtiyari garanti belgesi ile garanti taahhüdünün devredilemeyeceği kararlaştırılmışsa tüketicinin malı üçüncü bir kişiye devretmesi ile garanti taahhüdü de sona erecek ve devralan ihtiyari garanti belgesi ile sağlanan haklardan yararlanamayacağı gibi bu hakları ileri süremeyecektir²³³.

İhtiyari garanti taahhüdünde malın devrine engel teşkil edecek bir hükme yer verilmemesi durumunda ise malın devredilmesi ile garanti taahhüdünde bulunularak tüketiciye tanınan hakların tümü devralan üçüncü kişiye ait olacaktır²³⁴.

Doktrinde bu şekilde ikili bir ayrıma gidilmeksizin, garanti belgesi aksine hüküm barındırmadıkça üçüncü kişinin garanti belgesine dayanarak hak iddia edebileceğini savunan bir görüş de bulunmaktadır²³⁵.

Yine garanti taahhüdünde bulunanın satıcı olduğu durumlarda malın herhangi bir sebeple kendisine devredildiği üçüncü kişilerin bu taahhütten yararlanma imkânı olmadığı; ancak üretici ve ithalatçının taahhütte bulunan konumunda olduğu hallerde

²³⁰Yargıtay HGK, T.:25/11/2009, E.:2009/13-542, K.:2009/551, E.T.:23/11/2019, E.T.:08/05/2020, (www.kazanci.com).

²³¹ Akkanat Öztürk, s.74,80,81.

²³² İnceoğlu, s.236,237; Göçer,s.36 vd.

²³³ Çabri, s.928.

²³⁴ Çabri, s.928.

²³⁵ Havutçu, s.42.

verilen taahhüdün üçüncü kişi için de geçerli olacağı ileri sürülen diğer bir görüş doktrinde karşımıza çıkmaktadır²³⁶.

Garanti belgesinin hak sahibini teşhis işlevi bulunmadığından, hak sahibi ancak kanuni düzenlemeler çerçevesinde belirlenebilecektir. Dolayısıyla garanti belgesinden kaynaklanan haklarına dayanan kimsenin hak sahibi olmadığını iddia eden taraf bu iddiasını ispatla mükelleftir²³⁷.

II. GARANTİ BELGESİNDEN DOĞAN SORUMLULUK

A. Garanti Sorumluluğu

Garanti belgesi düzenlenmesi ile tüketici işleminin taraflarından tüketiciye birtakım haklar tanındığı gibi bu hakların yöneltileceği kişilere de sorumluluk yüklenmektedir. Bu bağlamda tarafların bir tüketici işleminde, asli edim yükümlülüklerinde olduğu gibi garanti belgesinden kaynaklanan yükümlülüklerine aykırı davranışları durumunda da sorumluluklarının söz konusu olması beraberinde gelecektir.

1. Sorumluluğun Kaynağı

Hukukumuzda sorumluluğun kaynaklarına ilişkin olarak asıl düzenlemenin yer aldığı TBK'da, sözleşmeden, haksız fiilden ve sebepsiz zenginleşmeden olmak üzere üç şekilde sorumluluğun söz konusu olabileceği düzenlenmiştir²³⁸.

Garanti belgelerinden doğan sorumluluk esas olarak kanundan kaynaklanmaktadır²³⁹. Kanundan kaynaklanan bir sorumluluk olması sebebiyle, tüketici işlemi niteliğindeki sözleşmede garanti belgesine ilişkin hükümler sevk edilmemesi garanti sorumluluğunun sonuçlarına etki etmeyecektir²⁴⁰. Bununla birlikte özellikle

²³⁶ Karakocalı, (Milli Şerh), s.931.

²³⁷ Akkanat Öztürk, s.72,73.

²³⁸ Kılıçoğlu, s.54; Kocayusufpaşaoğlu, s.70.

²³⁹ Çabri, s.912; Deniz, s.67; Havutçu, s.39, dn.47.

²⁴⁰ Çabri, s.912.

ihtiyari garanti belgelerinde görüldüğü üzere, sözleşmeden dolayı da garanti sorumluluğundan bahsedilebilecektir²⁴¹.

2. Sorumluluğun Niteliği

TKHK'da garanti belgeleri nedeniyle bir sorumluluğun meydana gelebilmesi için sorumlu tutulacak kişilerin kusurlu davranışları aranmamaktadır. Dolayısıyla doktrinde de kabul edildiği üzere garanti sorumluluğu bir kusursuz sorumluluk niteliğindedir²⁴². Zira buradaki sorumluluğun, sözleşmenin akdedilmesi sırasında esas olan güven ilkesini yansıttığı ve temelinin tüketicinin kanun gereği öngörülen garanti yükümlülüğü bakımından güveninin sarsılması olduğu doktrinde ifade edilmektedir²⁴³. Kusursuz sorumluluğun garanti belgesi bakımından söz konusu olacağının kabulü kanaatimizce yerindedir. Tüketicinin ileri teknoloji ile üretilmiş malların özellikleri hakkında bile yeterince bilgi sahibi olmadığı gerçeği karşısında, bir de bu mallardaki arızanın ya da ayıbın meydana gelmesinde garanti sorumluluğu altındaki kişilerin kusurunun bulunduğunu ispatlayabilmesi oldukça zordur. Dolayısıyla tüketicinin malı satın alırken, herhangi bir problemle karşılaşması karşısında garanti belgesinden doğan haklarını karşı tarafın herhangi bir kusuru bulunmadığı hâllerde de kullanabileceğini bilmesi, yine satın alma tercihlerinde garanti belgeli ürünü alma konusunda yöneltici olacaktır.

Kusursuz sorumluluk ilkesi gereği, sorumlu tutulanların kendisinin kusursuz olduklarını kanıtlayarak sorumluluktan kurtulma imkânı bulunmamakta, bu kişiler ancak tüketicinin kusurlu davranışları sebebiyle malda bir arıza ya da ayıp meydana geldiğini ispatlayarak kendisine sorumluluk yükletilmesinin önüne geçebilmektedir²⁴⁴.

3. Sorumlu Kişiler

TKHK m.56 düzenlemesi ile garanti belgesinden dolayı üretici, ithalatçı ve satıcı sorumlu tutulmuştur.

²⁴¹ Göçer, s.69.

²⁴² Haluk Tandoğan, *Kusura Dayanmayan Sözleşme Dışı Sorumluluk Hukuku*, Ankara 1981, s.6; Göçer, s.70.

²⁴³ Tandoğan, s.6.

²⁴⁴ Deniz, s.67; Göçer, s.70,71.

Asıl olarak üretici ve ithalatçı bakımından getirilmiş olan garanti sorumluluğuna, satıcının da bu kişilerle birlikte müteselsilen sorumlu olarak dâhil edilmesi, tüketicinin satış sözleşmesini tarafını oluşturan satıcıya başvurusunun çoğunlukla daha kolay olmasından ileri gelmektedir²⁴⁵.

TKHK m.3/f.1 hükmünün (e) bendinde ithalatçının, “*kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere mal veya hizmetleri ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını ticari veya mesleki amaçlarla ithal ederek satım, kira, finansal kiralama veya benzeri bir yolla piyasaya süren gerçek veya tüzel kişi*”;

(i) bendinde satıcının, “*Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi*” yi belirttiği düzenlenmiştir. Bir kişinin kendi malını ikinci el olarak satması hâlinde olduğu gibi, geçici olarak mal satımı gerçekleştirmesi ve bunun devamlılık arz etmemesi karşısında, bu kişi satıcı olarak değerlendirilemeyecektir²⁴⁶.

(n) bendinse ise üretici “*Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını üretenler ile mal üzerine markasını, unvanını veya herhangi bir ayırt edici işaretini koyarak kendisini üretici olarak gösteren gerçek veya tüzel kişi*” olarak tanımlanmıştır.

4. Garanti Belgesinin Düzenlenmesi ve Tüketicie Verilmesi Bakımından Sorumluluk

TKHK m.56/f.1 hükmü ile içeriği Garanti Belgesi Yönetmeliği’nde sayılan hususlara uygun olacak şekilde garanti belgesi düzenleme zorunluluğu, yurt içinde üretilen mallar bakımından üreticiye, yurtdışından ithal edilen mallar bakımından ise ithalatçıya getirilmiştir.

²⁴⁵ Çabri, s.913, Hatunoğlu, s.222.

²⁴⁶ Erbek Odabaşı, s.617.

eTKHK’da düzenlenen garanti belgelerinin Bakanlıkça²⁴⁷ onaylanması şartı aranmaktaydı²⁴⁸. TKHK ile bürokratik engellerle karşılaşmamak maksadıyla Bakanlık tarafından garanti belgelerinin onaylanması şartı ortadan kaldırılmıştır²⁴⁹.

Düzenlenen garanti belgesini tüketiciye vermekle yükümlü olan kişinin satıcı olduğu TKHK m.56/f.1 hükmünün ikinci cümlesinde “...*Bu belgenin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğu satıcıya aittir.*” şeklinde ifade edilmiştir.

Garanti belgesinin en önemli işlevlerinden biri olarak tüketicinin bilgilendirilmesini sağlaması ve bu belgenin tüketici ile sözleşme akdedilmeden evvel düzenlendiği gözetildiğinde, belgenin tüketiciye verilmesinin, tüketiciyi sözleşmenin akdedilmesinden sonra olduğu kadar önce de korumaya yönelik olduğundan bahsedilebilecektir²⁵⁰.

Üretici ve ithalatçı tarafından garanti belgesi, muhatabı önceden belirli olmayan ve olması gerekmeyen kişilere yönelik olarak, bir başka deyişle piyasada ürünü satın alma iradesi taşıyan tüm tüketiciler hedeflenerek düzenlenmektedir²⁵¹. Dolayısıyla düzenlenmiş bir garanti belgesinde genel olarak tüketicinin kimliğine, satıcının adı ve adresi ile malın fatura numarasına ilişkin bilgilere yer verilmemiş olup, bu sebeple matbu bir halde olan belgedeki bu eksiklikler satıcı tarafından tamamlanarak tüketiciye verilecektir²⁵².

Satıcıya, düzenlenen garanti belgesinin tamamlanarak tüketiciye verilmesi sorumluluğunun yüklenmesi, önceki düzenlemede garanti belgesinin tüketici tarafından üreticiye gönderilerek tamamlattırılmasının sağlanması uygulamasında başta üreticiyi ya da ithalatçıyı ve bunlara ait diğer bilgileri tespit edememe olmak üzere tüketicinin bilgisizliği ya da ihmalkârlığı gibi sorunlarla karşılaşarak garanti korumasından faydalanmasında ortaya çıkan güçlükleri engelleme amacına hizmet etmektedir²⁵³. Yine

²⁴⁷ eTKHK m.3/f.1 (a) bendi uyarınca Sanayi ve Ticaret Bakanlığı’nı ifade etmektedir.

²⁴⁸ eTKHK m.13/f.1.

²⁴⁹ Özel, s.289.

²⁵⁰ Karakocalı, (Milli Şerh), s.918.

²⁵¹ Akkanat Öztürk, s.79.

²⁵² Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s.181.

²⁵³ Zevkliler/Özel, s.394; Bozdağ, s.75.

satıcı sözleşmenin tarafı olduğundan tüketiciye belgeyi doğrudan ulaştırabilecek konumdadır²⁵⁴.

Garanti Belgesi Yönetmeliği m.5/f.2’de garanti belgesinin tüketiciye verilerek yükümlülüğün yerine getirildiği konusunda ispat yükünün satıcıya ait olduğu ifade edilmektedir. Dolayısıyla tüketici düzenlenmiş ve kendisine sunulmuş garanti belgesini almasa dâhi, kendisine bu belgenin verildiğini satıcı ispatla mükellef olacaktır²⁵⁵.

Uygulamada sıklıkla görüldüğü üzere tüketicilere garanti belgesi verilmeyerek, satın alınan mala dair düzenlenen faturanın garanti belgesi yerine geçeceği beyan edilmekteyse de Garanti Belgesi Yönetmeliği m.5/f.3’teki düzenlemede belirtildiği üzere fatura garanti belgesi yerine geçmeyecektir²⁵⁶. Garanti belgesi ile amaçlanan hususlardan biri olan tüketicinin sahip olduğu hakları, bunları ne şekilde, hangi süre içerisinde ve kimlere karşı kullanabileceği hakkındaki bilgilendirme işlevini fatura sağlayamamaktadır²⁵⁷. Dolayısıyla usulüne uygun düzenlenmiş garanti belgesi verme zorunluluğunun esas olarak tüketiciyi bilgilendirme amacından ileri geldiği düşünüldüğünde, fatura içeriğinin bu amacı sağlayamaması karşısında, faturanın garanti belgesi olarak addedilmesinin mümkün olmayacağı düzenlemesinin tüketici bakımından güçlük yaratacağı yorumu hatalı olacaktır²⁵⁸.

Tüketici ile akdedilen satım sözleşmesinde satıcı sıfatını haiz olan kişiler bir yandan da üretici ve ithalatçı tarafından garanti belgesinin düzenlenip düzenlenmediğini izleyerek belgeyi bu kişilere düzenlettirmekle de yükümlüdürler²⁵⁹.

Tüketiciye garanti belgesi verilmemesi yahut verilen garanti belgesinin kanunun aradığı içeriğe sahip olmaması halinde öngörülen yaptırım TKHK m.77/f.6 hükmünde, bu yöndeki yükümlülüklerini yerine getirmeyen üretici ve ithalatçı bakımından piyasaya arz edilen; satıcı bakımından ise tüketiciye satılan her bir mal için idari para cezası olarak öngörülmüştür.

²⁵⁴ Çabri, s.908.

²⁵⁵ Karakocalı, (Milli Şerh), s.919.

²⁵⁶ Doktrinde, faturanın garanti belgesi yerine geçmemesi, uygulamada tüketicilerin garanti korumasından doğan haklarını kullanmaktan yoksun bırakılabileceği gerekçesi ile eleştirilmektedir. Eleştiri hakkında bkz.: Kahveci, s.150,151.

²⁵⁷ Çabri, s.909.

²⁵⁸ Özel, s.286.

²⁵⁹ Zevkliler/Özel, s.394; Bozdağ, s.75.

Tüketiciye garanti belgesi verilmemesi, sahip olduğu yasal hakların ortadan kalktığı veya bu hakları kullanamayacağı neticesini doğurmaz²⁶⁰. Zira bu haklar tüketiciye kanun gereği tanınmıştır ve garanti belgesinin işlevi tüketicilerin sahip olduğu haklar hakkında bilgilendirilmeleri, bu hakları hatırlamalarını sağlamaktır²⁶¹. Bu sebeplerle birlikte garanti belgesinin bir ispat aracı olduğu da gözetildiğinde, tüketiciye verilmemesi ya da verilmesine rağmen içermesi gereken zorunlu unsurlar bakımından eksiklik ihtiva etmesi hallerinde dâhi geçersizliğinden bahsedilemeyecek olup böyle haller tüketicinin yasal haklarını kullanmasına engel bir durum oluşturmayacaktır²⁶².

5. Tüketicinin Sahip Olduğu Haklar Bakımından Sorumluluk

Tüketicinin garanti belgesi kapsamında sahip olduğu haklarını kime karşı ileri sürebileceğini tespit etmek önem taşımaktadır. Belirtmek gerekir ki, garanti sorumluluğu esas itibarıyla üretici ve ithalatçı bakımından getirilmiştir²⁶³.

Garanti belgesi dolayısıyla tüketicinin sahip olduğu onarım hakkı ve diğer seçimlik haklar, satıcı, üretici ve ithalatçıya karşı ileri sürülebilir. Tüketici tarafından çeşitli saiklerle üçüncü kişiye verilmek üzere malın satın alınmış olması veya sonradan üçüncü kişiye belirli bir bedel karşılığı devredildiği hallerde dâhi, üçüncü kişinin tüketici sıfatını haiz olması ve ihtiyari garanti söz konusu ise taahhüdün belirli bir kişiye özgü olarak kararlaştırılmış olmaması kaydıyla, bu kişilerce de garanti süresi içerisinde satıcı, üretici ve ithalatçının sorumluluğuna gidilebilecektir²⁶⁴. Satıcı, üretici ve ithalatçı bu taleplerin yerine getirilmesi bakımından müteselsilen sorumludur.

a. Onarım Hakkının İleri Sürülmesi

TKHK m.56/f.3'te tüketicinin onarım hakkını seçmesi ve bu seçim neticesinde doğan sonuçlar düzenlenmiştir.

Tüketicinin onarım hakkını kullanması dolayısıyla buna ilişkin taleplerini öncelikle satıcıya karşı ileri sürebileceği, üretici veya ithalatçının, ancak satıcı

²⁶⁰ Karakocalı, (Milli Şerh), s.919; Çabri, s.912; Madde gerekçesi için bkz.:Tokbaş, s.146.

²⁶¹ Karakocalı, (Milli Şerh), s.919; Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s.181,182; Atamer, s.105; Kapancı, s.217.

²⁶² Kapancı, s.85; Erbek Odabaşı, s.659; Ünal Yeşilyurt, s.47; Özsoy, s.105.

²⁶³ Çabri, s.913.

²⁶⁴ Çabri, s.910.

tarafından bu talebin gereğinin yerine getirilmemesi durumunda satıcı ile birlikte sorumlu olacağı yönündeki yoruma TKHK m.56/f.3 hükmünün lafzından ulaşılmaktadır²⁶⁵. Ancak tüketici onarım hakkını doğrudan satıcıya karşı kullanabileceği gibi üretici veya ithalatçıya karşı da ileri sürebilecek olup, bu durum GBY m.8/f.2 hükmünde de açıkça düzenlenmiştir. GBY m.8/f.2 *“Tüketici, ücretsiz onarım hakkını üretici veya ithalatçıya karşı da kullanabilir. Satıcı, üretici ve ithalatçı, tüketicinin bu hakkını kullanmasından müteselsilen sorumludur.”* düzenlemesini içermektedir.

Tüketicinin onarım hakkını kullanırken öncelikle satıcıya başvurma zorunluluğu bulunmamakta, bu hakkını doğrudan üretici veya ithalatçıya karşı da ileri sürebilmektedir.

Satıcı, üretici ve ithalatçı, tüketicinin onarım hakkını kullanmasından dolayı müteselsilen sorumlu olacaktır²⁶⁶. Dolayısıyla tüketici bu hakkını satıcı, üretici veya ithalatçıdan herhangi birine veya hepsine birden ileri sürebilecektir²⁶⁷.

Tüketicinin onarım hakkını ileri sürmesi durumunda, talebin gereği yerine getirilirken ondan herhangi bir ücret talep edilemeyecektir (GBY m.8/f.1). Dolayısıyla malın onarım işlemi sırasında ortaya çıkabilecek işçilik masrafı, parça bedeli, malın onarım için başka bir yere taşınmasındaki nakliye masrafları ve sair masrafların tümüne satıcı, üretici veya ithalatçı katlanmak mecburiyetindedir²⁶⁸. Bu kapsamda onarım için bir parçanın değiştirilmesinin gerekli olduğu hallerde değiştirilen parçanın daha pahalı bir malzeme olması, onarım sonrasında mal tüketicie teslim edilmeden evvel malın temizlenmesi, onarımın giderilip giderilemediğini tespit için çalıştırılması gibi masraflar da tüketicie ait değildir²⁶⁹. Kısaca onarım talebinin gerekleri yerine getirilirken oluşan tüm masraflar bakımından sorumluluk satıcı, üretici ve ithalatçıya aittir.

Satış sözleşmesinde ya da garanti belgesi içeriğinde, malzeme, işçilik ya da üretim hatasından dolayı meydana gelen arızaların, sorumluluğu ortadan kaldıracığına

²⁶⁵ Çabri, s.914.

²⁶⁶ Zevkliler/Özel, s.396.

²⁶⁷ Deniz, s.63.

²⁶⁸ Yarg. 19. HD., T.:29.11.1999, E.:1999/4794, K.:1999/7225, E.T.:18.11.2019, (www.kazanci.com); Arbek, s.204 vd; Önder Dingil, s.122.

²⁶⁹ Akunal, s.561; Bozdağ, s.79,80.

ilişkin hükümlere yer verilmiş olması hâlinde, onarım hakkının kullanılması için kusur sorumluluğu esas olmadığından bunların geçersiz olacağını belirtmek gerekir²⁷⁰.

b. Diğer Seçimlik Hakların İleri Sürülmesi

Tüketicinin onarım hakkını kullanmasına rağmen, azami tamir süresinin aşılması, onarımın mümkün olmadığından saptanması veya garanti süresi içerisinde malın tekrar arızalanması durumlarında TKHK m.11’de yer alan, sözleşmeden dönme, ayıp oranında bedelden indirim ve ayıpsız misli ile değiştirilmesini isteme haklarından ibaret diğer seçimlik hakları kullanabilmesi gündeme gelmektedir.

GBY m.9/1’de tüketicinin diğer seçimlik haklarını satıcıya karşı kullanabileceği ve satıcının tüketicinin talebini reddedemeyeceği, talebin yerine getirilmemesi hâlinde satıcı, üretici ve ithalatçının müteselsilen sorumlu olacağı düzenlenmiştir.

Diğer seçimlik hakların doğrudan satıcıya yöneltilebileceği konusunda şüphe bulunmamakla birlikte seçimlik hakların kullanılması taleplerinin öncelikle satıcıya başvurulmaksızın doğrudan üretici veya ithalatçıya karşı da ileri sürülüp sürülemediği konusunda, seçimlik haklardan hangisinin kullanıldığı ayırımına gidilerek doktrinde farklı görüşler ortaya atılmıştır. Belirtmek gerekir ki bu yönde bir ayırım yapılmaksızın diğer seçimlik hakların da öncelikle satıcıya karşı ileri sürülmesi; satıcının tüketicinin diğer seçimlik hakları doğrultusundaki taleplerini yerine getirmediği ya da getiremediği hallerde üretici ve ithalatçının müteselsil sorumlu olacağı şeklinde bir görüş de doktrinde bulunmaktadır²⁷¹.

Tüketicinin diğer seçimlik haklarından malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini talep etme hakkını satıcının yanı sıra öncelikle satıcıya başvurma zorunluluğu olmaksızın doğrudan üretici ve ithalatçıya karşı da kullanabileceği konusunda doktrinde görüş birliği bulunmaktadır²⁷².

²⁷⁰ Akünel, s.558.

²⁷¹ Karakocalı, (Milli Şerh), s.923; Barış, s.161.

²⁷² Çabri, s.914.917; Atamer/Baş, s.55,56 ; Zevkliler/Özel, s.396; Aslan, s.156.

Satıcı, üretici ve ithalatçı tarafından, ayıpsız misli ile değişim talebinin gereği GBY m.9/f.4 hükmüne göre, kendilerine bu hakkın kullanıldığına ilişkin bildirimin yapılmasından itibaren en fazla otuz iş günü içinde yerine getirilmelidir. Belirtilen süre içerisinde malın ayıpsız bir benzeri ile değişim sağlanamazsa tüketici aynen ifa, sözleşmeden dönme veya satış bedelinden indirim seçimlik haklarını da kullanabilecektir²⁷³.

Malın ayıpsız benzerinin tüketiciye sağlandığı hallerde, teslim edilen yeni mal için garanti süresi, değişimi yapılan malın kalan garanti süresi ile sınırlıdır (GBY m.10)²⁷⁴.

Diğer seçimlik haklardan sözleşmeden dönme ve satış bedelinden indirim talep etme haklarının ise doktrindeki bir görüşe göre yalnızca satıcıya ileri sürülebiliyor olması gerekmektedir²⁷⁵. Zira TKHK m.56 atfıyla kullanılacak olan diğer seçimlik haklara ilişkin TKHK m.11’de, satıcı, üretici ve ithalatçıya tüm seçimlik haklar yönünden sorumluluk yüklenmemiş olduğundan, TKHK m.56’nın sorumluluğa ilişkin bu düzenlemenin sınırlarını genişleterek, garantili mallarda onarım talebinin gereğinin yerine getirilmemesi durumunda söz konusu seçimlik haklar bakımından üretici ve ithalatçıyı satıcıyla birlikte müteselsilen sorumlu kılması beklenemeyeceği gibi böyle bir yaklaşımın TKHK m.11 ile sorumluluk hakkında seçimlik haklar bakımından getirilen ayırımın anlamsız kalacağı ifade edilmektedir²⁷⁶.

Doktrinde bu görüşün aksi, TKHK m.56/f.3 hükmünde çoğul bir ifadeye yer verildiği için tüketici lehine yorum ilkesi uyarınca bu durumun ele alınması gerektiği ve böylece TKHK m.56/f.3’e göre, tüketicinin diğer seçimlik haklarından sözleşmeden dönme ve satış bedelinden indirim talebi yönündeki haklarını satıcı ile birlikte üretici ve

²⁷³ Çabri, s.918.

²⁷⁴ GBY taslak metninde, değişimi sağlanan mal bakımından, malın kalan garanti süresinin bir yıldan az olması durumunda, en az bir yıl garanti süresi verilmesi yer almaktaysa da bu düzenlemeye kabul edilen GBY’de tüketicinin aleyhine olacak şekilde yer verilmemiştir. GBY Taslak metni için bkz.: (http://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/tubisad_gorus_garantibelgesiyonetmeli_27052014.pdf).

²⁷⁵ Atamer/Baş, s.55,56; Aslan, s.156; Şenocak, s.37; Hatunoğlu, s.213; Özsoy, s.114. Bu konudaki tartışmaların hükmün yeniden düzenlenmesi ile giderilebileceği yönündeki açıklamalar için bkz.: Ünal Yeşilyurt, s.49.

²⁷⁶ Aslan, s.156; Hatunoğlu, s.221,222.

ithalatçıya karşı da kullanabileceği, bu durumda üretici ve ithalatçının satıcı ile birlikte tüketiciye karşı müteselsil sorumlu oldukları ileri sürülmektedir²⁷⁷.

Bölge Adliye Mahkemesi tarafından bu hususta verilen bir kararda, “ *davacı tüketicinin kanun hükümlerine göre davalı üreticiden sadece ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değişimini talep edebileceği, satış bedelinden indirim seçimlik haklarının yalnızca davacı ile arasında akdi ilişki bulunan dava dışı satıcıya yöneltilebileceği, davalı üreticinin satış bedelinin iadesine ilişkin sorumluluğu bulunmadığı*” yönünde hüküm kurularak doktrinde genel kabul gören görüş desteklenmiştir²⁷⁸. Ancak aynı konuda Yargıtay’ın “...Uyuşmazlık ayıp nedeniyle onarım hakkının kullanılmasını müteakip, malın garanti süresi içinde tekrar arızalanması veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması ya da tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hallerinde, sözleşmeden dönme seçimlik hakkının ithalatçı firmaya yöneltilip yöneltilemeyeceğine ilişkindir... TKHK m.11 maddesinde belirtilen seçimlik hakların yanı sıra, TBK m.60 maddesi düzenlemesi de gözetildiğinde, tüketici lehine olduğundan TKHK 56. maddesi kapsamında zorunlu garanti belgesine dayalı sözleşmeden dönme ve bedel iadesine ilişkin seçimlik hakları da talep edebilir. Başka bir ifadeyle, tüketici, tamire rağmen bozulan ürünün bedelini satıcı, üretici ve ithalatçıdan müteselsilen talep edebilir...” yönünde tüketicinin lehine olacak bir çözüm getirdiği kararı bulunmaktadır²⁷⁹.

Sözleşmenin karşı tarafını oluşturduğundan tüketicinin muhatabı olarak doğrudan satıcıya karşı bu haklarını ileri sürülebileceği şüphesizdir. Bu görüşün, bahsi geçen hakların niteliği gereği ancak sözleşmenin karşı tarafına karşı ileri sürülebileceği, bu nedenle üreticiden ve ithalatçıdan talep edilmesinin mümkün olmayacağı yönüyle isabetli olduğu doktrinde ifade edilse de hakkın kullanılması karşısında satıcının talepleri hiç ya da gereği gibi yerine getirmemesi ile karşılaşıldığında, üretici ve ithalatçıya karşı da bu hakların kullanılabileceği ve bu kişilerin sorumlu olacağı kanaatimizce de isabetli olarak belirtilmektedir²⁸⁰.

²⁷⁷ Karakocalı, (Milli Şerh), s.924; Kara, s.792-794.

²⁷⁸ Ankara BAM 3. HD., T.:07/02/2019, E.:2018/1325, K.:2019/191, E.T.:06/05/2020, (www.lexpera.com).

²⁷⁹ Yarg. 13. HD., T.:06/02/2019, E.:2018/5828, K.:2019/1325, E.T.:06/05/2020, (www.lexpera.com).

²⁸⁰ Çabri, s.917,918.

Tüketicinin diğer seçimlik hakları ve bunlara hangi hallerde başvurabileceğine ilişkin TKHK m.56/f.3 hükmünde, satıcının diğer seçimlik haklara ilişkin talepleri yerine getirmemesi halinde satıcı, üretici ve ithalatçının müteselsilen sorumlu olduğuna yer verilmekle bu konuda sözleşmeden dönme ve satış bedelinden indirim talep etme haklarının kullanılması bakımından farklılık içeren bir düzenleme bulunmamakta, diğer bir deyişle seçimlik haklar yönünden bir ayrıma gidilmemektedir. Hükmün lafzî yorumundan sözleşmeden dönme ve satış bedelinden indirim talep etme haklarının doğrudan üretici ve ithalatçıya karşı kullanılabileceği neticesine varılmaktadır²⁸¹.

Kanaatimizce diğer seçimlik haklara başvurulurken, herhangi bir ayırım yapılmamalı; tüketicinin satıcı, üretici veya ithalatçıdan istediği birine veya tamamına taleplerini yöneltebilmesi mümkün olmalıdır²⁸².

B. İhtiyari Garanti Belgelerinde Sorumluluk

1. Sorumlu Kişiler

Satıcı veya sağlayıcının yanı sıra üretici veya ithalatçı tarafından da ihtiyari garanti taahhüdü verilmesi söz konusu olabilir. Diğer bir deyişle, ihtiyari garanti taahhüdünün satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketici ile akdettikleri sözleşmenin bir parçasını teşkil edecek şekilde bağımsız olmayan nitelikte yahut üretici veya ithalatçı tarafından bağımsız bir taahhüt niteliğinde verilmesi mümkündür²⁸³.

Üretici veya ithalatçının ihtiyari garanti taahhüdünde bulunduğu hallerde, satış sözleşmesinin tarafını satıcı oluştursa dâhi garanti taahhüdü gereğince tüketici sahip olduğu hakları üretici veya ithalatçıdan talep edebilecektir²⁸⁴.

Zorunlu garanti belgelerinde olduğu gibi süresi boyunca ihtiyari garanti belgesinden kaynaklanan hakların kullanılması neticesinde tüketiciden herhangi bir masraf alınması, TKHK m.57/f.2’de emredici olarak yer aldığı üzere, mümkün değildir.

²⁸¹ Çabri, s.917.

²⁸² Aynı yönde bkz.: Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s.183.

²⁸³ Türkmen, s.3421.

²⁸⁴ Çabri, s.925.

Belirtmek gerekir ki garanti verenin masraflara katlanma yükümlülüğü ancak taahhüt kapsamında yer alan hakların kullanılmasına ilişkindir²⁸⁵.

Kanun’da öngörülen içerik veya şekil şartlarına uygun olmayan ihtiyari garanti belgelerinin bağlayıcılığını korumaya devam edeceği TKHK m.57/f.5’te açıkça düzenlenmiş olup, bu nitelikteki ihtiyari garanti ile taahhüt edilen haklar ,taahhüt eden bakımından bağlayıcılığını koruyacağından, sorumluluk da devam edecektir²⁸⁶.

2. Reklam ve İlanlardan Sorumluluk

TKHK m.57/f.3 hükmünde “*Taahhütte bulunan, taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilanlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır...*” düzenlenmesine yer verilmiştir.

Bir mala ilişkin reklam ve ilanlarda, malın özelliklerini anlatan bilgilere yer verilmesi, tüketici nezdinde malın sayılan nitelikleri haiz olduğu izlenimi ve beklentisi yaratmakta ve satın alma eğilimini etkilemektedir²⁸⁷. Ancak satın alınan malda, reklam ve ilanlarda vaat edilen niteliklerin bulunmaması garanti taahhüdünde bulunan kişiyi sorumluluktan kurtarmayacak ve TKHK m.57/f.3 hükmü uyarınca reklam ve ilanlarında mala ilişkin kullandığı ifadeler, görseller, beyanlar, kataloglardaki ifadeler vs. nedeniyle tüketicinin garanti belgesiyle kendisine tanınan haklardan yararlanmasına engel olamayacaktır.

C. Sorumluluğu Sona Erdiren Haller

1. Garanti Süresinin Dolması

TKHK’da zorunlu garanti süresi, malın tüketiciye teslim edildiği andan itibaren asgari iki yıl olarak öngörülmüş; bazı mallar yönünden nitelikleri gereği bu sürenin başka bir ölçü birimi ile belirlenmesi mümkün kılınmıştır.

²⁸⁵ Çabri, s.916.

²⁸⁶ Zevkliler/Özel, s.399.

²⁸⁷ Deniz, s.69.

Tüketici garanti belgesinden kaynaklanan haklarını ancak garanti süresi içerisinde ileri sürebilecektir. Garanti süresinin dolması ile birlikte satıcı, üretici ve ithalatçının sorumluluğu sona erer²⁸⁸.

Malın garanti süresinin bir ölçü birimi ile belirlendiği hallerde, yıl olarak belirlenen süre veya saat, kilometre, adet gibi ölçü birimlerinden hangisi önce dolarsa garanti süresinin sona ermesinden bahsedilecektir²⁸⁹. Örneğin, bir malın garanti süresi 2 yıl veya 30.000 km olarak belirlendiğinde, 2 yılın dolması ile birlikte 30.000 km'ye ulaşılammış olsa veya teslimin 1. senesinde 30.000 km'ye ulaşılmış olsa dâhi garanti sorumluluğu sona ermiştir.

İhtiyari garanti taahhütlerinde, süre bakımından herhangi bir üst sınır öngörülmemesi sebebiyle uygulamada sıklıkla zorunlu garanti süresinin tüketici lehine artırılması suretiyle düzenlendiği görülmektedir. Bu açıdan ihtiyari garanti taahhütlerinde, garanti verenin sorumluluğuna başvurulabilecek zaman dilimi taahhüt edilen süre ile sınırlıdır. Tüketici ancak taahhüt edilen süre içerisinde garanti verenin sorumluluğuna başvurabilirken, taahhüt edilen sürenin sona ermesi, zorunlu garantide olduğu gibi ihtiyari garanti taahhüdünde de sorumluluğun sona ermesine neden olacaktır²⁹⁰.

2. Kullanıcı Hatası

Kullanıcı hatası kavramına ilişkin Kanun tarafından bir tanım yapılmamakla birlikte, kullanıcı hatasının, kullanma kılavuzunda yer verilen üretici ve ithalatçı tarafından belirlenen kullanıma ilişkin kural ve talimatlara aykırı davranışlar ile malın kullanımını işaret ettiği söylenebilir²⁹¹.

Tüketicinin garanti sorumluluğundan yararlanabilmesi için, malı tanıtmaya ve kullanma kılavuzunda belirtilen talimatlara uygun olarak kullanması gerekmektedir.

²⁸⁸ Çabri, s.909; Yargıtay tarafından verilen bir kararda bu husus, "...Garanti süresinin dolmasından sonra meydana gelen arızalarda Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik hükümlerinin uygulanma imkanı bulunmamaktadır..." şeklinde ifade bulmuştur. Yarg. 13. HD., T.:16/01/2015, E.:2014/10247, K.:2015/403, E.T.:04/09/2020, (www.kazanci.com).

²⁸⁹ Yarg. 19. HD., T.:09/06/2016, E.:2016/5757, K.:2016/10383, E.T.:04/09/2020, (www.kazanci.com).

²⁹⁰ Çabri, s.927.

²⁹¹ Karakocalı, (Milli Şerh), s.925.

Aksi hâlde, GBY m.11’de düzenlendiği üzere, onarım hakkı ve diğer seçimlik haklarını ileri sürebilmesine ilişkin hükümler uygulanamayacaktır²⁹².

Kullanıcı hatasının garanti sorumluluğunu sona erdirebilmesi için, malda meydana gelen arızanın, tüketicinin tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan talimatlara aykırı davranışları neticesinde meydana gelmesi, kısacası arıza ile aykırı davranışlar arasında illiyet bağı bulunması gerekmektedir²⁹³. Tüketicinin kullanma veya saklama konusunda kullanma kılavuzuna aykırı davranışlarıyla yaptığı hatalardan dolayı malın arızalanması durumunda garanti belgesinden kaynaklanan haklarından yararlanması imkânı sona erecektir²⁹⁴.

Kullanım hatası bulunup bulunmadığının tespiti GBY m.11/f.2 uyarınca yetkili servis istasyonunca, bulunmuyorsa sırasıyla satıcı, üretici veya ithalatçıdan biri tarafından tanzim edilen bir raporla gerçekleştirilecektir. Söz konusu rapor uygulamada “*kullanıcı hatası raporu*” olarak anılmaktadır²⁹⁵. Bu raporun azami tamir süresi içerisinde tanzim edilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde düzenlenen rapor hukuki açıdan geçersiz olarak kabul edilecektir²⁹⁶. Kullanım hatasının bulunduğu dair raporun bir nüshasının tüketiciye verilmesi ise zorunlu tutulmuştur.

Tüketicinin, somut olayda kullanıcı hatası bulunduğu dair tanzim edilen rapor hakkında, bilirkişi tespiti yapılması istemiyle, uyuşmazlığın değeri gözetilerek tüketici hakem heyetine yahut tüketici mahkemesine başvurma imkânı bulunmaktadır²⁹⁷ (GBY m.11/f.3).

²⁹² Bozdağ, s.80; Yargıtay 13. HD., T.:15.04.2013, E.:2003/4131, K.:2003/4629 sayılı kararında “... telefondaki çatlama ve ona bağlı arızaların telefonun kullanım hatasından, sert zemine düşürülmesinde kaynaklandığı bildirildiğine göre davalının bu savunmaları üzerinde durulmaksızın, salt onarımın garanti süresi içinde yer aldığından bahisle yazılı şekilde davanın kabulüne karar verilmiştir. Telefondaki çatlama ve ona bağlı arızaların davalının iddia ettiği gibi gizli ayıptan mı yoksa davalının savumasında da açıkladığı gibi kullanım hatasından mı kaynaklandığının tespiti için konusunda uzman bilirkişiden Rapor alınıp hasil olan sonuca uygun karar verilmesi gerekirken...” şeklinde hüküm kurularak Yerel Mahkeme kararının bozulmuştur, E.T.:20.04.2020, (www.kazanci.com).

²⁹³ Karakocalı, (Milli Şerh), s.925; Çabri, s.920; İnceoğlu, s.231.

²⁹⁴ Aslan, s.153; Özel, s.289; Zevkliler/Özel, s.396.

²⁹⁵ Karakocalı, (Milli Şerh), s.925.

²⁹⁶ Karakocalı, (Milli Şerh), s.926.

²⁹⁷ Arızanın garanti kapsamına girmeyen “uygun olmayan yakıt kullanımından” meydana geldiğini yönündeki parça üretimi yapan şirketin tespitine dayanılarak hüküm kurulması yerine alanında uzman bilirkişilerce yeniden oluşturulacak rapor ile varılacak sonuca göre hüküm kurulması gerektiği yönünde, Yarg. 19. HD., T.:17/02/2010, E.:2009/4570, K.:2010/1620, E.T.:03/09/2020, (www.kazanci.com).

Kullanıcı hatası, garanti sorumluluğunu sona erdiren bir sebep olarak anılmaktadır. Kullanıcı hatasının mevcut olması, maldaki arızanın/bozulmanın tüketiciden kaynaklanan sebeplerle meydana geldiğini ortaya koyarak, satıcı, üretici ve ithalatçının sorumluluğuna başvurulamamasına yol açmaktadır²⁹⁸.

3. Yetkili Servis Dışında İşlem Yapılması

Tüketicinin satın almış olduğu garantili mal hakkında karşılaşmış olduğu bir sorun bakımından çözüm için yetkili servis haricinde bir kimseye/kuruma başvurmuş olması halinde satıcı, üretici ve ithalatçının garanti sorumluluğunun sona erip ermediği tartışması ortaya çıkmaktadır.

Uygulamada sıklıkla görüldüğü üzere, mala ilişkin bir işlemin yetkili servis haricinde yapılması durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı, garanti sorumluluğunun sona erdiğini öne sürmektedir.

Yargıtay tarafından bu konuda verilen bir kararda, tüketicinin mala ilişkin yetkili servis dışında bir kişiye işlem yaptırmış olması karşısında, maldaki ayıbın yetkili olmayan servisin hatalı işleminden kaynaklanmadığının anlaşılması halinde, satıcının garanti sorumluluğunun devam ettiği söylenmekte, bu sebeple maldaki ayıbın yetkili olmayan servisin tekniğe ve yönteme aykırı işlemlerinden kaynaklanıp kaynaklanmadığı tespit edilerek sonuca varılması gerektiği ifade edilmektedir²⁹⁹.

Kanaatimizce isabetli olarak doktrinde de Yargıtay'ın bahsi geçen kararını destekleyecek şekilde, tüketici tarafından salt yetkili servis dışında mala işlem yaptırılmasının garanti sorumluluğunun sona ermesine yol açmayacağı, ayıbın meydana gelmesinde kusurun tüketiciye veya yetkili olmayan servise yükletilemeyeceği durumlarda tüketicinin garanti sorumluluğuna başvurabilmesinin uygun olacağı belirtilmektedir³⁰⁰. Bu görüş doğrultusunda yetkili servis haricinde mala yapılan

²⁹⁸ Çabri, s.919; Yarg. 19. HD., T.:18/12/2008, E.:2008/5392, K.:2008/12216 sayılı kararında, araçtaki arızanın yakıt kaynaklı veya kullanıcı hatasından kaynaklanan bir arıza olmadığı ve üretim hatasından kaynaklanması nedeniyle üreticinin sorumlu olması gerektiğine hükmetmiştir. E.T.:03/09/2020, (www.kazanci.com).

²⁹⁹ Yarg. 13. HD., T.:25/02/2009, E.:2008/11013, K.:2009/2410, E.T.:04/04/2020, (www.hukukturk.com).

³⁰⁰ Çabri, s.920.

işlemlerin garanti sorumluluğunu sona erdirdiğine ilişkin sözleşmesel hükümler geçersizlik yaptırımıyla karşılaşacaktır³⁰¹.

D. Sorumluluğun Kapsamına Dâhil Olan Zararlar

Zarar kavramı doktrinde geniş anlamda ve dar anlamda zarar olmak üzere ikiye ayrılarak ele alınmaktadır. Bu ayrıma göre, dar anlamdaki zarar ile yalnızca maddi zararlar; geniş anlamdaki zarar ile maddi zararların yanı sıra manevi zararlar da anlaşılmaktadır³⁰².

Satıcı, üretici ve ithalatçının garanti sorumluluğunun kapsamında kalan zararlar, maddi zararlardan ibaret olup, tüketicinin uğradığı manevi zararların tazmini bakımından garanti sorumluluğuna dayanarak talepte bulunması söz konusu olamayacaktır³⁰³.

E. Ayıptan Sorumluluk ile Garanti Sorumluluğu Arasındaki Farklar ve Benzerlikler

TKHK m.8 ilâ m.12 hükümleri arasında düzenlenen ayıplı mal ve hizmetler ve bu ayıplardan doğan sorumluluk hükümleri ile garanti sorumluluğu arasında yakın bir ilişki bulunmakla birlikte bu iki sorumluluk birçok açıdan birbirinden farklılıklar barındırmakta olduğundan iki sorumluluğun benzerlikleri ve farklılıklarına değinmenin faydalı olacağı kanaatindeyiz.

Ayıptan doğan sorumluluk kapsamında, TKHK m.11 hükmü ile tüketiciye satıcı, üretici ve ithalatçıya karşı kullanabileceği ücretsiz onarım ve malın ayıpsız bir benzeri ile değişim talebi ile yine satıcıya karşı ileri sürebileceği ayıp oranında bedelden indirim ve sözleşmeden dönme hakları tanınmıştır. Garanti belgesi kapsamında ise tüketiciye tanınan en önemli hak olarak onarım hakkı, yine bu hakkın ileri sürülmesine rağmen arızanın giderilememiş olması halinde belli şartlar altında bahsi geçen 11. maddedeki diğer seçimlik haklar dolayısıyla taleplerini satıcı, üretici ve ithalatçıya karşı

³⁰¹ Çabri, s.920.

³⁰² Gökhan Antalya, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, 1. Baskıya Ek Tıpkı Basım, Cilt 2, İstanbul 2017; s.81; Eren, s.544 vd.

³⁰³ Deniz, s.68.

kullanabilme imkânı getirilmiştir. Doktrinde ayıptan sorumluluk dolayısıyla tüketiciye zaten bu yönde haklar tanınmış olmasına rağmen bir de garanti sorumluluğuna ilişkin hükümler getirilmiş olması eleştirilerek, bu hükümlerin Borçlar Hukukunun esasını oluşturan sözleşme serbestisine uygun düşmediği görüşü bildirilmiştir³⁰⁴.

Sorumluluğun kaynağı bakımından ele alındığında ayıptan sorumluluk ve garanti sorumluluğunun her ikisinin de kanundan doğan bir sorumluluk olduğu söylenecektir³⁰⁵. Dolayısıyla tüketici ile akdedilen tüketici sözleşmesinde ayıptan doğan sorumluluğa yahut garanti sorumluluğuna ilişkin hükümler sevk edilmemiş olması bu sorumlulukların ortadan kaldırıldığı anlamını taşımayacağından, böyle bir durum sorumluluğun devam etmesine engel olmayacaktır³⁰⁶.

Malın tüketiciye teslimi esnasında mevcut olan eksiklik ve bozukluklar ayıptan sorumluluk kapsamında değerlendirilirken, garanti sorumluluğunun kapsamı satın alınan malın teslim alınmasının ardından tüketicinin herhangi bir kusuru bulunmamasına rağmen meydana gelen arızalara ilişkindir³⁰⁷. Ayıp kavramı ile arıza kavramının paralel olduğu doktrinde ifade edilmektedir³⁰⁸. Ayıp ve arıza kavramları arasında bir ilişki bulunsa da tamamen örtüştükleri söylenemez. Genel olarak ayıp, satılan malda satıcı tarafından bulunduğu vaat edilen nitelikler ya da satıcı tarafından vaat edilmemiş olsa bile dürüstlük kuralı gereği, objektif olarak satılarda olması beklenen vasıflardaki eksiklikler bakımından kullanılır. Satılanın fiziksel özelliklerindeki eksiklik ve bozukluklar maddi ayıp; satılanın maddi değerini düşüren, verimliliğindeki eksiklikler ekonomik ayıp; alıcının maldan yararlanmasını yahut mal üzerinde tasarruf etmesini engelleyen hukuksal engeller hukuki ayıp şeklinde adlandırılmaktadır³⁰⁹. Arıza ise tüketicinin maldan umduğu kullanım amacına kısmen ya da tamamen ulaşmasına engel olan maddi durumlar hakkında kullanılır. Bu tanımlar gözetildiğinde maddi ayıp kavramı ile arıza kavramının örtüştüğü düşünülebilse de giderilebilmeleri konusunda dayanılan sorumluluk bakımından, garanti kapsamında ya

³⁰⁴ Atamer/Baş, s.55.

³⁰⁵ Çabri, s.912.

³⁰⁶ Çabri, s.913.

³⁰⁷ İncoğlu, s.221; Çabri, s.908.

³⁰⁸ Arbek, s.163 vd.

³⁰⁹ Evren, s.31.

da ayıptan sorumluluk kapsamında olup olmadığı değerlendirmesinin ayrıca yapılması gerekmektedir³¹⁰.

Tüketicinin TKHK m.56 hükmünden kaynaklanan hakları ile TKHK m.11 hükmünden doğan haklarının birbiriyle yarıştığı doktrinde ifade edildiğinden bahsetmiştik³¹¹. Malın garanti belgesi ile satılmak zorunda olması, bu sebeple tüketicinin garanti sorumluluğuna ilişkin hükümlere başvurabilme imkânının bulunması, tüketicinin aynı mal bakımından ayıptan sorumluluğa ilişkin hükümlere başvurabilme imkânına hâlel getirmez³¹². Burada tüketicinin garanti belgesinden doğan haklarını ileri sürmüş olması ve bu şekilde taleplerinin karşılandığı hallerde artık ayıptan doğan haklarına başvurması söz konusu olmayacaktır³¹³.

TKHK m.56 hükmünün uygulama alanının, tüketicinin onarım hakkını kullanmış olması hâlinde söz konusu olacağı, zira garanti hükümleri çerçevesinde tüketicinin diğer seçimlik haklarını kullanabilmesinin gündeme gelmesi için öncelikle onarım hakkına başvurulması gerektiği; tüketicinin kanun tarafından kendisine tanınan seçimlik haklarından dilediğine başvurduğu hallerde ise TKHK m.11'den doğan ayıba ilişkin sorumluluğa dayanıldığı doktrinde öne sürülmektedir³¹⁴.

Garanti sorumluluğu kapsamında tüketicinin seçimlik haklarını kullanmış olmasına rağmen satıcı tarafından bu haklar kapsamında kendisine yöneltilen taleplerin gereğinin yerine getirilmemesi karşısında üretici ve ithalatçı, satıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olacaktır. Ayıptan doğan sorumlulukta ise TKHK m.11 uyarınca üretici ve ithalatçının satıcı ile müteselsilen sorumlu olacağı husus ancak ücretsiz onarım ve malın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesi yönündeki taleplerin satıcı tarafından yerine getirilmemesi hallerine özgü olup, tüketicinin sözleşmeden dönme ve ayıp oranında bedelden indirim haklarına ilişkin taleplerinin yerine getirilmemesi nedeniyle

³¹⁰ Evren, s.31, dn.71.

³¹¹ Buna rağmen uygulamada garanti sorumluluğu ile ayıptan sorumluluk arasında öncelik – sonralık ilişkisi bulunduğu yönünde davranıldığı, garantili mallarda tüketicinin öncelikle ücretsiz onarım talep etmek zorunda bırakıldığı ve ayıptan sorumluluk kapsamındaki diğer seçimlik haklara başvurmamasının engellendiği görülmektedir. Karakocalı, (Milli Şerh), s.922.

³¹² Aslan, s.148,149; Özel, s.287.

³¹³ Kahveci, s.153-155; Havutçu, s.44; Özsoy, s.103.

³¹⁴ Karakocalı, (Milli Şerh), s.921; Aslan, s.155; Kapancı, s.224; İnceoğlu, s.224.

üretici ve ithalatçının bu konuda müteselsil sorumluluğu yoktur³¹⁵. Başka bir deyişle ayıptan doğan sorumlulukta, garanti sorumluluğunda olduğu gibi tüketicinin sahip olduğu seçimlik hakların tümünden satıcı, üretici ve ithalatçının müteselsil sorumlu olması söz konusu değildir³¹⁶.

Çalışmamızın bu bölümünde detaylıca bahsedildiği üzere, garanti sorumluluğu kapsamında tüketicinin diğer seçimlik haklarına yönelebilmesi için malın onarımı için söz konusu olan azami tamir süresinin aşılması, malın tekrar arızalanması ya da tamir edilmesinin mümkün olmadığı anlaşılmaması şartlarından birinin gerçekleşmesi aranmaktadır. Oysa ayıptan doğan sorumlulukta, tüketicinin diğer seçimlik haklarına başvurabilmesi için öngörülen tek koşul malın onarımı için öngörülen azami sürenin aşılmış olması olarak TKHK m.11/f.4'te yer almaktadır. Doktrinde ayıptan sorumlulukta diğer seçimlik hakların kullanılabilmesi için garanti sorumluluğunda yer verilen diğer şartların Kanunda açıkça sayılmamış olmasına rağmen işin niteliği gereğince diğer şartların gerçekleşmesi halinde ayıptan sorumlulukta da diğer seçimlik hakların kullanılabilmesinin mümkün olacağı, bu bakımdan garanti sorumluluğunun, ayıptan sorumluluğa nazaran tüketiciye daha fazla ek hak tanıdığı yorumu yapılamayacağı belirtilmektedir³¹⁷.

TKHK m.12 hükmünde düzenlendiği üzere ayıptan sorumluluk malın tüketiciye tesliminden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Kanundan doğan garanti sorumluluğu da TKHK m.56 hükmü gereği, malın tesliminden itibaren en az iki yıldır. Ancak daha önce de belirttiğimiz üzere, malın niteliklerinin gerektirmesi halinde garanti süresinin başkaca bir ölçü birimi ile belirlenmesi söz konusu olabilecek ve bu durumda yıl olarak belirlenen süre ile belirlenen ölçü biriminden önce dolan ile garanti süresi sona erecektir. Garanti süresinin ölçü birimi ile belirlendiği hallerde, bu ölçü birimine iki yıllık garanti süresinden evvel ulaşılması ile yine garanti süresinin sona erdiğinden ve bunun neticesinde satıcı, üretici ve ithalatçının sorumluluğuna

³¹⁵ Çabri, s.914; Aydoğdu, s.183.

³¹⁶ Aslan, s.156.

³¹⁷ Çabri, s.916; Tüketicinin ayıplı malın onarımını talep etmiş olmasına rağmen onarımın mümkün olmaması karşısında diğer seçimlik haklarını kullanabilmesinin hakkaniyete uygun olacağı yönünde bkz.: Aslan, s.155.

başvurulamayacağından bahsedilecekse de bu durum ayıptan sorumluluğun ortadan kalkmasına neden olmayacaktır³¹⁸.

Doktrinde, garanti sorumluluğuna dayanan hakların kanun ya da taraflarca tayin edilen garanti süresi içerisinde kullanılması gerektiği, zamanaşımı bakımından esas alınacak olan sürenin de garanti süresi olduğu ve bu sorumluluk dolayısıyla tüketicinin sahip olduğu hakların ayıptan sorumluluk hükümlerinden bağımsız olarak değerlendirilmesi gerektiği kanaatimizce de haklı olarak ileri sürülmektedir³¹⁹.

Satıcının ayıptan sorumluluktaki iki yıllık zamanaşımı süresinden daha uzun bir süre içerisinde mala ilişkin garanti vermesi karşısında, seçimlik hakların kullanılması bakımından zamanaşımı süresinin değil, garanti süresinin esas alınması gerekmektedir. Garanti süresi ile zamanaşımı süresinin aynı süre ile belirlendiği hallerde ise tarafların zamanaşımına ilişkin süreyi uzatma yönünde bir iradeleri olmadığı, yalnızca aynı zaman dilimi içerisinde tüketiciye bir takım ek haklar tanımak istedikleri anlaşılmaktadır.³²⁰

³¹⁸ Çabri, s.909.

³¹⁹ Göçer, s.143; Akkanat Öztürk, s.53.

³²⁰ Aslan, s.157.

Üçüncü Bölüm

GARANTİ HÜKÜMLERİNİN TAMAMLAYICISI OLARAK SATIŞTAN SONRA SERVİS HİZMETLERİ

I. SERVİS HİZMETLERİ

Satış sonrası hizmetler en kısa tabiriyle, tüketici tarafından satın alınmış bir malın, satımdan sonraki dönemde, malın kullanım ömrü boyunca mal ile ilgili karşılaşılabileceği sorunların/ayıpların giderilmesi konusunda tüketiciye gerekli her türlü destek hizmetinin sağlanması şeklinde ifade edilebilir³²¹.

Satış sonrası hizmetler ilk kez 4077 sayılı eTKHK’da “Servis Hizmetleri” başlıklı m.15 hükmü ile düzenlenmiş; daha sonra ilgili maddede 4822 sayılı Kanun ile değişiklikler yapılmıştır. Bu kanun uyarınca “Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelik” de yayınlanmıştır³²².

Mevzuatımızda, üretici ve ithalatçılara garanti sorumluluğunun yanı sıra belli bir süre boyunca tüketiciye bakım, onarım ve montaj hizmetlerinin sunulması bakımından getirilen sorumluluk TKHK m.58 hükmünde “Satış Sonrası Hizmetler” başlığı altında düzenlenmiş bulunmaktadır.

Doktrinde eTKHK’da yer verilen madde başlığının yabancı dillerde kullanılan “*servis*” kelimesinin Türkçede “*hizmet*” olması dolayısıyla başlığın “*hizmet hizmeti*” anlamını taşıdığı, bu nedenle TKHK’da değişiklik yapılarak “Satış Sonrası Hizmetler” olarak adlandırılmasının yerinde olduğu kanaatimizce de haklı olarak savunulmuştur³²³.

Yine yetkili servis sağlama yani satış sonrası hizmet sunma yükümlülüğüne ilişkin olarak dayanak hükümler TKHK m.58 ve m.84 gereğince, satış sonrası

³²¹ Ahmet Karakocalı, “Otomotiv Sektörü Bakımından Garanti Belgesi ve Satış Sonrası Hizmetlere İlişkin Yasal Düzenlemelerin Değerlendirilmesi”, **Sektörel Bazda Tüketici Hukuku Uygulamaları**, Ankara 2016, (Yasal Düzenleme Değerlendirmesi), s.159.

³²² 24/04/2011 tarih ve 27914 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan mülga Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, (<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/04/20110424-7.htm>).

³²³ Zevkliler/Özel, s.400.

hizmetlere ilişkin usul ve esasları belirlemek üzere hukukumuzda Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği yürürlüktedir³²⁴.

Doktrinde, garanti koruması kapsamında kullanılan ücretsiz onarım hakkının servis istasyonları tarafından gerçekleştirilecek işlemleri ve bunların sorumluluklarını beraberinde getireceği, Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nin ise esas olarak yetkili servis istasyonlarına dair düzenlemeler getirdiği gözetildiğinde, Garanti Belgesi Yönetmeliği ile Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nin esasında birbirini tamamlayıcı nitelikte olduğundan bahisle her iki konunun da tek bir Yönetmelikte düzenlenmesinin yahut Garanti Belgesi Yönetmeliğinde yer geldikçe Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nin gerekli hükümlerine atıflar yapılarak, tüketicilerin birbiriyle bağlantılı bu iki konuyu daha kolay değerlendirebilmesinin sağlanmasının daha uygun olacağı yönünde eleştiri mevcuttur³²⁵.

TKHK m.58 hükmüne göre, üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar bakımından Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresi boyunca satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmeti sağlama mecburiyetindedir. Bu konuda tüketicinin satış sonrası hizmetleri alması, üretici ve ithalatçının keyfiyetine bağlı tutulmamıştır³²⁶.

Doktrinde, Kanunda satış sonrası hizmetlere yer verilmesiyle birlikte satış öncesi hizmet başlığı altında bir düzenlemeye de özellikle teknik nitelikleri ve yüksek ücretleri bulunan mallar bakımından yer verilmesinin tüketicinin korunması amacına hizmet etmek bağlamında yerinde olacağı ifade edilmektedir³²⁷.

A. Hukuki Niteliği

Tüketici işlemi niteliği arz eden satış sözleşmelerinde asli edim yükümlülükleri, tüketicinin malın bedelini ödemesi ve satıcı tarafından malın mülkiyetinin tüketiciye devredilmesidir. Kanun tarafından garanti süresi içerisinde, satış

³²⁴ 13/06/2014 tarih ve 29029 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği, (www.mevzuat.gov.tr).

³²⁵ Karakocalı, (Milli Şerh), s.937, dn.2594.

³²⁶ Canan Dokutan, **Tüketici Hukuku Bakımından Ayıplı İfa Çerçevesinde Bayi ve Servisin Sorumluluğu**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2010, s.88.

³²⁷ Karakocalı (Yasal Düzenleme Değerlendirmesi), s.935, Karakocalı, (Milli Şerh), s.936.

ile birlikte bakım, onarım ve montaj işlemlerinin sunulması şeklindeki yükümlülükler getirilmiş olup, bu yükümlülükler sözleşmede, esasında asli edim yükümlülüğü olan satışa bağlı ve satışın yanında ikinci derece nitelikte, yani bir yan edim yükümlülüğü teşkil etmektedir³²⁸.

Satış sonrası hizmetler, Kanun gerekçesinde her ne kadar tüketiciye yönelik uygulamalar olarak belirtilmişse de doktrinde bu hizmetlerin bir tüketici işlemi olan ve asıl sözleşmeyi ifade eden satım sözleşmesinden bağımsız olarak düşünülemeyecek, sözleşmeden kaynaklanan bir yan edim yükümlülüğü olarak kabul edilmesi gerektiği belirtilmektedir³²⁹.

Satış sözleşmesine konu edilen mal bakımından sunulacak satış sonrası hizmetlerin Kanun ve Yönetmelik'te düzenlenenlere ek olarak bazı hizmetler getirilerek genişletilmesinin taraflar arasında kararlaştırılması mümkündür. Sözleşmede bu yönde yer verilen hükümler, yine kararlaştırılan hizmetlerin esas olarak asli edim yükümlülüğü olan satışa bağlı olarak talep edilebilecek olması karşısında satış sonrası hizmetlerin yan edim yükümlülüğü niteliğini değiştirmeyecektir³³⁰.

Malın garanti dışında olduğu durumlarda, satış sonrası hizmet alabilmek amacıyla tüketici tarafından yine yetkili servis istasyonlarına başvurulabilir. Bu durumda yetkili servis istasyonlarının sunacağı hizmet bir bedel karşılığında gerçekleştirilmektedir. Dolayısıyla tüketici ile yetkili servis istasyonu arasında konusu satış sonrası hizmetlerin sağlanması olan hukuki ilişki bir eser sözleşmesi niteliği arz edecektir³³¹. Zira bir eser sözleşmesinde, eseri meydana getirecek olan kişinin bunu bila bedel gerçekleştirmesi düşünülemez; böyle bir hâlde eser sözleşmesinden de bahsedilemeyecektir³³².

Üretici ve ithalatçı ile arasında herhangi bir hukuki ilişki bulunmayan ve bu nedenle üretici ve ithalatçıdan bağımsız olarak faaliyet gösteren özel servis istasyonlarına, tüketicilerin kendi tercihleri doğrultusunda satış sonrası hizmet talebiyle

³²⁸ Çelik, s.131.

³²⁹ Karakocalı (Millî Şerh), s.938.

³³⁰ Çelik, s.131.

³³¹ Çelik, s.131; Dokutan, s.101.

³³² Tunçomağ, s.500,501.

başvurması mümkündür. Tüketicilerin başvurusu üzerine satış sonrası hizmetler özel servis istasyonlarınca belirli bir ücret karşılığı yerine getirilir. Yukarıda eser sözleşmesine ilişkin yaptığımız açıklamalar da gözetildiğinde, özel servis istasyonları ile tüketiciler arasında kurulan hukuki ilişkinin bir eser sözleşmesi niteliğinde olduğu ve yetkili servis istasyonlarının aksine burada sağlanan satış sonrası hizmetlerin sözleşmenin asli edim yükümlülüğünü teşkil ettiği söylenebilir³³³.

B. Kullanım Ömrü Kavramı

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin m.4/f.1 hükmünün (g) bendinde *“Malın, tüketiciye teslim tarihinden başlayan ve bu Yönetmeliğe ekli listede yer alan her mal grubu için tespit edilen süreler”* olarak tanımlanmıştır.

Yönetmelik hükmü gözetildiğinde malın kullanım ömrünün başlangıcına esas olacak tarihin, malın tüketiciye teslim tarihi olduğu anlaşılmaktadır. Bu sebeple kullanım ömrü kavramından bu sürenin malın üretimi yahut ithalatı itibarıyla başlayacağı yönündeki bir düşünce Yönetmelik hükmü karşısında hatalı olacaktır³³⁴.

Kullanım ömrünün ne kadar olduğuna ilişkin süreler, Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinde her bir mal grubu için ayrı ayrı belirlenmiş; malın özellikleri gözetilerek, üç yıl, beş yıl, yedi yıl ve on yıl gibi süreler öngörülmüştür. Yürürlükten kalkan Yönetmelik’te kullanım ömrü bakımından teknoloji yoğun ürünlerde yedi yıl, diğer sanayi ürünlerinde on yıl olarak süre belirlenmişti³³⁵.

Üretici ve ithalatçıların satış sonrası hizmetleri sağlama konusundaki sorumlulukları kullanım ömrü boyunca devam edecektir.

C. Düzenlemenin Amacı

TKHK m.58 hükmünün gerekçesinde, tüketici ile mal satımına ilişkin sözleşmenin akdedilmesinin ardından, tüketicinin kanuni korumaya sahip olduğu iki yıllık süreçte, malın onarımı konusundaki tüketici taleplerinin üretici ve ithalatçılar

³³³ Çelik, s.131,132; Dokutan, s.101.

³³⁴ Çabri, s.932.

³³⁵ Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s.186; TKHK m.58 hükmü gerekçesi bkz.: Tokbaş, s.150.

tarafından azami özendeye yerine getirildiği; ancak bu sürenin sona ermesini müteakip aynı özenin gösterilmediğinden bahisle, tüketicilerin en sık mağdur edildiği bu iki yıllık dönemden sonra da satın aldığı mal ile ilgili karşılaşılabileceği sorunlar yönünden korunma gereksinimini karşılamak maksadıyla satış sonrası hizmet sağlama zorunluluğu getirildiği belirtilmektedir³³⁶.

Kanun gerekçesinde, tüketicinin malın kullanım ömrü boyunca çeşitli sorunlarla ya da arızalarla karşılaşılabileceği ve doğal olarak bunların giderilmesi yönünde irade taşıyacağı; Bakanlıkça kullanım ömrü on yıl olarak belirlenmiş bir otomobilin, iki yıllık hak arama süresinin dolmasının ardından kullanım ömrü yönünden kalan sekiz yıllık süre içerisinde yaşayabileceği problemler karşısında da tüketicinin korunma gereksinimi bulunduğu, bu süre içerisinde de otomobilin arızalanma ihtimalinin var olduğu ve böyle bir durumda tüketicinin bedelini ödemek suretiyle onarımın gerçekleştirilmesini isteyebileceği, şeklinde örneklendirilmiş bulunmaktadır³³⁷.

Kanuni düzenleme ile üretici ve ithalatçılar bakımından getirilen servis hizmeti sunma zorunluluğunun, esasında tüketicinin sahip olduğu onarım hakkının güvence altına alınmasını sağlayacak bir ek tedbir niteliğinde olduğu söylenebilir³³⁸. Böylece tüketicinin satın aldığı maldan yeterince, -Bakanlıkça tespit edilen kullanım ömrü süresince- yararlanabilmesi temin edilmektedir³³⁹. Anılan nedenlerle üretici ve ithalatçılara, garanti süresinin sona ermesi halinde olduğu gibi, belirli bir bedel karşılığında olsa bile satış sonrası hizmetleri, tüketicinin istediği anda yerine getirmek için gereken imkânları sağlamak zorunluluğu getirilmiştir³⁴⁰.

Satış sonrası hizmet sağlama mecburiyetinin önemi, bir kez ya da çok az kullanılarak tüketilecek mallar bakımından ön planda olmasa da dayanıklı tüketim malları olarak adlandırılan uzun ömürlü ve kullanımı yaygın mallar bakımından ortaya çıkmaktadır. Zira uygulamada sıklıkla, satın alınan malın bir kullanım ömrü olduğu adeta göz ardı edilerek satıcı, üretici ve ithalatçıların, bakım, onarım, yedek parça stoğu

³³⁶ TKHK m.58 hükmü gerekçesi için bkz.: Tokbaş, s.150,151.

³³⁷ TKHK m.58 hükmü gerekçesi için bkz.: Tokbaş, s.150,151.

³³⁸ Aslan, s.158, Dokutan, s.89.

³³⁹ Çelik, s.118; Çabri, s.931; Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s.187; Zevkliler/Özel, s.401.

³⁴⁰ Zevkliler/Özel, s.401.

bulundurma gibi hizmetleri üstlenmemeleri ya da yalnızca garanti süresi ile sınırlı olmak üzere üstlenmelerine, yine malın üretiminin sona ermesi gibi sebeplerle parça temin edememeleri hallerine rastlanılmaktadır. Böylesine bir durumda tüketicinin malı kullanma bakımından beklenti içerisine girdiği faydayı elde edememesi riski bulunduğundan, tüketicilerin bu anlamda bir zararla karşı karşıya kalmalarını engellemek üzere kullanım ömrü boyunca bakım ve onarım hizmetlerinin sağlanması için Kanun tarafından bir zorunluluk getirilmesi, tüketicinin korunması açısından oldukça yerindedir.³⁴¹

Tüketicinin satış sözleşmesini akdederken, satın aldığı mal ile ilgili kullanım süresi içerisinde herhangi bir arıza ya da ayıp gibi bir problemle karşılaşması halinde, bu durumun çözümünü sağlayacak hizmetleri alacağını bilmesi, tercihini böyle bir maldan yana yapmasını sağlayacaktır. Böylece üretici ve ithalatçının gerek tüketici nezdinde güvenleri artacak gerekse mallarının talep edilirliliği arttığından ekonomik açıdan getirisi olacaktır³⁴².

D. Satış Sonrası Hizmet Sağlamanın Zorunlu Kılındığı Mallar

Satış sonrası hizmetler, ancak tüketici tarafından satın alınan mallar bakımından geçerli olacak; nitelikleri gereği hizmet alımlarında satış sonrası hizmetlerden bahsedilemeyecektir³⁴³.

Hangi mallar bakımından satış sonrası hizmet sunma hususunda zorunluluk bulunduğu tespit için Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nin ekinde yer verilen listeye bakmak gereklidir³⁴⁴.

Yönetmelik ekinde yer alan bu listede uygulamada tüketicilerin satın alarak günlük ihtiyaçları doğrultusunda kullandıkları bilgisayar, telefon, yazıcı vs. gibi elektronik eşyalardan, evlerde kullanılan televizyon, çamaşır, bulaşık makinaları,

³⁴¹ Zevkliler/Özel, s. 402.

³⁴² Arbek, s.217.

³⁴³ Yahya Deryal, **Tüketici Hukuku**, 2. Baskı, Ankara 2008, s.189; Dokutan, s.90.

³⁴⁴Bkz: Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği EK - 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Gereğince Satış Sonrası Hizmet Verilmesi Zorunlu Olan Tüketici Ürünleri Listesi, (<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=19783&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>). Ayrıca 12 Şubat 2020 tarih ve 31037 Sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile bahsi geçen EK'te sayılan ürün gruplarında da değişiklik yapılmıştır. (<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2020/02/20200212.pdf>).

elektrikli süpürge gibi eşyalara kadar, yine otomobil, motosiklet gibi çeşitli araçlar, mutfak aletleri, spor aletleri, kişisel bakım ürünlerine dek geniş bir yelpazede pek çok ürün sayılmıştır.

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin “Muafiyet” başlıklı 15. maddesine göre, ticari bir amaç gütmekten üretim veya ithalatı yalnızca kendi ihtiyaçları doğrultusundaki kullanımlar için gerçekleştiren kişi ya da kuruluşlar bakımından satış sonrası hizmet sunma zorunluluğu yoktur. Yine tüketicinin verdiği özel sipariş üzerine bir malın üretimi ya da ithalatı yapılmışsa Yönetmelik hükümlerinin uygulanması söz konusu olmayacaktır.

E. Kapsam Bakımından Satış Sonrası Hizmetler

Tüketicinin malı satın almasının ardından gelen dönemde, kullanım esnasında karşılaşılabilecek sorunlar bakımından sağlanabilecek hizmetler, garanti, bakım ve onarım, periyodik bakım, gerektiğinde malın ilgili yere belli yöntemlerle taşınması, taşımaya ilişkin kargo bilgileri, yedek parça temini ve montaj başta olmak üzere, sigorta, bilgilendirilme ve eğitime, çağrı merkezi sağlığı zararlı ürünlerin toplatılması ve imhası olmak ve örnek kabilinden sayılan bu hizmetlerle sınırlı olmamak üzere çeşitli şekillerde olabilir³⁴⁵. Başka bir deyişle, satış sonrası hizmetler, bir malın satımından sonra, tüketiciye sağlanan her türlü desteği kapsar³⁴⁶. Doktrinde satış sonrası hizmetlerin dar anlamda, hizmet almak için tüketici tarafından satış bedeli dışında ayrıca bir bedel ödenmesi gereken, yani satış bedeline dâhil olmayan hizmetleri ifade ettiği belirtilir³⁴⁷.

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği’nin 2. maddesinde ise zorunlu kapsam, bakım, onarım ve montaj hizmetleri olarak öngörülmüştür. Ancak belirtmek gerekir ki sözleşme serbestisi ilkesi gereğince, sağlanacak hizmetler bakımından, kesin hükümsüzlük yaptırımına tâbi olmaması için, TBK m.27 hükmüne uygun, Kanun ve Yönetmelik’te sayılanları tüketicinin aleyhine olacak şekilde ortadan kaldırmamak

³⁴⁵ Karakocalı (Milli Şerh), s.937; Zevkliler/Özel, s.401; Göçer, s.227; Çelik, s. 118.

³⁴⁶ Karakocalı (Milli Şerh), s.937

³⁴⁷ Renan Baykan, **Tüketici Hukuku Mevzuatına İlişkin Yorum – Eleştiri – Öneri**, 2. Baskı, İstanbul 2005, s.309.

yahut azaltmamak, yine haksız şart teşkil etmemek üzere, ek olarak tüketiciye sunulacak farklı hizmetlerin kararlaştırılması mümkündür.

1. Bakım Hizmeti

Tüketicinin satın aldığı maldan kullanım amacına uygun olarak kesintisiz bir şekilde yararlanabilmesini sağlamak amacıyla, malın arızalanması halinde onarımı veya arıza durumu olmamasına rağmen kullanımın azami verimlilikte olmasını sağlamak için belirli zaman dilimlerinde sağlanan kontroller ile gerçekleştirilen hizmetler bakım olarak adlandırılır³⁴⁸.

2. Onarım Hizmeti

Tüketicinin satın aldığı bir malı kullanırken malın bozulması ya da ayıplı olması nedeniyle malın işlevselliğinin ortadan kalkması söz konusu olacak; tüketicinin beklentisi olan kullanım imkânı kalmayacaktır. Oysaki malı satın alırken tüketicinin iradesi ve beklentisi malın kullanım amacını karşılaması ve ondan belirli bir süre ve hatta malın niteliğine göre uzun yıllar faydalanmaktır. Bu sebeplerle herhangi bir arıza ya da ayıp durumunda tüketicinin malı kullanmaktan vazgeçmesi beklenemez. Aksine malın tekrar kullanılabilirliğini sağlamak için tamir edilmesi tüketicinin asıl talebi olacaktır.

Tüketiciciye arızalı ya da ayıplı mal bakımından bu durumun giderilmesi amacıyla TKHK ile getirilen en önemli hak onarım hakkı olarak karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla onarım hakkının kullanılması esasında satış sözleşmesinin kurulmasından sonra söz konusu olmaktadır. Bu bağlamda satış sonrası hizmetlerden en önemlisi ve Kanunun getirdiği hükümler ile tüketicinin en başta kullanması için teşvik edildiği hak, onarımdır.

Onarım garanti sorumluluğu kapsamında satıcı, üretici ve ithalatçıdan talep edilebileceği gibi, satış sonrası hizmetlere ilişkin hükümler kapsamında yetkili servis istasyonlarından da talep edilebilir. Ancak yetkili servis istasyonlarından onarım talebi

³⁴⁸ Çelik, s.119.

ancak Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin ekinde yer alan listede sayılı mal grupları için söz konusu olacaktır³⁴⁹.

3. Montaj Hizmeti

TKHK m.8/f.3'te, malın montajının satıcı ya da satıcının sorumluluğu altındaki kişiler tarafından yapılması hâlinde ya da montajın tüketici tarafından yapılmasına rağmen montaja ilişkin talimatlar nedeniyle, malın montaj işleminin gereği gibi gerçekleştirilememesinin sözleşmeye aykırılık teşkil ederek ayıplı ifaya sebebiyet vereceği hüküm altına alınmıştır.

Tüketici tarafından mal parçalardan oluşsa dâhi bir bütün olarak kullanılmak amacıyla satın alınmaktadır. Bu nedenle malı oluşturan parçaların her biri ayıpsız olmasına rağmen, parçaların montajının ardından oluşan bütünün ayıplı olması sözleşmeye aykırılık ve bundan dolayı sorumluluk gündeme getirecektir³⁵⁰. Tüketici tarafından montajın gerçekleştirileceğinin kararlaştırılmış olmasına rağmen, montaj talimatlarına dair bilgilerin tüketiciye hiç verilmemesi aynı sonucu doğurarak ayıba ilişkin hükümlerin uygulanmasına neden olacaktır³⁵¹.

Bahsedilen hususlar gözetildiğinde, montaj işlemi satış sözleşmesinin akdedilmesinin ardından gerçekleştirilen bir işlem olduğundan, Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği ile satış sonrası hizmetlerden sorumluluk kapsamına dâhil edilmiştir.

II. SATIŞ SONRASI HİZMETLERİN YÜRÜTÜLMESİ VE SORUMLULUK

A. Satış Sonrası Hizmet Sunma Sorumluluğu

Satış sonrası hizmet sağlama bakımından sorumluluk TKHK m.58 hükmü ile üretici ve ithalatçıya yüklenmiştir. Bu bakımdan satıcının bu hususta tüketiciye karşı bir sorumluluğunun bulunmadığını belirtmek gerekir³⁵². Dolayısıyla bir malın üreticisi ile

³⁴⁹ Çelik, s.120.

³⁵⁰ Yeşim Atamer, “Tüketici Satım Sözleşmelerine İlişkin TKHK M.4 – Eleştiriler ve Revizyon Teklifleri” , Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, Y.2007; C.24, S.1, Ankara 2007, s.85.

³⁵¹ 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”, DEÜHFD, Y.:2013, C.15, S.2, (Ayıplı İfa), s.47-48; Demir, s.31.

³⁵² Çabri, s.931.

satıcısının farklı kişiler olması durumunda, satıcının satış sonrası hizmetlerden herhangi bir sorumluluğu bulunmayacak; sorumluluk yalnızca üreticiye ait olacaktır.

Üretici ve ithalatçıların satış sonrası hizmet sunabilmeleri için bu konuda bir yeterlilik belgesi alma mecburiyetinde oldukları TKHK m.58/f.2 hükmünde düzenlenmiştir.

Satış sonrası hizmetler, üretici ve ithalatçıların kendileri tarafından kurulacak yetkili servis istasyonları aracılığıyla sağlanabileceği gibi kurulu bulunan servis istasyonları yahut organizasyonları ile -verilen hizmetten üretici ve ithalatçının sorumlu olması koşuluyla- verilebilir (TKHK m.58/f.4). Bu hüküm karşısında satış sonrası hizmetlerin kendileri tarafından kurulan bir servis istasyonu ile mi yoksa daha önceden kurulmuş bulunan servis istasyonları ile yapılacak bir anlaşma ile bunlar aracılığı ile mi sunulacağı konusunda üretici ve ithalatçının seçim hakkı bulunmaktadır³⁵³.

Uygulamada genellikle, yetkili servis istasyonlarına ilişkin Genel Müdürlük tarafından çeşitli özelliklerin belirlenmesi karşısında, belirlenen kapsamda bir servis istasyonunun kurulması yahut bizzat hizmet sağlanması, üretici ve ithalatçılara mali açıdan daha fazla yük getirebileceğinden, kurulu bulunan servis istasyonları ile akdettikleri bir yetkili servis sözleşmesi çerçevesinde alanında uzman servisler eliyle hizmet tedarik ettikleri görülmektedir³⁵⁴. Üretici ve ithalatçılar ile yetkili servis istasyonları arasında satış sonrası hizmetlerin sağlanması amacıyla akdedilen bu sözleşmenin sui generis (isimsiz) bir iş görme sözleşmesi olduğu ve niteliğine uygun düştüğü ölçüde TBK'da düzenlenen vekâlet ilişkisine ilişkin hükümlerin uygulanabileceği doktrinde ifade edilmektedir³⁵⁵.

1. Yeterlilik Belgesi

Satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi, yurt içinde üretilen veya ithal edilen mallar bakımından kullanım ömrü süresince, üretici veya ithalatçılar tarafından verilmesi zorunlu olan montaj, bakım ve onarım hizmetleri için, yeterli teknik kadro, takım, teçhizat bulunduğunu gösteren ve firmanın unvanı ile merkez adresine göre

³⁵³ Baykan, s.310; Deryal, s.188,189.

³⁵⁴ Alper Uyumaz, **Yetkili Servis Sözleşmesi**, 1. Baskı, İstanbul 2018, s.100.

³⁵⁵ Uyumaz, s.100,101; Tunçomağ, s.404; Dokutan, s.109.

düzenlenen belge şeklinde tanımlanmaktadır (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.4/f.1 – (i) bendi).

TKHK’da satış sonrası hizmetlerden sorumlu olan üretici ve ithalatçıların, tüketiciye karşı bu sorumluluklarını gereği gibi yerine getirmelerini sağlamak, sundukları hizmetin alelade bir şekilde yerine getirmelerini önlemek maksadıyla satış sonrası hizmet yeterlilik belgesine sahip olmaları zorunlu kılınmıştır (TKHK m.58/f.2). Bahsi geçen yeterlilik belgesi Bakanlıkça³⁵⁶ onaylanacaktır.

Yeterlilik belgesi almak için yapılacak başvurularda, gerekli bilgi ve belgelere ilişkin esaslar Bakanlık internet sayfasında ilan edilmektedir. Bu başvuruda öncelikle başvuranın unvanı, adresi, servis istasyonu gibi bilgiler istenmektedir. Yine başvurular Bakanlığın internet sitesinden elektronik imza aracılığıyla gerçekleştirilir ve aynı yöntemle onaylanır.

Yeterlilik belgesine ilişkin yapılmış başvurularda, Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü’nün, başvuru değerlendirmeleri esnasında, belgelendirilecek mal hakkında gerekli incelemeleri yapma ve yaptırma yetkisi bulunmakta, önceden onaylanmış kuruluşların raporlarını ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarından verilen belgeleri de dikkate alması söz konusu olabilmektedir. Bu inceleme ve değerlendirme yetkisi tüketicilerin sağlığını, güvenliğini ve ekonomik menfaatlerini koruma amacına yöneliktir (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.6/f.5).

Yapılan inceleme ve değerlendirmeler neticesinde mevzuata uygun görülen başvurular olumlu neticelendirilerek başvurana satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi verilir.

Başvuru esnasında bilgisi verilen servislerde bir değişiklik olduğu takdirde, söz konusu değişikliğin üretici ve ithalatçılar tarafından otuz gün içerisinde Bakanlığa bildirilmesi mecburdur (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.7/f.3)³⁵⁷. Doktrinde değişikliklerin bildirilmesi yönündeki bu mecburiyet, esasında Yönetmeliğin m.5/f.1’ini

³⁵⁶ Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği’nin 4. Maddesi uyarınca Bakanlık, Ticaret Bakanlığı’nı ifade etmektedir.

³⁵⁷ Otuz günlük bildirim süresi, 12 Şubat 2020 tarih ve 31037 Sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile yapılan değişiklikten evvel on beş gün olarak düzenlenmişti.

düzenlediği, üretici ve ithalatçıların Yönetmelik ekinde yer bulan listede sayılan her mal grubunun kullanım ömrü boyunca satış sonrası hizmetleri sağlamak üzere aynı listede belirlenen yer, sayı ve nitelikte servis istasyonunu yeterli teknik kadroya sahip olacak şekilde kurma zorunluluğu yönündeki hükmün bir yansıması olarak değerlendirilmektedir³⁵⁸.

Yönetmelik m.7/f.3 hükmünün bir diğer yönü ise yetkili servis istasyonlarına ilişkin bilgiler konusunda Bakanlığa yapılan bildirim sayesinde, üretici ve ithalatçılar ile servis istasyonu arasında, servis istasyonunun yetkili olup olmadığı noktasında bir ihtilaf yaşanması durumunda servis istasyonunun yetkili olduğuna ilişkin bir karine oluşturarak ona ispat kolaylığı sağlayacak olmasıdır³⁵⁹.

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nin 7. maddesinde, yeterlilik belgesinin geçerlilik süresinin iki yıl ile sınırlı ve geçerlilik süresi sona ermeden yenilenmesinin zorunlu olduğu düzenlenmiştir. Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nde 12 Şubat 2020 tarih ve 31037 Sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile yapılan değişiklikten önce, süresi dolan yeterlilik belgeleri için yeniden başvuru yapılacağı düzenlenmişken, değişiklikle birlikte belgenin henüz süresinin dolmadan yenilenmesi mecburiyetinin getirilmiş olması kanaatimizce yerinde olmuştur. Zira süresi dolduktan sonra belgenin yenilenmesi, üretici ve ithalatçılar tarafından yeniden başvurmada ihmalkârlık ve bu sebeple yenilenene kadarki dönemde tüketicilerin alacağı hizmette aksaklıklar yaşanması ihtimalini barındırmaktaydı.

Satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi Yönetmeliğin ekli listesinde yer verilen her mal için düzenlenmek zorunda değildir. Buna göre ekteki listede yer alan bir mal bakımından servis istasyonu gerekmiyorsa yeterlilik belgesi de düzenlenmeyecektir (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.6/f.1 2. cümle).

Yeterlilik belgesinin bazı koşullarda iptali müeyyidesi de Yönetmelik'te öngörülmüştür. Yönetmelik 8. madde uyarınca, tespit edilen Yönetmeliğe aykırı uygulamalar neticesinde Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel

³⁵⁸ Uyumaz, s.125.

³⁵⁹ Uyumaz, s.131.

Müdürlüğünce verilen yazılı uyarıya rağmen aykırılık giderilmezse üretici veya ithalatçıya verilmiş olan yeterlilik belgesi iptal edilecektir.

Satış sonrası hizmet sunma zorunluluğu bulunan mallar bakımından yeterlilik belgesi almamanın yaptırımını TKHK m.77/f.10 hükmünde, bu belgenin alınması konusunda sorumlular yönünden, bulunduğu yerin valiliği tarafından verilecek idari para cezası olarak öngörülmüştür.

2. Yetkili Servis İstasyonu

Satış sonrası hizmetleri üretici ve ithalatçılar servis istasyonlarında gerçekleştirirler³⁶⁰.

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nin 4. maddesinde tanımlanan yetkili servis istasyonu, söz konusu tanımda *“Üretici veya ithalatçıların ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için; kullanım ömürleri süresince satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini yürütmek üzere, kendileri tarafından veya aralarındaki sözleşme uyarınca, bu amaçla yetki verilen gerçek veya tüzel kişiler tarafından kurulan ya da kurulmuş bulunan tesisler”* olarak ifade edilmiştir.

Üretici ve ithalatçının satış sonrası hizmet sağlamak üzere bünyesinde kurduğu ya da bu amaçla kurulmuş olan ve üretici ve ithalatçı ile konusu üretici ve ithalatçı için bu amacın yerine getirilmesi olan yetkili servis sözleşmesi uyarınca hizmet veren tesisler, yetkili servis istasyonudur³⁶¹.

Servis istasyonundan anlaşılması gerekenin hem yetkili servis istasyonları hem de özel servis istasyonları olduğunu belirtmek gerekir³⁶².

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.5/f.1 uyarınca, yetkili servis istasyonlarını, üretici veya ithalatçıların satış sonrası hizmetleri sunmak için yeterli teknik kadroyu barındıracak şekilde kurmaları zorunludur³⁶³. Aynı maddede kurulacak

³⁶⁰ Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s.187.

³⁶¹ Dokutan, s.87.

³⁶² Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.4/f.1 – (j) bendi; Özel, s.290.

³⁶³ Yetkili servislerin, satışa sunulan araçların teknik özellikleri itibarıyla arıza ve ayıbını en kısa sürede ve doğru şekilde giderebilecek elemanlar istihdam etmek zorunda olduğu yönünde, Yarg. 13. HD., T.:13/03/2007, E.:2006/16822, K.:2007/3546, E.T.:03/09/2020, (www.kazanci.com).

olan yetkili servis istasyonlarının nerede bulunması gerektiği, sayısı ve özelliklerinin neler olacağı konusunda Yönetmeliğin ekli listesine atıf yapılarak bu listede yer verildiği şekilde olması gerektiği belirtilmiştir.

Yönetmelikte yetkili servis istasyonlarının kuruluşu ve işleyişini belirleyen hükümler bulunmasına rağmen özel servis istasyonlarına dair bu yönde hükümler sevk edilmemiş olmasının bir eksiklik olduğu yönünde doktrinde eleştiriler mevcuttur³⁶⁴. Gerçekten de özel servis istasyonlarının da taşıyacağı özellikler ve sunacağı hizmet bakımından belirli standartların oluşturulmuş olması, tüketiciler açısından da daha kaliteli ve güvenilir hizmet alınmasını sağlayacağından, Yönetmelikte özel servis istasyonlarının da kuruluş ve işleyiş esaslarına dair hükümlerin bulunması kanaatimizce de yerinde olacaktır.

Kurulacak yetkili servis istasyonlarının sayısı, malın nitelikleri, kullanım amacı, satış miktarı ve yeri gözetilerek belirlenmekte ve ilan edilmektedir. Yönetmelik ekindeki listeye uygun sayıda kurularak Bakanlığa bildirilen yetkili servis istasyonlarının hizmet konuları bakımından sahip olması gereken özellikler, Bakanlık veya Türk Standartları Enstitüsünce tayin edilecektir³⁶⁵.

Servis istasyonlarının sayısı ve sahip olması gereken özelliklerin belirlenmesi ve gerekli görüldüğünde değiştirilmesi Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilir (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.9/f.2).

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nde öngörülen sayıdan daha fazla yahut Bakanlığa bildirilmesi zorunluluğu olmayan yetkili servis istasyonu kurulduğu takdirde, bunlar tarafından görülen iş ve gerçekleştirilen işlemlerin dâhi Yönetmelik hükümlerine uygunluğu aranacaktır (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.9/f.5). Söz konusu düzenleme üretici ve ithalatçının sorumluluktan kaçma maksadıyla farklı uygulamalara gitmesinin önünü keseceğinden kanaatimizce Yönetmelik değişikliğiyle madde metnine eklenmesi yerinde olmuştur.

³⁶⁴ Karakocalı (Milli Şerh), s.940.

³⁶⁵ Aydın Zevkliler/Emre Gökyayla s.402.

Yetkili servis istasyonu kuruluşuna dair başvurular için gerekli bilgi ve belgeler Genel Müdürlük tarafından tespit ve Bakanlığın internet sayfasında ilan edilmektedir. Bu istasyonların denetimi Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.9/f.4'te belirtildiği üzere, Genel Müdürlük ya da ilgili İl Müdürlüğü tarafından görevlendirilen personel veya Bakanlıkça yetki verilmiş kurum ve kuruluşlarca gerçekleştirilerek, yeterli görülmesi halinde Yönetmelik hükümlerine uygun olduğu bilgisini içeren bir belge düzenlenmektedir³⁶⁶.

Gerek TKHK m.58/f.4 hükmü ile gerekse Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.5/f.2'de yetkili servis istasyonlarının üretici ve ithalatçılarca kurulabileceği gibi bunların kurulu bulunan servis istasyonları veya organizasyonlarından da yararlanabilecekleri düzenlenmiştir. Ancak eğer üretici ve ithalatçı kurulu bulunan yetkili servis istasyonları/organizasyonlarından yararlanacaksa bunların verdiği hizmetten sorumlu olacaktır.

Üretici veya ithalatçı tarafından kurulan ya da kurulu bulunan servis istasyonlarından bahsedildiğinde, burada üretici ve ithalatçıya bağlı olan servis istasyonları “iç servis”, üretici ve ithalatçıların satış sonrası hizmet sunmak için anlaşma yaptıkları diğer servislere “anlaşmalı servis istasyonu” denilebilir³⁶⁷.

Belirtmek gerekir ki TKHK m.77/f.10'da kurulması zorunlu servis istasyonlarının kurulmaması ve yine kurulmuş servis istasyonlarında eksiklik ve aykırılık bulunduğu tespit edilmesi durumlarında her bir servis istasyonu için idari para cezası yaptırımını düzenlenmiştir.

B. Servis İstasyonlarının Yükümlülükleri

1. Hizmet Verecek Servis İstasyonu

Tüketicieye sağlanacak servis hizmeti, tüketicinin bulunduğu yerde yer alan servis istasyonunda verilir³⁶⁸. Ancak Yönetmelik ekindeki liste gözetildiğinde dâhi her coğrafi bölgede aynı sayıda servis bulunması öngörülmediğinden her tüketicinin

³⁶⁶ Zevkliler/Gökyayla, s.403.

³⁶⁷ Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s.187,188.

³⁶⁸ Çabri, s.934.

bulunduğu yerde servis istasyonu olmayabilir. Böyle bir durumda, yani tüketicinin bulunduğu yerde servis istasyonu mevcut olmadığı takdirde hizmetin verilmesinden dolayı sorumluluk, Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin 10. maddesi gereği, tüketiciye en yakın yerdeki servis istasyonuna aittir.

Malın ve malda meydana gelen arızanın niteliği gereği bazı hallerde malın bulunduğu yerde bakım ve onarımın hizmeti gerçekleştirilebilecekken kimi zaman hizmetlerin yetkili servis istasyonunda verilmesi zorunluluğu doğabilir. İlk halde servis personelinin ulaşım giderleri, diğer hallerde ise kargo, posta, nakliye gibi giderler gündeme gelecektir. Kısaca taşıma masrafları olarak adlandırılabilir bu giderlere kimin katlanması gerektiği ortaya konmalıdır.

Eski düzenlemede, satış sonrası hizmetin tüketiciye en yakın yerdeki servis istasyonunda verilememesi sebebiyle malın firma merkezine yahut başka bir yetkili servis istasyonuna gönderilmesine ve geri gönderilmesine ilişkin olarak tüketiciden nakliye, kargo, posta vb. hiçbir ulaşım bedeli talep edilemeyeceği düzenlenmişti. Yönetmeliğin söz konusu maddesinde 12.02.2020 tarih ve 31037 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan değişiklik neticesinde, yetkili servis istasyonlarınca tüketicilerden nakliye, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi hiçbir ücret talep edilemeyeceği yönündeki kısım bâki kalmak üzere, bu şekilde alınamayacak masrafların hangi hallerde talep edilemeyeceği sınırlı hallerde özgülenmiştir. Buna göre, bahsi geçen giderlerden muafiyet ancak garanti süresi içerisinde olmak kaydıyla ve tanıtma ve kullanma kılavuzuna aykırı olmayan arızalarda geçerli olacaktır.

Kanaatimizce, malın bakım, onarım veya montajı talebiyle yetkili servis istasyonlarına başvuran tüketiciden nakliye, kargo, posta veya ulaşım gideri gibi masraf kalemlerinin garanti süresi haricinde ve kullanım hatasından kaynaklı arızalarda tüketicilerden talep edilebileceği, kullanıcı hatasının garanti sorumluluğunu dâhi sona erdirdiği ve özellikle garanti süresi sona erdikten sonra satış sonrası hizmetlerden yararlanmanın bedel karşılığında gerçekleştirildiği de gözetildiğinde hakkaniyete uygun olacağından yerindedir. Ancak eski düzenlemede yer alan yetkili servis istasyonunda hizmetin sağlanamaması dolayısıyla malın firma merkezine ya da diğer bir servis istasyonuna gönderilmesi ve geri gönderilmesi hallerinde de tüketiciden bahsi geçen

masrafların talep edilemeyeceği yönündeki düzenlemenin kaldırılmış olması, uygulamada yetkili servis istasyonunun hizmet sağlamadaki yetersizliği, yani yetkili servis istasyonundan kaynaklanan bir nedenle doğan, kargo, taşıma, posta vb. ulaşım giderlerinin de tüketiciden talep edilmesinin önünü açtığından ve aynı zamanda bu gibi bir ihtimalin tüketicinin servis istasyonlarına olan güvenini azaltacağından kanaatimizce isabetli olmamıştır. Dolayısıyla yeni düzenleme ile birlikte mülga düzenlemenin de varlığını sürdürmeye devam etmesinin tüketicinin daha lehine olacağı görüşündeyiz.

2. Servis Fişi ve Teslime İlişkin Belge Düzenleme

Servis istasyonlarının kendilerince teslim alınan veya kendilerine teslim edilen arızalı mallara ilişkin teslim belgesi ve tüketiciye teslim edilen mallara ilişkin servis fişi düzenleme ve bunların bir nüshasını tüketiciye verme yükümlülüğü bulunmaktadır³⁶⁹. Teslim belgesi ve servis fişi Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin 11. maddesinde sayılan içeriği haiz olmalıdır.

Teslim belgesi ve servis fişi düzenleme yönünden getirilen zorunluluğun tüketicinin korunması ve yeterince bilgilendirilmesi amacına hizmet ettiği söylenebilir³⁷⁰. Bu belgelerin bir başka ve en önemli yönü ise ispat faaliyetinde kullanılabilecek olmasıdır³⁷¹.

Doktrinde teslim belgesinin ve servis fişinin Yönetmelik düzenlemesine uygun bir şekilde tanzim edilmesinin yalnızca tüketicilerin değil aynı zamanda üretici, ithalatçı, servis istasyonları ve hatta satıcının da menfaatine olduğu ifade edilmektedir³⁷².

³⁶⁹ Yarg. HGK, T.:06/11/2013, E.:2013/13-124, K.:2013/1524 sayılı kararında servis fişinin düzenlenmemesinden sorumluluğun tüketiciye ait olmadığı yönünde hüküm kurmuştur. E.T.:03/09/2020, (www.lexpera.com).

³⁷⁰ Çabri, s.935.

³⁷¹ Çabri, s.935; Çelik, s.129; Karakocalı (Milli Şerh), s.940. Gerçekten Yargıtay tarafından verilen kararlarda servis fişinden ispat faaliyetlerinde yararlandığı görülmektedir. Nitekim, "...davacının aracının içine su alma şikayeti ile davalının yetkili servisine başvurduğu servis başvuru fişlerinden anlaşılakta olup..." şeklinde verilen kararda, tüketicinin satın aldığı araçta meydana gelen arızalar nedeniyle farklı tarihlerde başvurduğu tespit edilebilmiştir. Yarg. 13. HD., T.:13/03/2007, E.:2006/16822, K.:2007/3546, E.T.:03/09/2020, (www.kazanci.com).

³⁷² Ahmet Karakocalı, "Satış Sonrası Hizmetler", **Tüketici Hukuku Davaları Teori - Uygulama**, Ankara 2017, (Satış Sonrası Hizmetler), s.723; Karakocalı (Milli Şerh), s.940.

a. Teslim Belgesi

Teslim belgesinde yer alması zorunlu hususlar Yönetmeliğin 11. Maddesinin 1. Fıkrasında, (a) bendinde “*Malı teslim edenin*” (b) bendinde “*Malı teslim alanın*” adı, soyadı ve imzası olarak öngörülmüştür.

(c) bendinde “*tüketicinin mala ilişkin şikâyet ve talepleri*” belgede yer verilecek başka bir bilgi olarak sayılmıştır. Böylece mala ilişkin teslim tarihinde tüketici tarafından bildirilen arıza kayıt altına alınmış olacak; bu bilgi hem arızanın giderilip giderilmediği, tüketici taleplerinin gereği gibi karşılanıp karşılanmadığı tespitinde rol oynayacak hem de farklı bir arızanın bulunduğu sonradan yetkili servis istasyonunca dile getirilmesi halinde bu arızaya dayanılmamışsa sorumluluğu belirlemeye etkili olacaktır. Yine bazı koşullarda bildirilen arızanın tekrarlanması karşısında servis ücreti alınmayacağı için de arızanın açık ve net bir şekilde teslim belgesinde bildirilmesi önem arz etmektedir.

(ç) bendinde “*Malın cinsi, markası ve modeli*” nin teslim belgesinde bulunması belirtilmiştir.

(d) bendinde “*Garanti kapsamı içindeki malların arızasının on iş günü içerisinde giderilmemesi halinde üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanuncaya kadar, tüketiciye benzer özelliklere sahip başka bir malın verileceğine ilişkin bilgi*” tüketiciyi aydınlatma ve bilgilendirme konusunda belgede yer alacak en önemli husus olarak sayılmış bulunmaktadır. Teslim belgesinin özel servis istasyonları tarafından düzenlendiği hallerde bu bilgiye belgede yer verilmesinin zorunlu olmadığı aynı maddenin 3. fıkrasında belirtilmiştir.

Son olarak teslim belgesinde (e) bendine göre “*malın teslim veya arızanın bildirim tarihi*” ne yer verilmesi gerektiği ifade edilmiş olup, bu bilgi özellikle azami onarım süresinin hesaplanmasında esas alınacak başlangıç tarihini tespit etmekte etkili olacaktır.

Teslim belgesinin her halükârda düzenlenmesi söz konusu değildir. Arızalanan mal servis istasyonlarına kargo aracılığıyla gönderilmişse teslim belgesinin

düzenlenmesi gerekmemektedir. Ayrıca arızanın giderilmesi için gerçekleştirilen onarım işleminin malın kullanıldığı yerde gerçekleştirilmesi halinde teslim belgesi düzenlenmesi mecburiyeti bulunmamaktadır (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.11/f.5).

b. Servis Fişi

Servis fişi, tüketicilere teslim edilen mallara ilişkin, servis istasyonlarınca düzenlenmesi ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunlu olan bir belgedir. Servis fişinin içeriğinde yer verilmesi gereken unsurlar Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin m.11/f.2 hükmünde sayılmıştır.

Yönetmeliğin m.11/f.2 hükmünün (a) bendine göre ilk olarak servis fişinde “*Servis istasyonunun unvan, adres, telefon, faks ve diğer erişim bilgileri*”nin yazılması gerekmektedir.

(b) bendinde “*Malın tüketiciye teslim tarihi*” nin servis fişinde yer alacağı belirtilmiş olup bu bilgi, bakım veya onarımın azami süre içerisinde gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğini tespit bakımından önem arz etmektedir³⁷³.

“*Malın arızasına ve yapılan işlemlere ilişkin bilgi*” (c) bendinde sayılmıştır. Teslim belgesinde tüketicinin mal ile ilgili bildirdiği şikayetleri ve taleplerinin bulunduğu gözetildiğinde, servis fişinde arızaya ve yapılan işleme ilişkin bilginin yer verilmesi tüketicinin bildirdiği sorunun çözüme kavuşturulup kavuşturulmadığı noktasında bilgilenmesini sağlayacak; aynı zamanda aynı arızanın tekrarlanması durumunda daha önce yapılan işlem ile çözüm sağlanamadıysa bu da bir sonraki onarım işleminde yol gösterici olabilecek ve tüketicinin bu arıza tekrar bir yıl içerisinde meydana gelmişse ücret ödemek külfetinden kurtulmasına dair hükmün uygulanmasını kolaylaştıracaktır.

Yetkili servis hizmeti, malın garanti koruması kapsamı dışında olması halinde, tüketiciye ancak bir bedel karşılığında sağlanır³⁷⁴. Bu konu hakkında tüketicilerin bilgi

³⁷³ Dokutan, s.93.

³⁷⁴ Göçer, s.228.

sahibi olması amacını sağlayacak şekilde servis fişine “*Garanti kapsamı dışında ise ücreti*” bilgisinin eklenmesi gerektiği (ç) bendinde yer almaktadır.

(d) bendi ile “*Servis istasyonunun yetkilisinin imzası*” içeriğe dâhil edilmiştir.

Tüketiciler çoğunlukla malı satış sonrası hizmetlerden yararlanabilmek için yetkili servise teslim ettiğinde, yetkili servisin işlemleri hangi süre içerisinde yerine getirmek zorunda olduğu, ücret ve masraflara katlanma yükümlülüğünün hangi durumlarda kimlere ait olduğu ve sair bilgilere tam olarak hakim değildir. Bu konuda tüketicinin bilgi eksikliğini giderebilmek için oldukça önemli olmak üzere, (e) bendinde “*Bu Yönetmeliğin 10 uncu maddesinde yer alan, servis istasyonlarının sorumluluklarını gösterir hususlar*” hakkında servis fişine bilgi eklenmesi zorunluluğu getirilmiştir.

(f) bendinde tüketicinin kişisel ve iletişim bilgilerine yönelik olarak “*Kargo ile teslim alınan ürünler haricinde, tüketicinin adı, soyadı, adresi ve telefonu ile imzası*” bilgileri sayılmıştır. Kargo ile gönderilen ürünlerde göndericinin kim olduğunu tespit edebilmek zor yahut imkansız olacağından bu durum istisna tutulmuştur.

Garanti sorumluluğuna ilişkin bölümde, tüketicinin onarım hakkını kullanmış olmasına rağmen belirli koşullar halinde diğer seçimlik haklarına başvurabileceğini ve bu koşullardan birinin malın tamirinin mümkün olmadığına anlaşılması olduğunu belirtmiştik. Malın tamirinin mümkün olmadığına ilişkin raporu düzenleyebilecek olanlardan birinin de yetkili servis istasyonları olduğundan Garanti Belgesi Yönetmeliğinde bahsedilmiştir. Tüketicinin diğer seçimlik haklarına yönelebilmesini sağlayan malın tamirinin mümkün olmadığına ilişkin işte bu bilgiye servis fişinde yer verilmişse ayrıca rapor düzenlenmesine gerek bulunmamaktadır (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.11/f.4).

Tüketicinin garanti sorumluluğuna başvurabilmesi için malı tanıtma ve kullanma kılavuzuna uygun olarak kullanması, diğer bir deyişle yaşanan problemde kullanıcı hatası bulunmaması gerektiği aksi halde sorumluluğun sona ereceğine ilişkin açıklamalarda bulunmuştuk. Kullanıcı hatası bulunup bulunmadığına ilişkin tespiti içerecek raporun yetkili servis istasyonlarınca düzenleneceği Garanti Belgesi Yönetmeliği m.11/f.2’de belirtilmiştir. Yetkili servis istasyonları tarafından tespit edilen

kullanıcı hatasının mevcut olduğunu gösteren bilgi servis fişine şerh edilmişse, bu durumu belgelemek üzere ayrıca bir rapor düzenlenmeyebilir (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.11/f.4).

3. Azami Bakım ve Onarım Süresi

Kanun koyucu tarafından, Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin ekinde yer alan ve satış sonrası hizmet sunulması zorunlu olan malların sayıldığı listede, aynı zamanda her bir mal bakımından kullanım ömrü süresince azami tamir süresinin ne kadar olacağı da belirlenmiştir. Buna göre belirlenen azami tamir süresi, çoğu mal bakımından 20 iş günü, taşıt kategorisinde yer alan bazı mallar içinse 45 iş günüdür.

Malın bakım ve onarımına ilişkin azami süreyi, sözleşme ile tüketici aleyhine olacak şekilde daha uzun bir süre olarak kararlaştırmak mümkün değildir ve bu şekilde sözleşmesel hükümler kesin hükümsüzlük yaptırımına tabi olacaktır³⁷⁵.

TKHK m.58/f.3 hükmünde düzenlendiği üzere, yetkili servis istasyonu tarafından malın tamirine ilişkin işlemler Yönetmelikte belirlenen azami süre içerisinde tamamlanmak zorundadır.

Azami tamir süresi malın garanti süresi içerisinde olup olmadığına bakılmaksızın her iki hâlde de, yani garanti sonrasında da aynı şekilde geçerlidir³⁷⁶. Ancak azami tamir süresine ilişkin düzenleme yetkili servis istasyonları bakımından getirildiğinden, özel servisler bakımından bağlayıcı değildir³⁷⁷.

Yetkili servis istasyonu tarafından bakım veya onarımın azami tamir süresi içerisinde gerçekleştirilip gerçekleştirilemediği denetimini yapabilmek adına, sürenin başlangıç anını tespit etmek gerekmektedir. Azami tamir süresinin başlangıcına esas alınacak an Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.10/f.4 ile ortaya konmuştur. Buna göre azami tamir süresi, malın garanti süresi içerisinde olması hâlinde arızanın satıcıya veya yetkili servis istasyonuna bildirildiği tarihte; mal garanti süresi dışındaysa, malın yetkili servis istasyonuna teslim edildiği tarihten itibaren işlemeye başlar.

³⁷⁵ Çabri, s.935.

³⁷⁶ Çabri, s.935; Çelik, s.127; Deryal, s.180; Arbek, s.225,226.

³⁷⁷ Karakocalı (Milli Şerh), s.940.

Azami tamir süresinin başlangıcı bakımından garanti süresi içerisinde ve garanti süresi dışında olmak üzere ikili bir ayrıma gidilmiştir. Garanti süresi içerisinde malın bakım ve onarımının gerçekleştirilmesi bakımından ortaya çıkacak masraflara satıcı katlanmak zorundadır. Oysaki garanti süresinin dolmasının ardından satış sonrası servis hizmetleri bakım ve onarım masrafları ile taşıma – malın tüketici tarafından götürülmesi ya da servis tarafından malın bulunduğu yerden teslim alınarak tamirin gerçekleştirileceği yere taşınması fark etmeksizin- masrafları dâhil tüketici tarafından karşılanacak, yani bir ücret karşılığı gerçekleştirilecektir. Dolayısıyla garanti süresi içerisinde arıza bildiriminin satıcıya bildirilmesi dâhi satıcının ayıbı gidermek için yetkili servisle iletişime geçeceği için yeterli görülmüş; garanti süresi dışında ise tüketicinin direkt yetkili servise başvurması gerekliliği getirilmiştir. Bu nedenle azami tamir süresi, garanti süresi içerisinde bildirim ile garanti süresi dışında ise teslimle başlamaktadır.³⁷⁸

Garanti süresi dışında malın yetkili servis istasyonuna teslimi için, tüketici tarafından malın gönderilmesi kargo aracılığıyla sağlanmışsa, azami tamir süresinin başlangıcı malın kargoya teslim edildiği tarih değil, yetkili servis istasyonuna ulaştığı andır³⁷⁹.

Uygulamada kombi, çamaşır makinası, buzdolabı gibi bazı mallar bakımından özellikleri gereği bakım ve onarıma ilişkin işlemler malın bulunduğu yerde gerçekleştirilmektedir. Bu durumda azami bakım ve onarım süresinin başlangıç anının ne olacağı ortaya konmalıdır. Malın bulunduğu yerde hizmetin sağlanacağı durumlarda, garanti süresi içerisinde azami tamir süresinin yine arıza bildirim tarihiyle başlayacağı konusunda şüphe bulunmamaktadır. Doktrinde garanti süresi dışında malın bulunduğu yerde bakım ve onarımın yapılacak olması halinde, tüketicinin yetkili servise arızayı bildirmesinin üzerine yetkili servis tarafından tüketiciye bakım ve onarımın yapılacağı bildirilen/tüketiciye randevu verilen ve böylece taahhüt edilen tarihte azami tamir süresi de başlamış olacaktır³⁸⁰.

³⁷⁸ Çabri, s.936.

³⁷⁹ Çabri, s.936.

³⁸⁰ Çabri, s.937.

Arıza bildiriminin şekline ilişkin olarak aynı maddede düzenleme mevcuttur. Tüketici telefon, faks, elektronik posta, iadeli taahhütlü mektup vb. aracılığıyla arıza bildirimini yetkili servis istasyonu yahut satıcıya yöneltebilir. Arıza bildiriminin yapıldığına ilişkin taraflar arasında bir uyuşmazlık meydana geldiği takdirde, bildirimin yapıldığını ispat yükü tüketici üzerindedir. Bildirimin telefon ile sözlü bir şekilde gerçekleştirilebileceğine imkân tanınmış olsa da ispat kolaylığı sağlaması açısından tüketicinin diğer yazılı bildirim araçlarını kullanması kanaatimizce yerinde olacaktır.

Üretici veya ithalatçıların, satış sonrası hizmetler ile ilgili olarak iletişim kurabilmesi maksadıyla tüketiciye bir telefon hattı tahsis ettiği durumlarda, bu hattın tarifesinin olağan ücret tarifesinden daha yüksek olarak seçilemeyeceği, tüketicinin lehine olarak Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.10/f.4 hükmünün son cümlesine eklenmiştir.

Yetkili servis istasyonunun malın tamirini tamamladığı tarihe ilişkin bilgiyi tüketiciye telefon, kısa mesaj, faks, elektronik posta, iadeli taahhütlü mektup vb. bir yolla bildirmesi gerekmekte olup, bu bildirimin uygun vasıtalarla yerine getirildiğine ilişkin ispat yükü, herhangi bir uyuşmazlık halinde yetkili servis istasyonuna ait olacaktır (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.10/f.5).

4. Azami Tamir Süresinin Aşılması

Her mal grubu için ayrı ayrı azami tamir süresini belirleyen ve satış sonrası hizmetlerin bu süre içerisinde tamamlanmasını zorunlu kılan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinde, yetkili servis istasyonu tarafından bu süre içerisinde bakım ve onarıma ilişkin işlemlerin bitirilememesi karşısında uygulanacak yaptırıma ilişkin bir düzenlemeye yer verilmemiştir.

Azami tamir süresinin aşılması bakımından, karşılaşılabilecek yaptırımın ne olacağının malın garanti süresi içerisinde veya garanti süresi sonrasında olmasına göre bir ayırım yapılarak irdelenmesi gerekir.

Garanti sorumluluğuna ilişkin TKHK m.56/f.3 hükmünde, onarım hakkını kullanmış tüketicinin, TKHK m.11’de düzenlenen diğer seçimlik hakları olan

sözleşmeden dönme, bedelde indirim ve malın ayıpsız bir benzeri ile değiştirilmesini talep etme haklarını kullanabilmesi için meydana gelmesi gereken koşullardan biri olarak malın azami tamir süresinin aşılması öngörülmüştür. Dolayısıyla garanti süresi içerisinde, yetkili servis istasyonu tarafından onarımın azami tamir süresi içerisinde gerçekleştirilememesi karşısında tüketicinin diğer seçimlik haklarına başvurabilmesi imkânı doğmaktadır. Bu diğer seçimlik hakların kullanılmasından satıcı, üretici ve ithalatçının müteselsilen sorumlu olduğunu bir kez daha belirtmek isteriz.

Garanti kapsamı dışında bir malın bakım ve onarımı için tüketici tarafından yapılan başvuruya rağmen malın tamirinin azami tamir süresi içerisinde gerçekleştirilememesi durumunda, tüketicinin diğer seçimlik haklarını kullanması mümkün olmasa da sürenin aşılması nedeniyle bir zarar meydana gelmişse bunun tazminini servis istasyonu ile üretici ve ithalatçıdan müteselsilen sorumluluk kurallarına göre talep edebilecektir³⁸¹.

5. Yedek Parça Satışı ve Değiştirilen Parçalar

Malı oluşturan parçalar arızalandığında, arızalanan parçanın temin edilememesi gibi bir sorun ortaya çıkarsa malın tamamen işlevini kaybetmesi ve kullanılamaz duruma gelmesi söz konusu olabilir³⁸². Malın yedek parçalarının bulunmaması nedeniyle onarımın gerçekleştirilememesi, tüketicinin maldan kullanım ömrü boyunca yararlanması amacına yönelik olarak getirilen satış sonrası hizmetlere ilişkin düzenlemelerin özünü de anlamsız kılacaktır. Bu sebeplerle kanun koyucu tarafından getirilen Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.12/f.1 “*Üretici veya ithalatçılar, tüketicilerin talebi üzerine yedek parça satışından kaçınamazlar*” hükmünü içerir. Bu madde gereğince, tüketicilerin isteği üzerine üretici ve ithalatçılar yedek parça satışı yapmak, dolayısıyla gerek yetkili servis istasyonlarında gerekse özel servis istasyonlarında yedek parçayı bulundurmakla mükelleftirler³⁸³. Keza malın onarımının gerçekleştirilebilmesi ancak onarımın yapılacağı zamanda yeteri kadar stoğun

³⁸¹ Çabri, s.938.

³⁸² Çelik, s.127.

³⁸³ Karakocalı (Milli Şerh), s.940; Çelik, s.127.

bulunması ile mümkün olacaktır³⁸⁴. Üretici ve ithalatçılar bu yedek parçaları merkezlerinde yahut servis istasyonlarında bulundurabilirler³⁸⁵.

Yedek parçalara ilişkin fiyat listesi, tüketicilerin aldatılmasını önlemeye yönelik olarak, tüketiciye bir katalog ile veya elektronik ortamda sunulacak yahut tüketicinin görebileceği bir yere asılacaktır (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.12/f.2).

Arızanın giderimi için parça değişimi işlemi yapıldığında, değiştirilen yeni parça garanti belgesi ile satılması zorunlu olan mallar kategorisine dâhilse garanti süresi boyunca değişimi gerçekleştiren servis istasyonunun sorumluluğu bulunmaktadır³⁸⁶. Ancak mala ait parçanın garanti belgesi ile satılmak zorunda olan mallardan olmaması ile parça değişimi veya parça satışı işleminin garanti süresi dışında gerçekleştirilmiş olması durumunda değiştirilen veya satılan bu parça bakımından Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.10/f.7'ye göre, en az altı ay süreli olarak garanti süresi verilmesi gerekmektedir. Değiştirilen veya satılan parçaya ilişkin verilecek olan garanti süresi malın tüketiciye teslimi tarihinde başlar³⁸⁷.

Uygulamada gerçekleştirilmediği sıklıkla görülse de bakım ve onarım işlemi esnasında, mala ilişkin parça değişimi yapıldığı takdirde, değiştirilen yedek parçaların değişimi yapan yetkili servis istasyonunca garanti süresi içerisinde tüketiciye gönderilmesi, garanti süresi dışında ise Çevre Kanunu³⁸⁸ hükümleri saklı kalmak kaydıyla tüketiciye iade edilmesi zorunluluğu vardır (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.13). Özel servis istasyonlarının böyle bir yükümlülüğü bulunmamaktadır³⁸⁹.

³⁸⁴ Dokutan, s.98.

³⁸⁵ Deryal, s.191.

³⁸⁶ Çabri, s.939.

³⁸⁷ Çabri, s.939.

³⁸⁸ 11.08.1983 tarih ve 18132 Sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan 2872 sayılı Çevre Kanunu, (<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2872.pdf>).

³⁸⁹ Karakocalı (Milli Şerh), s.940; Doktrinde değiştirilen parçaların garanti verene ait olduğu, alıcının artık bu parçalar üzerinde herhangi bir hakka sahip olmadığı da ifade edilmektedir. Bu yönde bkz.:Akunal, s.561.

6. Onarım Yapılmasına Rağmen Arızanın Tekrarlanması

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.10/f.6'ya göre, yetkili servis istasyonu tarafından garanti süresi dışında sunulan bakım, onarım ve montaj hizmetlerine ilişkin, aynı arızanın bir yıl içerisinde tekrarlanması karşısında tüketiciden herhangi bir ad altında ücret talep edilmesi mümkün değildir³⁹⁰. Tüketiciden ücret alınmasına dair yapılan anlaşmalar kesin hükümsüzlük yaptırımına tabidir³⁹¹. Bu nedenle kendisinden bu hususta alınan bir ücret varsa, tüketicinin iade talebiyle ödediği bedeli geri alabilmesi imkân dâhilindedir.

Bu şekilde arızanın tekrarı meydana geldiğinde tüketiciden ücret talep edilebilmesine yol açabilecek istisnai bir hâl olarak arızanın kullanıcı hatasından kaynaklanıyor olması öngörülmüştür. Doktrinde kural olarak kabul gören görüş, bir malı kullanım amacı haricinde kullananın kusurlu olduğu ve böyle bir davranışın kanunun koruma hükümleri dışında kalacağı yönündedir³⁹².

Kısacası tüketiciden tekrarlanan arıza karşısında onarım ücreti alınmaması için, satış sonrası hizmetin garanti dışında sunulması, aynı arızanın bir yıl içerisinde tekrarlanmış olması ve arızanın kullanıcı hatasından kaynaklanmaması koşullarının bir arada gerçekleşmesi gerekmektedir. Belirtilmelidir ki, bu düzenleme hem yetkili servis istasyonları hem de özel servisler bakımından uygulanır³⁹³.

7. Satış Sonrası Hizmetler Karşılığında Tüketicinin Ödeyeceği Ücret

Yetkili servis istasyonları ile üretici ve ithalatçılar arasındaki hukuki ilişki üçüncü kişi yararına sözleşme niteliğini haizdir³⁹⁴. Üçüncü kişi yararına sözleşme uyarınca, satış sonrası hizmet sunan yetkili servis istasyonlarının tüketiciden sağladıkları hizmet karşılığında ücret talep edip edemeyecekleri hususu malın garanti süresi içinde ve garanti süresi dışında olmasına göre değişmektedir. Buna göre, eğer garanti süresi içerisinde bir hizmet sağlandıysa tüketiciden ücret talep edilmesi söz

³⁹⁰ Dokutan, s.93.

³⁹¹ Çabri, s.939.

³⁹² Reşat Atabek, *İmalatçının Üçüncü Kişilere Karşı Sorumluluğu*, BATİDER, C.10, S.1, Ankara, Haziran 1979, s.162.

³⁹³ Karakocalı (Milli Şerh), s.940.

³⁹⁴ Çelik, s.129.

konusu olmayacak; aksi hâlde, yani hizmet garanti süresi dışında gerçekleştirildiyse artık tüketicinin hizmet karşılığı olan ücreti ödemesi gündeme gelecektir³⁹⁵.

Doktrinde garanti süresi içerisindeki ücretsiz onarımda, malın onarımı için yapılan masraflar malın değerinden fazla ise burada menfaatler arasında bir dengesizlikten bahsedileceğinden, malın onarımında tüketiciden ücret talep edilmemesi kuralının sınırını hakkın kötüye kullanılması yasağının oluşturacağı ileri sürülmüştür³⁹⁶.

Tüketicinin satış sonrası hizmetleri üretici ve ithalatçılardan bağımsız bir şekilde faaliyet gösteren özel servis istasyonlarından alması durumunda, bu kişiler ile arasında akdedilen sözleşme eser sözleşmesi olacağından, aldığı hizmet karşılığında ücret ödemesi kaçınılmazdır³⁹⁷.

8. Saklama Yükümlülüğü

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin 16. maddesine göre, Yönetmelik uyarınca düzenlenecek her işleme dair bilgi ve belgelerin saklanması için bir süre öngörülmüştür. Buna göre yapılan işlemleri belirten bilgi ve belgeler üç yıl süre ile saklanmak zorundadır³⁹⁸.

C. Satış Sonrası Hizmetlerden Doğan Sorumluluk

TKHK kapsamında satış sonrası hizmetlerden doğan sorumluluk esas olarak üretici ve ithalatçı bakımından düzenlenmiş olduğundan konuyu öncelikle üretici ve ithalatçı bakımından irdelemek gerekmektedir. Bunun yanı sıra bahsi geçen hizmetler servis istasyonları aracılığıyla yerine getirilmektedir. Servis istasyonlarının da verdikleri hizmet bağlamında sorumluluk altında olmaları kaçınılmazdır.

1. Servis İstasyonlarının Sorumluluğu

Servis istasyonları üretici ve ithalatçıların satış sonrası hizmetleri gereği gibi yerine getirebilmek maksadıyla gerekli işlemlerin yürütülmesi için kendileri tarafından

³⁹⁵ Göçer, s.228; Zevkliler/Özel, s.401.

³⁹⁶ Arbek, s.179,180.

³⁹⁷ Çelik, s.129.

³⁹⁸ Özel, s.295.

kurulan ya da daha önceden aynı amacı gerçekleştirmek üzere üretici ve ithalatçı haricindeki kişilerce kurulmuş bulunan ve bunlar aracılığıyla üretici ve ithalatçının satış sonrası hizmetlere ilişkin sorumluluklarını yerine getirdikleri organizasyonlardır. Uygulamada satış sonrası hizmetleri belirli bir bedel karşılığında, üretici ve ithalatçıya bağlı olmaksızın sağlayan özel servisler de bulunmaktadır. Dolayısıyla servis istasyonlarının sorumlulukları yetkili servisler ve özel servisler bakımından ayrı ayrı inceleme konusu yapılacaktır.

a. Yetkili Servis İstasyonları Bakımından

Bakım, onarım ve montaj hizmetlerini yerine getiren yetkili servis istasyonlarının, verdikleri hizmeti gereği gibi ifa etmemeleri ve hizmetin ayıplı olması nedeniyle sorumlulukları gündeme gelecektir. Yetkili servis istasyonlarının ayıplı hizmetten dolayı sorumlulukları TKHK'nın "Ayıplı Hizmetler" başlıklı İkinci Bölümünde m.13 ilâ m.16 arasında düzenlenen hükümlere tabidir³⁹⁹.

Ayıplı hizmetin tanımına ilişkin TKHK m.13/f.1 hükmü⁴⁰⁰ gözetildiğinde, ancak sözleşmenin kurulmasından sonra ayıplı hizmetle karşılaşılabilceği, satış sonrası hizmetlerin de ayıplı olmasının, sözleşmenin kurulmasının ardından sunulan hizmetin Kanun ile öngörülen objektif özellikleri taşımadığı ve dolayısıyla sözleşmeye aykırılık teşkil ettiği hâllerde görüleceğinden, böyle bir hizmet karşısında ayıplı hizmetlere ilişkin TKHK m.13 vd. hükümlerinin uygulanması söz konusu olacaktır⁴⁰¹.

Yetkili servis istasyonunca satış sonrası hizmetlerin gereği gibi ifa edilmemesi durumunda tüketicinin TKHK m.16 uyarınca sahip olduğu, hizmetin tekrar görülmesi, ücretsiz onarım, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme seçimlik haklarından birini yetkili servis istasyonuna karşı yöneltmesi mümkündür. Bununla birlikte tüketicinin TBK hükümleri gereği tazminat talebi saklıdır.

³⁹⁹ Çabri, s.938; Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s.188.

⁴⁰⁰ TKHK m.13/f.1 hükmü ayıplı hizmetin ne ifade ettiğine ilişkin olarak "Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içerisinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir." tanımını içermektedir. E.T.:15.05.2020, (<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6502.pdf>).

⁴⁰¹ Karakocalı (Millî Şerh), s.938.

Doktrinde, malın garanti süresi içerisinde üretici ve ithalatçıların, satış sonrası hizmetlerin sağlanabilmesi amacıyla yetkili servis istasyonları ile aralarında kurulan hukuki ilişkinin üçüncü kişi yararına sözleşme olduğu, hizmetin yerine getirilmesi neticesinde ayıplı bir hizmet mevcut olması hâlinde tüketicinin başvurduğu yetkili servis istasyonunun TBK m.116 hükmüne göre ifa yardımcısı sıfatını taşıdığından bahisle, kusursuz sorumluluk ilkesi uyarınca meydana gelen zararın, tüketicinin malı edindiği kişilerin üretici veya ithalatçı olması sebebiyle bu üretici veya ithalatçı tarafından karşılanacağından söz edilmektedir⁴⁰². Hizmetin ayıplı olmasında yetkili servis istasyonunun kusuru etkense tüketicinin yetkili servis istasyonunu sorumlu tutması da mümkündür⁴⁰³.

Malın garanti kapsamı dışında olduğu hallerde, tüketicinin başvurduğu yetkili servis istasyonu ile arasındaki hizmet ilişkisi bir bedel karşılığında yerine getirilecek ve eser sözleşmesi hükümleri çerçevesinde değerlendirilecektir. Garanti süresi dışında tüketici ile yetkili servis istasyonu arasında kurulan bu hukuki ilişkinin üretici ve ithalatçı ile bir bağlantısı bulunmamaktadır. Hizmetin gereği gibi ifa edilememesi, eser sözleşmesi hükümlerine göre sorumluluk doğuracaktır⁴⁰⁴.

Doktrindeki bir görüş garanti süresi dışında yetkili servis istasyonlarının ayıplı hizmetlerinden dolayı sorumluluk konusunda, tüketici ile yetkili servis istasyonu arasında bir sözleşme ilişkisi kurulduğundan esas sorumluluğun yetkili servis istasyonlarında olmasına rağmen, satış sonrası hizmet sağlama ve bu hizmetin yürütülebilmesi için gerekenleri yapma bakımından üretici ve ithalatçının sorumluluğu bulunduğundan, garanti süresi dışında dâhi ayıplı hizmetten, hizmetin gereği gibi yerine getirilememesi dolayısıyla üretici ve ithalatçının yetkili servisle beraber müteselsilen sorumlu olacağını ileri sürmektedir⁴⁰⁵. Yine doktrinde garanti süresi dışında üretici ve ithalatçının sorumluluğunun, yetkili servislerin denetlenmemesi, yetkili parça

⁴⁰² Çabri, s.940; Göçer, s.232; Çelik, s.132; Evren, s.225.

⁴⁰³ Çabri, s.940.

⁴⁰⁴ Çelik, s.132.

⁴⁰⁵ Çabri, s.941.

bulundurmama gibi nedenlerden dolayı kusuru oranında olması gerektiği belirtilmektedir⁴⁰⁶.

Malın üretiminin yurt dışında gerçekleşmesi ya da üreticinin merkezinin yurt dışında bulunduğu hâllerde satış sonrası hizmetler dolayısıyla müteselsil sorumluluk esaslarının nasıl uygulanacağı tespit edilmelidir. Böyle bir hâlde uygulanacak kurallar Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun (MÖHUK)⁴⁰⁷ hükümlerine göre tespit edilecektir⁴⁰⁸. MÖHUK m.26 tüketici sözleşmelerinde uygulanacak kuralları düzenlemekte ve tüketicinin en iyi bilgi sahibi olduğu beklenen “*tüketicinin mutad meskeni hukuku*”nun uygulanacak hukuk olduğunu belirtmekte, bunun yanı sıra tarafların mutad mesken hukukunun emredici kurallar ile sağladığı asgari koruma saklı kalmak üzere, taraflara uygulanacak hukuku seçme imkânı da getirmektedir. Kısaca bu şekilde yabancı unsur taşıyan bir ihtilaf ile karşılaşıldığında uygulanacak hukukun tespiti bakımından hâkime yol gösterici olan hukuk kuralı MÖHUK m.26 olacaktır⁴⁰⁹.

b. Özel Servislerin Sorumluluğu

TKHK m.58/f.5 hükmünde bir üretici veya ithalatçı ile bağlı olmadan faaliyetlerini yürüten servis istasyonlarının, verdikleri hizmet bakımından tüketiciye sorumlu oldukları düzenlenmiştir.

Özel servis istasyonlarının üretici ve ithalatçı ile aralarında akdedilmiş bir sözleşme veya başka bir hukuki ilişki bulunmamakta, bu servisler üretici ve ithalatçıdan bağımsız olarak faaliyet göstermektedirler⁴¹⁰. Bunun bir sonucu olarak üretici ve ithalatçının yetkili servis istasyonları için geçerli olan işin yürütülmesine ilişkin denetim yükümlülükleri, özel servis istasyonları bakımından bulunmaz⁴¹¹.

Üretici ve ithalatçıdan bağımsız bir şekilde faaliyet gösteren özel servislerin sundukları hizmeti gereğini yerine getirememeleri ve ayıplı hizmet söz konusu olması hâlinde üretici ve ithalatçının sorumluluğundan bahsedilemeyecektir. Başka bir deyişle

⁴⁰⁶ Aslan, s.160.

⁴⁰⁷ 12 Aralık 2007 tarih ve 26728 Sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan 5718 sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun, E.T.:15.05.2020, (<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/12/20071212-1.htm>).

⁴⁰⁸ Karakocalı (Milli Şerh), s.942,943.

⁴⁰⁹ Karakocalı (Milli Şerh), s.943.

⁴¹⁰ Karakocalı (Milli Şerh), s.941.

⁴¹¹ Dokutan, s.87, Deryal, s.191.

sundukları satış sonrası hizmetler sebebiyle herhangi bir sorumlulukla karşı karşıya kalan özel servis istasyonlarının sorumluluğu tek başına olup Kanun ya da Yönetmelikte bu sorumluluğun kapsamı ayrıca düzenlenmemiştir⁴¹². Ancak özel servislerin verdiği hizmetler dolayısıyla üretici ve ithalatçının sorumluluğunun doğabileceği bir hâl olarak doktrinde tüketicinin özel servise başvurması hususunda üretici veya ithalatçının tüketiciyi bu servislere yönlendirmesi istisna olarak gösterilmektedir⁴¹³.

2. Üretici, İthalatçı ve Satıcının Sorumluluğu

TKHK m.58 hükmü ile düzenlenen satış sonrası hizmetlerin sağlanması ve gereği gibi yürütülmesi bakımından üretici ve ithalatçı sorumlu tutulmuştur.

Üretici ve ithalatçıların satış sonrası hizmetleri sağlamak üzere ya kendileri servis istasyonları kurarak ya da kurulu bulunan yetkili servislerle akdettikleri sözleşmeler çerçevesinde hizmet sunduğu görülmektedir. Her iki hâlde de yetkili servis istasyonları ile aralarında bir bağlantı bulunmakta, başka bir deyişle yetkili servis istasyonları üretici ve ithalatçıya bağlı olarak hizmet sağlanmasına yardımcı olmaktadır. Daha önce de belirtildiği gibi yetkili servis istasyonları bu hukuki ilişkide ifa yardımcısı sıfatını haizdir⁴¹⁴. Anılan sebepler doğrultusunda üretici ve ithalatçılar, satış sonrası hizmetlerden, yetkili servis istasyonları ile müteselsilen sorumludur⁴¹⁵. Üretici ve ithalatçının yetkili servis istasyonları ile birlikte müteselsilen sorumlu olması, yetkili servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği olması hâlinde bile değişmeyecektir (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.14/f.1)⁴¹⁶.

Satıcının kural olarak satış sonrası hizmet sağlama yönünden sorumluluğu bulunmamaktadır.

Tüketicinin satın aldığı malın özellikleri gereği, malın bakımına ilişkin birtakım yükümlülükleri bulunuyor olabilir. Örneğin, malın gereği gibi kullanılabilmesi ve tüketicinin maldan beklediği faydayı görebilmesi için, tüketicinin mala belli

⁴¹² Karakocalı (Millî Şerh), s.941; Ünal Yeşilyurt, s.51; Özsoy, s.124.

⁴¹³ Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s.188.

⁴¹⁴ Evren, s.225; Barış, s.200.

⁴¹⁵ Çabri, s.939; Ünal Yeşilyurt, s.51,52; Yarg. HGK, T.:04/03/2009, E.:2009/4-11, K.:2009/99, E.T.:04/09/2020; Yarg. 13. HD, T.:01/11/2011, E.:2011/7603, K.:2011/1580, E.T.:04/09/2020, (www.lexpera.com).

⁴¹⁶ Yarg. 13. HD., T.:01/11/2011, E.:2011/7603, K.:2011/15820, E.T.:04/09/2020; Yarg. 13. HD., T.:04/06/2014, E.:2014/8435, K.:2014/17631, E.T.:04/09/2020, (www.kazanci.com).

aralıklarla bakım yaptırması gerekebilir. Böyle durumlarda tüketicinin üzerine düşen yükümlülüğü yerine getirmemesi sebebiyle bir ayıp meydana gelirse kullanıcı hatası söz konusu olacak ve doğan herhangi bir zarardan dolayı artık yetkili servis istasyonu, üretici ve ithalatçının sorumluluğuna başvurulamayacaktır. Nitekim Yargıtay tarafından bu hususla ilgili olarak verilen bir kararda aracın periyodik bakımlarının süresi içerisinde yetkili serviste yaptırılmadığından bahisle bunun kullanım kılavuzuna aykırılık teşkil ettiği ve bu durumda yöneltilen taleplerin yerinde olmadığına hükmedilmiştir⁴¹⁷.

Yetkili servis istasyonlarının ayıplı ifası nedeniyle müteselsil sorumluluk uyarınca, tüketicinin uğramış olduğu zararı ve ayıbı gidermek durumunda kalan üretici ve ithalatçıların yetkili servis istasyonlarına karşı TBK m.62/f.2 hükmü uyarınca zarar görenin haklarına halef olarak rücu hakkını kullanabilmeleri mümkündür⁴¹⁸. Rücu hakkının kullanılabilmesi için üretici ve ithalatçı tarafından ispatlanması gereken hususlar Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.14/f.6 hükmünde belirtilenlerden ibaret olup buna göre, satış sonrası hizmetlerin sağlanmasında mevzuata uygun olarak üzerine düşen tüm yükümlülükleri yerine getirdikleri, yetkili servis istasyonlarının satış sonrası hizmetlere ilişkin işlemlerini zamanında denetleyerek uygun bulmadıkları hususların gereği gibi olması yönünde çalışmalar yaptıklarıdır⁴¹⁹.

Kaldı ki özellikle hizmetin üretici ve ithalatçı ile servis istasyonu arasında akdedilmiş bir yetkili servis sözleşmesi uyarınca görülmesi halinde, üretici ve ithalatçının anılan Yönetmelik maddesi uyarınca gerçekleştirdiği denetimlerine ve verdiği talimatlarına uymayarak zararın doğmasına sebebiyet veren servislerin gereği gibi ifa yükümlülüğüne aykırı davranması dolayısıyla meydana gelen zararlardan TBK m.112 uyarınca sorumluluğunun da bulunduğu doktrinde belirtilmektedir.⁴²⁰

Üretici ve ithalatçının karşıladığı zararlar nedeniyle rücu hakkı bulunduğu gibi, yine üretici ve ithalatçı ile servis istasyonu arasındaki sözleşme çerçevesinde aralarındaki iç ilişki sebebiyle üretici ve ithalatçının kusuru satış sonrası hizmetlerin

⁴¹⁷ Yargıtay 19. HD., T.: 03/10/2017, E.:2017/291, K.:2017/6536, E.T.:06/06/2020, (www.kazanci.com).

⁴¹⁸ Karakocalı, (Satış Sonrası Hizmetler), s.724, Karakocalı (Milli Şerh), s.941; Barış, s.198.

⁴¹⁹ Karakocalı (Milli Şerh), s.941; Çelik, s.130.

⁴²⁰ Uyumaz, s.105,110.

gereği gibi sağlanamamasında etkili olmuşsa, tüketicinin uğradığı zararın tümünü gideren yetkili servis istasyonunun, üretici ve ithalatçıya kusuru oranında rücu edebilmesi söz konusu olabilir⁴²¹.

Özel servis istasyonları ise üretici ve ithalatçıdan bağımsız olarak faaliyetlerini sürdürdüğünden, bunların sunduğu hizmetler nedeniyle, tüketicii özel servise yönlendirmedikleri müddetçe, kural olarak üretici ve ithalatçının müteselsil sorumluluğu söz konusu olmayacaktır.

a. İthalatçının Ticari Faaliyetinin Sona Ermesi Halinde Sorumluluk

Uygulamada satış sonrası hizmetlerden sorumlu olan ithalatçıların çeşitli sebeplerle ticari faaliyetlerine son verdiği görülmektedir. Böyle bir durumda tüketicinin satış sonrası hizmetlerden doğan haklarını kime karşı kullanacağı sorunu gündeme gelmektedir. Tüketicinin muhatapsız bırakılacağı düşünülemeyeceğinden TKHK m.58/f.5'te ithalatçının ticari faaliyetini sona erdirmesi neticesinde sorumluluğun kime ait olacağına ilişkin hüküm sevk edilmiştir.

TKHK m.58/f.5 hükmü uyarınca, ithalatçının herhangi bir nedenle ticari faaliyetini sona erdirmesi üzerine, satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçının müteselsilen sorumluluğu doğmaktadır.

Satıcının satış sonrası hizmetlerden kural olarak sorumlu olmadığını belirtmiştik. Bu kuralın istisnasını, ithalatçının ticari faaliyetlerinin son bulmasının oluşturduğu TKHK m.58/f.5 ile ortaya konmaktadır. Ancak satıcının sorumluluğunun yalnızca garanti süresi ile sınırlı olduğunun altını çizmek gerekir. Zira aynı madde fıkrasının ikinci cümlesi ile garanti süresi dışında kullanım ömrü süresince satış sonrası hizmet sunma konusunda sorumluluğun üretici veya yeni ithalatçıya ait olduğu hüküm altına alınmıştır.

Satıcının, satış sonrası hizmetler nedeniyle sorumluluğunun doğması istisnai olarak söz konusu olduğundan, doktrinde bu durum ikinci derece bir sorumluluk olarak adlandırılmaktadır⁴²².

⁴²¹ Uyumaz, s.133; Barış, s.161.

Garanti süresi içerisinde ithalatçının ticari faaliyetinin son bulması üzerine satıcıya da sorumluluk yüklenmesinin, satıcının satış konusu yapacağı malları güvenilir ithalatçılardan temin etmesini teşvik edici yönü olduğu madde gerekçesinde belirtilmektedir⁴²³.

Doktrinde garanti süresi dışında ithalatçının ticari faaliyetinin sona erdiği ve üreticinin yurt dışında olduğu hallerde, tüketiciye satış sonrası hizmetlerin sağlanamaması sebebiyle uğrayabileceği zararların tazminini temin edebilmek maksadıyla, malın kullanım ömrü boyunca sigorta zorunluluğu getirilebileceği yönünde bir görüş bildirilmiştir⁴²⁴.

b. Bakım ve Onarım Sürecinde Benzer Mal Tahsis Etme

Garanti süresi içerisinde, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini almak için malın tüketici tarafından satıcı ya da yetkili servis istasyonuna teslim edildiği tarih itibariyle on iş günü içerisinde tamirin gerçekleştirilememesi karşısında, malın tamiri tamamlanıncaya dek benzer özellikleri haiz başka bir malı tüketiciye tahsis etme zorunluluğu üretici veya ithalatçı bakımından söz konusudur (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.14/f.4). Üretici ve ithalatçının bu yükümlülüğünün ortadan kalkması ancak tüketici tarafından benzer özelliklere sahip bir malın istenmemesi ile gerçekleşebilecek olsa da tüketicinin malı istemediği üretici ve ithalatçı tarafından ispatlanacaktır (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.14/f.4).⁴²⁵

Tahsis edilecek benzer bir malın tüketici tarafından istenmediğine ilişkin ispat yükümlülüğünün, yazılı bir belge veya kalıcı veri saklayıcı ile yerine getirilebileceğini belirtmek gerekir⁴²⁶.

Benzer ürün tahsis etme konusunda getirilen hüküm, bu durumu tüketicinin talebine bağlı kılmamış; bir zorunluluk olarak öngörmüştür. Uygulamada ise tüketicilerin bu haklarından bihaber olmaları ve genellikle üretici ve ithalatçılar

⁴²² Aslan, s.165; Dokutan, s.101.

⁴²³ TKHK m.58/f.6 hükmü gerekçesi için bkz.: Tokbaş, s.151; Karakocalı (Milli Şerh), s.939; Aslan, s.161; Aydoğdu (Tüketici Kılavuzu), s.189.

⁴²⁴ Çabri, s.941.

⁴²⁵ İncoğlu, s.227.

⁴²⁶ Çabri, s.942.

tarafından da benzer bir mal tüketiciye teklif edilmediği için maddenin sıklıkla uygulandığı söylenemeyecektir⁴²⁷. Kanaatimizce TKHK m.11/f.1- (d) bendinde belirtildiği üzere, teslim belgesinde arızanın giderilmesinin on iş gününü aştığı hallerde tüketiciye benzer bir malın verileceğine ilişkin bilginin yer verilmesi zorunluluğu uygulamadaki bu eksikliği gidermeye faydalı olacaktır.

Koşulların gerçekleşmesi üzerine tüketicinin, benzer bir malı talep etmesine karşın kendisine böyle bir mal tahsis edilmemişse, tüketici tarafından bu kez malı kullanamamaya bağlı olarak ortaya çıkan zararların giderilmesi talep edilebilecektir⁴²⁸.

Doktrinde benzer mal tahsis etme zorunluluğunun gündeme gelebilmesi için arızanın giderilemediği sürenin on iş günü ile sınırlı tutulması, bazı malların niteliği gereğince bu sürenin uzun olabileceği ve tüketicinin bu süre içerisinde daha fazla zarara uğrayarak mağduriyet yaşayabileceği gerekçeleriyle kanaatimizce de haklı olarak eleştirilmektedir⁴²⁹. Bu görüş benzer mal tahsisi zorunluluğunun söz konusu olması bakımından yetkili servis istasyonlarınca aşılması gereken onarım süresinin, malın nitelikleri ve tüketicinin ihtiyaçları gözetilerek her mala özgü bir şekilde belirlenmesi gerektiğini ileri sürmektedir⁴³⁰. Gerçekten de tüketicinin örneğin televizyonunun bozulması ile günlük yiyeceklerini muhafaza etmesi bakımından daha fazla önem taşıyan buzdolabının bozulması arasında hayatına yaptığı etkiler bakımından önemli farklılıklar bulunmaktadır. Bu karşılaştırmada televizyonun benzerinin kendisine verilmesi için gereken sürenin onarımında aşılacak on iş günü olarak öngörülmesi makul iken buzdolabında bu sürenin daha az olarak öngörülmesi tüketicinin ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılaması açısından daha yerinde olacaktır.

c. Tüketicinin Yetkili Servis Dışında İşlem Yaptırması

Malda meydana gelen bir arızanın giderilmesi için garanti süresi içerisinde, tüketicinin yetkili servise değil de özel servise başvurarak işlem yaptırmış olması karşısında üretici ve ithalatçının satış sonrası hizmetlere ilişkin sorumluluğunun devam edip etmediği ortaya konmalıdır.

⁴²⁷ Karakocalı (Satış Sonrası Hizmetler), s.726.

⁴²⁸ Karakocalı (Millî Şerh), s.944.

⁴²⁹ Çabri, s.942.

⁴³⁰ Çabri, s. 942.

Tüketicinin satış sonrası hizmet almak için yetkili servis dışında başka bir kişi ya da kuruma başvurarak işlem yaptırması halinde garanti sorumluluğunun devam edip etmeyeceğini daha önce ele almış ve maldaki ayıbın yetkili olmayan servisin tekniğe ve yonteme aykırı işlemlerinden kaynaklanıp kaynaklanmadığı tespit edilerek sonuca varılması gerektiğinden bahsetmiştik.

Kanun ile getirilen satış sonrası hizmetlerin sağlanması için yetkili servis istasyonlarının kurulması ya da kurulu bulunan servis istasyonları ile yapılan anlaşma çerçevesinde onların aracılığıyla hizmetlerin görülmesi zorunluluğu, onarım işleminin teknik bilgi birikimini gerektirmesi nedeniyle alanında uzman kişilerce gerçekleştirilmesini sağlayarak tüketicinin mağduriyet yaşamasını engellemek amacını gütmektedir.

Tüketici tarafından satın almış olduğu mal ile ilgili karşılaştığı bir problem nedeniyle garanti süresi içerisinde satış sonrası hizmet alma ihtiyacı ortaya çıktığında, yetkili servis istasyonu yerine özel servislere başvurmak, mücbir sebep söz konusu olmadığı müddetçe, kural olarak tüketicinin kusuru olarak değerlendirilecek ve artık yetkili servis istasyonlarına ücretsiz onarım talebiyle başvurması yahut garanti kapsamında sorumlu kişilere diğer seçimlik haklarını yöneltebilmesi mümkün olmayacaktır⁴³¹.

Garanti süresi içerisinde, yetkili servis istasyonu tarafından tüketicinin talebine rağmen satış sonrası hizmetlerin sağlanmaması üzerine, tüketicinin çözümsüz kalması beklenemeyeceğinden ilgili satış sonrası hizmetin sağlanması amacıyla malı özel servise teslim etmesi, kanundan doğan garanti sorumluluğunun sona ermesine neden olmaz⁴³².

d. Yetkili Servis İstasyonlarına İlişkin Bilgileri Paylaşma

Üretici ve ithalatçıların sahip olduğu bir internet sitesinin mevcudiyeti halinde, bu internet sitesinde tüm yetkili servis istasyonlarının güncel iletişim bilgilerine yer vermesi zorunludur (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.14/f.8).

⁴³¹ Göçer, s.230,231; Dokutan, s.193-195.

⁴³² Çelik, s.134.

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin ekini teşkil eden listede her bir mal grubu için satış sonrası hizmet sağlayacak servis sayısı ve buna ilişkin coğrafi bölge şartı tek tek belirlenmiş bulunmaktadır. Yönetmelik m.14/f.9 uyarınca, üretici ve ithalatçı bu belirlemeye uygun olarak kurduğu servis istasyonlarının yanı sıra zorunlu kılınan sayıdan daha fazla kurulan servis istasyonlarına ilişkin bilgileri Bakanlığın oluşturduğu Servis Bilgi Sistemi internet sitesine otuz gün içerisinde eksik ve yanlış bilgi içermeksizin girmek; bilgilerde herhangi bir değişiklik olması durumunda da güncellemekle mükelleftir.



SONUÇ

Günlük hayattaki ihtiyaçlarını karşılamak ve aynı amaç doğrultusunda kullanılmak üzere tüketici tarafından mal satın almaya yönelik çeşitli hukuki işlemler yapılmaktadır. Satın alınan malların hızla gelişen ve değişen teknoloji nedeniyle teknik anlamda çok farklı özellikler barındırmakta olması, tüketicilerin ise bu özellikler ve hukuki işlemin içeriği ile neticeleri hakkında deneyim ve bilgi eksikliği içerisinde olması; hukuki işlemin karşı tarafını oluşturan kişilerce de yeterince iyi bilgilendirilememesi, satın aldığı malın kullanımı esnasında yaşadığı bir problemin giderilmesi noktasında, menfaatlerinin zedelenmesine neden olmaktadır.

Tüketici tarafından satın alınan bir malın arızalanması durumunda, tüketiciye tanınan hakları ve bu hakların hangi şartlar dâhilinde, ne şekilde, kimlere karşı kullanılabileceği esas konularının Kanun tarafından açıklığa kavuşturulması sayesinde, üretici ve ithalatçı tarafından düzenlenen ve tüketici işleminde tüketicinin bizzat muhatap olduğu satıcı tarafından tüketiciye verilmesi zorunluluğu bulunan garanti belgeleri, tüketicinin bilgilendirilmesi işlevini yerine getirmekte ve daha bilinçli olmalarını sağlamaktadır. Böylece tüketici işleminde karşı tarafa nazaran teknik, hukuki ve psikolojik açılardan daha zayıf durumda olan tüketicinin korunmasına yönelik bir alan, kanun koyucu tarafından oluşturulmuştur.

Hukukumuzda garanti belgesine ilişkin hükümler, TKHK m.56 ve m.57 hükümleri ve Garanti Belgesi Yönetmeliği ile düzenlemeye kavuşturulmuştur. Kanun koyucu tarafından garanti belgesine ilişkin olarak getirilen hükümlerin uygulama alanı tüketici işlemleri olup, bu tüketici işlemleri de en sık mal satımı konusunda akdedilen tüketici sözleşmeleri görünümünde olmaktadır.

Garanti belgesinin hukuki niteliği bakımından doktrinde farklı görüşler ileri sürülmüştür. En yaygın olarak kabul gören görüş satış sözleşmesinin bir şartı olduğu yönündedir. Bu kapsamda garanti belgesinin, akdedilen sözleşmede taraflar açısından bir yan edim yükümlülüğü olarak vücut bulduğu söylenmektedir. Garanti belgesinin geçersizliğinin sözleşmenin geçersizliğini etkilemeyeceği; ancak sözleşmenin geçersizliği karşısında garanti belgesinin geçerliliğini korumaya devam edemeyeceği

söylenmektedir. Bu görüş, garanti belgesi düzenlenmesi hususunda Kanun tarafından esas olarak sorumlu tutulan kişilerin üretici ve ithalatçı olmaları, ancak üretici ve ithalatçının tüketiciyle akdedilen sözleşmenin tarafı olmadığı gerekçeleriyle eleştirilmektedir.

Yargıtay garanti belgesini, satış sözleşmenin eki olarak değerlendirmektedir. Doktrinde bu konuya ilişkin diğer görüşler de çalışmamızda detaylıca aktarılmıştır. Kanaatimizce garanti belgelerinin hukuki niteliği bakımından en uygun olan, kanundan doğan bir borç olduğu görüşüdür. Böylece garanti belgesinin düzenlenerek tüketiciye verilmediği hallerde dâhi tüketicinin garanti koruması ile kendisine tanınan hakları kullanabilmesi söz konusu olacak ve tüketiciye sağlanan korumanın aşılması engellenecektir.

Garanti belgesinin tüketicilere yönelik olarak üretilmiş, kullanılmamış, eTKHK'nın aksine yalnızca sanayi malları ile sınırlı tutulmayarak kapsamı genişletilmiş GBY'ne ek listede sayılan mallar bakımından düzenlenmesi zorunludur. Bunun yanı sıra bahsi geçen listede sayılmayan mallar ve hizmetler bakımından ya da sayılan mallara kanun tarafından sağlanan korumalara ek olarak tüketiciye birtakım ek güvenceler sağlanması maksadıyla, sözleşme serbestisi uyarınca gönüllülük esasına dayanan ve taraf iradeleriyle şekillenen ihtiyari garanti belgesi düzenlenebilmesi mümkündür.

Tüketicinin garanti belgesi ile sahip olduğu haklar Kanun tarafından malın tüketiciye tesliminden itibaren asgari iki yıl süre ile sınırlı tutulmuştur. Yine bazı mallar bakımından sürenin yıl olarak değil başka bir ölçü birimi ile belirlendiği durumlar da mevcut olup hangi süre önce dolarsa garantinin sona ermesi söz konusu olacaktır. Süre ihtiyari olarak taraflarca, getirilen kuralın nispi emrediciliği karşısında tüketici lehine daha uzun bir şekilde kararlaştırılabilecektir.

İçerik bakımından garanti belgesinde yer verilmesi zorunlu unsurlar GBY'de tek tek sayılmıştır. Sayılan unsurlar genel itibarıyla tüketiciyi sahip olduğu haklar bakımından bilgilendirmeye elverişlidir. Öngörülen unsurlara uygulamada düzenlenen garanti belgelerinde çoğunlukla rastlanılmasa da hükmün amacı gözetildiğinde böyle bir

durumda dâhi garanti belgesinin geçersizliğinden bahsedilemeyeceği ve tüketiciye karşı kanun tarafından öngörülen sorumluluğun ortadan kalkmayacağına kabulü gerekmektedir.

İhtiyari garantilerde içerik tarafların iradesi doğrultusunda, tüketicinin kanundan doğan haklarına hâlel gelmemek üzere serbestçe belirlenebilir. Satıcı tarafından ihtiyari garanti taahhüdünde bulunulması onun TKHK kapsamında ayıptan sorumluluğunu bertaraf etmeyecektir. Garanti verenin üretici ve ithalatçı olması hâlinde, tüketici ile aralarındaki hukuki ilişki, satıcı ve tüketici arasındaki hukuki ilişkiden bağımsız olarak kendini gösterecektir. Satıcı böyle bir taahhüde katılmamış ve yalnızca tüketiciye garantinin ulaştırılmasında aracılık etme rolünü üstlenmişse onun garanti sorumluluğu söz konusu olmayacaktır.

Tüketici işleminin tarafları bakımından garanti belgesi birtakım haklar ve yükümlülükleri beraberinde getirmektedir. Garanti belgesi ile tüketiciye tanınan ve kullanması bakımından özellikle teşvik edildiği hak, ücretsiz onarımdır. Zira asıl amacı malı kullanmak olan tüketicinin iradesini karşılayan durum da malın onarılması olacaktır. Onarım hakkının kullanılması ile gerçekleştirilecek tamir işlemlerinin hiçbir safhasında tüketiciden herhangi bir ad altında ücret talep edilemez.

Onarım hakkının kullanılmış olmasına rağmen, malın onarımı için gerekli azami tamir süresinin aşılması, onarımın imkânsız olması ya da malın tekrar arızalanması hallerinde, seçimlik hakların kullanılmakla tükenen ve bir daha geri dönülemeyen etkisine Kanun tarafından garanti belgeleri yönünden tanınan ve tüketici için en önemli ek güvencelerden birini teşkil eden istisna sayesinde, tüketicinin diğer seçimlik haklarını kullanılabilmesi gündeme gelecektir.

Diğer seçimlik hakların kullanılabilmesi için öncelikle onarım hakkının kullanılmasının bir ön şart teşkil edip etmediği doktrinde tartışmalıdır. Kanaatimizce diğer seçimlik hakların kullanılabilmesi için oluşması gereken şartlar gözetildiğinde bile onarım hakkının bir ön şart niteliğini haiz olduğu ortadadır. Bu bağlamda tüketicinin öncelikle onarım hakkını kullanmak yerine diğer seçimlik haklarından herhangi birini tercih ettiği durumda ayıptan sorumluluğa ilişkin hükümlere dayandığı, öncelikle

onarım hakkına başvurusu durumunda ise taleplerini garanti sorumluluğuna yönelttiğinin anlaşılması daha yerinde olacaktır.

Garanti sorumluluğu kanundan kaynaklanan bir kusursuz sorumluluk türüdür. Sorumluluk Kanun tarafından üretici, ithalatçı ve satıcıya atfedilmiş olup müteselsil olarak öngörülmüştür. Üretici ve ithalatçı garanti belgesini düzenlemek, satıcı ise tüketiciye vermek zorundadır. Burada garanti belgesinin düzenlendiği ve tüketiciye verildiği hususunda ispat yükünün satıcı üzerinde olduğunu hatırlatmakta fayda bulunmaktadır. Garanti belgesinin asıl fonksiyonunun bilgilendirme olması ve ispat aracı teşkil etmesi karşısında, tüketiciye verilmemesinin tüketicinin sahip olduğu hakların ortadan kalktığı ve kullanılamayacağı anlamına gelmeyeceğini belirtmek isteriz.

Satıcı, üretici ve ithalatçıdan herhangi birisine veya hepsine birden, tüketicinin ücretsiz onarım hakkını yöneltmesi mümkündür. Diğer seçimlik hakların öncelikli olarak kime karşı ileri sürülebileceği, seçimlik hakların türleri bakımından yapılan bir ayırım ile doktrinde tartışmalara neden olmuştur. Görüş birliği malın ayıpsız bir benzeri ile değiştirilmesi hakkının öncelikle satıcıya ya da doğrudan üretici ve ithalatçıya yöneltilebileceği konusundadır. Ancak sözleşmeden dönme ve ayıp oranında bedelden indirim seçimlik haklarının yalnızca satıcıya ileri sürülebileceği ifade edilmektedir. Kanaatimizce bahsi geçen hakların, satıcının tüketici işleminin karşı tarafını oluşturduğundan kendisine yöneltilebilmesi kaçınılmazdır. Ancak bu hakkın Yargıtay'ın kararlarında da yer bulduğu üzere, üretici ve ithalatçıya karşı kullanılabilmesini de kabul etmek gerekir.

Garanti belgesinin ihtiyari olması hâlinde sorumluluk, taahhüt edilen kapsamla sınırlı olmak üzere yalnızca garanti taahhüdünde bulunan kişi üzerindedir. Taahhüt edenin, Kanun gereği, reklam ve ilanlarında yer bulan ifadeleriyle bağlı tutulması da sorumluluğunu doğurabilecektir.

Garanti sorumluluğu, garanti süresinin dolması ile sona erecektir. Malın arızalanmasına tüketicinin hatalı davranışlarının sebebiyet vermesi, başka bir deyişle somut olayda kullanıcı hatası bulunduğu bir raporla ortaya konması hâli

sorumluluğu sona erdiren bir başka sebeptir. Tüketici tarafından yetkili olmayan servise işlem yaptırılması hâlinde ise peşinen bu durumun garanti sorumluluğunu sona erdirdiği yorumuna gidilmemeli; ayıbın yetkili olmayan servisin yaptığı işlemde kaynaklanıp kaynaklanmadığı tespiti yapılarak sonuca varılmalıdır.

Garanti sorumluluğu tüketicinin yalnızca maddi zararlarını karşılamaya yönelik olup bu sorumluluk kapsamında tüketicinin manevi zararlarının tazmin edilmesi söz konusu olmaz.

Garanti sorumluluğu ile ayıptan doğan sorumluluk birbirine benzer özellikler barındırdığından bu çalışmada ele alınmıştır. Her ikisi de kanundan doğan bir sorumluluk çeşididir. İki sorumluluk kapsamında da tüketiciye sağlanan hakların aynı olması nedeniyle garanti sorumluluğunun ayrıca düzenlenmesini gereksiz bulan bir görüş doktrinde bulunsa da bizim bu görüşe iştirak etmemiz mümkün değildir. Zira her iki sorumluluk türünün de amacı, kapsamı ve sağladığı haklar ile koruma bakımından birbirinden ayrıldığı hususlar olduğu görülmektedir. Bu iki sorumluluktan doğan hakların birbiriyle yarıştığını belirtmek gerekir.

Satış sonrası hizmetler, garanti belgesinin bir tamamlayıcısı niteliğinde olup TKHK m.58 hükmünde düzenlenmiştir. Bu hizmetler, tüketicinin satın aldığı malın Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğince tespit edilen kullanım ömrü boyunca, karşılaşılabilecek sorunlara ilişkin destek hizmetleri sağlanmasını ifade etmekte ve satış sözleşmesinde yan edim yükümlülüğünü oluşturmaktadır.

Satış sonrası hizmetlerden malın garanti süresi içerisinde olduğu dönemde ya da garanti süresi dışında yararlanmak mümkündür. Hükmün getirilme amacı, tüketicinin satın aldığı malın garanti koruması altında olduğu süre içerisinde talepleri hakkında gösterilen azami özenin bu süre sona erdikten sonra aynı şekilde devam etmemesi gerçeğinin önüne geçmektir. Tüketicinin satın aldığı bir malı hemen tüketmek istemeyeceği, özellikle piyasa fiyatı yüksek olan mallar bakımından bunları uzun yıllar kullanmak isteyeceği gözetildiğinde Kanun tarafından satış sonrası hizmetlere ilişkin hükümler getirilmiş olması kanaatimizce oldukça isabetlidir.

Mevzuatımızda satış sonrası hizmetlerin zorunlu kapsamı, bakım, onarım ve montaj hizmetleri ile sınırlı tutulmuştur. Yine hangi mallar bakımından satış sonrası hizmet sunma mecburiyeti bulunduğu Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği ekinde yer verilen listede sayılmıştır.

Satış sonrası hizmetlerden sorumluluk üretici ve ithalatçıya ait olmakla birlikte satıcının aynı zamanda üretici ve ithalatçı sıfatını haiz olmadıkça bu konuda herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

Kanun koyucu tarafından satış sonrası hizmetlerin alelade bir şekilde yerine getirilmesini engellemek adına, hizmeti sunacakların, geçerliliği Kanun tarafından iki yıl olarak öngörülmüş ve süre sona ermeden önce yenilenmesi gereken, yeterlilik belgesine sahip olması zorunluluğu getirilmiştir.

Satış sonrası hizmetler, üretici ve ithalatçıların kendileri tarafından kuracakları yetkili servis istasyonları ya da kurulmuş bulunan yetkili servis istasyonları ile akdettikleri bir sözleşme uyarınca bunlar aracılığıyla, sunulacak hizmetten sorumlu olmak üzere, gerçekleştirilebilir.

Satıştan sonra tüketiciye sunulacak hizmetler, tüketicinin bulunduğu yerde yer alan servis istasyonunca, eğer burada bir servis istasyonu bulunmuyorsa, en yakın servis istasyonunca sağlanır.

Tüketicide en yakın yerdeki servis istasyonunda hizmetin sağlanamaması nedeniyle malın firmanın merkezine, başka bir servis istasyonuna ya da tüketiciye geri gönderilmesi söz konusu olduğunda tüketiciden taşıma giderlerine ilişkin herhangi bir masraf alınamayacağı yönündeki Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nde yer alan hükümde yapılan değişiklikle bu masrafların artık yalnızca kullanıcı hatasının söz konusu olmadığı ve garanti süresi içerisinde gerçekleşen arızalara özgü olduğu düzenlenmesi getirilmiştir. Kanaatimizce bu düzenleme kullanıcı hatasının garanti sorumluluğunu sonra erdirmesi ve garanti süresi dışında satış sonrası hizmetlerin bir bedel karşılığında gerçekleştirilmesi karşısında hakkaniyete uygun olarak görünecekse de yetkili servis istasyonlarının kendilerinden kaynaklanan sebeplerle malı başka bir yere göndermesi hâlinde tüketiciden taşıma giderleri isteyebilmesinin önünü açarak

suistimal edilebilme olasılığı barındırmaktadır. Bu sebeple taşıma masrafları bakımından eski düzenlemenin de yeni düzenleme ile birlikte varlığını sürdürmesi daha yerinde olacaktır.

Yetkili servis istasyonlarınca, kendilerine teslim edilen mallarla ilgili teslim belgesi ve tüketiciye teslim edilen mallarla ilgili servis fişini düzenleyerek bir nüshasını tüketiciye verme yükümlülüğü bulunmaktadır. Bu belgeler Yönetmelik'te belirlenen unsurları içereceğinden, bir yandan tüketiciyi bilgilendirme bir yandan da çeşitli hususlarda ispat işlevi görmektedir.

Tüketici tarafından yetkili servis istasyonlarına onarım amacıyla bırakılan malda, onarım işleminin azami olarak hangi süre içerisinde gerçekleştirilmesi gerektiğine ilişkin sürelerle Yönetmelikte yer verilmiş olup, her mal grubu için farklı süreler tayin edilmiştir. Bu sürelerin özel servis istasyonları için bağlayıcılığı bulunmadığı belirtilmelidir. Süre, garanti süresi içerisinde tüketicinin bildirimi ile garanti süresi dışında ise teslim ile başlamaktadır. Bildirimin yapıldığını ispatla mükellef olan tüketicidir. Malın tamiri tamamlandığında yetkili servis istasyonunca buna ilişkin tüketiciye bir bildirim yapılması gerekmektedir.

Malın onarımı esnasında genellikle parça değişimi yapılmaktadır. Bu bakımdan üretici ve ithalatçıya ürettikleri veya ithal ettikleri malların yedek parçalarını bulundurmaları zorunluluğu getirilmiştir. Bu parçaların fiyatlarına ilişkin liste tüketicilerin ulaşabilecekleri ortamlarda ilân edilerek tüketicinin yanılmasının da önüne geçilecektir.

Garanti dışında yetkili servis istasyonu tarafından sağlanan hizmete rağmen, bir yıl içerisinde aynı arızanın yeniden meydana gelmesi üzerine, kural olarak tüketiciden herhangi bir ad altında ücret talep edilemeyeceği gibi bu yönde yapılan anlaşmalar kesin hükümsüz olacaktır. İstisnai hâl ise yenilenen arızanın kullanıcı hatasından kaynaklanıyor olmasıdır.

Yetkili servis istasyonlarının, yaptıkları her işleme ilişkin bilgi ve belgeleri üç yıl boyunca saklama yükümlülüğü bulunmaktadır.

Yetkili servis istasyonları tarafından sunulan hizmetin gereği gibi ifa edilmemesi karşısında TKHK m.13 hükmünde yer bulan ayıptan sorumluluğa ilişkin hükümler uygulama alanı bulacaktır. Böyle bir durumda tüketicinin TBK uyarınca uğradığı zararların tazminini talep hakkı saklıdır.

Üretici ve ithalatçının satış sonrası hizmetleri sağlamak üzere kurulu bulunan yetkili servis istasyonlarından faydalanmak maksadıyla bunlar ile arasında kurduğu ilişki üçüncü kişi yararına sözleşme niteliğindedir. Bu ilişkide yetkili servis istasyonu ifa yardımcısı konumundadır. Bu nedenle hizmetin gereği gibi ifa edilmemesi durumunda üretici ve ithalatçının kusursuz sorumluluk ilkesi gereğince zararları gidermekle yükümlü olacağı⁴³³, ancak giderdiği zararları kusuru oranında yetkili servis istasyonundan rücu edebileceği doktrinde belirtilmektedir.

Garanti süresi dışında servis hizmetinin yerine getirilmesi bakımından tüketici ile kurulan hukuki ilişki eser sözleşmesi niteliğinde olacağından, bu durumda gereği gibi ifa etmeme karşısında eser sözleşmesine ilişkin hükümler çerçevesinde sorumluluğa gidilebilecektir.

Özel servis istasyonunun sunduğu hizmetin ayıplı olması durumunda üretici ve ithalatçının, tüketiciyi özel servis istasyonuna başvurma konusunda yönlendirmedikçe sorumluluğu bulunmamaktadır.

Uygulamada malı ithal eden kişilerin çeşitli sebeplerle ticari faaliyetini sonlandırmasına sıklıkla rastlanır. Bu gibi hâllerde tüketicinin satış sonrası hizmetlerden doğan sorumluluğunu ileri sürebilmesi için muhatapsız bırakılacağı düşünülemeyeceğinden, garanti süresi içerisinde satıcı, üretici ve yeni ithalatçının müteselsil sorumlu olacağı, ikinci derece bir sorumluluk olarak Kanun tarafından öngörülmüştür.

Tüketicinin onarım talebiyle malı yetkili servis istasyonuna teslim etmesi ancak on iş günü içerisinde onarımın gerçekleştirilememesi üzerine, üretici ve

⁴³³ Yargıtay tarafından bir kararında, yetkili servisin üreticiden aldığı yetkiyle hizmet sunduğu, yetkili servis çalışanı'nın yardımcı kişi konumunda olduğu, yetkili servisin yardımcı kişi gibi nitelendirilmesi gerektiği, yetkili servisin, malın onarımı veya bakımı nedeniyle, malı satın alan ve kullanan kişiye verdiği zarardan, servisi yetkili kılan üretici firmanın sorumlu olacağına hükmedilmiştir. Yarg. 4. HD., T.:10/04/2000, E.:2000/1199, K.:2000/3287, E.T.:03/09/2020, (www.kazanci.com).

ithalatçının onarım işlemi tamamlanıncaya kadar benzer özellikleri haiz bir malı tüketiciye tahsis etme zorunluluğu bulunmaktadır. Bu şekilde bir malın tüketiciye sağlandığını üretici ve ithalatçı ispatlayacaktır. Benzer mal tahsis etme zorunluluğuna ilişkin sürenin her mal türü bakımından özellikleri gözetilerek ayrı ayrı belirlenmesi gerektiği yönündeki eleştiri doktrinde kanaatimizce de haklı olarak yer bulmuştur.

Üretici ve ithalatçının bir diğer sorumluluğu, tüm yetkili servis istasyonlarının güncel iletişim bilgilerini internet sitesinde paylaşmak ve bir değişiklik olduğunda güncellemektir.

Tüketicinin satış sonrası hizmetleri almak maksadıyla, garanti süresi içerisinde yetkili servis istasyonu yerine özel servis istasyonuna başvurması, mücbir sebep söz konusu olmadıkça kural olarak tüketicinin kusuru olarak değerlendirilerek artık yetkili servis istasyonuna ya da garanti sorumluluğu kapsamındaki kişilere onarım ya da diğer seçimsel haklarını yöneltebilmesi imkânı ortadan kalkacaktır.

Sonuç olarak, TKHK kapsamında düzenlenen garanti belgesi ve garanti sorumluluğu ile satış sonrası hizmetler, tüketicilerin satın aldıkları malları kullanırken gerçekleştirebilecek arızaların giderilmesini talep etme konusunda çözümsüz bırakılmaması ya da tüketici işleminin karşı tarafını oluşturan kişiler tarafından çözüm getirilirken tüketicinin aleyhine durumlar yaratılmamasını temin ederek, sağladığı haklar ve getirdiği sorumluluk türü ile tüketici bakımından ayıptan sorumluluğa ve genel hükümlere göre ek korumalar sağlamakta ve Kanun'un tüketiciyi koruma genel amacını karşılamaktadır.

KAYNAKÇA

- AKKANAT ÖZTÜRK, Elif Beyza** : Tüketici Satımında Garanti Belgesinin Hukuki Niteliği, 1. Baskı, İstanbul 2019.
- AKÜNAL, Teoman** : “Satıcının Onarım Garantisi”, İÜHF Mecmuası içinde (547-570), S.1-4, Y.1973.
- ANKARA BAROSU TÜKETİCİ HAKLARI KURULU** : Ankara Barosu Başkanlığı, 4077 – 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Karşılaştırması, Ankara 2014.
- ANTALYA, Gökhan** : Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 1. Baskıya Ek Tıpkı Basım, Cilt 2, İstanbul 2017.
- ANTALYA, Gökhan/ TOPUZ, Murat** : Eşya Hukuku, Cilt IV/1, Genişletilmiş 3. Baskı, Ankara 2019.
- ANTALYA, Gökhan/ TOPUZ, Murat** : Medeni Hukuk, Cilt I, Genişletilmiş 3. Baskı, Ankara 2019.
- ARBEK, Ömer** : Satım Konusu Ayıplı Malın Tamir Edilmesi, 1. Baskı, Ankara 2005.
- ATABEK, Reşat** : İmalatçının Üçüncü Kişilere Karşı Sorumluluğu, BATİDER, C.10, S.1, Ankara, Haziran 1979.
- ASLAN, İ. Yılmaz** : 6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, 5. Baskı, Bursa 2015.
- ATAMER, Yeşim** : “Tüketici Satım Sözleşmelerine İlişkin TKHKM.4– Eleştiriler ve Revizyon Teklifleri”, Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları,

C.24, S.1, Ankara 2007.

ATAMER, Yeşim/ BAŞ, Ece : “Avrupa Birliği Hukuku ile Karşılaştırmalı Olarak 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Satım Sözleşmesinde Ayıptan Doğan Sorumluluk”, İstanbul Barosu Dergisi, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, C.88, Y.2014, Özel Sayı:1, içinde (s.19-61).

ATAMER, Yeşim/ İNCEOĞLU, Murat : Satım Sözleşmesinde Tüketicinin Seçimlik Hakları ve Avrupa Birliği Hukuku ile Uyum Sorunu, İstanbul 2012.

AYAN, Mehmet : Eşya Hukuku I Zilyetlik ve Tapu Sicili, Güncelleştirilmiş 5. Baskı, Konya 2010.

AYDOĞLU, Murat : “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım ve Bu Konudaki Önerilerimiz”, DEÜHFD, Y.:2013, C.15, S.2, (Ayıplı İfa).

AYDOĞDU, Murat : Tüketici Kılavuzu – Hukuk Rehberi, İstanbul 2014, (Tüketici Kılavuzu).

AYDOĞDU, Murat : Türk Borçlar Hukuku’nda Genel İşlem Koşullarının ve Tüketici Hukuku’nda Haksız Şartların Denetimi, 1. Baskı, Ankara 2014, (Haksız Şart).

BARIŞ, Ayşe : 6502 Sayılı Kanun Kapsamında Ayıplı İfadan İthalatçı ve Üreticinin Sorumluluğu, İstanbul

Şehir Üniversitesi SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2018.

- BATTAL, Ahmet** : Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Yönünden Tacirlerin Tüketici Sıfatı, Prof. Dr. Ali BOZER’e Armağan, Ankara 1998.
- BAYKAN, Renan** : Tüketici Hukuku Mevzuatına İlişkin Yorum – Eleştiri – Öneri, 2. Baskı, İstanbul 2005.
- BİRİNCİ UZUN, Tuba** : “Garanti Belgesi Uygulaması, Bu Uygulama İle Tüketicie Sağlanan Koruma ve Karşılaşılan Sorunlar”, Ed.: Mutlu Dinç, Terazı Hukuk Dergisi, içinde (s.95-103).
- BOZDAĞ, Gonca Gülfem** : Türk ve Avrupa Birliğı Tüketici Hukukunda Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmetlerden Doğan Hakları Kapsamında “Garanti Belgesi”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli 2004.
- BUZ, Vedat** : Medeni Hukukta Yenilik Doğuran Haklar, 1. Baskı, Ankara 2005.
- CEYLAN, Ebru** : “6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Garanti Belgesi ve Satış Sonrası Hizmetlere İlişkin Hükümlerin Değerlendirilmesi”, İKÜHFD, C.15, S.2, Prof. Dr. İlhan ULUSAN’a Armağan, C.I, Y.2016.
- ÇABRİ, Sezer** : 6502 Sayılı Kanun’a Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, 1. Baskı,

Ankara 2016.

ÇELİK, Yağmur Esin : “Satış Sonrası Hizmetler”, Selin Sert Sütçü (Ed.), 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna Göre Tüketici Hukuku Uygulamalarında Tüketicinin Korunması içinde (s.117-145), Ankara 2019.

DEMİR, Mehmet : “Tüketim Mallarının Satımındaki Garantilere İlişkin AB Yönergesi ve Ülkemizdeki Yasal Düzenleme”, AÜHFD içinde (s.23-51), C.54, S.3, Y.2005.

DEMİR, Mehmet : “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Tüketim Sözleşmeleri ile İlgili Hükümlerinin Eleştirisi ve Çözüm Önerileri”, Prof. Dr. Fikret Eren’e Armağan, Ankara 2006, (Tüketim Sözleşmeleri).

DENİZ, İlknur : “Garanti Belgesi”, Selin Sert Sütçü (Ed.), 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna Göre Tüketici Hukuku Uygulamalarında Tüketicinin Korunması içinde (51-70), Ankara 2019.

DERYAL, Yahya : Tüketici Hukuku, 2. Baskı, Ankara 2008.

DOKUTAN, Canan : Tüketici Hukuku Bakımından Ayıplı İfa Çerçevesinde Bayi ve Servisin Sorumluluğu, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2010.

- ERBEK ODABAŞI, Özge** : “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerin Göre Garanti Belgesinin Hukuki Niteliği”, DEÜHFD, Prof. Dr. Şeref Ertaş’a Armağan, C.19, Özel Sayı-2017, içinde (s.611-677).
- EREN, Fikret** : Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 23. Baskı, Ankara 2018.
- ERLÜLE, Fulya** : “Tüketim Mallarının Satımı Sözleşmesi ve Bu Mallara İlişkin Olarak Verilen Garantiler Hakkında Yönerge” Prof. Dr. Necip KOCAYUSUFPAŞAOĞLU İçin Armağan, içinde (s.419-434), Ankara 2004.
- EVREN, İlker** : Türk Satım Hukukunda Onarım Garantisi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara 2010.
- GÖÇER, Alpaslan** : Garanti Belgeleri, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya 2013.
- GÜMÜŞ, Alper** : 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, C.1, İstanbul 2014.
- HATEMİ, Hüseyin/
GÖKYAYLA, K. Emre** : Borçlar Hukuku Genel Bölüm, 4. Bası, İstanbul 2017.
- HATUNOĞLU, Seda** : Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Satıcının Ayıba Karşı Tekeffülden Doğan Sorumluluğu, 1. Baskı, Ankara 2019.
- HAVUTÇU, Ayşe** : Türk Hukukunda Örtülü Bir Boşluk: Üreticinin

Sorumluluğu, 1. Baskı, Ankara 2005.

- İNCEOĞLU, Murat** : “Ayıba Karşı Tekeffül ve Garanti Sorumluluğu”, Yeni Tüketici Hukuku Konferansı, Der. Murat İnceoğlu, İstanbul 2015, içinde (s.153-238).
- KAHVECİ, Nalan** : Taşınır Satımında Ayıplı Mal Nedeniyle Tüketicinin Sözleşmeden Dönmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir 2012.
- KAPANCI, Berk** : 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu Açısından Satış Hukukunda Ayıptan Doğan Sorumluluk ve Sözleşmesel Garanti Taahhütleri, 1. Baskı, İstanbul 2012.
- KARA, İlhan** : Yeni Kanuna Göre Tüketici Hukuku, 2. Baskı, Ankara 2015.
- KARAKOCALI, Ahmet** : “Madde 56”, “Madde 57” ve “Madde 58”, Hakan Tokbaş/Özlem Tüzüner (Ed.), Milli Şerh, 1. Bası, İstanbul 2016, (Milli Şerh).
- KARAKOCALI, Ahmet** : “Otomotiv Sektörü Bakımından Garanti Belgesi ve Satış Sonrası Hizmetlere İlişkin Yasal Düzenlemelerin Değerlendirilmesi”, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku Uygulamaları, Ankara 2016, (Yasal Düzenleme Değerlendirmesi).
- KARAKOCALI, Ahmet** : “Satış Sonrası Hizmetler”, Tüketici Hukuku Davaları Teori - Uygulama, Ankara 2017, (Satış Sonrası Hizmetler).
- KILIÇOĞLU, Ahmet** : Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Genişletilmiş

21. Baskı, Ankara 2017.

KOCAYUSUFPAŞAOĞLU, Necip : Borçlar Hukuku Genel Bölüm, C.I, 7. Baskı, İstanbul 2017.

KUNTALP, Erden : “Finansal Kiralama Kanunu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketim ve Yatırım Malı Ayrımı”, Prof. Dr. Ali BOZER’e Armağan, içinde (s.287-311), Ankara 1998.

OZANAOĞLU, Hasan Seçkin : “Mukayeseli Hukuk ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Açısından Tüketiciyi Koruyan Düzenlemelerin Kişi Bakımından Uygulanma Alanı”, Prof. Dr. M. Kemal OĞUZMAN’ın Anısına Armağan, İstanbul 2000, (Kişi Bakımından Uygulama).

OZANAOĞLU, Hasan Seçkin : Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Maddi Uygulanma Alanı), AÜHFD, C.50, S.1, Y.2001, (Maddi Uygulama)

OZANAOĞLU, Hasan Seçkin : “Yargıtay Uygulamasında TKHK’nın Uygulama Alanı Bakımından İsimli Sözleşmeler”, Ankara Barosu Dergisi, S.3, Ankara 2000, (Uygulama Alanı).

ÖNDER DİNGİL, Gamze Gökçe : 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Satıcının Ayıplı Mal ve Hizmetten Doğan Sorumluluğu, Selçuk Üniversitesi SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya 2017.

- ÖZEL, Çağlar** : Tüketicinin Korunması Hukuku, 5. Baskı, Ankara 2019.
- ÖZSOY, Rabia** : 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Ayıplı İfa ve Sonuçları, Ankara Üniversitesi SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2019.
- SEROZAN, Rona** : Sözleşmeden Dönme, Gözden Geçirilmiş 2. Baskı, İstanbul 2007.
- SİRMEN, Lale** : Eşya Hukuku, Ankara 2014, 2. Bası, (Eşya).
- SİRMEN, Lale** : “Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri”, Yaşar Üniversitesi Dergisi, Özel Sayı, C.3, 2013, Prof. Dr. Aydın Zevkliler’e Armağan, (içinde s. 2465 -2476).
- ŞENOCAK, Zarife** : “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Ayıplı Mal Teslimi Halinde Tüketicinin Hakları,” Yaşar Üniversitesi Hukuk Fakültesi Tüketici Hukuku Sempozyumu, Terazi Aylık Hukuk Dergisi, Özel Sayı, Y.2014, Ed.:Prof Dr. Ayşe Havutçu.
- TANDOĞAN, Haluk** : Kusura Dayanmayan Sözleşme Dışı Sorumluluk Hukuku, Ankara 1981.
- TOKBAŞ, Hakan** : İhtihatl – Gerekçeli Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve AB Direktifleri, 1. Baskı, İstanbul 2018.
- TUTUMLU, Mehmet Akif** : “Ayıplı Mal Davasında 30 Günlük Onarım Süresinin Anlamı ve Sonuçları”, Legal Hukuk

Dergisi, C.9, S.99, İstanbul 2011.

- TUNÇOMAĞ, Kenan** : Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, C.2, İstanbul 1977.
- TÜRKMEN, Ahmet** : “Tüketici İşlemlerinde Ayıplı Mal ve Hizmetten Doğan Seçimlik Hakların Tabi Olduğu Zamanaşımı ve Bunun Garanti Taahhütleriyle İlişkisi”, DEÜHFD, Prof. Dr. Hakan Pekcanitez’e Armağan, C.16, Özel Sayı, 2015, içinde (s. 3389- 3448).
- UYUMAZ, Alper** : Yetkili Servis Sözleşmesi, 1. Baskı, İstanbul 2018.
- UZUNOĞLAN, Bayram** : Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Getirdiği Yenilikler ve Piyasaya Etkileri Tebliği, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları, 4. Tüketici Hukuku Kongresi, Ed.: Hakan Tokbaş/Fehim Üçışık, Ankara 2015.
- ÜNAL YEŞİLYURT, Esra** : 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Malın Satımında Ayıptan Doğan Sorumluluk, Ankara Üniversitesi SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2019.
- YAVUZ, Cevdet** : “Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Korunması (TKHK m.4)” Prof. Dr. M. Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan, içinde (s.1293-1316), İstanbul 2000.
- YAVUZ, Nihat** : Öğretinin ve Uygulamanın Işığında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Ankara 2010,

(Şerh).

ZEVKLİER, Aydın : Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Ankara 2001.

**ZEVKLİER, Aydın/
AYDOĞDU, Murat** : Tüketicinin Korunması Hukuku, 3. Baskı, Ankara 2004.

**ZEVKLİER, Aydın/
GÖKYAYLA, Emre** : Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 12. Bası, Ankara 2013.

**ZEVKLİER, Aydın/
ÖZEL, Çağlar** : Tüketicinin Korunması Hukuku, 1. Baskı, Ankara 2016.

Elektronik Kaynaklar

www.hukukturk.com

www.kazanci.com

www.legalbank.net

www.lexpera.com.tr

www.mevzuat.gov.tr

www.resmigazete.gov.tr

www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/tubisad_gorus_garantibelgesiyonetmeligi_27052014.pdf