

Tüketici Hukuku Çözümlü Pratik Çalışma 1

1. Tüketici imzaladığı ön ödemeli konut satışı sözleşmesine göre konutu 30 ay içinde teslim alacaktır; Satıcı 9. ayda tüketici lehine kat irtifakı tesis eder. Ancak bağımsız bölümün zilyetliği henüz tüketiciye geçirilmeden, tüketici kazanç elde edemediğinden bahisle sözleşmeden döner. Satıcı tüketiciden tüm zararlarını istemektedir? Hakim olsaydınız nasıl karar verirdiniz?

TKHK m. 44'e göre, ön ödemeli konut satışında devir veya teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren 36 ayı geçemez. Kat irtifakının tüketici adına tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte zilyetliğin devri hâlinde de devir ve teslim yapılmış sayılır.

TKHK m. 45/1 e göre, ön ödemeli konut satışında sözleşme tarihinden itibaren 24 aya kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı; konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme tarihinden itibaren ilk 3 ay için sözleşme bedelinin %2 sine, 3-6 ay arası için %4, 6-12 ay arası için %6sına ve 12-24 ay arası için de %8ine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.

TKHK m. 45, f. 2'ye göre, satıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmese tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez. Tüketicinin ölmesi veya kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesi ya da sözleşmenin yerine olağan koşullarla yapılacak bir taksitle satış sözleşmesinin konulmasına ilişkin önerisinin satıcı tarafından kabul edilmemesi yüzünden sözleşmeden dönülmesi hâllerinde tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.

Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç 180 gün içinde tüketiciye geri verilir. Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici 10 içinde edinimlerini iade eder (45/3).

Kanunun ilgili maddelerini göz önünde bulundurarak, somut olaya baktığımızda tüketici lehine 9. ayda kat irtifaki tesis edilmesi ve bunun tapu siciline tescil edilmesi ile birlikte zilyetliğin devri halinde devir ve teslim yapılmış sayılır. Bu durumda tüketicinin ileri sürdüğü zilyetliğin henüz geçirilmediği hususu doğru değildir. Ancak tüketici her halde sözleşmeden dönme hakkına 24 aya kadar sahiptir. Buna göre, satıcı olunan vergi, harç ve benzeri yükümlülüklerden doğan masraflar ve satış bedelinin %6sına kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir. Sözleşmeden dönme bildirimi satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç 180 gün içerisinde tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge ve iade edilmesi gereken tutar geri verilir. Tüketici bedeli ve her türlü belgeyi aldığı tarihten itibaren 10 gün içerisinde edinimlerini iade etmelidir. Hakim olsaydım satıcının yasal olarak kazandığı tazminat ve olunan masraflara hükmederdim.

2. a. Tüketici İskandinavya seyahati için Test şirketi ile anlaşmış, ancak seyahate bir hafta kala hastalığını ileri sürerek ödediği ücreti geri istemiştir.

Katılımcı, fesih talebini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek kaydıyla sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir. Paket turun başlamasından en az 30 gün önce yapılan fesih bildirimlerinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti

yapılmaksızın katılımcının ödediği bedel kendisine iade edilir. Paket turun başlamasına 30 günden daha az bir süre kala yapılan fesih bildirimlerinde, paket tur sözleşmesinde belirtilmek şartıyla belirli bir tutar veya oranda kesinti yapılabilir. Katılımcının gerekli tüm özeni göstermesine rağmen öngöremediği ve engelleyemediği bir durum veya mücbir sebep nedeniyle paket turun başlamasına 30 günden daha az bir süre kala fesih bildiriminde bulunması halinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün olmayan bedeller hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir (Yön. m. 16).

Tüketicinin hastalığından dolayı paket tur sözleşmesini feshetmesinde öngöremediği ve engelleyemediği bir durum söz konusu olduğu için 1 hafta kala fesih bildirimini yapması durumunda ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile 3. kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün olmayan bedeller haricé herhangi bir kesinti yapılmadan ücretin iade edilmesi gerekir.

b. Test şirketi hareket tarihinden bir hafta önce seyahati iptal etmiştir.

Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, katılımcıdan kaynaklanmayan bir sebepten dolayı paket turun başlamasından önce turu iptal etmesi halinde katılımcı, 10 uncu maddenin üçüncü fıkrasında kendisine tanınmış olan hakları kullanabilir Yön. m. 11). Buna göre, tüketici paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından sunulan, eşit veya daha yüksek değerde başka bir paket tura ek bir bedel ödemeksizin katılma, fiyat farkının kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde bir paket tura katılma, herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönme haklarından birini kullanabilir. Sözleşmeden dönülmesi halinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, sözleşmeden dönme bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren katılımcının ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın en geç on dört gün içerisinde iade etmesi zorunludur.

3. Pürcell, 1 yıllık taahhütlü abonelik karşılığında %40 indirimli fiyatla telefon vermektedir. Tüketici abone süresi başladıktan üç ay sonra fesih bildiriminde bulunur. Pürcell'in ne gibi talepleri olabilir?

İlgili yönetmeliğin 16. maddesine göre 1) Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin süresinden önce taahhütlü aboneliğini sonlandırması halinde, satıcı veya sağlayıcının talep edeceği bedel, tüketicinin taahhüdüne son verdiği tarihe kadar tüketiciye sağlanan indirim, cihaz veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlı kalmak zorundadır. Ancak, tüketiciden taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen bedellerin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının, bu tutardan düşük olması halinde sınır değeri olarak tüketici lehine olan tutarın esas alınması zorunludur. 2) Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin yerleşim yerinin değişmesi ve taahhüt konusu hizmetin

tüketiciye yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkansız olması durumunda, tüketici birinci fıkrada belirtilen tutarları veya herhangi bir bedeli ödemeksizin taahhütlü aboneliğini feshedebilir.

Somut olayda taahhütlü aboneliğin süresinden önce feshi söz konusudur. Buna göre satıcı veya sağlayıcı tüketiciye sağlanan indirimın 3 aylık bedelini ve geriye kalan süre için cihazın bedelinin tahsil edilmemiş kısmını isteyebilir. Ancak tüketicinin taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen bedelin henüz tahakkuk etmemiş 9 aylık kısmının toplamı bu tutardan düşükse tüketicinin lehine olan tutar esas alınmalıdır.

4. Tüketici hakem heyeti ve tüketici mahkemelerinin işleyişini anlatınız.

I. Tüketici Hakem Heyeti

Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il merkezlerinde ve yeterlilik şartları yönetmelikle belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturmakla görevlidir TKHK m. 66).

Başkanlığı illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyeti;

Belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye;Baronun, mensupları arasından görevlendireceği bir üye;satıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının; satıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkârlar odaları birliğinin, ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üye; tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçecekleri bir üye olmak üzere başkan dâhil beş üyeden oluşur. Başkan ve üyelerin bu fıkrada yer alan niteliklere sahip yedekleri de ayrıca belirlenir.Tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyelikler, yönetmelikle belirlenen üyelik niteliklerine sahip Devlet memurları arasından illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından tamamlanır.

TKHK m. 68'e göre, tarafların İcra ve İflas Kanunundaki hakları saklı olmak kaydıyla; değeri 4000 TL altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, 6000 TL altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise 4000-6000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz. Tüketici hakem heyetleri kendilerine yapılan başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır.

Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir. Satıcı veya sağlayıcının da tüketiciyle olan uyuşmazlığı için tüketici hakem heyetine başvurması gerekir. Tüketici hakem heyetinin bulunmadığı yerlerde ise başvuruların nerelere yapılacağı ve bu başvuruların hangi tüketici hakem heyetine karara bağlanacağı yönetmelikle belirlenir.

TKHK m. 68'de belirtilen parasal sınırlar her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için Vergi Usul Kanununun ilgili hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır.

Bu düzenleme tüketicilerin ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmasına engel değildir.

TKHK m. 70 uyarınca, il ve ilçe tüketici hakem heyetinin verdiği kararlar tarafları bağlar.

Tüketici hakem heyeti kararları Tebligat Kanunu hükümlerine göre taraflara tebliğ edilir. Tüketici hakem heyetinin kararları, İcra ve İflâs Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.

Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren 15 gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir.

İtiraz olunan kararın, esas yönünden kanuna uygun olup da, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı itirazın kabul edilmesi gerektiği veya kanuna uymayan husus hakkında yeniden yargılamayı gerektirmediği takdirde tüketici mahkemesi

kararı değiştirerek veya düzelterek onama kararı verebilir. Tarafların kimliklerine, ticari unvanlarına ait yanlışlıklarla, yazı, hesap veya diğer açık ifade yanlışlıkları hakkında da bu hüküm uygulanır. Karar, usule ve kanuna uygun olup da gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek veya düzeltilerek onanır.

Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.

Tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre vekâlet ücretine hükmedilir.

Uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanır. Uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda ise, tebligat ve bilirkişi ücretleri Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunur.

II. Tüketici Mahkemeleri

TKHK m. 73'e göre, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir. Tüketici uyuşmazlıklarında, yalnız tüketiciler değil, satıcı ve sağlayıcıların da tüketici mahkemesinde dava açmaları gerekir.

Tüketici mahkemeleri nezdinde Bakanlık, tüketiciler ve tüketici örgütleri tarafından açılan davalar Harçlar Kanununda düzenlenen harçlardan muaftır.

Tüketici örgütleri üst kuruluşlarınca açılacak davalarda bilirkişi ücreti ve davanın davacı aleyhine sonuçlanması durumunda, hükmedilen vekâlet ücreti Bakanlıkça karşılanır. Davanın, davalı aleyhine sonuçlanması

durumunda, bilirkişi ücreti Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunur.

Tüketici mahkemelerinde görülecek davalar Hukuk Muhakemeleri Kanununa göre yürütülür. Tüketici davaları, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde de açılabilir.

Tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık; haksız ticari uygulamalar ve ticari reklamlara ilişkin hükümler dışında, genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve bu Kanuna aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hâllerde bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya hukuka aykırı durumun tespiti, önlenmesi veya durdurulması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabilir.

5. Ankara’da yaşayan A, B Turizm şirketi ile bir paket tur sözleşmesi imzalamıştır. Tur Avusturya, Çekoslovakya ve Macaristan’ı kapsamaktadır. On beş günlük turdan dönen A, kaldığı otelleri beğenmediği için B aleyhine dava açmıştır. B ise bu davanın aralarındaki sözleşme nedeniyle yalnız Viyana’da açılabileceği itirazında bulunmuştur. Hakim olarak sorunu nasıl çözerdiniz?

Somut olayda paket tur sözleşmesi genel işlem şartları çerçevesinde düzenlenmiştir.

Türk Borçlar Kanununun 21/2 maddesinde, “sözleşmenin niteliğine ve işin özelliğine yabancı olan genel işlem koşulları da yazılmamış sayılır” hükmü yer almaktadır. Sözleşmeye yabancı kayıtlar ancak karşı tarafın onların kullanılmasını hesaba katamayacağı hallerde sözleşme

içeriği olamaz. Sözleşmeyi imzalayan tüketici için, bu ifadeler ile uyuşmayan sözleşme hükümlerinin sözleşmeye yabancı ve tüketici bakımından şaşırtıcı olabileceği söylenebilir. Somut olaya baktığımızda Türkiye’den Avusturya, Çekoslovakya ve Macaristan’a paket turu düzenleyen B şirketinin, paket tur hizmetinin gereği gibi verilmemesinden ileri gelen anlaşmazlıklar için Viyana mahkemelerini yetkili kılan hükmü sözleşmede barındırması şaşırtıcı şart niteliğindedir. TBK’nın ilgili hükmü de göz önüne alındığında söz konusu Viyana

mahkemesinin yetkili olduğuna dair şaşırtıcı kaydın yazılmamış sayılması gerekir. Hakim olsaydım ilk itiraz olarak öne sürülen yetki itirazını yerinde bulmayarak davaya bakmaya devam ederdim.

6. Ön ödemeli konut satışları ne gibi şekillere bürünebilir?

Ön ödemeli konut satış sözleşmesi, TKHK m. 40/1 'de, "tüketicinin konut amaçlı bir taşınmazın satış bedelini önceden peşin veya taksitle ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen veya kısmen ödenmesinden sonra taşınmazı tüketiciye devir veya teslim etmeyi üstlendiği sözleşmedir" biçiminde tanımlanmıştır. 41/1'e göre ön ödemeli konut satışının tapu siciline tescil edilmesi, satış vaadi sözleşmesinin ise noterde düzenleme şeklinde yapılması zorunludur. Tapu siciline sözleşme tescil edilmez; tescil konusu aynî haktır bu yüzden "tescilin", tapu kütüğüne şerh verilmesi olarak okunması gerekir. Taşınmaz satış vaatleri tapu siciline ancak şerh verilebilir.

Buna göre, ön ödemeli konut satış sözleşmesi değişik şekillere bürünebilecektir. Ancak, uygulamada taşınmaz satış sözleşmesine ilişkin irade beyanları ile tescil istemi resmî senette, aynı kağıt üzerinde yer almakta: tapu memuru tescili sonradan yapmak üzere, sadece satış sözleşmesini yapmaktan kaçınmaktadır. Bu bakımdan, satış sözleşmesini bir aynî hakkın tescili izlemedikçe, ön ödemeli satış sözleşmesi daima satış vaadi sözleşmesi olarak varlık gösterecektir. TKHK m. 44/c/2'ye göre de, satıcının taşınmazı devir ve teslim etmiş, yani sözleşmeyi ifa etmiş sayılması için de, kat irtifakının tüketici adına tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte zilyetliğin devredilmesi yeterli sayılacaktır. Ön ödemeli konut satış sözleşmesi kapsamında yapılabilecek sözleşmeler konusunda başlıca ihtimaller şöyle özetlenebilir: 1) Satıcının tüketici ile gerçekleştirdiği sözleşmede, inşa edip üzerinde kat mülkiyeti kuracağı yapıdaki bir bağımsız bölümü satmayı taahhüt etmesidir. 2) Satıcının doğrudan doğruya inşaat yapılacak arsa üzerindeki paylı mülkiyet payını ve buna bağlı olarak kurulmuş olan kat irtifakını devretmiş olmasıdır. Söz konusu ilk iki ihtimaldede satış vaadi sözleşmesi şeklinde yapılarak tapu kütüğüne şerh verilmelidir. Satış vaadi sözleşmeleri noterlerce düzenlenecektir. 3) Tamamlanmış, kat mülkiyetine tâbi bir yapıdaki

bağımsız bölümün satışının taahhüt edilmesidir. Son ihtimalde ise kat irtifakının devrine ilişkin resmî senedin düzenlenmesi ve mülkiyet payına bağlı olarak kat irtifakının hak sahibi adına tapu siciline tescil edilmesi gerekir. Kat irtifakına ilişkin resmî senet tapu müdürlüğünde düzenlenir. TBK 237/2 ve Toplu Konut Kanunu 6/2 uyarınca TOKİ Başkanlığının yaptığı tasınmaz satış vaadi sözleşmeleri ile satış vaadi sözleşmeleri için resmi şekil aranmaz.

TKHK 46. ve 84.maddeleri uyarınca çıkarılan Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmeliğin 6/1 maddesinde “Ön ödemeli konut satış sözleşmesi, kat irtifakı devrinin tüketici lehine tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte yapılacak yazılı bir sözleşme şeklinde veya noterliklerde düzenleme şeklinde yapılan satış vaadi sözleşmesiyle kurulur.” Gerçekte hükümde sözü edilen tescilden sonra yapılacak yazılı sözleşmenin niteliğinin ne olduğu anlaşılamamaktadır. Kanımızca, tapu sicili hukukunu alt üst eden bu sorunlu düzenleme, ön ödemeli konut satışlarının ilgili yönetmeliğin 7. maddesinde düzenlenen zorunlu içeriği ile ilgili olup tapuda düzenlenen resmî senetlerin içeriği bir bilgisayar programıyla önceden

hazırlandığı için tapu görevlilerinin bu içerik dışına çıkıp resmî senet hazırlayamamalarından kaynaklanmaktadır. Bu yazılı sözleşmeyle, kanunda resmî şekle tâbi kılınmış olan taşınmaz satımlarının bir türü olan ön ödemeli konut satış sözleşmelerinin zorunlu asgarî içeriğini kapsayan sözleşmenin kastedildiği düşünülmektedir. Ancak, bu zorunlu içerikte bazı hususlar sözleşmenin esaslı noktaları olup bunlar tapu müdürlüğünde düzenlenen resmî senedin içinde yer almadığı takdirde de, kesin hükümsüzlük söz konusu olacaktır. Fakat, bu hükümsüzlük satıcı tarafından ileri sürülemeyeceğinden (TKHK m.41/1, Yön.M.6/1.1), yazılı sözleşmenin satıcıyı bağlayacağı söylenebilir. Bununla beraber, Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmeliğin 7. maddesindeki bu düzenlemeyle, taşınmazlarda aynî hak değişikliğini hedefleyen sözleşmelerin resmî şekle tâbi olduğu hakkındaki TMK m. 706/1’in, bu sözleşmelerin tapu müdürlüğünde resen düzenleme şeklinde yapılacağına ilişkin Tapu Kanununun 26/1in, tescil, terkin ve değişiklik gibi tasarruf işlemlerinin yapılabilmesi için tescil isteminde bulunanın tasarruf yetkisini ve hukukî sebebi belgelemiş olması gerektiğini belirten TMK m.

1015/1'in hiç dikkate alınmadığı anlaşılmaktadır. Ayrıca, burada taşınmaz satım sözleşmelerinin şekline ilişkin olarak bir istisna getirildiği iddia edilecek olursa, bu durumda da bir geçerlilik şeklinin yönetmelikle düzenlenemeyeceği kuralı görmezlikten gelinmiş olur. Satıcı, geçerli bir sözleşme yapılmış olmadıkça tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez (TKHK m. 41/2).

7. Tüketici Toyota bayiinden bir otomobil almış; bayi Akbank kredisi için gerekli sözleşmeyi hazırlamış ve imza ettirmiştir. Üç ay sonra otomobilin cam kenarlarındaki fitillerde kıvrılma olmuş; ancak bayilik kapanmış olduğundan tüketici başvuracağı bir sorumlu bulamamıştır. Ona ne yapmasını önerirsiniz?

TKHK m. 30/4'te kredi verenin finanse ettiği sözleşmenin ifa edilmemesinden dolayı sorumluluğu düzenlenmiştir. Buna göre, (ayıplı ifade) hükümdeki ifadesiyle mal veya hizmet hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmez ise satıcı, sağlayıcı ve kredi veren, tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde müteselsilen sorumludur. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde bağlı kredi de bu oranda indirilir ve ödeme planı buna göre değiştirilir. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması hâlinde, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı, sağlayıcı ve kredi veren müteselsilen sorumludur. Ancak, kredi verenin sorumluluğu; malın teslim veya hizmetin ifa edilmediği durumlarda satış sözleşmesinde veya bağlı kredi sözleşmesinde belirtilen malın teslim veya hizmetin ifa edilme tarihinden, malın teslim veya hizmetin ifa edildiği durumlarda (ayıplı ifade) malın teslim veya hizmetin ifa edildiği tarihten

itibaren, kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır. Her ne kadar hükümde müteselsil sorumluluk tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması hâline hasredilmiş gibi gözüküyorsa da, hükmün borcun hiç ifa edilmemesi durumunda da müteselsil sorumluluğa gidilebilecek şekilde yorumlanması uygun olur.

Buna göre, somut olayda tüketici bağlı krediyi veren Akbank'a 1 yıl içerisinde başvurabilir.

8. Derko Firmasının ürettiği çamaşır makinalarının tasarımlarındaki hata nedeniyle içine konulan eşyayı yıkarken paraladığı belirlenmiş ve bunun üzerine Tüketici Dostu Derneği, Tüketici Mahkemesinde üretimin durdurulması ve malın toplattırılması için dava açmış; Derko Firması Derneğin böyle bir dava açamayacağını ileri sürmüştür. Siz hâkim olsaydınız, nasıl bir karar verirdiniz?

TKHK m. 74'e göre, satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun tespiti, üretiminin veya satışının durdurulması, ayıbın ortadan kaldırılması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri dava açabilir.

Satışa sunulan seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi hâlinde, mahkeme ayıbın niteliğine göre malın satışını geçici olarak durdurma veya ayıbı giderme kararları verebilir. Üretici veya ithalatçı mahkeme kararının tebliğ tarihinden itibaren en geç 3 ay içinde malın ayıbını ortadan kaldırmakla yükümlüdür. Malın ayıbının ortadan kalkmasının imkânsız olması hâlinde mal, üretici veya ithalatçı tarafından toplanır veya toplattırılır. Toplatılan mallar taşıdıkları risklere göre kısmen veya tamamen imha edilir veya ettirilir. İmha edilen malla ilgili tüketicinin dava ve tazminat hakları saklıdır.

Buna göre, somut olayda Derko firması tarafından ileri sürülen, derneğin dava açamayacağına dair iddia yersizdir. Hakim olsaydım derneğin dava tarafı olarak gorurdum ve üretimin durdurulup hatanın düzeltilmesini ayrıca piyasadaki hatalı malların toplatılmasını karara bağlardım.

9. A, kapısına gelen X şirketi elemanından bir tencere takımı satın almıştır. Satış elemanı yazılı bir sözleşme düzenlemiş, cayma

hakkı konusunda alıcıyı bilgilendirmiş ve satış bedeline mahsuben bir miktar para alarak tencere takımının bir kısmını teslim etmiş, geri kalanı da 1 hafta içinde teslim edeceğini bildirmiştir. Aradan üç hafta geçmiş, teslim yapılmamıştır. A'ya ne yapması tavsiye edersiniz?

Somut olayda kapidan işlem söz konusudur. İşyeri dışında kurulan sözleşmelerde cayma hakkı: Tüketici, *on dört gün* içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Cayma süresi içinde satıcı veya sağlayıcı sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında *ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.* Tüketici, cayma süresi içinde malın mutlak kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir (TKHK m. 47, f. 5). Satıcı veya sağlayıcının bu maddede belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket etmesi (örneğin bedel talep etmesi) veya tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmemesi durumunda, tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her halde bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer (TKHK m. 47, f. 6). Yönetmeliğin 8. maddesinde de değişik durumlara göre cayma hakkı için sürenin hangi andan itibaren başlayacağı düzenlenmiştir.

Buna göre cayma hakkı süresi içerisinde bedel talep eden satıcıya karşı cayma hakkı 14 gün süreden bağımsız olarak 1 yıl içerisinde ileri sürülebilir. A'ya cayma hakkını kullanmasını öneririm.

10. Tüketici işlemlerinin özellikleri nelerdir? Sizce yeni Kanunda bu özellikler dikkate alınmış mıdır? Örnekler vererek açıklayınız.

Tüketicinin özellikle ekonomik çıkarlarının korunması hakkı, onun mal ve hizmet piyasalarında bu sıfatla yaptığı işlemlerde özel olarak korunmasını gerektirir. Bunun sonucu olarak hukuk literatüründe “tüketici işlemleri” kavramı geliştirilerek söz konusu işlemler hakkında yasal düzenlemeler yapılmaya başlanmıştır.

Tüketici işlemlerinin en önemli özelliği, işlemin taraflarından birinin tüketici durumunda olması ve ona bir ivaz karşılığında mal veya hizmet sunan karşı tarafın da, sunduğu mal veya hizmeti sağlama yükümü altına girmesidir. Bu bakımdan, tüketici işlemleri genellikle sözleşme niteliğinde hukukî işlemlerdir. Bununla beraber, örneğin, gazetelerin düzenledikleri promosyon kampanyaları BK 9 anlamında ilân yoluyla ödül sözü verme niteliğinde tek taraflı bir hukukî işlem sayılabilir.

Bir sözleşmenin tüketici sözleşmesi sayılabilmesi için esas itibarıyla şu iki şartın varlığı aranmaktadır: Kendisine mal veya hizmet sunulan taraf sözleşmeyi kendi ticarî, meslekî veya iş faaliyetlerinin kapsamı dışında yaparken, mal veya hizmet sunan taraf ise, sözleşmeyi, kazanç elde etmek amacıyla yürüttüğü ticarî veya meslekî faaliyetlerinin mutad kapsamı içinde yapmış olmalıdır. Bu şartlar dikkate alındığında, tüketici sözleşmelerini esas itibarıyla, pazarda mal veya hizmet sunanlar ile tüketiciler arasında yapılan, mal veya hizmet sunanları kendi ticarî veya meslekî faaliyetleri çerçevesinde tüketicilere kişisel ihtiyaçları için mal veya hizmet sağlama, tüketicileri de bunun karşılığında bir bedel ödeme yükümü altına sokan sözleşmeler olarak tanımlamak mümkündür. Buna göre, örneğin, (A)'nın evine bir buzdolabı almak için beyaz eşya satıcısı (S) ile yaptığı satım sözleşmesi, (A)'nın arabasının boyası için boyacı (B) ile yaptığı eser sözleşmesi, (A)'nin kendisine bir otomobil almak için (B) bankası ile yaptığı kredi sözleşmesi birer tüketici sözleşmesidir.

Ancak, bir tüketici işleminde tüketicinin borcunu temin etmek üzere yapılan rehin ve kefalet sözleşmeleri de, teminat ticarî veya meslekî olmayan amaçlarla veriliyorsa, tüketici işlemi sayılmalıdır.

TKHK 3. maddesinde ise, tüketici işlemi: Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlem olarak tanımlanmıştır. Kanunun 83 maddesinin 2. fıkrasına göre de: Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması, bu

işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemez.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 3. maddesinin (l) bendindeki tanımdan da anlaşılacağı gibi, Kanun, tüketici işlemleri ile esas itibarıyla, tüketici ile ona mal veya hizmet sunanlar arasında yapılan, tüketici durumunda olan kişiye bir edim karşılığında mal veya hizmet sağlanmasını amaçlayan sözleşmeleri kastetmektedir. Bununla beraber, Kanunun 53. maddesinde yer alan süreli yayın kuruluşlarının düzenledikleri promosyon uygulamaları, temelde ilan yoluyla yapılan vaad niteliğinde tek taraflı hukukî işlemler olarak nitelendirilebilir.

Tüketici sözleşmeleri, kavram ve içerik olarak, tek tip bir sözleşme olmayıp farklı tipteki sözleşmeler, tüketici sözleşmesi olarak nitelenebilir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda tüketici sözleşmeleri olarak, “taksitle satış sözleşmeleri” (m. 17), “tüketici kredisi sözleşmeleri” (m. 22), “konut finansmanı sözleşmeleri” (m. 32) “ön ödemeli konut satış sözleşmeleri” (m. 40), “işyeri dışında kurulan sözleşmeler” (m. 47), “mesafeli sözleşmeler” (m. 48), “finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler” (m. 49), “devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri” (m. 50), paket tur sözleşmeleri” (m. 51), “abonelik sözleşmeleri” (m. 52) düzenlenmiştir. Ancak, bunlardan başka tüketici durumunda olan kişiye ivaz karşılığında mal veya hizmet sağlanmasını amaçlayan isimli, isimsiz her sözleşme, tüketici sözleşmesi olarak nitelendirilebilir. Şu halde, tüketici sözleşmelerinin özelliklerini

taşıyan her sözleşme, hangi tipte olursa olsun, tüketici sözleşmesi olarak nitelendirilebilir. Örneğin, bir taşınır malın, özel amaçlarla, bu işi ticarî bir faaliyet olarak yürüten bir girişimciden kiralanması durumunda, yapılan kira sözleşmesi de tüketici sözleşmesidir. Buna karşılık, mevzuatımızda finansal kira, sadece yatırım mallarının finansmanı için söz konusu olduğundan, finansal kira sözleşmesi tüketici sözleşmesi kavramı dışında kalması gerekirken, önce Konut Finansmanı Sistemine İlişkin Çeşitli Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile Finansal Kiralama Kanunu ve 4077 sayılı TKHK’de yapılan değişiklikler ve getirilen yeni hükümlerle, tüketicilerin finansal kiralama yoluyla konut edinebilmesi imkânı getirilmiştir. Bir doktor, bir avukat ile yapılan

vekâlet sözleşmeleri de tüketici sözleşmesi niteliğini taşımaktadır. Bununla beraber, doktrinde, tüketici sözleşmelerinin özelliklerini taşıyıcılar da, taraflar arasında güven ilişkisine dayanan vekâlet ve benzeri sözleşmeleri tüketici sözleşmesi kavramının dışında tutma eğilimi söz konusudur. Belirtmek gerekir ki, bir tüketici sözleşmesinden tüketici bakımından doğan borcu temin etmek üzere yapılan kefalet veya rehin sözleşmelerinde, teminatı veren kendi iş ilişkilerinin mutad kapsamı dışında hareket ediyorsa, böyle bir sözleşmenin de tüketici sözleşmesi sayılması gerekir. Nitekim, TKHK, m. 4/6 da: kişisel teminatlara ilişkin bir hükme yer verilmiştir: “Tüketici işlemlerinde, tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlar, her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılır” hükmü yer almaktadır.

11. Ticarî reklamların denetlenmesini yapacak kuruluş ve bu kuruluşun yetkileri hakkında bilgi veriniz.

Ticari reklamların denetlenmesini yapmakla görevli Reklam Kurulu tkhk 63. maddede Ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirleme ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yapma, bu hususlar çerçevesinde inceleme ve gerektiğinde denetim yapma, inceleme ve denetim sonucuna göre durdurma veya aynı yöntemle düzeltme veya idari para cezası veya gerekli görülen hâllerde de üç aya kadar tedbiren durdurma cezası verme hususlarında görevlidir. Kurul tedbiren durdurma kararı verme yetkisini Reklam Kurulu Başkanına devredebilir. Kurulun kararları Bakanlıkça uygulanır. Kurulda bakanlığın ilgili genel müdür yardımcısı, adalet bakanlığı ve bu bakanlıkta idari görevlerde çalışan hakim veya savcılar, gıda tarım ve hayvancılık bakanlığı, sağlık bakanlığı, kültür ve turizm bakanlığı, rtuk, TSE, ankara izmir istanbul büyükşehir belediyeleri, YOK'un iletişim veya ticaret hukuku alanında uzmanları, tobb ve türkiye medya iletişim meclisi üyeleri, tsk, tüketici örgütleri, reklamcılar veya dernekleri, eczacılar birliği, diş hekimleri birliği, doktorlar, avukatlar ARASINDAN BİRER ÜYE VE BAŞKANLA BİRLİKTE 9 KİSİDEN OLUSUR.

Kurul kararları, tüketicilerin bilgilendirilmesi, aydınlatılması ve ekonomik çıkarlarının korunması amacıyla Bakanlıkça açıklanır. Reklam Kurulunun ve ihtisas komisyonlarının kuruluşu, görevleri, çalışma usul ve esasları ile sekretarya hizmetleri ve diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

Yönetmeliğin 7. maddesinde kurulun görevleri tkhk 61 ve 62. maddelerde belirtilen esaslara uygun ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirlemek ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yapmak ve bakanlık aracılığı ile duyurmak, gereken denetimleri yapmak, kanunda ongorülen ve 61-62. maddekere aykiri hareket edenler hakkında 77. maddede belirtilen idari yaptirimleri uygulamak olarak siralaniyor. Ayrica Kurul, ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirlerken ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yaparken; ülke koşullarının yanı sıra evrensel kabul görmüş tanım ve kurallar ile gelişmeleri de dikkate alır.

12. Garanti belgesi ile satılan malların ayıplı olması durumunda tüketicinin hakları nelerdir?

TKHK m. 56'ya göre, üretici ve ithalatçılar, tüketiciye yönelik üretilen veya ithal edilen mallar için içeriği yönetmelikle belirlenen bir garanti belgesi düzenlemek zorundadır. Bu

belgenin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğu satıcıya aittir.

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 örneğin motorlu taşıtlar için 2 yıl veya 10 bin kilometre gibi).

Tüketici bu Kanunun 11 inci maddesinde belirtilen seçimlik haklarından onarım hakkını kullanmışsa, malın garanti süresi içinde tekrar arızalanması veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hâllerinde 11 inci maddede yer alan diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Satıcı tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

Hangi malların garanti belgesi ile satılmak zorunda olduğu ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

13. Mesafeli sözleşme yoluyla satın alınan malın ayıplı çıkması halinde, tüketici sözleşmeden dönmüşse, malın satıcıya geri verilmesinden kim sorumlu olacaktır?

TKHK 11. maddede ayıplı mallara ilişkin tüketiciye tanınan seçimlik haklardan biri olan sözleşmeden dönme hakkı düzenlenmiştir. Buna göre seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Ayrıca mesafeli satış sözleşmelerini düzenleyen 48. madde ve bununla ilişkili yönetmeliğin 12. maddesinde 14 gün içerisinde cayma hakkı kullanıldığında iade durumunda malın teslim bedelleri dahil satıcının sorumluluğu kapsamında olacağı düzenlenmiştir. Bu hükümler göz önüne alındığında ayıplı çıkan malın iadesinin 11. madde kapsamında satıcı tarafından karşılanacağını söylememiz mümkündür.

14. TKHK m. 4/2'deki, "sözleşmede öngörülen koşullar sözleşme süresi içinde değiştirilemez" hükmünün ilgili kanunda ya da yönetmeliklerde düzenlenen istisnalarına iki örnek veriniz.

Tüketici Hukukunun en önemli özelliklerinden biri, bu hukuk dalının tüketici sözleşmelerini düzenleyen özel hukuk nitelikli kurallarının dahi emredici kurallar olmasıdır. Bunun nedeni, pazarda güçsüz durumda olan tüketicileri toplum yararını da dikkate alarak sınırsız sözleşme özgürlüğünün yaratabileceği olumsuz sözleşme şartlarına karşı korumak suretiyle kamu düzenini sağlamaktır. Söz konusu kuralların büyük bir kısmı sosyal bakımdan zayıf durumda olan tüketiciyi korumayı amaçladığından nispî ya da tek taraflı emredici kurallardır. Bunlar tüketici aleyhine anlaşma konusu yapılamaz, yani tüketici aleyhine bunların aksi kararlaştırılamaz; sadece tüketicinin lehine olmak şartıyla söz konusu hükümlerin aksi kararlaştırılabilir. 4/2 uyarınca "Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez." Bununla beraber bu esas yine Kanunun 26. maddesinde belirli süreli kredi sözleşmelerinde muhafaza edilirken belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde faiz oranının değiştirilerek artırılması imkânı tanınmıştır. Ayrıca paket tur sözleşmelerini düzenleyen tkhk 51. maddede de sözleşmenin değiştirilmesi ilgili yönetmelikteki şartlar gerçekleştiğinde mümkündür. Bu haller tkhk m 4/2'nin istisnaları olarak kabul edilir.

15. Haksız ticarî uygulamalar hakkında bilgi veriniz.

Haksız Ticarî Uygulamalar Direktifi olarak anılan İç Pazarda İş Dünyasından Tüketicilere Haksız Ticarî Uygulamalara İlişkin Parlamento ve Konsey Direktifinin amacı tüketicilerin ekonomik çıkarlarına zarar verici, haksız ticarî uygulamalar konusunda üye Devletlerin hukuklarını yakınlaştırmaktır. Bu direktiften esinlenilerek tüketici kanunumuz ve ilgili yönetmelik haksız ticari uygulamaları düzenlenmiştir. TKHK 62 uyarınca bir ticari uygulamanın; mesleki özenin gereklerine uymaması ve ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozması veya önemli ölçüde bozma ihtimalinin olması durumunda haksız olduğu kabul edilir. Tüketicilere yönelik ticari uygulamaların, ortalama tüketicinin bilinçli olarak karar verme yeteneğini azaltarak normal şartlar altında taraf olmayacağı bir tüketici işlemine taraf olmasına yol açması halinde, tüketicilerin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozduğu kabul edilir. Zihinsel veya fiziksel zaafı, yaşları ya da tecrübesizlikleri nedeniyle belirli mal veya hizmetlere ve bunlara ilişkin ticari uygulamalara karşı özellikle korunması gereken tüketici gruplarının ekonomik davranış biçimlerinin önemli ölçüde etkilenme olasılığının olup olmadığı bu grubun ortalama bir üyesi esas alınarak belirlenir. Özellikle aldatıcı veya saldırgan nitelikte olan uygulamalar ile yönetmelik ekinde yer alan uygulamalar haksız ticari uygulama olarak kabul edilir. Tüketicilere yönelik haksız ticari uygulamalar yasaktır. Yönetmelige göre:

“A - Aldatıcı Ticari Uygulamalar

- 1) Ekonomik birliklere, meslek odaları ve kuruluşlarına, borsalara ve varsa bunların üst kuruluşlarına üye olunmamasına rağmen, kendini üye gibi tanıtmak ve bu tür kuruluşların düzenlemiş olduğu davranış kurallarına tabi olunduğunu iddia etmek.
- 2) Yetkili otoritelerden gerekli izinleri almaksızın bir kalite işareti, güven işareti, çevresel işaret ya da benzerini kullanmak.
- 3) Gerçeğe aykırı olarak, bir davranış kuralının kurum veya kuruluşlarca onaylandığını iddia etmek.

4) Gerçeğe aykırı olarak, ticari uygulamaların veya bir mal ya da hizmetin kurum veya kuruluşlarca onaylandığını ya da bunlar için izin alındığını iddia etmek.

5) Mal veya hizmetin özellikleri ve teklif edilen fiyat dikkate alındığında, ticari uygulamada bulunanın makul sayılabilecek bir süre ve miktarda söz konusu mal veya hizmeti ya da bunların muadillerini belirtilen fiyattan sunamayacağına veya başka bir yerden tedarik edemeyeceğine ilişkin yeterli bilgi sahibi olmasına rağmen, tüketiciyi bu konuda uyarmaksızın mal veya hizmetleri o fiyattan edinmeye davet etmek.

6) Mal veya hizmetleri belirli bir fiyattan edinmeye davet ettikten sonra, başka bir mal veya hizmeti pazarlamak amacıyla;

a) Davete konu olan mal veya hizmeti tüketiciye göstermeyi reddetmek,

b) Söz konusu mal veya hizmete ilişkin siparişleri almayı ya da makul bir süre içinde ifa etmeyi reddetmek,

c) Mal veya hizmetin ayıplı bir örneğini göstermek.

7) Tüketicinin ani bir karar vermesini sağlamak ve bilinçli bir tercih yapması için gerekli fırsat veya zamandan mahrum bırakmak amacıyla, gerçeğe aykırı olarak bir mal veya hizmetin sadece çok kısıtlı bir süre içerisinde belirli şartlar altında sunulacağını belirtmek.

8) Gerçeğe aykırı olarak, bir mal veya hizmetin sunulmasının yasal olduğunu belirtmek ya da böyle bir izlenim oluşturmak.

9) Kanunun tüketiciye tanıdığı hakları ticari uygulamada bulunanın önerisinin ayırdedici bir niteliği olarak göstermek.

10) Tüketicinin mal veya hizmeti edinmemesi halinde kendisine ya da ailesine yönelecek olası bir tehlikenin varlığı, niteliği ve kapsamına ilişkin gerçek dışı bir iddiada bulunmak.

11) Gerçeğe aykırı olarak, ticareti bırakmak, işyerini taşımak veya faaliyet konusunu değiştirmek üzere olduğunu iddia etmek.

12) Belirli bir mal veya hizmetin şans oyunlarında kazanmayı kolaylaştırdığını iddia etmek.

13) İlgili mevzuatına aykırı olarak, bir mal veya hizmet hakkında sağlık beyanında bulunmak.

14) Tüketiciiyi, bir mal veya hizmeti normal piyasa şartlarından daha elverişsiz koşullarda almaya ikna etmek amacıyla, mal ya da hizmetin piyasa koşulları veya piyasada bulunma olasılığı hakkında yanlış bilgilendirmek.

15) Bir ticari uygulamada, tanımlanmış bir ödül veya muadili belirtilmeksizin yarışma yapılacağını veya ödül verileceğini iddia etmek.

16) Teslimat için yapılması gereken zorunlu ve makul masraflar haricinde, tüketicinin bir malı edinebilmesi için ödeme yapması gerektiği durumlarda, o mal için bedelsiz, bedava, ücretsiz veya bunun gibi tanımlamalarda bulunmak.

17) Gerçeğe aykırı olarak, kendi ticareti, işletmesi, zanaatı ya da mesleği ile ilgili olarak hareket etmediğini iddia etmek, bu doğrultuda izlenim oluşturmak veya kendisini tüketici olarak tanıtmak.

18) Bir mala ilişkin satış sonrası servis hizmetlerinin, Türkiye dışında başka ülkelerde de mevcut olduğuna ve bunlardan yararlanılabileceğine dair yanlış izlenim oluşturmak.

B - Saldırgan Ticari Uygulamalar

1) Ticari uygulamada bulunan ile tüketici arasında amaçlanan hukuki ilişki kurulana kadar tüketicinin işyerinden ayrılamayacağı izlenimini oluşturmak.

2) Sözleşme yükümlülüğünü yerine getirme hali dışında, tüketicinin meskenini terk etme ve geri gelmeme yönündeki ikazlarına aldırmandan tüketicinin evine ziyaretler yapmaya devam etmek.

3) Taraf olduğu bir hukuki ilişkiye dayanarak herhangi bir talepte bulunan tüketiciden, talebi ile ilgisi olmayan belgeler arz etmesini istemek, ücret ödemesini talep etmek ya da sistematik olarak konuyla

ilgili görüşmekten kaçınmak ve bu yollarla onu hukuki haklarını kullanmaktan caydırmaya çalışmak.

4) Tüketicie, mal veya hizmeti almaması halinde ticari uygulamada bulunanın iş yerinin ya da geçiminin tehlikeye gireceğini söylemek.

5) Ödül veya benzeri bir menfaat söz konusu olmamasına rağmen, tüketicinin bunları talep edebilmek için para ödemesi ya da bir masrafta bulunması gerektiği hallerde, bu ödül veya menfaati kazandığı, kazanacağı veya belirli bir eylemde bulunması halinde kazanacağı doğrultusunda yanlış izlenim oluşturmak.”

haksız ticari uygulamalardandır. Bunların tüketiciye yöneltilmesi yasaktır.

16. Kanunun amacında sayılan temel tüketici haklarını sayınız ve bu hakların sağlanması için kanun tarafından öngörülmüş olan tedbirlere her hak için birer örnek veriniz.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) “Amaç” başlığını taşıyan 1. maddesinde: *“Bu Kanunun amacı; kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir”* şeklindeki hükmüyle esas itibarıyla Avrupa Birliğinin kabul ettiği beş temel tüketici hakkını temel aldığı göstermektedir ve bu ilkeler :Tüketicinin sağlığının ve güvenliğinin korunması, tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması hakkı, tüketicinin tazmin edilme hakkı, tüketicinin bilgilendirilme ve eğitim hakkı, tüketicinin temsil edilme hakkı olarak Tüketicinin Korunması ve Bilgilendirilmesi Politikası Hakkında Birinci Programda düzenlenmiştir. Bunların dışında çevresel tehlikeler Avrupa Birliğinde ayrı bir sosyal politika kalemi olmasına rağmen,gerek 4077, gerek 6507 sayılı TKHK Kanun amaç hükmünde buna da değinmiş, ancak kanunda çevresel tehlikelere karşı korunma konusunda etkili herhangi bir önleme yer

verilmemiştir. 6507 (yeni olan) sayılı Kanunda çevreyle ilgili tek hüküm m.76/3'de yer almaktadır.

Malların ilgili teknik düzenlemesi uyarınca kişinin sağlığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu malın güvenli kullanılabilmesi için malın üzerine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulmasının veya yazılmasının (tkhk 55) zorunlu tutulması tüketicinin sağlık ve güvenliğini koruyan tedbirlerden biridir.

Mesleki özenin gereklerine uymaması ve ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozması veya önemli ölçüde bozma ihtimalinin olması durumunda haksız ticari uygulamaların varlığı ve bunların tüketiciye yoneltilmesinin yasak olması da tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunmasına ilişkin kanunun onordugu tedbirlerden biridir.

Ayipli mallara ilişkin tkhk uyarınca alicinin secimlik haklarını kullanması veya buna ek olarak tbk uyarınca tazminat talep edebilmesi de tüketicinin yaşadığı olumsuzluklardan dolayı tazmin edilme hakkına kanun tarafından getirilen tedbirlerden biridir (tkhk 11 ayipli mallar).

tkhk 76/3'te düzenlenen ve tek çevresel tedbir ise tüketici ürünleri ile tüketiciye sunulan hizmetlerin can ve mal güvenliğine ve çevreye zarar vermemeli, uygulanması zorunlu her türlü idari ve teknik düzenlemeye uygun olması hükmüdür

Tüketicinin aydinlatılması ve bilinçlendirilmesi konusunda alınan tedbirlere (tkhk 59) ise eğitim kurumlarının ders programlarına, Bakanlığın görüşü alınarak Millî Eğitim Bakanlığınca gerekli ilaveler yapılması ve ülke genelinde yayın yapan radyo ve televizyon kuruluşlarının 08.00-22.00 saatleri arasında, ayda on beş dakikadan az olmamak üzere tüketicinin bilinçlendirilmesi amacıyla yayınlar yapmak zorunda olması örnek verilebilir.

Tüketicilerin örgütlenmesi ve koruyucu girişimleri özendirmeyle alakalı ise kanunun çeşitli yerlerinde tedbirler ongorulmuştur. Bunlara örnek olarak tüketici hakem heyetlerinde tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçecekleri bir üyenin olması (tkhk 66) veya tüketici

orgutlerinin acacakları davaların da harclardan muaf tutulması (tkhk 73) örnek verilebilir.

17. Erken ödeme indirimi hangi sözleşmelerde uygulanabilmektedir?

Taksitle satış sözleşmeleri **MADDE 17-** (1) Taksitle satış sözleşmesi, satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin ifasını üstlendiği, tüketicinin de bedeli kısmı kısmı ödediği sözleşmelerdir. (2) Tüketicinin, kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmeleri hakkında da bu Bölüm hükümleri uygulanır. Taksitle satış sözleşmelerinin düzenlendiği bölümde 20. maddede erken ödeme indirimi düzenleniyor

(1) Tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da satıcı veya sağlayıcı, faiz veya komisyon aldığı durumlarda ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür.

Tüketici kredisi sözleşmeleri

MADDE 22- (1) Tüketici kredisi sözleşmesi, kredi verenin tüketiciye faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği sözleşmeyi ifade eder. (2) Kredi kartı sözleşmeleri, faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında, ödemenin üç aydan daha uzun süre ertelenmesi veya benzer şekilde taksitle ödeme imkânı sağlanması hâlinde tüketici kredisi sözleşmesi olarak değerlendirilir. Ancak bu durumda uygulanacak faiz oranı kredi kartı sözleşmesi uyarınca belirlenen orandan fazla olamaz.

Tüketici kredisi sözleşmelerinin düzenlendiği bölümde 27. maddede erken ödeme indirimi düzenleniyor. **MADDE 27-** (1) Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabilir veya kredi borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hâllerde kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür.

Konut finansmanı sözleşmeleri

MADDE 32- (1) Konut finansmanı sözleşmesi, konut edinmeleri amacıyla; tüketicilere kredi kullandırılması, konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralanması, sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullandırılması ve bu kredilerin yeniden finansmanı amacıyla kredi kullandırılmasına yönelik sözleşmedir.

Konut finansmanı sözleşmelerine ait bölümün 37. maddesinde erken ödeme indirimi düzenlenmiştir. *MADDE 37- (1) Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabileceği gibi, konut finansmanı borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hâllerde, konut finansmanı kuruluşu, erken ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür.*

(2) Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi hâlinde, sözleşmede yer vermek suretiyle, bir ya da birden fazla ödemenin vadesinden önce yapılması durumunda, konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilebilir. Erken ödeme tazminatı gerekli faiz indirimi yapılarak hesaplanan ve tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen tutarın kalan vadesi otuz altı ayı aşmayan kredilerde yüzde birini, kalan vadesi otuz altı ayı aşan kredilerde ise yüzde ikisini geçemez. Oranların değişken olarak belirlenmesi hâlinde tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilemez.

Bu hükümler göz önüne alındığında erken ödeme indirimi taksitle satış sözleşmeleri, tüketicinin kira suresi sonunda malın mülkiyetini edindiği finansal kiralama sözleşmeleri, tüketici kredisi sözleşmeleri ve bağlı krediler, konut finansmanı sözleşmeleri erken ödeme indiriminin uygulanabildiği sözleşme türleridir.

18. Devre tatil sözleşmeleri aynî hak sağladığı takdirde, ne şekilde yapılması gerekir?

TKHK 50. Madde Devre Tatil ve Uzun Sureli Tatil Hizmeti Sözleşmelerini düzenler. *(1) Devre tatil sözleşmesi, bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketicie bu süre zarfında birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama imkânı veren sözleşmelerdir. (2) Devre tatil sözleşmeleri ile sağlanan hakkın şahsi veya aynı bir hak olması bu maddenin uygulanmasını engellemez. Devre tatile konu taşınmazın inşa edileceği arsa için yapı ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli devre tatil sözleşmesi yapılamaz. Devre mülk hakkı kat mülkiyeti kanununda,*

devre tatil hakkı ise tüketici kanununda düzenlenmiştir. Bununla birlikte TKHK 2. madde uyarınca devre mülk hakkının da tüketici işlemi şeklinde yapılması mümkündür. Ayrıca TKHK 50/2 uyarınca devre tatil sözleşmeleri ile sağlanan hakkın şahsi veya ayni hak olması bu maddenin uygulama alanı içerisindedir. Bu nedenle her ikisine de TKHK'nin emredici hükümleri ve ona bağlı olarak çıkarılan yönetmeliklerin emredici hükümleri uygulanacaktır. Devre tatil sözleşmesi tüketiciye, tatil konusu taşınmaz üzerinde zamana bölünmüş yararlanmaya yönelik bir alacak hakkı sağlamaktadır. Bu hak şahsi hak niteliğindedir. Tüketici, sözleşme konusu taşınmaz üzerinde mülkiyet hakkı gibi her hangi bir ayni hak maliki değildir. Devre mülk hakkı ise mesken olarak kullanılmaya elverişli bir yapı veya bağımsız bölümün ortak maliklerinden her biri lehine bu yapı veya bağımsız bölümden yılın belli dönemlerinde yararlanma hakkı, müşterek mülkiyet payına bağlı olarak kurulabilir. Bu hakka devre mülk hakkı denir. Devre mülk hakkı tapu dairesinde düzenlenecek resmi bir senetle kurulur. Bununla birlikte taraflar haklarını nasıl kullanacaklarına, taşınmazın korunmasına ve yönetimine ilişkin esasları içeren bir devre mülk sözleşmesi düzenleyip, bunu tapunun beyanlar hanesine kayıt ettirmelidirler. Devre mülk aynı bir hak olan irtifak hakkı sağlar. Devre Mülk; tapu sicil müdürlüğü tarafından düzenlenen resmi tapu senedi ile kurulur. (KMK md 58) Devre mülk kurulması sırasında devre mülk kurulmasını talep eden ilgililer; tapu müdürlüğü'ne; - devre mülk sözleşmesi örneğini ve kimliklerini ispat eden belgeleri sunmak zorundadırlar. Devre Mülk hakkı; Tapu Sicil Tüzüğü uyarınca irtifak hakları sütununa kayıt ve tescil edilir. Devre Mülk hakkının başkasına devri tapu harcına tabiidir. Tüketicinin aynî hak sahibi olduğu hallerde, dönme ve cayma hakkının kullanılması tapu sicili uygulaması nedeniyle büyük sorunlara yol açmaktadır.