

**T.C.
TİCARET BAKANLIĞI
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi
Genel Müdürlüğü**



**TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ
TARAFINDAN
SIKÇA SORULAN SORULAR**

ANKARA - 2019

İÇİNDEKİLER

I- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN GÖREV ALANINA İLİŞKİN SORULAR	13
1- Tüketici hakem heyetlerinin görev alanı nedir?.....	13
2- 6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinin 1 inci fıkrasında geçen "değeri dört bin Türk Lirasının altında" ve "altı bin Türk Lirasının altında" ifadeleri "4000 TL"yi ve "6000 TL"yi kapsamakta mıdır? Tüketici hakem heyetlerine başvurunun bir alt sınırı var mıdır?	14
3- Görevli hakem heyetinin tespitinde başvuru tarihi mi karar tarihi mi esas alınmalıdır?	14
4- Mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükteyken verilmiş ancak uyuşmazlık konusu 1.272,19 TL'nin üzerinde olması nedeniyle delil niteliğinde olan kararlara konu uyuşmazlıklar hakkında tüketici hakem heyetlerine tekrar başvuruda bulunulabilir mi?... 14	14
5- Başvuru dilekçesinde miktar olarak açıkça belirtilmişse asıl alacağına bağlı fer'i alacaklar (faiz, gecikme zammı vb) görevli tüketici hakem heyetinin tespitinde dikkate alınacak mıdır?	15
6- Belirsiz alacaklara ilişkin yapılan başvurularda görevli tüketici hakem heyeti nasıl tespit edilir? Karar alma sırasında izlenecek usul ne olmalıdır?.....	16
7- İkinci el mallara ilişkin uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?	17
8- Yabancılaşma unsuru içeren uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?	17
9- İdari para cezalarının iptali talepleri tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?	18
10- Kamu kurumları tarafından tüketicilere ihale yoluyla yapılan satışlardan kaynaklanan uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?	19
11- Banka promosyonlarının başvuru konusu yapıldığı uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?	20
12- 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu hükümlerine başvurmadan önce tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunlu mudur? 6502 sayılı Kanun kapsamına giren uyuşmazlıklar nedeniyle alacaklı tüketici, satıcı veya sağlayıcı tarafından ilamsız icra takibine geçilmesi, yapılan itiraz nedeniyle söz konusu takibin durması, alacaklı tarafından itirazın iptali ile icra takibatının devamına ve icra inkar tazminatına karar verilmesi talebiyle tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunulması durumunda, verilecek kararın kapsamı ne olmalıdır? Tüketici hakem heyetlerinin itirazın iptali ile icra takibinin devamına ve icra inkar tazminatına karar verme konusunda yetkileri var mıdır?	20
13- Elektrik faturalarından tahsil edilen kayıp-kaçak bedellerinin iadesi talebiyle yapılan başvurular tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?	22
14- Parkmetre uygulamasından kaynaklanan uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekte midir?.....	22
15- İstenmeyen ticari elektronik iletilerin iptali talebi tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekte midir?	23
16- Tüketici hakem heyetinin görev alanına girmeyen başvurular için yapılacak işlem nedir? Görev alanı dışında kalan başvuruların görevli tüketici hakem heyetine veya ilgili kuruma gönderilmesi zorunluluğu var mıdır?	24
II- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN YETKİ ALANINA İLİŞKİN SORULAR.....	24
17- Tüketici hakem heyetlerinin yetki alanı nedir? İkametgâhı farklı yerde bulunan tüketicilerin başvuruları kabul edilmeli midir?	24
18- Yetkili tüketici hakem heyetinin tespitinde "yerleşim yeri" nasıl belirlenir? Bir tüketicinin yazlığı, kışlığı gibi birden fazla yerleşim yeri olabilir mi?	25

19- Tüketici hakem heyetinin yetki alanına girmeyen başvurular için yapılacak işlem nedir? Yetki alanı dışında kalan başvuruların yetkili tüketici hakem heyetine veya ilgili kuruma gönderilmesi zorunluluğu var mıdır?	26
III- TÜKETİCİ, SATICI / SAĞLAYICI TANIMINA VE TÜKETİCİ İŞLEMİNE İLİŞKİN SORULAR	26
20- Tüketici kimdir?.....	26
21- Kamu kurum ve kuruluşları tüketici tanımına girer mi?.....	27
22- Tüketici işlemi nedir?.....	27
23- Satıcı / sağlayıcı kimdir?.....	28
24- Kamu kurum ve kuruluşları satıcı / sağlayıcı tanımına girer mi?.....	28
IV- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNE BAŞVURU YAPILMASINA İLİŞKİN SORULAR.....	28
25- Tüketici hakem heyetlerine şahsen başvuru zorunlu mudur? Posta yoluyla yapılan başvurular kabul edilmeli midir?.....	29
26- Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde belirlenen şartları taşımayan başvurular kabul edilmeli midir?	29
27- Tüketici hakem heyetine yapılacak başvurularda başvuru ekinde uyuşmazlığı ispatlar bilgi ve belgelerin bulunması zorunlu mudur?	29
28- Satıcı veya sağlayıcılar tarafından tüketiciler hakkında tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunulabilir mi?	30
29- Fatura adına düzenlenmemiş olmakla birlikte malın kullanıcısı veya hizmetin faydalanıcısı olan tüketici mal veya hizmetle ilgili olarak tüketici hakem heyetine başvurabilir mi?.....	31
30- Türkiye'de ikametgâhı bulunmayan T.C. vatandaşları hangi tüketici hakem heyetine hangi usulle başvurabilirler?	31
31- T.C. kimlik numarası olmayan tüketiciler, tüketici hakem heyetine hangi usullerle başvurabilirler?.....	31
32- Mirasçılar tarafından tüketici hakem heyetine başvuru nasıl yapılmalıdır?	32
V- İNCELEME AŞAMASINA İLİŞKİN SORULAR.....	34
33- Tüketici hakem heyetlerince uyuşmazlığın çözümü amacıyla karşı taraftan bilgi ve belge isteme zorunluluğu var mıdır?.....	34
34- Tüketici hakem heyetlerinin bilgi ve belge isteme yazılarına satıcı veya sağlayıcılar veya tüketiciler tarafından cevap verilmemesi durumunda verilecek kararın mahiyeti ne olmalıdır? .	35
35- Hakem heyetlerinin bilgi ve belge isteme yazılarına cevap verilmemesi durumunda Ticaret İl Müdürlüklerince idari para cezası uygulanabilir mi?	35
36- Derdestlik nedir? Hangi hallerde dikkate alınır?	36
37- İnceleme aşamasında talep üzerine veya re'sen şikâyet edilenin değiştirilmesi mümkün müdür?.....	36
38- Tüketici hakem heyetlerinin satıcı veya sağlayıcılardan tüketiciler ile yapılan görüşmelere ilişkin ses kayıtlarını talep etme yetkisi var mıdır? Tüketiciler tarafından alınan ses kayıtları delil olarak kabul edilebilir mi?	37
39- Başvuru sahibinin veya şikâyet edilenin tüketici olup olmadığı hakkında tereddüt yaşanması halinde izlenecek usul ne olmalıdır?	38
VI- KARAR AŞAMASINA İLİŞKİN SORULAR.....	38
40- Tüketici hakem heyeti kararlarında bulunması gereken ve dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir?.....	38
41- Tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekle birlikte 6502 sayılı Kanun'da düzenleme bulunmayan hallerde neye göre karar verilmelidir?.....	39
42- Tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekle birlikte hem 6502 sayılı Kanun'da hem de başka kanunlarda düzenleme bulunan hallerde neye göre karar verilmelidir?	39
43- Tarafları aynı olan birden fazla tüketici işlemi nedeniyle meydana gelen birden fazla uyuşmazlığın çözümü tek bir başvuruda birleştirilerek karara bağlanabilir mi?	39

44- Tarafları aynı olan tek bir tüketici işlemi nedeniyle meydana gelen farklı uyuşmazlıkların çözümü tek bir başvuruda birleştirilerek karara bağlanabilir mi?	39
45- Tarafları farklı olan birden fazla tüketici işlemi nedeniyle tek bir dilekçe ile tüketici hakem heyetine başvuru yapılması durumunda uyuşmazlıkların çözümü tek bir başvuruda birleştirilerek karara bağlanabilir mi?	40
46- Tarafları aynı uyuşmazlık konuları farklı başvurular karara bağlanabilir mi?	40
47- 28/05/2014 tarihinden önce yapılmış ancak halen devam eden veya geçerli olan bir tüketici işlemi veya sözleşmesi hakkında mülga 4077 sayılı Kanun'a mı yoksa 6502 sayılı Kanun'a göre mi karar verilecektir?	41
48- Feragat, uzlaşma gibi nedenlerle başvuruya konu uyuşmazlığın tüketici hakem heyeti tarafından karar verilmeden önce çözümlenmesi durumunda yapılacak işlem ne olmalıdır?	41
49- Tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararlar emsal olması bakımından uyuşmazlığın tarafı olmayan kişilere verilebilir veya internette ilan edilebilir mi?	42
50- Tüketici hakem heyetleri kararlarında yapılan açık maddi hatalar düzeltilir mi?.....	42
51- Tüketici hakem heyeti kararlarının imzalanmasında imza kaşesi kullanılabilir mi?	42
52- Karar defteri kullanımına devam edilmekte midir?	43
VII- KARARLARIN TEBLİĞİNE VE KARARDA TEBLİGAT VE BİLİRKİŞİ ÜCRETLERİNİN BELİRTİLMESİNE İLİŞKİN SORULAR.....	44
53- Tüketici hakem heyeti kararlarının taraflara tebliğinde izlenecek usul nedir? Kararların tebliği, adi posta ile mi, taahhütlü mektupla mı, iadeli taahhütlü mektupla mı, tebligatla mı yapılmalıdır?.....	44
54- Tüketici hakem heyeti kararları taraflara elden tebliğ edilebilir mi? Bu durumda tebligat ücreti tüketici hakem heyeti kararında belirtilebilir mi?	44
55- Tüketici hakem heyeti kararının tebliğ edilememesi halinde izlenecek usul ne olmalıdır? ..	45
56- Tüketici lehine olan ancak mülga 4077 sayılı Kanun'a göre karara bağlanacak uyuşmazlıklar için de tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsiline ilişkin karar verilecek midir?.....	47
57- Kararda ödenmesi gereken bilirkişi ücretinin belirtilmesinde brüt miktar mı net miktar mı esas alınmalıdır?	48
58- Düzeltme kararı verilmesi durumunda söz konusu kararın tebliği için yapılacak tebligat masrafı hangi tarafa yükletilecektir?	48
59- Başvuruya konu uyuşmazlığın karar verilene kadar çözümlenmesi durumunda, teknik veya özel görüş içeren bilirkişi raporları için ödenecek bilirkişi ücreti kim tarafından karşılanacaktır?	48
60- Tüketici hakem heyeti tarafından karar verilmeden önce, başvuruya konu uyuşmazlığın feragat, uzlaşma gibi nedenlerle çözümlenmesi ve karar verilmesine yer olmadığına karar verilmesi durumunda tebligat ve bilirkişi ücretleri hangi tarafa yükletilecektir?	48
VIII- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE TEMSİL VE AVUKATLIK İŞLEMLERİNE İLİŞKİN SORULAR.....	49
61- Tüketici hakem heyetlerinde tüketiciler yakınları tarafından temsil edilebilirler mi?.....	49
62- Tüketici hakem heyetlerine avukat vasıtasıyla yapılan başvurularda sunulan vekaletnamelerin sahip olması gereken zorunlu bir şekli şart var mıdır?	49
63- Tüketici hakem heyetlerine avukat vasıtasıyla yapılan başvuruların ve sunulan bilgi ve belgelerin ekinde bulunan vekaletnamelerde vekalet pulu ve/veya suret harcı bulunması zorunlu mudur?.....	50
64- Avukatlar ve stajyer avukatlar tüketici hakem heyetlerinde görülmekte olan uyuşmazlıkların dosyalarını inceleyebilirler mi?	50
65- Avukatlar ofislerinin buldukları yer tüketici hakem heyetine vekâleten başvuruda bulunabilirler mi?	51
66- Tüketici ile vekili avukat arasında vekâlet ücretinden kaynaklanan uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekte midir?	52
67- Tüketici hakem heyetleri karşı taraf avukatlık ücretine hükmedebilir mi?	53

68- Tüketici hakem heyeti tarafından tüketici lehine verilen bir karara karşı açılan itiraz davasında, tüketici hakem heyeti kararının iptal edilmesi durumunda tüketici aleyhine tüketici mahkemesi tarafından hükmedilecek karşı taraf avukatlık ücreti ne olmalıdır?.....	53
IX- TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKAN VE ÜYELERİNE İLİŞKİN SORULAR	54
69- Tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerinin Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nde belirlenen şartları taşıyıp taşımadıklarının ve görev sürelerinin takibi nasıl yapılmalıdır? Bir üyenin Yönetmelikte belirlenen şartları taşımadığının anlaşılması durumunda yapılması gereken işlem nedir?	55
70- İlgili kurum ve kuruluşlardan tüketici hakem heyeti üyesi görevlendirilmemesi halinde izlenecek yol ne olmalıdır?	55
71- İlgili kurum ve kuruluşlar tüketici hakem heyeti üyesini istediği zaman değiştirebilir mi?..	56
72- Tüketici hakem heyeti başkan ve üyeleri hangi hallerde toplantıya katılamazlar?	56
73- Tüketici hakem heyeti yedek üyeleri hangi hal ve şartlarda görev yapar?	57
74- Tüketici hakem heyeti üyelerinden birinin toplantıya katılmaması halinde yedek üye toplantıya katılabilir mi?	57
75- Bir üyenin birden fazla tüketici hakem heyetinde görev yapabilmesi mümkün müdür?.....	58
76- Tüketici hakem heyetine başkanlık ettiği karar ve/veya toplantılarda baro temsilcisinin karar tutanağını hangi sıfatla imzalayacaktır?	58
77- Baro temsilcisinin tüketici hakem heyetine başkanlık ettiği toplantıları takiben yapılacak ve başkan tarafından imzalanması gereken yazışmalar kim tarafından imzalanacaktır?.....	58
78- Baro temsilcisinin tüketici hakem heyetine başkanlık ettiği toplantılar için baro temsilcisine ödenecek huzur ücreti, başkan veya üyeye ödenecek huzur ücretinden hangisi olmalıdır?	58
79- Tüketici hakem heyeti başkanınca sadece “imza devri” yapılabilir mi?	58
X- TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ RAPORTÖRLÜĞÜNE İLİŞKİN SORULAR.....	59
80- Tüketici hakem heyeti başkan, üye ve raportörlerinin iş ve işlemlerinde dikkat etmesi gereken etik ilkeler nelerdir?	59
81- Tüketici hakem heyetlerinde birden fazla raportör görevlendirilebilmesi mümkün müdür?	60
82- Tüketici hakem heyeti raportörlerinin devlet memuru olması zorunlu mudur? Raportör olarak görevlendirilecek personelde aranması gereken şartlar nelerdir?	60
83- Raportörler karar tutanaklarını imzalayacaklar mıdır?	60
84- Kararlarda ismi yer almayan raportörlere huzur ücreti ödemesi yapılabilir mi?	61
XI- BİLİRKİŞİLİĞE İLİŞKİN SORULAR.....	61
85- Hangi durumlarda bilirkişi görevlendirilebilir? Bilirkişi görevlendirilmesi kim tarafından yapılmalıdır?.....	61
86- Bilirkişilerde aranacak şartlar nelerdir? 6457 sayılı Bilirkişilik Kanunu hükümleri tüketici hakem heyetlerinde bilirkişi görevlendirilmesinde de uygulanabilir mi?	61
87- Kimler bilirkişi olarak görevlendirilebilir? Ticaret il müdürlüğü veya kaymakamlık personeli bilirkişi olarak görevlendirilebilir mi? Tüketici hakem heyeti başkan, üye ve raportörleri bir başka tüketici hakem heyetinde bilirkişi olarak görevlendirilebilir mi?	62
88- Birden fazla bilirkişi görevlendirilebilir mi? Ek rapor istenebilir mi?	63
89- Bilirkişi raporlarının içeriği nasıl olmalıdır? Hangi tip bilirkişi raporlarına ücret ödenmez?63	
90- Bilirkişi ücretlerinin tespiti nasıl yapılır? Bütün bilirkişi incelemelerine aynı ücret mi ödenmelidir? Bilirkişilere yol gideri ödenebilir mi?	64
91- Bilirkişi, hakem heyeti tarafından belirtilen süre geçtikten sonra raporunu sunarsa ücret ödenir mi?.....	64
92- Bilirkişi raporunun tüketici hakem heyeti tarafından uyuşmazlığın taraflarına tebliğ edilmesi gerekir mi?.....	65
93- Ayıplı mala ilişkin başvurularda mal, başvuru sırasında tüketici hakem heyeti başkanlığı tarafından teslim alınmalı mıdır? Mal bilirkişiye tüketici hakem heyeti başkanlığı tarafından mı, tüketici tarafından mı teslim etmelidir?	65
94- Tüketici hakem heyeti kararlarında bilirkişinin adı belirtilmeli midir?.....	65
95- Tüketicinin yerleşim yerinde değişiklik olması durumunda bilirkişi görevlendirilebilir mi?65	

XII- TÜBİS'E İLİŞKİN SORULAR.....	66
96- İl ve ilçe tüketici hakem heyetleri tarafından TÜBİS kullanılması zorunlu mudur?	66
97- Satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılan başvuruların TÜBİS'e kaydı nasıl yapılmalıdır? ...	66
98- Yabancılar tarafından yapılan başvuruların TÜBİS'e kaydı nasıl yapılmalıdır?.....	66
99- TÜBİS'te karara bağlanmış dosyalarda şikâyet bilgileri bölümünde karar düzeltme işlemi nasıl yapılır?	66
100- Tüketici hakem heyeti başkanı tarafından bilirkişi görevlendirilmesine karar verilmesi durumunda TÜBİS'te takip edilmesi gereken usul nedir?	67
101- Yapılan başvurularda, elden teslim edileceği ya da posta ile gönderileceği seçeneği seçildiğinde bilgi ve belgelerin gelmesi ne kadar süre beklenmelidir?.....	67
102- Yapılan başvurularda elden teslim edileceği ya da posta ile gönderileceği seçeneğinin seçilmesine rağmen bilgi ve belge gelmediği takdirde takip edilmesi gereken usul nedir?	67
103- Tarafları ve konuları aynı uyuşmazlık için birden fazla elektronik başvuru yapıldığında takip edilmesi gereken usul nedir?	67
104- Elektronik başvurudan vazgeçilme işlemi nasıl yapılmalıdır?	68
105- Başvuru sahibi tarafından elektronik başvuruya ekleme veya elektronik başvuruda değişiklik yapılması istenmesi durumunda izlenecek usul ne olmalıdır?	68
106- Ara karar verilmiş başvurular hakkında nihai karar verme işlemi nasıl yapılmalıdır?	68
XIII- BÜTÇE VE ÖDENEKLERE İLİŞKİN SORULAR.....	68
107- Tüketici hakem heyeti başkan, üye ve raportörlerine ödenecek huzur hakkı ile bilirkişilere ödenecek ücretlerin hesaplanması nasıl yapılmalıdır?	68
108- Tüketici hakem heyetinin başkan ve üyelerine, raportör olarak görevlendirilen memurlara ödenecek huzur hakkı ve huzur ücretleri ile bilirkişilere ödenecek ücretlerin ödemesi ne zaman yapılır?.....	68
109- Tüketici hakem heyetinin başkan ve üyelerine, raportör olarak görevlendirilen memurlara ödenecek huzur hakkı ve huzur ücretleri ile bilirkişilere ödenecek ücretler için ödenek üstü harcama yapılması (eksi bakiyeye düşülmesi) mümkün müdür?.....	69
XIV- TEBLİGAT VE BİLİRKİŞİ ÜCRETLERİNİN VERGİ DAİRELERİNE BİLDİRİMİNE İLİŞKİN SORULAR.....	69
110- Tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsil edilebilmesi için tüketici hakem heyeti kararlarında bulunması gereken hususlar nelerdir?	69
111- Tüketici hakem heyetleri tarafından vergi dairelerine yapılacak bildirimlerde bulunması gereken hususlar nelerdir?.....	70
112- 6502 sayılı Kanun'un yürürlüğe girdiği 28/05/2014 tarihinden Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin yürürlüğe girdiği 27/11/2014 tarihine kadar tüketici hakem heyetleri tarafından karara bağlanmış ancak vergi dairelerine henüz bildirim yapılmamış veya bildirim yapılmış ancak vergi dairelerince iade edilmiş tüketici hakem heyetleri kararlarının bildirim nasıl yapılacaktır?	71
113- 20 TL ve altında kalan tebligat ve bilirkişi ücretlerine ilişkin olarak tüketici hakem heyetlerince takip edilmesi gereken usul nedir?	72
XV- ARŞİV İŞLEMLERİNE İLİŞKİN SORULAR	72
114- Tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin yazışmaların ve kararların arşivlenmesinde ve imha sürelerinde tüketici hakem heyetlerince takip edilmesi gereken usul nedir?	72
XVI- ÇEŞİTLİ HUKUKİ KONULARA İLİŞKİN SORULAR	73
115- Ayıplı mallarda üreticinin ve ithalatçının sorumluluğu nedir? Kararlarda satıcı yerine üretici ve/veya ithalatçı taraf olarak gösterilebilir mi?.....	73
116- Ayıplı mal satımında ve ayıplı hizmet sunumunda, talep edilmesi halinde tüketici hakem heyeti tarafından maddi veya manevi tazminata karar verilebilir mi?	74
117- Ayıplı mallara ilişkin uyuşmazlıklarda, bedel iadesine karar verildiğinde "kullanım bedeli" iade edilecek bedelden düşülmeli midir?	76
118- Tüketiciler tarafından banka şubeleri hakkında yapılan başvurularda banka genel müdürlükleri taraf olarak gösterilebilir mi?	77

119- 03/10/2014 tarihinden sonra yapılan bankacılık ve finans işlemlerine ilişkin olarak ortaya çıkan tüketici uyuşmazlıkları hakkında tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararlarda hangi mevzuat hükümlerinin uygulanması gerekmektedir?.....	77
120- Tüketicilerin bilgileri dışında yapıldığını iddia ettikleri online bankacılık işlemleri hakkında verilecek kararda izlenmesi gereken usul nedir?	78
121- Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurularda asıl alacağın yanı sıra faiz ödenmesinin (ticari faiz, reeskont avans faiz, yasal faiz vb.) talep edildiği durumlarda tüketici hakem heyetlerinin bu konuda karar verme yetkisi var mıdır? Böyle bir yetki var ise talep edilen faize hangi tarihten itibaren karar verilmesi gerekmektedir?.....	79
122- Elektronik kimlik bilgisi numarası (IMEI) değiştirilmiş, klonlanmış cep telefonları ayıplı mal olarak kabul edilir mi?.....	80
123- Elektrik faturalarından tahsil edilen kayıp-kaçak, dağıtım, sayaç okuma, perakende satış hizmeti vb. bedellerin hukuki mahiyeti ve bu bedellerin konu edildiği uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerince takip edilmesi gereken usul nedir?	80
124- Doğalgaz abonelerinden tahsil edilen abone bağlantı bedeli ve/veya güvence bedellerinin konu edildiği uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerince takip edilmesi gereken usul nedir?	83
125- Toplu Konut İdaresi (TOKİ) hakkında yapılan başvurularda tüketici hakem heyetlerince takip edilmesi gereken usul nedir?	86
126- Rekabet Kurumu tarafından 12 banka hakkında uyumlu eylemde bulunmuş olmaları nedeniyle verilmiş olan idari para cezasına istinaden tüketicilerce bankalar hakkında 3 katına kadar tazminat talepli başvurularda tüketici hakem heyetlerince takip edilmesi gereken usul nedir?.....	87
127- Asya Katılım Bankası A.Ş. hakkında yapılan başvurularda tüketici hakem heyetlerince takip edilmesi gereken usul nedir?	88
128- Fetullahçı Terör Örgütüne aidiyeti, iltisakı veya irtibatı belirlenerek kapatılan kurum ve kuruluşlarla daha önce yapılmış olan ancak henüz alınamayan mal ve hizmetlerin bedellerinin iadesi talepleriyle yapılan başvurularda tüketici hakem heyetlerince takip edilmesi gereken usul nedir?.....	89
129- İlamsız icra takibi nedeniyle yapılan haksız ödemenin iadesi talebine ilişkin uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekte midir?	91
XVII- TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMESİNE İLİŞKİN SORULAR.....	92
130- Kredi kartı ile yapılan taksitli mal/hizmet alımlarında cayma hakkı kullanılabilir mi?	92
131- 18 yaş altı tüketicilerin imzaladıkları taksitle satış sözleşmeleri geçerli midir?.....	92
132- Engelli tüketicilerin imzaladıkları taksitle satış sözleşmeleri geçerli midir?.....	93
133- Taksitle satış sözleşmelerinde tüketicinin cayma hakkı süresi kaç gündür?	93
134- Taksitle satış sözleşmelerinden cayma hakkı hangi durumlarda kullanılamaz?.....	94
135- Taksitle satış sözleşmesine konu cep telefonlarına sim kart takılması mutlak kullanım mıdır? Bu durumda tüketicinin cayma hakkı bulunmakta mıdır?	94
136- Taksitle satış sözleşmelerinde cayma hakkının kullanılmış sayılabilmesi için tüketicinin, sözleşme konusu malı, cayma hakkını kullandığı tarihten itibaren 7 gün içinde satıcıya iade etmesi gerekmektedir. Ancak satıcılar iade konusu malları geri almamaktadır. Satıcıların böyle bir hakları var mıdır? Geri alınmama durumunda sözleşme konusu malda oluşacak hasarlardan kim sorumlu olacaktır?.....	94
137- Taksitle satış sözleşmelerinde, sözleşmeye bağlı olarak imzalanan senet vb. kıymetli evrakların satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketiciye geri verilmemesi durumunda, cayma bildirimini ile söz konusu senetler geçersiz olur mu? Tüketici hakem heyetleri bu konuda karar verebilirler mi?	95
138- Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu tarafından öğrenciye yurt çıkması durumunda taksitle satış sözleşmesi şeklinde akdedilen yurt sözleşmesinin feshedilmesi mümkün müdür?	95
XVIII- TÜKETİCİ KREDİSİ VE KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİNE İLİŞKİN SORULAR.....	96

139- Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmelik öncesi dönemde alınan kredi kartı aidatlarının iadesi talep edilebilir mi? İadesine ilişkin verilen tüketici hakem heyeti kararlarının bir kısmı tüketici mahkemelerince onaylanırken bir kısmı bozulmaktadır, bu hususta standart bir karar var mıdır?	96
140- 6502 sayılı Kanun öncesi düzenlenen kredi kartı sözleşmelerine istinaden, Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği 03/10/2014 tarihinden sonra alınan kredi kart aidatlarının iadesi talep edilebilir mi? Bu hususta bahsi geçen Yönetmelik mi yoksa Yargıtay kararları mı dikkate alınmalıdır?	98
141- Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmelik öncesi düzenlenen kredi kartı sözleşmelerine istinaden yapılacak kart aidat kesintisi için her ay hesap özeti bilgilendirme yapılması gerekmekte midir?	98
142- Aidatsız kredi kartı uygulaması ve düzenlendiği mevzuat nedir?	99
143- Hesap işletim ücreti yasal mıdır?	99
144- Kredi tahsis ücretine ilişkin alınan Banka Sigorta Muamele Vergisi ücretinin iadesi talep edilebilir mi?	100
145- Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelikte kredi tahsis ücreti için belirtilen sınırın Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun (BDDK) gerekli görmesi halinde arttırılabileceği veya azaltılabileceği belirtilmekte olup, bazı bankaların kullandırılan kredilerde bu sınırı geçmesi bu hüküm gereği midir?	101
146- Tüketici hakem heyetlerine bankalarca sunulan bilgi ve belgelerde 3. şahıslara yaptırıldığı belirtilen, birden çok ekspertiz hizmetini içeren toplu faturaların nasıl yorumlanması gerekmektedir?	101
147- Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelikte, dekont ücreti için makul bir ücret alınabileceği belirtilmektedir. Bu “makul ücret” kaç TL’ye kadar olabilir?	101
148- Bankaların mevzuatta belirtilen ücretlerin dışında, bakım ücreti gibi ücret alması yasal mıdır?	102
149- Tüketicinin bilgisi dışında hesabından ve kredi kartından 3. şahıslar tarafından çekilen veya harcanan ücretlerin iadesi taleplerinde ne yapılmalıdır? Bankalarda oluşan güvenlik zafiyeti ile tüketicilerin 3D secure şifresini gönderememeleri ve tüketicilerin hesabından para tahsil edilmesi halinde tüketiciler bankaya başvurabilir mi?	102
150- Bankaların zirai şube adı altında açtıkları banka şubelerinden verdikleri her türlü kredi, zirai kredi kapsamında mı değerlendirilmelidir?	103
151- 6502 sayılı Kanun’da tüketici kredilerinde sözleşme şartlarının tüketiciye makul bir süre önce verilmesi gerektiği ifade edilmiştir. Bu “makul süre” nasıl yorumlanmalıdır?	104
152- Kredi yapılandırmasında alınan erken ödeme ücreti yasal mıdır? Yapılandırma yapılırken kapatılan eski krediye ilişkin kesilen erken kapama ücretinin iadesi talep edilebilir mi?	104
153- Erken ödeme tazminatı alınmaması gereken istisnai haller var mıdır?	105
154- Tüketici kredisi aracılığı veya kredi kartı ile yapılan mal alımlarında cayma hakkı kullanılabilir mi?	106
155- GSM operatörlerinin bayilerinden ya da teknoloji marketlerden satışı yapılan ürünlere ilişkin olarak, satıcıların bankalarla ya da finansman şirketleri aracılığı ile tüketicilere kredi kullandırdıkları bilinmektedir. Bu tür “bağlı kredi sözleşmesi” akdedilerek yapılan satışlar, ayrıca “taksitle satış sözleşmesi” imzalanmadığı halde ödemenin vadeler halinde yapılmasından dolayı taksitle satış sayılır mı?	106
156- Tüketici talep etmediği halde kredi kullanırken banka tarafından sigorta yaptırılabilir mi? Şartlı sigorta yaptırılması halinde tüketicinin hakları nelerdir?	107
157- Kredi veren kuruluşun önerdiği şirket ile yapılan sigortanın iptal edilerek tüketici tarafından başka bir sigorta şirketi bünyesinde sigorta yaptırılması mümkün müdür?	108
158- Devam eden kredi için yaptırılmış bir sigorta iptal edilerek ödenen sigorta bedellerinin iadesi talep edilebilir mi?	108

159- Kredi kullanım esnasında, kredi süresini kapsayan hayat sigortasının bedelinin peşin alınması ancak daha sonra kredinin erken kapatılması halinde sigorta bedeli talep edilebilir mi?	109
160- Kredi kullanımında sigortanın tüketici istemese bile her yıl otomatik olarak yenilenmesi zorunlu mudur?	109
161- 6502 sayılı Kanun'un "Cayma hakkı" başlıklı 24 üncü maddesinde tüketici kredisinden cayma hakkı düzenlenmektedir. Krediyeye bağlı zorunlu olmayan hayat sigortasının yaptırılması halinde, 14 günlük süre içerisinde krediden cayma hakkı olan tüketicinin sigortadan da cayma hakkı var mıdır?	110
162- Tüketici kredilerinde sigorta priminin maksimum ve minimum tutarlarına ilişkin düzenlemeler var mıdır?	110
163- Kredi bağlantılı sigortalarda tüketici hakem heyeti dışında başka merciye başvurulabilir mi?	111
164- Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurularda Bireysel Emeklilik Sistemi Hakkında Yönetmelikten yararlanmamız uygun mudur?	111
XIX- ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞINA İLİŞKİN SORULAR	112
165- Bütün gayrimenkul satış sözleşmeleri ön ödemeli konut satış hükümlerine tabi midir?...	112
166- Ön ödemeli konut satışı sözleşmesinin kurulmasından en az bir gün önce verilmesi zorunlu tutulan ön bilgilendirme formunun zorunlu içeriğinde hangi bilgilerin bulunması gerekmektedir?	112
167- Ön ödemeli konut satış sözleşmesinin zorunlu içeriğinde hangi bilgilerin bulunması gerekmektedir?	113
168- Ön ödemeli konut satış sözleşmesi imzalanmadan önce satıcı, tüketiciden ödeme yapmasını veya kaparo vermesini isteyebilir mi?	113
169- Ön ödemeli konut satış sözleşmeleri satıcı ve tüketici arasında akdedilen adi bir sözleşme ile kurulabilir mi?	114
170- Ön bilgilendirme formunun ve sözleşmenin belirli bir punto büyüklüğünde yazılması zorunlu mudur?	114
171- Tüketici sözleşmenin bir örneğini talep edebilir mi?	114
172- Tüketicinin sözleşme kurulduktan sonra sözleşmeyi sonlandırma hakkı var mıdır?	114
173- Tüketicinin cayma ve sözleşmeden dönme hakkının kullanılması durumunda dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir?.....	115
174- Cayma veya sözleşmeden dönme hakkının kullanılması durumunda, tüketicinin satıcıya ödemiş olduğu tutar ve tüketiciyi borç altına sokan belgeler talep edilebilir mi?.....	115
175- Taşınmazı bağlı kredi ile alan tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda, konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden herhangi bir bedel talep edilebilir mi?.....	116
176- Ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde konutun teslim şartları nelerdir?.....	116
177- Ön ödemeli konut satış sözleşmesinin akdinden sonra, satıcının tüketicinin bilgisi dışında proje değişikliği yapabilmesi mümkün müdür?.....	116
XX- İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELERE İLİŞKİN SORULAR	117
178- İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde ön bilgilendirmenin yazılı yapılması halinde ayrı bir kâğıtta mı verilmesi gerekmektedir?.....	117
179- Tüketicinin yabancı uyruklu olması veya Türkçe bilmemesi durumunda iş yeri dışında kurulan sözleşmelere ilişkin cayma hakkı ne şekilde kullanılabilir?	117
180- İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde cayma bildiriminin 14 günlük süre içerisinde telefonla karşı tarafa yöneltilmesi yeterli midir?.....	118
181- İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde tüketiciye, telefonla cayma hakkının kullanılabilmesinin söylenmesi, ancak telefonla kullanılan cayma hakkının işleme alınmayarak sözleşmenin bedelinin tahsili yoluna gidilmesi durumunda, telefon konuşmalarına ilişkin dökümlerin bulunması halinde cayma hakkının kullanıldığı kabul edilebilir mi veya yanlış bilgilendirmenin şahit ile ispatı halinde cayma hakkının kullanımı mümkün olur mu?.....	118

182- İşyeri dışında kurulan sözleşmelerle ilgili olarak hiçbir ödemede bulunmamış olan tüketiciler, satıcı veya sağlayıcılara cayma bildiriminde bulunmadan doğrudan tüketici hakem heyetine başvurarak cayma talebinde bulunuyorlar. Bu durumda nasıl karar verilmelidir?.....	118
184- İş yeri dışında yapılan şifre/aktivasyon kartı satışlarında tüketicinin isteği dışında satıcı tarafından satış anında aktif hale getirilmesi halinde cayma hakkı kullanılabilir mi?	119
185- Kitap satışları cayma hakkı istisnası kapsamına girmekte midir?	119
XXI- MESAFELİ SÖZLEŞMELERE İLİŞKİN SORULAR.....	120
186- WhatsApp, SMS gibi ortamlarda yapılan alışverişler nedeniyle meydana gelen uyuşmazlıklar mesafeli satış sözleşmesi kapsamında değerlendirilmekte midir?	120
187- Mesafeli olarak satın alınan bir malın stokta bulunmadığı gerekçesiyle, satış sözleşmesinin satıcı tarafından tek taraflı olarak feshedilerek bedelin tüketiciye iade edilmesi durumunda tüketicinin hakları nelerdir?	120
188- Mesafeli yöntemle yapılan bir alışverişte malın tüketiciye gönderim süresi en fazla ne kadardır?.....	121
189- Mesafeli yöntemle yapılan alışverişlerde, cayma hakkı süresi içerisinde, tüketicinin malı satıcıya sadece iade etmesiyle cayma hakkı kullanılmış sayılmakta mıdır?	121
190- Mesafeli yöntemle yapılan alışverişlerde cayma bildiriminin ilgili firmanın belirtilen adresine ulaşmaması halinde cayma hakkı kullanılmış sayılır mı?.....	121
191- Kapıda ödemeli yöntemle satın alınan mallara ilişkin mesafeli sözleşmede, tüketicinin ödeme yapmadan önce kargo kutusunu açıp kontrol ederek duruma göre ödeme yapip yapmamasının yasal bir dayanağı var mıdır?	122
192- Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin "Cayma hakkının istisnaları" başlıklı 15 inci maddesindeki düzenlemeye göre bitkisel ilaç, zayıflama kremi ve parfüm gibi mallar cayma hakkının istisnalarına girmekte midir?	122
193- Cep telefonlarına SIM kart takılması mutlak kullanım kapsamına girmekte midir, bu durumda cayma hakkı kullanılabilir mi?	123
194- Mesafeli sözleşmelerde tüketiciye karşı sorumlu olan kimdir? Satıcının, yer sağlayıcının ve taşıyıcının sorumlulukları nelerdir?	123
195- Mesafeli yöntemle satın alınan malın faturasını düzenleyen ile malı gönderen farklı ise cayma hakkı kime karşı kullanılmalıdır?	124
XXII- DEVRE TATİL SÖZLEŞMELERİNE İLİŞKİN SORULAR	125
196- Devre mülk ve devre tatil sözleşmeleri ile ilgili olarak yapılan başvuruların parasal sınır açısından tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girip girmediğinin tespiti nasıl yapılmalıdır?	125
197- Devre mülk ve devre tatil sözleşmeleri kapsamında, tüketicilerden talep edilen aidatlara ilişkin uyuşmazlıklar, tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?	126
XXIII- PAKET TUR SÖZLEŞMELERİNE İLİŞKİN SORULAR.....	126
198- Tatil amaçlı konaklama sözleşmelerine ilişkin uyuşmazlıklarda paket tur sözleşmelerine ilişkin hükümlerin uygulanması mümkün müdür?.....	126
XXIV- ABONELİK SÖZLEŞMELERİNE İLİŞKİN SORULAR.....	127
199- Taahhütlü aboneliklerin süresinden önce sonlandırılması mümkün müdür? Bu durumda tüketiciden tahsil edilen bedelin iadesi talep edilebilir mi?	127
200- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği kapsamında taahhütlü aboneliklerde taahhüt süresine ilişkin bir kısıtlama var mıdır?	128
201- Tüketicinin süresinden önce taahhütlü aboneliğini sonlandırması halinde ödeyeceği bedel nasıl hesaplanmalıdır?	128
202- Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin yerleşim yerinin değişmesi durumunda; tüketici yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte hizmet alamadığı takdirde herhangi bir bedel ödemeksizin taahhütlü aboneliğini sonlandırabilir mi?.....	129
203- Cihaz temini içeren taahhütlü abonelik sözleşmelerinde GSM operatörlerinin sorumluluğu nedir?.....	129

204- Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin satın aldığı cihazın ayıbından GSM operatörleri sorumlu mudur?.....	130
205- Taahhütlü aboneliklerde cihazın ayıplı olması durumunda bedel iadesi nasıl yapılmalıdır? Tüketicinin o ana kadar ödediği bedeller dikkate alınmalı mıdır?	131
206- Taahhütlü aboneliklerde hizmetin ayıplı ifa edilmesi durumunda tüketici herhangi bir bedel ödemedi taahhüdünü sonlandırabilir mi?	131
207- Telefon veya SMS gibi yollarla mesafeli olarak taahhüt verilebilir mi?	131
208- Taahhüt süresi bitiminde abonelik sözleşmesi de sona ermekte midir?	131
209- Elektrik aboneliklerinde taahhüt söz konusu mudur?	131
210- Katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerinde GSM operatörünün sorumluluğu var mıdır?	132
211- Tüketicinin bilgisi ve onayı olmadan abonelik sözleşmesi kurulması durumunda ne yapılmalıdır?.....	132
212- Elektrik, su, doğal gaz ve elektronik haberleşme sektöründe tüketicilerden alınan açma-kapama bedeli mevzuata uygun mudur?	133
213- Elektrik kesintisi ve/veya kalitesizliği nedeniyle elektrikli ev eşyalarında meydana gelen zararlarda tüketicinin zararı nasıl tazmin edilmelidir?	133
214- Abonelik başlangıcında alınan güvence bedelinin iadesi uygun mudur?	134
XXV- GARANTİ BELGESİNE VE SATIŞ SONRASI HİZMETLERE İLİŞKİN SORULAR.....	134
215- Garanti süresi içerisinde hasar gören bir malın servis tarafından ücretli onarımının yapılması durumunda, mal garanti kapsamından çıkar mı?	135
216- Garanti Belgesi ve Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği ekli listesinde olmayan ürünlerde nasıl hareket etmek gerekir?.....	135
217- Bir ihtiyari garanti sözleşmesinde, “malın onarımının imkân dâhilinde olmadığı tespit edilmesi halinde, satıcının tüketiciye hizmet paketinin bedelini ödeyeceğine” ilişkin bir madde olması durumunda, “satıcının malın onarımının mümkün olup olmadığına bakmaksızın” onarım maliyetine katlanmak yerine ihtiyari garanti bedelini tüketiciye iade etme yolunu tercih etmesi mümkün müdür? Sözleşmeye konulan bu madde haksız şart olarak değerlendirilebilir mi?	135
218- İhtiyari garanti veya kasko sözleşmesi kapsamında yapılan onarımlarda, muadil yedek parça kullanılması mümkün müdür?	136
219- Bir malın kullanıcı hatasından kaynaklanan bir arıza nedeniyle ihtiyari garanti veya kasko sözleşmesi kapsamında onarım görmesi, daha sonra ise garanti kapsamına giren bir arıza ile karşılaşılması durumunda, ihtiyari garanti veya kasko sözleşmesi kapsamında yapılan onarımın yetkili serviste yapılmadığı gerekçesiyle, yetkili servis malın garanti kapsamında onarılması talebini reddedebilir mi?.....	137
220- İhtiyari garantide tüketici seçimlik haklarından hangisini kullanmalıdır?	137
221- Garanti kapsamında yetkili servise gönderilen bir malın onarımının azami tamir süresini aşması durumunda, tüketici hakem heyetine başvurulabilmesi için; mal yetkili servisten teslim alınmalı mıdır? Malın teslim alınması halinde tüketici hakem heyetine başvurulabilmesi için azami bir süre var mıdır? Malın teslim alınmasının ardından çıkan arızalar hakkında nasıl karar verilmelidir?	138
222- Garanti kapsamında olan bir malda çıkan arızanın 10 iş günü içinde tamir edilmemesi durumunda, ithalatçı veya üreticinin benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmemesi ve bu durumun uyumsuzluk konusu yapılması halinde, tüketici hakem heyetlerinin ne şekilde karar vermesi gerekmektedir?	139
223- Garanti Belgesi Yönetmeliğinin “Garanti süresi” başlıklı 6 ncı maddesinde düzenlenen 2 yıllık sürenin malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren başlayacağı düzenlenmiş olmakla birlikte, kurulum gerektiren mallarda tüketicinin fiili faydayı sağladığı kurulum tarihi teslim tarihi olarak kabul edilebilir mi?	140
224- Kullanıcı kaynaklı arızalarda tamirde geçen süre garanti süresine eklenir mi? “Tamirde geçen süre” hesabında süreden kastedilen iş günü müdür?.....	140

- 225- Garanti kapsamında azami tamir süresinin aşılması durumunda, satıcıdan ücret iadesi talep edilebilmekte olup, tüketicinin satıcının aracılığı olmaksızın malı servise gönderdiği ve azami tamir süresinin aşıldığı durumda da satıcıdan ücret iadesi talep edebilmesi mümkün müdür? . 140
- 226- Tüketicinin seçimlik haklarından, bedel iadesi veya ayıpsız misli ile değişim hakkı yetkili servise yöneltilebilir mi? Yöneltiltiği takdirde teknik servisin bu konudaki sorumluluğu nedir? 141
- 227- Ayıplı olduğu iddiasıyla, incelenmek üzere satıcı, üretici veya ithalatçı firmaya teslim edilen / gönderilen malların kaç gün içinde tüketiciye iade edilmesi gerekmektedir? 141
- 228- Tüketicinin malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi hakkını kullandığı ancak satıcı için malın ayıpsız mislinin tedarik edilmesinin mümkün olmadığı, bu nedenle tüketiciye malın bir üst modelinin verildiği durumlarda garanti süresi nasıl belirlenmektedir? 141
- 229- Garanti kapsamında bakıma veya onarıma gönderilen bir malın, daha önce açıldığına ilişkin yetkili servis tarafından rapor düzenlenmesinin tüketicinin haklarına etkisi nedir? 142
- 230- Garanti süresi içinde arızalanan bir cep telefonunun yetkili servisçe tamiri sonrasında, telefonun tüketicinin bilgisi dışında klonlanması durumunda servis sorumlu tutulabilir mi? ... 143
- 231- Fatura tutarına ek olarak ödenen bir bedelle ihtiyari garanti veya kasko yaptırılan bir malın ayıplı olduğunun tespit edilmesi halinde, tüketicinin ihtiyari garanti veya kasko için ödemiş olduğu ek bedeli talep edebilmesi mümkün müdür?..... 143
- 232- Uygulamada tüketicilerin yasal garantiyle aynı hakları tanıdığı yanılgısına düşerek süre uzatımı şeklinde ihtiyari garanti sözleşmesi yapmaları ve daha sonra ihtiyari garanti kapsamının uyumsuzluk konusu olması durumunda verilecek karar ne olmalıdır? 143
- 233- Garanti kapsamında yapılan bir onarım için, yetkili servis tarafından herhangi bir isim altında bedel talebinde bulunulması durumunda, bedelin iadesi için yetkili servis ya da satıcıdan hangisi hakkında başvuruda bulunulmalıdır? 144
- 234- İhtiyari garanti sözleşmesine ilişkin belgenin garanti veren tarafından kaşelenmesi gerekli midir? 145
- 235- Bir malın garanti süresi içinde satılması halinde, ikinci el satışta garanti hükümleri uygulanabilir mi? İkinci el satışlarda, 6502 sayılı Kanun'un "Zamanaşımı" başlıklı 12 nci maddesinde öngörülen zamanaşımı süresinden faydalanılabilmesi için ilk fatura mı yoksa ikinci el satış faturası mı gereklidir? Fatura kesilmeksizin yapılan ikinci el satışlarda zamanaşımı nasıl uygulanmalıdır? İkinci el satışlar için bir zaman sınırlaması var mıdır? 145
- 236- Bir malla ilgili yanıltıcı reklam yapılması ve söz konusu reklamda belirtilen hususlar nedeniyle malda arıza meydana gelmesi halinde mal kullanıcı hatası nedeniyle garanti kapsamından çıkar mı? Örneğin bir cep telefonunun su geçirmez olduğuna ilişkin yapılan reklama itimat eden tüketicinin, cep telefonu havuza girmesi halinde, sıvı teması nedeniyle kullanıcı hatası olduğu gerekçe gösterilerek cep telefonunun garanti kapsamı dışında kaldığı söylenebilir mi? 146
- 237- Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği uyarınca kullanım ömrü süresince yetkili servis hizmeti sunulması gereken bir mal için, yetkili servisin yedek parça bulunmadığını belirtmesi durumu tüketici için seçimlik hakları doğurur mu? 146
- 238- Bazı telefon markaları tarafından ücretsiz ya da ücretli tamir hizmeti sunulmayıp, tüketicilerden ek bir bedel alınarak cihazın yalnızca değişiminin yapılması yoluna gidilmesi mevzuata uygun mudur? 147
- 239- Garanti süresi dolmuş ancak kullanım ömrü devam eden bir malın tamir edilmesi için yetkili servisin yedek parçayı kaç gün içerisinde temin etmesi gerekmektedir? Yedek parçanın süresi içerisinde temin edilmemesi halinde tüketicinin hakları nelerdir? 147
- 240- Tamiratı amacıyla yetkili servise verilen bir malın kaç gün içinde tüketiciye teslim edilmesi gerekmektedir? 148
- 241- Yetkili teknik servis personeli tarafından kurulan cihazlarda garanti belgesine garanti başlama tarihinin işlenmediği, verilen servis formunun garanti başlangıç tarihi olarak dikkate alındığı görülmektedir. Yetkili teknik servisin bu şekilde hareket etmesi garanti belgesini boş bırakması mevzuata uygun mudur?..... 148

242- Azami tamir süresi içinde tamir edilen ancak tüketici tarafından teslim alınmayan mallarla ilgili olarak yetkili servis istasyonunun sorumluluğu nedir?	149
243- Ayıplı mala ilişkin olarak, malın ayıpsız misli ile değişimi veya ücret iadesi istendiği halde malın onarılması halinde tüketicinin hakları nelerdir?	149
244- Üretici, ithalatçı ve satıcının iflas etmesi ve yeni ithalatçının olmaması durumunda, garanti ve satış sonrası hizmetlere ilişkin yasal hakların kullanımı nasıl mümkün olacaktır?.....	150
245- Garanti süresi dolmuş ürünlerde meydana gelen veya garanti süresi içerisinde ancak kullanıcı hatasından kaynaklanan arızalarda, ücretli onarımın hiç veya gereği gibi yapılmadığının tespit edilmesi halinde tüketicinin hakları nelerdir?	150
246- Garanti süresi bitmek üzere olan bir üründe yetkili servis tarafından yazılım güncellemesi veya parça değişimi yapılması durumunda tüketicinin hakları nelerdir?.....	151
247- Bir malın garanti süresi dolduktan sonra, kullanım ömrü devam etmekteyken arızalanması ancak yedek parça yokluğu nedeniyle tamirinin yapılamaması durumunda, kullanım bedeli düşülerek bedel iadesine karar verilebilir mi? Bu durumda tüketicinin hakları nelerdir?	151
248- Kullanım hatası veya süresinin dolması nedeniyle garanti kapsamından çıkan bir malın tamirinde azami tamir süresinin aşılması veya malın serviste kaybedilmesi durumlarında tüketicinin hakları nelerdir?	152

TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ TARAFINDAN SIKÇA SORULAN SORULAR

I- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN GÖREV ALANINA İLİŞKİN SORULAR

1- Tüketici hakem heyetlerinin görev alanı nedir?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesi uyarınca tüketici hakem heyetleri, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuştur.

6502 sayılı Kanun'un, "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "tüketici işlemi" mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

Söz konusu tanımla, daha önce yüksek yargı kararları ile mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin görev alanı dışında bırakılan **eser, taşıma, sigorta ve bankacılık sözleşmeleri** 6502 sayılı Kanun dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin görev alanına alınmış olmaktadır. Ayrıca bir çeşit taşıma sözleşmesi olduğu göz önüne alındığında, kargo sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların da tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girdiği değerlendirilmektedir.

6502 sayılı Kanun'un, "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde, değeri dört bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, altı bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise dört bin Türk Lirası ile altı bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvurunun zorunlu olduğu; bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamayacağı; belirtilen parasal sınırların her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanacağı ve bu artışların hesabında on Türk Lirasının küsurunun dikkate alınmayacağı düzenlenmiştir.

Bu bağlamda tüketici hakem heyetlerine başvuruda belirleyici ve bir arada bulunması gereken unsurlar şunlardır:

- **Uyuşmazlığın 6502 sayılı Kanun kapsamında bir tüketici işleminden veya tüketiciye yönelik bir uygulamadan kaynaklanması diğer bir ifade ile uyuşmazlığın taraflarından birinin tüketici diğer tarafın ise satıcı ve/veya sağlayıcı olması,**
- **Uyuşmazlık konusunun her yıl belirlenen parasal sınırların altında kalmasıdır.**

Dolayısıyla aşağıdaki alanlar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmemektedir:

- 6502 sayılı Kanun'un 77 nci maddesinde düzenlenen cezai yaptırımlar,
- İdari yargı alanına giren uyuşmazlıklar,
- İhtiyati tedbirler,
- İhtiyati haciz,
- Delil tespiti,

- Aldatıcı reklam ve ilanlar,
- Bir seri ayıplı malın toplatılmasına ilişkin talepler.

Tüketici mevzuatından kaynaklanan her türlü uyuşmazlıkla ilgili *ihtiyati tedbir, ihtiyati haciz ve delil tespiti taleplerine*, parasal değerine bakılmaksızın, tüketici mahkemelerince bakılır ve bu mahkemelerce karara bağlanır.

2- 6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinin 1 inci fıkrasında geçen "değeri dört bin Türk Lirasının altında" ve "altı bin Türk Lirasının altında" ifadeleri "4000 TL"yi ve "6000 TL"yi kapsamakta mıdır? Tüketici hakem heyetlerine başvurunun bir alt sınırı var mıdır?

6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde düzenlenen ve tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılabilmesine ilişkin limitleri belirleyen parasal sınırlar, her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında arttırılarak uygulanmaktadır.

6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde "(...) değeri (...) Türk Lirasının altında" ifadesi kullanılmış olduğundan il ve ilçe tüketici hakem heyetleri Kanunun ilgili maddesi uyarınca belirlenen miktarın altındaki uyuşmazlıklar için görevlidirler.

6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde, tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurular için üst sınırlar belirlenmiş olmakla birlikte, herhangi bir alt sınır öngörülmemiştir. Diğer bir ifadeyle, tüketici hakem heyetlerine başvurunun bir alt sınırı bulunmamaktadır.

3- Görevli hakem heyetinin tespitinde başvuru tarihi mi karar tarihi mi esas alınmalıdır?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Görev alanı" başlıklı 6 ncı maddesinde görevli tüketici hakem heyetinin tespitinde *başvuru tarihindeki parasal sınırların* esas alınacağı düzenlenmiştir.

4- Mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükteyken verilmiş ancak uyuşmazlık konusu 1.272,19 TL'nin üzerinde olması nedeniyle delil niteliğinde olan kararlara konu uyuşmazlıklar hakkında tüketici hakem heyetlerine tekrar başvuruda bulunulabilir mi?

6502 sayılı Kanun 28/05/2014 tarihinde yürürlüğe girmiş ve Kanun'un "Yürürlükten kaldırılan hükümler" başlıklı 86 ncı maddesi uyarınca 4077 sayılı Kanun yürürlükten kaldırılmıştır.

6502 sayılı Kanun'un 68 inci maddesi uyarınca hakem heyetlerinin bağlayıcı karar alma sınırları yükseltilmiş, hakem heyetlerinin delil niteliğinde karar verme yetkileri kaldırılmış ve madde uyarınca belirlenecek sınır değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamayacağı düzenlenmiştir. Söz konusu düzenleme usule ilişkin olduğu

için Kanunun yürürlüğe girmesiyle birlikte bağlayıcılık kazanmış, gerek hakem heyetleri gerekse tüketici mahkemeleri tarafından uygulanmaya başlanmıştır.

Diğer taraftan, *Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde*, konusu, sebebi ve tarafları aynı olan uyuşmazlık ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine veya aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuruda bulunulamayacağı, aksi takdirde tüketici hakem heyetinin re'sen ya da taraflardan birinin itirazı üzerine her zaman derdestliği dikkate alacağı düzenlenmiştir.

Bahsi geçen Kanun ve Yönetmelik hükmünün birlikte uygulanması halinde mülga 4077 sayılı Kanun yürürlükteyken verilmiş ancak uyuşmazlık konusu 1.272,19 TL'nin üzerinde olması nedeniyle delil niteliğinde olan kararlara konu uyuşmazlıklar için bağlayıcı karar alınması mümkün olmayacak ve bu durum tüketici mağduriyetlerine yol açacaktır. Şöyle ki, Yönetmelik hükmü uyarınca, değeri 1.272,19 TL'nin üzerinde olan ve hakkında daha önce tüketici hakem heyetlerince delil niteliğinde karar verilmiş olan uyuşmazlıklar için tekrar tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunulamayacak, diğer taraftan 6502 sayılı Kanun'un 68 inci maddesi uyarınca belirlenen parasal sınırların altında kalması durumunda, aynı uyuşmazlıklar için tüketici mahkemelerine de başvuruda bulunulması mümkün olmayacaktır.

Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde, mülga 4077 sayılı Kanun yürürlükte iken hakem heyetlerince verilen ve uyuşmazlık konusu 1.272,19 TL'nin üzerinde olması nedeniyle delil niteliğinde olan kararlara konu uyuşmazlıklardan, 6502 sayılı Kanun'un 68 inci maddesi uyarınca her yıl belirlenen parasal sınırların altında kalanlarının, miktar yönünden görevli ve coğrafi olarak yetkili tüketici hakem heyetlerince tekrar görüşülüp bağlayıcı karar alınabileceği değerlendirilmektedir.

5- Başvuru dilekçesinde miktar olarak açıkça belirtilmişse asıl alacağı bağlı fer'i alacaklar (faiz, gecikme zammı vb) görevli tüketici hakem heyetinin tespitinde dikkate alınacak mıdır?

6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde, tüketici hakem heyetlerinin görev sınırları miktar itibariyle emredici hükümlerle belirlenmiş olup, hem tüketici hakem heyetlerine yapılabilecek başvuruların hem de tüketici hakem heyetlerince karara bağlanabilecek uyuşmazlıkların değerleri düzenlenmiştir.

Bu bağlamda il ve ilçe tüketici hakem heyetlerine 6502 sayılı Kanun'un 68 inci maddesi uyarınca belirlenen parasal sınırların altındaki uyuşmazlıklar için başvuruda bulunabilecek olup, il ve ilçe tüketici hakem heyetleri tarafından verilecek kararların da 6502 sayılı Kanun'un 68 inci maddesi uyarınca belirlenen parasal sınırların altında olması gerekmektedir.

Nitekim Yargıtay 13. Hukuk Dairesi tarafından verilen 03/12/2015 tarihli ve E. 2015/33889, K. 2015/35338 sayılı kararda, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68.maddesine göre (...) değeri iki bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, üç bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyük şehir statüsünde bulunan illerde ise iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Dava tarihi olan 2014 yılı itibariyle üç bin TL ve üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici mahkemesinde dava açılması zorunludur. Bu husus dava şartı olup, Tüketici Mahkemelerince re'sen dikkate alınması gerekir.

Somut olayda; davacı 2.842,73 TL asıl alacak, 629,46 TL işlemiş faiz ve 31,47 TL işlemiş faizin gider vergisi olmak üzere toplam 3.503,66 TL alacağın tahsili istemiyle icra takibinde bulunmuş ve icra takibinde de bu miktar üzerinden harç alınmıştır. Davalı borçlunun itirazı üzerine de harca esas dava değerini 3.503,66 TL göstermiş ve bu miktar üzerinden peşin harcı yatırmak suretiyle itirazın iptalini istemiştir. Hal böyle olunca dava değerinin 3.503,66 TL olduğunun kabulü gerekir. Dava değeri 3.503,66 TL olduğu için de uyuşmazlığın miktarı itibariyle tüketici mahkemesi görevlidir.” ifadelerine yer verilmiştir.

Yukarıda belirtilen Yargıtay kararı ve mevzuat hükümleri uyarınca, tüketici hakem heyetlerinin 6502 sayılı Kanun’un göreve ilişkin 68 inci maddesinin emredici hükümlerine uygun karar verebilmelerini teminen, görevli tüketici hakem heyetinin il hakem heyeti mi ilçe hakem heyeti mi olduğunun tespitinde başvuruda miktar olarak açıkça talep edilmiş olması halinde asıl alacak ile birlikte asıl alacağa bağlı fer’i alacakların (faiz, gecikme zammı vb.) toplamının dikkate alınması gerektiği değerlendirilmektedir.

6- Belirsiz alacaklara ilişkin yapılan başvurularda görevli tüketici hakem heyeti nasıl tespit edilir? Karar alma sırasında izlenecek usul ne olmalıdır?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin “Başvuru” başlıklı 11 inci maddesinde, uyuşmazlıklarla ilgili başvurunun, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılacağı; başvuruların Bakanlığın internet sayfasında yer alan başvuru formu kullanılarak yapılabileceği; başvuru formu kullanılmadan yapılan başvurularda; başvuru sahibinin adının, soyadının, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasının, adresinin ve varsa diğer iletişim bilgilerinin, talebinin ve Türk Lirası cinsinden uyuşmazlık değeri ile şikâyet edilene ilişkin bilgilerin bulunmasının zorunlu olduğu;

Elektronik ortamda yapılan başvuruların Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılmasının zorunlu olduğu ve bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyuşmazlıkla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulmasının, varsa bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmiş olmasının gerektiği düzenlenmiştir.

Ayrıca Yönetmeliğin “Kararın niteliği ve kapsamı” başlıklı 22 nci maddesinde, tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlıkla ilgili karar verirken tarafların talebiyle bağlı olduğu belirtilmiş ve belirsiz alacak başvurularına ilişkin özel bir düzenleme öngörülmüştür. Bu bağlamda başvurunun yapıldığı tarihte uyuşmazlık miktarının tam ve kesin olarak belirlenebilmesinin mümkün olmadığı durumlarda, başvuru sahibinin hukuki ilişkiyi ve asgari bir miktarı belirtmesi ile inceleme sürecinde uyuşmazlık miktarının bilgi veya belgelerle tam olarak tespit edilmesi halinde tüketici hakem heyetlerince, başvuruda talep edilen miktardan daha fazlasına veya daha azına karar verilebileceği ancak verilen kararın her halükarda 6 ncı maddede belirtilen parasal sınırlar dahilinde olması gerektiği düzenlenmiştir.

*Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca, **alacağın veya talep sonucunun tam olarak belirlenebilmesinin mümkün olmadığı durumlarda, hukuki ilişkinin ve asgari bir miktarın belirtilmesi ve fazlaya ilişkin hakların saklı tutulması şartıyla tüketici hakem heyetlerine belirsiz alacak başvurusunda bulunulabileceği; söz konusu başvuruların ekinde başvuruya konu iddiaları ispatlar bilgi ve belgelerin sunulmaması durumunda tüketici hakem heyetince karşı taraftan bilgi ve belge istenebileceği, değerlendirme sürecinde uyuşmazlık miktarının karşı tarafın vereceği cevap veya başvuru sahibinin daha sonradan sunacağı bilgi ve belgeler kapsamında tam olarak tespit edilmesi halinde başvuruda talep edilen miktardan daha fazlasına***

veya daha azına karar verilebileceği ancak verilen kararın her halükarda Yönetmeliğin 6 ncı maddesinde belirtilen parasal sınırlar dahilinde olması gerektiği değerlendirilmektedir.

Bu bağlamda:

Başvuruda belirtilen meblağ il tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekle birlikte başvurunun incelenmesi sırasında uyuşmazlık konusunun il tüketici hakem heyetinin görev alanına girdiği anlaşılmışsa; ilçe tüketici hakem heyeti tarafından görevsizlik kararı verilmesi, verilen kararda görevli yer olarak ilgili il tüketici hakem heyetinin belirtilmesi ve tüketicinin de başvurusunu il tüketici hakem heyetine yapması gerektiği;

Başvuruda belirtilen meblağ il tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekle birlikte başvurunun incelenmesi sırasında uyuşmazlık konusunun tüketici mahkemesinin görev alanına girdiği anlaşılmışsa; il tüketici hakem heyeti tarafından görevsizlik kararı verilmesi, verilen kararda görevli yer olarak ilgili tüketici mahkemesinin belirtilmesi ve tüketicinin başvurusunu tüketici mahkemesine yapması gerektiği;

Başvuruda belirtilen meblağ il tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekle birlikte başvurunun incelenmesi sırasında uyuşmazlık konusunun ilçe tüketici hakem heyetinin görev alanına girdiği anlaşılmışsa; il tüketici hakem heyeti tarafından uyuşmazlığın esası hakkında karar verilebileceği değerlendirilmektedir.

7- İkinci el mallara ilişkin uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?

6502 sayılı Kanun'un ayıplı mallara ilişkin üçüncü kısmının birinci bölümünde düzenlenmiş olan "Zamanaşımı" başlıklı 12 nci maddesinde, Kanunun 10 uncu maddesinin üçüncü fıkrası saklı olmak üzere ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğunun bir yıldan, konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamayacağı düzenlenmiştir.

Bu bağlamda ikinci el satışlarda malın teslimi tarihinden itibaren, taşınır mallarda bir yıl, konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda üç yıl boyunca tüketiciler ile satıcı veya sağlayıcıların hak ve yükümlülükleri birinci el satışlardaki gibi olup, malın ayıplı olduğunun bilinerek alınmasını düzenleyen 10 uncu maddenin 3 üncü fıkrası saklıdır.

8- Yabancılık unsuru içeren uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?

Bilindiği üzere, 6502 sayılı Kanun'un "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesinde tüketici hakem heyetlerinin, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuş olduğu hüküm altına alınmıştır.

6502 sayılı Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde, "tüketici" ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi; "sağlayıcı" kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, "tüketici işlemi", mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında

kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

Diğer taraftan yabancılik unsuru içeren uyuşmazlıklarda kanunların yer bakımından uygulanması hususu da gündeme gelmektedir. Yer bakımından uygulama kanunların hangi coğrafi sınırlar içinde uygulanacağını belirlemekte olup, kanunların yer itibarıyla uygulanmasında mülkîlik ve şahsîlik olmak üzere iki ilke bulunmaktadır. ***Kanunların mülkîliği ilkesinde kanunlar, ait oldukları devletin ülkesinde bulunan vatandaş veya yabancı, gerçek veya tüzel kişi herkese uygulanır, buna karşılık ülke dışında uygulanmazlar. Kanunların şahsîliği ilkesinde ise kişi nereye giderse gitsin kendisine vatandaşı olduğu ülkenin kanunları uygulanır, bulunduğu ülkenin kanunları uygulanmaz. Türk hukukunda karma sistem benimsenmiş olup, kural kanunların mülkîliği ilkesidir ve açıkça düzenlenmiş istisnai durumlarda kanunların şahsîliği ilkesi uygulanmaktadır.***

Nitekim 5718 sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun'un "***Tüketici sözleşmeleri***" başlıklı 26 ncı maddesinde, tüketici sözleşmelerinin tarafların seçtikleri hukuka tabii olacağı ancak tüketicinin mutad meskeni hukukunun emredici hükümleri uyarınca sahip olduğu asgari korumanın saklı olduğu; tarafların hukuk seçimi yapmamış olması halinde, aynı maddede düzenlenen belli şartlar altında sözleşmeye tüketicinin mutad meskeni hukukunun uygulanacağı düzenlenmiştir.

Bu bağlamda Türkiye Cumhuriyeti (T.C.) vatandaşı olmayan bir tüketicinin Türkiye'de mukim bir satıcı ve/veya sağlayıcı ile yaşadığı uyuşmazlığın çözümü amacıyla tüketici hakem heyetine başvurabilmesi ve tüketici hakem heyeti tarafından bağlayıcı karar alınabilmesi mümkündür. Diğer taraftan T.C. vatandaşı olan bir tüketicinin yabancı bir ülkede mukim bir satıcı ve/veya sağlayıcı ile yaşadığı uyuşmazlığın çözümü amacıyla tüketici hakem heyetine başvurması durumunda, tüketici hakem heyetince alınacak kararın kanunların mülkîliği ilkesi gereğince bağlayıcı olmayacağı ve söz konusu uyuşmazlığın tüketici hakem heyeti görev alanına girmeyeceği değerlendirilmektedir.

9- İdari para cezalarının iptali talepleri tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?

6502 sayılı Kanun'un "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesinde tüketici hakem heyetlerinin, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuş olduğu hüküm altına alınmıştır.

Ayrıca 6502 sayılı Kanun'un "***Tanımlar***" başlıklı 3 üncü maddesinde, "***sağlayıcı***", kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, "***tüketici işlemi***", mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder, şeklinde tanımlanmıştır.

Herhangi bir idari para cezası uygulanması durumunda (hızlı geçiş sisteminin, trafik kurallarının ihlali gibi nedenlerle) 6502 sayılı Kanun'un yukarıda belirtilen hükümleri kapsamında cezayı uygulayan kurumun sağlayıcı; uygulanan idari para cezasının ise tüketici işlemi olduğunu kabul edebilmek mümkün olmadığından idari para cezalarının iptali taleplerinin tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmediği değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan idari para cezaları ve bu cezalara karşı başvuru yolları kural olarak 5326 sayılı Kabahatler Kanunu'nda düzenlenmiş olup, aksi diğer kanunlarda öngörülmediği sürece idari yaptırım kararına karşı, kararın tebliği veya tefhimi tarihinden itibaren en geç onbeş gün içinde sulh ceza mahkemesine başvurulabilmesi mümkündür.

10- Kamu kurumları tarafından tüketicilere ihale yoluyla yapılan satışlardan kaynaklanan uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?

İdarenin araç gereç alma, artık ihtiyaç duymadığı malları satma, taşıma, kiralama ve her çeşit yaptırma ile bayındırlık işlerine ilişkin sözleşmeleri, idari uygulamalarda ve yerleşik mahkeme kararlarında idarenin özel hukuk sözleşmeleri olarak kabul edilmektedir.

6502 sayılı Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "satıcı", kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan yada mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmış olduğundan, tüketicie ihale yoluyla yapılan satışlarda kamu kurumlarının 6502 sayılı Kanun kapsamında satıcı tanımına girdiği değerlendirilmektedir.

*Diğer taraftan idarenin, yaptıracığı veya gördüreceği işlerle, alım-satım, hizmet, yapım, kira, taşıma, bayındırlık işleri için isteklilerle kural olarak bir sözleşme yapmak zorunluluğu bulunmaktadır. İdare ile özel hukuk kişisi arasında yapılacak sözleşmenin akdedilecek yani taraflarca bütün konularında ve şartlarında ve bedelde karşılıklı anlaşarak imzalanacak hale gelmesi: hazırlık aşaması, ihale aşaması, ihalenin sözleşmeye bağlanması aşaması olmak üzere üç aşamada gerçekleşir. **Bu bağlamda idarenin yaptığı sözleşmeler bakımından üç aşamanın sözkonusu olduğunu söylemek mümkündür. İlk aşama sözleşmenin yapılması ile ilgili hazırlık aşaması, ikinci aşama sözleşme yapıldıktan veya uygulanmaya başlandıktan sona erinceye kadar olan sözleşmenin yürürlükte bulunduğu aşama, üçüncü aşama ise sözleşmenin sona ermesinden sonraki aşamadır. Görevli yargı yeri ve görevli mahkeme bu üç aşamaya göre belirlenir.***

Sözleşme ister özel hukuk sözleşmesi, ister idari sözleşme olsun, genellikle sözleşmenin akdinden önceki hazırlık aşamasında ve sözleşmenin sona ermesinden sonraki aşamada çıkacak uyuşmazlıklardan doğan davalarda görevli yargı yeri idari yargıdır çünkü bu aşamalarda çıkan uyuşmazlıklar, idarenin işlem ve eylemlerinden kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla bu işlem ve eylemlere karşı açılacak davalar, iptal ve tam yargı davalarıdır ve davaların çözüm yeri de idare mahkemeleridir.

Sözleşmenin yürürlükte bulunduğu aşamada görevli yargı yeri ve mahkemeyi belirlemek içinse sözleşmenin niteliğinin göz önünde bulundurulması gerekir ki bu bağlamda sözleşme, özel hukuk sözleşmesi ise görevli yargı yeri adli yargı, idari sözleşme ise görevli yargı yeri idari yargıdır.

Yukarıda da belirtilmiş olduğu gibi, idarenin özel hukuk sözleşmelerinden kaynaklanmakla birlikte, sözleşmenin akdinden önceki hazırlık aşamasında ve sözleşmenin sona ermesinden sonraki aşamada çıkacak uyuşmazlıklarda görevli yargı yeri kural olarak idari yargıdır ve bu nedenle bu tip uyuşmazlıklar tüketici hakem heyeti görev alanına girmemektedir. Diğer taraftan idarenin özel hukuk sözleşmelerinin yürürlükte bulunduğu aşamada bir uyuşmazlık çıkması durumunda, değeri 6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı

68 inci maddesi uyarınca belirlenen parasal sınırlar altında kalan uyuşmazlıkların tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girdiği değerlendirilmektedir.

11- Banka promosyonlarının başvuru konusu yapıldığı uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?

Bilindiği üzere, banka promosyon ödemesinin hukuki dayanağını oluşturan protokollerin asli tarafları kural olarak kamu veya özel kurum ve kuruluşları ile banka şubeleridir. İlgili kurum ve kuruluşlar bu sözleşmeleri personeli yararına, banka şubeleri ise genel müdürlükleri adına yapmaktadırlar ve bu protokoller yapılacak maaş ödemesine istinaden, verilecek bankacılık hizmetleri ve promosyon adı altında sağlanan ek mali imkanları belirlemek amacıyla yapılmaktadır.

Benzer bir uyuşmazlık Yargıtay nezdinde de inceleme konusu olmuş, Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 16/04/2012 tarihli ve E. 2012/6934 – K. 2012/10438 sayılı kararında “(...) *dava konusu sözleşmenin Borçlar Kanununun 111. Maddesi gereğince üçüncü kişi yararına imzalanmış bir sözleşme olduğu ve üniversite personeli yönünden promosyon niteliği taşıdığı, dolayısıyla uyuşmazlığın Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamına girmediği, genel mahkemelerce çözümlenmesi gerektiği anlaşılmaktadır*” ifadelerine yer verilmiştir.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, banka promosyonlarının başvuru yapıldığı uyuşmazlıkların tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmediği ve genel mahkemelerce çözümlenmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

12- 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu hükümlerine başvurmadan önce tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunlu mudur? 6502 sayılı Kanun kapsamına giren uyuşmazlıklar nedeniyle alacaklı tüketici, satıcı veya sağlayıcı tarafından ilamsız icra takibine geçilmesi, yapılan itiraz nedeniyle söz konusu takibin durması, alacaklı tarafından itirazın iptali ile icra takibatının devamına ve icra inkar tazminatına karar verilmesi talebiyle tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunulması durumunda, verilecek kararın kapsamı ne olmalıdır? Tüketici hakem heyetlerinin itirazın iptali ile icra takibinin devamına ve icra inkar tazminatına karar verme konusunda yetkileri var mıdır?

Bilindiği üzere, 20/12/2017 tarihli ve 30276 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 7063 sayılı Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun’un 11 inci maddesi ile 6502 sayılı Kanun’un “Başvuru” başlıklı 68 inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan “Değeri” ibaresi “Tarafların İcra ve İflas Kanundaki hakları saklı olmak kaydıyla; değeri” şeklinde, “iki bin” ibareleri “dört bin” ve “üç bin” ibareleri “altı bin” şeklinde değiştirilmiş olup, fıkranın değişik hali aşağıdaki gibidir:

“Tarafların İcra ve İflas Kanunu’ndaki hakları saklı olmak kaydıyla; değeri dört bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, altı bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise dört bin Türk Lirası ile altı bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz.”

Söz konusu düzenlemeyle, **icra iş ve işlemlerine ilişkin konularda, tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunluluğu aranmaksızın 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu hükümlerinin uygulanmasına imkân sağlanmıştır.**

Diğer taraftan, 6502 sayılı Kanun kapsamına giren tüketici uyuşmazlıkları nedeniyle alacaklı tüketici, satıcı veya sağlayıcılar tarafından ilamsız icra takibi başlatılması durumunda bu takiplere yapılacak itirazlara ilişkin usul ve esaslar **2004 sayılı Kanun'un "İlamsız takip" hakkındaki 62 ve devamı maddelerinde düzenlenmiştir.**

2004 sayılı Kanun'un "İtirazın iptali" başlıklı 67 nci maddesinin birinci fıkrasında, takip talebine itiraz edilen alacaklının, itirazın tebliği tarihinden itibaren bir sene içinde mahkemeye başvurarak, genel hükümler dairesinde alacağının varlığını ispat suretiyle itirazın iptalini dava edebileceği; **2 nci fıkrasında,** 1 inci fıkra uyarınca açılan davalarda, borçlunun itirazının haksızlığına karar verilirse borçlunun; takibinde haksız ve kötü niyetli görülürse alacaklının; diğer tarafın talebi üzerine iki tarafın durumuna, davanın ve hükmolunan şeyin tahammülüne göre, red veya hükmolunan meblağın, yüzde yirmisinden aşağı olmamak üzere, uygun bir tazminatla mahkum edileceği; aynı maddenin **5 inci fıkrasında,** karar verilecek icra inkar tazminatı, kötü niyet tazminatı ve benzeri tazminatların tespitinde, takip talebinin veya davadaki talebin esas alınacağı düzenlenmiştir.

Dolayısıyla, ilamsız icra takipleri esas olarak İcra ve İflas Kanunu'nun konusunu oluşturmaktadır ve ilamsız icra takiplerine yapılan itirazları inceleme ve aynı maddede öngörülen kötü niyet veya icra inkar tazminatına hükmetme yetkisi esas olarak mahkemelere verilmiştir. Tüketici hakem heyetlerinin yargı mercii diğer bir ifade ile mahkeme olmadıkları ise Anayasa Mahkemesi'nin 20/03/2008 tarihli, E. 2006/78, K. 2008/84 sayılı ve 31/05/2007 tarihli, E. 2007/53, K. 2007/61 sayılı kararları ile açıkça hükme bağlanmıştır.

6502 sayılı Kanun'un uygulanmasından kaynaklanan ve aynı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde düzenlenen parasal sınırlar içinde kalan tüketici uyuşmazlıklarının çözümü amacıyla tüketici, satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketici mahkemelerine başvurulmadan önce tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunulması ise yasal bir zorunluluktur. Nitekim Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 06/07/2006 tarihli, E. 2006/6760, K. 2006/11218 sayılı ve E. 2006/7971, K. 2006/11219 sayılı kararlarında ve Yargıtay 3. Hukuk Dairesi'nin 09/05/2013 tarihli ve E. 2013/4376, K. 2013/7753 sayılı kararlarında bu zorunluk açıkça belirtilmiştir.

Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde, 6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci, 2004 sayılı Kanun'un "İtirazın iptali" başlıklı 67 nci maddeleri ile Anayasa Mahkemesi'nin ve Yargıtay Hukuk Dairelerinin bahsi geçen kararları birlikte değerlendirildiğinde, **6502 sayılı Kanun'dan kaynaklanan ve aynı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesi uyarınca belirlenen parasal sınırlar içinde kalan tüketici uyuşmazlıkları nedeniyle, alacaklı tüketici tarafından satıcı - sağlayıcı hakkında veya alacaklı satıcı - sağlayıcı tarafından tüketici hakkında ilamsız icra takibi başlatılması, yapılan itiraz nedeniyle söz konusu takibin durması, alacaklı tarafından somut uyuşmazlığın esastan çözümlenmesinin yanı sıra ilamsız icra takibine yapılan itirazın iptali ile takibin devamına ve icra inkar tazminatına karar verilmesi talebiyle tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunulması durumunda:**

Tüketici hakem heyetlerinin, kendilerine sunulan belgeler üzerinden inceleme yaparak ve gerekirse dosyayı uzman bilirkişiye havale ederek alacağın varlığı ve miktar yönünden uyuşmazlığın esası hakkında olumlu ya da olumsuz bir karar vermesi gerektiği; diğer taraftan mahkeme olmamaları nedeniyle itirazın iptali ile icra takibinin devamına ve icra inkar tazminatına karar verilmesi hususlarının tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmediği

değerlendirilmektedir. Nitekim Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 18/03/2015 tarihli ve E. 2015/10571 ve K. 2015/8738 sayılı Kararında da bu husus açıkça belirtilmiştir.

13- Elektrik faturalarından tahsil edilen kayıp-kaçak bedellerinin iadesi talebiyle yapılan başvurular tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?

6502 sayılı Kanun'un "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesinde tüketici hakem heyetlerinin, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuş olduğu; aynı *Kanun'un, "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "tüketici işlemi"nin* mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade ettiği düzenlenmiştir.

Ayrıca 6502 sayılı Kanun'un "Diğer hükümler" başlıklı 83 üncü maddesinde, taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemlerle ilgili diğer kanunlarda düzenleme olmasının, işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemeyeceği açıkça hüküm altına alınmıştır.

Yukarıda belirtilen Kanun hükümleri uyarınca, 6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesiyle belirlenen parasal sınırların altında kalmak şartıyla, tüketiciler ile sağlayıcılar arasında, elektrik faturalarından tahsil edilen kayıp-kaçak bedellerinin iadesi talebinden kaynaklanan uyuşmazlıkların tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girdiği değerlendirilmektedir.

14- Parkmetre uygulamasından kaynaklanan uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekte midir?

6502 sayılı Kanun'un "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesi uyarınca tüketici hakem heyetleri, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuştur. *Kanun'un, "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde: "Tüketici işlemi"* mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi; *"Sağlayıcı"* kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi; ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

6502 sayılı Kanun'un, "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesi uyarınca, her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için tespit ve ilan edilen parasal sınırlar altında kalan tüketici uyuşmazlıkları için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılması zorunlu olup, *Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Görev alanı" başlıklı 6 ncı maddesi gereğince,* görevli tüketici hakem heyetinin tespitinde başvuru tarihindeki parasal sınırlar dikkate alınmaktadır.

6502 sayılı Kanun'un "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66 ncı, "Başvuru" başlıklı 68 inci maddeleri ile Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Görev alanı" başlıklı 6 ncı

maddelerinde, 6502 sayılı Kanun'un uygulanmasından kaynaklanan ve aynı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde düzenlenen parasal sınırların altında kalan tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin başvuruların, tüketici hakem heyetleri tarafından kabul edilmesinin yasal bir zorunluluk olduğu hükme bağlanmış ve bahsi geçen maddelerde tüketici, satıcı veya sağlayıcı ayrımı yapılmamıştır.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, Belediye Başkanlıkları ile imzalanan kira sözleşmesi uyarınca yapılan parkmetre uygulamasının bir hizmet ve hizmeti verenin sağlayıcı olduğu; araç sahibinin tüketici olması şartıyla, kira konusu yere park edilmesinin tüketici işlemi kapsamına girdiği; kira konusu yere park edilmesi nedeniyle araç sahibi adına tahakkuk ettirilen ödenmemiş parkmetre borcuna ilişkin uyuşmazlıkların çözümünün tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girdiği değerlendirilmektedir.

15- İstenmeyen ticari elektronik iletilerin iptali talebi tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekte midir?

Bilindiği üzere, ticari elektronik iletiler 6563 sayılı *Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun*'la düzenlenmiş olup, adı geçen Kanun'un "*Tanımlar*" başlıklı 2 nci maddesinde "*ticari elektronik ileti*", telefon, çağrı merkezleri, faks, otomatik arama makineleri, akıllı ses kaydedici sistemler, elektronik posta, kısa mesaj hizmeti gibi vasıtalar kullanılarak elektronik ortamda gerçekleştirilen ve ticari amaçlarla gönderilen veri, ses ve görüntü içerikli iletileri ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

6563 sayılı Kanun'un,

"Ticari elektronik ileti gönderme şartı" başlıklı 6 nci maddesinde, ticari elektronik iletilerin, tüketici alıcılara ancak önceden onayları alınmak kaydıyla gönderilebileceği; bu onayın, yazılı olarak veya her türlü elektronik iletişim araçlarıyla alınabileceği; kendisiyle iletişime geçilmesi amacıyla tüketici alıcının iletişim bilgilerini vermesi hâlinde, temin edilen mal veya hizmetlere ilişkin değişikliğe, kullanım ve bakıma yönelik ticari elektronik iletiler için ayrıca onay alınmayacağı;

"Alıcının ticari elektronik iletiyi reddetme hakkı" başlıklı 8 inci maddesinde, alıcıların diledikleri zaman, hiçbir gerekçe belirtmeksizin ticari elektronik iletileri almayı reddedebilecekleri; hizmet sağlayıcının ret bildirimini, elektronik iletişim araçlarıyla kolay ve ücretsiz olarak iletilmesini sağlamakla ve gönderdiği iletide buna ilişkin gerekli bilgileri sunmakla yükümlü olduğu; talebin ulaşmasını müteakip hizmet sağlayıcının üç iş günü içinde alıcıya elektronik ileti göndermeyi durduracağı;

"Bakanlık yetkisi" başlıklı 11 inci maddesinde, Bakanlığımızın 6563 sayılı Kanun'un uygulanması ve elektronik ticaretin gelişimiyle ilgili her türlü tedbiri almaya ve denetimi yapmaya ve ticari elektronik ileti onaylarının alınmasına ve reddetme hakkının kullanılmasına imkân tanıyan bir elektronik sistem kurmaya veya kurdurmaya yetkili olduğu; alıcılar tarafından reddetme hakkının bu sistem üzerinden kullanılacağı; sistemin kurulması, onayların sisteme aktarılması, saklanması, reddetme hakkının sistem üzerinden kullanılması ve sistemin işleyişine ilişkin diğer usul ve esasların yönetmelikle belirleneceği düzenlenmiştir.

6563 sayılı Kanun'a dayanılarak çıkarılan "*Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik*"in, "*Şikayet*" başlıklı 14 üncü maddesinde, istenmeyen ticari elektronik iletilere ilişkin şikayet başvurularının, elektronik ortamda e-Devlet kapısı veya Bakanlığımızı

internet sitesi üzerinden veyahut yazılı olarak şikâyetçinin ikametgâhının bulunduğu yerdeki il müdürlüğüne yapılacağı belirtilmiş, ticari elektronik iletilere ilişkin şikâyet başvurularına ilişkin usul ve esaslar düzenlenmiştir. Diğer taraftan adı geçen Yönetmelik kapsamında istenmeyen ticari elektronik iletilere ilişkin şikâyet başvurularının alınabilmesine imkan tanıyan Ticari Elektronik İleti Şikâyet Sistemi (<https://tiss.gtb.gov.tr>) oluşturularak e-Devlet sistemine entegrasyonu tamamlanmıştır.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, *istenmeyen ticari elektronik iletilerin iptali taleplerinin tüketici hakem heyetinin görev alanına girmediği değerlendirilmektedir.*

16- Tüketici hakem heyetinin görev alanına girmeyen başvurular için yapılacak işlem nedir? Görev alanı dışında kalan başvuruların görevli tüketici hakem heyetine veya ilgili kuruma gönderilmesi zorunluluğu var mıdır?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Görev alanı" başlıklı 6 ncı maddesinin 5 inci fıkrasında tüketici hakem heyetlerinin görev ve yetki alanına giren başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorunda olduğu, görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruların, tüketicinin başvuru yapabileceği yerler de belirtilerek başvuru sahibine iade edileceği düzenlenmiştir.

Görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruların tüketiciye iadesi için tüketici hakem heyetince karar verilmesine gerek olmadığı, tüketici hakem heyeti başkanlığının üst yazısı ile başvurunun iade edilebileceği değerlendirilmektedir.

II- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN YETKİ ALANINA İLİŞKİN SORULAR

17- Tüketici hakem heyetlerinin yetki alanı nedir? İkametgâhı farklı yerde bulunan tüketicilerin başvuruları kabul edilmeli midir?

6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde, başvuruların *tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki* tüketici hakem heyetine yapılabileceği düzenlenmiştir.

Bu bağlamda tüketici işleminin yapıldığı yer ile tüketicinin ikametgâhının bulunduğu yerin birbirinden farklı olması durumunda tüketici, ikametgâhının bulunduğu yerdeki tüketici hakem heyetine başvuruda bulunabileceği gibi işlemin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine de başvurabilir. Başvurunun tüketici işleminin yapıldığı yerdeki hakem heyetine yapılması durumunda başvurunun kabul edilmesi yasal bir zorunluluktur.

Diğer taraftan, 6502 sayılı Kanun'un "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesinde Bakanlığımız, *il merkezlerinde* ve yeterlilik şartları yönetmelikle belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturmakla görevlendirilmiş olup, *Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kuruluş" başlıklı 5 inci maddesinde*, tüketici hakem heyetinin kurulacağı ilçeler belirlenirken, başvuru sayısının, nüfus yoğunluğunun, coğrafi şartların ve benzeri hususların dikkate alınması öngörülmüştür.

Söz konusu mevzuat hükümleri gereğince yapılan çalışma sonucunda, Bakanlık Makamının 09/07/2018 tarihli ve 35660763 sayılı Onayıyla, mevcut 1011 tüketici hakem

heyetinin yetki alanları, 01/08/2018 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere yeniden düzenlenmiştir¹.

Bu çerçevede:

- 01/08/2018 tarihinden itibaren (bu tarih de dâhil olmak üzere), 81’i il ve 127’si ilçe merkezinde olmak üzere toplam 211 tüketici hakem heyeti tüketici uyuşmazlıklarını karara bağlama konusunda yetkilendirilmiştir. Yetkilendirilmiş 211 tüketici hakem heyeti, kendilerine ve yetki alanındaki ilçelerde bulunan kaymakamlıklara yapılan başvuruları karara bağlayacaklardır.
- Büyükşehir statüsüne sahip olmayan 51 ilde il tüketici hakem heyetleri, kendilerine ve illerinde bulunan ilçe kaymakamlıklarına yapılan tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin başvuruları karara bağlamaya yetkili olacaktır.
- Büyükşehir statüsüne sahip olan 30 ilin 393 ilçesinde, tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin başvurular, kaymakamlıklar tarafından kabul edilecek ve karar mercii olarak yetkilendirilen ilçe tüketici hakem heyetlerine iletilecektir.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında örneğin:

Büyükşehir statüsüne sahip olmayan Bingöl İlinde, Bingöl İl Merkezinde ve Bingöl’ün ilçelerinde yaşanan tüketici uyuşmazlıklarını Bingöl İl Tüketici Hakem Heyeti karara bağlamaya yetkili olacaktır.

Büyükşehir statüsüne sahip Ankara İlinin Bala, Evren, Haymana ve Şereflikoçhisar ilçeleri için Gölbaşı İlçe Tüketici Hakem Heyeti’ne yetki verilmiştir. Bu bağlamda, Gölbaşı, Bala, Evren, Haymana ve Şereflikoçhisar İlçelerinde yaşanan tüketici uyuşmazlıklarını Gölbaşı İlçe Tüketici Hakem Heyeti karara bağlamaya yetkili olacaktır.

İli	Yetkilendirilen (Karar Mercii) Tüketici Hakem Heyeti	Yetki Alanındaki İlçe
Bingöl	Bingöl İl Tüketici Hakem Heyeti	Tüm ilçeleri (Adaklı, Genç, Karlıova, Kiğı, Solhan, Yayladere, Yedisu)
Ankara	Gölbaşı Tüketici Hakem Heyeti	Bala Evren Haymana Şereflikoçhisar

18- Yetkili tüketici hakem heyetinin tespitinde “yerleşim yeri” nasıl belirlenir? Bir tüketicinin yazlığı, kışlığı gibi birden fazla yerleşim yeri olabilir mi?

6502 sayılı Kanun’un “Başvuru” başlıklı 68 inci maddesinde ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin “Yetki alanı” başlıklı 7 inci maddesinde, başvuruların tüketicinin

¹ <https://tuketici.ticaret.gov.tr/kurumsal-haberler/tuketici-hakem-heyetleri-yeniden-yapilandiriliyor>

yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabileceği düzenlenmiştir.

6502 sayılı Kanun'da "yerleşim yeri" kavramı tanımlanmamış olmakla birlikte, Kanun'un "Diğer hükümler" başlıklı 83 üncü maddesinde Kanun'da hüküm bulunmayan hallerde genel hükümlerin uygulanacağı belirtilmiştir.

"Yerleşim yeri" kavramı 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu'nun 19 ila 22 inci maddeleri arasında düzenlenmiştir. 4721 sayılı Kanun'un "Tanım" başlıklı 19 uncu maddesinde, yerleşim yerinin bir kimsenin sürekli kalma niyetiyle oturduğu yer olduğu, bir kimsenin aynı zamanda birden çok yerleşim yeri olamayacağı ancak bu kuralın ticari ve sınai kuruluşlar hakkında uygulanmayacağı; "Yerleşim yerinin değiştirilmesi ve oturma yeri" başlıklı 20 nci maddesinde bir yerleşim yerinin değiştirilmesinin yenisinin edinilmesine bağlı olduğu; "Kurumlarda bulunma" başlıklı 22 nci maddesinde bir öğretim kurumuna devam etmek için bir yerde bulunmanın ya da eğitim, sağlık, bakım veya ceza kurumuna konulmanın, yeni yerleşim yeri edinme sonucunu doğurmayacağı hüküm altına alınmıştır.

Yukarıda belirtilen hükümler çerçevesinde yerleşim yerinin bir tüketicinin sürekli kalma niyetiyle oturduğu yer olduğu, bir tüketicinin aynı zamanda birden çok yerleşim yeri olamayacağı değerlendirilmektedir.

19- Tüketici hakem heyetinin yetki alanına girmeyen başvurular için yapılacak işlem nedir? Yetki alanı dışında kalan başvuruların yetkili tüketici hakem heyetine veya ilgili kuruma gönderilmesi zorunluluğu var mıdır?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Görev alanı" başlıklı 6 ncı maddesinin 5 inci fıkrasında tüketici hakem heyetlerinin görev ve yetki alanına giren başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorunda olduğu, görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruların, tüketicinin başvuru yapabileceği yerler de belirtilerek başvuru sahibine iade edileceği düzenlenmiştir.

Görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruların tüketiciye iadesi için tüketici hakem heyetince karar verilmesine gerek olmadığı, tüketici hakem heyeti başkanlığının üst yazısı ile başvurunun iade edilebileceği değerlendirilmektedir.

III- TÜKETİCİ, SATICI / SAĞLAYICI TANIMINA VE TÜKETİCİ İŞLEMİNE İLİŞKİN SORULAR

20- Tüketici kimdir?

6502 sayılı Kanun'un "Kapsam" başlıklı 2 nci maddesinde, Kanunun her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsadığı düzenlenmiştir. Söz konusu hüküm uyarınca bir işlemin veya uygulamanın 6502 sayılı Kanun kapsamında değerlendirilebilmesi için taraflardan birinin tüketici olması gerekmektedir.

6502 sayılı Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "tüketici" ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder şeklinde

tanımlanmıştır. *Dolayısıyla tüketici olarak kabul edilmede belirleyici unsur “ticari veya mesleki amaçlarla hareket etmemektir”.*

Bununla birlikte 6502 sayılı Kanun’da iki husus özel olarak düzenlenmiştir.

- *Kooperatifler kural olarak tüketici tanımı içine girmemekle birlikte, 6502 sayılı Kanun’un 39 uncu maddesi uyarınca, Kanunun “Konut finansmanı” başlıklı bölüm hükümlerinin uygulanmasında, konut yapı kooperatiflerinin gerçek kişi ortakları tüketici olarak kabul edilmektedir.*
- *6502 sayılı Kanun’un “Paket tur sözleşmeleri” başlıklı 51 inci maddesinin 9 uncu fıkrasında, ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilmektedir.*

Ayrıca sosyal amaçlı olup, *ticaretle işigal etmeyen, kar amacı gütmeyen dernek, vakıf gibi tüzel kişiler ile apartman, site yöneticiliği yargı kararlarında tüketici olarak kabul edilmektedir.*

21- Kamu kurum ve kuruluşları tüketici tanımına girer mi?

6502 sayılı Kanun’un “Kapsam” başlıklı 2 nci maddesinde, Kanunun her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsadığı düzenlenmiştir. Bu bağlamda bir işlemin veya uygulamanın 6502 sayılı Kanun kapsamında değerlendirilebilmesi için taraflardan birinin tüketici olması gerekmektedir. “Tüketici” kavramı ise 6502 sayılı Kanun’un “Tanımlar” başlıklı 3 üncü maddesinde ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

Söz konusu hükümler uyarınca, kamu yararını sağlamaya yönelik iş ve işlemler gerçekleştirmekle birlikte kamu kurum ve kuruluşlarının özel hukuka dayalı mal ve hizmet alımlarında 6502 sayılı Kanun’da yapılan tüketici tanımına girmedikleri diğer bir ifade ile 6502 sayılı Kanun’la korunmaya muhtaç bir zayıf taraf olmadıkları değerlendirilmektedir. Nitekim Yargıtay 13. Hukuk Dairesi’nin 9/10/2007 tarihli ve E. 2007/6949, K. 2007/11861 sayılı kararında da kamu kurum ve kuruluşlarının tüketici olmadığı belirtilmiştir.

Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde kamu kurum ve kuruluşlarının (üniversiteler, valilikler, kaymakamlıklar vb.) 6502 sayılı Kanun kapsamında tüketici olarak kabul edilemeyecekleri, bu nedenle özel hukuka dayalı mal ve hizmet alımlarında karşılaşılabilecekleri uyuşmazlıkların 6502 sayılı Kanun kapsamına girmediği ve tüketici hakem heyeti görev alanında olmadığı değerlendirilmektedir.

22- Tüketici işlemi nedir?

6502 sayılı Kanun’un, “Tanımlar” başlıklı 3 üncü maddesinde “tüketici işlemi” mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

Söz konusu tanımla, daha önce yüksek yargı kararları ile mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin görev alanı dışında bırakılan *eser, taşıma, sigorta ve bankacılık sözleşmeleri* 6502 sayılı Kanun'un dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin görev alanına alınmış olmaktadır.

23- Satıcı / sağlayıcı kimdir?

6502 sayılı Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde:

"Tüketici işlemi" mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi;

"Sağlayıcı" kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi;

"Satıcı" 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 kişiyi, ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

24- Kamu kurum ve kuruluşları satıcı / sağlayıcı tanımına girer mi?

6502 sayılı Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde:

"Tüketici işlemi" mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi;

"Sağlayıcı" kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi;

"Satıcı" 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 kişiyi, ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

Söz konusu hükümler uyarınca, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden bir kamu tüzel kişininin veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişininin, mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile bir sözleşme veya tüketici işlemi yapması halinde 6502 sayılı Kanun kapsamında satıcı/sağlayıcı tanımına gireceği değerlendirilmektedir.

IV- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNE BAŞVURU YAPILMASINA İLİŞKİN SORULAR

25- Tüketici hakem heyetlerine şahsen başvuru zorunlu mudur? Posta yoluyla yapılan başvurular kabul edilmeli midir?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde:

Tüketici hakem heyetine başvuruların, şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılabileceği düzenlenmiştir.

Söz konusu hükümden de anlaşılacağı gibi tüketici hakem heyetlerine şahsen veya avukat aracılığıyla başvuru yapılabilmektedir.

Şahsen veya avukat aracılığıyla yapılacak başvurunun, tüketici hakem heyetine elden verilmesi, posta yoluyla gönderilmesi veya elektronik ortamda Tüketici Bilgi Sistemi ile iletilmesi mümkündür.

26- Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde belirlenen şartları taşımayan başvurular kabul edilmeli midir?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde, uyuşmazlıklarla ilgili başvurunun, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılacağı; başvuruların Bakanlığın internet sayfasında yer alan başvuru formu kullanılarak yapılabileceği; başvuru formu kullanılmadan yapılan başvurularda; başvuru sahibinin adının, soyadının, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasının, adresinin ve varsa diğer iletişim bilgilerinin, talebinin ve Türk Lirası cinsinden uyuşmazlık değeri ile şikayet edilene ilişkin bilgilerin bulunmasının zorunlu olduğu;

Elektronik ortamda yapılan başvuruların Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılmasının zorunlu olduğu ve bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyuşmazlıkla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulmasının, varsa bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmiş olmasının gerektiği düzenlenmiştir.

Bahsi geçen maddede tüketici hakem heyetine başvuruda bulunulabilmesi için bir dilekçede bulunması gereken hususlar emredici biçimde düzenlenmiştir.

Bu bağlamda *başvuru sahibinin adının, soyadının, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasının, adresinin ve varsa diğer iletişim bilgilerinin, talebinin ve Türk Lirası cinsinden uyuşmazlık değeri ile şikâyet edilene ilişkin bilgilerin bulunmadığı bir başvuruda, tüketicinin başvurudaki eksikliklerin giderilmesi yönünde yazılı veya sözlü olarak uyarılması gerektiği, eksikliklerin giderilmemesi durumunda başvurunun işleme alınmaması; işleme alınmış başvuruların, başvuru şartlarının yokluğu gerekçesiyle usulden reddine karar verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.*

27- Tüketici hakem heyetine yapılacak başvurularda başvuru ekinde uyuşmazlığı ispatlar bilgi ve belgelerin bulunması zorunlu mudur?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde uyuşmazlıklarla ilgili başvurunun, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin ***varsa*** delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılacağı; başvuruların Bakanlığın internet sayfasında yer alan başvuru formu kullanılarak yapılabileceği; başvuru formu kullanılmadan yapılan başvurularda; başvuru sahibinin adının, soyadının, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasının, adresinin ve varsa diğer iletişim bilgilerinin, talebinin ve Türk Lirası cinsinden uyuşmazlık değeri ile şikâyet edilene ilişkin bilgilerin bulunmasının zorunlu olduğu;

Yukarıda belirtilen hüküm uyarınca, ***yapılacak başvurularda başvuruya konu iddiaları ispatlar bilgi ve belgelerin başvuru sahibi tarafından tüketici hakem heyetine sunulması beklenmekle birlikte, başvuru ekinde başvuruya konu iddiaları ispatlar bilgi ve belgelerin sunulması, başvurunun kabulü veya uyuşmazlığın karara bağlanması için zorunlu değildir. Bu bağlamda başvuruda başvuru sahibinin adının, soyadının, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasının, adresinin ve varsa diğer iletişim bilgilerinin, talebinin ve Türk Lirası cinsinden uyuşmazlık değeri ile şikâyet edilene ilişkin bilgilerin bulunması gerekli ve yeterlidir.***

Nitekim yapılan başvurularda çeşitli nedenlerle herhangi bir bilgi veya belge sunulamaması durumu göz önüne alınarak, ***Yönetmeliğin "Bilgi Belge İsteme Yetkisi" başlıklı 12 inci maddesinde*** tüketici hakem heyetlerine, uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan isteyebilme yetkisi verilmiş; istenilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verileceği hüküm altına alınmıştır.

28- Satıcı veya sağlayıcılar tarafından tüketiciler hakkında tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunulabilir mi?

6502 sayılı Kanun'un "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66 ncı, "Başvuru" başlıklı 68 inci maddeleri ile Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kuruluş" başlıklı 5 inci "Görev alanı" başlıklı 6 ncı maddelerinde, 6502 sayılı Kanun'un uygulanmasından kaynaklanan ve aynı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde düzenlenen parasal sınırların altında kalan tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin başvuruların, tüketici hakem heyetleri tarafından kabul edilmesinin yasal bir zorunluluk olduğu hükme bağlanmış ve bahsi geçen maddelerde tüketici, satıcı veya sağlayıcı ayrımı yapılmamıştır.

6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesine benzer şekilde, mülga 4077 sayılı Kanun'un "Tüketici Sorunları Hakem Heyeti" başlıklı 22 nci maddesinde de her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere o yıl için tespit ve ilan edilen parasal sınırın altında kalan uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvurunun zorunlu olduğu düzenlenmiştir. 4077 sayılı Kanun yürürlükteyken Yargıtay 13. Hukuk Dairesi tarafından 06/07/2006 tarihinde verilen E. 2006/6760, K. 2006/11218 sayılı ve E. 2006/7971, K. 2006/11219 sayılı kararlarda, 4077 sayılı Kanun'la belirlenen parasal sınır altında bulunan uyuşmazlıklarda Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuru zorunluluğu getirildiği ve başvuruda tüketici, satıcı, sağlayıcı ayrımı yapılmadığı belirtilmiştir. Nitekim Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 25/11/2008 tarihli ve E. 2008/7449, K. 2008/14015 sayılı kararında satıcı ve sağlayıcılar tarafından tüketiciler hakkında tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunabileceği belirtilmiştir.

Bu bağlamda satıcılar veya sağlayıcılar tarafından tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunabilmede belirleyici unsur, uyuşmazlığın 6502 sayılı Kanun kapsamında bir tüketici işleminden veya tüketiciye yönelik bir uygulamadan kaynaklanması diğer bir ifade ile uyuşmazlığın karşı tarafının tüketici olması ve uyuşmazlık konusunun her yıl belirlenen

parasal sınırların altında kalmasıdır. Satıcılar veya sağlayıcılar tarafından tüketiciler hakkında yapılacak başvuruların tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı veya tüketicinin ikametgâhının bulunduğu yerdeki hakem heyetine yapılabilmesi mümkündür.

29- Fatura adına düzenlenmemiş olmakla birlikte malın kullanıcısı veya hizmetin faydalanıcısı olan tüketici mal veya hizmetle ilgili olarak tüketici hakem heyetine başvurabilir mi?

6502 sayılı Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "tüketici" ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder şeklinde tanımlanmış olup, "hareket etmek" ifadesi "edinmeyi, kullanmayı ve yararlanmayı" kapsamaktadır. Bu bağlamda, tüketici hakem heyetlerine "kullanan veya yararlanan" sıfatıyla başvuran tüketicilerin başvurularının değerlendirilmeye alınması gerekmektedir.

Örneğin, Balıkesir'de yaşayan bir babanın Ankara'da üniversitede okuyan 20 yaşındaki kızına, Ankara'da satın almış olduğu akıllı telefonun ayıplı çıkması nedeniyle ortaya çıkan uyuşmazlığın çözümü amacıyla kızın Ankara'da işlemin yapıldığı yer hakem heyetine başvurabilmesi mümkündür.

Bununla birlikte, satıcı, sağlayıcı veya icra daireleri ile tüketiciler arasında sorun yaşanmasının önüne geçilmesi amacıyla, "kullanan veya yararlanan" sıfatıyla yapılan başvurular hakkında verilecek tüketici hakem heyeti kararlarında, "fatura başkası adına düzenlenmiş olmakla birlikte başvuru sahibinin kullanan veya yararlanan sıfatıyla tüketici hakem heyetine başvuruda bulunduğu" belirtilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

30- Türkiye'de ikametgâhı bulunmayan T.C. vatandaşları hangi tüketici hakem heyetine hangi usulle başvurabilirler?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde, tüketici hakem heyetine başvuruların, şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılabileceği düzenlenmiştir.

Bununla birlikte, 6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinde ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın tebliği" başlıklı 25 inci maddesinde tüketici hakem heyeti kararlarının alındığı tarihten itibaren on iş günü içinde taraflara yazılı olarak ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre tebliğ edileceği hüküm altına alınmıştır.

Türkiye'de ikametgâhı bulunmayan T.C. vatandaşı tüketicilerin, yapılacak tebligatlarda sıkıntı yaşamaması amacıyla, tüketici hakem heyetine Türkiye'de vekâlet vereceği bir avukat aracılığıyla başvuru yapabilecekleri değerlendirilmektedir.

31- T.C. kimlik numarası olmayan tüketiciler, tüketici hakem heyetine hangi usullerle başvurabilirler?

T.C. kimlik numarası, 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanunu uyarınca kullanılması zorunlu olan, on bir haneden oluşan ve Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından T.C. vatandaşlarına verilen tekil bir sayıdır. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde düzenlenen, tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurularda başvuru sahibinin T.C. kimlik numarasının bulunması zorunluluğu T.C. vatandaşları için getirilmiş bir zorunluluktur.

Diğer taraftan, 6502 sayılı Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde tüketici, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır ve bir kişinin adı geçen Kanun kapsamında tüketici olarak kabul edilmesi vatandaşlık şartına bağlanmamıştır. Diğer bir ifade ile Türkiye'de bulunan, T.C. vatandaşı olmayan ve ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden bir kişi de 6502 sayılı Kanun kapsamında tüketici olarak kabul edilebilecektir. Nitekim Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Karar süresi" başlıklı 23 üncü maddesinin 3 üncü fıkrasında Türkiye'de ikametgahı bulunmayan yabancı uyruklu tüketicilerin uyuşmazlıklarının öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılacağı hüküm altına alınmıştır.

Ayrıca 5490 sayılı Kanun, Türkiye'de herhangi bir amaçla süreli olarak "yabancılara ait ikamet tezkeresi - ikamet izni, çalışma izni" almış olan yabancılara, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından, onbir haneden oluşan "**yabancı kimlik numarası**" verileceğini hüküm altına almıştır.

Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde, T.C. vatandaşı olmayan kişilerin tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalar nedeniyle, Türkiye'de yaşamış oldukları uyuşmazlıkların çözümü amacıyla tüketici hakem heyetlerine başvurabilecekleri; yabancı kimlik numarası olan kişilerin başvurularında bu numaralarını kullanabilecekleri, yabancı kimlik numarasına sahip olmayan yabancılardan da başvurularının kabul edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

32- Mirasçılar tarafından tüketici hakem heyetine başvuru nasıl yapılmalıdır?

Bilindiği üzere, mirasçılar tarafından tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurulara ilişkin olarak, 6502 sayılı Kanun'da ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nde herhangi bir düzenleme bulunmamakla birlikte, **6502 sayılı Kanun'un "Diğer hükümler" başlıklı 83 üncü maddesi uyarınca**, tüketici uyuşmazlıklarının karara bağlanmasına ilişkin olarak 6502 sayılı Kanun'da veya Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nde hüküm bulunmayan hallerde tüketici hakem heyetlerince genel hükümlere başvurulmaktadır.

Mirasın geçmesinin sonuçları 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu'nun 640 ve devamı maddelerinde düzenlenmiş olup, **4721 sayılı Kanun'un "Miras ortaklığı" başlıklı 640 inci maddesinde:**

Birden çok mirasçı bulunması hâlinde, mirasın geçmesiyle birlikte paylaşmaya kadar, mirasçılar arasında terekedeki bütün hak ve borçları kapsayan bir ortaklık meydana geleceği;

Mirasçıların terekeye elbirliğiyle sahip olacakları ve sözleşme veya kanundan doğan temsil ya da yönetim yetkisi saklı kalmak üzere, terekeye ait bütün haklar üzerinde birlikte tasarruf edecekleri;

Mirasçılardan birinin istemi üzerine sulh mahkemesi tarafından miras ortaklığına paylaşmaya kadar bir temsilci atanabileceği;

Mirasçılardan her birinin, terekedeki hakların korunmasını isteyebileceği, sağlanan korumadan mirasçılardan hepsinin yararlanacağı;

Bir mirasçının ödemedi aciz olması halinde, mirasın açılması üzerine diğer mirasçıların, haklarının korunması için gerekli önlemlerin gecikmeksizin alınmasını sulh mahkemesinden isteyebilecekleri;

“Mirasçılardan sorumluluğu” başlıklı 641 inci maddesinde, mirasçılardan, tereke borçlarından müteselsilen sorumlu oldukları düzenlenmiştir.

Miras ortaklığının tüzel kişiliği olmadığı ve taraf ehliyeti bulunmadığı için, yukarıda belirtilen düzenlemeler uyarınca, kural olarak terekeye ilişkin davaların bütün mirasçılardan tarafından açılması ve yine terekeye karşı açılacak davaların bütün mirasçılara karşı açılması gerekmektedir. Ancak bu kural mirasçılardan davacı veya davalı olmalarına göre farklı uygulanmaktadır.

Miras ortaklığı devam ederken terekeye ilişkin olarak açılacak davalarda, mirasçılardan hep birlikte hareket etmeleri gerekmekte olup, kural olarak mirasçılardan arasında mecburi dava arkadaşlığı bulunmaktadır. Bu kurala ilgili kanunlarda istisna getirilmiş olabileceği gibi, bir hakkın hemen kullanılmaması halinde, o hakkın ortadan kalkacağı veya talep edilemeyeceği hallerden sayılan “acele hallerde” de miras ortaklığının menfaatlerini korumak için, mirasçılardan birinin bütün mirasçılardan adına dava açabileceği kabul edilmektedir. Bu durumda mirasçılardan biri tek başına dava açabilmekte ancak açtığı bu davayı tek başına yürütememektedir. Diğer taraftan acele olmayan hallerde de mirasçılardan birinin terekeyle ilgili bir davayı açabileceği ancak davanın bütün mirasçılardan tarafından yürütülebileceği veya terekeye bir temsilci atanacağı kabul edilmektedir.²

Diğer taraftan, miras ortaklığı devam ederken terekeye ilişkin olarak açılacak davalarda, davanın tüm mirasçılara karşı açılıp açılmayacağı davanın konusuna göre değişiklik göstermektedir. 4721 sayılı Kanun’un “Mirasçılardan sorumluluğu” başlıklı 641 inci maddesi uyarınca, mirasçılardan tereke borçlarından müteselsil sorumlu olmaları nedeniyle konusu para alacağı olan davaların mirasçılardan birine karşı açılabilmesi mümkünken, konusu para alacağından başka bir şey olan davaların bütün mirasçılara karşı açılması gerektiği kabul edilmektedir.³

Yukarıda belirtilen düzenlemeler ve yapılan açıklamalar kapsamında, mirasçılardan birinin tüketici hakem heyetine, terekeyle ilgili bir başvuruda bulunabileceği ancak başvurunun bütün mirasçılardan tarafından yürütülmesi gerektiği; bu bağlamda mirasçılardan biri tarafından yapılan başvuruya diğer mirasçılardan tarafından, başvuru sırasında onay verilebileceği veya sonrasında katılım sağlanabileceği,

Yapılan başvuruya diğer mirasçılardan onay vermemeleri veya katılmamaları halinde terekeye sulh mahkemesi tarafından bir temsilci atanması gerektiği, temsilci atanmaması halinde ise talebin taraf ehliyeti yokluğundan reddedilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

² Gökçen Topuz, Seçkin Topuz, “Miras Ortaklığında Mirasçılardan Dava arkadaşlığı”, Ankara Barosu Dergisi, Yıl: 66, Sayı: 3, Yaz 2008 s. 60-65

³ Gökçen Topuz, Seçkin Topuz, a.g.e., s. 66.

V- İNCELEME AŞAMASINA İLİŞKİN SORULAR

33- Tüketici hakem heyetlerince uyuşmazlığın çözümü amacıyla karşı taraftan bilgi ve belge isteme zorunluluğu var mıdır?

6502 sayılı Kanun'un "İnceleme" başlıklı 69 uncu maddesinde ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Bilgi ve belge isteme yetkisi" başlıklı 12 nci maddesinde, tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebileceği düzenlenmiştir. Söz konusu maddeler emredici olmamakla birlikte, tüketici hakem heyetlerince uyuşmazlığın çözümü amacıyla taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan bilgi ve belge istenmesine ilişkin genel kuralı belirleyen hükümlerdir.

6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin ilk iki fıkrasında, il ve ilçe tüketici hakem heyetlerince verilen kararların tarafları bağladığı ve söz konusu kararların 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirileceği hüküm altına alınmıştır.

Başvuru sahibinin başvuru dilekçesiyle, uyuşmazlığa ilişkin iddia ve görüşlerini tüketici hakem heyetine sunmuş olduğu göz önüne alındığında, hakkında bağlayıcı ve ilam niteliğinde bir karar verilmesinden önce karşı tarafa da uyuşmazlığa ilişkin görüşlerini tüketici hakem heyetine sunma hakkı tanınmasının hakkaniyetin bir gereği olduğu değerlendirilmektedir.

Nitekim somut olayın karara bağlanmasından önce tüketici hakem heyeti tarafından karşı tarafa gönderilecek bilgi ve belge isteme yazısına verilecek cevapta, başvuru dilekçesinde tüketici hakem heyetine sunulmamış, sunulmamış veya sunulması atlanmış hususların karşı tarafça tüketici hakem heyetine sunulabilmesi mümkündür ve bu nedenle taraflardan bilgi ve belge istenmesi uyuşmazlığın çözümü açısından son derece önemlidir. Bu bağlamda daha önce benzer uyuşmazlıklar için aynı satıcı veya sağlayıcıya bilgi ve belge isteme yazısı gönderilmiş ve birbirine benzer cevaplar alınmış olsa dahi her somut olayın kendi içinde değerlendirilmesi gerektiğinden her uyuşmazlık için satıcı veya sağlayıcıya bilgi ve belge isteme yazısı gönderilmesi önem arz etmektedir.

*Ayrıca 6502 sayılı Kanun'un 70 inci maddesinin 3 üncü fıkrasında tarafların tüketici hakem heyeti kararlarına karşı, tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebileceği hüküm altına alınmıştır. Bu bağlamda tüketici hakem heyetleri tarafından verilen bütün kararlar tüketici mahkemesinin denetimine tabiidir. **Tüketici hakem heyeti kararının tüketici mahkemesinde itiraza konu olması halinde, karşı tarafın görüşleri alınmadan uyuşmazlığın karara bağlanmış olmasının, kararın usul ve/veya esastan bozulmasına neden olabileceği ve bu durumun tüketicinin mağduriyetine yol açabileceği değerlendirilmektedir.***

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında:

Tüketici hakem heyetlerince verilen kararların bağlayıcı ve ilam niteliğinde olması nedeniyle, bir karar verilmesinden önce taraflara uyuşmazlığa ilişkin görüşlerini tüketici hakem heyetine sunabilme hakkı tanınmasının hakkaniyetin bir gereği olduğu,

Ayrıca tüketici hakem heyeti kararının tüketici mahkemesinde itiraza konu olması halinde, karşı tarafın görüşleri alınmadan uyuşmazlığın karara bağlanmasının, kararın usul ve/veya esasları bozulmasına neden olabileceği,

Hususları göz önüne alındığında uyuşmazlıkların karara bağlanmasından önce taraflardan uyuşmazlığa ilişkin bilgi ve belge istenmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

34- Tüketici hakem heyetlerinin bilgi ve belge isteme yazılarına satıcı veya sağlayıcılar veya tüketiciler tarafından cevap verilmemesi durumunda verilecek kararın mahiyeti ne olmalıdır?

6502 sayılı Kanun'un "İnceleme" başlıklı 69 uncu maddesinde ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Bilgi ve belge isteme yetkisi" başlıklı 12 nci maddesinde, tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebileceği düzenlenmiştir. Söz konusu maddeler emredici olmamakla birlikte, tüketici hakem heyetlerince uyuşmazlığın çözümü amacıyla taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan bilgi ve belge istenmesine ilişkin genel kuralı belirleyen hükümlerdir.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Bilgi ve belge isteme yetkisi" başlıklı 12 nci maddesinde ayrıca, istenen bilgi ve belgelerin sunulması için tebliğ tarihinden itibaren taraflara en fazla otuz gün süre verileceği, talep edilmesi ve tüketici hakem heyeti başkanlığınca uygun görülmesi halinde bu sürenin uzatılabileceği, tüketici hakem heyeti başkanlığınca istenilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verileceği düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca, tüketici hakem heyetine yapılan bir başvuruya konu uyuşmazlığın çözümü amacıyla taraflardan bilgi ve belge istenmesi esas olup, tüketici hakem heyeti başkanlığı tarafından verilen süre içerisinde tarafların bilgi ve belge sunmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verilmesi gerekmektedir.

Bu bağlamda, bilgi ve belge isteme yazısına cevap verilmemesi halinde başvuru ve ekindeki bilgi ve belgeler başvuruya konu iddiaları ispatlar nitelikte ise talebin kabulüne karar verilebileceği; başvuru ve ekinde başvuruya konu iddiaları ispatlar bilgi ve belge sunulmamış olması durumunda talebin reddine karar verilebileceği değerlendirilmektedir.

35- Hakem heyetlerinin bilgi ve belge isteme yazılarına cevap verilmemesi durumunda Ticaret İl Müdürlüklerince idari para cezası uygulanabilir mi?

6502 sayılı Kanunun "Denetim" başlıklı 75 inci maddesinde,

"(1) Bu Kanunun uygulanmasında, Bakanlık müfettişleri, gümrük ve ticaret denetmenleri ile Bakanlıkça görevlendirilecek personel, mal veya hizmet sunulan her yerde denetleme, inceleme ve araştırma yapmaya yetkilidir.

(2) Bu Kanun kapsamına giren hususlarda, yetkili ve görevli kişi veya kuruluşlara her türlü bilgi ve belgenin doğru olarak gösterilmesi veya istenmesi hâlinde belgelerin aslının veya onaylı kopyalarının verilmesi zorunludur." hükümleri düzenlenmiştir.

6502 sayılı Kanun'un "Denetim" başlıklı 75 inci maddesinin birinci fıkrasında, denetim yapmaya yetkili ve görevli kişiler; ikinci fıkrasında ise denetim kapsamında istenen bilgi ve belgelerin doğru olarak sunulması zorunluluğu açıkça düzenlenmiştir.

Madde başlığında da açıkça düzenlenmiş olduğu üzere, söz konusu madde denetime hasredilmiş bir maddedir. Maddenin ikinci fıkrasında öngörülen, istenen bilgi ve belgelerin doğru olarak sunulması zorunluluğu denetim kapsamında istenecek bilgi ve belgeler için geçerlidir. Bu nedenle, hakem heyetleri tarafından uyuşmazlıkların çözümü amacıyla taraflardan istenilen bilgi ve belgelerin sunulmaması nedeniyle İl Müdürlükleri tarafından 6502 sayılı Kanun'un 75 inci maddesi gerekçe gösterilerek idari para cezası uygulanamayacağı değerlendirilmektedir.

36- Derdestlik nedir? Hangi hallerde dikkate alınır?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin, "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde, konusu, sebebi ve tarafları aynı olan uyuşmazlıkla ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine veya aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuruda bulunulamayacağı; aksi takdirde tüketici hakem heyetinin re'sen ya da taraflardan birinin itirazı üzerine her zaman derdestliği dikkate alacağı düzenlenmiştir.

Tarafları aynı olan başvurular hakkında tüketici hakem heyetleri tarafından karar verilirken dikkat edilmesi gereken husus, uyuşmazlık konularının aynı olup olmadığıdır. Tarafları aynı olmakla birlikte uyuşmazlık konuları farklı olan başvuruların tüketici hakem heyetince kabul edilerek karara bağlanması gerekmektedir.

Örneğin, *bir bankadan çekilmiş tek bir banka kredisi nedeniyle tahsil edilen dosya masrafı, ipotek fek ücreti ve yeniden yapılandırma ücreti*, tarafları aynı olmakla birlikte farklı uyuşmazlık konularıdır ve aynı tarihte veya farklı tarihlerde tüketici tarafından başvuru konusu yapılabilirler.

Diğer taraftan, bir bankadan çekilmiş tek bir banka kredisi nedeniyle tahsil edilen dosya masrafından kaynaklanan uyuşmazlık hakkında, tüketici tarafından işlemin yapıldığı ya da ikametgâhının bulunduğu yer tüketici hakem heyetine başvuruda bulunabilmesi mümkün olup, iki tüketici hakem heyetine aynı veya farklı zamanda başvuruda bulunamayacağı gibi iki hakem heyetinden birine başvurduktan sonra aynı hakem heyetine aynı başvuruyu da tekrar yapamaz.

Bu bağlamda, tarafları ve uyuşmazlık konuları aynı olan başvurunun; hem tüketici işleminin yapıldığı hem de tüketicinin ikametgâhının bulunduğu yer tüketici hakem heyetine yapıldığının veya iki hakem heyetinden birine başvuru yapıldıktan sonra aynı hakem heyetine tekrar aynı başvurunun yapıldığının, taraflardan birinin itirazı üzerine veya tüketici hakem heyetince re'sen tespit edilmesi halinde derdestliğin göz önüne alınması ve sonradan yapılan başvurunun reddedilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

37- İnceleme aşamasında talep üzerine veya re'sen şikâyet edilenin değiştirilmesi mümkün müdür?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin

“Başvuru” başlıklı 11 inci maddesinde,

Tüketici hakem heyetine başvuruların, şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılabileceği;

Uyuşmazlıklarla ilgili başvurunun, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılacağı; başvuruların Bakanlığın internet sayfasında yer alan başvuru formu kullanılarak yapılabileceği; başvuru formu kullanılmadan yapılan başvurularda; başvuru sahibinin adının, soyadının, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasının, adresinin ve varsa diğer iletişim bilgilerinin, talebinin ve Türk Lirası cinsinden uyuşmazlık değeri ile şikâyet edilene ilişkin bilgilerin bulunmasının zorunlu olduğu;

Elektronik ortamda yapılan başvuruların Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılmasının zorunlu olduğu ve bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyuşmazlıkla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulmasının, varsa bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmiş olmasının gerektiği;

“Kararın niteliği ve kapsamı” başlıklı 22 nci maddesinde,

Tüketici hakem heyetinin uyuşmazlıkla ilgili karar verirken tarafların talebiyle bağlı olduğu düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen düzenlemeler uyarınca, ***tüketici hakem heyetlerine elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda yapılacak başvurularda, şikâyet edilene ilişkin bilgilerin yer alması zorunludur. Ancak uyuşmazlık hakkında karar verilmeden önce, inceleme aşamasında, tüketici tarafından veya tüketici hakem heyetince re’sen, şikâyet edilenin uyuşmazlığın tarafı olmadığı anlaşılabilir. Bu durumda, taleple bağlılık ilkesi gereğince tüketici hakem heyeti tarafından re’sen şikâyet edilenin değiştirilemeyeceği ancak tüketiciye bilgi verilerek gerekli değişikliğin yapılmasının sağlanabileceği; tüketicinin ise başvuruyu yapmış olduğu tüketici hakem heyetine dilekçe vermek suretiyle, uyuşmazlık hakkında karar verilmeden önce şikâyet edileni değiştirebileceği değerlendirilmektedir. Şikâyet edilenin değiştirilmesi durumunda, taraf olarak gösterilen yeni şikâyet edilene bilgi ve belge isteme yazısı gönderilmesi ve incelemenin yeni koşullara göre yeniden yapılması gerekmektedir.***

38- Tüketici hakem heyetlerinin satıcı veya sağlayıcılardan tüketiciler ile yapılan görüşmelere ilişkin ses kayıtlarını talep etme yetkisi var mıdır? Tüketiciler tarafından alınan ses kayıtları delil olarak kabul edilebilir mi?

6502 sayılı Kanun’un “İnceleme” başlıklı 69 uncu maddesinde ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin “Bilgi ve belge isteme yetkisi” başlıklı 12 nci maddesinde, tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebileceği düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca, tüketici hakem heyetlerinin satıcı veya sağlayıcılardan tüketiciler ile yapılan görüşmelere ilişkin ses kayıtlarını talep etme yetkisi olduğu; diğer taraftan bilgi dışı alınan ses kayıtlarının hukuki niteliği tartışmalı olduğundan tüketiciler tarafından alınan ses kayıtlarının delil olarak kabul edilemeyeceği ancak karar verilirken kanaat oluşturulmasında dikkate alınabileceği değerlendirilmektedir.

39- Başvuru sahibinin veya şikâyet edilenin tüketici olup olmadığı hakkında tereddüt yaşanması halinde izlenecek usul ne olmalıdır?

Tüketici hakem heyetlerince yapılan inceleme sırasında başvuru sahibinin ve/veya şikâyet edilenin tüketici olup olmadığı hakkında tereddüt yaşanması halinde:

Tacirler hakkında, ülke geneli için Türkiye Ticaret Sicili Gazetesinden veya Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinden; il ve ilçelerde ticaret ve sanayi odasından, bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasından; ülke genelinde Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinden;

Esnaf hakkında, ülke geneli için Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Sicil Gazetesinden veya Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonundan, illerde esnaf ve sanatkarlar odaları birliklerinden, ilçelerde esnaf ve sanatkarlar odalarından,

bilgi alınabileceği değerlendirilmektedir.

VI- KARAR AŞAMASINA İLİŞKİN SORULAR

40- Tüketici hakem heyeti kararlarında bulunması gereken ve dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesi uyarınca, tüketici hakem heyetleri uyuşmazlıkla ilgili karar verirken tarafların talepleriyle bağlıdır.

Tüketici hakem heyeti kararlarında bulunması gereken asgari unsurlar ise, *Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Karar tutanağı" başlıklı 24 üncü maddesinde* düzenlenmiştir. Bu kapsamda tüketici hakem heyeti kararlarında:

- Kararı veren tüketici hakem heyeti ile başkanın, üyelerin ve raportörün ad ve soyadları,
- Karar numarası,
- Karar tarihi,
- Tarafların ad ve soyadları veya unvanları, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası, varsa vekillerinin ad ve soyadları ile adresleri,
- Başvuru tarihi,
- Başvuru sahibinin talebi,
- Uyuşmazlık bedeli,
- Uyuşmazlık konusu,
- Olayın özeti,
- Şikâyet edilenin savunmasının özeti,
- İnceleme ve gerekçe,
- Karar, kararın tüketici lehine verilmesi durumunda varsa tebligat ve bilirkişi ücretleri,
- İtiraz merci ve süresi,
- Kararı veren başkan ve üyelerin imzaları, bulunmalıdır.

Karar kısmında, gerekçe tekrar edilmeksizin, taleplerden her biri hakkında verilen karar ile taraflara yüklenen borç ve tanınan hakların, sıra numarası altında, açık, şüphe ve tereddüt

uyandırmayacak şekilde yazılması gerekmektedir. Diğer bir ifadeyle kararların tereddüte mahal vermeyecek şekilde açık ve net olması gerekmektedir.

Tüketici hakem heyeti kararlarında altı imza bulunmamalıdır. Heyet, beş kişiden oluştuğu için tüketici dışındaki tarafın tacir veya esnaf ve sanatkâr olma durumuna göre, ilgili üye toplantılara katılmalı ve karara imza atmalıdır. Tacir veya esnaf ve sanatkârı temsil eden üyelerin aynı anda toplantıya katılamaması ve oy kullanmaması gerekmektedir.

Özellikle malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi, hizmetin yeniden görülmesi ve ücretsiz onarım taleplerine ilişkin uyuşmazlıklarda, uyuşmazlık konusunun Türk Lirası karşılığının uyuşmazlık bedeli olarak belirtilmesi önemlidir.

Uyuşmazlık bedelinin belirtilmediği kararlar tüketici mahkemeleri tarafından hukuki yarar yokluğundan iptal edilebilmekte ve/veya icra müdürlükleri tarafından icraya konulmamaktadır.

41- Tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekle birlikte 6502 sayılı Kanun'da düzenleme bulunmayan hallerde neye göre karar verilmelidir?

6502 sayılı Kanun'un "Diğer hükümler" başlıklı 83 üncü maddesinin 1 inci fıkrasında, 6502 sayılı Kanun'da hüküm bulunmayan hallerde genel hükümlerin uygulanacağı düzenlenmiştir.

42- Tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekle birlikte hem 6502 sayılı Kanun'da hem de başka kanunlarda düzenleme bulunan hallerde neye göre karar verilmelidir?

6502 sayılı Kanun'un "Diğer hükümler" başlıklı 83 üncü maddesinin 2 nci fıkrasında, taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olmasının, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemeyeceği düzenlenmiştir.

43- Tarafları aynı olan birden fazla tüketici işlemi nedeniyle meydana gelen birden fazla uyuşmazlığın çözümü tek bir başvuruda birleştirilerek karara bağlanabilir mi?

Örneğin, aynı tüketici tarafından aynı bankadan çekilmiş 5 farklı banka kredisinin dosya masraflarının iadesi talebiyle yapılmış başvurular hakkında tek bir karar verilip verilemeyeceği hususu.

Tüketici işlemlerinin farklı olması nedeniyle tarafları aynı olsa bile birden fazla tüketici işlemi nedeniyle meydana gelen uyuşmazlıkların çözümünün tek bir kararla değil ayrı ayrı karara bağlanması gerektiği değerlendirilmektedir.

44- Tarafları aynı olan tek bir tüketici işlemi nedeniyle meydana gelen farklı uyuşmazlıkların çözümü tek bir başvuruda birleştirilerek karara bağlanabilir mi?

Örneğin, *bir bankadan çekilmiş tek bir banka kredisi* nedeniyle oluşmuş *dosya masrafı, ipotek fek ücreti, yeniden yapılandırma gibi üç uyuşmazlık* hakkında tek bir karar verilip verilemeyeceği hususu.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde, aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlık için ayrı ayrı başvuru yapılması durumuna, uyuşmazlığın değerleri toplamının tüketici hakem heyetinin görev sınırı içinde kalması şartıyla, uyuşmazlıkların tek bir başvuruda birleştirilerek karar verilebileceği; aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlığın değerleri toplamının görev sınırını aşması durumuna uyuşmazlıklar hakkında ayrı ayrı karar verileceği düzenlenmiştir.

45- Tarafları farklı olan birden fazla tüketici işlemi nedeniyle tek bir dilekçe ile tüketici hakem heyetine başvuru yapılması durumunda uyuşmazlıkların çözümü tek bir başvuruda birleştirilerek karara bağlanabilir mi?

Örneğin iki farklı tüketicinin aynı satıcı veya sağlayıcı hakkında 8 farklı tüketici işleminden kaynaklanan uyuşmazlıkların çözülmesi amacıyla tek bir dilekçeyle tüketici hakem heyetine başvuruda bulunması halinde tek bir karar verilip verilemeyeceği hususu.

Tek bir dilekçe ile birden fazla tüketicinin aynı satıcı veya sağlayıcı hakkında başvuruda bulunması durumunda uyuşmazlığın taraflarının farklı olması nedeniyle her bir tüketici uyuşmazlığı için ayrı ayrı karar verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

Yukarıdaki örnek bağlamında uyuşmazlıkların çözümü için 8 farklı karar verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

46- Tarafları aynı uyuşmazlık konuları farklı başvurular karara bağlanabilir mi?

Örneğin, *bir bankadan çekilmiş tek bir banka kredisi* nedeniyle oluşmuş *dosya masrafı, ipotek fek ücreti, yeniden yapılandırma gibi üç uyuşmazlık* hakkında *farklı tarihlerde* veya

Elektronik bir malda farklı zamanlarda meydana gelen arızalar hakkında arızaların meydana geldiği zamanları takiben *farklı tarihlerde* tüketici hakem heyetine başvuruda bulunulup bulunulamayacağı hususu:

Tarafları aynı olan başvurular hakkında tüketici hakem heyetleri tarafından karar verilirken dikkat edilmesi gereken husus uyuşmazlık konularının aynı olup olmadığıdır. Bu tip başvurularda önemli olan husus, aynı tüketici işleminden kaynaklanmakla birlikte uyuşmazlık konularının farklı olmasıdır.

Bu bağlamda tarafları aynı ancak başvuru konuları diğer bir ifade ile uyuşmazlık konuları farklı tüketici başvuruları hakkında tüketici hakem heyeti tarafından karar verilebileceği, karar verilirken Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinin 2 nci fıkrası hükümlerinin göz önünde bulundurulması gerektiği değerlendirilmektedir.

47- 28/05/2014 tarihinden önce yapılmış ancak halen devam eden veya geçerli olan bir tüketici işlemi veya sözleşmesi hakkında mülga 4077 sayılı Kanun'a mı yoksa 6502 sayılı Kanun'a göre mi karar verilecektir?

6502 sayılı Kanun'un "Geçiş Hükümleri" başlıklı Geçici Madde 1'in 2 nci fıkrasında düzenlenen ana kural ve istisnaları uyarınca, 6502 sayılı Kanun'un yürürlük tarihi olan 28/05/2014'ten önce yapılmış olan tüketici işlemlerine, bunların hukuken bağlayıcı olup olmadıklarına ve sonuçlarına kural olarak mülga 4077 sayılı Kanun hükümlerine göre karar verilecektir.

Örneğin 6502 sayılı Kanun yürürlüğe girmeden önce yapılmış bir eser sözleşmesi kapsamında üretilen PVC doğrama nedeniyle uyuşmazlık yaşanması ve uyuşmazlığın çözümü amacıyla hakem heyetine başvurulması durumunda, eser sözleşmelerinin mülga 4077 sayılı Kanun kapsamında olmaması nedeniyle hakem heyetleri tarafından görevsizlik kararı verilmesi ve tüketicilerin genel mahkemelere yönlendirilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan 28/05/2014 tarihinden önce yapılmış olan ve halen geçerli olan tüketici sözleşmelerinin 6502 sayılı Kanun'a aykırı olan hükümleri ise Kanun'un yürürlük tarihinden itibaren uygulanmayacaktır.

Örneğin 6502 sayılı Kanun yürürlüğe girmeden önce yapılmış ve halen devam eden bir devre mülk sözleşmesinin veya banka kredisi sözleşmesinin hukuken bağlayıcı olup olmadığına ve sonuçlarına kural olarak 4077 sayılı Kanun'a göre karar verilecek ancak sözleşmelerin 6502 sayılı Kanuna aykırı hükümleri yürürlük tarihinden itibaren uygulanmayacaktır.

Aynı şekilde 6502 sayılı Kanun yürürlüğe girmeden önce yapılmış ve halen devam eden sözleşmeler için, 6502 sayılı Kanun'un yürürlüğe girdiği tarihten önce işlemeye başlamış hak düşürücü süreler ile zaman aşımı süreleri varsa ve bu süreler dolmamışsa, 6502 sayılı Kanun'da öngörülen sürelerin geçmesiyle hak düşürücü süre ve zamanaşımı süresi dolmuş olacaktır.

Bu bağlamda, 6502 sayılı Kanun'un geçici maddesi gereğince, mülga 4077 sayılı Kanun uyarınca karara bağlanacak uyuşmazlıklarda, hakem heyeti kararının "İnceleme ve Gerekçe" başlığı altında, **"6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Geçiş Hükümleri" başlıklı Geçici Madde 1 hükmünün 2 nci fıkrası uyarınca, somut uyuşmazlığın çözümünde mülga 4077 sayılı Kanun hükümlerinin uygulanmasının gerektiği anlaşılmaktadır"** şeklinde bir ifadeye yer verilebileceği değerlendirilmektedir.

48- Feragat, uzlaşma gibi nedenlerle başvuruya konu uyuşmazlığın tüketici hakem heyeti tarafından karar verilmeden önce çözümlenmesi durumunda yapılacak işlem ne olmalıdır?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde, başvuruya konu uyuşmazlığın, tüketici hakem heyeti tarafından karar verilene kadar çözümlenmesi ve bu durumun ispatına yönelik bilgi veya belgelerin tüketici hakem heyetine iletilmesi durumunda tüketici hakem heyeti tarafından, uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına karar verileceği düzenlenmiştir.

Diğer bir ifade ile tüketici hakem heyeti tarafından karar verilmeden önce başvuruya konu uyuşmazlığın, feragat, uzlaşma gibi nedenlerle çözümlenmesi durumunda başvurunun işleminden kaldırılmaması, uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle tüketici hakem heyeti tarafından “karar verilmesine yer olmadığına” karar verilmesi gerekmektedir.

Karar verilmesine yer olmadığına karar verilebilmesi için uyuşmazlığın çözümlendiğinin ispatına yönelik bilgi veya belgelerin tüketici hakem heyetine sunulması gerekmektedir. Bilgi veya belge sunulmasının mümkün olmadığı durumlarda tüketici tarafından uyuşmazlığın çözümlendiğine dair bir dilekçenin tüketici hakem heyetine sunulmasının yeterli olduğu değerlendirilmektedir.

49- Tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararlar emsal olması bakımından uyuşmazlığın tarafı olmayan kişilere verilebilir veya internette ilan edilebilir mi?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin “Kararın niteliği ve kapsamı” başlıklı 22 nci maddesinde, tüketici hakem heyeti kararlarının tarafları bağlayacağı ve kararların yalnızca verildiği uyuşmazlık için geçerli olacağı düzenlenmiştir. Bu bağlamda tüketici hakem heyeti tarafından verilmiş bir kararın tek başına emsal karar olarak kabul edilemeyeceği dolayısıyla söz konusu kararların üçüncü kişilere verilmesinin veya internet sitesinde yayımlanmasının uygun olmayacağı değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan 1136 sayılı Avukatlık Kanunu'nun, “Avukatlığın amacı” başlıklı 2 nci, “İşlerin stajiyer veya sekreterle takibi, dava dosyalarının incelenmesi ve dosyadan örnek alma” başlıklı 46 ncı, “Örnek çıkarabilme ve tebligat yapabilme hakkı” başlıklı 56 ncı maddeleri uyarınca, avukatların ve stajyer avukatların, tüketici hakem heyetlerindeki başvuru dosyalarını inceleyebilmeleri ve vekâletname veya yetki belgesi sunan avukatların ilgili dosyalardan örnek alabilmeleri mümkündür.

50- Tüketici hakem heyetleri kararlarında yapılan açık maddi hatalar düzeltilebilir mi?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin “Kararın düzeltilmesi” başlıklı 27 nci maddesi uyarınca, tüketici hakem heyeti kararlarında yer alan tarafların kimlik bilgilerine, ticaret unvanlarına ait yanlışlıklar, ifade ve hesap hataları ile diğer benzeri açık hatalar, tüketici hakem heyetince re'sen veya taraflardan birinin yazılı talebi üzerine düzeltilebilir.

Madde metninde düzeltmenin de tüketici hakem heyeti tarafından verilecek bir karar ile yapılması öngörülmüştür. Düzeltme kararı verildiği takdirde, düzeltilen hususlara ilişkin ek karar, tüketici hakem heyetinde bulunan nüshaların altına veya bunlara eklenecek ayrı bir kâğıda yazılır ve imzalanır. Düzeltme kararları on iş günü içinde taraflara tebliğ edilir ve talep edilmesi halinde taraflara verilmiş olan suretlere de düzeltme kararı yazılır ve imzalanır.

51- Tüketici hakem heyeti kararlarının imzalanmasında imza kaşesi kullanılabilir mi?

Bilindiği üzere imza, bir kimsenin yazdığı bir yazı veya düzenlediği bir belge altına, o yazıyı veya belgeyi kendisinin yazdığını veya düzenlediğini onaylamak ve içeriğini kabul ettiğini belirtmek için koymuş olduğu ad ve işarettir.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Karar tutanağı" başlıklı 24 üncü maddesinde, toplantıda alınan kararların, toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanacağı ve hangi hususları kapsayacağı düzenlenmiştir. Söz konusu hüküm uyarınca, tüketici hakem heyeti üyeleri düzenlenen karar tutanağını imzalamakla bu kararı onayladığını ve içeriğini kabul ettiğini belirtmiş olmaktadır.

Diğer taraftan 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun "İmza atamayanların durumu" başlıklı 206 ncı maddesinde, imza atamayanların mühür veya bir alet ya da parmak izi kullanmak suretiyle yapacakları hukuki işlemleri içeren belgelerin senet niteliğini taşıyabilmesinin, noterler tarafından düzenleme biçiminde oluşturulmasına bağlı olduğu düzenlenmiştir.

Dolayısıyla imza atmaya muktedir olan kişilerin imzasını el ile atması; imza atmaya muktedir olmayan kişilerin ise mühür veya bir alet ya da parmak izi kullanmak suretiyle işlem yapabilecekleri kural olarak kabul edilmiştir. Ancak bu şekilde yapılacak hukuki işlemleri içeren belgelerin senet niteliği taşıyabilmesi ise noterler tarafından düzenleme biçiminde oluşturulmasına bağlı kılınmıştır.

Danıştay İdari Dava Daireleri Kurulu'nun E. 2012/2648 sayılı ara kararında, İdari Yargılama Usulü Kanunu'nun 24 ve 25 inci maddelerinin yürürlükte olduğu ve bu hükümlere göre de ***mahkeme kararlarında bulunacak imzanın ıslak imza olarak değerlendirildiği*** ve yerine 5070 sayılı Kanun'un 5 inci maddesinin 1 inci fıkrasına göre güvenli elektronik imza ile atılan imzanın aynı hukuki sonucu doğuracağı belirtilmiştir.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, tüketici hakem heyeti kararlarının üyeler tarafından ıslak imza ile imzalamaları gerekmekte olup, imza kaşesi kullanılmasının mümkün olmadığı değerlendirilmektedir.

52- Karar defteri kullanımına devam edilmekte midir?

"Karar defteri" kavramına mülga Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği'nin "Karar tutanağı" başlıklı 22 nci maddesinde yer verilmiş olup, söz konusu maddede, toplantıda görüşülen konuların ve alınan kararların en az iki nüsha olarak, toplantı sırasında tutanakla tespit edileceği, tutanağın başkan ve toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanacağı, bu nüshalardan birinin dosyasında muhafaza edileceği diğerinin ise sayfaları müteselsil sıra numaralı karar defterine yapıştirilerek il müdürlüğü veya kaymakamlık mührü ile mühürleneceği düzenlenmiştir.

Bununla birlikte Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği, 27/11/2014 tarihinde 1/8/2003 tarihli ve 25186 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Yürürlükten kaldırılan yönetmelik" başlıklı 32 nci maddesi ile yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlükte bulunan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde "karar defteri" kavramına yer verilmemiş olup, kararların arşivlenmesi hususu "Karar tutanağı" başlıklı 24 üncü maddede düzenlenmiştir. Söz konusu madde uyarınca karar tutanağı toplantı tarihine ve gündem sırasına göre arşivlenecek ve onaylı bir örneği dosyasında muhafaza edilecektir.

Bu bağlamda karar tutanaklarının toplantı tarihine ve gündem sırasına göre klasörlenerek arşivlenmesinin gerekli ve yeterli olduğu değerlendirilmekte olup, karar defteri kullanılmasına gerek bulunmamaktadır.

VII- KARARLARIN TEBLİĞİNE VE KARARDA TEBLİGAT VE BİLİRKİŞİ ÜCRETLERİNİN BELİRTİLMESİNE İLİŞKİN SORULAR

53- Tüketici hakem heyeti kararlarının taraflara tebliğinde izlenecek usul nedir? Kararların tebliği, adi posta ile mi, taahhütlü mektupla mı, iadeli taahhütlü mektupla mı, tebligatla mı yapılmalıdır?

6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 2 nci fıkrasında, tüketici hakem heyeti kararlarının 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre taraflara tebliğ edileceği düzenlenmiştir.

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın tebliği" başlıklı 25 inci maddesinde, tüketici hakem heyeti kararlarının alındığı tarihten itibaren on iş günü içinde taraflara yazılı olarak ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre tebliğ edileceği, tarafların temsilinin avukatla yapılması halinde tebligatın avukata yapılacağı, **kararların taraflara taahhütlü mektupla gönderilmesinin esas olduğu**, gecikmesi halinde zarar doğabilecek işlerde, gerekçe belirtilmek suretiyle, memur vasıtasıyla tebligat yaptırılabilen hüküm altına alınmıştır.*

54- Tüketici hakem heyeti kararları taraflara elden tebliğ edilebilir mi? Bu durumda tebligat ücreti tüketici hakem heyeti kararında belirtilebilir mi?

6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 2 nci fıkrasında, tüketici hakem heyeti kararlarının 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre taraflara tebliğ edileceği düzenlenmiştir.

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın tebliği" başlıklı 25 inci maddesinde, tüketici hakem heyeti **kararlarının alındığı tarihten itibaren on iş günü içinde taraflara yazılı olarak** ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre tebliğ edileceği, tarafların temsilinin avukatla yapılması halinde tebligatın avukata yapılacağı, **kararların taraflara taahhütlü mektupla gönderilmesinin esas olduğu**, gecikmesi halinde zarar doğabilecek işlerde, gerekçe belirtilmek suretiyle, memur vasıtasıyla tebligat yaptırılabilen hüküm altına alınmıştır.*

Yukarıda bahsi geçen mevzuat hükümleri uyarınca, hakem heyetlerince verilen kararların taraflara elden ve imza karşılığı tebliğ edilmesinde mevzuata aykırı bir durum bulunmadığı değerlendirilmektedir.

*Diğer taraftan 6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 7 nci fıkrası ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 31 inci maddesinde, tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda, tebligat ve bilirkişi ücretlerinin 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedileceği aynı **Yönetmeliğin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde**, uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlandığı durumlarda,*

karşı tarafça ödenmesi gereken bilirkişi ve tebligat ücretinin kararda belirtileceği hüküm altına alınmıştır.

Tebliğat ve bilirkişi ücretlerine kararda yer verilmesi gerektiğinden ve kararların taraflara taahhütlü mektupla tebliğ edilmesi esas olduğundan ayrıca kararın verilmesi aşamasında kararın elden tebliğ alınıp alınmayacağı bilinemeyeceğinden, elden tebliğ alınmış olan kararlarda da tebligat ve bilirkişi ücretlerine yer verilmesinde herhangi bir sakınca bulunmadığı değerlendirilmektedir.

Bu kapsamda, tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda satıcı veya sağlayıcı tarafından ödenmesi gereken tebligat ve bilirkişi ücretlerine hakem heyeti kararında yer verilmesi ve tebligat ücreti hesaplanırken uyuşmazlığın çözümü ile ilgili yapılan tüm yazışmaların dikkate alınması gerekmektedir.

55- Tüketici hakem heyeti kararının tebliğ edilememesi halinde izlenecek usul ne olmalıdır?

Bilindiği üzere 6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 2 nci fıkrasında, tüketici hakem heyeti kararlarının 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre taraflara tebliğ edileceği düzenlenmiştir.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın tebliği" başlıklı 25 inci maddesinde, tüketici hakem heyeti kararlarının alındığı tarihten itibaren on iş günü içinde taraflara yazılı olarak ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre tebliğ edileceği, tarafların temsilinin avukatla yapılması halinde tebligatın avukata yapılacağı, kararların taraflara taahhütlü mektupla gönderilmesinin esas olduğu, gecikmesi halinde zarar doğabilecek işlerde, gerekçe belirtilmek suretiyle, memur vasıtasıyla tebligat yaptırılabilmesi hüküm altına alınmıştır.

7201 sayılı Tebligat Kanunu'nun,

"Bilinen adreste tebligat" başlıklı 10 uncu maddesinde, tebligatın, tebliğ yapılacak şahsa bilinen en son adresinde yapılacağı;

Bilinen en son adresin tebligata elverişli olmadığına anlaşılması veya tebligat yapılamaması halinde, muhatabın adres kayıt sisteminde bulunan yerleşim yeri adresinin, bilinen en son adresi olarak kabul edileceği ve tebligatın buraya yapılacağı;

Kendisine tebliğ yapılacak şahsın müracaatı veya kabulü şartıyla her yerde tebligat yapılmasının mümkün olduğu;

"Vekile ve kanuni mümessile tebligat" başlıklı 11 inci maddesinde, vekil vasıtasıyla takip edilen işlerde tebligatın vekile yapılacağı;

"Hükmi şahıslara ve ticarethanelere tebligat" başlıklı 12 nci maddesinde, hükmi şahıslara tebliğin yetkili mümessillerine, bunlar birden ziyade ise, yalnız birine yapılacağı;

Bir ticarethanenin muamelelerinden doğan ihtilaflarda, ticari mümessiline yapılan tebliğin geçerli olduğu;

“Hükmi şahısların memur ve müstahdemlerine tebligat” başlıklı 13 üncü maddesinde hükmi şahıslar namına kendilerine tebliğ yapılacak kimseler her hangi bir sebeple mutat iş saatlerinde iş yerinde bulunmadıkları veya o sırada evrakı bizzat alamayacak bir halde oldukları takdirde tebliğin, orada hazır bulunan memur veya müstahdemlerinden birine yapılacağı;

“Aynı konutta oturan kişilere veya hizmetçiye tebligat” başlıklı 16 ncı maddesinde, kendisine tebliğ yapılacak şahıs adresinde bulunmazsa tebliğ kendisi ile aynı konutta oturan kişilere veya hizmetçilerinden birine yapılacağı;

“Muhatabın muvakkaten başka yere gitmesi” başlıklı 20 nci maddesinde, 13, 14, 16, 17 ve 18 inci maddelerde yazılı şahısların, kendisine tebliğ yapılacak kimsenin muvakkaten başka yere gittiğini belirtmesi durumunda, keyfiyetin ve beyanda bulunanın adı ve soyadının tebliğ mazbatasına yazılarak beyan yapan tarafından imzalanacağı ve tebliğ memurunun tebliğ evrakını bu kişilere vereceği, bu kişilerin tebliğ evrakını kabule mecbur oldukları;

Kendisine tebliğ yapılacak kimsenin muvakkaten başka bir yere gittiğini belirten kimsenin, beyanını imzadan imtina etmesi durumunda, tebliğ edenin bu beyanı şerh ve imza edeceği; bu durumda ve tebliğ evrakının kabulden çekinme halinde tebligatın 21 inci maddeye göre yapılacağı;

Bu maddeye göre yapılacak tebligatlarda tebliğin, tebliğ evrakının 13, 14, 16, 17 ve 18 inci maddelerde yazılı kişilere verildiği tarihte veya ihbarname kapıya yapıştırılmışsa bu tarihten itibaren onbeş gün sonra yapılmış sayılacağı;

“Tebliğ imkansızlığı ve tebellüğden imtina” başlıklı 21 inci maddesinde, kendisine tebligat yapılacak kimse veya yukarıdaki maddeler mucibince tebligat yapılabilecek kimselerden hiçbiri gösterilen adreste bulunmaz veya tebellüğden imtina ederse, tebliğ memurunun tebliğ olunacak evrakı, o yerin muhtar veya ihtiyar heyeti azasından birine veyahut zabıta amir ve memurlarına imza mukabilinde teslim edeceği ve tesellüm edenin adresini ihtiva eden ihbarnameyi gösterilen adresteki binanın kapısına yapıştırmakla beraber, adreste bulunmama halinde tebliğ olunacak şahsa keyfiyetin haber verilmesini de mümkün oldukça en yakın komşularından birine, varsa yönetici veya kapıcıya da bildirileceği; ihbarnamenin kapıya yapıştırıldığı tarihin, tebliğ tarihi sayılacağı;

Gösterilen adres muhatabın adres kayıt sistemindeki adresi olup, muhatap o adreste hiç oturmamış veya o adresten sürekli olarak ayrılmış olsa dahi, tebliğ memurunun tebliğ olunacak evrakı, o yerin muhtar veya ihtiyar heyeti azasından birine veyahut zabıta amir veya memurlarına imza karşılığında teslim edeceği ve tesellüm edenin adresini ihtiva eden ihbarnameyi gösterilen adresteki binanın kapısına yapıştıracığı; ihbarnamenin kapıya yapıştırıldığı tarihin tebliğ tarihi sayılacağı; muhtarın, ihtiyar heyeti azalarının, zabıta amir ve memurlarının yukarıdaki fıkralar uyarınca kendilerine teslim edilen evrakı kabule mecbur oldukları;

“İlanen tebligat” başlıklı 28 inci maddesinde, adresi meçhul olanlara tebligatın ilanen yapılacağı, yukarıdaki maddeler mucibince tebligat yapılamayan ve ikametgâhı, meskeni veya iş yeri de bulunamayan kimsenin adresinin meçhul sayılacağı;

Adresin meçhul olması halinde keyfiyetin tebliğ memuru tarafından mahalle veya köy muhtarına şerh verdirilmek suretiyle tespit edileceği; bununla beraber tebliği çıkaran merciinin, muhatabın adresini resmî veya hususi müessese ve dairelerden gerekli gördüklerine soracağı ve zabıta vasıtasıyla tahkik ve tespit ettireceği;

Yabancı memleketlerde oturanlara ilan tebligat yapılmasını icap ettiren ahvalde tebliği çıkaran merciinin, tebliğ olunacak evrak ile ilan suretlerini yabancı memlekette bulunan kimsenin malum adresine ayrıca iadeli taahhütlü mektupla göndereceği ve posta makbuzunu dosyasına koyacağı;

“Usulüne aykırı tebliğin hükmü” başlıklı 32 nci maddesinde, tebliğin usulüne aykırı yapılmış olduğu durumlarda bile, muhatabı tebliği öğrenmiş ise tebliğin geçerli sayılacağı; muhatabın beyan ettiği tarihin, tebliğ tarihi olarak kabul edileceği;

“Adres değiştirmenin bildirilmesi mecburiyeti” başlıklı 35 inci maddesinde, kendisine veya adresine kanunun gösterdiği usullere göre tebliğ yapılmış olan kimsenin, adresini değiştirmesi durumunda, yenisini hemen tebliği yaptırmış olan kaza merciine bildirmeye mecbur olduğu; bu takdirde bundan sonraki tebliğlerin bildirilen yeni adrese yapılacağı;

Adresini değiştiren kimsenin yenisini bildirmedeği ve adres kayıt sisteminde yerleşim yeri adresi de tespit edilemediği takdirde, tebliğ olunacak evrakın bir nüshası eski adrese ait binanın kapısına asılacağı ve asılma tarihinin tebliğ tarihi sayılacağı; bundan sonra eski adrese çıkarılan tebliğlerin muhataba yapılmış sayılacağı;

Daha önce tebligat yapılmamış olsa bile, tüzel kişiler bakımından resmî kayıtlardaki adreslerin esas alınacağı ve bu madde hükümlerinin uygulanacağı;

Daha önce yurt dışındaki adresine tebligat yapılmış Türk vatandaşının, yurt dışı adresini değiştirmesi ve bunu tebliğ çıkaran merciye bildirmemesi ve adres kayıt sisteminden de yerleşim yeri adresinin tespit edilememesi durumunda, bu kişinin yurt dışında daha önce tebligat yapılan adresine Türkiye Büyükelçiliği veya Konsoloslğunca 25/a maddesine göre gönderilen bildirim adresine ulaştığının belgelendiği tarihten itibaren otuz gün sonra tebligatın yapılmış sayılacağı düzenlenmiştir.

Diğer taraftan 7201 sayılı Kanun’un “Cezai Hükümler”i düzenleyen 52 ila 57 nci maddeleri arasında, adı geçen Kanunun uygulanmasına ve/veya tebligatın yapılmasına engel olunması durumunda karşılaşılabilecek cezai müeyyideler hüküm altına alınmıştır.

Yukarıda bahsi geçen hükümlerden de açıkça anlaşılacağı gibi, 7201 sayılı Kanun uyarınca tebligat ya muhatabına ya da muhatabı yerine Kanun’da sayılan kişilere tebliğ edilecek veya belli durumlarda tebliğ edilmiş sayılacaktır. Diğer bir ifade ile 7201 sayılı Kanun uyarınca bir tebligatın yapılamaması gibi bir durum söz konusu olmamaktadır.

Tüketici hakem heyetlerinin tebligat konusunda 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine tabii olduğu göz önüne alındığında, bilgi - belge isteme, karar vb. yazıların taraflara tebliğ edilememesi nedeniyle geri dönmesi durumunda söz konusu yazıların 7201 sayılı Kanun hükümleri uyarınca tebliğ edilmesi veya tebliğ edilmiş sayılması için tüketici hakem heyetlerince gerekli tedbirlerin alınması gerektiği değerlendirilmektedir.

56- Tüketici lehine olan ancak mülga 4077 sayılı Kanun’a göre karara bağlanacak uyuşmazlıklar için de tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsiline ilişkin karar verilecek midir?

Başvurunun ne zaman yapıldığına veya uyuşmazlığın hangi kanuna göre karara bağlandığına bakılmaksızın 28/05/2014 tarihinden sonra verilecek bütün hakem heyeti

kararlarında bilirkişi ve tebligat ücretlerinin tahsiline ilişkin ifade bulunması gerektiği değerlendirilmektedir.

57- Kararda ödenmesi gereken bilirkişi ücretinin belirtilmesinde brüt miktar mı net miktar mı esas alınmalıdır?

Kararda ödenmesi gereken bilirkişi ücretinin belirtilmesinde *brüt miktarın* esas alınması gerektiği değerlendirilmektedir.

58- Düzeltme kararı verilmesi durumunda söz konusu kararın tebliği için yapılacak tebligat masrafı hangi tarafa yükletilecektir?

6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 7 nci fıkrasında tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda, tebligat ve bilirkişi ücretlerinin 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedileceği düzenlenmiştir.

6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 7 nci fıkrasında yapılan düzenlemenin amacı satıcı ve sağlayıcılar üzerinde caydırıcı bir etki yaratarak, tüketicilerin mağduriyetlerini gidermeye teşvik etmek, tüketicileri gereksiz yere tüketici hakem heyetlerine yönlendirmelerini engellemektir.

Diğer taraftan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili" başlıklı 31 inci maddesinde, uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine karar verilmesi veya uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına hükmedilmesi hallerinde tebligat ve bilirkişi ücretlerinin Bakanlığımızca karşılanacağı düzenlenmiştir.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, tüketici hakem heyeti tarafından verilen bir kararda yapılan maddi bir hatanın düzeltilmesi amacıyla alınan düzeltme kararının taraflara tebliği için yapılacak tebligat masrafının Bakanlığımızca karşılanması gerektiği değerlendirilmektedir.

59- Başvuruya konu uyuşmazlığın karar verilene kadar çözümlenmesi durumunda, teknik veya özel görüş içeren bilirkişi raporları için ödenecek bilirkişi ücreti kim tarafından karşılanacaktır?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili" başlıklı 31 inci maddesinde, uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine karar verilmesi veya *uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına hükmedilmesi hallerinde tebligat ve bilirkişi ücretlerinin Bakanlığımızca karşılanacağı düzenlenmiştir.*

60- Tüketici hakem heyeti tarafından karar verilmeden önce, başvuruya konu uyuşmazlığın feragat, uzlaşma gibi nedenlerle çözümlenmesi ve karar verilmesine yer

olmadığına karar verilmesi durumunda tebligat ve bilirkişi ücretleri hangi tarafa yükletilecektir?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde, başvuruya konu uyuşmazlığın, tüketici hakem heyeti tarafından karar verilene kadar çözümlenmesi ve uyuşmazlığın konusuz kalması durumunda tüketici hakem heyeti tarafından "karar verilmesine yer olmadığına" karar verileceği düzenlenmiştir.

Ayrıca bahsi geçen Yönetmeliğin "*Tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili*" başlıklı 31 inci maddesinde, uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine karar verilmesi veya *uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına hükmedilmesi hallerinde tebligat ve bilirkişi ücretlerinin Bakanlığımızca karşılanacağı düzenlenmiştir.*

VIII- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE TEMSİLE VE AVUKATLIK İŞLEMLERİNE İLİŞKİN SORULAR

61- Tüketici hakem heyetlerinde tüketiciler yakınları tarafından temsil edilebilirler mi?

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde, Tüketici hakem heyetine başvuruların, şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılabileceği; "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde, tüketici hakem heyetlerinde tarafların *avukatla temsil edilebileceği düzenlenmiştir.**

Bu bağlamda tüketici hakem heyetlerine başvurunun tüketici tarafından yapılması esas olmakla birlikte, tüketici hakem heyetlerinde tarafların avukatla da temsil edilebilmesi mümkündür.

62- Tüketici hakem heyetlerine avukat vasıtasıyla yapılan başvurularda sunulan vekaletnamelerin sahip olması gereken zorunlu bir şekli şart var mıdır?

1136 sayılı Avukatlık Kanunu'nun "Örnek çıkarabilme ve tebligat yapabilme hakkı" başlıklı 56 ncı maddesinde, vekaletnamelerin Türkiye için tek tip olduğu, vekaletnamenin biçim ve içeriğinin Türkiye Barolar Birliği ile Türkiye Noterler Birliği tarafından hazırlanacağı düzenlenmiştir.

Ayrıca 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun "Vekaletnamenin ibrazı" başlıklı 76 ncı maddesinde, avukatın açtığı veya takip ettiği dava ve işlerde, noter tarafından onaylanan ya da düzenlenen vekaletname aslını veya avukat tarafından onaylanmış aslına uygun örneğini, dava yahut takip dosyasına konulmak üzere ibraz etmek zorunda olduğu; diğer taraftan kamu kurum ve kuruluşlarının avukatlarına, yetkili amirleri tarafından usulüne uygun olarak düzenlenip verilmiş olan temsil belgelerinin de geçerli olduğu bu temsil belgelerinin ayrıca noterce onaylanmasına gerek olmadığı hüküm altına alınmıştır.

Yukarıda belirtilen hükümler çerçevesinde, *tüketici hakem heyetlerine avukatlar tarafından tüketici vekili olarak yapılan başvurularında, başvuru ekinde noter tarafından onaylanan ya da düzenlenen vekaletnamenin aslının veya avukat tarafından onaylanmış aslına uygun örneğinin sunulması gerektiği değerlendirilmektedir.*

63- Tüketici hakem heyetlerine avukat vasıtasıyla yapılan başvuruların ve sunulan bilgi ve belgelerin ekinde bulunan vekaletnamelerde vekalet pulu ve/veya suret harcı bulunması zorunlu mudur?

“Vekalet pulu”, 1136 sayılı Avukatlık Kanunu’nun “Stajiyerlere barolarca yapılacak yardım” başlıklı 27 nci maddesinde düzenlenmiş olup, maddenin 3 üncü fıkrasında “Avukatlarca vekaletname sunulan merciler, pul yapıştırılmamış veya pulu noksan olan vekaletname ve örneklerini kabul edemez. Gerektiğinde ilgiliye on günlük süre verilerek bu süre içinde pul tamamlanmadıkça vekaletname işleme konulamaz” hükmü düzenlenmiştir.

“Suret Harçları” ise, 492 sayılı Harçlar Kanunu’nda alınması öngörülen harçlardan biri olup, Kanun’un “Harçdan müstesna işlemler” başlıklı 13 üncü maddesinde, “Yetkili makamların isteyecekleri ilam ve sair evrak suretleri”nin harçtan müstesna olduğu düzenlenmiştir. Diğer taraftan avukatların tasdik ettiği vekâletname suretlerinden, tasdikli fotokopiler dâhil, alınacak suret harçları ise aynı Kanun’un 1 sayılı Tarifesinde “D) Diğer yargı harçları (Müşterek Kısım)” “I-Suret harçları” başlığı altında düzenlenmiştir.

Yukarıda yer alan mevzuat hükümleri birlikte değerlendirildiğinde, tüketici hakem heyetlerine avukat vasıtasıyla yapılan müracaatların ekinde bulunan vekâletnamelerde, vekâlet pulunun bulunmasının zorunlu olduğu diğer taraftan, tüketici hakem heyetlerinin yargı mercii olmamaları nedeniyle aynı vekâletnameler için suret harcının ödenmesine gerek bulunmadığı değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan aynı avukat tarafından aynı dosya için farklı zamanlarda birden fazla belge ibraz edilmek istenmesi durumunda, dosyaya vekâlet pulu yapıştırılmış tek bir vekâletname sunulmuş olmasının yeterli olduğu değerlendirilmektedir.

64- Avukatlar ve stajyer avukatlar tüketici hakem heyetlerinde görülmekte olan uyumsuzlukların dosyalarını inceleyebilirler mi?

1136 sayılı Avukatlık Kanunu’nun, “Avukatlığın amacı” başlıklı 2 nci maddesinde, yargı organlarının, emniyet makamlarının, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile kamu iktisadi teşebbüslerinin, özel ve kamuya ait bankaların, noterlerin, sigorta şirketlerinin ve vakıfların, avukatlara görevlerinin yerine getirilmesinde yardımcı olmak zorunda olduğu, kanunlarındaki özel hükümler saklı kalmak kaydıyla, bu kurumların avukatın gerek duyduğu bilgi ve belgeleri avukatın incelemesine sunmakla yükümlü olduğu ancak bu belgelerden örnek alınmasının vekâletname ibrazına bağlı olduğu düzenlenmiştir.

Aynı Kanun’un “İşlerin stajyer veya sekreterle takibi, dava dosyalarının incelenmesi ve dosyadan örnek alma” başlıklı 46 nci maddesinde, Avukatın veya stajyerin, vekâletname olmaksızın dava ve takip dosyalarını inceleyebileceği, bu inceleme isteğinin ilgililerce yerine getirilmesinin zorunlu olduğu ancak vekâletname ibraz etmeyen avukata dosyadaki kâğıt veya belgelerin örneğinin veya fotokopisinin verilemeyeceği; “Örnek çıkarabilme ve tebligat

yapabilme hakkı” başlıklı 56 ncı maddesinde, avukatların veya avukatlık ortaklığının başkasını tevkil etme yetkisini haiz oldukları bütün vekâletnamelerini kapsayacak şekilde bir başka avukata veya avukatlık ortaklığına vekâletname yerine geçen yetki belgesi verebileceği ve bu yetki belgesinin vekâletname hükmünde olduğu düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca, avukatların ve stajyer avukatların tüketici hakem heyetlerindeki başvuru dosyalarını inceleyebilecekleri, vekâletname veya yetki belgesi sunan avukatların ilgili dosyalardan gerekli bilgi ve örnekleri alabilecekleri, diğer taraftan sunulan vekâletnamelerde baro pulunun bulunmasının zorunlu olduğu değerlendirilmektedir.

65- Avukatlar ofislerinin buldukları yer tüketici hakem heyetine vekâleten başvuruda bulunabilirler mi?

Tüketici hakem heyetlerinin yer yönünden yetkisi, **6502 sayılı Kanun’un “Başvuru” başlıklı 68 inci maddesinin 3 üncü fıkrasında** “Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir” hükmüyle **emredici biçimde düzenlenmiştir**. Bu kapsamda bir tüketici hakem heyetine başvuruda bulunulabilmesi için tüketicinin söz konusu hakem heyetinin bulunduğu yerde ikamet etmesi veya tüketici işleminin söz konusu tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerde yapılması gerekmektedir.

Ayrıca Yargıtay Hukuk Genel Kurulu’nun 13/04/2011 tarihli ve E. 2010/11-741, K. 2011/145 sayılı kararında, “Yetki kuralları, bütün davalar ve bazı davalar için olmak üzere ikiye ayrılır. Bunlardan kural olarak bütün davalar için uygulanan yetki kuralına, ‘genel yetki kuralı’ ve bu mahkemeye de ‘genel yetkili mahkeme’ denilmektedir.(...)”

Bundan başka, bazı davalar için davalının ikametgâhı mahkemesinin yanında, başka yer mahkemeleri de yetkili kılınmıştır. (...) İşte bazı dava veya dava çeşitleri için kabul edilen istisnai nitelikteki yetki kurallarına (genel olmayıp, yalnız belirli durumlara ilişkin oldukları için) ‘özel yetki kuralları’ denir.

Kural olarak, özel yetki genel yetkiyi kaldırmaz, yani onunla birlikte uygulanır. Bu durumda davacı, isterse genel yetkili (davalının ikametgahındaki) mahkemede, dilerse özel yetkili (sözleşmeden doğan davalarda sözleşmenin yerine getirileceği yerdeki) mahkemede davasını açabilir.

Fakat istisnai olarak, bazı davaların mutlaka belli bir yer mahkemesinde açılması kanunla öngörülmüştür ki, bu halde kesin yetki söz konusudur. Örneğin gayrimenkulün aynına ilişkin davalar, yalnız gayrimenkulün bulunduğu yerde açılabilir, davalının ikametgâhı mahkemesinde açılmaz. Bu hallerde (kesin yetki hallerinde), genel yetki kaldırılmış olup, dava yalnız bu özel (ve kesin) yetkili mahkemede açılabilir” denilmektedir.

Bu bağlamda, **6502 sayılı Kanun’un “Başvuru” başlıklı 68 inci maddesinin 3 üncü fıkrasında emredici şekilde düzenlenen ve başvuruların, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabileceğini düzenleyen hükmün kesin yetki kuralı olduğunun kabulü gerekmektedir.**

Diğer taraftan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin “Görev alanı” başlıklı 6 ncı maddesinde de, “Tüketici hakem heyetleri görev ve yetki alanına giren başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır. **Görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruları,**

tüketicinin başvuru yapabileceği yerleri de belirterek başvuru sahibine iade eder” hükmü düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen hükümler ve Yargıtay kararı uyarınca, 6502 sayılı Kanun’un “Başvuru” başlıklı 68 inci maddesinin 3 üncü fıkrasında, tüketici hakem heyetlerinin yetkisinin “kesin yetki kuralı” ile “emredici” şekilde düzenlenmesi nedeniyle, başvuruların tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılması gerektiği; yetki alanı dışında kalan başvuruların ise hakem heyetince karar alınmasına gerek olmaksızın, tüketici hakem heyeti başkanlığı tarafından, başvuru yapılabilecek yerler de belirtilerek başvuru sahibine iade edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

66- Tüketici ile vekili avukat arasında vekâlet ücretinden kaynaklanan uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekte midir?

6502 sayılı Kanun’un “Kuruluşu ve görev alanı” başlıklı 66 ncı maddesi uyarınca tüketici hakem heyetleri, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuştur.

6502 sayılı Kanun’un, “Tanımlar” başlıklı 3 üncü maddesinde, “Tüketici işlemi” mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi, “Tüketici” ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

Söz konusu tanımla, daha önce yüksek yargı kararları ile mülga 4077 sayılı Kanun’un dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin görev alanı dışında bırakılan eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet ve bankacılık sözleşmeleri 6502 sayılı Kanun’un dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin görev alanına alınmış olmaktadır.

Nitekim Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin 03/11/2015 tarihli ve E. 2015/32601, K. 2015/31776 sayılı kararında, “(...) Dava, haksız azil sebebiyle vekâlet ücreti istemine ilişkindir (...) davacı avukat, eldeki davada vekâlet ücretinin tahsilini istemekte olup, bu husustaki ihtilafın taraflar arasındaki vekâlet akdinden kaynaklandığı hususunda duraksama bulunmamaktadır. Dava 9.05.2014 tarihinde açılmış olup, dava tarihi itibarıyla 4077 sayılı yasa yürürlüktedir. 4077 sayılı yasanın yürürlükte bulunduğu dönemde ise vekâlet akdi ve bu ilişkiden kaynaklanan uyuşmazlıklar Tüketici Yasası kapsamı dışında bulunmaktadır.

Öte yandan 28.5.2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı yasanın geçici 1. Maddesinde “bu kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce açılmış olan davalar açıldıkları mahkemelerde görülmeye devam eder” hükmü mevcut olup, bu hüküm uyarınca 6502 sayılı yasadaki düzenlenen vekâlet akdi hususunda Tüketici Mahkemesinin görevli olabilmesi için davanın 28.5.2014 tarihinden sonra açılması zorunludur” ifadelerine yer verilerek bu durum tespit edilmiştir.

Ayrıca 6502 sayılı Kanun’un “Başvuru” başlıklı 68 inci maddesinde, her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için tespit ve ilan edilen parasal sınırlar altında kalan tüketici uyuşmazlıkları için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılmasının zorunlu olduğu düzenlenmiştir.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında:

Ticari veya mesleki olmayan bir uyuşmazlığın takibi amacıyla bir avukata vekâlet verilmesi;

Söz konusu vekâletin dava takibi amacıyla 6502 sayılı Kanun'un yürürlüğe girdiği tarihten sonra açılan bir davada kullanılması;

Vekil ile müvekkil arasında belirlenen vekâlet ücretinin her yıl tüketici hakem heyetleri için belirlenen parasal sınırlar içinde kalması;

şartlarının bir arada bulunması durumunda, vekalet ücreti nedeniyle vekil ile müvekkil arasında yaşanan uyuşmazlığın 6502 sayılı Kanun kapsamına, dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girdiği değerlendirilmektedir.

67- Tüketici hakem heyetleri karşı taraf avukatlık ücretine hükmedebilir mi?

6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz başlıklı" 70 inci maddesinde ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde, tüketici hakem heyetlerinde tarafların avukatla temsil edilebileceği ancak, tüketici hakem heyetleri tarafından lehine karar verilen tarafın avukatına vekâlet ücreti ödenmesine karar verilmeyeceği açıkça düzenlenmiştir.

Diğer bir ifadeyle bir avukatın tüketici hakem heyetinde bir tüketiciyi, satıcı veya sağlayıcıyı vekâleten temsil etmesi mümkün olmakla birlikte, uyuşmazlığın müvekkili lehine sonuçlanması durumunda tüketici hakem heyeti tarafından karşı taraf avukatlık ücretine karar verilmesi mümkün değildir.

68- Tüketici hakem heyeti tarafından tüketici lehine verilen bir karara karşı açılan itiraz davasında, tüketici hakem heyeti kararının iptal edilmesi durumunda tüketici aleyhine tüketici mahkemesi tarafından hükmedilecek karşı taraf avukatlık ücreti ne olmalıdır?

Bilindiği üzere, mahkemelere yansıyan ve tarafların avukatla temsil edildiği uyuşmazlıklarda, uyuşmazlığın lehine sonuçlandığı tarafın avukatına ödenmek üzere karşı taraf avukatlık ücretine hükmedilmektedir.

Tüketici mahkemelerinde hükmedilecek karşı taraf avukatlık ücretine ilişkin olarak **6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 6 ncı fıkrasında** özel bir hüküm öngörülmüş, tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedileceği düzenlenmiştir.

Söz konusu hükmün konulmasındaki amaç, tüketicinin hak arama yollarına başvurmalarını özendirmek ve tüketici hakem heyetleri tarafından tüketici lehine verilen bir kararın itiraz üzerine tüketici mahkemesi tarafından iptal edilmesi durumunda, karşı tarafın avukatına ödenecek ücreti asgari seviyede tutarak tüketicilerin daha fazla mağdur olmalarının önüne geçmektir.

Nitekim **6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 6 ncı fıkrasının iptali talebiyle Anayasa Mahkemesi nezdinde açılan davada verilen 15/11/2017 tarihli**

ve E. 2016/162, K. 2017/156 sayılı ret kararında, dava değerine yakın veya dava değeri kadar vekalet ücretinin karşı tarafa ödenmesi riski ile karşı karşıya kalan tüketicilerin en baştan itibaren hakkını aramakta isteksiz davranmasının ve bu şekilde hak arama özgürlüğünün engellenmesinin kuvvetle muhtemel olduğu; mevcut düzenleme ile kanun koyucunun dava değeri ve davalının sıfatını dikkate alarak vekalet ücretini orantılı ve makul bir seviyede tutmayı amaçladığı belirtilmiştir

Diğer taraftan mahkemelerde, tüm hukuki yardımlarda, taraflar arasındaki uyuşmazlığı sonlandıran her türlü merci kararlarında ve ayrıca kanun gereği mahkemelerce karşı tarafa yükletilmesi gereken avukatlık ücretlerinde esas alınacak maktu tutarlar ve nisbi oranlar, 1136 sayılı Avukatlık Kanunu uyarınca Türkiye Barolar Birliği tarafından her yıl hazırlanan ve Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren “Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi”nde belirlenmektedir.

2014 tarihinden bu yana yürürlüğe giren Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi başlıklı tebliğler incelendiğinde, söz konusu tebliğlerin avukatlık asgari ücret tarifesinin nisbi oranlarını düzenleyen üçüncü kısmının nasıl uygulanacağını belirleyen “Tarifelerin üçüncü kısmına göre ücret” başlıklı maddelerinde, nisbi tarifelerin “maktu ücretlerin altında kalmamak kaydıyla” uygulanacağına ilişkin bir düzenleme bulunduğu tespit edilmiştir.

6502 sayılı Kanun’un “Karar ve karara itiraz” başlıklı 70 inci maddesinin 6 ncı fıkrasına açıkça aykırı olması, uygulamada karışıklık ve tereddüt yaratması ile hak arama konusunda tüketicilerin cesaretini kırması nedenleriyle; nisbi tarifelerin maktu ücretlerin altında kalmamak kaydıyla uygulanacağına ilişkin düzenlemeye Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi başlıklı tebliğlerde yer verilmemesine veya tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, uyuşmazlığın tüketici aleyhine sonuçlanması durumunda söz konusu hükmün uygulanmayacağına yönelik bir istisnai düzenleme yapılması gerektiğine ilişkin olarak Türkiye Barolar Birliği nezdinde Bakanlığımız tarafından girişimde bulunulmuştur.

Bakanlığımızca bulunulan girişimler sonucunda, **30/12/2017 tarihli ve 30286 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi başlıklı tebliğin “Tüketici mahkemeleri ve tüketici hakem heyetlerinde ücret” başlıklı 12 nci maddesinin 1 inci fıkrasında,** tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedileceği açıkça düzenlenmiş ve **“Tarifelerin üçüncü kısmına göre ücret” başlıklı 13 üncü maddesinin 1 inci fıkrasında,** nisbi tarifelerin maktu ücretlerin altında kalmamak kaydıyla uygulanacağına ilişkin düzenlemeye tüketiciler lehine istisna getirilmiş olup, benzer hükümlere takip eden Avukatlık Asgari Ücret Tarifelerinde de yer verilmiştir.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedilmesi gerekmektedir.

IX- TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKAN VE ÜYELERİNE İLİŞKİN SORULAR

69- Tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerinin Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nde belirlenen şartları taşıyıp taşımadıklarının ve görev sürelerinin takibi nasıl yapılmalıdır? Bir üyenin Yönetmelikte belirlenen şartları taşımadığının anlaşılması durumunda yapılması gereken işlem nedir?

Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nin "Üyelerde aranacak şartlar" başlıklı 9 uncu maddesine göre tüketici hakem heyeti üyelerinin

- *En az dört yıllık fakülte mezunu olması şartının kontrol edilmesi; dört yıllık fakülte mezunu olma şartını taşıyan üye bulunamayan yerlerde, üyelerin illerde yüksekokul veya lise, ilçelerde ise en az ilköğretim mezunları arasından görevlendirilmesi; denkliği Yüksek Öğretim Kurulu ya da Milli Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş olanların da üye olarak görevlendirilmesi veya seçilmesi;*
- *Satıcı veya sağlayıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, ilçe hakem heyetlerinde, esnaf veya sanatkârı temsilen tüketici hakem heyetinde yer alacak üyenin ilçelerde en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odası tarafından görevlendirilmesi;*
- *Tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyeliklerin, 9 uncu maddede belirtilen şartları taşıyan devlet memurları arasından illerde il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından görevlendirme yapılarak tamamlanması;*

gerekmektedir.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesi uyarınca başkan dışındaki üyelerin görev süresi üç yıl olup, görev süresi bitenler yeniden görevlendirilebilmekte veya seçilebilmekte, görev süresi sona eren üyenin üyeliği, yerine görevlendirilen veya seçilen kişi göreve başlayıncaya kadar devam etmektedir.

Bu bağlamda tüketici hakem heyeti başkanının görev süresine ilişkin herhangi bir sınırlama yoktur.

Bir tüketici hakem heyeti üyesinin, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Üyelerde aranacak şartlar" başlıklı 9 uncu maddesinde düzenlenen şartları taşımadığının veya söz konusu şartları kaybettiğinin anlaşılması halinde, görev süresi dolmadan önce boşalan üyelik için yedek üyenin göreve devam etmesi ve kalan süreyi tamamlaması gerekmektedir.

70- İlgili kurum ve kuruluşlardan tüketici hakem heyeti üyesi görevlendirilmemesi halinde izlenecek yol ne olmalıdır?

6502 sayılı Kanun'un "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesinde ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinde, başkanlığı illerde il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyetinin; belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye; baronun mensupları arasından görevlendireceği bir üye; satıcı veya sağlayıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı

örgütlendiği yerlerde ticaret odasının; satıcı veya sağlayıcının 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 seçeceği bir üye olmak üzere, başkan dâhil beş üyeden oluşacağı, başkan ve üyelerin yedeklerinin de ilgili kurum ve kuruluşlarca ayrıca belirleneceği düzenlenmiştir.

Söz konusu madde uyarınca tüketici hakem heyetinde görev yapması için ilgili kurum veya kuruluşlardan üye görevlendirilmediği durumlarda tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlanamaması riskiyle karşı karşıya kalınabilecektir. Söz konusu riskin önüne geçilebilmesini teminen Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinin 3 üncü fıkrasında, tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyeliklerin, Yönetmeliğin "Üyelerde aranacak şartlar" başlığı altında düzenlenen 9 uncu maddesinde belirtilen şartları taşıyan devlet memurları arasından illerde il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından görevlendirme yapılarak tamamlanacağı düzenlenmiştir.

71- İlgili kurum ve kuruluşlar tüketici hakem heyeti üyesini istediği zaman değiştirebilir mi?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinde tüketici hakem heyeti, başkan, üyelerin ve yedeklerinin ilgili kurum ve kuruluşlarca belirleneceği düzenlenmiştir.

Söz konusu maddede, üye bildiren kurum ve kuruluşların istenildiği zaman tüketici hakem heyeti üyesinde değişiklik yapmasına engel bir düzenleme bulunmamakla birlikte, aynı maddenin 4 üncü fıkrasının; başkan dışındaki üyelerin görev süresi üç yıldır, görev süresi bitenler yeniden görevlendirilebilir veya seçilebilir ve 5 inci fıkrasının, istifa, ölüm, altı aydan fazla sürekli hastalık ve diğer nedenlerle görev süresi dolmadan önce boşalan üyelikler için yedek üye göreve devam eder ve kalan süreyi tamamlar, görev süresi sona eren üyenin üyeliği, yerine görevlendirilen veya seçilen kişi göreve başlayınca kadar devam eder hükümleri uyarınca,

Tüketici hakem heyeti üyelerinin Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinde belirlenen görev sürelerine dikkat edilmesi ve yeni görevlendirilen üyenin görev süresinin yerine görevlendirildiği üyenin kalan süresi ile sınırlı olması gerektiği değerlendirilmektedir.

72- Tüketici hakem heyeti başkan ve üyeleri hangi hallerde toplantıya katılamazlar?

Tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerinin hangi hallerde toplantıya katılamayacağı Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Toplantıya katılmama halleri" başlıklı 17 nci maddesinde emredici hükümle düzenlenmiştir.

Bu bağlamda *tüketici hakem heyeti başkan ve üyeleri*

- Aralarında evlilik bağı kalksa bile *eşin* taraf olduğu,
- Kendisi veya eşinin *altsoy veya üstsoyunun* taraf olduğu,
- *Nişanlısının* taraf olduğu,
- Kendisi ile arasında *evlatlık bağı* bulunanın taraf olduğu,

- *Üçüncü derece de dâhil olmak üzere kan veya kendisini oluşturan evlilik bağı kalksa dahi kayın hısımlığı* bulunanların taraf olduğu,
- İki taraftan birinin *vekili, vasisi, kayyımı veya yasal danışmanı* sıfatıyla hareket ettiği,
- Kendisinin *taraf olduğu veya doğrudan ya da dolaylı olarak ilgili olduğu,*

uyuşmazlıklarla ilgili toplantılara katılamazlar.

Bir hakem heyeti toplantısında, başkan veya bir üyenin toplantıya katılamayacağı bir uyuşmazlığın görüşülmesi gerektiğinde uyuşmazlık hakkında başkanın veya ilgili üyenin yokluğunda karar verilmelidir. Diğer bir ifade ile hakem heyeti toplantısının söz konusu uyuşmazlığın görüşülmesine ilişkin o bölümüne başkan veya ilgili üyenin katılmaması gerekmektedir. Söz konusu uyuşmazlıkla ilgili görüşmeye başkanın katılmadığı durumlarda toplantının o bölümüne baro temsilcisi başkanlık edecektir.

73- Tüketici hakem heyeti yedek üyeleri hangi hal ve şartlarda görev yapar?

Tüketici hakem heyetlerinin yedek üyelerinin hangi durumlarda asil üye yerine göreve devam edecekleri *Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinin beşinci fıkrasında düzenlenmiştir.*

Bu bağlamda, istifa, ölüm, altı aydan fazla sürekli hastalık ve diğer nedenlerle görev süresi dolmadan önce boşalan üyelikler için yedek üye göreve devam eder ve kalan süreyi tamamlar. Görev süresi sona eren üyenin üyeliği, yerine görevlendirilen veya seçilen kişi göreve başlayıncaya kadar devam eder.

74- Tüketici hakem heyeti üyelerinden birinin toplantıya katılmaması halinde yedek üye toplantıya katılabilir mi?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinde tüketici hakem heyetlerinin başkan dâhil beş üyeden oluşacağı; "Toplantılara katılma mecburiyeti" başlıklı 16 ncı maddesinde tüketici hakem heyeti üyelerinin toplantılara katılmasının zorunlu olduğu ancak geçerli bir mazeretlerinin olması ve durumlarını toplantıdan önce başkana yazılı olarak veya elektronik posta ile bildirmeleri halinde üyelerin toplantıya katılmayabilecekleri; "Toplantı ve karar yeter sayısı" başlıklı 15 inci maddesinde ise tüketici hakem heyetlerinin başkan dâhil en az üç üyenin hazır bulunması ile toplanacağı ve toplantıya katılanların oy çokluğu ile karar vereceği hüküm altına alınmıştır.

Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca hakem heyeti üyelerinin toplantılara katılması kural olarak zorunludur ancak geçerli bir mazereti olan bir üye bu durumu toplantıdan önce başkana yazılı olarak veya elektronik posta ile bildirmesi halinde toplantıya katılmayabilir.

Tüketici hakem heyetinin toplanabilmesi için başkan dahil 3 üyenin hazır bulunması yeterlidir. Başkan dahil en az üç üyenin hazır bulunmaması halinde ise tüketici hakem heyeti toplantısının yapılmaması gerektiği, toplantıya katılmayan üye veya üyelerin yerine yedeklerinin toplantıya katılamayacağı değerlendirilmektedir. Nitekim yedek üyelerin hangi durumlarda asil üye yerine göreve devam edecekleri Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinin beşinci fıkrasında düzenlenmiştir.

75- Bir üyenin birden fazla tüketici hakem heyetinde görev yapabilmesi mümkün müdür?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinin altıncı fıkrasında tüketici hakem heyetinin başkan ve üyelerinin birden fazla tüketici hakem heyetinde görev alamayacakları emredici hükümlerle düzenlenmiştir.

76- Tüketici hakem heyetine başkanlık ettiği karar ve/veya toplantılarda baro temsilcisinin karar tutanağını hangi sıfatla imzalayacaktır?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 2 nci maddesinde, başkanın toplantıya katılmadığı durumlarda baro temsilcisi üyenin tüketici hakem heyetine başkanlık edeceği düzenlenmiştir.

Başkanın toplantıya katılmadığı ve baro temsilcisi üyenin tüketici hakem heyetine başkanlık ettiği karar ve/veya toplantılarda, karar tutanağında "Başkan" ibaresinin yanına "y." ibaresi eklenerek baro temsilcisinin başkanın yerine imza atması ve kendi adına tekrar imza atmaması gerektiği değerlendirilmektedir.

77- Baro temsilcisinin tüketici hakem heyetine başkanlık ettiği toplantıları takiben yapılacak ve başkan tarafından imzalanması gereken yazışmalar kim tarafından imzalanacaktır?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 2 nci maddesinde, başkanın toplantıya katılmadığı durumlarda baro temsilcisi üyenin tüketici hakem heyetine başkanlık edeceği düzenlenmiştir.

Baro temsilcisi üyenin tüketici hakem heyeti toplantısına başkanlık etmesini takiben yapılacak ve başkan tarafından imzalanması gereken yazışmaların (kararların taraflara tebliğine ilişkin üst yazıların vb.), görevine başlamış olması durumunda tüketici hakem heyeti başkanı tarafından, görevine başlamamış olması durumunda idari olarak yerine vekâlet eden kişi tarafından imzalanması gerektiği değerlendirilmektedir.

78- Baro temsilcisinin tüketici hakem heyetine başkanlık ettiği toplantılar için baro temsilcisine ödenecek huzur ücreti, başkan veya üyeye ödenecek huzur ücretinden hangisi olmalıdır?

Baro temsilcisinin tüketici hakem heyetine başkanlık ettiği toplantılar için baro temsilcisine, üyeye ödenecek huzur ücreti ödenecektir.

79- Tüketici hakem heyeti başkanınca sadece "imza devri" yapılabilir mi?

İdari karar alma yetkisi bir kanuna dayandığından, bu yetkiye sahip kılınmış bir makam veya görevlinin yetkisini bir başka makam veya görevliye devretmesi kural olarak mümkün değildir. Bu nedenle, yetki devri istisnaidir ve ancak kanunlarda açıkça öngörülen hallerde ve açıkça öngörülen işlem ve kararlar için mümkündür. Yeki devri için gerekli bu koşullar, imza devri için de geçerlidir dolayısıyla imza devri için de kanuni bir düzenlemeye gerek vardır. Kanunda öngörülmemiş olmasına rağmen yetkinin veya imzanın devredilmiş olması, imza ve yetki devrine dayanılarak alınacak idari kararları hukuka aykırı hale getirecektir.

6502 sayılı Kanun'un "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesinde, tüketici hakem heyeti başkanlığını illerde ticaret il müdürünün, ilçelerde kaymakamın veya bunlar tarafından görevlendirilecek bir memurun yürüteceği hüküm altına alınmıştır. **Diğer bir ifadeyle 6502 sayılı Kanun'da, il müdürünün veya kaymakamın tüketici hakem heyeti başkanlığına ilişkin yetkilerini görevlendireceği bir memura devredebileceği hüküm altına alınmış ancak imza devrine ilişkin bir düzenleme öngörülmemiştir.**

Yukarıda belirtilen Kanun hükmü uyarınca, tüketici hakem heyeti başkanlığına ilişkin yetkilerin il müdürü veya kaymakam tarafından görevlendirilecek bir memura devredilmesinin mümkün olduğu ancak tek başına imza devrinin yapılamayacağı değerlendirilmektedir.

X- TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ RAPORTÖRLÜĞÜNE İLİŞKİN SORULAR

80-Tüketici hakem heyeti başkan, üye ve raportörlerinin iş ve işlemlerinde dikkat etmesi gereken etik ilkeler nelerdir?

Tüketici hakem heyeti başkan, üye ve raportörlerinin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği kapsamındaki görev ve yetkilerini yerine getirirken hakkaniyeti ve etik ilkeleri gözetmeleri beklenmektedir.

Bu itibarla, tüketici hakem heyetleri kararlarını tarafsızlık ilkesi uyarınca verirler; görevlerini yerine getirirken kendileri, yakınları ya da sosyal çevrelerini gözetmek amacıyla taraflı davranışlarda bulunmayı reddeder, tarafsızlıklarından ödün vermezler. Bu durum hukuki olarak tutarlı davranmaları sonucunu doğururken, somut olayın gereklerini dikkate almayı sağlar. Görevleri gereği öğrendikleri ticari ve kişisel bilgilerin mahremiyetini korurlar. Görevin yerine getirilmesiyle ilgili olan veya ilgili olabilecek herhangi bir bağış, hediye, borç, yardım ya da iltiması kabul etmezler. Tüketici hakem heyeti başkanı, üyesi veya raportörü olmaktan kaynaklanan konumlarının sağladığı nüfuzdan faydalanmazlar.

Hizmet gereklerini gözeterek kamu mal ve hizmetleri ile insan kaynaklarının en etkili ve doğru biçimde amacına uygun olarak kullanılmasını temin ederler. Görevlerini vicdani kanaatleri doğrultusunda yerine getirirler. Kararlarını hakkaniyetle verebilmek için gerekli bütün bilgi kaynaklarına ulaşmaya ve işlemlerini yeterli gerekçelerle desteklemeye özen gösterirler. Görevlerini adaletin tecellisini geciktirmeyecek şekilde ve mevzuatta öngörülen süre içinde yerine getirirler.

Tüketici hakem heyetleri başvuru alımından karar verme aşamasına kadar bütün süreçlerde tüketiciler, satıcı ve sağlayıcılar ve varsa tarafların avukatları ile olan iş ve işlemlerinde ilgili mevzuata uygun hareket ederek gerekli özeni gösterirler.

Bilirkişi incelemesi yaptırılması zaruri olmayan uyuşmazlıklarda bilirkişi görevlendirilmesinin yapılması hukuka aykırıdır. Bilirkişi incelemesinin yapılmasının zaruri

olduğu uyuşmazlıklarda ise tarafsız bir şekilde hakkaniyete uygun olarak konusunda uzman bilirkişiler görevlendirilir. Bu konuda menfaat temin etme anlamına gelebilecek davranışlardan sakınılır.

81- Tüketici hakem heyetlerinde birden fazla raportör görevlendirilebilmesi mümkün müdür?

6502 sayılı Kanun'un "Raportör" başlıklı 67 nci maddesinin birinci fıkrasında, raportörlerin il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilebileceği, raportör sayısının yeterli olmadığı illerde ticaret il müdürü tarafından ticaret il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli Devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirileceği hüküm altına alınmıştır.

Diğer taraftan birden fazla raportör görevlendirilmesi yapılırken kamu kaynaklarının yerinde ve etkin kullanımı hususlarının gözetilmesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.

82- Tüketici hakem heyeti raportörlerinin devlet memuru olması zorunlu mudur? Raportör olarak görevlendirilecek personelde aranması gereken şartlar nelerdir?

6502 sayılı Kanun'un "Raportör" başlıklı 67 nci maddesinin birinci fıkrasında, raportörlerin il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilebileceği, raportör sayısının yeterli olmadığı illerde ticaret il müdürü tarafından ticaret il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli Devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirileceği hüküm altına alınmıştır.

6502 sayılı Kanun'un yukarıda bahsi geçen emredici hükmü uyarınca, il ve ilçe hakem heyetlerinde raportör olarak görevlendirilecek personelin Devlet memuru olması gerekmekte ve Devlet memuru olan raportörlere huzur ücreti ödenmektedir.

Diğer taraftan, *Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği'nin, "Raportör olarak görevlendirilme" başlıklı 6 nci maddesinin üçüncü fıkrasının,* raportörler yükseköğrenim görmüş kişiler arasından görevlendirilir. Yükseköğrenim görmüş kişinin bulunmaması halinde lise veya denkliği Milli Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş kişiler arasından görevlendirilir hükmü uyarınca, *raportör olarak görevlendirilecek Devlet memuru personelin yükseköğrenim görmüş veya lise veya denkliği Milli Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş olması gerektiği değerlendirilmektedir.*

83- Raportörler karar tutanaklarını imzalayacaklar mıdır?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Karar tutanağı" başlıklı 24 üncü maddesinin birinci fıkrasında, toplantıda alınan kararlara ilişkin Tüketici Bilgi Sisteminde (TÜBİS) oluşturulan karar tutanağının toplantıya katılan başkan ve üyeler tarafından imzalanacağı düzenlenmiş, aynı maddenin ikinci fıkrasında, kararı veren tüketici hakem heyeti ile başkan, üyeler ve raportörün adı ve soyadı, tüketici hakem heyeti kararında bulunması gereken asgari hususlar arasında sayılmıştır.

Bu bağlamda, TÛBİS'te oluşturulan karar tutanağında raportörün adının bulunmasının gerekli ve yeterli olduğu değerlendirilmektedir.

84- Kararlarda ismi yer almayan raportörlere huzur ücreti ödemesi yapılabilir mi?

Raportörlerin görev, yetki ve sorumlulukları ise Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliğinde düzenlenmiştir. Bu bağlamda il hakem heyetlerinde ticaret il müdürü; ilçe hakem heyetlerinde kaymakam tarafından raportör olarak görevlendirilen ve Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliğinde düzenlenmiş olan görevleri yerine getiren personele, karar tutanağında ismi yer almasa da raportörler için ödenen huzur ücretinin ödenebileceği değerlendirilmektedir.

Ancak bu noktada Tüketici Hakem Heyetleri Başkan ve Üyelerine ve Raportör olarak Görevlendirilen Diğer Kamu Personeline Ödenecek Huzur Hakkı ve Huzur Ücreti ile Bilirkişilere Ödenecek Ücrete İlişkin Usul ve Esasların “Huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ödemesinin usul ve esasları” başlıklı 4 üncü maddesinde, *huzur hakkı ve huzur ücretinin ilgili mevzuat uyarınca yapılacak toplantılara fiilen katılanlara ödeneceği düzenlenmiş olduğundan, raportörlerin tüketici hakem heyeti toplantılarında fiilen hazır bulduklarının ispatlanması açısından her raportörün ismine en az bir kararda yer verilmesinin ve/veya raportörlerin toplantıda hazır bulduklarını ispatlar nitelikte belgelerin hazırun cetveli vb. düzenlenmesinin gerekli ve yeterli olduğu değerlendirilmektedir.*

XI- BİLİRKİŞİLİĞE İLİŞKİN SORULAR

85- Hangi durumlarda bilirkişi görevlendirilebilir? Bilirkişi görevlendirilmesi kim tarafından yapılmalıdır?

Bilirkişilik müessesesi Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 19 ila 21 inci maddeleri arasında düzenlenmiştir.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin “Bilirkişi görevlendirilmesi” başlıklı 19 uncu maddesinde, tüketici hakem heyeti başkanının, çözümü özel veya teknik bilgiyi gerektiren hâllerde, taraflardan birinin talebi üzerine yahut re'sen, bilirkişi görevlendirebileceği, uyuşmazlık konusuna ilişkin bilgi ve belge isteme yazılarında verilen süre dolmadan uyuşmazlık konusunda bilirkişi görevlendirilemeyeceği ve tüketici hakem heyeti üyelerinin mesleklerinin gerektirdiği genel ve hukuki bilgiyle çözümlenmesi mümkün olan konularda bilirkişiye başvurulamayacağı düzenlenmiştir.

Bu bağlamda, bilirkişi görevlendirmesi, re'sen veya taraflardan birinin talebi üzerine tüketici hakem heyeti başkanı tarafından yapılır. Diğer taraftan tüketici hakem heyeti üyelerinin mesleklerinin gerektirdiği genel ve hukuki bilgiyle çözümlenmesi mümkün olan konularda bilirkişiye başvurulmaması gerekmektedir.

86- Bilirkişilerde aranacak şartlar nelerdir? 6457 sayılı Bilirkişilik Kanunu hükümleri tüketici hakem heyetlerinde bilirkişi görevlendirilmesinde de uygulanabilir mi?

6457 sayılı Bilirkişilik Kanunu'nun, "Amaç ve kapsam" başlıklı 1 inci maddesinde, Kanun'un adli, idari ve askerî yargı alanında yürütülen her türlü bilirkişilik faaliyetini kapsadığı düzenlenmiştir.

Tüketici hakem heyetlerinin yargı mercii diğer bir ifade ile mahkeme olmadıkları ise Anayasa Mahkemesi'nin 20/03/2008 tarihli, E. 2006/78, K. 2008/84 sayılı ve 31/05/2007 tarihli, E. 2007/53, K. 2007/61 sayılı kararları ile açıkça hükme bağlanmıştır.

Tüketici hakem heyetlerinin yargı mercii olmaması ve 6457 sayılı Kanun'un, "Amaç ve kapsam" başlıklı 1 inci maddesinde açıkça düzenlenmemiş olmaları nedenleriyle, tüketici hakem heyetlerinde bilirkişi görevlendirilmesinde 6457 sayılı Kanun hükümlerinin uygulanamayacağı değerlendirilmektedir.

87- Kimler bilirkişi olarak görevlendirilebilir? Ticaret il müdürlüğü veya kaymakamlık personeli bilirkişi olarak görevlendirilebilir mi? Tüketici hakem heyeti başkan, üye ve raportörleri bir başka tüketici hakem heyetinde bilirkişi olarak görevlendirilebilir mi?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Bilirkişi görevlendirilmesi" başlıklı 19 uncu maddesinin beşinci fıkrasında, kanunların görüş bildirmekle yükümlü kıldığı kişi ve kuruluşlara, görevlendirildikleri konularda bilirkişi olarak öncelikle başvurulacağı ancak, kamu görevlilerine, bağlı buldukları kurumlarla ilgili uyuşmazlıklarda ve işlerde, bilirkişi olarak görev verilemeyeceği düzenlenmiştir.

Bu bağlamda, başkanlığının illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendirdiği bir memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyetlerinde görülen uyuşmazlıklarda görevlendirilecek bilirkişilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 19'uncu maddesinin beşinci fıkrasında yer verilen, "... kamu görevlilerine bağlı buldukları kurumlarla ilgili uyuşmazlıklarda ve işlerde, bilirkişi olarak görev verilemez." hükmü gereği, ticaret il müdürlüğü veya kaymakamlık personeli arasından seçilmemesinin yerinde olacağı değerlendirilmektedir. 6502 sayılı Kanun'un 66'ncı maddesi uyarınca, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla görevlendirilmiş olan tüketici hakem heyetleri, görmekte oldukları uyuşmazlıklarda her ne kadar uyuşmazlığın taraflarından biri olma sıfatları bulunmasa da görmekte oldukları uyuşmazlığı karara bağlamaya görevli olmaları nedeniyle söz konusu uyuşmazlıklarla ilgili hale gelmektedirler. Tüketici hakem heyetlerinin başkanlıklarının illerde ticaret il müdürleri, ilçelerde kaymakamlar tarafından yürütülmesi nedeniyle, görülen uyuşmazlıklarda görevlendirilecek personelin ticaret il müdürlüğü veya kaymakamlık personeli arasından seçilmemesinin yerinde olacağı düşünülmektedir.

Bilindiği üzere, 1/8/2018 tarihinden itibaren toplam 211 adet tüketici hakem heyeti tüketici uyuşmazlıklarını karara bağlama konusunda yetkilendirilmiş olup, yetkilendirilen tüketici hakem heyetlerinin buldukları il ve ilçe merkezlerinin coğrafi, ekonomik ve kültürel açıdan şartları göz önünde bulundurulduğunda bilirkişi görevlendirmesi yapılırken ticaret il müdürlüğü veya kaymakamlık personeli dışında bilirkişi görevlendirmesi yapılabileceği değerlendirilmektedir.

Bununla birlikte, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Bilirkişi görevlendirilmesi" başlıklı 19 uncu maddesinin altıncı fıkrasında, başkan üye ve raportörlerin tüketici hakem heyetlerinde bilirkişi olarak görevlendirilemeyecekleri de hüküm altına alınmıştır.

88- Birden fazla bilirkişi görevlendirilebilir mi? Ek rapor istenebilir mi?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Bilirkişi görevlendirilmesi" başlıklı 19 uncu maddesinde, tüketici hakem heyeti başkanı tarafından yalnızca bir kişinin bilirkişi olarak görevlendirebileceği ancak, gerekçesini açıkça göstermek suretiyle, üç kişiden oluşan bir bilirkişi kurulunun da görevlendirebileceği;

Gerekli görülmesi halinde aynı *uyuşmazlık için mevcut bilirkişiden ek rapor istenebileceği* veya yeniden bilirkişi görevlendirilebileceği düzenlenmiştir.

89- Bilirkişi raporlarının içeriği nasıl olmalıdır? Hangi tip bilirkişi raporlarına ücret ödenmez?

Bilindiği üzere, "Bilirkişi görevlendirilmesi" Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 19 uncu maddesinde düzenlenmiştir. Bu bağlamda tüketici hakem heyeti başkanı, çözümü özel veya teknik bilgiyi gerektiren hallerde, taraflardan birinin talebi üzerine yahut re'sen bilirkişi görevlendirebilir. Ancak, uyuşmazlık konusuna ilişkin bilgi ve belge isteme yazılarında verilen süre dolmadan uyuşmazlık konusunda bilirkişi görevlendirilemez ve tüketici hakem heyeti üyelerinin mesleklerinin gerektirdiği genel ve hukuki bilgiyle çözümlenmesi mümkün olan konularda bilirkişiye başvurulması mümkün değildir.

"Bilirkişinin sorumluluğu" ise Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 20 nci maddesinde düzenlenmiş olup, bilirkişi süresi içinde görüşünü içeren raporunu sunmak ve varsa kendisine incelenmek üzere teslim edilen belgeleri tüketici hakem heyetine iade etmekle yükümlüdür. Ayrıca adı geçen *Yönetmeliğin "Bilirkişi raporu" başlıklı 21 inci maddesinde* tüketici hakem heyeti başkanının, bilirkişi görevlendirmesinde, incelenmesini istediği hususları açıkça belirteceği düzenlenmiştir. Dolayısıyla bilirkişi tarafından hazırlanacak raporun da bu kapsamda olması beklenmektedir.

Diğer taraftan başvuruya konu uyuşmazlığın tüketici hakem heyeti tarafından karar verilene ve/veya bilirkişi raporu hazırlanana kadar çözümlendiği durumlarda bilirkişiler tarafından sunulan raporlarda *"(...) Tüketici ile (...) yaptığım görüşmede tüketicinin şikâyetinde haklı olduğunu tespit ettim. İncelememin iki gün sonrasında tüketici beni telefonla arayarak satıcı ve üretici firmanın tüketicinin mağduriyetini giderdiğini bildirmiştir. Tüketici şikâyete söz konusu durumun kalmadığını belirtmiştir. Sonuç: Tüketicinin mağduriyeti giderildiği için, şikâyete söz konusu durum kalmamıştır"* gibi ifadelerle yer verildiği ancak uyuşmazlık konusu malda inceleme yapıp yapılmadığına, malda ayıp olup olmadığına ilişkin teknik veya özel bir görüşe yer verilmediği bilinmektedir.

Belirtmek gerekir ki tüketicinin mağduriyetinin giderilmesi nedeniyle uyuşmazlığın konusuz kalması bilirkişi raporunun konusu olmayıp, bilirkişi raporunun konusu uyuşmazlığa ilişkin özel veya teknik bir görüş bildirilmesidir.

Bu bağlamda tüketici hakem heyeti kararında görüş bildirilmesi talep edilen uyuşmazlık konusu hakkında teknik veya özel bir görüş içermeyen bilirkişi raporları için ücret ödenmesinin uygun olmadığı diğer taraftan uyuşmazlık konusuz kalsa dahi uyuşmazlık konusuna ilişkin teknik veya özel görüş içeren raporlar için ücret ödenmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

90- Bilirkişi ücretlerinin tespiti nasıl yapılır? Bütün bilirkişi incelemelerine aynı ücret mi ödenmelidir? Bilirkişilere yol gideri ödenebilir mi?

6502 sayılı Kanun'un "Huzur hakkı ve ücreti" başlıklı 71 inci maddesine dayanılarak ve Hazine ve Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak hazırlanan ve 28/5/2014 tarihinde yürürlüğe giren "*Tüketici Hakem Heyetleri Başkan ve Üyelerine ve Raportör olarak Görevlendirilen Diğer Kamu Personeline Ödenecek Huzur Hakkı ve Huzur Ücreti ile Bilirkişilere Ödenecek Ücrete İlişkin Usul ve Esaslar*" ın "*Bilirkişi ücretinin tutarı*" başlıklı 3 üncü maddesinde, hakem heyetince görevlendirilecek *bilirkişilere ödenecek brüt ücretin, inceleme başına*, 2000 gösterge rakamının memur aylık katsayısı ile çarpımı sonucu bulunacak tutarı geçmemek üzere *işin mahiyeti dikkate alınarak söz konusu heyetin başkanı tarafından belirleneceği düzenlenmiştir.*

Bilirkişi tarafından incelecek malın özellikleri (teknik inceleme gerekip gerekmediği), malın nerede bulunduğu (incelemenin malın bulunduğu yerde mi yapılacağı yoksa inceleme için bilirkişiye mi teslim edileceği), uyumsuzluk konusunun değeri (bilirkişiye ödenecek ücretin uyumsuzluk değerini geçip geçmediği) gibi hususlar bilirkişi tarafından yapılacak inceleme işinin mahiyetini oluşturmaktadır. Bu bağlamda bilirkişilere yapılacak ödemelere esas brüt ücretin kamu kaynaklarının yerinde ve etkin kullanımı hususlarının gözetilerek belirlenmesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan hakem heyeti tarafından görevlendirilen bilirkişilere sadece ücret ödemesi yapılabileceğinden, yerinde bilirkişi incelemesi gerektiren durumlarda bilirkişi ücreti yol gideri de dikkate alınarak belirlenmelidir.

91- Bilirkişi, hakem heyeti tarafından belirtilen süre geçtikten sonra raporunu sunarsa ücret ödenir mi?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Bilirkişinin sorumluluğu" başlıklı 20 nci maddesinde bilirkişilerin, süresi içinde görüşünü içeren raporunu sunmak ve varsa kendisine incelenmek üzere teslim edilen belgeleri tüketici hakem heyetine iade etmekle yükümlü olduğu;

"Bilirkişi raporu" başlıklı 21 inci maddesinde, bilirkişi raporunun hazırlanması için bilirkişiye verilecek sürenin, bilirkişi görevlendirmesine ilişkin yazının bilirkişiye tebliğinden itibaren on beş iş gününü geçemeyeceği, bilirkişinin talebi üzerine bu sürenin tüketici hakem heyeti başkanı tarafından on beş iş gününü geçmemek ve bir defaya mahsus olmak üzere uzatılabileceği; belirlenen süre içinde raporunu vermeyen bilirkişinin görevden alınarak, yerine bir başka bilirkişi görevlendirilebileceği düzenlenmiştir.

Ayrıca 6502 sayılı Kanun'un "Huzur hakkı ve ücreti" başlıklı 71 inci maddesine dayanılarak ve Hazine ve Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak hazırlanan ve 28/5/2014 tarihinde yürürlüğe giren "Tüketici Hakem Heyetleri Başkan ve Üyelerine ve Raportör olarak Görevlendirilen Diğer Kamu Personeline Ödenecek Huzur Hakkı ve Huzur Ücreti ile Bilirkişilere Ödenecek Ücrete İlişkin Usul ve Esaslar" ın "Huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ödemesinin usul ve esasları" başlıklı 4 üncü maddesinde süresi içinde inceleme raporunu vermeyen bilirkişilere, ücret veya masraf adı altında hiçbir ödeme yapılmayacağı düzenlenmiştir.

92- Bilirkişi raporunun tüketici hakem heyeti tarafından uyuşmazlığın taraflarına tebliğ edilmesi gerekir mi?

6502 sayılı Kanun'da ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nde, tüketici hakem heyetine sunulan bilirkişi raporlarının, uyuşmazlığın taraflarına tebliğ edilmesine ve bu raporlara itiraz edilmesine ilişkin bir usule yer verilmemiş olması nedeniyle, tarafların *3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun* kapsamında tüketici hakem heyetine yazılı olarak başvurması halinde ve ancak uyuşmazlık karara bağlandıktan sonra ilgili bilirkişi raporlarının bir nüshasının taraflara verilebileceği değerlendirilmektedir.

93- Ayıplı mala ilişkin başvurularda mal, başvuru sırasında tüketici hakem heyeti başkanlığı tarafından teslim alınmalı mıdır? Mal bilirkişiye tüketici hakem heyeti başkanlığı tarafından mı, tüketici tarafından mı teslim etmelidir?

Ayıplı mala ilişkin başvurularda, tüketici hakem heyeti başkanlığının sorumluluğunun sınırlı tutulabilmesi amacıyla, uyuşmazlık konusu malın tüketici hakem heyeti başkanlığı tarafından teslim alınmaması;

Ayıplı mal hakkında bilirkişi incelemesi yaptırılmasının gerektiği durumlarda ise ayıplı malın bilirkişiye tüketici tarafından teslim edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

94- Tüketici hakem heyeti kararlarında bilirkişinin adı belirtilmeli midir?

Tüketici hakem heyeti kararlarında bulunması gereken asgari unsurlar, *Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Karar tutanağı" başlıklı 24 üncü maddesinde* düzenlenmiş olup, söz konusu maddede "bilirkişi adı" tüketici hakem heyeti kararlarında bulunması gereken asgari unsurlar arasında sayılmamıştır.

Bu bağlamda, bilirkişi incelemesine başvuru yapılan uyuşmazlıklarda bilirkişinin adına tüketici hakem heyeti kararında yer verilmesi zorunluluğu bulunmamaktadır. Ancak yazılı taleplerinin bulunması halinde uyuşmazlığa ilişkin bilirkişi raporlarının taraflara ve/veya avukat vekillerine verilebileceği değerlendirilmektedir.

95- Tüketicinin yerleşim yerinde değişiklik olması durumunda bilirkişi görevlendirilebilir mi?

Tüketici hakem heyetine başvuru yapıldıktan sonra uyuşmazlığa ilişkin bilirkişi görevlendirilmesi gerektiği durumda tüketicinin yerleşim yerinin tayin, taşınma gibi sebeplerle değişmesi halinde tüketicinin yeni yerleşim yerinin bulunduğu tüketici hakem heyetinin yetki çevresinden bilirkişi görevlendirilebilir.

Örneğin, Ankara'da ikamet eden ve Ankara'dan evine mobilya alan ve İl Tüketici Hakem Heyetine söz konusu mobilyasında bulunan ayıp ile ilgili başvuru yapan tüketicinin mobilyasında bilirkişi incelemesi yapılması gerektiğinde eğer tüketici Bolu iline taşınmış ise diğer bir deyişle MERNİS ten kontrol edildiğinde ikametgâh adresi Bolu ilinde görünüyorsa söz konusu mobilya için Ankara İl Tüketici Hakem Heyeti tarafından Bolu ilinden bir bilirkişi görevlendirilebilir.

Ancak tüketicinin MERNİS te ikametgâh adresi Ankara ili Sincan ilçesinde kayıtlıyken mobilyasını Antalya ili Manavgat ilçesindeki yazlık evine götürmüş ise ve uzun bir süre bu yazlık evde oturduklarından bahsediliyor ise söz konusu mobilya için Ankara İl Tüketici Hakem Heyeti tarafından Antalya ilinden bilirkişi görevlendirmesi yapılamaz.

XII- TÜBİS'E İLİŞKİN SORULAR

96- İl ve ilçe tüketici hakem heyetleri tarafından TÜBİS kullanılması zorunlu mudur?

TÜBİS 2010 yılında faaliyete girmiş olup, tüm tüketicilerimizin ve tüketici hakem heyetlerimizin hizmetine sunulmuştur.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Tüketici bilgi sistemi kullanımı" başlıklı 11/A maddesinde, tüketici hakem heyetlerinin iş ve işlemlerinde TÜBİS'in kullanılacağı; kayıtların doğru, eksiksiz ve zamanında TÜBİS'e girilmesinin zorunlu olduğu, sistemin herhangi bir sebeple kullanılmadığı durumlarda elden veya posta yoluyla yapılan başvuruların daha sonra sisteme kaydedilmek üzere kabul edileceği emredici biçimde düzenlenmiştir.

Tüketici hakem heyetlerinin iş ve işlemlerinin hızlı ve etkin bir şekilde yürütülmesi için TÜBİS'in kullanılması zorunlu ve gereklidir.

97- Satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılan başvuruların TÜBİS'e kaydı nasıl yapılmalıdır?

TÜBİS'te şikâyet eden kısmında satıcı ve sağlayıcı bölümünden satıcı ve sağlayıcı bilgileri girilerek ileri basamaklara ilerlenir.

98- Yabancılar tarafından yapılan başvuruların TÜBİS'e kaydı nasıl yapılmalıdır?

Şikâyet eden bölümünde, yabancı seçeneği seçilerek başvuru sahibinin bilgileri girilir.

Diğer taraftan yabancıların başvurularını avukat aracılığıyla yapmalarının, tüketici hakem heyeti kararının tebliği açısından kolaylık sağlayacağı değerlendirilmektedir.

99- TÜBİS'te karara bağlanmış dosyalarda şikâyet bilgileri bölümünde karar düzeltme işlemi nasıl yapılır?

TÜBİS'te karar düzeltme işleminin yapılabilmesi için başvurunun ileriki tarihli başka bir tüketici hakem heyeti gündemine alınması ve karar yazılırken "Düzeltilme" seçeneği seçilerek düzeltme kararının yazılması gerekmektedir.

100- Tüketici hakem heyeti başkanı tarafından bilirkişi görevlendirilmesine karar verilmesi durumunda TÜBİS'te takip edilmesi gereken usul nedir?

Bilirkişi görevlendirmesi, giden yazışmalardan “Bilirkişi Görevlendirme” bölümünden yapılmaktadır.

101- Yapılan başvurularda, elden teslim edileceği ya da posta ile gönderileceği seçeneği seçildiğinde bilgi ve belgelerin gelmesi ne kadar süre beklenmelidir?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nde herhangi bir süre öngörülmemiş olduğundan, yapılan başvurularda bilgi ve belgelerin elden teslim edileceğinin ya da posta ile gönderileceğinin belirtilmesi durumunda, tüketici hakem heyeti tarafından bilgi ve belgelerin gelmesi için beklenmesi gereken sürenin tüketici hakem heyeti başkanlığının takdirinde olduğu; diğer taraftan söz konusu bekleme için makul sürenin 15 (on beş) gün olduğu değerlendirilmektedir.

102- Yapılan başvurularda elden teslim edileceği ya da posta ile gönderileceği seçeneğinin seçilmesine rağmen bilgi ve belge gelmediği takdirde takip edilmesi gereken usul nedir?

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin “Başvuru” başlıklı 11 inci maddesinde,

Tüketici hakem heyetine başvuruların, şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden TÜBİS ile yapılabileceği; elektronik ortamda yapılan başvuruların TÜBİS ile yapılmasının zorunlu olduğu ve bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyumsuzlukla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulmasının, varsa bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmiş olmasının gerektiği düzenlenmiştir.

Bahsi geçen maddede tüketici hakem heyetlerine başvuru usulü emredici biçimde düzenlenmiştir.

Ayrıca, elektronik başvuru yapılırken, taahhütnamede bilgi ve belgelerin eksiksiz şekilde yükleneceği taahhüt edilmektedir. Taahhüt edilen şekilde yapılmamış başvurularda başvuru sahibinin eksikliklerin giderilmesi yönünde yazılı veya sözlü olarak uyarılması gerektiği, eksikliklerin giderilmemesi durumunda başvurunun reddine karar verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

103- Tarafları ve konuları aynı uyumsuzluk için birden fazla elektronik başvuru yapıldığında takip edilmesi gereken usul nedir?

Tarafları ve konuları aynı uyumsuzluk için birden fazla elektronik başvuru yapılması durumunda, sonraki başvurunun savunma istemeksizin ileri tarihli bir tüketici hakem heyeti gündemine alınması ve mükerrer başvuru olarak karar verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

104- Elektronik başvurudan vazgeçilme işlemi nasıl yapılmalıdır?

Başvurunun yapıldığı tüketici hakem heyetine başvurudan vazgeçtiğine ilişkin bir dilekçe verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

105- Başvuru sahibi tarafından elektronik başvuruya ekleme veya elektronik başvuruda değişiklik yapılması istenmesi durumunda izlenecek usul ne olmalıdır?

Başvurunun yapıldığı tüketici hakem heyetine yapılmak istenen ekleme veya değişikliğe ilişkin dilekçe verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

106- Ara karar verilmiş başvurular hakkında nihai karar verme işlemi nasıl yapılmalıdır?

Hakkında ara karar verilmiş bir başvuruya ilişkin nihai karar için, ilgili başvurunun raportör işlemleri-gündem işlemleri sayfasından ileri tarihli başka bir tüketici hakem heyeti gündemine alınması ve karar yazılırken “Nihai Karar” seçeneği seçilmesi gerekmektedir.

XIII- BÜTÇE VE ÖDENEKLERE İLİŞKİN SORULAR

107- Tüketici hakem heyeti başkan, üye ve raportörlerine ödenecek huzur hakkı ile bilirkişilere ödenecek ücretlerin hesaplanması nasıl yapılmalıdır?

*6502 sayılı Kanun’un “Huzur hakkı ve ücreti” başlıklı 71 inci maddesinde, tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerine, raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline ödenecek huzur hakkı ve ücreti ile bilirkişi ücreti ve bu ödemelere ilişkin usul ve esasların Hazine ve Maliye Bakanlığı’nın uygun görüşü alınarak Bakanlığımızca belirleneceği hüküm altına alınmış olup, aynı düzenlemeye **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin “Mali hükümler” başlıklı 30 uncu maddesinde** de yer verilmiştir.*

Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca, tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerine, raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline ödenecek huzur hakkı ve ücreti ile bilirkişi ücreti ve bu ödemelere ilişkin usul ve esaslar Bakanlığımızca Hazine ve Maliye Bakanlığı’nın uygun görüşü alınarak belirlenmektedir.

Hazine ve Maliye Bakanlığından alınan 23/07/2014 tarihli ve 5837 sayılı yazı ve ekinde alınan liste uyarınca, il ve ilçe tüketici hakem heyeti başkanları için 2000, il ve ilçe tüketici hakem heyeti üyeleri için 1800; raportörler için 1600 gösterge rakamının memur aylık katsayısıyla çarpımı sonucu bulunan brüt miktar, toplantı başına huzur hakkı veya huzur ücreti olarak hesaplanmakta ve bu tutardan gelir vergisi ve damga vergisi kesilerek kalan miktar, ayda ikiden fazla olmamak üzere ve toplantılara fiilen katılmaları şartıyla ilgililere ödenmektedir.

108- Tüketici hakem heyetinin başkan ve üyelerine, raportör olarak görevlendirilen memurlara ödenecek huzur hakkı ve huzur ücretleri ile bilirkişilere ödenecek ücretlerin ödemesi ne zaman yapılır?

“Tüketici Hakem Heyetleri Başkan ve Üyelerine ve Raportör olarak Görevlendirilen Diğer Kamu Personeline Ödenecek Huzur Hakkı ve Huzur Ücreti ile Bilirkişilere Ödenecek Ücrete İlişkin Usul ve Esaslar” ın “Huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ödemesinin usul ve esasları” başlıklı 4 üncü maddesinde, ***huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ücretinin müteakip ayın birinci günü ödeneceği düzenlenmiştir.***

Bununla birlikte ***Hazine ve Maliye Bakanlığı tarafından tüketici hakem heyetlerine ilişkin ödeneklerin üçer (3'er) aylık dilimler halinde bırakılmasından dolayı ödemelerin müteakip ayın birinci günü yapılması mümkün olamamaktadır.***

109- Tüketici hakem heyetinin başkan ve üyelerine, raportör olarak görevlendirilen memurlara ödenecek huzur hakkı ve huzur ücretleri ile bilirkişilere ödenecek ücretler için ödenek üstü harcama yapılması (eksi bakiyeye düşülmesi) mümkün müdür?

Tüketici hakem heyeti başkan, üye ve raportörleri ile bilirkişilere ödenecek huzur hakkı ve huzur ücretlerinin eksiyeye düşülerek ödenip ödenemeyeceği hususunda Bakanlığımızca Hazine ve Maliye Bakanlığı'ndan görüş sorulmuş olup, ***Hazine ve Maliye Bakanlığı Bütçe ve Mali Kontrol Genel Müdürlüğü'nün 23/10/2015 tarihli ve 9174 sayılı yazıları ile ilgili bütçe tertibinde ödenek üstü harcamaya (eksiyeye bakiyeye düşülerek ödeme yapılmasına) mahal verilmemesi gerektiği belirtilmiştir.***

XIV- TEBLİGAT VE BİLİRKİŞİ ÜCRETLERİNİN VERGİ DAİRELERİNE BİLDİRİMİNE İLİŞKİN SORULAR

110- Tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsil edilebilmesi için tüketici hakem heyeti kararlarında bulunması gereken hususlar nelerdir?

- ***Tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyeti kararının satıcı veya sağlayıcıya tebliğ edilecek nüshasında, “Karar” başlığı altında,***

“(...) T.C. Kimlik Numaralı / (...) Vergi Kimlik Numaralı, karşı taraf (...)’ın, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 70 nci maddesinin 7 nci fıkrası uyarınca (...) TL tebligat ve (...) TL bilirkişi ücretini, kararın tebliğ tarihinden itibaren bir ay içinde, bütçeye gelir kaydedilmek üzere, (...) vergi dairesi müdürlüğüne ödemesine ve ödemeye ilişkin makbuzu tüketici hakem heyetimize ibraz etmesine oy birliği / oy çokluğu ile karar verilmiştir.” şeklinde bir ifadeye yer verilmesi gerekmektedir.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 31 inci maddesinde belirtilmiş olduğu gibi, kararda yer verilecek vergi dairesi belirlenirken ***satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerdeki vergi dairesinin esas alınması gerekmektedir.*** Satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerde vergi dairesi bulunmaması halinde, kararda satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerdeki mal müdürlüğüne yer verilmesi gerekmektedir.

Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili hususunda yetkilendirilmiş vergi dairelerine ve mal müdürlüklerine ilişkin liste “Ek-1” olarak 11/05/2015 tarihli ve 7849975 sayılı dağıtımly yazımız ekinde il müdürlüklerimize gönderilmiş olup, aynı liste TUBİS’te de yer almaktadır. Bu kapsamda ***kararda ödeme yapılması***

için belirtilecek vergi dairesi veya mal müdürlüğünün “Ek-1”deki listede yer alan yetkilendirilmiş vergi dairelerinden veya mal müdürlüklerinden biri olması gerekmektedir.

Kural olarak kararda yer verilecek vergi dairesi belirlenirken satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerdeki vergi dairesinin esas alınması gerekmektedir. Satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerdeki vergi dairesinin veya mal müdürlüğünün Ek-1’deki listede yer alan yetkilendirilmiş vergi dairelerinden veya mal müdürlüklerinden biri olmaması halinde ise kararda ödeme yapılması için belirtilecek vergi dairesi il bazında belirlenmiş “merkez” vergi dairesidir.

Örneğin, satıcı veya sağlayıcının adresi “(...) Gölbaşı / ANKARA”dır. EK-1’deki listede “Gölbaşı Vergi Dairesi Müdürlüğü” tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili için yetkilendirilmiş vergi dairelerinden biri olarak belirlenmiştir. Bu nedenle tüketici hakem heyeti kararında, tebligat ve bilirkişi ücretinin “Gölbaşı Vergi Dairesi Müdürlüğüne” ödenmesi gerektiği belirtilmelidir.

Satıcı veya sağlayıcının adresi “(...) Çankaya / ANKARA”dır. Ek-1’deki listede “Çankaya Vergi Dairesi Müdürlüğü” tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili için yetkilendirilmiş vergi dairelerinden biri olarak belirlenmemiştir. Bu nedenle tüketici hakem heyeti kararında, tebligat ve bilirkişi ücretlerinin Ankara İli için “merkez” olarak belirlenmiş “Veraset ve Harçlar Vergi Dairesi Müdürlüğüne” ödenmesi gerektiği belirtilmelidir.

- Tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararlarda, karar numaralarında mükerrerlik yaşanmasının önlenmesi amacıyla, ***hakem heyetleri tarafından verilen her bir kararın karar tutanağında, hakem heyetine ait kod numarasının kullanılması gerekmektedir.*** Tüketici hakem heyetleri tarafından kullanılacak olan kod numaralarına ilişkin liste, 11/05/2015 tarihli ve 7849975 sayılı dağıtımly yazımız ekinde il müdürlüklerimize “Ek-2” olarak gönderilmiş olup, TÜBİS’te de yer almaktadır.

111- Tüketici hakem heyetleri tarafından vergi dairelerine yapılacak bildirimlerde bulunması gereken hususlar nelerdir?

- Tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda, tebligat ve bilirkişi ücretini belirtir kararın karşı tarafa tebliğ edilmesi, tebliğ tarihinden itibaren bir ay içinde tebligat ve bilirkişi ücretlerinin ödendiğine ilişkin makbuzun hakem heyetine ibraz edilmesi gerekmektedir.

Tebligat ve bilirkişi ücretlerinin ödendiğine ilişkin makbuzun tüketici hakem heyetine ibraz edilmemesi halinde, 6183 sayılı Kanun’a göre takip ve tahsil edilmesi amacıyla, tüketici hakem heyeti tarafından tebligat ve bilirkişi ücretlerinin, bir aylık tahsil süresinin bitiminden itibaren 15 gün sonra satıcı ve sağlayıcının bulunduğu yerdeki vergi dairesine bildirilmesi gerekmektedir. Satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerde vergi dairesi bulunmaması halinde bildirim mal müdürlüğüne yapılacaktır. Tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili hususunda yetkilendirilmiş vergi dairelerine ve mal müdürlüklerine ilişkin güncellenmiş liste 11/05/2015 tarihli ve 7849975 sayılı dağıtımly yazımız ile il müdürlüklerimize “Ek -1” olarak gönderilmiş olup, TÜBİS’te de yer almaktadır.

Ödemeye ilişkin kontrollerin yapılabilmesi amacıyla, ***kararda belirtilen vergi dairesi veya mal müdürlüğü ile gerekli ödemenin yapılmaması halinde takip ve tahsil amacıyla bildirimde bulunulması gereken vergi dairesi veya mal müdürlüğü aynı olmalıdır*** her ikisi de ***satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yer vergi dairesi veya mal müdürlüğüdür.***

- *Tüketici hakem heyeti tarafından vergi dairesine hitaben yazılacak yazılarda:*

“Tüketici Hakem Heyetimiz tarafından verilen ve detayları ekli listede yer alan karar/kararlar, karşı tarafa tebliğ edilmiş olup, kararın/kararların tebliğ tarihinden itibaren bir ay geçmiş olmasına rağmen bilirkişi ve tebligat ücretlerinin ödendiğine ilişkin makbuzlar Hakem Heyeti Başkanlığımıza ibraz edilmemiştir.

Bu bağlamda 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz/rica ederim.” şeklinde bir ifadeye yer verilmesi gerekmektedir.

- *Hakem heyetleri tarafından vergi dairelerine yapılacak bildirimler için yazılacak üst yazılara, tüketici hakem heyeti kararı/kararları ile bir örneği 11/05/2015 tarihli ve 7849975 sayılı dağıtım yazımız ekinde il müdürlüklerimize “Ek-3” olarak gönderilen formata uygun olarak hazırlanan listenin eklenmesi gerekmektedir.* Söz konusu liste TUBİS’te de yer almaktadır. Bahsi geçen listede yer alan bilgiler, tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsil edilebilmesi için vergi dairelerince bilinmesi zorunlu bilgilerdir. Dolayısıyla tek tek veya toplu halde yapılacak bildirimlerde her bir karar için bu listenin doldurulması ve ilgili vergi dairesine iletilmesi gerekmektedir.
- *Tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin tahsil edilebilmesi için vergi dairelerince bilinmesi zorunlu bilgilerden olması nedeniyle, satıcı veya sağlayıcılara gönderilecek bilgi isteme / savunma yazılarında gerçek kişiler için T.C. Kimlik numarası; tüzel kişiler için vergi kimlik numarası bilgisinin istenmesi son derece önemlidir.*

112- 6502 sayılı Kanun’un yürürlüğe girdiği 28/05/2014 tarihinden Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin yürürlüğe girdiği 27/11/2014 tarihine kadar tüketici hakem heyetleri tarafından karara bağlanmış ancak vergi dairelerine henüz bildirim yapılmamış veya bildirim yapılmış ancak vergi dairelerince iade edilmiş tüketici hakem heyetleri kararlarının bildirim nasıl yapılacaktır?

- *6502 sayılı Kanun’un yürürlüğe girdiği 28/05/2014 tarihinden Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin yürürlüğe girdiği 27/11/2014 tarihine kadar tüketici hakem heyetleri tarafından karara bağlanmış ancak vergi dairelerine henüz bildirim yapılmamış veya bildirim yapılmış ancak vergi dairelerince iade edilmiş tüketici hakem heyetleri kararları için de yukarıda “Ek-3” olarak belirtilen listenin **tebliğ tarihi ve vade tarihi belirtilmeksizin** hazırlanarak vergi dairelerine gerekli bildirim yapılması gerekmektedir. **Bu kapsamda yapılan bildirimlerin vergi daireleri veya mal müdürlüklerince tebliğ tarihi ve vade tarihi olmadığı gerekçesiyle geri gönderilmesi durumunda, söz konusu tahsilatların 6183 sayılı Kanun’un 37 ve 55 inci maddeleri uyarınca yapılması gerektiği belirtilerek yazılar ilgili vergi dairelerine veya mal müdürlüklerine yeniden gönderilmelidir.***

Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından vergi dairesi başkanlıklarına ve defterdarlıklara, “tüketici hakem heyeti tebligat ve bilirkişi ücretleri” hakkında yazılan dağıtım yazılarında da söz konusu tahsilatların 6183 sayılı Kanun’un 37 ve 55 inci maddeleri uyarınca yapılması gerektiği belirtilmiştir. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından vergi dairesi başkanlıklarına yazılan dağıtım yazının tarihi 03/02/2015 ve

sayısı 29537098-010.07.01[126]-9868'dir. Aynı konuda 52 İl Valiliğine (Defterdarlıklara) yazılan dağıtımlı yazının tarihi 03/02/2015 ve sayısı 29537098-010.07.01[126]-9865'dir.

113- 20 TL ve altında kalan tebligat ve bilirkişi ücretlerine ilişkin olarak tüketici hakem heyetlerince takip edilmesi gereken usul nedir?

6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun'un, "Tahsil imkânsızlığı sebebiyle terkin" başlıklı 106 ncı maddesine atıfta bulunularak "Söz konusu madde hükmü gereğince, tüketici hakem heyetleri tarafından vergi dairelerine gönderilen ve *her bir mükellef için dönem ve tür itibariyle alacak toplamının 20 TL'nin (dâhil) altında olduğunun tespit edilmesi halinde*, bu alacakların ilgili vergi dairelerince terkin edilmesi mümkün bulunmaktadır.

Bu itibarla, takip ve tahsil için vergi dairelerine gönderilen söz konusu tebligat ve bilirkişi ücretlerinin 6183 sayılı Kanunun 106 ncı maddesine göre terkin yetkisi vergi dairelerinde olduğundan, terkin sınırı altında olup olmadığına bakılmaksızın tahsil edilmek üzere ilgili vergi dairelerine gönderilmesi gerekmektedir.

XV- ARŞİV İŞLEMLERİNE İLİŞKİN SORULAR

114- Tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin yazışmaların ve kararların arşivlenmesinde ve imha sürelerinde tüketici hakem heyetlerince takip edilmesi gereken usul nedir?

6502 sayılı Kanun'un "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesi uyarınca, 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 kurulmuş olup, hakem heyetlerinin başkanlığı illerde Bakanlığımızın ticaret il müdürleri; ilçelerde kaymakamlar veya onların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülmektedir. *Ayrıca 6502 sayılı Kanun'un 67 nci maddesi* uyarınca Bakanlığımızca atanan raportörler dışında yapılacak raportör görevlendirmeleri illerde ticaret il müdürleri; ilçelerde ise kaymakamlar tarafından mahiyetlerinde görevli devlet memurları arasından yapılmaktadır.

Belirtilen Kanun hükümleri gereğince, tüketici hakem heyetleri tarafından karar verilmeye kadar ve karar verildikten sonra yapılan bütün yazışmalar illerde ticaret il müdürlükleri; ilçelerde kaymakamlıklar tarafından yapılmaktadır. Tüketici hakem heyetlerinin 6502 sayılı Kanun'la öngörülmüş yapısı ikili bir yapılanma getirmekte, il ve ilçe tüketici hakem heyetleri arşivleme işlemlerinde farklı mevzuatlara tabii bulunmaktadır. Bu bağlamda,

İlçe Tüketici Hakem Heyetlerinin Arşivleme İşlemlerinde Tabii Olduğu Mevzuat:

"İçişleri Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Arşiv Hizmetleri ve Saklama Sürelerine İlişkin Yönerge"nin "Valilikler" başlığı altında:

Tüketici başvurularına ilişkin bütün yazışmaların birim arşivinde 3 yıl; kurum arşivinde 2 yıl saklandıktan sonra sürenin bitiminde kurum arşivinde imha edileceği;

Tüketici hakem heyeti karar tutanaklarının ise, tüketici başvurularına ilişkin bütün yazışmaların imhasından sonra 5 yıl kurum arşivinde saklandıktan sonra kurum arşivinde imha edileceği düzenlenmiştir.

İl Tüketici Hakem Heyetlerinin Arşivleme İşlemlerinde Tabii Olduğu Mevzuat:

3473 sayılı Muhafazasına Lüzum Kalmayan Evrak ve Malzemenin Yok Edilmesi Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun'un "Amaç ve Kapsam" başlıklı 1 inci maddesinde, Kanunun amacının, genel ve katma bütçeli dairelerle (saklama, ayıklama ve imha işlemleri kendi mevzuatına tabi olmak kaydıyla Cumhurbaşkanlığı, Türkiye Büyük Millet Meclisi, Genelkurmay Başkanlığı, Milli Savunma Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı ve Milli İstihbarat Teşkilatı hariç) mahalli idareler, üniversiteler ve bunlara bağlı sabit ve döner sermayeli kuruluşlar, kamu iktisadi teşebbüsleri, özel kanunlarla kurulan kamu bankaları ve teşekkülleri elinde bulunan ve arşivlerinde arşiv malzemesi ve arşivlik malzeme niteliği taşımayan, muhafazasına lüzum görülmeyen, yok edilecek evrak ve her türlü malzemenin, ayıklama ve imha işlemlerine dair usul ve esasları düzenlemek olduğu hüküm altına alınmıştır.

3473 sayılı Kanun'un "Amaç ve Kapsam" başlıklı 1 inci maddesi uyarınca, Bakanlığımız ticaret il müdürlükleri bünyesinde kurulmuş bulunan il tüketici hakem heyetleri, arşivleme işlemleri ile ilgili olarak, 3473 sayılı Kanun'a ve 3473 sayılı Kanun'un 1 inci maddesinde sayılan kurum ve kuruluşları kapsayan "Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik"e tabiidirler.

Diğer taraftan 2002 tarihinde Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü koordinesinde başlatılan "Standart Dosya Planı" projesi kapsamında hazırlanan ve 2005/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile uygulamaya konulan "Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Saklama Süreli Standart Dosya Planı"nda, il tüketici hakem heyetleri işlerinin saklama süresi 15 yıl olarak belirlenmiştir.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, ilçe tüketici hakem heyetlerinin "İçişleri Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Arşiv Hizmetleri ve Saklama Sürelerine İlişkin Yönerge"; il tüketici hakem heyetlerinin ise "Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik" ile "Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Saklama Süreli Standart Dosya Planı" hükümleri kapsamında arşivleme işlemlerini yerine getirmeleri gerekmektedir.

XVI- ÇEŞİTLİ HUKUKİ KONULARA İLİŞKİN SORULAR

115- Ayıplı mallarda üreticinin ve ithalatçının sorumluluğu nedir? Kararlarda satıcı yerine üretici ve/veya ithalatçı taraf olarak gösterilebilir mi?

"Ayıplı mallar", 6502 sayılı Kanun'un 8 ila 12 nci maddelerinde düzenlenmiş olup, 8 inci maddede "Ayıplı mal" tanımı yapılmış; 9 uncu maddede "Ayıplı maldan sorumluluk"; 10 uncu maddede "İspat yükü"; 11 inci maddede "Tüketicinin seçimlik hakları"; 12 nci maddede "Zamanaşımı" düzenlenmiştir.

6502 sayılı Kanun'un ayıplı mallara ilişkin "Tüketicinin seçimlik hakları" başlıklı 11 inci maddesinde,

Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketicinin; satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme, satılanı alıkoyma ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme, imkân varsa satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme seçimlik haklarından birini kullanabileceği, satıcının tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlü olduğu;

Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarının üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilmesi, bu hakların kullanımında satıcı, üretici ve ithalatçının müteselsilen sorumlu olduğu ancak üreticinin veya ithalatçının, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulamayacağı;

Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içinde yerine getirilmesi zorunlu olduğu ancak, 6502 sayılı Kanun'un 58 inci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin, tüketicinin ücretsiz onarım talebinin, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içinde yerine getirileceği aksi halde tüketicinin diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbest olduğu;

Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masrafların, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanacağı, tüketicinin bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebileceği düzenlenmiştir.

6502 sayılı Kanun'un ayıplı mallara ilişkin "Tüketicinin seçimlik hakları" başlıklı 11 inci maddesi uyarınca üretici veya ithalatçının satıcı ile birlikte tüketiciye karşı müteselsilen sorumlu kabul edilebilmeleri için satılan malın ayıplı olması gerekmektedir. Bununla birlikte müteselsil sorumluluğun bulunduğu durumlarda, ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi yükümlülüğünün satıcı, üretici veya ithalatçıdan hangisi tarafından yerine getirileceğini ise tüketicinin talebi belirlemektedir.

Ayrıca, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlık ile ilgili karar verirken tarafların talepleriyle bağlı oldukları hüküm altına alınmıştır.

6502 sayılı Kanun'un "Tüketicinin seçimlik hakları" başlıklı 11 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddeleri uyarınca, üretici ve ithalatçının sadece ayıplı malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi veya ücretsiz onarımı talepleri için satıcı ile birlikte müteselsil sorumluluğu olduğu; ayıplı malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi veya ücretsiz onarılması talebinin tüketici tarafından satıcıya yöneltildiği başvurularda ise tercihin tüketiciye ait olması ve taleple bağlılık ilkesi uyarınca tüketici hakem heyetlerince re'sen üreticinin ve/veya ithalatçının taraf olarak gösterilemeyeceği, bununla birlikte satıcı tarafından yerine getirilen yükümlülüğün sözleşme ilişkisi çerçevesinde üretici veya ithalatçıya rücu edilebileceği değerlendirilmektedir.

116- Ayıplı mal satımında ve ayıplı hizmet sunumunda, talep edilmesi halinde tüketici hakem heyeti tarafından maddi veya manevi tazminata karar verilebilir mi?

“Ayıplı mallar”, 6502 sayılı Kanun’un 8 ila 12 nci maddelerinde düzenlenmiş olup, 8 inci maddede “Ayıplı mal” tanımı yapılmış; 9 uncu maddede “Ayıplı maldan sorumluluk”; 10 uncu maddede “İspat yükü”; 11 inci maddede “Tüketicinin seçimlik hakları”; 12 nci maddede “Zamanaşımı” düzenlenmiştir.

6502 sayılı Kanun’un ayıplı mallara ilişkin “Tüketicinin seçimlik hakları” başlıklı 11 inci maddesinde, malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketicinin; satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme, satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme, imkân varsa satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme seçimlik haklarından birini kullanabileceği, satıcının tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlü olduğu;

Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masrafların, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanacağı, **tüketicinin bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebileceği düzenlenmiştir.**

6502 sayılı Kanun’un ayıplı hizmetlere ilişkin “Tüketicinin seçimlik hakları” başlıklı 15 inci maddesinde, hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketicinin, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbest olduğu; sağlayıcının tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlü olduğu;

Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masrafların, sağlayıcı tarafından karşılanacağı, **tüketicinin bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebileceği düzenlenmiştir.**

6098 sayılı Kanun’da “tazminat” kavramı esas olarak “haksız fiillerden doğan borç ilişkileri” başlığı altında düzenlenmiş olmakla birlikte, adı geçen Kanun’un 114 üncü maddesinde haksız fiil sorumluluğuna ilişkin hükümlerin, kıyas yoluyla sözleşmeye aykırılık hâllerine de uygulanacağı hüküm altına alınmıştır.

Bu bağlamda “haksız fiillerden doğan borç ilişkileri” ve dolayısıyla “maddi ve manevi tazminat talebine ilişkin temel hükümler” 6098 sayılı Kanun’un 49 ila 76 ncı maddelerinde düzenlenmiştir.

Sözleşmeye konu bir malın ayıplı olduğunun iddia edilmesi durumunda, 6502 sayılı Kanun’un “Ayıplı maldan sorumluluk” başlıklı 9 uncu maddesi uyarınca satıcı malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim ettiğini; sözleşmeye konu bir hizmetin ayıplı olduğunun iddia edilmesi durumunda ise 6502 sayılı Kanun’un “Ayıplı hizmetten sorumluluk” başlıklı 14 üncü maddesi uyarınca sağlayıcı hizmeti hizmet sözleşmesine uygun olarak tüketiciye ifa ettiğini ispat yükü altındadır.

Bununla birlikte tüketici ise maddi ve manevi tazminat taleplerinde aşağıda belirtilen hususları ispatla yükümlüdür.

- Uğramış olduğu zararı,
- Satıcının ayıplı mal sattığını veya sağlayıcının ayıplı hizmet sunduğunu,
- Satıcının ayıplı mal satmada veya sağlayıcının ayıplı hizmet sunmada kusurlu olduğunu,

- Uğramış olduğu zarar ile satılan ayıplı mal veya sunulan ayıplı hizmet arasında illiyet bağı bulunduğunu.

Diğer taraftan satıcı veya sağlayıcının yine 6098 sayılı Kanun'un ilgili hükümleri uyarınca söz konusu zarardan sorumlu olmadığını veya zararın tüketicinin fiili nedeniyle artmış olduğunu ispatlama hakkı saklıdır.

Ayrıca Yargıtay'ın yerleşik içtihatları uyarınca (Yargıtay 4. HD. 04/02/2010 tarihli, E. 2009/3618, K. 2010/812 sayılı kararı. Yargıtay 13. HD. 02/05/2014 tarihli, E. 2013/29473, K. 2014/14193 sayılı kararı. Yargıtay 13. HD. 10/06/2014 tarihli, E. 2014/5516, K. 2014/18652 sayılı kararı.) manevi tazminat talep edilebilmesi için kişilik haklarının (kişinin yaşamı, sağlığı, beden ve ruh bütünlüğü, onur ve saygınlığı, resmi ve özel yaşantısı vb.) zarar görmesi şartı aranmakta ancak ayıplı mal satımı nedeniyle oluşan zararın kural olarak kişinin iç huzurunu bozacak, kişilik haklarına zarar verecek nitelikte bir olgu olmadığı kabul edilmektedir.

6098 sayılı Kanun'un tazminatın belirlenmesini düzenleyen 51 inci maddesinde tazminatın kapsamının ve ödenme biçiminin, durumun gereği ve özellikle kusurun ağırlığı göz önüne alınarak belirleneceği düzenlenmiş olduğundan, gerek maddi gerekse manevi tazminat taleplerinin karara bağlanmasında bilirkişi görüşüne başvurulması gerektiği değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesi uyarınca tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlıkla ilgili karar verirken tarafların talepleriyle bağlı olduğu, il ve ilçe tüketici hakem heyetlerinin görev sınırlarının belirlenmesi amacıyla uyuşmazlık miktarlarının da 6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesi uyarınca belirlendiği hususları göz önüne alındığında *tüketiciler tarafından maddi ve/veya manevi tazminat talep edilebilecek durumlarda söz konusu talebin "verilebilecek en yüksek tazminat" şeklinde yoruma açık şekilde değil açık ve net olarak belirtilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.*

117- Ayıplı mallara ilişkin uyuşmazlıklarda, bedel iadesine karar verildiğinde "kullanım bedeli" iade edilecek bedelden düşülmeli midir?

"Ayıplı mallar", 6502 sayılı Kanun'un 8 ila 12 nci maddelerinde düzenlenmiş olup, 8 inci maddede "Ayıplı mal" tanımı yapılmış; 9 uncu maddede "Ayıplı maldan sorumluluk"; 10 uncu maddede "İspat yükü"; 11 inci maddede "Tüketicinin seçimlik hakları"; 12 nci maddede "Zamanaşımı" düzenlenmiştir.

6502 sayılı Kanun'un "Ayıplı mallar"a ilişkin 8 ila 12 nci maddeleri incelendiğinde, ayıplı mallara ilişkin uyuşmazlıklarda bedel iadesi söz konusu olduğunda, kullanım bedelinin iadesine ilişkin herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır.

Diğer taraftan ayıplı mallara ilişkin uyuşmazlıklarda bedel iadesine karar verildiğinde, kullanım bedelinin iade edilip edilmeyeceği hususu Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun 22/06/2005 tarihli ve E. 2005/4-309, K. 2005/391 sayılı kararına da konu olmuştur. Söz konusu kararda, *"4822 sayılı Yasa ile değişik 4077 Sayılı Yasada kullanım bedelinin düşüleceğine dair herhangi bir hüküm yoktur. Kaldı ki aracı satın alan kişi de bu araç nedeniyle bedel ödemiştir, davacı aracı kullanmış, karşı taraf da ödenen bedeli kullanmıştır. Bu nedenlerle aracın kullanım bedelinin mahsubu yasanın özüne ve ruhuna aykırı olur"* ifadelerine yer verilmiştir.

6502 sayılı Kanun'un "Ayıplı mallar"a ilişkin 8 ila 12 nci maddeleri ile Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun 22/06/2005 tarihli ve E. 2005/4-309, K. 2005/391 sayılı kararı göz önüne alındığında, ayıplı mallara ilişkin uyuşmazlıklarda, bedel iadesine karar verildiğinde "kullanım bedelinin" iade edilecek bedelden düşülmemesi gerektiği değerlendirilmektedir.

118- Tüketiciler tarafından banka şubeleri hakkında yapılan başvurularda banka genel müdürlükleri taraf olarak gösterilebilir mi?

6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinin 3 üncü fıkrasında, başvuruların, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabileceği düzenlenmiştir.

Diğer taraftan tüketici tarafından hangi tüketici hakem heyetine başvuru yapılması tercih edilirse edilsin uyuşmazlığın tarafının asıl olarak banka genel müdürlüğü olduğu değerlendirilmektedir. Nitekim 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun "Ticaret unvanının şekli", "5. Şubeler" başlığı altında düzenlenen 48 inci maddesinde, her şubenin, kendi merkezinin ticaret unvanını, şube olduğunu belirterek kullanmak zorunda olduğu; aynı Kanun'un "Anonim Şirket", "Şirketin tescili ve ilanı" başlığı altında düzenlenen 354 üncü maddesinin 2 nci fıkrasında ise şubelerin, merkezin sicil kaydına gönderme yapılarak buldukları yer ticaret siciline tescil olunacakları; 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun "Tanımlar ve kısaltmalar" başlıklı 3 üncü maddesinde de şubelerin, bankaların faaliyetlerinin tamamını veya bir kısmını kendi başına yapabilmekle birlikte, bankaların bağımlı bir parçasını oluşturdukları açıkça düzenlenmiştir.

Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde tüketici hakem heyetlerine banka şubeleri taraf gösterilerek yapılmış ve henüz ilgili banka şubesine bilgi ve belge isteme yazısı gönderilmemiş tüketici başvurularına ilişkin Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği kapsamında yapılacak bütün yazışmalarda ve verilecek tüketici hakem heyeti kararlarında "ilgili banka şubesine ilişkin bilgiye yer verilmek suretiyle" banka genel müdürlüklerinin taraf olarak kabul edilebileceği, söz konusu başvurular için bilgi ve belge isteme yazılarının ve tüketici hakem heyeti kararlarının bankaların genel müdürlüklerinin adreslerine tebliğ edilebileceği, bu uygulama ile tüketici hakem heyetleri ve bankalar açısından zaman, mali kaynak ve iş gücü tasarrufu sağlanabileceği değerlendirilmektedir.

Ayrıca, banka genel müdürlüklerinin ticaret unvanlarına, vergi kimlik numaralarına ve tebligat adreslerine ilişkin listeye TUBİS'te yer verilmektedir.

119- 03/10/2014 tarihinden sonra yapılan bankacılık ve finans işlemlerine ilişkin olarak ortaya çıkan tüketici uyuşmazlıkları hakkında tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararlarda hangi mevzuat hükümlerinin uygulanması gerekmektedir?

Finans kuruluşları tarafından tüketicilere sunulan ürün veya hizmetlerden faiz veya kar payı dışında alınan ücret, komisyon ve masraflara ilişkin olarak, 6502 sayılı Kanun'un "Temel İlkeler" başlıklı 4 üncü maddesi uyarınca, **Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından "Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" düzenlenmiş ve adı geçen Yönetmelik 03/10/2014 tarihli ve 29138 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.**

Söz konusu Yönetmelik’le bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketicilere sunulan ürün veya hizmetlere ilişkin olarak, faiz veya kar payı dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esaslar detaylarıyla düzenlenmiştir.

Adı geçen Yönetmeliğin, “Yürürlük” başlıklı 17 nci maddesinde, Yönetmeliğin yayımı tarihinde yürürlüğe gireceği; “İntibak” başlıklı 16 ncı maddesinin 1 inci fıkrasında, Yönetmelik hükümlerinin, yürürlük tarihinden sonra kurulacak sözleşmelere uygulanacağı; 2 nci fıkrasında yürürlük tarihinden önce yapılmış olan sözleşmeler için; yürürlük tarihinden sonra gerçekleştirilecek işlemler bakımından Yönetmelik hükümlerinin uygulanacağı; yürürlük tarihinden önce gerçekleştirilmiş işlemler bakımından ise Yönetmelik hükümlerinin uygulanmayacağı düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından genel olarak tüketicilere sunulan ürün veya hizmetlerden, 03/10/2014 tarihinden sonra faiz veya kar payı dışında alınan ücret, komisyon veya masrafların hukuka uygun olup olmadığının her hâlükârda Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik hükümleri uyarınca karara bağlanması gerektiği,

Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten önce yapılmış olan sözleşmeler nedeniyle:

- *6502 sayılı Kanun’un yürürlüğe girdiği 28/05/2014 ile 03/10/2014 tarihleri arasında tüketicilerden faiz veya kar payı dışında alınan ücret, komisyon veya masrafların hukuka uygun olup olmadığının 6502 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca karara bağlanması gerektiği,*
- *6502 sayılı Kanun’un yürürlüğe girdiği 28/05/2014 tarihinden önce tüketicilerden faiz veya kar payı dışında alınan ücret, komisyon veya masrafların hukuka uygun olup olmadığının mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca karara bağlanması gerektiği değerlendirilmektedir.*

120- Tüketicilerin bilgileri dışında yapıldığını iddia ettikleri online bankacılık işlemleri hakkında verilecek kararda izlenmesi gereken usul nedir?

5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu’nun “Kart çıkarma ve buna ilişkin yükümlülükler” başlıklı 8 inci maddesinde kart çıkaran kuruluşların, kartların düzenli ve güvenli kullanımı ile bildirim, talep, şikâyet ve itirazlara ilişkin gerekli tedbirleri almaya yönelik sistemi kurmak ve kesintisiz olarak açık tutmakla; kartların kullanılması bir kod numarası, şifre ya da kimliği belirleyici başka bir yöntemin kullanılmasını gerektiriyorsa, bu tür bilgilerin gizli kalması amacıyla gerekli önlemleri almak ve harcama ve alacak belgesinin müşteri nüshası üzerinde ve yazışmalarda kart numarasının açıkça yer almasını engellemekle yükümlü oldukları düzenlenmiştir.

Diğer taraftan, Yargıtay 13. Hukuk Dairesi tarafından verilen 12/01/2015 tarihli ve E. 2014/13967 – K. 2015/95 sayılı kararda, kredi kartının sanal olarak ve kart sahibinin bilgisi ve/veya onayı olmaksızın kullanıldığının iddia edildiği uyuşmazlıklarda tarafların kusurlarının uzman bilirkişi tarafından tespit edilmesi gerektiği belirtilmiştir.

Bu itibarla, tüketicilerin bilgileri dışında yapıldığını iddia ettikleri online bankacılık işlemleriyle ilgili uyuşmazlıkların, yukarıda sözü edilen Yargıtay kararı doğrultusunda incelenerek karara bağlanmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir.

121- Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurularda asıl alacağın yanı sıra faiz ödenmesinin (ticari faiz, reeskont avans faiz, yasal faiz vb.) talep edildiği durumlarda tüketici hakem heyetlerinin bu konuda karar verme yetkisi var mıdır? Böyle bir yetki var ise talep edilen faize hangi tarihten itibaren karar verilmesi gerekmektedir?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Temel İlkeler" başlıklı 4 üncü maddesinin 7 nci fıkrasında, temerrüt hali de dahil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanmayacağı; "Diğer hükümler" başlıklı 83 üncü maddesinde ise, Kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümlerin uygulanacağı düzenlenmiştir.

Satıcı veya sağlayıcının tacir olması ve tüketiciyle bir sözleşme ilişkisi kurulması durumunda, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 19 uncu maddesinin 2 nci fıkrası uyarınca, tacir olan satıcı veya sağlayıcı açısından tüketici ile yapmış olduğu sözleşme ticari iş sayılmaktadır. Taraflar arasında yapılan sözleşmenin ticari iş sayılması durumunda, tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurularda her iki tarafın da reeskont veya avans faizi talep edebilmesi mümkündür.

Belirtmek gerekir ki, "reeskont avans faizi" şeklinde bir faiz çeşidi bulunmamaktadır. Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası, reeskont işlemlerinde uygulanan faiz oranlarını, "reeskont işlemlerinde uygulanan iskonto oranı" ve "avans işlemlerinde uygulanan faiz oranı" olarak ikiye ayırmakta olup, "reeskont avans faizi" adı altında talep edilen faiz oranının "avans işlemlerinde uygulanan faiz oranı" olduğu değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'na göre faiz ödenmesi gereken ancak faiz miktarının sözleşme ile tespit edilmediği hallerde uygulanacak faiz oranlarına ilişkin esaslar, 3095 sayılı Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine İlişkin Kanun'la düzenlenmiştir.

Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde, tacir olan satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında yapılan sözleşme, satıcı veya sağlayıcı açısından ticari iş sayılmaktadır ve ticari bir işin uyuşmazlık konusu olması halinde tarafların reeskont veya avans faizi talep edebilmesi mümkündür. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesi uyarınca hakem heyetlerinin tarafların talepleriyle bağlı olması nedeniyle, talep edilmesi halinde tüketici hakem heyetlerince reeskont veya avans faizine karar verilebileceği, talep edilen faizin niteliğinin belirtilmemesi durumunda karar verilmesi gereken faizin yasal faiz olduğu değerlendirilmektedir.

Bununla birlikte talep edilen faizin niteliğine bakılmaksızın, faiz başlangıcına esas alınacak tarihin kural olarak tüketici hakem heyetine başvuru tarihi olduğu çünkü tüketici hakem heyetine başvuru tarihi itibarıyla 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu'nun "Borçlunun temerrüdü"nü düzenleyen 117 ve devamı maddeleri uyarınca karşı tarafın temerrüde düştüğü değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan karşı taraf daha önce temerrüde düşürülmüşse ve temerrüt tarihinden itibaren faize hükmedilmesi isteniyorsa, temerrüt tarihinden itibaren faize hükmedilmesi talebinin başvuru dilekçesinde açıkça belirtilmesi ve karşı tarafın temerrüde düştüğünü

ispatlar belgelerin de tüketici hakem heyetlerine sunulması gerekmektedir. Karşı taraf daha önce temerrüde düşürülmüş olsa dahi başvuru dilekçesinde “temerrüt tarihinden itibaren faize hükmedilmesi” talebinde bulunulmamış ve karşı tarafın temerrüde düşürüldüğünü ispatlar belgeler tüketici hakem heyetlerine sunulmamışsa faizin başlangıç tarihinin tüketici hakem heyetine başvuru tarihi olarak kabul edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

122- Elektronik kimlik bilgisi numarası (IMEI) değiştirilmiş, klonlanmış cep telefonları ayıplı mal olarak kabul edilir mi?

Elektronik kimlik bilgisi numarası (IMEI) kopyalanarak başka cihazlarda kullanılan cep telefonları ile ilgili başvurularda; uyumsuzluk konusu cihazın mevcut durumunun ne olduğunun (eşleştirme yapılıp yapılamayacağını) resmi yollardan tespit edilebilmesi için konu hakkında Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu’ndan görüş istenilmesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan; Yargıtay 13.Hukuk Dairesi’nin 04.10.2011 tarih ve E.2011/12119, K.2011/13872 sayılı kararında “*Klonlanmış cep telefonunun 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 4. maddesi gereğince ayıplı mal olduğunun kabulü gerekir. Ayıplı mal satışında tüketici süresinde ayıp ihbarında bulunduğu takdirde, bedel iadesini içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesine ayıp oranında bedel indirimi veya malın ücretsiz onarımını isteme hakkına sahiptir. Ne var ki, tüketicinin yasada öngörülen seçimlik haklarını kullanabilmesi için ayıbın satış sözleşmesinin yapıldığı anda mevcut olması gerekir. Satışa konu malda, kullanımdan doğan arızalar ayıp kapsamına girmez. Mahkemece, bu konuda bilirkişi incelemesi yaptırılıp, klonlamanın satıcı hatasından kaynaklanıp kaynaklanmadığı satış sözleşmesinden sonra tüketici hatasıyla klonlanıp klonlanmadığı hususlarının araştırılarak hasil olacak sonuca uygun bir karar verilmesi gerekirken iletişim kurumunun davalıya ait telefonun imei numarasının başka cihazlara kopyalandığına dair yazısı esas alınarak eksik incelemeyle yazılı şekilde karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup, Yargıtay Cumhuriyet Başsavcılığının kanun yararına bozma talebinin kabulü gerekir.*” şeklinde hükme yer verilmektedir.

Bu itibarla, elektronik kimlik bilgisi değiştirilmiş cihazlarla ilgili olarak yapılan başvuruların, yukarıda sözü edilen Yargıtay kararı doğrultusunda incelenerek sonuçlandırılmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir.

123- Elektrik faturalarından tahsil edilen kayıp-kaçak, dağıtım, sayaç okuma, perakende satış hizmeti vb. bedellerin hukuki mahiyeti ve bu bedellerin konu edildiği uyumsuzluklarda tüketici hakem heyetlerince takip edilmesi gereken usul nedir?

Bilindiği üzere Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu’nun (EPDK) kurul kararları ve düzenleyici işlemleri uyarınca sağlayıcı firmalar tarafından, elektrik faturalarında tüketicilere kayıp-kaçak bedeli tahakkuk ettirilmektedir. Tahakkuk ettirilen kayıp kaçak bedellerinin iadesi talebiyle tüketiciler tarafından tüketici hakem heyetlerine başvurularda bulunulmuş, verilen kararlar tüketici mahkemeleri ve Yargıtay nezdinde inceleme konusu olmuştur. Bu bağlamda elektrik faturalarından tahsil edilen kayıp-kaçak bedellerinin iadesi talepleri tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin, Danıştay ve Yargıtay dâhil olmak üzere her derecede yargı makamlarının, Bakanlığımızın ve EPDK’nın uzun zamandır gündeminde bulunmaktadır.

Elektrik faturalarında tüketicilerden tahsil edilen bedellere ilişkin düzenlemelerin yer aldığı **“6719 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” 17/06/2016 tarihli ve 29745 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.**

6719 sayılı Kanun incelendiğinde tüketiciler ve tüketici uyuşmazlıkları açısından aşağıdaki düzenlemelerin büyük önem arz ettiği değerlendirilmektedir:

6719 sayılı Kanun’un 15 inci maddesi ile 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu’nun “Tanımlar ve kısaltmalar” başlıklı 3 üncü maddesinin 1 inci fıkrasına,

“şş) Teknik ve teknik olmayan kayıp: Dağıtım sistemine giren enerji ile dağıtım sisteminde tüketicilere tahakkuk ettirilen enerji miktarı arasındaki farkı oluşturan ve **maliyeti etkileyen; teknik kayıp ve/veya kaçak kullanım gibi sebeplerden kaynaklanan ve teknik bir sebebe dayanmayan kaybı,**

tt) Dağıtım şebekesi: Tüketicilerin iç tesisatını dağıtım sistemine bağlamak üzere tesis edilen bağlantı hatları hariç dağıtım tesisini,” ifadesi eklenmiştir.

Yine 6719 sayılı Kanun’un 21 inci maddesi ile 6446 sayılı Kanunun “Tarifeler ve tüketicilerin desteklenmesi ” başlıklı 17 nci maddesinde aşağıdaki değişiklikler yapılmıştır:

“(1) Bu Kanun kapsamında düzenlenen ve bir sonraki dönem uygulanması önerilen tarifeler, ilgili tüzel kişi tarafından Kurulca belirlenen usul ve esaslara göre, **tarife konusu faaliyete ilişkin tüm maliyet ve hizmet bedellerini** içerecek şekilde hazırlanır ve onaylanmak üzere Kuruma sunulur. Kurul, mevzuat çerçevesinde uygun bulmadığı tarife tekliflerinin revize edilmesini ister veya gerekmesi hâlinde resen revize ederek onaylar. İlgili tüzel kişiler Kurul tarafından onaylanan tarifeleri uygulamakla yükümlüdür.”

“(3) Onaylanan tarifeler içinde, söz konusu tüzel kişinin **tarife konusu faaliyetine ilişkin tüm maliyet ve hizmet bedelleri dışında** piyasa faaliyetleri ile doğrudan ilişkili olmayan hiçbir unsur yer alamaz. İletim ek ücreti bu hükmün istisnasını oluşturur.

(4) **İlgili faaliyete ilişkin tüm maliyet ve hizmet bedellerini içeren** Kurul onaylı tarifelerin hüküm ve şartları, bu tarifelere tabi olan tüm gerçek ve tüzel kişileri bağlar. Bir gerçek veya tüzel kişinin tabi olduğu tarifede öngörülen ödemelerden herhangi birini yapmaması hâlinde, söz konusu hizmetin durdurulabilmesini de içeren usul ve esaslar Kurum tarafından çıkarılan yönetmelikle düzenlenir. **Kurul tarafından tüketici özelliklerine göre abone grupları belirlenebilir. Kurulca düzenlemeye tabi tarifeler, doğrudan nihai tüketiciye veya nihai tüketiciye yansıtılmak üzere ilgili tüketiciye enerji tedarik eden lisans sahibi tüzel kişilere yansıtılır.”**

“a) Bağlantı tarifeleri: Bağlantı tarifeleri, ilgili bağlantı anlaşmasına dâhil edilecek olan bir dağıtım sistemine bağlantı için eşit taraflar arasında ayırım yapılmaması esasına dayalı fiyatları, hükümleri ve şartları içerir. Bağlantı tarifeleri, şebeke yatırım maliyetlerini kapsamaz; bağlantı yapan kişinin **iç tesisatının dağıtım şebekesine bağlanması için inşa edilen bağlantı hattı kapsamında katlanılan** masraflar ile sınırlıdır. **Bağlantı hattının tüketici tarafından tesis edilmesi hâlinde, bağlantı hattı işletme ve bakım sorumluluğu karşılığı dağıtım şirketine devredilir, bu tüketicilerden bağlantı bedeli alınmaz.”**

“ç) Dağıtım tarifeleri: Dağıtım şirketleri tarafından hazırlanacak olan dağıtım tarifeleri, elektrik enerjisinin dağıtım sistemi üzerinden naklinden yararlanan tüm gerçek ve tüzel kişilere eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin uygulanacak hizmetlere ilişkin fiyatları, hükümleri ve

şartları içerir. **Dağıtım tarifeleri; dağıtım sistemi yatırım harcamaları, sistem işletim maliyeti, teknik ve teknik olmayan kayıp maliyeti, kesme-bağlama hizmet maliyeti, sayaç okuma maliyeti, reaktif enerji maliyeti gibi dağıtım faaliyetinin yürütülmesi kapsamındaki tüm maliyet ve hizmetleri karşılayacak bedellerden oluşur. Dağıtım şirketlerinin tarifelerine esas alınacak teknik ve teknik olmayan kayıplara ilişkin hedef oranlar bu kayıpları düşürmeyi teşvik edecek şekilde Kurul tarafından belirlenir. Kurulca belirlenen hedef oranlarını geçmemek kaydı ile teknik ve teknik olmayan kayıplara ilişkin maliyetler dağıtım tarifelerinde yer alır ve tüketicilere yansıtılır. Teknik ve teknik olmayan kayıplara ilişkin hedef oranlarının tespiti ve değiştirilmesi ile oluşacak maliyetin tarifelerde yer alması ve tüketicilere yansıtılmasına ilişkin usul ve esaslar Kurul tarafından düzenlenir.**

d) Perakende satış tarifeleri: Serbest tüketici niteliğini haiz olmayan tüketiciler için, eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin uygulanacak fiyatları, hükümleri ve şartları içerir. Serbest tüketici niteliğini haiz olmayan tüketicilere uygulanacak perakende satış tarifeleri, görevli tedarik şirketi tarafından önerilir ve Kurul tarafından incelenerek onaylanır. Tedarik lisansı sahibi şirketin lisansında, elektrik enerjisi tüketim miktarlarına göre değişen tipte tarifelerin veya fiyat aralıklarının uygulanmasına ilişkin yükümlülükler yer alabilir ve buna **ilişkin hususlar Kurul tarafından düzenlenir. Perakende satış tarifeleri, aktif enerji maliyeti, faturalama ve müşteri hizmetleri maliyeti, perakende satış hizmet maliyeti gibi perakende satış faaliyetinin yürütülmesi kapsamındaki tüm maliyet ve hizmetleri karşılayacak bedellerden oluşur.**”

“f) Son kaynak tedarik tarifesi: Serbest tüketici niteliğini haiz olduğu hâlde elektrik enerjisini, son kaynak tedarikçisi olarak yetkilendirilen tedarik lisansı sahibi şirket dışında bir tedarikçiden temin etmeyen tüketicilerin rekabetçi piyasaya geçmesini teşvik edecek ve son kaynak tedarikçisinin makul kâr etmesine imkân verecek düzeyde, yürürlükteki perakende satış tarifeleri ile piyasa fiyatları dikkate alınarak hazırlanır. Ancak, bu sınırlamalarla bağlı olmaksızın; Kurulca sosyal ve ekonomik durumlar gözetilerek belirlenecek bir miktarın altında elektrik enerjisi tüketen tüketiciler için ayrı tarife yapılabilir. Son kaynak tedarik yükümlülüğü kapsamında uygulanması öngörülen tarifeler tedarik lisansı sahiplerince ayrıca teklif edilir. **Son kaynak tedarik tarifesi, aktif enerji maliyeti, faturalama ve müşteri hizmetleri maliyeti, perakende satış hizmet maliyeti gibi son kaynak tedariki kapsamındaki tüm maliyet ve hizmetleri karşılayacak bedellerden oluşur.**”

Ayrıca 6719 sayılı Kanun'un geçici 20 nci maddesinde, “Kurul kararlarına uygun şekilde tahakkuk ettirilmiş dağıtım, sayaç okuma, perakende satış hizmeti, iletim ve kayıp-kaçak bedelleri ile ilgili olarak açılmış olan her türlü ilamsız icra takibi, dava ve başvurular hakkında 17 nci madde hükümleri uygulanır” hükmü düzenlenmiştir.

Sonuç olarak, yukarıda belirtilen mevzuat hükümleri çerçevesinde:

- 1) **6446 sayılı Kanun kapsamında düzenlenen ve bir sonraki dönem uygulanması önerilen tarifelerin, ilgili tüzel kişi tarafından EPDK tarafından belirlenen usul ve esaslara göre, tarife konusu faaliyete ilişkin tüm maliyet ve hizmet bedellerini içerecek şekilde hazırlanacağı ve onaylanmak üzere EPDK'ya sunulacağı; EPDK'nın mevzuat çerçevesinde uygun bulmadığı tarife tekliflerinin revize edilmesini isteyeceği veya gerekmesi hâlinde resen revize ederek onaylayacağı; ilgili tüzel kişilerin EPDK tarafından onaylanan tarifeleri uygulamakla yükümlü olduğu;**
- 2) 6446 sayılı Kanun'la düzenlenen tarifelerde, 6719 sayılı Kanun'la kapsamlı değişiklikler yapıldığı ve **söz konusu tarifelerin kapsamının son derece teknik olduğu;**
- 3) **6719 sayılı Kanun 17/06/2016 tarihinde yürürlüğe girmiş olmakla birlikte, EPDK kararlarına uygun şekilde tahakkuk ettirilmiş dağıtım, sayaç okuma, perakende satış**

hizmeti, iletim ve kayıp-kaçak bedelleri ile ilgili olarak, **6719 sayılı Kanun'un yürürlüğe girdiği tarih itibarıyla henüz sonuçlanmamış olan her türlü ilamsız icra takibi, dava ve tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurular hakkında da 6446 sayılı Kanun'un 6719 sayılı Kanun'la değişik 17 nci maddesinin uygulanacağı anlaşılmaktadır.**

6446 sayılı Kanun'la düzenlenen tarifelerin ve EPDK tarafından yapılan düzenlemelerin son derece kapsamlı ve teknik hususlar içerdiği hususları göz önüne alındığında, **elektrik sağlayıcıları tarafından tüketicilerden tahsil edilen bedellere ilişkin yaşanan uyuşmazlıkların karara bağlanabilmesi için, tüketici hakem heyetleri veya tüketici mahkemeleri tarafından teknik destek alınmasının zorunlu olduğu ve bu konudaki en yetkin teknik bilgiye EPDK uhdesinde sahip olduğu değerlendirilmektedir.**

Elektrik sağlayıcıları tarafından tüketicilerden tahsil edilen bedellere ilişkin yaşanan uyuşmazlıkların karara bağlanabilmesi amacıyla, "Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği"nin "Bilgi ve belge isteme yetkisi" başlıklı 12 nci maddesiyle tüketici hakem heyetlerine verilen yetki kapsamında, elektrik sağlayıcıları tarafından tüketicilerden tahsil edilen bedellerin (dağıtım, sayaç okuma, perakende satış hizmeti, iletim ve kayıp-kaçak bedelleri vb.), EPDK düzenlemelerine ve tarifelere uygun olup olmadığı hususunda EPDK'dan görüş istenmesinin gerekli ve yeterli olduğu, diğer taraftan kamu kaynaklarının etkin kullanımını teminen söz konusu uyuşmazlıklar hakkında ayrıca bilirkişi görevlendirilmesine gerek olmadığı değerlendirilmektedir.

124- Doğalgaz abonelerinden tahsil edilen abone bağlantı bedeli ve/veya güvence bedellerinin konu edildiği uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerince takip edilmesi gereken usul nedir?

Doğalgaz sektörü, 02/05/2001 tarihli ve 24390 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren **4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu** ile düzenlenmiş olup, sektöre ilişkin düzenleyici işlemler kural olarak Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu (**EPDK**) tarafından yapılmaktadır.

4646 sayılı Kanun'un "Amaç" başlıklı 1 inci maddesinde, Kanun'un amacının; **doğal gazın kaliteli, sürekli, ucuz, rekabete dayalı esaslar çerçevesinde çevreye zarar vermeyecek şekilde tüketicilerin kullanımına sunulması için**, doğal gaz piyasasının serbestleştirilerek mali açıdan güçlü, istikrarlı ve şeffaf bir doğal gaz piyasasının oluşturulması ve bu piyasada bağımsız bir düzenleme ve denetimin sağlanması olduğu düzenlenmiştir.

4646 sayılı Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "**Serbest tüketici**", yurt içinde herhangi bir üretim şirketi, ithalat şirketi, dağıtım şirketi veya toptan satış şirketi ile doğal gaz alım-satım sözleşmesi yapma serbestisine sahip gerçek veya tüzel kişiyi, "**Serbest olmayan tüketici (abone)**", **doğal gazı kendi kullanımı için dağıtım şirketlerinden almak zorunda olan gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.**

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "tüketici" ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder şeklinde tanımlanmış olduğundan, 6502 sayılı Kanun kapsamına giren tüketicinin, 4646 sayılı Kanun'da tanımlanan "serbest olmayan tüketici (abone)" olduğu değerlendirilmektedir.

4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu kapsamında sektöre ilişkin tüketici hakları, 03/11/2002 tarihli ve 24925 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren **Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği** ile düzenlenmiştir. Adı geçen **Yönetmeliğin “Amaç” başlıklı 1 inci maddesinde Yönetmeliğin amacının**, doğal gaz şehir içi dağıtım lisansı verilecek şirketin seçimi ve dağıtım lisansı sahibi şirketlerin yapacağı doğal gaz dağıtım faaliyetleri ile **müşteri hizmetlerine ilişkin usul ve esasların düzenlenmesi olduğu; “Kapsam” başlıklı 2 nci maddesinde** Yönetmeliğin doğal gaz şehir içi dağıtım lisansı ihalesi, dağıtım şebekesinin inşa edilmesi, işletilmesi, genişletilmesi, iyileştirilmesi, doğal gazın sunumu ve bu faaliyetlerin izlenmesi, denetimi ile dağıtım lisansı ve dağıtım lisansı sahibi şirketlerin ve **müşterilerin hak ve yükümlülüklerine ilişkin düzenlemeleri kapsadığı düzenlenmiştir. Adı geçen Yönetmelikte, “müşteri” tanımı yapılmamış olmakla birlikte Yönetmeliğin “Tanımlar ve kısaltmalar” başlıklı 4 üncü maddesinde 4646 sayılı Kanun’da yer alan düzenlemeyle aynı şekilde “serbest tüketici” ve serbest olmayan tüketici (abone)” tanımı yapılmıştır.**

➤ **Abone Bağlantı Bedeline İlişkin Hukuki Durumun Tespiti:**

Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği’nin 4 üncü maddesinde “abone bağlantı bedeli”, “Sayaç dâhil dağıtım şebekesinin abone iç tesisatına bağlantısı için gereken proje, işçilik, malzeme, kontrol ve onay harcamalarının abone başına düşen payını ifade eden sabit bedel” şeklinde tanımlanmış, aynı Yönetmeliğin **“İhale kararı ve ilanı” başlıklı 5 inci maddesinde**, dağıtım lisansı ihalesinin EPDK kararı ile yapılacağı, ihaleye çıkılacak şehir, ilgili şehirdeki lisans süresi, serbest tüketici limiti, **lisans süresi boyunca uygulanacak abone bağlantı bedeli**, geçici ve kesin teminat miktarı ile ihaleyle ilgili diğer hususların **EPDK kararında belirtileceği düzenlenmiştir.**

Aynı Yönetmeliğin “Bağlantı” başlıklı 36 ncı maddesinde, dağıtım şirketinin, sorumluluk alanında bulunan tüketicileri talep etmeleri halinde, dağıtım şebekesine bağlamakla yükümlü olduğu, **abone bağlantı bedelinin, bağlantı anlaşmasının imzalanması sırasında bir defaya mahsus olmak ve iade edilmemek üzere dağıtım şirketince tahsil edileceği aynı adresle ilgili daha önce bağlantı bedeli alınmış ise bu bedelin tekrar alınmayacağı ancak, yapı veya tesisin genişletilmesi sonucunda ortaya çıkabilecek ilave maliyetlerin bedelinin ilgili mevzuata göre mülk sahibi gerçek veya tüzel kişi tarafından karşılanacağı; “Sayaç” başlıklı 40 ncı maddesinde, sayaçların dağıtım şirketinin mülkiyetinde olduğu ve abone bağlantı bedeli dışında hiçbir bedel alınmadan dağıtım şirketince temin edilerek sisteme dahil edileceği; Geçici 6 ncı maddesinde** mevcut dağıtım şirketleri ile 31/12/2003 tarihinden önce abonelik sözleşmesi imzalayan, devir ve nakil hakkını haiz abonelerin bu haklarının devam edeceği ve bu abonelerin devir ve nakil işlemlerinden herhangi bir bedel alınmayacağı düzenlenmiştir.

➤ **Güvence Bedeline İlişkin Hukuki Durumun Tespiti:**

Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği’nin “Güvence bedeli” başlıklı 39 uncu maddesinde, dağıtım şirketleri tarafından, alacaklarını garanti altına alabilmek amacıyla, mekanik sayaç kullanan abonelerden abonelik sözleşmesinin imzalanması sırasında bir defaya mahsus olmak üzere güvence bedeli alınabileceği, ancak ön ödemeli sayaç kullanan abonelerden güvence bedeli alınmayacağı; güvence bedelinin doğal gazı fiilen kullanmak üzere sözleşme yapan kişilerden veya bunların yetkili temsilcilerinden alınacağı; güvence bedelleri ile bunların hesaplanmasına ilişkin usul ve esasların, her yıl tarife önerisi ile birlikte dağıtım şirketi tarafından EPDK’ya önerileceği ve **EPDK tarafından belirleneceği belirtilmiş aynı maddede güvence bedelinin iade koşulları ayrıca düzenlenmiştir.** Bahsi geçen madde uyarınca **güvence bedeli ancak abonelik sözleşmesinin sona ermesi veya müşterinin muvafakati ile mekanik sayaçın ön ödemeli sayaç ile değiştirilmesi ve abonenin dağıtım**

şirketine olan tüm borçlarının ödenmiş olması şartlarının gerçekleşmesi durumlarında TÜFE farkıyla güncellenerek abonelere iade edilmektedir. Diğer taraftan, serbest tüketicilerden güvence bedeli alınıp alınmayacağı ve koşulları ise imzalanacak sözleşmeler kapsamında serbestçe belirlenmektedir.

Ayrıca Aynı Yönetmeliğin “Müşteri Sözleşmeleri” başlıklı 38 inci maddesi uyarınca güvence bedelinin ödenmesi, abonelik sözleşmesinin imzalanmasının ön koşullarından biridir ve Yönetmeliğin geçici 5 inci maddesinde dağıtım şirketlerinin, aboneleri ile 01/05/2003 tarihinden önce imzaladığı sözleşmeler kapsamında tahsil ettiği güvence bedellerinin iadesinin aynı sözleşme hükümlerine göre yapılacağı düzenlenmiştir.

➤ **Abone Bağlantı Bedeline ve Güvence Bedeline İlişkin Genel Değerlendirme:**

Doğalgaz sektörü, 4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu ile düzenlenmiştir ve sektöre ilişkin düzenleyici işlemler kural olarak EPDK tarafından yapılmaktadır. 4646 sayılı Kanun kapsamında sektöre ilişkin tüketici hakları Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği ile hüküm altına alınmış, “Abone bağlantı bedeli” ve “Güvence bedeli” adı geçen Yönetmelikte düzenlenmiştir.

Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği'nin 4, 5, 36 ve 40 uncu maddelerinde, “abone bağlantı bedeli”nin, sayaç bedeli de dâhil olmak üzere, hem mekanik sayaç hem de ön ödemeli sayaç abonelerinden, bir defaya mahsus olmak ve iade edilmemek üzere alınacağı, aynı adresle ilgili daha önce bağlantı bedeli alınmış ise bu bedelin tekrar alınmayacağı, yapı veya tesisin genişletilmesi sonucunda ortaya çıkabilecek ilave maliyetlerin bedelinin ilgili mevzuata göre mülk sahibi gerçek veya tüzel kişi tarafından karşılanacağı ve abone bağlantı bedelinin EPDK kararlarında belirtileceği düzenlenmiştir.

“Güvence bedeli” ise Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği'nin 38 ve 39 uncu maddelerinde düzenlenmiş, söz konusu bedelin sadece doğal gazı fiilen kullanmak üzere sözleşme yapan mekanik sayaç kullanıcılarından veya bunların yetkili temsilcilerinden, dağıtım şirketleri tarafından alacaklarını garanti altına alabilmek amacıyla ve bir defaya mahsus olmak üzere tahsil edilebileceği; abonelik sözleşmesinin sona ermesi veya müşterinin muvafakati ile mekanik sayacın ön ödemeli sayaç ile değiştirilmesi ve abonenin dağıtım şirketine olan tüm borçlarının ödenmiş olması şartlarının gerçekleşmesi durumunda güvence bedelinin güncellenerek abonelere iade edileceği, güvence bedelleri ile bunların hesaplanmasına ilişkin usul ve esasların EPDK tarafından belirleneceği düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca:

Abone bağlantı bedeli, “bağlantı anlaşması” kapsamında “bir adrese ilk defa doğalgaz bağlantısı yapılması” nedeniyle sayaç bedeli de dâhil ve bir defaya mahsus olmak ve iade edilmemek üzere abonenin kim olduğundan veya kullanılan sayacın niteliğinden, sayacın mekanik veya ön ödemeli olmasından, bağımsız olarak mülk sahibi gerçek veya tüzel kişiden alınmaktadır.

Örneğin, aynı adresle ilgili bir kere bağlantı bedeli alınmışsa abonenin değişmesi durumunda bu bedel tekrar tahsil edilmeyecektir. Abone bağlantı bedelini ödeyen kişinin adresini değiştirmesi durumunda ise abone bağlantı bedeli aboneye iade edilmeyecektir. Ayrıca abone bağlantı bedelinin hiçbir koşulda iade edilmeyeceği Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği'nin 36 ncı maddesinde açıkça düzenlenmiştir.

Güvence bedeli ise, dağıtım şirketi tarafından alacaklarını garanti altına almak amacıyla, “abonelik sözleşmesi” kapsamında sadece “mekanik sayaçla” doğal gazı fiilen kullanan gerçek veya tüzel kişiden alınan bir bedeldir. Bu bağlamda ön ödemeli sayaç kullanan abonelerden güvence bedeli alınmamaktadır. Diğer taraftan güvence bedelinin belli şartların gerçekleşmesi durumunda güncellenerek aboneye iade edilmesi mümkün olup bu şartlar Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği'nin 39 uncu maddesinde düzenlenmiştir.

Örneğin, bir adrese ilk defa doğal gaz bağlantısı yapılmışsa ve yapılan bağlantıda mekanik sayaç kullanılmışsa mülk sahibinden abone bağlantı bedeli, doğalgazı fiilen kullanan kişiden güvence bedeli alınmaktadır.

Bir adrese ilk defa doğal gaz bağlantısı yapılmışsa, bağlantıda mekanik sayaç kullanılmışsa ve mülk sahibi ile doğalgazı fiilen kullanan aynı kişi ise, abone tarafından hem abone bağlantı bedelinin hem de güvence bedelinin ödenmesi gerekmekte olup bu durum mükerrer ödeme teşkil etmemektedir.

Abonenin rızasıyla ön ödemeli sayacın, mekanik sayaçla değiştirilmesi durumunda daha önce alınan abone bağlantı bedelinden bağımsız olarak aboneden güvence bedeli alınmaktadır.

Abonenin rızasıyla mekanik sayacın ön ödemeli sayaçla değiştirilmesi ve abonenin dağıtım şirketine olan tüm borçlarının ödenmiş olması durumunda ise güvence bedeli TÜFE farkıyla güncellenerek aboneye iade edilmektedir.

Diğer taraftan, EPDK tarafından verilen 26/12/2016 tarihli ve 6807 sayılı Kurul kararıyla **onaylanan, “Doğal Gaz Dağıtım Sektörü Bağlantı ve Hizmet Bedellerine İlişkin Usul ve Esaslar”ın “Sayaçların değişimi” başlıklı 11 inci maddesinin 3 üncü fıkrasında, dağıtım şirketi tarafından müşteri talebi olmaksızın, teknik arıza sebebiyle kullanılamaz durumda olan sayaçlar için 14 (ondört) yılını doldurmuş olmak, diğer hallerde ise 20 (yirmi) yılını doldurmuş olmak kaydıyla, mekanik sayacın ön ödemeli veya mekanik sayaçla ya da ön ödemli sayacın mekanik veya ön ödemeli sayaçla değiştirilebileceği, bu kapsamda dağıtım şirketi tarafından ilgili müşterilerden sayaç ve sayaç değişim bedeli alınmayacağı** düzenlenmiştir.

Bu bağlamda, tüketicinin rızasıyla veya yukarıda belirtilen şartlarda tüketici talebi olmaksızın, ön ödemeli sayacın mekanik sayaçla değiştirilmesi mümkün olup, bu durumda tüketiciden tahsil edilecek güvence bedeline ilişkin olarak, Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği'nin “Güvence bedeli” başlıklı 39 uncu maddesinde düzenleme yapılmıştır.

Ayrıca mekanik sayaç kullanan abonelerin abonelik sözleşmesinin sona ermesi ve abonelerin dağıtım şirketine olan tüm borçlarının ödenmiş olması durumunda güvence bedeli TÜFE farkıyla güncellenerek aboneye iade edilmektedir.

Yukarıda ayrıntılarıyla belirtilmiş olduğu üzere, abone bağlantı bedelinin ve güvence bedelinin miktarları kural olarak EPDK kararları ile belirlenmekte olup, 4646 sayılı Kanun ile Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği'ne dayanılarak çıkarılan EPDK kararlarının bütün gerçek ve tüzel kişiler açısından bağlayıcı olduğu açıktır.

125- Toplu Konut İdaresi (TOKİ) hakkında yapılan başvurularda tüketici hakem heyetlerince takip edilmesi gereken usul nedir?

6502 sayılı Kanun'un "Kapsam" başlıklı 2 nci maddesinde, adı geçen Kanun'un her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsadığı; **"Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde**, **"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 kişiyi; **"Tüketici işleminin"** mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade ettiği; **"Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde**, bahsi geçen maddede belirtilen ve her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere o yıl için tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanan parasal sınırlar altında kalan uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvurunun zorunlu olduğu ve ancak bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici mahkemelerine başvurulabileceği hüküm altına alınmıştır.

Ayrıca **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Bilirkişi görevlendirilmesi" başlıklı 19 uncu maddesinin 1 inci fıkrasında**, tüketici hakem heyeti başkanının, çözümü özel veya teknik bilgiyi gerektiren hâllerde, taraflardan birinin talebi üzerine yahut re'sen, bilirkişi görevlendirebileceği; uyuşmazlık konusuna ilişkin bilgi ve belge isteme yazılarında verilen süre dolmadan uyuşmazlık konusunda bilirkişi görevlendirilemeyeceği; tüketici hakem heyeti üyelerinin mesleklerinin gerektirdiği genel ve hukuki bilgiyle çözümlenmesi mümkün olan konularda bilirkişiye başvurulamayacağı; **"Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinin 1 inci fıkrasında**, tüketici hakem heyetinin, uyuşmazlıkla ilgili karar verirken tarafların talebiyle bağlı olduğu, ancak başvurunun yapıldığı tarihte uyuşmazlık miktarının tam ve kesin olarak belirlenebilmesinin mümkün olmadığı durumlarda, başvuru sahibinin hukuki ilişkiyi ve asgari bir miktarı belirtmesi ve inceleme sürecinde uyuşmazlık miktarının bilgi veya belgelerle tam olarak tespit edilmesi halinde talep edilen miktardan daha fazlasına veya daha azına tüketici hakem heyetince karar verilebileceği; verilen kararın her hâlükârda o yıl için tespit ve ilan edilen parasal sınırlar dâhilinde olması gerektiği düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen hükümler kapsamında, tüketici ile TOKİ arasında yapılan taşınmaz satım sözleşmesinin bir tüketici işlemi olduğu ve TOKİ'nin satıcı tanımına girdiği bu bağlamda, tüketici ile TOKİ arasında yaşanan ayıplı mala ilişkin uyuşmazlığın 6502 sayılı Kanun kapsamında karara bağlanması gerektiği değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan, uyuşmazlığa konu ayıbın ve uyuşmazlık bedelinin tam olarak tespiti amacıyla bilirkişi görevlendirilmesi gerektiği; yapılacak tespit sonucunda uyuşmazlık bedelinin tüketici hakem heyetinin görev alanında kalması halinde, uyuşmazlığın Tüketici Hakem Heyetinizce karara bağlanması, uyuşmazlık bedelinin tüketici hakem heyetinin görev alanını aşması halinde görevsizlik kararı verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

126- Rekabet Kurumu tarafından 12 banka hakkında uyumlu eylemde bulunmuş olmaları nedeniyle verilmiş olan idari para cezasına istinaden tüketicilerce bankalar hakkında 3 katına kadar tazminat talepli başvurularda tüketici hakem heyetlerince takip edilmesi gereken usul nedir?

Rekabet Kurulu tarafından 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun kapsamında yapılan denetimler neticesinde, mevduat, tüketici kredileri ve kredi kartı hizmetleri yönünden rekabet ihlali yaptıkları gerekçesiyle, 12 banka hakkında 08/03/2013 tarihli ve 13-13/198-100 sayılı karar tesis edilmiş ve idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir.

Söz konusu kararın ardından muhtelif basın yayın organlarında 4054 sayılı Kanun'un "Tazminat Hakkı" başlıklı 57 nci ve "Zararın Tazmini" başlıklı 58 inci maddeleri uyarınca rekabet ihlallerinden zarara uğrayanların zararlarının tazmini için yargı yoluna başvurabileceklerine ilişkin haberler yer almış, bu bağlamda ülke genelinde tüketici hakem heyetlerine tüketiciler tarafından çok sayıda başvuruda bulunulmuştur.

Bununla birlikte, Rekabet Kurulu'nun söz konusu kararının iptali talebiyle Ankara 2. İdare Mahkemesi'nde dava açılmış, 25/12/2014 tarihli ve E. 2014/232, K. 2004/1581 sayılı karar ile dava reddedilmiş; ret kararına karşı Danıştay 13. Dairesinde temyiz talebinde bulunulmuş, 16/12/2015 tarihli ve E. 2015/2624, K. 2015/4608 sayılı kararlar temyiz talebi reddedilmiş ve ilk derece mahkemesi kararı onanmış; onama kararını takiben karar düzeltme talebinde bulunulmuştur. ***Karar düzeltme talebine ilişkin incelemenin Danıştay nezdinde devam etmesi nedeniyle konuya ilişkin olarak kesinleşmiş bir yargı kararı bulunmadığı, dolayısıyla 12 banka tarafından 4054 sayılı Kanun'un ihlal edilmesi nedeniyle zarara uğradığını iddia eden tüketiciler tarafından, zararlarının tazmini için tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurularda, uyuşmazlığın karara bağlanmasının yüksek mahkemelerde görülmekte olan bir davaya kısmen veya tamamen bağlı olduğu değerlendirilmektedir.***

Malumları olduğu üzere, tüketici uyuşmazlıklarının karara bağlanmasına ilişkin olarak 6502 sayılı Kanun'da veya Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nde hüküm bulunmayan hallerde ***6502 sayılı Kanun'un "Diğer hükümler" başlıklı 83 üncü maddesi uyarınca*** tüketici hakem heyetlerince genel hükümlere başvurulmaktadır.

Yapılan açıklamalar çerçevesinde ileride tüketiciler açısından ciddi mağduriyetlerin yaşanmasını önlemek ve ***Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Karar süresi" başlıklı 23 üncü maddesinde*** düzenlenen sürelerle riayet edebilmek amacıyla;

Tüketici hakem heyetine yapılan bir başvuruda uyuşmazlığın karara bağlanmasının yüksek mahkemelerde görülmekte olan bir davaya veya idari bir makamın yapacağı bir tespite kısmen veya tamamen bağlı olması halinde, bu durumun 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 165 inci maddesi uyarınca "bekletici sorun" olarak kabul edilebileceği ve tüketici hakem heyetine yapılan başvuruya konu uyuşmazlığın esası yönünden karar verilmesinin, yüksek mahkemelerde görülmekte olan davanın sonuçlanmasına kadar bekletilmesi yönünde bir ara karar alınabileceği değerlendirilmektedir.

127- Asya Katılım Bankası A.Ş. hakkında yapılan başvurularda tüketici hakem heyetlerince takip edilmesi gereken usul nedir?

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun 03/02/2015 tarihli ve 6187 sayılı Kararı ile 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun "Pay Edinim ve Devirleri" başlıklı 18 inci maddesinin 5 inci fıkrası uyarınca, ***Asya Bank Katılım Bankası A.Ş.'nin bazı imtiyazlı pay sahiplerinin, paylarına ilişkin temettü dışındaki ortaklık haklarının Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu tarafından kullanılmasına karar verilmiştir.***

Ayrıca ***Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu'nun talebi üzerine, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu tarafından verilen 22/07/2016 tarihli ve 6947 sayılı Karar'la,*** 5411 sayılı Kanun'un "Fona Devredilen Bankalar ile İlgili Hükümler" başlıklı 107 inci maddesinin son fıkrası uyarınca ***Asya Katılım Bankası A.Ş.'nin faaliyet izni kaldırılmış*** ve söz konusu karar 23/07/2016 tarihli ve 29779 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanmıştır. Söz konusu Karar gereğince bu süreçte, Asya Katılım Bankası A.Ş. tarafından herhangi bir bankacılık faaliyeti gerçekleştirilmesi,

Bankadan kaynak çıkışına neden olacak herhangi bir ödemenin yapılması ve Banka tarafından kredi kartı/kredi/senet ödemesi dışında herhangi bir ödemenin kabul edilmesi mümkün olmamakla birlikte Banka tüzel kişiliği halen varlığını devam ettirmektedir.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, tüketici hakem heyetlerine Asya Bank Katılım Bankası A.Ş. hakkında bir başvuru yapılması durumunda, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Bilgi ve belge isteme yetkisi" başlıklı 12 nci maddesi uyarınca, Banka tüzel kişiliği devam ettiği sürece Asya Bank Katılım Bankası A.Ş. Genel Müdürlüğünden başvuruya ilişkin bilgi, belge ve görüş istenebileceği, verilen sürenin bitiminde dosya kapsamına göre karar verilmesi gerektiği; aynı şekilde adı geçen Banka tarafından tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurularda da Banka tüzel kişiliği devam ettiği sürece Asya Bank Katılım Bankası A.Ş. Genel Müdürlüğünün taraf olarak kabul edilerek uyuşmazlık hakkında karar verilebileceği değerlendirilmektedir.

128- Fetullahçı Terör Örgütüne aidiyeti, iltisakı veya irtibatı belirlenerek kapatılan kurum ve kuruluşlarla daha önce yapılmış olan ancak henüz alınamayan mal ve hizmetlerin bedellerinin iadesi talepleriyle yapılan başvurularda tüketici hakem heyetlerince takip edilmesi gereken usul nedir?

Bilindiği üzere, 20/07/2016 tarihli ve 2016/9064 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla ülke genelinde olağanüstü hal ilan edilmiş olup, Olağanüstü Hal Kapsamında Alınan Tedbirlere İlişkin 667 sayılı Kanun Hükmünde Kararname 23/07/2016 tarihli ve 29779 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Bu bağlamda 667 sayılı KHK uyarınca, Fethullahçı Terör Örgütüne aidiyeti, iltisakı veya irtibatı belirlenen; vakıf üniversitesi, özel okul, dersane gibi eğitim kurumları, vakıf üniversitelerine bağlı araştırma hastaneleri, özel hastaneler vb. sağlık kuruluşları ile özel yurtlar gibi birçok kurum ve kuruluş kapatılmıştır. Kapatılan kurum ve kuruluşlara daha önce yapılmış olan ancak henüz alınamayan hizmetlerin bedellerinin iadesi talepleriyle il ve ilçe tüketici hakem heyetlerine, tüketiciler tarafından çok sayıda başvuruda bulunduğu bilinmektedir.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, il ve ilçe tüketici hakem heyetlerince verilecek kararlara yol gösterici olması açısından aşağıdaki açıklamaların yapılmasında fayda görülmüştür.

I) 667 sayılı KHK'nın "Kapatılan kurum ve kuruluşlara ilişkin tedbirler" başlıklı 2 nci maddesinde:

"(1) Milli güvenliğe tehdit oluşturduğu tespit edilen Fethullahçı Terör Örgütüne (FETÖ/PDY) aidiyeti, iltisakı veya irtibatı belirlenen;

- a) Ekli (I) sayılı listede yer alan özel sağlık kurum ve kuruluşları,*
 - b) Ekli (II) sayılı listede yer alan özel öğretim kurum ve kuruluşları ile özel öğrenci yurtları ve pansiyonları,*
 - c) Ekli (III) sayılı listede yer alan vakıf ve dernekler ile bunların iktisadi işletmeleri,*
 - ç) Ekli (IV) sayılı listede yer alan vakıf yükseköğretim kurumları,*
 - d) Ekli (V) sayılı listede yer alan sendika, federasyon ve konfederasyonlar,*
- kapatılmıştır.*

(2) **Kapatılan vakıfların her türlü taşınır ve taşınmazları ile her türlü mal varlığı, alacak ve hakları, belge ve evrakı Vakıflar Genel Müdürlüğüne bedelsiz olarak devredilmiş sayılır. Kapatılan vakıf yükseköğretim kurumlarının sağlık uygulama ve araştırma merkezleri ve kapatılan diğer kurum ve kuruluşlara ait olan taşınırlar ile her türlü mal varlığı, alacak ve haklar, belge ve evrak Hazineye bedelsiz olarak devredilmiş sayılır,** bunlara ait taşınmazlar tapuda resen Hazine adına, her türlü kısıtlama ve taşınmaz yükünden ari olarak tescil edilir. **Birinci fıkrada sayılanların her türlü borçlarından dolayı hiçbir şekilde Hazineden bir hak ve talepte bulunulamaz.** Devire ilişkin işlemler ilgili tüm kurumlardan gerekli yardımı almak suretiyle ilgisine göre Maliye Bakanlığı veya Vakıflar Genel Müdürlüğü tarafından yerine getirilir.” hükmü;

II) 01/09/2016 tarihli 2 nci mükerrer Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe giren 673 sayılı KHK’nın “Kapsamdan çıkarılan özel öğretim kurum ve kuruluşları” başlıklı 1 inci maddesinde,

“(1) Ekli (1) sayılı listede yer alan özel öğretim kurum ve kuruluşları ile özel öğrenci yurdu, 22/7/2016 tarihli ve 667 sayılı Olağanüstü Hal Kapsamında Alınan Tedbirlere İlişkin Kanun Hükmünde Kararnamenin eki (II) sayılı listeden çıkarılmıştır. 667 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin 2 nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi ile aynı maddenin ikinci fıkrası hükümleri, bu özel öğretim kurum ve kuruluşları ile özel öğrenci yurdu bakımından tüm hüküm ve sonuçlarıyla birlikte 23/7/2016 tarihinden geçerli olmak üzere ortadan kalkmış sayılır. Buna ilişkin işlemler ilgisine göre Maliye Bakanlığı veya Vakıflar Genel Müdürlüğü tarafından yerine getirilir” hükmü;

III) 17/08/2016 tarihli ve 29804 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 670 sayılı KHK’nın “Devir işlemlerine ilişkin tedbirler” başlıklı 5 inci maddesinde:

“MADDE 5- (1) 20/7/2016 tarihli ve 2016/9064 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla ülke genelinde ilan edilen olağanüstü hal kapsamında yürürlüğe konulan Kanun Hükmünde Kararnameler gereğince kapatılan ve Vakıflar Genel Müdürlüğüne veya Hazineye devredilen kurum, kuruluş, özel radyo ve televizyonlar, gazete, dergi, yayınevi ve dağıtım kanallarının her türlü taşınır, taşınmaz, malvarlığı, alacak ve hakları ile belge ve evraklarının (devralınan varlık); her türlü tespit işlemini yapmaya, kapsamını belirlemeye, idare etmeye, avans dahil her türlü alacak, senet, çek ve diğer kıymetli evraka ilişkin olarak dava ve icra takibi ile diğer her türlü işlemi yapmaya, devralınan varlıklarla ilgili olup kanaat getirici defter, kayıt ve belgelerle tevsik edilen borç ve yükümlülükleri tespiti ve hiçbir şekilde devralınan varlıkların değerinin geçmemesi, ek mali külfet getirmemesi, kefaletten doğmaması ve Fethullahçı Terör Örgütü (FETÖ/PDY)’ne aidiyeti, iltisakı veya irtibatı olmayan kişilerle gerçek mal veya hizmet ilişkisine dayanması şartıyla bu varlıklara değerlendirilmesi suretiyle bunları uygun bir takvim dahilinde ödemeye, kapatılan kurum ve kuruluşların taahhüt ve garanti ettiği ancak vermediği mal ve hizmet bedellerinin ödemesini durdurmaya veya ödemeye, tahsili mümkün olmadığı anlaşılan veya tahsilinde ve takibinde yarar bulunmayan hak ve alacaklar ile taahhüt ve garantilerin tahsilinden vazgeçmeye, her türlü sulh işlemini yapmaya, devralınan varlıklarla ilişkili kredi veya gerçek bir mal veya hizmet ilişkisine dayanan borçlar nedeniyle konulmuş ve daha önce kaldırılmış takyidatları kredinin veya borcun ödenebilmesini sağlamak amacıyla kaldırıldığı andaki koşullarla tekrar koydurmaya ve ihyaya, menkul rehinleri dikkate almaya, devralınan varlıklara konulan takyidatların sınırlarını belirlemeye ve kaldırmaya, finansal kiralama dahil sözleşmelerin feshine veya devamına karar vermeye, devralınan varlıkların idaresi, değerlendirilmesi, elden çıkarılması için gerekli her türlü tedbiri almaya, gerektiğinde devralınan varlıkların tasfiyesi veya satışı amacıyla uygun görülen kamu kurum ve kuruluşlarına devretmeye, devir kapsamında olmadığı belirlenen varlıkları iadeye, kapatılanların gerçek kişiye ait olması halinde devralınacak varlıkların kapsamını belirlemeye, tereddütleri gidermeye, uygulamaları

yönlendirmeye, bütün bu işlemleri yapmak amacıyla usul ve esasları belirlemeye, vakıflar yönünden Vakıflar Genel Müdürlüğü, diğerleri yönünden Maliye Bakanlığı yetkilidir. (...)

(4) Birinci fıkra kapsamında tespite konu edilebilecek borç ve yükümlülüklerle ilişkin olarak hak iddiasında bulunanlarca bu maddenin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren altmış günlük hak düşürücü süre içerisinde ilgili idaresine kanaat getirici defter, kayıt ve belgelerle müracaat edilir. Bu maddenin yürürlüğe girdiği tarihten sonra yapılacak kapatma işlemlerinde ise altmış günlük süre kapatma tarihinden itibaren başlar.

(5) Borçların ödenmesinde; malvarlığının aynından doğan vergi borçları, rehinli alacaklar, çalışanların sigorta primleri, kamu idarelerine ödenmesi gereken vergi, resim, harç, fon kesintisi, pay gibi borçlar, enerji, iletişim ve su kullanım borçları, çeşidine bakılmaksızın beşyüz Türk Lirasını geçmeyen borçlar ve diğerleri şeklinde sıralama esas alınır. (...)" hükmü düzenlenmiştir.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, Fethullahçı Terör Örgütüne (FETÖ/PDY) aidiyeti, iltisakı veya irtibatının belirlenmesi nedeniyle kapatılan kurum ve kuruluşların taahhüt ve garanti ettiği ancak vermediği mal ve hizmet bedellerine ilişkin uyuşmazlıkların, yukarıda belirtilen KHK'ların ilgili hükümlerinde özel olarak düzenlenmiş olması nedeniyle 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamından ve tüketici hakem heyetlerinin görev alanından çıkmış oldukları; söz konusu uyuşmazlıkların çözümü amacıyla, 670 sayılı KHK'nın yürürlüğe girdiği 17/08/2016 tarihinden itibaren altmış günlük hak düşürücü süre içerisinde, vakıflar yönünden Vakıflar Genel Müdürlüğüne, diğerleri yönünden Hazine ve Maliye Bakanlığına, kanaat getirici defter, kayıt ve belgelerle müracaat edilmesi gerektiği, 17/08/2016 tarihinden sonra yapılacak kapatma işlemlerinde ise altmış günlük sürenin kapatma tarihinden itibaren başlayacağı;

İlgili KHK'larda yapılan özel düzenlemeler gereğince, 6502 sayılı Kanun kapsamından ve tüketici hakem heyetlerinin görev alanından çıkmış olan söz konusu uyuşmazlıklara ilişkin olarak, daha önce yapılan ve henüz sonuçlandırılmamış başvuruların, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Görev alanı" başlıklı 6 ncı maddesinin 5 inci fıkrası uyarınca, tüketicinin başvuru yapabileceği yerler belirtilerek Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığının üst yazısıyla başvuru sahibine iade edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

129- İlamsız icra takibi nedeniyle yapılan haksız ödemenin iadesi talebine ilişkin uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekte midir?

İlamsız icra takipleri esas olarak 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu'nun konusunu oluşturmakta olup, 2004 sayılı Kanun'un "Menfi tespit ve istirdat davaları" başlıklı 72 nci maddesinde, takibe itiraz etmemiş veya itirazının kaldırılmış olması yüzünden borçlu olmadığı bir parayı tamamen ödemek mecburiyetinde kalan kişinin, ödediği tarihten itibaren bir sene içinde, umumi hükümler dairesinde mahkemeye başvurarak paranın geriye alınmasını isteyebileceği düzenlenmiştir.

Tüketici hakem heyetlerinin yargı mercü diğer bir ifade ile mahkeme olmadıkları, Anayasa Mahkemesi'nin 20/03/2008 tarihli, E. 2006/78, K. 2008/84 sayılı ve 31/05/2007 tarihli, E. 2007/53, K. 2007/61 sayılı kararları ile açıkça hükme bağlanmış olduğundan, ilamsız icra takibi nedeniyle yapılan haksız ödemenin iadesi talebine ilişkin uyuşmazlıkların tüketici hakem heyetinin görev alanına girmediği değerlendirilmektedir.

XVII- TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMESİNE İLİŞKİN SORULAR

130- Kredi kartı ile yapılan taksitli mal/hizmet alımlarında cayma hakkı kullanılabilir mi?

Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmeliğin “Kapsam” başlıklı 2 nci maddesinin 4 üncü fıkrası uyarınca kredi kartı ile yapılan alışverişler bu Yönetmeliğin kapsamı dışındadır.

Yukarıda belirtilen hüküm uyarınca, kredi kartı ile yapılan taksitli mal veya hizmet alımlarında Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik kapsamında bir cayma hakkı söz konusu değildir.

131- 18 yaş altı tüketicilerin imzaladıkları taksitle satış sözleşmeleri geçerli midir?

Türk hukukunda bir kişinin kendi fiiliyle borç altına girebilmesi ve hak edinebilmesi için fiil ehliyetine sahip olması gerekmektedir.

“Fiil ehliyeti” 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu’nun 9 vd. maddelerinde düzenlenmiştir:

4721 sayılı Kanunun, “Kapsamı” başlıklı 9 uncu maddesinde, fiil ehliyetine sahip olan kimselerin kendi fiilleriyle hak edinebildikleri ve borç altına girebildikleri; “Genel olarak” başlıklı 10 uncu maddesinde, ayırt etme gücüne sahip ve kısıtlı olmayan her ergin kişinin fiil ehliyeti olduğu; “Erginlik” başlıklı 11 inci maddesinde erginliğin onsekiz yaşın doldurulmasıyla başladığı ve evlenmenin kişiyi ergin kıldığı; “Ergin kılınma” başlıklı 12 nci maddesinde, 15 yaşını dolduran küçüğün kendi isteği ve velisinin rızasıyla mahkemece ergin kılınabileceği; “Ayırt etme gücü” başlıklı 13 üncü maddesinde, yaşının küçüklüğü yüzünden veya akıl hastalığı, akıl zayıflığı, sarhoşluk ya da bunlara benzer sebeplerden biriyle akla uygun biçimde davranma yeteneğinden yoksun olmayan herkesin ayırt etme gücüne sahip olduğu düzenlenmiştir.

Hangi durumların “fiil ehliyetsizliği” olarak kabul edileceği de 4721 sayılı Kanun’un 14 vd. maddelerinde düzenlenmiştir:

4721 sayılı Kanun’un “Genel olarak” başlıklı 14 üncü maddesinde, ayırt etme gücü bulunmayanların, küçüklerin ve kısıtlıların fiil ehliyeti olmadığı; “Ayırt etme gücünün bulunmaması” başlıklı 15 inci maddesinde, 4721 sayılı Kanunda gösterilen ayırık durumlar saklı kalmak üzere, ayırt etme gücü bulunmayan kimselerin fiillerinin hukukî sonuç doğurmayacağı; “Ayırt etme gücüne sahip küçükler ve kısıtlılar” başlıklı 16 ncı maddesinde, ayırt etme gücüne sahip küçüklerin ve kısıtlıların, yasal temsilcilerinin rızası olmadıkça, kendi işlemleriyle borç altına giremeyecekleri, ancak karşılıksız kazanmada ve kişiye sıkı sıkıya bağlı hakları kullanmada bu rızanın gerekli olmadığı ve ayırt etme gücüne sahip küçüklerin ve kısıtlıların haksız fiillerinden sorumlu oldukları düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca, 18 yaşın altındaki tüketiciler, kural olarak 4721 sayılı Kanun kapsamında, “ayırt etme gücüne sahip küçük” olarak kabul edilmektedirler.

Ayırt etme gücüne sahip küçükler tarafından yapılmış olan taksitle satış sözleşmesinin geçerliliğinin ne olacağı, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu’nun “Yasal temsilcinin rızası”

başlıklı 254 üncü maddesinde özel olarak düzenlenmiş olup, söz konusu maddede ayırt etme gücüne sahip bir küçük veya kısıtlı tarafından yapılmış olan taksitle satış sözleşmesinin geçerliliğinin, yasal temsilcinin yazılı rızasına bağlı olduğu ve bu durumda rızanın, en geç sözleşmenin kurulduğu anda verilmiş olması gerektiği hükmüne bağlanmıştır.

132- Engelli tüketicilerin imzaladıkları taksitle satış sözleşmeleri geçerli midir?

İmza atmakta zorluk yaşayabilecek kişiler; imza atabilen görmeyenler, imza atamayan görmeyenler, fiziksel engel nedeniyle imza atamayanlar ve okuma yazma bilmediği için imza atamayanlar olarak sayılabilir.

6098 sayılı Türk Borçlar Kanununun “İmza yerine geçen işaretler” başlıklı 16 ncı maddesinde, imza atamayanların, imza yerine usulüne göre onaylanmış olması koşuluyla, parmak izi, el ile yapılmış bir işaret ya da mühür kullanabilecekleri düzenlenmiştir.

Belirtmek gerekir ki imza, bir kişinin bir taahhüdü üstlendiğini yazılı olarak kayıt altına almasıdır. Bir kişinin üstlendiği yükümlülüğü anlayabilmesi, imzaladığı yazılı metni okuyabilmesine bağlıdır. Diğer bir ifadeyle, bir kişinin herhangi bir sembol, karalama, işaret veya yalnızca ismini yazabilecek kadar bilgi sahibi olması, bir metni imzalamış olduğunu kabul edebilmek için yeterli değildir. Bu bağlamda *okuma yazma bilmeyenlerin el yazısı ile imza atabilmelerinin mümkün olmadığı değerlendirilmektedir.*

Diğer taraftan, *6098 sayılı Türk Borçlar Kanununun “İmza” başlıklı 15 inci maddesinin 3 üncü fıkrasında*, okuma yazma bilen ve imza atabilen görme engelliler için özel bir düzenleme yapılmış olup, görme engellilerin talepleri halinde imzalarında şahit aranacağı, aksi takdirde görme engellilerin imzalarını el yazısı ile atmalarının yeterli olduğu düzenlenmiştir. Kanun koyucu görme engellilerin kural olarak tek başlarına imzalarıyla bağlayıcı işlem yapabileceklerini ancak talepleri halinde tanık bulundurabileceklerini düzenlemiş olup, bu durumda daha sonra ortaya çıkabilecek uyuşmazlıklarda, görme engelli kişinin, imza sırasında tanık istediğini ve tanık huzurunda olmaksızın atılan imzanın kendisini bağlamayacağını ispat etmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

133- Taksitle satış sözleşmelerinde tüketicinin cayma hakkı süresi kaç gündür?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un “Cayma hakkı” başlıklı 18 inci ve Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik’in “Cayma hakkı” başlıklı 7 nci maddeleri uyarınca tüketicilerin, yedi gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin taksitle satış sözleşmesinden cayma hakkı bulunmaktadır.

Cayma hakkının kullanım süresi, *hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde* sözleşmenin kurulduğu gün; *mal teslimine ilişkin sözleşmelerde* ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlamaktadır. Ancak mal teslimine ilişkin sözleşmelerde tüketici, sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir. *Ayrıca, mal teslimi ile hizmet ifasının birlikte yapıldığı sözleşmelerde mal teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanmaktadır.*

134- Taksitle satış sözleşmelerinden cayma hakkı hangi durumlarda kullanılamaz?

Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmeliğin “Cayma hakkı” başlıklı 7 nci maddesinin 5 inci fıkrasında, satıcının cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmesi halinde tüketicinin, malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabileceği, olağan gözden geçirmenin malın ilk incelemesini kapsadığı ve malın mutata olarak kullanılması durumunda tüketicinin cayma hakkını kullanamayacağı hüküm altına alınmıştır.

Aynı maddenin 6 ncı ve 7 nci fıkralarında; cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin ifasına başlanan hizmet sözleşmelerinde ve tüketicinin satıcıyı bulduğu finansal kiralama işlemlerinde de cayma hakkı kullanılamayacağı düzenlenmiştir.

135- Taksitle satış sözleşmesine konu cep telefonlarına sim kart takılması mutata kullanım mıdır? Bu durumda tüketicinin cayma hakkı bulunmakta mıdır?

Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmeliğin “Cayma hakkı” başlıklı 7 nci maddesinin 5 inci fıkrasında, satıcının cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmesi halinde tüketicinin, malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabileceği, olağan gözden geçirmenin malın ilk incelemesini kapsadığı ve malın mutata olarak kullanılması durumunda tüketicinin cayma hakkını kullanamayacağı hüküm altına alınmıştır.

Cep telefonlarına sim kart takılarak kullanılmasının mutata kullanım kapsamına girdiği değerlendirilmektedir.

136- Taksitle satış sözleşmelerinde cayma hakkının kullanılmış sayılabilmesi için tüketicinin, sözleşme konusu malı, cayma hakkını kullandığı tarihten itibaren 7 gün içinde satıcıya iade etmesi gerekmektedir. Ancak satıcılar iade konusu malları geri almamaktadır. Satıcıların böyle bir hakları var mıdır? Geri alınmama durumunda sözleşme konusu malda oluşacak hasarlardan kim sorumlu olacaktır?

Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmeliğin “Cayma hakkının kullanılmasının sonuçları” başlıklı 8 inci maddesinin ikinci fıkrasında, cayma hakkını kullanan tüketicinin, sözleşme konusu malı, cayma hakkını kullandığı tarihten itibaren yedi gün içinde satıcıya iade etmekle yükümlü olduğu, aksi halde tüketicinin cayma hakkını kullanmamış sayılacağı düzenlenmiştir.

Söz konusu cayma hakkının kullanılabilmesi, sözleşme konusu malın iade masraflarını da yüklenmek suretiyle tüketici tarafından satıcıya iade edilmesine, dolayısıyla da malın iadesinin satıcı tarafından kabul edilmesine bağlıdır. Satıcının herhangi bir haklı sebep olmaksızın malın iadesini kabulden kaçınarak tüketicinin cayma hakkını kullanmasına engel olması durumunda, tüketicinin söz konusu iadeyi yapabilmek amacıyla her türlü tedbiri aldığı için, ancak satıcının haklı bir neden olmaksızın malı teslim almadığının ispat edilmesi şartıyla, tüketicinin iade yükümlüğünü yerine getirerek cayma hakkını kullanmış olduğunun kabul edilebileceği; bu durumda sözleşme konusu malın satıcıya teslimine kadar oluşacak zararlardan tüketicinin, satıcının haklı bir sebep olmaksızın malı teslim almaması sebebiyle oluşacak zararlardan ise satıcının sorumlu olacağı değerlendirilmektedir.

137- Taksitle satış sözleşmelerinde, sözleşmeye bağlı olarak imzalanan senet vb. kıymetli evrakların satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketiciye geri verilmemesi durumunda, cayma bildirimini ile söz konusu senetler geçersiz olur mu? Tüketici hakem heyetleri bu konuda karar verebilirler mi?

Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmeliğin “Cayma hakkının kullanılmasının sonuçları” başlıklı 8 inci maddesinin 1 inci fıkrası uyarınca, tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda, satıcı veya sağlayıcı cayma bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren yedi gün içinde almış olduğu bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi, tüketiciye hiçbir masraf yüklemeksizin iade etmekle yükümlüdür. Ayrıca cayma hakkına ilişkin bildirim usulüne uygun ve geçerli bir şekilde yapılması halinde sözleşme de sona ermektedir.

6502 sayılı Kanunun “Temel ilkeler” başlıklı 4 üncü maddesinin 5 inci fıkrası uyarınca; tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde, sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenebilir. Ayrıca anılan fıkra hükmüne aykırı olarak düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersizdir. Bu bağlamda, *taksitle satış sözleşmelerinde cayma hakkının kullanılması durumunda, her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı ve nama yazılı düzenlenmemiş senetlerin tüketiciler açısından geçersiz olacağı değerlendirilmektedir.*

Diğer taraftan, nama yazılı senetler tedavül kabiliyeti en az olan senetlerdir. Zira bu senetlerdeki hak, alacağın temlik hükümlerine uygun olarak devredilir ve önceki hak sahibinin şahsına karşı ileri sürülebilen defiler devralana karşı da ileri sürülebilir.

Bu anlamda taksitle satış sözleşmesinde cayma hakkının kullanılmış olmasının, temel borç ilişkisini geçersiz hale getirmekle birlikte sözleşmeye bağlı olarak imzalanmış olan senetleri kendiliğinden geçersiz hale getirmeyeceği; ancak nama yazılı senetlerde kişisel defilerin herkese karşı ileri sürülebilmesi nedeniyle, satıcının senedi devrettiği kişilere karşı taksitle satış sözleşmesine ilişkin cayma hakkının kullanıldığı ve sözleşmeden kaynaklanan bir borcun bulunmadığının defii olarak ileri sürülebileceği değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan, satıcı veya sağlayıcının kaybettiğini öne sürerek senedi iade etmemesi durumunda, *6098 sayılı Türk Borçlar Kanununun “Senedin geri verilememesi” başlıklı 105 inci maddesi uyarınca*, borcun ödemesi sırasında tüketicinin talep etmesi halinde satıcı, tüketiciye borç senedinin iptalini ve borcun sona ermiş olduğunu gösteren resmen düzenlenmiş veya usulüne göre onaylanmış bir belge vermek zorundadır. Kıymetli evrakın iptaline ilişkin hükümler saklıdır.

Aynı şekilde, borç hakkında icra takibi başlatılması durumunda *2004 sayılı İcra İflas Kanunu’nun itirazın “Süresi ve şekli” başlıklı 62 nci maddesinin 1 inci fıkrasına* göre ödeme emrinin tebliği tarihinden itibaren yedi gün içinde dilekçe ile veya sözlü olarak icra dairesine başvurarak borca itiraz edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

138- Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu tarafından öğrenciye yurt çıkması durumunda taksitle satış sözleşmesi şeklinde akdedilen yurt sözleşmesinin feshedilmesi mümkün müdür?

Taksitle satış sözleşmesinin içeriği itibarıyla başka bir mevzuatın uygulama alanına da girmesi mümkündür.

Örneğin taksitle satış sözleşmesi kapsamında düzenlenmiş özel öğretim kurumlarına ilişkin sözleşmelere ilişkin olarak Milli Eğitim Bakanlığı Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliğinde veya yine taksitle satış sözleşmesi kapsamında düzenlenmiş yurt sözleşmelerine ilişkin olarak Milli Eğitim Bakanlığı tarafından çıkarılan Özel Öğrenci Barınma Hizmetleri Yönetmeliğinde hükümler bulunmaktadır.

6502 sayılı Kanunun “Diğer hükümler” başlıklı 83 üncü maddesinin 2 nci fıkrasında, yer alan, 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 hükmü uyarınca, taksitle satış sözleşmesi kapsamında düzenlenmiş özel öğretim kurumlarına ilişkin sözleşmelerden veya yurt sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıklar hakkında **6502 sayılı Kanun ve Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik hükümlerinin uygulanabileceği ancak Milli Eğitim Bakanlığının konuya ilişkin bahsi geçen mevzuatında, öğrenciye Milli Eğitim Bakanlığından yurt çıkmasının özel yurt sözleşmesinin feshi nedenleri arasında sayılmadığı hususunun da göz önünde bulundurulması gerektiği değerlendirilmektedir.**

XVIII- TÜKETİCİ KREDİSİ VE KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİNE İLİŞKİN SORULAR

139- Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmelik öncesi dönemde alınan kredi kartı aidatlarının iadesi talep edilebilir mi? İadesine ilişkin verilen tüketici hakem heyeti kararlarının bir kısmı tüketici mahkemelerince onaylanırken bir kısmı bozulmaktadır, bu hususta standart bir karar var mıdır?

Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin yürürlük tarihi öncesi dönemde, tüketicilerden alınan kredi kartı aidatlarına ilişkin bankacılık ve tüketici mevzuatındaki düzenlemelere aşağıda yer verilmiş olup, kart aidatı iadesi hususunda yaşanan uyuşmazlıkların bu hükümler çerçevesinde değerlendirilmesi gerekmektedir.

Bankacılık Mevzuatı

- **5411 Sayılı Bankacılık Kanunu, 2006/11188 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararı, 2006/1 Sayılı TCMB Tebliği**

5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun “Faiz Oranları ve Diğer Menfaatler” başlıklı 144'üncü maddesine göre, Bakanlar Kurulu, bankaların ödünç para verme işlemleri ve mevduat kabulünde uygulanacak azami faiz oranlarını, katılma hesaplarında kar ve zarara katılma oranlarını ve bu işlemlerde sağlayacakları diğer menfaatlerin nitelikleri ile azami miktar ya da oranlarını tespit etmeye, bunları kısmen veya tamamen serbest bırakmaya yetkilendirilmiş ve Bakanlar Kurulu'nun, bu yetkilerini Merkez Bankası'na devredebileceği hüküm altına alınmıştır.

Bakanlar Kurulu'nun 2006/11188 Sayılı Kararıyla bu yetki Merkez Bankası'na devredilmiş, Merkez Bankası'nın 2006/1 sayılı Tebliği ile de, faiz dışında sağlanacak diğer menfaatlerin ve tahsil olunacak **masrafların nitelikleri ve sınırlarının serbestçe belirlenmesi** öngörülmüştür.

➤ **5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu**

5464 sayılı Kanun'un "Kurumsal Yönetime İlişkin Hükümler" başlıklı 13'üncü maddesine göre; kart çıkaran kuruluşlar, kredi kartlarına uyguladıkları faiz, gecikme faizi, **yıllık ücret** ve her türlü komisyon oranları ile istenilen diğer bilgileri kamuoyuna yayınlamak üzere aylık olarak Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumuna iletmekle yükümlüdür. *Diğer bir ifadeyle, Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin yürürlük tarihi öncesinde de, bu madde ile kredi kartlarından yıllık üyelik ücreti alınmasına zımnen izin verilmekte ancak ne kadar ücret alınabileceğine ilişkin bir sınırlama getirilmemektedir.*

5464 sayılı Kanun'un "Sözleşme Şartları" 24'üncü maddesi ise, bankalar tarafından kart hamilinin yaptığı işlemler nedeniyle **sözleşmede yer almayan** faiz, komisyon veya masraf gibi adlar altında hiçbir şekil ve surette ödeme talep edilemeyeceği ve kart hamilinin hesabından kesinti yapılamayacağını hüküm altına almıştır. *Bir başka anlatımla, sözleşmede yer alması kaydıyla kart hamilinden komisyon, masraf gibi adlar altında ödeme talep edilmesi imkan dâhilinde kabul edilmektedir.*

Tüketici Mevzuatı

Mülga 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Sözleşmedeki Haksız Şartlar" başlıklı 6'ncı maddesinde, satıcı veya sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kurallarına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşullarının haksız şart olduğu düzenlenmiştir.

Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmelik öncesi dönemde, yukarıda yer alan mevzuat hükümleri çerçevesinde değerlendirilen kredi kartı aidatlarına ilişkin uyuşmazlıklarda davaların bir kısmının tüketicilerin lehine, bir kısmının da tüketici aleyhine sonuçlandığı görülmektedir.

➤ **Tüketicinin lehine verilen kararlarda;**

Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 02/05/2008 tarihli ve E.2008/4345 K.2008/6088 sayılı kararında; sözleşmenin incelenmesi neticesinde sözleşmenin davacı banka tarafından matbu hazırlanıp boş kısımlarının rakam, isim ve adresler yazılarak doldurulduğu, tüketiciyi kart kullanım ücreti adı altında bir külfete sokan sözleşme hükmünün tüketici ile ayrıca müzakere edilerek kararlaştırıldığını bankanın ispat edemediği, bu nedenle ücret alınacağına dair bu hükmün 5464 sayılı Kanunun 24/4 üncü maddesi ile tüketici mevzuatında belirtilen hususlar çerçevesinde **haksız şart olarak kabul edileceği** belirtilerek tüketici aleyhine verilen Mahkeme kararını **tüketici lehine bozmuştur.**

➤ **Tüketicinin aleyhine verilen kararlarda;**

Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 11/04/2012 tarihli ve E.2012/7979 K.2012/9930 sayılı kararında; herkesin dilediği sözleşmeyi yapmakta serbest olduğu gibi istemediği bir sözleşmeyi sürdürmek zorunda da olmadığı, bankaların **kar amacıyla kurulan müesseseler** olduğu, bu nedenle gördükleri **hizmetin karşılığını da isteyebilecekleri**, çok sayıda banka bulunduğu göre de herkesin dilediği bankadan kredi kartı kullanabileceği, kredi kartının banka için riski bulunduğu gibi bir maliyetinin de bulunduğu, bu maliyetin kredi kartı kullanıcılarına

yansıtılmasının doğal olduğu hususları belirtilerek tüketici lehine verilen Mahkeme kararını *tüketici aleyhine bozmuştur.*

Sonuç olarak, yargı kararları çerçevesinde Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmelik öncesi dönemde alınan ücretlere ilişkin yapılan başvurularda;

1-Ücret alınabileceğine dair sözleşmede bir hüküm olup olmadığı, eğer sözleşmede herhangi bir hükme yer verilmemiş ise mevzuat gereği alınamayacağı,

2- Sözleşmede bu ücretin alınacağına ilişkin bir hüküm var ise, sözleşmede yer alan veya Bankacılık Denetleme ve Düzenleme Kurumu'nun resmi web sayfası ve bankaların kendi web sayfaları üzerinden kamuoyuna duyurulan ücretten daha fazla aidat alınıp alınmadığı hususlarına dikkat edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

140- 6502 sayılı Kanun öncesi düzenlenen kredi kartı sözleşmelerine istinaden, Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği 03/10/2014 tarihinden sonra alınan kredi kart aidatlarının iadesi talep edilebilir mi? Bu hususta bahsi geçen Yönetmelik mi yoksa Yargıtay kararları mı dikkate alınmalıdır?

Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin "İntibak" başlıklı 16 ncı maddesinde, Yönetmeliğin yürürlük tarihinden önce kurulmuş sözleşmelere, Yönetmeliğin yürürlük tarihinden sonra gerçekleştirilecek işlemler bakımından uygulanacağı düzenlenmiştir.

Yönetmeliğin "Banka ve Kredi Kartlarına ilişkin ücretler başlıklı 11 inci maddesi 4 üncü fıkrası gereği, kredi kartları özelliklerine göre ücretlendirilebilir. Asıl karta bağlı sunulan ek kartın yıllık üyelik ücreti asıl kartın yıllık üyelik ücretinin %50'sini geçemez. Kartlardan alınan bu ücretler ancak tüketiciyi borçlandırıcı nitelikteki ilk kullanımı müteakip yıllık olarak alınabilecektir. Kesintisiz en az 180 gün hareket görmeyen kredi kartından bu kart hareketsiz kaldığı müddetçe yıllık üyelik ücreti alınamayacaktır.

Dolayısıyla, Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmelik sonrası alınan kredi kart aidatlarına ilişkin başvuruların yukarıda yer verilen düzenlemeler çerçevesinde karara bağlanması gerektiği değerlendirilmektedir.

141- Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmelik öncesi düzenlenen kredi kartı sözleşmelerine istinaden yapılacak kart aidat kesintisi için her ay hesap özetinde bilgilendirme yapılması gerekmekte midir?

6502 sayılı Kanun'un "Tüketici kredisi sözleşmesi" başlıklı 22 nci maddesinde, kredi kartı sözleşmelerinin, faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında, ödemenin üç aydan daha uzun süre ertelenmesi veya benzer şekilde taksitle ödeme imkanı sağlaması halinde tüketici kredisi sözleşmesi olarak değerlendirileceği düzenlenmiştir.

6502 sayılı Kanun kapsamında tüketici kredisi olarak değerlendirilen kredi kartlarına ilişkin olarak, Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin "Sözleşmede değişiklik yapılması"

başlıklı 13 üncü maddesi gereği, belirsiz süreli kredi sözleşmesinde yer alan akdi faiz oranı dışında diğer sözleşme şartlarında değişiklik yapılması halinde, bu değişikliğin yürürlüğe girmesinden otuz gün önce tüketiciye, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi zorunludur.

Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde, hesap özeti bilgileri aracılığıyla kabul edilebileceği; ücret alınmadan önce bir defaya mahsus yapılacak bilgilendirmenin yeterli olduğu; tüketicinin, bu değişikliği kabul etmeyerek Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 25 inci maddesinde yer alan fesih hakkını kullanabileceği değerlendirilmektedir.

142- Aidatsız kredi kartı uygulaması ve düzenlendiği mevzuat nedir?

6502 sayılı Kanun'un "Diğer hususlar" başlıklı 31 inci maddesinin 3 üncü fıkrası ile kart çıkaran kuruluşlara, tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında **ücret tahsil etmedikleri** bir kredi kartı türü sunma zorunluluğu getirilmiştir. Aynı düzenlemeye **Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin "Banka ve kredi kartı ücretleri" başlıklı 11 inci maddesinde** de yer verilmektedir. Söz konusu maddede bu tür kartlara ilişkin başvuru yapan tüketicinin başvurusunun reddedilmesi halinde, bu başvuruya istinaden yıllık üyelik ücreti olan kredi kartı verilemeyeceği düzenlenmiştir.

Kart çıkaran bir kuruluşun tüketicilere aidatsız kredi kartı sunmadıklarının tespiti halinde ise **6502 sayılı Kanunun "Ceza Hükümleri" başlıklı 77 nci maddesi 8 inci fıkrasında**, ilk olarak bu aykırılığın giderilmesi için 1 aylık bir süre verileceği, süre sonunda aykırılığın giderilmemesi halinde ise idari para cezası verileceği düzenlenmiştir.

143- Hesap işletim ücreti yasal mıdır?

Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin "Mevduat ve katılım fonu işlemleri" başlıklı 13 üncü maddesinin birinci fıkrasında, hesap işletim ücretinin, finansal tüketicinin hesap sayısına bağlı olmaksızın müşteri bazında ilgili kuruluşun belirlediği dönemlerde tahakkuk ve tahsil edilebileceği düzenlenmiştir.

Tüketici Sorunları Derneği tarafından söz konusu Yönetmeliğin 10/1, 13/1 ve Ek-1 listesinde bulunan "Tahsis Ücreti", "Hesap İşletim Ücreti", "Nakit Avans Ücreti", "Kamu Kurum ve Kuruluşlarına Yapılan Ödemeler" adı altında düzenlenen ödemelerin iptali ve yürütmesinin durdurulması istemiyle Danıştay 15. Dairesi nezdinde dava açılmış ve söz konusu davada, yürütmenin durdurulması isteminin reddine karar verilmiştir. Red kararına süresi içerisinde Danıştay İdari Dava Daireleri Kurulunda itiraz edilmiş olup, 8/11/2015 tarihli ve 2015/1215 sayılı kararlar itirazın kısmen kabulüne karar verilerek, Yönetmeliğin 13 üncü maddesinin 1 inci fıkrası ve Ek-1 listesinde bulunan "2.1. Hesap İşletim Ücreti" yönünden yürütmenin durdurulmasına; diğer maddeler yönünden ise itirazın reddine karar verilmiştir.

Söz konusu kısmen kabul kararında özetle; 6502 sayılı Kanun'un "Temel İlkeler" başlıklı 4 üncü maddesinin 3 üncü fıkrasında yer alan, kredi veren kuruluşların kendi menfaatleri doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için tüketiciden ek bir talepte bulunamayacağına ilişkin düzenleme ile Yargıtay'ın kredi veren kuruluşların tüketicilerden sadece zorunlu, makul ve belgelendirilebilen masrafları isteyebileceğine ilişkin yerleşik içtihat niteliğindeki kararları göz

önünde bulundurulurken, hesap sayısına bağılı olmaksızın müşteri bazında hesap işletim ücreti tahakkuk ettirilmesine ilişkin düzenlemenin 6502 sayılı Kanun’da yer alan tüketiciyi koruma ve 6502 sayılı Kanun’un ruhuna uygun olma unsurlarına aykırılık teşkil ettiği değerlendirilerek, ***Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin hesap işletim ücretine ilişkin hükümlerinin yürütmesinin durdurulmasına karar verilmiştir.***

Danıştay İdari Dava Daireleri Kurulu’nun 18/11/2015 tarihli 2015/1215 sayılı kararı uyarınca, Danıştay 15. Dairesi tarafından, davanın esasına yönelik verilen 06/02/2018 tarihli ve E.2014/9570, K.2018/1194 sayılı kararda, dava konusu edilen Finansal Tüketicilerden Alınacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 13 üncü maddesinin birinci fıkrasına bağılı olan Ek-1 Listesinde yer alan “ 2.1. Hesap İşletim Ücreti” başlıklı kalemin iptali talebi oybirliği ile kabul edilmiştir.

İptal kararlarının, iptal ettikleri idari işlemi geçmişe etkili olarak ortadan kaldırdığı göz önüne alındığında, Finansal Tüketicilerden Alınacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik ile tahsil edilebileceği hüküm altına alınan “Hesap İşletim Ücreti”nin yasal dayanağının ortadan kalktığı, 6502 sayılı Kanun’un yürürlük tarihi itibarıyla, hesap işletim ücretinin tüketicilerden tahsil edilip edilemeyeceğine ilişkin tüketici hakem heyetleri tarafından karar verilirken, Danıştay’ın anılan kararında da yer verilen Yargıtay içtihatlarıyla yerleşik hale gelmiş ***“haklı, makul ve belgeli olma kriterinin”*** sağlanıp sağlanmadığının tespit edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

144- Kredi tahsis ücretine ilişkin alınan Banka Sigorta Muamele Vergisi ücretinin iadesi talep edilebilir mi?

Banka Sigorta Muamele Vergisi, konut kredisi ve konut ipotekli ihtiyaç kredisi hariç olmak üzere, tüm kredi işlemleri ile sigorta işlemleri üzerinden Gelir İdaresi Başkanlığına aktarılmak üzere bir nevi finansal işlemlerin KDV’si olarak banka tarafından tüketicilerden 6802 sayılı Gider Vergileri Kanununda belirlenen oranlarda tahsil edilmektedir.

Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin ekinde geçen “Kamu Kurum ve Kuruluşlarına Yapılan Ödemeler” başlığı altında yapılan sözleşmelerin eki ödeme planlarında yer verilmek suretiyle de tüketicilere yansıtılmaktadır.

Örneğin 10.000 TL anapara tutarlı kredi için banka, kamusal yükümlülükler hariç tahsis ücreti olarak en fazla 50 TL ve BSMV dâhil 52,5 TL tahsil edebilir.

Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelikle belirlenen ve azami sınırı aşan tahsis ücreti tahsilatlarına ilişkin olarak verilecek iade kararlarında; BSMV konusunun bankaların lehlerine aldıkları ücretler olduğu ve iade kararları sonucunda böyle bir ücretin hiç alınmaması gerektiğine karar verileceği dikkate alındığında, tüketiciye yüklenen söz konusu ücretlerin iadesinde vergiler dâhil tutar üzerinden karar verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

145- Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelikte kredi tahsis ücreti için belirtilen sınırın Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun (BDDK) gerekli görmesi halinde arttırılabileceği veya azaltılabileceği belirtilmekte olup, bazı bankaların kullandırılan kredilerde bu sınırı geçmesi bu hüküm gereği midir?

Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin "Tüketici ve konut finansmanı kredilerine ilişkin ücretler" başlıklı 10 uncu maddesinde, finansal tüketicilere kullandırılacak krediler için tahsis ücreti dışında her ne ad altında olursa olsun başkaca bir ücret alınmayacağı ve kredi tahsis ücretinin, kullandırılan kredi anaparasının binde beşini geçemeyeceği BDDK'nın gerekli gördüğü hallerde bu sınırı arttırmaya ve azaltmaya yetkili olduğu düzenlenmiştir.

BDDK'nın maddede geçen yetkisi, ancak gerekli görülmesi halinde ve yayınlanacak bir düzenleme ile kullanılabilir. Dolayısıyla, Yönetmeliğin söz konusu maddesinde belirlenen sınırın aşıldığının tespiti durumunda, her somut olayın ayrı ayrı değerlendirilerek fazla alınan miktarların iadesinin sağlanmasının gerektiği, söz konusu ücrete ilişkin binde 5 sınırının BSMV vb. kamusal yükümlülükler hariç olarak belirlenmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

146- Tüketici hakem heyetlerine bankalarca sunulan bilgi ve belgelerde 3. şahıslara yaptırıldığı belirtilen, birden çok ekspertiz hizmetini içeren toplu faturaların nasıl yorumlanması gerekmektedir?

Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 10 uncu maddesinin 2 nci fıkrasında; taşınır ve taşınmazlara ilişkin rehin, ipotek ve ekspertiz işlemlerinde, yalnızca üçüncü kişilere ödenen ücretlerin alınabileceği düzenlenmiştir. İlgili hüküm uyarınca, bankalar tarafından üçüncü kişilere ödendiği ispatlanan ücretlerin tüketicilerden tahsil edilebilmesi mümkündür.

Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin 12/02/2015 tarihli ve E.2015/3152 K. 2015/4110 sayılı kararından; ekspertiz/ipotek ücretinin tahsili açısından söz konusu ücretlerin makul, haklı ve belgeli olmasının beklenildiği, ayrıca tahsil edilen ücretlerin tespitinde bilirkişilik müessesesinden yararlanılmasına yönelik kararlarının da bulunduğu anlaşılmaktadır.

Bu bağlamda ekspertiz hizmetlerine ilişkin başvuruların, Sermaye Piyasası Kurumu tarafından hazırlanan ve her yıl Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Gayrimenkul Değerleme Asgari Ücretleri Tarifeleri ışığında değerlendirilebileceği, üçüncü kişilere ödendiği belirtilen toplu fatura içerisinde başvuru sahibi tüketiciye ait ekspertiz ücret tutarının tespiti yapılamıyor ise bilirkişilik müessesine başvurulabileceği değerlendirilmektedir.

147- Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelikte, dekont ücreti için makul bir ücret alınabileceği belirtilmektedir. Bu "makul ücret" kaç TL'ye kadar olabilir?

Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin "Bilgilendirme" başlıklı 9 uncu maddesinin 4 üncü fıkrasında, finansal tüketicilerin sözleşme, işlem fişi vb. dokümanların bir örneğini talep etmeleri halinde, kuruluşlarca

ilgili dokümanların düzenleme tarihinden sonraki ilk yıl için herhangi bir ücret alınmayacağı, bu sürenin geçmesi halinde işlemle orantılı olacak şekilde makul bir ücret alınabileceği; **8 inci fıkrasında**, Kuruluşların, Yönetmeliğe konu ücretlerin azami ve asgari güncel tutarları ile oranlarını Kurumca belirlenecek kanallarda ve yöntemle ilân etmekle yükümlü oldukları düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen düzenleme uyarınca, her bankanın internet sitesinde finansal tüketicilerden alınacak faiz, kar payı, ücret ve diğer kesintilere ilişkin verileri karşılaştırmaya uygun bir şekilde yayınlaması ve bu ücretlerde değişiklik olması halinde güncellemesi gerekmektedir. İnternet sitelerinde yayınlanan bu verilere bakılarak bir işleme ilişkin ortalama / makul ücretin ne olabileceği hakkında bir fikir edinilebileceği ve uyuşmazlığa bu kapsamda karar verilebileceği değerlendirilmektedir.

148-Bankaların mevzuatta belirtilen ücretlerin dışında, bakım ücreti gibi ücret alması yasal mıdır?

Bilindiği üzere, bankacılık işlemlerinden alınacak ücretler, 6502 Sayılı Kanun'un; "Temel İlkeler" başlıklı 4 üncü maddesinin 3 üncü fıkrasına dayanılarak Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından hazırlanan ve 03/10/2014 tarihinde yürürlüğe giren "**Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik**" ile ayrıntılı olarak belirlenmiş olup, alınabilecek ücretler 20 kalemde Yönetmelik ekinde yer almaktadır. Finansal hizmetlerde bu 20 kalem dışında herhangi bir ücret alınmaz.

Bunun yanında, Türkiye Bankalar Birliği tarafından söz konusu Yönetmeliğe dayanılarak hazırlanan "Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik Kapsamında Ücretlendirilebilecek Ürün ve Hizmetlere İlişkin İzahname" de bu 20 kalemin açıklamalarına ve sınırlamalarına yer verilmiştir.

Diğer taraftan, "hesap işletim ücreti" başlıklı kalemin iptali talebi Danıştay 15. Dairesinin 06/02/2018 tarihli ve E.2014/9570 – K. 2018/1194 sayılı kararıyla oy birliği ile kabul edilmiştir.

149-Tüketicinin bilgisi dışında hesabından ve kredi kartından 3. şahıslar tarafından çekilen veya harcanan ücretlerin iadesi taleplerinde ne yapılmalıdır? Bankalarda oluşan güvenlik zafiyeti ile tüketicilerin 3D secure şifresini gönderememeleri ve tüketicilerin hesabından para tahsil edilmesi halinde tüketiciler bankaya başvurabilir mi?

Tüketicilerin hesabından bilgisi dışında para tahsil edilmesi halinde öncelikle bankalarına başvurmaları gerekmektedir. Bu hallerde bankalar chargeback kuralları kapsamında gerekli incelemeleri yapmakta ve söz konusu işlemin tüketicinin bilgisi dışında yapıldığının tespiti halinde iadelerini gerçekleştirmektedir. Ayrıca bankalar yapılan ihbar doğrultusunda sahte işleme ilişkin tüm bilgileri uluslararası kartlı ödeme sistemleri kuruluşlarına düzenli olarak bildirmekle yükümlüdür.

Tüketicilerin haberi olmaksızın hamili oldukları kartlardan yapılan harcamalara ilişkin düzenlemeler, 5464 sayılı Banka ve Kredi Kartları Kanunu ve Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelik'te mevcuttur. Söz konusu Kanun ve Yönetmelik uyarınca, kart kullanımından doğan sorumluluk, sözleşmenin imzalandığı ve kartın kart hamilinin zilyetliğine

geçtiği veya fizikî varlığı bulunmayan kart numarasının kart hamili tarafından öğrenildiği andan itibaren, kart hamiline aittir. Kartın imza hanesinin kart hamili tarafından imzalanmış olması zorunludur. Kart çıkaran kuruluşlar, kartların düzenli ve güvenli kullanımı ile bildirim, talep, şikâyet ve itirazlara ilişkin gerekli tedbirleri almaya yönelik sistemi kurmak ve kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür. Diğer taraftan kartın ya da kart bilgilerinin kaybolması veya çalınması halinde kart hamili, yapacağı bildirimden önceki yirmidört saat içinde gerçekleşen hukuka aykırı kullanımdan doğan zararlardan 150 TL ile sınırlı olmak üzere sorumludur. Hukuka aykırı kullanımın hamilin ağır ihmeline veya kastına dayanması veya gerekli bildirim yapılmaması hallerinde bu sınır uygulanmaz.

Konuya ilişkin olarak verilen Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin 29/6/2011 tarihli ve E. 2011/3109, K. 2011/10387 sayılı kararında, üçüncü kişi veya kişiler tarafından tüketiciye ait kredi kartının internet yolu ile haksız kullanımından doğan zararın oluşmasında ve artmasında, tarafların kusurunun, *alanında uzman bilirkişi veya bilirkişi heyeti marifetiyle, taraf ve yargı denetimine uygun şekilde belirlenmesi gerektiğine* hükmedilmiştir.

Yargıtay 19. Hukuk Dairesinin 2015/6084 E. 2015/16582 K. Sayılı kararında da *“Mahkemece, benimsenen bilirkişi raporuyla davaya konu kredi kartı ile yapılan alışveriş nedeniyle davacı ile davalının %50 oranında kusurlu oldukları gerekçesiyle davanın kısmen kabulüne karar verilmiş, hüküm taraf vekilleri tarafından temyiz edilmiştir. Mahkemece alınan ve hükme esas bilirkişi raporunda davalı bankanın internet siteleri üzerinden kredi kartı ile yapılan harcamalar için yeterli güvenlik önlemi almadığı, davacının da özel bilgilerini korumakla yükümlülüğü belirtilerek meydana gelen zararda davacı ile davalının %50 oranında sorumlu olduğu kabul edilerek hüküm kurulmuştur. Kredi kartı ile sanal ortamda yapılan harcamanın internet üzerinden güvenli alışveriş “3D secure” çerçevesinde davacıya ait kredi kartı bilgilerinin 3. kişiler tarafından ele geçirilmek suretiyle gerçekleştiği konusunda uyumsuzluk bulunmamaktadır. Bankalar birer güven ve itimat kurumları olduklarından kural olarak hafif kusurlarından da sorumludurlar. Davacının kişisel bilgilerini koruyamadığı, bu konudaki özen yükümlülüğünü ihmal ettiği sabit olmadığı sürece davacı müşteri internet bankacılığı yoluyla 3. kişiler tarafından sahte şifre oluşturulmak suretiyle yapılan harcamalardan dolayı sorumlu tutulamaz. Mahkemece bu yönler gözetilerek bir karar verilmesi gerekirken davacının da kusurlu bulunduğu kabul edilerek yazılı şekilde hüküm kurulmasında isabet görülmemiştir.”* ifadelerine yer verilerek bankaların güven ve itimat kurumları olmaları nedeniyle kural olarak hafif kusurundan da sorumlu olduklarına hükmedilmiştir.

150-Bankaların zirai şube adı altında açtıkları banka şubelerinden verdikleri her türlü kredi, zirai kredi kapsamında mı değerlendirilmelidir?

6502 sayılı Kanun’un “Kapsam” başlıklı 2 nci maddesi uyarınca, “her türlü tüketici işlemi ve tüketiciye yönelik uygulamalar” 6502 sayılı Kanun’un kapsamına girmektedir.

6502 sayılı Kanun’un “Tanımlar” başlıklı 3 üncü maddesinde “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”; “tüketici” ise ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi şeklinde tanımlanmıştır.

6502 sayılı Kanun kapsamında tüketicilere yönelik kredilerin; tüketici kredisi ve konut kredisi olarak düzenlendiği görülmektedir. Bu çerçevede ticari veya mesleki amaçlı kullanıldığı

kabul edilen zirai krediler, kobilere ilişkin krediler, yatırım kredileri, gayri nakdi krediler gibi kurumsal ve ticari nitelikli kredilerin tüketici işlemi olmadığı değerlendirilmektedir.

151-6502 sayılı Kanun'da tüketici kredilerinde sözleşme şartlarının tüketiciye makul bir süre önce verilmesi gerektiği ifade edilmiştir. Bu "makul süre" nasıl yorumlanmalıdır?

Tüketici ve konut finansmanı sözleşmelerinde kredi veren tarafından tüketiciye sözleşmenin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermek zorundadır. Bu konuda 2014/17/EU sayılı AB direktifinde "uygun süre" ifadesi yer almakta olup, söz konusu direktif paralelinde düzenleme yapılmıştır. Makul sürenin ne kadar olduğu 6502 sayılı Kanunda düzenlenmemiş olup, söz konusu düzenleme uygulamada yaşanan aksaklıklar ve tüketici talepleri doğrultusunda yapılmıştır.

Makul süre, tüketicilere tanınan son kez düşünme ve araştırma süresidir ve tüketici bu süre içinde serbest piyasa koşullarında rahatça gerekli karşılaştırma ve araştırmayı yapabilmelidir. *Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin "Bilgilendirme" başlıklı 9 uncu maddesini 5 inci fıkrası uyarınca;* Yönetmelik tarihinden sonra düzenlenen tüm yazılı sözleşme ve bilgilendirme formlarının birer örneği her bankanın internet sitesinde yayınlanması gerekmekte olup, güncel sözleşme ve formlar güncelleme tarihlerine yer verilerek yayınlanmalıdır.

Bu bağlamda, makul sürenin tespitinde tüketicinin sosyal ve ekonomik durumunun, eğitim düzeyinin, krediyi kullanma amacının, sözleşmenin niteliği vb. hususların dikkate alınması, ne kadar sürenin makul olduğunun somut olayın özelliklerine göre tüketici hakem heyeti tarafından belirlenmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

152-Kredi yapılandırmasında alınan erken ödeme ücreti yasal mıdır? Yapılandırma yapılırken kapatılan eski krediye ilişkin kesilen erken kapama ücretinin iadesi talep edilebilir mi?

Aşağıda yer alan tabloda da yer verilmiş olduğu üzere, kredi yapılandırmalarında alınan erken ödeme ücretinin yasal olup olmadığını tüketici kredileri ile konut kredileri için ve mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun dönemleri için ayrı ayrı incelemek gerekmektedir.

İŞLEM	Tüketici Kredileri		Konut Kredileri(sabit faizli)	
	Mülga 4077	6502 Kanun	Mülga 4077	6502 Kanun
Erken Ödeme	Yapılabilir. Ücret yok	Yapılabilir. Ücret yok	Yapılabilir. Erken ödeme ücreti var.	Erken ödeme tazminatı (Kanun md. 37)
Kredi Borcunun Tamamının Kapatılması	Yapılabilir. Ücret yok	Yapılabilir. Ücret yok	Yapılabilir. Erken ödeme ücreti var.	Erken ödeme tazminatı (Kanun md. 37)
Yapılandırma (yeni bir sözleşme)	-----	Belirli süreli krediler için yapılabilir. Ücret yok.	-----	-----
Yeniden Finansman (sözleşmenin revize edilmesi)	-----	-----	Yapılabilir. Kapama işlemi olmadığı için ücret alınmaz.	Erken ödeme tazminatı (Ücret Yönetm. md.10/4 ile)

Kredi yapılandırması hususu, *Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin "Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmesinde ön bilgilendirme yükümlülüğü"* başlıklı 6 ncı maddesinde düzenlenmiş olup, söz konusu düzenleme tüketicinin temerrüde düşmüş olması nedeniyle, ödemenin ertelenmesi veya borcun yeniden yapılandırılmasına ilişkin sözleşme kurulması durumunda, sözleşme öncesi bilgi formunda ve sözleşmelerde yer verilecek bilgilere ilişkindir.

Bununla birlikte, tüketici kredilerine ilişkin erken ödeme işlemlerinde erken ödeme ücreti, erken kapama ücreti vb. adlar altında herhangi bir ücret alınabileceğine dair 6502 sayılı Kanunda ve Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelikte bir hüküm bulunmamaktadır. Bu durumda, belirli süreli tüketici kredilerinde gerçekleşen bir kredi yapılandırması işleminde erken kapama ücreti alınması söz konusu ise bu ücretin iadesine karar verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan, 6502 Sayılı Kanun ve ikincil düzenlemeler öncesi gerçekleşen erken kapama ücretine ilişkin verilen Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 05/03/2013 tarihli ve 2013/3682 E. 2013/5249 K. sayılı kararında, kredi sözleşmesinde kararlaştırılan faiz oranının indirilmesinin tarafların icap ve kabulü çerçevesinde gerçekleştirilen sözleşmenin yeniden uyarlanması halinden başka bir şey olmadığı, kredi ilişkisinin ödeme suretiyle sonlandırılması halinin mevcut olmadığı, bu nedenle kredi ilişkisinin ödeme ile sona ermesi halinde hayatıyet kazanacak olan erken kapama ücretinin somut olayda uygulama yeri bulmadığı, banka tarafından yapılan işlemin, kredi ilişkisinin düşük faiz oranı üzerinden devam ettirilmesinden ibaret olduğu, bankanın erken kapama ücreti alınacağına ilişkin yönetsel kararının da tek taraflı olarak kararlaştırılıp tüketiciyle müzakere edilmeden tüketiciye dayatılan haksız şart niteliğinde olduğu, dürüstlük kurallarına aykırı olarak karşı tarafın aleyhine ve onun durumunu ağırlaştırıcı nitelikte hükümler konulamayacağına düzenlendiği, alınan ücretin tüketiciye iadesi gerektiği ifade edilmiştir.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, 6502 sayılı Kanun öncesi dönem için Yargıtay kararları çerçevesinde; konut kredilerinde yeniden finansman işlemlerinde erken ödeme veya erken kapama adıyla alınan ücretlerinin yasal olmadığı; 6502 sayılı Kanun'un yürürlüğe girdiği dönem için ise, tüketici kredilerinde erken ödeme veya erken kapama ücretinin alınamayacağı, konut kredilerinde ise alınan erken ödeme ücretinin 6502 sayılı Kanunun 37 nci maddesinde belirtilen yasal sınırlara uygun olup olmadığının tespit edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

153-Erken ödeme tazminatı alınmaması gereken istisnai haller var mıdır?

Erken ödeme tazminatı, *Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin "Sözleşme öncesi bilgi formu" başlıklı 6 ncı ve "Erken ödeme" başlıklı 11 inci maddelerinde* düzenlenmiş olup, konut finansmanı kredilerine ilişkin olarak 3 farklı durumda tüketiciden tahsil edilebilen ücrettir. Bunlar, bir taksit tutarından az olmamak kaydıyla herhangi bir tutarın erken ödenmesi; borçlanılan tutarın tamamının ödenmesi ve kredinin faiz oranında tüketici lehine mutabık kalınarak değişiklik yapılması diğer bir ifadeyle yeniden finansman halleridir.

Diğer taraftan, faiz oranı veya kar payı sabit olarak belirlenmemiş konut kredi sözleşmelerinde ve konut finansman sözleşmelerinde, erken ödemeye ve erken ödeme tazminatına ilişkin herhangi bir hükmün yer almaması durumunda bu ücret alınmaz.

154-Tüketici kredisi aracılığı veya kredi kartı ile yapılan mal alımlarında cayma hakkı kullanılabilir mi?

Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin "Bağlı Kredi Sözleşmesi" başlıklı 19 uncu maddesi uyarınca, münhasıran belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşmenin finansmanı için tüketici kredisi verilmesi durumunda bu krediler "bağlı kredi" olarak adlandırılmaktadır. Aynı maddenin 3 üncü fıkrası gereği, tüketicinin mal veya hizmet tedarikine ilişkin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirim 14 günlük cayma süresi içinde ayrıca yazılı ya da kredi verenin erişebileceği kalıcı veri saklayıcısı ile kredi verene de yöneltilmesi hâlinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona ermektedir.

Belirli bir mal/hizmet alımı için kullanılan tüketici kredisinin son bulması; söz konusu mal veya hizmet alımı için kurulan sözleşmeden cayma ve caymaya ilişkin bildirim süresi içinde kredi verene de yöneltilmiş olması durumunda gerçekleşir. Mal/hizmet alım sözleşmesinden dönme hakkı ise; malın hiç ve gereği gibi ifa edilememesi durumunda kullanılabilir. Tüketici burada bedelde indirim hakkını da kullanabilir. İndirim hakkını kullanması durumunda kredi de bu oranda indirilir ve ödeme planı buna göre yenilenir.

Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin "Kapsam" başlıklı 2 nci maddesinin 3 üncü fıkrasında, tüketici kredisi olarak kabul edilen kredi kartı sözleşmelerine Yönetmeliğin 19 uncu maddesinin uygulanmayacağı açıkça düzenlenmiştir.

155-GSM operatörlerinin bayilerinden ya da teknoloji marketlerden satışı yapılan ürünlere ilişkin olarak, satıcıların bankalarla ya da finansman şirketleri aracılığı ile tüketicilere kredi kullandırdıkları bilinmektedir. Bu tür "bağlı kredi sözleşmesi" akdedilerek yapılan satışlar, ayrıca "taksitle satış sözleşmesi" imzalanmadığı halde ödemenin vadeler halinde yapılmasından dolayı taksitle satış sayılır mı?

"Tüketici kredileri sözleşmeleri", ödemelerin faiz veya belli bir menfaat karşılığında üç aydan daha uzun süre ertelenmesini veya ödemelerin faiz veya belli bir menfaat karşılığında taksitle yapılabilmesini sağlamaktadır. *"Taksitle satış sözleşmelerinde"* ise bedelin kısım kısım ödenmesi esastır.

Kredilendirmenin satıcı/sağlayıcı tarafından yapılması durumunda taksitli satış, finans kurumu tarafından yapılması durumunda ise tüketici kredisi ilişkisinin olduğu değerlendirilmektedir.

Uygulamada sıkça karşılaşılan teknoloji firmalarından alınan cep telefonlarının bankalar tarafından kredilendirilerek tüketiciye taksitle satılması durumunda “bağlı kredi” ilişkisi söz konusudur. Bu tür satışlarda ürün fiyatları vade oranında artış gösterebilmekte olup, taksit sayısına göre hesaplanan tutarlar faturalara yansıtılmaktadır.

156-Tüketici talep etmediği halde kredi kullanırken banka tarafından sigorta yaptırılabilir mi? Şartlı sigorta yaptırılması halinde tüketicinin hakları nelerdir?

Mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da kredi bağlantılı sigortaya ilişkin olarak özel bir düzenleme yer almamakta; konu, sözleşmedeki haksız şart hükümleri çerçevesinde değerlendirilmekteydi.

Yargıtay 13. Hukuk Dairesi’nin E.2011/7204, K.2011/18447 ve E. 2016/9897 K. 2016/12206 sayılı örnek kararında, taraflar arasında düzenlenen konut sözleşmesinde yer alan ‘Konut, hayat ve deprem sigortalarının bankanızca yapılmasını talep ediyorum’ ibaresinin kredi çeken tüketici tarafından ayrıca kararlaştırılıp müzakere edildiğinin tartışmasız olduğu; bankaların kredi borçlusuna sigorta yaptırmasındaki asıl amacının, kredi borcunu teminat altına almak olduğu; sigorta yaptırılmasında kredi borçlusu tüketicilerin de bir menfaatinin olduğu; sözleşme kapsamında hayat sigortası poliçesi karşılığı prim tahsil edileceğine dair kaydın haksız şart niteliğinde olmadığı belirtilerek davanın tüketici aleyhine sonuçlandığı görülmektedir.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un “Sigorta yaptırılması” başlıklı 29 uncu maddesinde ise tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcı ile açık talebi olmaksızın sigorta yaptırılmayacağı açıkça düzenlenmektedir. Söz konusu kanuni düzenlemeye aykırı olarak tüketiciye sigorta yapılması halinde sigorta bedelinin iadesi talep edilebilecektir. Aynı madde uyarınca, tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi hâlinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır ancak yaptırılacak sigortanın, kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekmektedir.

Ayrıca tüketici kredisi ve konut kredisi gibi bireysel kredilerle bağlantılı sigortalara ilişkin detaylı düzenlemelerin yer aldığı Hazine Müsteşarlığı tarafından yayımlanan **Bireysel Kredilerle Bağlantılı Sigortalar Uygulama Esasları Yönetmeliği’nin 13 üncü maddesine** göre de tüketicinin sigorta şirketini seçme hakkı sınırlandırılmaz ve sigorta sözleşmesi ile kredi sözleşmesine sigortanın belirli bir sigorta şirketine yaptırılmasına ilişkin konan her türlü şart da hükümsüzdür.

Tüketici kredisi ve konut kredisi gibi bireysel kredilerle bağlantılı sigortalarda, tüketicinin talebinin bulunup bulunmadığına somut olaya göre karar verilmesi gerektiği; tüketicinin sigortaya ilişkin olarak yazılı açık onayının olup olmadığının kontrol edilerek tüketicinin herhangi onaya yer verilmemesi durumunda sigorta sözleşmesinin hükümsüzlüğüne ve ödenmiş primlerin iadesine karar verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

Uygulamada bankaların sigortalı veya sigortasız ürün paketleri sundukları ve sigortalı ürün grupları açısından tüketicilere daha düşük faiz oranlı kredi teklifinin verildiği görülmektedir. Söz konusu uygulamaların, 6502 sayılı Kanun’un “Satıştan Kaçınma” başlıklı 6 ncı maddesinin üçüncü fıkrası ile Tüketici Kredisi Sözleşmeleri ve Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliklerinde “Sigorta Yaptırılması” na ilişkin maddelerde yer verilen şartların sağlanması durumunda tüketici hukuku açısından herhangi bir aykırılık bulunmadığı değerlendirilmektedir.

157-Kredi veren kuruluşun önerdiği şirket ile yapılan sigortanın iptal edilerek tüketici tarafından başka bir sigorta şirketi bünyesinde sigorta yaptırılması mümkün müdür?

Bireysel Kredilerle Bağlantılı Sigortalar Uygulama Esasları Yönetmeliği'nin "Yeni poliçe İbrazi, Prim Hesabı ve İadesi" başlıklı 11 inci maddesinde; kredi kuruluşunun aracı olduğu kredi bağlantılı sigortalarda; kredi kullanan, kredi kuruluşu tarafından talep edilen teminat ile süre şartlarını sağlayan ve dain-i mürtehini kredi kuruluşu olan yeni bir sigorta poliçesini, mevcut poliçenin veya katılım sertifikasının başlangıç tarihinden itibaren bir ay içinde kredi kuruluşuna ibraz edebilir. Bu durumda, ilk poliçe başlangıç tarihinden itibaren iptal edilerek, ödenen primler ibraz tarihinden itibaren beş iş günü içinde kesintisiz olarak iade edilir hükmü yer almaktadır.

İlgili hüküm çerçevesinde, teminat ile süre şartlarına uygun olması, dain-i mürtehini kredi kuruluşu olması ve mevcut poliçenin başlangıç tarihinden itibaren 1 ay içerisinde kredi kuruluşuna ibraz edilmesi şartlarının bir arada sağlanması halinde Kredi veren kuruluşun önerdiği şirket ile yapılan sigortanın iptal edilerek tüketici tarafından başka bir sigorta şirketi bünyesinde sigorta yaptırılması mümkün olduğu değerlendirilmektedir.

158-Devam eden kredi için yaptırılmış bir sigorta iptal edilerek ödenen sigorta bedellerinin iadesi talep edilebilir mi?

Kredi kullanmak isteyen tüketicilerin sigorta sözleşmesi yapılması talebine rağmen, sonraki bir dönemde ödenen sigorta ücretinin iadesini talep etmesinin iyi niyet kurallarına aykırı olduğuna ilişkin Yargıtay kararları mevcuttur. Örneğin Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 04/07/2012 tarihli ve E.2012/8986 K.2012/16407 sayılı kararında; "*Davacıyla davalı banka arasında imzalanan 5.10.2009 ve 2.4.2010 tarihli sözleşmelerin altına el yazıları ile »Talep ettiğim krediye dair hayat sigortasının bankanız aracılığıyla yapılmasını talep ederim. » yazısının yazılıp davacı tarafından imzalandığı anlaşılmaktadır. Hal böyle olunca davacının talebinin kabulüne karar verilmesi, taraflar arasındaki sözleşme ile hak ve menfaatler dengesini bozar nitelikte olup T.M.K.2. maddesinde açıklanan iyi niyet kurallarına aykırılık teşkil edeceğinden bozmayı gerektirir.*" gerekçelerine yer verilmektedir.

Diğer taraftan, sigortanın sona erdirilmesi halinde hizmet alınmayan döneme ait bedelin iadesinin talep edilebileceği değerlendirilmekte olup, ilgili mevzuat uyarınca sigortanın 3 durumda sona erdirilmesi mümkündür.

- *Bireysel Kredilerle Bağlantılı Sigortalar Uygulama Esasları Yönetmeliği'nin 11 inci maddesinde* düzenlenen şartların sağlanması kaydıyla yeni poliçe ibrazıyla sigortanın iptali,
- Türk Ticaret Kanunu'nun sigortaya ilişkin bazı hükümleri çerçevesinde sona erme, örneğin hayat sigortalarında "cayma" hükmü gibi.
- *Bireysel Kredilerle Bağlantılı Sigortalar Uygulama Esasları Yönetmeliği'nin 10 uncu maddesinde* yer alan şartların sağlanması koşuluyla, kredi bağlantılı yapılan meblağ sigortalarında kredi borcunun belirlenen vadeden önce geri ödenmesi durumunda.

159-Kredi kullanım esnasında, kredi süresini kapsayan hayat sigortasının bedelinin peşin alınması ancak daha sonra kredinin erken kapatılması halinde sigorta bedeli talep edilebilir mi?

Tüketici Kredileri Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 26 ncı maddesinin 2 nci fıkrası, Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 10 uncu maddesinin 2 nci fıkrası ve Bireysel Kredilerle Bağlantılı Sigortalar Uygulama Esasları Yönetmeliği'nin 10 uncu maddesinin 3 üncü fıkrasında kredilerin erken kapatılması veya yapılandırılması halinde sigortanın durumuna ilişkin hususlar düzenlenmektedir.

- Kredi bağlantılı yapılan sigortalarda kredinin **erken kapatılması halinde** sigorta teminatı açısından sonlandırmaya ilişkin bir dilekçeyle sigorta sözleşmesi sonlandırılarak bakiye kalan süre için sigorta priminden kalan miktarın **iadesi talep edilebilir**. Bu durumda riskin devam ettiği gün hesaplanarak fazladan kalan gün sayısı kadar tutar iade edilebilir.
- Kredinin yapılandırılmasıyla vade veya tutar değişikliği gibi **kredi borç yapısında değişiklik olması halinde** ise kredi borç yapısında gerçekleştirilen değişikliğe göre mevcut sigorta poliçesi teminat tutarları ve sigorta süresi **yeniden düzenlenebilir**.
- Erken ödeme veya yapılandırma sırasında **tüketicinin kredi veren tarafından ayrıca bilgilendirilmesi ve açık onayının alınması koşuluyla poliçe mevcut koşullarıyla devam da ettirilebilir**.

Kredinin erken kapatılmasına ilişkin sigortanın durumuyla ilgili Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin 17/12/2014 tarihli ve E. 2014/41219 K. 2014/40605 sayılı kararında; “Davacı, 30.09.2010 tarihinde çektiği tüketici kredisini süresinden çok önce 26.10.2010 tarihinde ödeyerek kapatmıştır. Her ne kadar tüketici çektiği kredi nedeniyle kendisinden kesilen hayat sigortası priminin iadesini isteyemez ise de, davacının krediyi süresinden önce ödemesinden dolayı bakiye kalan süre için hayat sigortası priminden kalan miktarı şayet hayat sigortasını davacı banka ya da bankaya bağlı sigorta şirketi yapmış ise ya da sigorta poliçesi başka sigorta şirketince yapılmasına rağmen sigorta poliçesi üzerine davalı banka tarafından dain mürtein hakkı konulmuş ise davalı bankadan, bunlar yapılmamış ise sigorta şirketinden bakiye kalan süre ile ilgili primleri isteyebilir.” ifadelerine yer verilmiştir.

160-Kredi kullanımında sigortanın tüketici istemese bile her yıl otomatik olarak yenilenmesi zorunlu mudur?

Bireysel Kredilerle Bağlantılı Sigortalar Uygulama Esasları Yönetmeliği gereğince;

- Kredi bağlantılı yapılan meblağ sigortaları kredi kalan borç tutarıyla uyumlu olmasını teminen **yıllık azalan tutarlı veya aylık, üç aylık gibi** kredi borcu ödeme periyoduna bağlı **azalan tutarlı** şekilde belirlenir.
- Kredi bağlantılı yapılan meblağ sigortaları, sigorta süresi kredi vadesine uyumlu olacak biçimde **uzun süreli veya yenilemeli** şekilde akdedilir.

Kredi bağlantılı sigortalarda, kredi vadesi boyunca krediyi yenileme sorumluluğu kredi kullanana, sigorta sözleşmesinin yenilenmesine ilişkin bildirim yapma sorumluluğu ise kredi kuruluşuna aittir. Kredi kullanan veya şirket tarafından yenileme yapılmasına ilişkin taahhüt verilmiş olması, kredi kuruluşunun yenilemeye ilişkin bildirim yapma yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz. Kredi kuruluşu, sigorta sözleşmesinin yenileme döneminin geldiğine ilişkin kredi kullanana yapılacak bildirim poliçenin vade sonu tarihinden on beş iş günü öncesinde gerçekleştirir. Kredi kuruluşu, sigorta sözleşmesinin yenilenip yenilenmediğine ilişkin kredi kullanana yapılacak bildirim, yenileme yapıldıysa yenilenen poliçenin vade başlangıcından itibaren, yenileme yapılmadıysa mevcut poliçenin vade sonu tarihinden itibaren beş iş günü içinde gerçekleştirir. Sayılan hususlar çerçevesinde ***kredi kuruluşu tarafından yapılan bildirim neticesinde tüketiciler sigorta yenilenmesine/yenilenmemesine ilişkin iradesini ortaya koyabilmektedir.***

Kredi kullananın vefat etmesi sonucu, kredi kuruluşuna ve sigorta şirketine, krediyle bağlantılı sigortanın yenilenmemiş olması nedeniyle zarara uğramalarından dolayı, varisler tarafından açılan davaya ilişkin olarak verilmiş olan Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin 03/04/2017 tarihli ve E. 2016/16750 K. 2017/3883 sayılı kararında, “Somut olayda, sigortasının yenilenmesi için işlemde bulunan davalıların, tahsilatsızlık durumu da dâhil olmak üzere en azından muhatabına bildirim yapmak suretiyle kredi borçlusunu konu ile ilgili bilgilendirmesi, asgari özen yükümlülüğünün bir sonucu olduğu gibi, Medeni Kanununun 2. maddesinde düzenlenen dürüstlük kurallarının da bir gereğidir. Bu durumda davalıların, murisi, sigortanın yenileneceği ve prim tutarı için hesapta yeterli bakiyenin bulunup bulunmadığı hususunda bilgilendirip bilgilendirmediğinin araştırılması gerekmektedir. Bilgilendirmeme durumunda bankanın da kusuru olduğunun kabulü gerekir. Ancak bu kabule rağmen, sigortanın yenilenip yenilenmediğinin de, kredi borçlusu tarafından takibi gerekeceğinden, uyuşmazlık konusu davacıların uğradıkları zararlar sebebiyle tarafların müterafık kusurlu oldukları sonucuna varılmalıdır.” ifadelerine yer verilmiştir.

161-6502 sayılı Kanun’un “Cayma hakkı” başlıklı 24 üncü maddesinde tüketici kredisinden cayma hakkı düzenlenmektedir. Krediyeye bağlı zorunlu olmayan hayat sigortasının yaptırılması halinde, 14 günlük süre içerisinde krediden cayma hakkı olan tüketicinin sigortadan da cayma hakkı var mıdır?

Tüketici kredisi sözleşmeleri açısından mevzuatımızda cayma hakkı düzenlenmiş olup, tüketici kredisinden süresi içinde cayma halinde ***Tüketici Kredisi Sözleşmesi Yönetmeliği’nin “Cayma hakkı” başlıklı 24 üncü maddesinde yer alan;*** kredi sözleşmesine bağlı olarak tüketiciye başka bir hizmetin de sunulması halinde, tüketicinin kredi sözleşmesinden cayması ile birlikte bu hizmete ilişkin sözleşme de sona erer hükmü dolayısıyla sigorta sözleşmesinin de sona ereceği değerlendirilmektedir.

162-Tüketici kredilerinde sigorta priminin maksimum ve minimum tutarlarına ilişkin düzenlemeler var mıdır?

Kredi bağlantılı sigortalarda sigorta primi, risk, teminat tutarı, sigortalıya ilişkin nitelikler vb. hususlara göre değişmektedir.

Sigorta prim tutarları, teminatlar, iadeler vb. teknik hususlar, Sigortacılık Kanunu, Türk Ticaret Kanunu'nun sigortaya ilişkin hükümleri ve Hazine Müsteşarlığı tarafından yayımlanan çeşitli sigorta türlerine ilişkin genel şartlarda düzenlenmiştir.

Somut olayın çözümünde, mevzuata ilişkin tereddütlerle ilgili olarak **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Bilgi ve belge isteme yetkisi" başlıklı 12 nci maddesi** kapsamında ilgili kurumlardan görüş talep edilebileceği ve / veya bilirkişilik müessesinden faydalanılabileceği değerlendirilmektedir.

163-Kredi bağlantılı sigortalarda tüketici hakem heyeti dışında başka merciye başvurulabilir mi?

Kredi bağlantılı akdedilen sigorta sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıklar hakkında, tüketicilerin başvuruda bulunabileceği alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak **Sigortacılık Kanunu'nun "Sigortacılıkta tahkim" başlıklı 30 uncu maddesi ile "Sigorta Tahkim Komisyonları" kurulmuş olup, söz konusu komisyonların işleyişi ve komisyonlara başvuru şartları aynı maddede düzenlenmiştir.**

Bu komisyonlara başvuru açısından önem arz eden husus, tüketici mahkemesi veya tüketici hakem heyetine intikal etmiş uyuşmazlıklar ile ilgili olarak sigorta tahkim komisyonlarına başvuru yapılamayacağıdır.

164-Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurularda Bireysel Emeklilik Sistemi Hakkında Yönetmelikten yararlanmamız uygun mudur?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Kuruluş ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesi uyarınca tüketici hakem heyetleri, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuştur.

6502 sayılı Kanun'un, "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "tüketici işlemi" mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

Söz konusu tanımla, daha önce yüksek yargı kararları ile mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin görev alanı dışında bırakılan **eser, taşıma, sigorta ve bankacılık sözleşmeleri** 6502 sayılı Kanun dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin görev alanına alınmış olmaktadır

Sigorta, bireysel emeklilik sözleşmeleri gibi alanlarda 6502 sayılı Kanunda özel düzenlemeler yer almamakla birlikte, 6502 sayılı Kanun'un "Diğer hükümler" başlıklı 83 üncü maddesinde, 6502 sayılı Kanun'da hüküm bulunmayan hallerde genel hükümlerin uygulanacağı düzenlenmiştir.

Bu bağlamda bireysel emeklilik sözleşmeleri gibi, 6502 sayılı Kanun'da düzenlenmemiş uyuşmazlıklarda, konuyu düzenleyen Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu, Bireysel Emeklilik Sistemi Hakkında Yönetmelik gibi özel ve Türk Borçlar Kanunu, Türk Ticaret

Kanunu gibi genel mevzuat hükümlerinin de incelenerek karar verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

XIX- ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞINA İLİŞKİN SORULAR

165-Bütün gayrimenkul satış sözleşmeleri ön ödemeli konut satış hükümlerine tabi midir?

Bir gayrimenkulün ön ödemeli konut satış hükümlerine tabi olması için, *6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Ön ödemeli konut satış sözleşmeleri" başlıklı 40 ıncı maddesinin 1 inci fıkrası* gereği, konut amaçlı bir taşınmazın satış bedelinin bir kısmının veya tamamının önceden ödeniyor; tesliminin ise sonradan yapılıyor olması gerekmektedir. Bitmiş ve teslim hazır diğer bir ifadeyle, kat mülkiyet tapusu verilebilen veya kat irtifak tapusu ile birlikte zilyetliği devredilebilen konutların satışı ön ödemeli konut satışı kapsamında bulunmamaktadır.

Diğer taraftan, taşınmazın "konut" vasfını taşıması gerekmektedir. *Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in Tanımlar başlıklı 4 üncü maddesinin birinci fıkrasının (e) bendinde konut*, 23/6/1965 tarihli ve 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanununa tabi mesken amaçlı kullanılan ya da mesken niteliği taşımamakla birlikte tüketicilerin kullanımına sunulan her türlü bağımsız bölüm olarak tanımlanmıştır. Bu bağlamda, dükkan, ofis vb. ticari nitelikteki taşınmazlar ile kat karşılığı inşaat sözleşmesine konu arsa sahibine ilişkin menfaatler ön ödemeli konut satışı kapsamında bulunmamaktadır.

166-Ön ödemeli konut satışı sözleşmesinin kurulmasından en az bir gün önce verilmesi zorunlu tutulan ön bilgilendirme formunun zorunlu içeriğinde hangi bilgilerin bulunması gerekmektedir?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Ön ödemeli konut satış sözleşmeleri" başlıklı 40 ıncı maddesinin 2 nci fıkrası ve Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in 5 inci maddesi gereği tüketicilere, sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce verilmesi zorunlu tutulan ön bilgilendirme formunun içeriğinde aşağıdaki bilgilerin bulunması zorunludur:

- a) Satıcının adı veya unvanı, açık adresi, telefon numarası ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri,
- b) Sözleşme konusu konuta ilişkin bağımsız bölümün yer aldığı ada, parsel, blok, konum, kat ve benzeri temel nitelik bilgileri ile Planlı Alanlar Tip İmar Yönetmeliğine göre belirlenen bağımsız bölüm net ve brüt alanları,
- c) Konutun tüm vergiler dâhil Türk Lirası olarak peşin ve taksitli toplam satış fiyatı; varsa teslim ve diğer masraflara ilişkin bilgi,
- ç) Varsa faiz miktarı ve faizin hesaplandığı yıllık oran,
- d) Tüketicinin cayma ve sözleşmeden dönme hakkına ilişkin bilgiler,
- e) Konutun teslim tarihi,
- f) Verilecek teminata ilişkin bilgiler,
- g) Yapı ruhsatının alınış tarihi,
- ğ) Yönetim planına uygun olarak genel giderlere katılıma ilişkin bilgiler.

Yukarıda yer alan bilgileri içeren ön bilgilendirme formuna ek olarak tüketiciye, bağımsız bölüm planı, vaziyet planı, kat planı ve satın alacağınız konutta kullanılan ürünlere ilişkin teknik bilgileri içeren mahal listesi (teknik şartname) verilmek zorundadır.

Verilecek teminatın bina tamamlama sigortası olması halinde, Hazine Müsteşarlığı tarafından yürürlüğe konulan Bina Tamamlama Sigortası Genel Şartları gereği tüketiciye verilmesi zorunlu bulunan bina tamamlama sigortasına ilişkin önemli hususlar formu, ön bilgilendirme formuna ek olarak tüketiciye verilmelidir.

167-Ön ödemeli konut satış sözleşmesinin zorunlu içeriğinde hangi bilgilerin bulunması gerekmektedir?

Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in 7 nci maddesi uyarınca, ön ödemeli konut satış sözleşmesinin içeriğinde aşağıdaki bilgilerin bulunması zorunludur:

- a) Satıcının adı veya unvanı, açık adresi, telefon numarası ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri,
- b) Tüketicinin adı, soyadı, açık adresi, telefon numarası ve varsa diğer iletişim bilgileri,
- c) Sözleşmenin düzenlendiği tarih,
- ç) Sözleşme konusu konuta ilişkin bağımsız bölümün yer aldığı ada, parsel, blok, konum, kat ve benzeri temel nitelik bilgileri ile Planlı Alanlar Tip İmar Yönetmeliğine göre belirlenen bağımsız bölüm net ve brüt alanları,
- d) Konutun tüm vergiler dâhil Türk Lirası olarak satış fiyatı, varsa teslim ve diğer masraflara ilişkin bilgi,
- e) Konutun tüm vergiler dâhil Türk Lirası olarak toplam taksitli satış fiyatı; varsa teslim ve diğer masraflara ilişkin bilgi,
- f) Faiz miktarı ve faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirlenen faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı,
- g) Tüketicinin temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
- ğ) Ön ödeme tutarı,
- h) Ödeme planı ve ödemelerin yapılacağı banka ve hesap bilgileri,
- ı) Cayma hakkının kullanılma şartları, süresi ve usulüne ilişkin bilgiler,
- i) Sözleşmeden dönme hakkının kullanılma şartları, süresi, usulü ile tazminata ilişkin bilgiler,
- j) Cayma ve sözleşmeden dönme bildirimlerinin yapılacağı açık adres bilgileri,
- k) Verilen teminata ilişkin bilgiler,
- l) Konutun teslim tarihi ve şekli,
- m) Yapı ruhsatının alınış tarihi,
- n) Konutun ortak giderlerine ilişkin bilgiler,
- o) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine dair bilgi.

Peşin ödemede bulunulan ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde (e), (f), (g), (ğ) ve (h) bentlerinde yer alan hükümler aranmaz.

168-Ön ödemeli konut satış sözleşmesi imzalanmadan önce satıcı, tüketiciden ödeme yapmasını veya kaparo vermesini isteyebilir mi?

6502 sayılı Kanun'un "Şekil şartı" başlıklı 41 inci maddesinin 2 nci fıkrasına ve Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in "Şekil şartı" başlıklı 6 ncı maddesinin 2 nci fıkrası uyarınca satıcı, geçerli bir sözleşme yapılmış olmadıkça tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez.

169-Ön ödemeli konut satış sözleşmeleri satıcı ve tüketici arasında akdedilen adi bir sözleşme ile kurulabilir mi?

6502 sayılı Kanun'un "Şekil şartı" başlıklı 41 inci maddesinin 1 inci fıkrası ve Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in "Şekil şartı" başlıklı 6 ncı maddesinin 1 inci fıkrası gereği, ön ödemeli konut satışı resmi şekil şartına tabidir. Geçerli bir satış iki şekilde gerçekleştirilebilir:

- a) Kat irtifakı devrinin tüketici lehine tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte yapılacak bir yazılı sözleşme şeklinde veya
- b) Noterliklerde düzenleme şeklinde yapılan satış vaadi sözleşmesiyle.

Aksi halde sözleşme geçersizdir.

170-Ön bilgilendirme formunun ve sözleşmenin belirli bir punto büyüklüğünde yazılması zorunlu mudur?

6502 sayılı Kanun'un "Temel ilkeler" başlıklı 4 üncü maddesinin 1 inci fıkrası ve Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in "Ön bilgilendirme" başlıklı 5 inci ve "Sözleşmenin zorunlu içeriği" başlıklı 7 nci maddeleri gereği, ön ödemeli konut satışlarında ön bilgilendirmenin ve sözleşmenin en az 12 punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde yazılması zorunludur.

171-Tüketici sözleşmenin bir örneğini talep edebilir mi?

Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in "Sözleşmenin zorunlu içeriği" başlıklı 7 nci maddesi uyarınca, sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye verilmesi zorunludur.

172-Tüketicinin sözleşme kurulduktan sonra sözleşmeyi sonlandırma hakkı var mıdır?

6502 sayılı Kanun'un "Cayma hakkı" başlıklı 43 üncü maddesinin 1 inci fıkrası ve Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in "Cayma hakkı" başlıklı 8 inci maddesinin 1 inci fıkrası uyarınca tüketici, sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren 14 gün içinde, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin *sözleşmeden cayma hakkına* sahiptir.

6502 sayılı Kanun'un "Sözleşmeden dönme" başlıklı 45 inci maddesinin 1 inci fıkrası ve Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in "Sözleşmeden dönme" başlıklı 9 uncu maddesinin 1 inci fıkrasına göre, tüketicinin ön ödemeli konut satışında sözleşme tarihinden

itibaren, caymaya ilişkin hakları saklı kalmak kaydıyla, yirmi dört aya kadar herhangi bir gerekçe göstermeden *sözleşmeden dönme* hakkı vardır.

Tüketici tarafından sözleşmeden dönülmesi durumunda, *6502 sayılı Kanun'un "Sözleşmeden dönme" başlıklı 45 inci maddesinin 1 inci fıkrası ve Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in "Sözleşmeden dönme" başlıklı 9 uncu maddesinin 3 üncü fıkrası uyarınca* satıcı:

- a) Konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile
- b) Sözleşme tarihinden itibaren ilk üç ay için sözleşme bedelinin yüzde ikisine, üç ila altı ay arası için yüzde dördüne, altı ila on iki ay arası için yüzde altısına ve on iki ila yirmi dört ay arası için de yüzde sekizine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.

Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in "Sözleşmeden dönme" başlıklı 9 uncu maddesinin 4 üncü ve 5 inci fıkrası ile aynı Yönetmelik'in "Proje değişiklikleri" başlıklı 11 inci maddesine göre, tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını, aşağıda sayılan bazı özel durumlarda, devir veya teslimine kadar vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında herhangi bir bedel ödemeksizin kullanabilmesi mümkündür:

- a) Satıcının yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmemesi,
- b) Tüketicinin ölmesi,
- c) Tüketicinin kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesi,
- ç) Tüketicinin kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle sözleşmenin yerine olağan koşullarla yapılacak bir taksitle satış sözleşmesinin konulmasına ilişkin önerisinin satıcı tarafından kabul edilmemesi,
- d) Bir konutun birden fazla tüketiciye satılması nedeniyle tüketicinin sözleşmeden dönmesi,
- e) Yasal zorunluluklardan veya mücbir sebep hallerinden kaynaklanmayan nedenlerle projede değişiklik yapılması halinde tüketicinin sözleşmeden dönmesi.

173-Tüketicinin cayma ve sözleşmeden dönme hakkının kullanması durumunda dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir?

Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in "Cayma hakkı" başlıklı 8 inci maddesinin 2 nci fıkrası ve aynı Yönetmelik'in "Sözleşmeden dönme" başlıklı 9 uncu maddesinin 2 nci fıkrası gereği, tüketici tarafından cayma ve/veya sözleşmeden dönme hakkının kullanıldığına dair bildirim süresi içinde satıcıya noterlikler aracılığıyla yöneltilmesi yeterlidir.

174-Cayma veya sözleşmeden dönme hakkının kullanılması durumunda, tüketicinin satıcıya ödemiş olduğu tutar ve tüketiciyi borç altına sokan belgeler talep edilebilir mi?

Tüketici tarafından cayma hakkının kullanılması durumunda, *Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in "Cayma hakkı" başlıklı 8 inci maddesinin 5 inci fıkrası gereği*, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, cayma bildirimini satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç 14 gün içinde tüketiciye geri verilir.

Tüketici tarafından sözleşmeden dönülmesi durumunda, *6502 sayılı Kanun'un "Sözleşmeden dönme" başlıklı 45 inci maddesinin 3 üncü fıkrası ve Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in "Sözleşmeden dönme" başlıklı 9 uncu maddesinin 6 ncı fıkrası gereği*, 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.

Cayma hakkına ilişkin, 6502 sayılı Kanun'un 43 üncü maddesinin 3 üncü fıkrası ve Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in 8 inci maddesinin 6 ncı fıkrası ile;

Sözleşmeden dönme hakkına ilişkin, 6502 sayılı Kanun'un 45 inci maddesinin 3 üncü fıkrası ve Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in 9 uncu maddesinin 8 inci fıkrası gereği:

Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi tüketiciye iade ettiği tarihten itibaren 10 gün içinde, tüketicinin de kat irtifakı tapusu vb. edinimlerini satıcıya iade etmesi gerekmektedir.

175-Taşınmazı bağlı kredi ile alan tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda, konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden herhangi bir bedel talep edilebilir mi?

6502 sayılı Kanun'un "Cayma hakkı" başlıklı 43 üncü maddesinin 2 nci fıkrası ve Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in "Cayma hakkı" başlıklı 8 inci maddesinin 3 üncü fıkrası uyarınca, taşınmazın kısmen veya tamamen bağlı krediyle alınması durumunda, bağlı kredi sözleşmesi, sözleşmenin kurulduğu tarihte hüküm doğurmak üzere cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer. Konut finansmanı kuruluşunun cayma hakkı süresi içinde tüketiciden faiz, komisyon, yasal yükümlülük ve benzeri isimler altında herhangi bir masraf talep etmesi mümkün değildir.

176-Ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde konutun teslim şartları nelerdir?

6502 sayılı Kanun'un "Konutun teslimi" başlıklı 44 üncü maddesine ve Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in "Konutun teslimi" başlıklı 10 uncu maddesi uyarınca, konutun teslimi iki şekilde gerçekleştirilebilir:

- a) Kat mülkiyetine konu konutun tüketici adına tescili,
- b) Kat irtifakına konu konutun tüketici adına tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte konutun oturmaya elverişli bir şekilde zilyetliğinin devri.

Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca, konutun sadece anahtarının teslim edilmiş olmasının konutun resmi şekilde teslim edilmiş olduğu anlamına gelmediği değerlendirilmektedir.

177-Ön ödemeli konut satış sözleşmesinin akdinden sonra, satıcının tüketicinin bilgisi dışında proje değişikliği yapabileceği mümkün müdür?

Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in "Proje değişiklikleri" başlıklı 11 inci maddesi uyarınca, sözleşmeye konu konutun yer aldığı projede sonradan değişiklik yapılması durumunda, bu değişikliğin tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi zorunludur. Tüketici yapılan proje değişikliğini kabul etmeyerek 1 ay içinde vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında hiçbir bedel ödemeksizin sözleşmeden dönebilir.

Proje değişikliğinin yasal zorunluluklardan veya mücbir sebep hallerinden kaynaklanması durumunda, **6502 sayılı Kanun'un "Sözleşmeden dönme" başlıklı 45 inci maddesinin 1 inci fıkrası ve Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in "Sözleşmeden dönme" başlıklı 9 uncu maddesinin 3 üncü fıkrası** uyarınca satıcı, konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme tarihinden itibaren, ilk üç ay için sözleşme bedelinin yüzde ikisine, üç ila altı ay arası için yüzde dördüne, altı ila on iki ay arası için yüzde altısına ve on iki ila yirmi dört ay arası için de yüzde sekizine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.

XX- İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELERE İLİŞKİN SORULAR

178-İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde ön bilgilendirmenin yazılı yapılması halinde ayrı bir kâğıtta mı verilmesi gerekmektedir?

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinin "Ön bilgilendirme" başlıklı 5 inci maddesinin 1 inci fıkrası uyarınca tüketicilerin, iş yeri dışında kurulan sözleşme ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklif ile bağlanmadan önce;

- Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri,
- Satıcı veya sağlayıcının adı veya unvanı ile iletişim bilgileri,
- Mal veya hizmetin Türk Lirası olarak vergiler dâhil toplam fiyatı,
- Cayma hakkının olduğu durumlarda, cayma hakkının kullanılma şartları

hususlarında satıcı veya sağlayıcılar tarafından, en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde **yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile** bilgilendirilmeleri gerekmektedir.

Yukarıda belirtilen hüküm uyarınca, ön bilgilendirmenin sözleşmeden ayrı olarak yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı ile yapılması gerektiği değerlendirilmektedir.

179-Tüketicinin yabancı uyruklu olması veya Türkçe bilmemesi durumunda iş yeri dışında kurulan sözleşmelere ilişkin cayma hakkı ne şekilde kullanılabilir?

İş yeri dışında kurulan sözleşmelere ilişkin cayma hakkının, bir vekil aracılığı ile kullanılacağı veya sözleşmenin içeriğinden nasıl haberdar olunup sözleşme yapma kararı alındı ise, cayma hakkının da benzer yöntemle örneğin Türkçe bilen birisinin yardımı ile kullanılacağı değerlendirilmektedir.

180-İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde cayma bildiriminin 14 günlük süre içerisinde telefonla karşı tarafa yöneltilmesi yeterli midir?

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinin “Cayma hakkının kullanımı” başlıklı 10 uncu maddesinin 1 inci fıkrasında, cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi gerektiği ifade edildiğinden cayma bildiriminin telefonla iletilmesinin yeterli olmadığı;

Aynı Yönetmelik maddesinin 4 üncü fıkrası uyarınca cayma hakkının kullanımına ilişkin ispat yükümlülüğünün tüketiciye ait olması nedeniyle, cayma hakkının noter marifetiyle, iadeli taahhütlü mektupla ya da telgraf ile satıcıya/sağlayıcıya bildirilmesinin veya yazılı cayma bildiriminin, teslim aldığına dair imzası karşılığında satıcıya/sağlayıcıya teslim edilmesinin gerektiği, bu şekilde ispat külfetinin yerine getirilmesinin sağlanabileceği değerlendirilmektedir.

181-İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde tüketiciye, telefonla cayma hakkının kullanılabilirliğinin söylenmesi, ancak telefonla kullanılan cayma hakkının işleme alınmayarak sözleşmenin bedelinin tahsili yoluna gidilmesi durumunda, telefon konuşmalarına ilişkin dökümlerin bulunması halinde cayma hakkının kullanıldığı kabul edilebilir mi veya yanlış bilgilendirmenin şahit ile ispatı halinde cayma hakkının kullanımı mümkün olur mu?

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinin “Cayma hakkının kullanımı” başlıklı 10 uncu maddesinin 1 inci fıkrası uyarınca, cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi gerekmektedir. Telefon dökümünden konuşma içeriğinin neye ilişkin olduğu ispat edilemeyeceğinden, cayma hakkının kullanımında yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısı dışındaki yöntemlerin kabul edilemeyeceği;

Bununla birlikte, *İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinin “Eksik bilgilendirme” başlıklı 9 uncu maddesinin 2 nci fıkrası uyarınca, satıcı veya sağlayıcının Yönetmelikte belirtilen yükümlülüklere aykırı hareket ettiği veya tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmediğinin kanıtlanabildiği durumlarda, cayma hakkının kullanım süresi 1 yıl+14 güne uzayacağından, bu süre içerisinde usulüne uygun bir şekilde cayma bildiriminde bulunulabileceği değerlendirilmektedir.*

Diğer taraftan, *Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin “İncelemenin şekli” başlıklı 18 inci maddesinde, gerekli görülmesi halinde tarafların ve bilirkişinin dinlenebileceği düzenlenmiş ancak tanık dinlenmesine ilişkin herhangi bir düzenleme yapılmamıştır.*

182-İşyeri dışında kurulan sözleşmelerle ilgili olarak hiçbir ödemede bulunmamış olan tüketiciler, satıcı veya sağlayıcılara cayma bildiriminde bulunmadan doğrudan tüketici hakem heyetine başvurarak cayma talebinde bulunuyorlar. Bu durumda nasıl karar verilmelidir?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun “Kuruluşu ve görev alanı” başlıklı 66 ncı maddesinin 1 inci fıkrası ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin

“Tanımlar” başlıklı 4 üncü maddesinin 1 inci fıkrasının (ç) bendi uyarınca; tüketici hakem heyetlerinin görev alanı, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak ile sınırlı olup, **İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinin “Cayma hakkının kullanımı” başlıklı 10 uncu maddesinde** cayma hakkının kullanımına ilişkin olarak; cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir, hükmü yer almaktadır.

Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca, cayma bildirimının muhatabının satıcı veya sağlayıcı olduğu, cayma bildiriminin yapılması ile henüz ortaya bir uyuşmazlık çıkmadığı; bu bağlamda tüketici hakem heyetlerine yapılan cayma bildirimlerinde, hakkında karar verilecek bir uyuşmazlık bulunmadığı değerlendirilmektedir.

183-İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde, dijital içerikli satışların cayma hakkı istisnasına girmesine ilişkin açıklama getirilebilir mi?

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinin “Cayma hakkının istisnaları” başlıklı 14 üncü maddesinin birinci fıkrasının (ç) bendinde; malın tesliminden sonra ambalajın açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler cayma hakkı kullanılamayacak sözleşmeler arasında sayılmıştır.

Bir sözleşmenin anılan istisna kapsamında değerlendirilebilmesi için bilgisayar yazılımı, oyun, müzik, video benzeri bir içeriğe yönelik olması ve bu içeriğin de cd/dvd, flash disk, hafıza kartı gibi fiziksel bir şekilde ve bu ortama ulaşıp ulaşılmadığını anlamaya yarayacak bir ambalaj içinde sunulması, ambalajın da tüketici tarafından açılmış olması gerekmektedir.

184-İş yeri dışında yapılan şifre/aktivasyon kartı satışlarında tüketicinin isteği dışında satıcı tarafından satış anında aktif hale getirilmesi halinde cayma hakkı kullanılabilir mi?

Uygulamada sıklıkla karşılaşılan, CD ya da internet üzerinden verilen eğitimlerin işlevselliğini sağlayan şifre/aktivasyon kartı satışlarında; satışın esasen dijital içeriğin kullanımına yönelik olduğu dikkate alındığında bu kartların dijital içerik kapsamında olduğu ve **İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinin “Cayma hakkının istisnaları” başlıklı 14 üncü maddesinin birinci fıkrasının (ç) bendi kapsamına girdiği, ayrıca söz konusu kartların ambalaj içerisinde satılması gerektiği ve ambalajın açılmış olması halinde cayma hakkının kullanılamayacağı değerlendirilmektedir.**

185-Kitap satışları cayma hakkı istisnası kapsamına girmekte midir?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinde, iş yeri dışında satılan fiziksel /ciltli kitapların cayma hakkı istisnası kapsamına girdiğine ilişkin bir düzenleme bulunmamaktadır. Bu bağlamda, fiziksel / ciltli kitaplara ilişkin olarak iş yeri dışında kurulan sözleşmeler cayma hakkı kapsamına girmektedir.

Diğer bir ifadeyle, ambalajının açılıp açılmadığından bağımsız olarak fiziksel / ciltli kitaplara ilişkin olarak iş yeri dışında kurulan sözleşmelerde süresi içinde ve usulüne uygun bir şekilde bildirimde bulunmak suretiyle cayma hakkının kullanılabilmesi değerlendirilmektedir.

XXI- MESAFELİ SÖZLEŞMELERE İLİŞKİN SORULAR

186-WhatsApp, SMS gibi ortamlarda yapılan alışverişler nedeniyle meydana gelen uyumsuzluklar mesafeli satış sözleşmesi kapsamında değerlendirilmekte midir?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Mesafeli sözleşmeler" başlıklı 48 inci maddesinin 1 inci fıkrasında, " Mesafeli sözleşme, satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir." hükmü yer almaktadır.

Söz konusu düzenleme uyarınca "*mesafeli sözleşme*", satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin "*eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın*" mal veya hizmetlerin "*uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde*" taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere "*uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle*" kurulan sözleşmedir ve bir sözleşmenin mesafeli sözleşme olarak kabul edilebilmesi için, bu üç koşulun bir arada bulunması gerekmektedir.

Mesafeli olarak kurulan sözleşmenin herhangi bir basamağına aracılık ediyorsa ve "satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaması" ile "mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde kurulması" koşullarını da sağlıyorsa, WhatsApp ya da SMS gibi ortamlarda yapılan sözleşmelerin, mesafeli sözleşme olarak kabul edileceği değerlendirilmektedir.

187-Mesafeli olarak satın alınan bir malın stokta bulunmadığı gerekçesiyle, satış sözleşmesinin satıcı tarafından tek taraflı olarak feshedilerek bedelin tüketiciye iade edilmesi durumunda tüketicinin hakları nelerdir?

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin "Sözleşmenin ifası ve teslimat" başlıklı 16 ncı maddesinin 4 üncü fıkrasında yer alan "Sipariş konusu mal ya da hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaştığı hallerde satıcı veya sağlayıcının bu durumu öğrendiği tarihten itibaren üç gün içinde tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmesi ve varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç on dört gün içinde iade etmesi zorunludur. Malın stokta bulunmaması durumu, mal ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaşması olarak kabul edilmez" düzenlemesiyle, malın stokta bulunmaması durumunun, satıcının ediminin yerine getirmesinin imkânsızlaşması olarak kabul edilmeyeceği açıkça düzenlenmiştir.

Edimini yerine getirememekte geçerli bir sebebi olmaksızın, satıcı tarafından satışın tek taraflı olarak feshedilip tüketiciye bedel iadesi yapılması durumunda, satıcının satışa zorlanması gibi bir mekanizma bulunmamaktadır. *Diğer taraftan zararının tazmini amacıyla*

tüketicinin, satıcıya karşı genel hukuk kuralları çerçevesinde hak arama yoluna başvurabileceği değerlendirilmektedir.

188-Mesafeli yöntemle yapılan bir alışverişte malın tüketiciye gönderim süresi en fazla ne kadardır?

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin "Sözleşmenin ifası ve teslimat" başlıklı 16 ncı maddesinin 1 inci fıkrasında "Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı tarihten itibaren taahhüt ettiği süre içinde edimini yerine getirmek zorundadır. Mal satışlarında bu süre her halükarda otuz günü geçemez." hükmü düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen hüküm uyarınca, tüketiciye mesafeli satış sözleşmesinde belirli bir süre taahhüt edilmişse o süre içinde, herhangi bir taahhütte bulunulmamış ise en fazla 30 gün içinde malın teslim edilmesi gerekmektedir.

189-Mesafeli yöntemle yapılan alışverişlerde, cayma hakkı süresi içerisinde, tüketicinin malı satıcıya sadece iade etmesiyle cayma hakkı kullanılmış sayılmakta mıdır?

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin "Cayma hakkının kullanımı" başlıklı 11 inci maddesinin 1 inci fıkrasında, "Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir." hükmü bulunmaktadır.

Söz konusu hükme göre cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim, yazılı olarak veya kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri ortamları ifade eden kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı/sağlayıcıya yöneltilmesi gerekmektedir. Bununla beraber bu hakkın adı geçen Yönetmelik ekinde yer alan form aracılığıyla veya cayma kararını bildiren açık bir beyan ile de kullanılabilir. düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen hüküm uyarınca, cayma hakkı süresi içinde, malın iade edilmesinin cayma hakkının kullanıldığı anlamına gelmediği, tüketicinin en azından bu hakkı kullandığını belirten açık bir beyanda da bulunması gerektiği, bununla beraber ispat sıkıntısı nedeniyle telefon ile cayma hakkının kullanılmayacağı değerlendirilmektedir.

190-Mesafeli yöntemle yapılan alışverişlerde cayma bildirimini ilgili firmanın belirtilen adresine ulaşmaması halinde cayma hakkı kullanılmış sayılır mı?

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin "Cayma hakkının kullanımı" başlıklı 11 inci maddesinin 1 inci fıkrasında "Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir." hükmü bulunmaktadır.

Yukarıda belirtilen hüküm uyarınca, cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi dolmadan satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesinin yeterli olduğu, ulaşılmış olmasının gerekmediği; diğer taraftan ispat yükümlülüğünün tüketiciye ait olduğu hususu

göz önünde bulundurularak, cayma hakkının ispat edilebilir şekilde kullanılmasının yerinde olduğu değerlendirilmektedir.

191-Kapıda ödemeli yöntemle satın alınan mallara ilişkin mesafeli sözleşmede, tüketicinin ödeme yapmadan önce kargo kutusunu açıp kontrol ederek duruma göre ödeme yapip yapmamasının yasal bir dayanağı var mıdır?

Mesafeli sözleşme yöntemiyle yapılan bir alışverişte, mağazadan yapılan bir alışverişin tam tersine, tüketici malı göremeden, inceleyemeden, test edemeden satın aldığı için, hem AB mevzuatında hem de bizim mevzuatımızda bu sözleşme türüne özgü bazı koruma mekanizmaları geliştirilmiştir.

Bu doğrultuda satıcının yapması gereken *ön bilgilendirme zorunluluğu* ve tüketiciye tanınan *gereğe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin kullanılabilen cayma hakkı* ile mesafeli alışveriş yöntemindeki zayıf taraf olan tüketicinin korunması amaçlanmıştır.

6502 sayılı Kanun’da ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde, kapıda ödeme seçenekli mesafeli alışverişlere ilişkin olarak, kargo kutularının ödeme yapılmadan önce açılıp kontrol edilerek tüketicinin tercihine göre teslim alınmasına yönelik herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır.

Bununla birlikte, 08/01/2018 tarihli ve 30295 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan ve Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından hazırlanan **“Karayolu Taşıma Yönetmeliği” nin “Kargo ve dağıtım işletmecilerinin yükümlülükleri” başlıklı 43 üncü maddesinde** yer alan; *“(9) M ve P türü yetki belgesi sahipleri, taşıdıkları kargonun/gönderinin alıcısına tesliminde, alıcının talebi ve kargonun/gönderinin alıcı/gönderici tarafından açılmasının kabulü halinde, bu talebi yerine getirmek zorundadırlar.”* hükmü ile bu hususta yeni bir düzenleme getirilmiştir.

192-Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği’nin “Cayma hakkının istisnaları” başlıklı 15 inci maddesindeki düzenlemeye göre bitkisel ilaç, zayıflama kremi ve parfüm gibi mallar cayma hakkının istisnalarına girmekte midir?

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği’nin “Cayma hakkının istisnaları” başlıklı 15 inci maddesinin 1 inci fıkrasında *“Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, tüketici aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz:*

- a) *Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcı veya sağlayıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmeler.*
- b) *Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler.*
- c) *Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler.*
- ç) *Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler.*
- d) *Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmeler.*

- e) Malın tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler.
- f) Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler.
- g) Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-ıçecek tedariki ve eğlence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin sözleşmeler.
- ğ) Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayrimaddi mallara ilişkin sözleşmeler.
- h) Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler.” hükümleri yer almaktadır.

Takuların, bitkisel ilaç ve kremlerin, ruj veya far gibi kozmetik ürünlerin, parfüm, zayıflama kremi, mayo, traş makinesi gibi malların, söz konusu maddenin “ç” bendinde yer alan iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayan mallar kapsamına girdiği; bu bağlamda bu tür mallarda yalnızca ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurların açılmadığı durumlarda cayma hakkının kullanılabilmesi değerlendirilmektedir.

193-Cep telefonlarına SIM kart takılması mutata kullanım kapsamına girmekte midir, bu durumda cayma hakkı kullanılabilir mi?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un “Mesafeli sözleşmeler” başlıklı 48 inci maddesinin “Tüketici, cayma hakkı süresi içinde malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.”; ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinin “Tüketicinin yükümlülükleri” başlıklı 13 üncü maddesinin 2 nci fıkrasının, “Tüketici, cayma süresi içinde malı, işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.” hükümleri düzenlenmiştir.

Söz konusu hükümler uyarınca tüketicilerin, cayma süresi içinde işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde malı kullanabilecekleri ve tüketicilerin malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu olmadıkları, bu hükümler doğrultusunda hâlihazırda, telefona SIM kart takılsa dahi cayma hakkı kullanılabilmesi değerlendirilmektedir.

194-Mesafeli sözleşmelerde tüketiciye karşı sorumlu olan kimdir? Satıcının, yer sağlayıcının ve taşıyıcının sorumlulukları nelerdir?

Yer sağlayıcı, herhangi bir mal veya hizmetin satışını gerçekleştirilmemesinde, internet sitesine üye olan satıcı tarafından satışa sunulan malların, diğer üyeler, kullanıcılar ve tüketiciler tarafından görülebilmesine olanak sağlayan bir platform hizmeti sağlamaktadır. Platform hizmeti sağlamak suretiyle yer sağlayıcı olarak hareket edilmesi durumunda tüketici mevzuatına göre sahip olunan tek sorumluluk, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin "Bilgilerin saklanması ve ispat yükümlülüğü" başlıklı 20 nci maddesinde, “Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu maddede (Yönetmelikte) yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin

kayıtları 3 yıl boyunca tutmak ve istenilmesi hâlinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür.” hükmüyle düzenlenmiştir.

Taşıyıcının sorumluluğu ise, satıcı ile arasındaki özel hukuk ilişkisi olan taşıma sözleşmesi uyarınca, satıcıya karşı olup, teslimatı hasarsız, zamanında veya aralarındaki sözleşme hükümlerine uygun şekilde ifa etmektir. Bununla beraber, örneğin, ambalajın hasarlı olduğu durumlarda, mal teslim alınırken taşıyıcı ile tüketici arasında tutulacak bir **“hasar tespit tutanağının”** sorunun çözüm sürecini kolaylaştıracağı; satıcı-taşıyıcı-tüketici arasındaki uyumsuzlukları azaltacağı ve taşıyıcının bir kusuru varsa, satıcı ile taşıyıcı arasındaki özel hukuk ilişkisi olan taşıma sözleşmesi uyarınca uyumsuzluğun çözümlenebileceği değerlendirilmektedir.

Satıcı, tüketiciye karşı mevzuattaki tüm sorumlulukların tarafı olan kişi olup, söz konusu sorumluluklar, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin “Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü” başlıklı ikinci bölümünde düzenlenen **ön bilgilendirme**, “Cayma Hakkının Kullanımı ve Tarafların Yükümlülükleri” başlıklı üçüncü bölümünde düzenlenen **cayma hakkı** ve “Diğer Hükümler” başlıklı dördüncü bölümünde düzenlenen **sözleşmenin ifası, bilgilerin saklanması ve zarardan sorumluluktur.**

Diğer taraftan, satıcının kayıp ya da hasardan sorumlu olmayacağı tek durum, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin “Zarardan sorumluluk” başlıklı 17 nci maddesinde; *“(1) Satıcı, malın tüketici ya da tüketicinin taşıyıcı dışında belirleyeceği üçüncü bir kişiye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan sorumludur. (2) Tüketicinin, satıcının belirlediği taşıyıcı dışında başka bir taşıyıcı ile malın gönderilmesini talep etmesi durumunda, malın ilgili taşıyıcıya tesliminden itibaren oluşabilecek kayıp ya da hasardan satıcı sorumlu değildir.”* hükmüyle düzenlenmiş olup, söz konusu hükme göre tüketicinin satıcının belirlediği taşıyıcı dışında başka bir taşıyıcı ile malın gönderilmesini talep etmesi durumunda satıcının kayıp ya da hasardan sorumlu olması söz konusu olmamaktadır.

195-Mesafeli yöntemle satın alınan malın faturasını düzenleyen ile malı gönderen farklı ise cayma hakkı kime karşı kullanılmalıdır?

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin “Cayma hakkının kullanımı” başlıklı 11 inci maddesinin 1 inci fıkrasında, *“Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir.”* hükmü düzenlenmiştir.

Mesafeli sözleşmelerde ön bilgi formunun tüketici tarafından onaylanması ile bu form sözleşme haline gelmektedir. Bu sözleşmedeki satım işleminin tarafı da 6502 sayılı Kanun kapsamında satıcı veya sağlayıcı olmaktadır.

213 sayılı Vergi Usul Kanunu'nun “Faturanın tarifi” başlıklı 229 uncu maddesinde *“Fatura, satılan emtia veya yapılan iş karşılığında müşterinin borçlandığı meblağı göstermek üzere emtiayı satan veya işi yapan tüccar tarafından müşteriye verilen ticari vesikadır.”* hükmü yer almakta, dolayısıyla faturayı düzenleyen satıcı kabul edilmektedir.

Faturayı düzenleyen satıcı olması ve tüketiciye karşı mevzuattaki sorumluluğun satıcıya ait olması nedeniyle, cayma hakkının satıcıya karşı kullanılması gerektiği değerlendirilmektedir.

XXII- DEVRE TATİL SÖZLEŞMELERİNE İLİŞKİN SORULAR

196-Devre mülk ve devre tatil sözleşmeleri ile ilgili olarak yapılan başvuruların parasal sınır açısından tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girip girmediğinin tespiti nasıl yapılmalıdır?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Kuruluş ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesi uyarınca tüketici hakem heyetleri, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuştur.

6502 sayılı Kanun'un, "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "tüketici işlemi" mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

Diğer taraftan, *6502 sayılı Kanun'un, "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde*, değeri dört bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, altı bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise dört bin Türk Lirası ile altı bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvurunun zorunlu olduğu; bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamayacağı; belirtilen parasal sınırların her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanacağı ve bu artışların hesabında on Türk Lirasının küsurunun dikkate alınmayacağı düzenlenmiştir.

Soruyu bir örnek yardımıyla açıklamak gerekirse, bir tüketici A şirketi ile imzalamış olduğu 10.000 TL değerinde ön ödemeli devre tatil sözleşmesinde, 1.000 TL peşin ödemiş ve 1.000 TL'den 9 adet senet imzalamış olsun,

Tüketicinin sözleşmeden cayma veya dönme hakkını kullanarak ödemiş olduğu peşin paranın ve senetlerin iadesini istemesi halinde, toplam uyuşmazlık bedeli 10.000 TL diğer bir ifadeyle sözleşme bedeli olacağı için uyuşmazlığın tüketici hakem heyetinin görev alanına girmeyeceği;

Diğer taraftan cayma veya dönme hakkının kullanılması sonrası 9 adet senet iade edilmiş olmakla birlikte 1.000 TL'lik peşin bedelin iade edilmemesi halinde toplam uyuşmazlık bedeli 1.000 TL olacağı için uyuşmazlığın tüketici hakem heyetinin görev alanına gireceği değerlendirilmektedir.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, devre tatil sözleşmelerine ilişkin yapılan bir başvurunun tüketici hakem heyetinin görev alanına girip girmediğine karar verilirken, uyuşmazlığa konu bedelin, sözleşmenin toplam bedeli mi, yoksa cayma veya ön ödemeli devre tatil sözleşmesinden dönme hakkının kullanılması neticesinde iadesi talep edilen bedel mi olduğunun tespit edilmesi ve talep edilen bedelin, tüketici hakem heyetlerinin görev alanını belirleyen parasal sınırlar içinde kalıp kalmadığının kontrol edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

197-Devre mülk ve devre tatil sözleşmeleri kapsamında, tüketicilerden talep edilen aidatlara ilişkin uyuşmazlıklar, tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?

Devre mülklere ilişkin düzenlemeler, 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanunu'nun "Devre Mülk Hakkı"nı düzenleyen 57 ila 65 inci maddelerinde yer almaktadır. Bu bağlamda devre mülk, mesken olarak kullanılmaya elverişli bir yapı veya bağımsız bölümün, ortak maliklerinden her biri lehine, bu yapı veya bağımsız bölümden, yılın belli dönemlerinde istifade hakkı vermekte olup, müşterek mülkiyet payına bağlı bir irtifak hakkı olarak kurulmaktadır ve süresi en az onbeş gündür. Devre mülk satış sözleşmeleri Resmi tapuda veya noterde resmi şekilde yapılır ve tapuya tescil ettirilir. Tapuya tescil ettirilmeyen devre mülk satışları geçersizdir.

Bu bağlamda, 634 sayılı Kanun'da düzenlenen bir devre mülk sözleşmesi akdedilmesi halinde; devre mülk yıllık aidatlarının miktarının belirlenmesi, toplanması, harcanması, apartman yönetiminin toplanması vb. hususların 634 sayılı Kanun kapsamına girdiği ve konu ile ilgili uyuşmazlıkların çözümü amacıyla, genel hak arama yolları çerçevesinde sulh hukuk mahkemelerine başvurulması gerektiği değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan, 634 sayılı Kanun anlamında devre mülk özelliği taşımayan ve tüketiciye müşterek mülkiyet payına bağlı bir irtifak hakkı vermeyen sözleşmelerin, devre mülk satışı olarak adlandırılrsa dahi devre tatil sözleşmesi kapsamında değerlendirilmeleri gerektiği ve söz konusu sözleşmelere ilişkin ortaya çıkacak uyuşmazlıkların, 6502 sayılı Kanun kapsamına dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girdiği değerlendirilmektedir.

XXIII- PAKET TUR SÖZLEŞMELERİNE İLİŞKİN SORULAR

198-Tatil amaçlı konaklama sözleşmelerine ilişkin uyuşmazlıklarda paket tur sözleşmelerine ilişkin hükümlerin uygulanması mümkün müdür?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Paket tur sözleşmeleri" başlıklı 51 inci maddesinde, "paket tur sözleşmeleri", paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından ulaştırma, konaklama ve ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmeler olarak tanımlamıştır.

Bu kapsamda, bir sözleşmenin paket tur sözleşmesi olarak kabul edilebilmesi için aşağıda belirtilen,

- *Ulaştırma,*
- *Konaklama veya*
- *Araç kiralınması, kültürel, tarihi veya turistik yerlerin gezdirilmesi, gösteri, konser veya spor faaliyetlerinin düzenlenmesi veya izlettirilmesi ya da rehberlik hizmetleri gibi ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetlerinden,*

en az ikisinin birlikte sunulması, her şeyin dahil olduğu fiyatla satılması ve yirmi dört saatten uzun süreyi kapsamaması veya gecelik konaklamayı içermesi gerekmektedir.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, salt konaklama sözleşmesinden kaynaklanan uyumsuzluğun ayıplı hizmet kapsamında değerlendirilebileceği ancak söz konusu uyumsuzluğa paket tura ilişkin hükümlerin uygulanmaması gerektiği değerlendirilmektedir.

XXIV- ABONELİK SÖZLEŞMELERİNE İLİŞKİN SORULAR

199-Taahhütlü aboneliklerin süresinden önce sonlandırılması mümkün müdür? Bu durumda tüketiciden tahsil edilen bedelin iadesi talep edilebilir mi?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Abonelik Sözleşmeleri" başlıklı 52 nci maddesinin 4 üncü fıkrası uyarınca tüketiciler, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptirler. Ayrıca süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmelerinde de satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde, tüketicinin sözleşmeyi feshedebilmesi mümkündür.

Diğer taraftan, Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin "Taahhütlü Aboneliğe İlişkin Esaslar" başlıklı dördüncü bölümünde taahhütlü aboneliklere ilişkin düzenleme yapılmış olup, Yönetmeliğin "Taahhütlü abonelik" başlıklı 14 üncü maddesinde taahhütlü abonelikler;

"Satıcı veya sağlayıcının, taahhütnamede belirtilen süre kadar abone kalmayı taahhüt eden tüketicilere;

a) Sözleşme konusu mal veya hizmetin bedelinden indirim yapmayı,
b) Sözleşme konusu malın teslimi veya hizmetin ifası ile birlikte taahhüt konusu malın mülkiyetini veya kullanım hakkını devretmeyi ya da hizmeti ifa etmeyi,
taahhüt ettiği aboneliklerdir." şeklinde tanımlanmıştır.

Ayrıca, aynı Yönetmeliğin "Taahhütlü aboneliğin süresinden önce feshi" başlıklı 16 ncı maddesinin 1 inci fıkrasında, "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." hükmü yer almaktadır.

Taahhütlü abonelik sözleşmesi, karşılıklı edim içeren borç sözleşmesi hükmünde olduğundan, sözleşme süresince sözleşmenin iki tarafının, tüketici ile satıcı veya sağlayıcının, sözleşme şartlarına uyması beklenir. Taahhütlü aboneliklerde; tüketiciler abonelik sözleşmesinin ayrılmaz bir parçası olan *taahhütnamede belirtilen süre kadar abone kalmayı taahhüt ederken;* satıcı veya sağlayıcılar da tüketicilere sözleşme konusu mal veya hizmetin bedelinden *indirim yapmayı,* tüketicilerin ödemelerini abonelik faturasına yansıtılan ilave bir ücret şeklinde taksitler halinde yaptığı cep telefonu, tablet vb. *malları temin etmeyi veya tüketiciye birtakım avantajlar sunmayı* taahhüt etmektedir.

Dolayısıyla, bu tür aboneliklerde tüketicinin süresinden önce taahhütlü aboneliğini sonlandırması durumunda, tüketici söz konusu sözleşmede belirtilen süre kadar abone kalma taahhüdünü yerine getirmemiş olacağından, satıcı veya sağlayıcıların sağlamış oldukları indirimleri, malların tahsil edilmemiş bedellerini veya diğer faydaların tahsil edilmemiş bedellerini tüketicilerden talep etmelerinin “cezai şart” kapsamına girmediği değerlendirilmektedir.

Nitekim Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin “Sözleşmenin feshi” başlıklı 22 nci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan “Tüketicinin taahhütlü aboneliğini süresinden önce feshetmesi halinde, 16 ncı madde hükmü uygulanır.” hükmü ile taahhütlü aboneliğin süresinden önce feshi durumunda; tüketicinin taahhüdüne son verdiği tarihe kadar tüketiciye sağlanan indirim, cihaz veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının alınabileceğine ilişkin düzenlemelerin yer aldığı 16 ncı maddeye atıf yapılarak bu husus açıkça ifade edilmiştir.

Diğer taraftan, taahhütlü aboneliklerin süresinden önce feshi nedeniyle yaşanan uyuşmazlıklarda; sağlayıcılar tarafından tüketicilerden talep edilen bedelin, yukarıda belirtilen düzenlemelere uygun hesaplanıp hesaplanmadığının tetkik edilerek karar verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

200-6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği kapsamında taahhütlü aboneliklerde taahhüt süresine ilişkin bir kısıtlama var mıdır?

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin “Taahhütlü abonelik” başlıklı 14 üncü maddesinde; “Satıcı veya sağlayıcının, taahhütnamede belirtilen süre kadar abone kalmayı taahhüt eden tüketicilere;

a) Sözleşme konusu mal veya hizmetin bedelinden indirim yapmayı,

b) Sözleşme konusu malın teslimi veya hizmetin ifası ile birlikte taahhüt konusu malın mülkiyetini veya kullanım hakkını devretmeyi ya da hizmeti ifa etmeyi, taahhüt ettiği abonelikler” şeklinde tanımlanan taahhütlü aboneliklerde taahhüt süresine ilişkin bir sınırlama bulunmamaktadır. Dolayısıyla, taahhütlü abonelikler 6 aylık bir süre için düzenlenebileceği gibi daha uzun bir süre için de düzenlenebilir.

201-Tüketicinin süresinden önce taahhütlü aboneliğini sonlandırması halinde ödeyeceği bedel nasıl hesaplanmalıdır?

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin “Taahhütlü aboneliğin süresinden önce feshi” başlıklı 16 ncı maddesinde satıcı veya sağlayıcıların taahhütlü aboneliğini süresinden önce fesheden tüketicilerden talep edebilecekleri bedeller ile bu bedellerin hesaplanma yöntemine ilişkin kurallar belirlenmiştir.

Söz konusu maddenin ilk fıkrasında; “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.” hükmü yer almaktadır.

Hesaplanma yöntemi bir örnekle açıklanacak olursa;

Tüketicinin **mobil haberleşme hizmetini**, 24 aylık taahhüt vermesi karşılığında 10 TL indirimle aylık 50 TL tutarındaki bir tarife kapsamında aldığı varsayalım. Taahhüdünün 3. ayında aboneliğini sonlandırması durumunda tüketicinin ödeyeceği bedel, 3X10 TL olmak üzere toplam 30 TL olmaktadır.

Ancak, tüketici taahhüdünün 21. ayında aboneliğini sonlandırır; 21X10 TL=210 TL, tahakkuk etmemiş son 3 aylık faturasından yüksek olacağından tüketici lehine olan 3X50 TL olmak üzere toplam 150 TL tutarındaki fatura bedeli tüketiciden talep edilebilecektir.

Taahhütlü abonelik kapsamında bir akıllı telefon alındığı örneğinde ise;

Tüketici bu telefonu almak için mobil haberleşme hizmetini, 24 aylık taahhütle, 10 TL indirimle aylık 50 TL tutarındaki bir tarife kapsamında alsın.

Telefonun bedelini de tarife bedeline ek olarak aylık 100 TL toplamda 2400 TL olarak ödesin.

Taahhüdünün 3. ayında aboneliğini sonlandırması durumunda tüketicinin ödeyeceği bedel; 3X10-TL=30-TL indirim ve cihazın ödenmemiş taksitlerinin toplamı 21X100-TL=2100-TL olmak üzere toplam 2130-TL olacaktır.

Ancak, tüketici taahhüdünün 21. ayında aboneliğini sonlandırır; 21X10-TL=210-TL tarife bedelinden indirim ve cihazın ödenmemiş taksitlerinin toplamı 3X100-TL=300-TL olmak üzere toplam 510-TL, tahakkuk etmemiş son 3 aylık faturasından yüksek olacağından tüketici lehine olan 3X150 TL olmak üzere toplam 450 TL tutarındaki fatura bedeli tüketiciden talep edilebilecektir.

202-Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin yerleşim yerinin değişmesi durumunda; tüketici yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte hizmet alamadığı takdirde herhangi bir bedel ödemeksizin taahhütlü aboneliğini sonlandırabilir mi?

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin “Taahhütlü aboneliğin süresinden önce feshi” başlıklı 16 ncı maddesinin 2 nci fıkrasında, taahhütlü aboneliklerde;

i-Tüketicinin yerleşim yerinin değişmesi ve
ii-Taahhüt konusu hizmetin tüketiciye yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkânsız olması
durumlarında, tüketici herhangi bir bedel ödemeksizin taahhütlü aboneliğini feshedebileceği düzenlenmiştir.

203-Cihaz temini içeren taahhütlü abonelik sözleşmelerinde GSM operatörlerinin sorumluluğu nedir?

GSM operatörleri, kurguladığı ve düzenlediği kampanyalar kapsamındaki cihazları “sözleşme” yapmak suretiyle yetkilendirdiği distribütörler veya ithalatçılar aracılığıyla temin etmektedirler.

Söz konusu cihazların abonelerine satışını ise kendi bayileri vasıtasıyla gerçekleştirmektedirler. Cihaz kampanyalarının organizasyon, kurgu ve planlaması ile bunların ilan ve reklamı tamamen GSM operatörleri tarafından yapılmaktadır.

Tüketiciler, GSM operatörlerinin verdiği reklamlardan etkilenecek içeriği yine operatörler tarafından hazırlanan ve bayilerin hiçbir etkisinin olmadığı taahhütnamelere imza atmaktadır. Bu taahhütnamelere istinaden tüketiciler cihaz bedellerini GSM operatörüne taksitler halinde ödemektedirler.

Tahsilat dönemindeki süreç tamamen GSM operatörünün kontrolünde olup, taksit vadesi, yasal takip ve faiz uygulamaları gibi hususlar GSM operatörü tarafından tek başına belirlenmektedir.

Tüm bu süreci yöneten GSM operatörlerinin, cihaz kampanyaları çerçevesinde taksitle satılan ürünler kapsamında 6502 sayılı Kanun açısından “satıcı” sıfatı ile sorumlu olduğu değerlendirilmektedir.

204-Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin satın aldığı cihazın ayıbından GSM operatörleri sorumlu mudur?

Bilindiği üzere, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun “Tüketicinin seçimlik hakları” başlıklı 11 inci maddesinin 1 inci fıkrasında, ayıplı maldan dolayı tüketicinin seçimlik hakları düzenlenmiştir. Tüketici bu haklardan birini serbestçe kullanabilir. Satıcı tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Tüketicinin ayıplı maldan dolayı dört seçimlik hakkı bulunmaktadır. Bunlar;

- a) Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme,
- b) Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,
- c) Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme,
- ç) İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme.

Söz konusu maddenin ikinci fıkrasında yapılan düzenleme ile tüketicinin dört seçimlik hakkından dolayı öncelikli sorumluluk satıcıya verilmiş olmakla birlikte, “ücretsiz onarım” ve “malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi” taleplerini üretici veya ithalatçıya karşı da yöneltmesi imkânı tanınmıştır. Tüketicinin, “ücretsiz onarım” veya “malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi” taleplerinin yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçıya müteselsil sorumluluk yüklenmiştir. Ancak, üreticinin veya ithalatçının malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın oluştuğunu ispat edebildiği hallerde sorumluluğu söz konusu olmayacaktır.

Sözleşmeye aykırılıktan, sözleşme tarafı olarak öncelikle satıcının sorumlu olması esastır. Ancak tüketici, satıcıya ulaşılamayan durumlar da dâhil olmak üzere, ayıpsız misli ile değiştirme veya ücretsiz onarım haklarını üreticiye veya ithalatçıya karşı da kullanabilir.

Cihaz temini içeren taahhütlü abonelik sözleşmeleri çerçevesinde taksitle satılan ürünler kapsamında GSM operatörlerinin 6502 sayılı Kanun açısından “satıcı” sıfatı ile sorumlu olduğu değerlendirildiğinden tüketiciler, yukarıda belirtilen seçimlik hakları GSM operatörlerine karşı kullanabilecektir.

Diğer taraftan, Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin “Ayıptan sorumluluk” başlıklı 18. maddesinde; “Verilen hizmetle birlikte bir malın mülkiyetinin veya kullanım hakkının devredildiği abonelik sözleşmelerinde hizmet sağlayıcısı da malın ayıbından sorumludur.” şeklindeki düzenleme ile GSM operatörlerinin sorumluluğu açıkça hüküm altına alınmıştır.

205-Taahhütlü aboneliklerde cihazın ayıplı olması durumunda bedel iadesi nasıl yapılmalıdır? Tüketicinin o ana kadar ödediği bedeller dikkate alınmalı mıdır?

Tüketicinin, 24 ay taahhüt vererek aldığı cihazda ayıp çıkması durumunda; tüketici hakem heyetince kararın verileceği ***toplantudan önce tüketiciden en son kaçınıcı taksiti ödediğine*** ilişkin ek bilgi talep edilmeli ve bu doğrultuda, tüketicinin ödemiş olduğu ***bütün taksitlerin iadesi ile sözleşmenin geçersizliğine ve bu bağlamda kalan taksitlerin ödenmemesine*** karar verilmelidir.

206-Taahhütlü aboneliklerde hizmetin ayıplı ifa edilmesi durumunda tüketici herhangi bir bedel ödemediği taahhüdünü sonlandırabilir mi?

Taahhütlü aboneliğin süresinden önce feshi halinde tüketicinin ödeyeceği bedeller, ***Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin “Taahhütlü aboneliğin süresinden önce feshi” başlıklı 16 ncı maddesinde*** düzenlenmiştir. Ancak, ***6502 sayılı Kanunun “Ayıplı hizmet” başlıklı 13 ve “Tüketicinin seçimlik hakları” başlıklı 15 inci maddeleri kapsamında hizmetin ayıplı ifa edilmesi söz konusu ise*** tüketicinin seçimlik haklarından sözleşmeden dönme hakkı devreye girmektedir.

207-Telefon veya SMS gibi yollarla mesafeli olarak taahhüt verilebilir mi?

Taahhüt, sesli iletişim araçları veya kısa mesaj yoluyla verilebilir. ***Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin “Taahhütname verme zorunluluğu” başlıklı 15 inci maddesi*** uyarınca, taahhüdün sesli iletişim araçları kullanılmak suretiyle verilmesi durumunda, taahhütname de yer alması gereken bilgilerin tüketiciye aynı ortamda verilmesi zorunludur. Taahhüdün kısa mesaj yoluyla verilmesi durumunda ise, taahhüt kapsamında sunulan mal veya hizmetin tüm vergiler dâhil toplam fiyatı ile taahhüdün geçerlilik süresinin tüketiciye aynı ortamda verilmesi yeterlidir. Ancak bu durumlarda; taahhüdün verilmesinden itibaren 14 gün içinde taahhütnamenin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye gönderilmesi gerekmektedir.

208-Taahhüt süresi bitiminde abonelik sözleşmesi de sona ermekte midir?

Taahhüt süresi bitiminde abonelik sözleşmesi kendiliğinden sona ermemekte, abonelik sözleşmesinin sonlandırılması için tüketicinin fesih bildirimini satıcı veya sağlayıcıya yöneltmesi gerekmektedir.

209-Elektrik aboneliklerinde taahhüt söz konusu mudur?

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) tarafından belirlenen serbest tüketicisi olma limitinin geçmiş yllara nazaran düŐürülmesiyle elektrik piyasasnda da çok sayıda tüketicisi tedarikçisini seçebilme hakkı kazanmıŐtır. Bu durum da elektrik piyasasndaki rekabeti artırmıŐ ve bu kapsamda tüketicilere elektrik enerjisi satışı yapan tedarikçi firmaları **elektrik enerjisi bedelinden indirim yaparak** veya **abonelerden alınan güvence bedeli gibi bedellerin alınmaması gibi başka avantajlar sunarak** tüketiciler ile abonelik sözleşmesi imzalamaya yönelmiŐtir.

Bu bağlamda, elektrik piyasasnda EPDK tarafından belirlenen elektrik tarifeleri üzerinden iskonto uygulanarak yapılan satışların, **Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin “Taahhütlü abonelik” başlıklı 14 üncü maddesinin 1 inci fıkrasında** yer alan **tanıma uygun olarak, taahhütnamede belirtilen süre kadar abone kalmayı taahhüt eden tüketicilere indirim veya diğer faydaların sağlanması taahhüt edilmesi Şeklinde yapılması durumunda, söz konusu satışlar kapsamında kurulan aboneliklerin,** anılan Yönetmeliğin dördüncü bölümünde düzenlenen taahhütlü abonelikler kapsamına gireceği değerlendirilmektedir.

210-Katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerinde GSM operatörünün sorumluluğu var mıdır?

Bu hizmetler birer telekomünikasyon hizmeti olarak, hukuki ve teknik olarak GSM operatörleri tarafından sunulabilmektedir.

GSM Őebekeleri üzerinden sağlanan katma değerli hizmetlerde, hizmetin içeriği ve/veya mobil Őebekelerde kullanımı için gerekli altyapı ve yazılımın içerik sağlayıcı üçüncü firmalardan alındığı ve hizmetten elde edilen gelirlerin belli oranlarda paylaŐıldıėı model ağırlıklı olarak kullanılmaktadır.

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin “Diğer yükümlülükler” başlıklı 13 üncü maddesinin 3 üncü fıkrasında; “Elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren sağlayıcılar, katma değerli haberleşme hizmeti sunan sağlayıcılar ile birlikte bu hizmetlerin sunulmasından sorumludur.” Şeklindeki düzenleme ile **GSM operatörlerinin sorumluluğu açıkça hüküm altına alınmıştır.**

Diğer taraftan, abonelik sözleşmesi yoluyla veya tekil içerik olarak satın alınması durumunda, katma değerli hizmetlerin mesafeli sözleşme akdedilmek suretiyle sunulması sebebiyle; söz konusu hizmetlere ilişkin uyuşmazlıklar hakkında karar verilirken, Abonelik Sözleşmeleri ve Mesafeli Sözleşmeler ile ilgili mevzuatın birlikte göz önünde bulundurulması gerektiği değerlendirilmektedir.

211-Tüketicinin bilgisi ve onayı olmadan abonelik sözleşmesi kurulması durumunda ne yapılmalıdır?

Tüketicinin bilgisi olmadan yapılan işlemlerin konusu suç teşkil ettiğinden, Türk Ceza Kanunu kapsamında Cumhuriyet BaŐsavcılıėına suç duyurusunda bulunulması gerektiği değerlendirilmektedir.

212-Elektrik, su, doğal gaz ve elektronik haberleşme sektöründe tüketicilerden alınan açma-kapama bedeli mevzuata uygun mudur?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ikincil mevzuatında, satıcı veya sağlayıcılar tarafından talep edilen açma-kapama bedellerine ilişkin herhangi bir düzenleme yer almamaktadır.

Diğer taraftan, *Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliğinin “Elektriğin kesilmesi ve kesilmiş olan elektriğin yeniden bağlanması” başlıklı 16 ncı maddesinin 4 üncü fıkrası uyarınca*, fiilen elektriği kesilmeyen tüketiciden kesme-bağlama bedeli talep edilmemektedir.

Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliğinin “Müşteriye yeniden doğal gaz verilmesi” başlıklı 45 inci maddesi gereğince; doğal gazı kesilen müşteriden, sayaç açma kapama bedeli alınmaktadır. Bu bedel sadece sayaç kapatılırken alınmakta olup, sayacı kapanan müşterilerin sayacı açılırken tekrar bedel alınmaz. Usulsüz doğal gaz kullanımının tespit edilmesi durumunda, sayaç açma kapama bedeli % 300 zamlı olarak uygulanır.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından hazırlanan ve yürürlük tarihi 28/04/2018 olarak belirlenen *Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinin “Hizmetin kısıtlanması ve durdurulması” başlıklı 17 nci maddesinin 3 üncü fıkrasında*; “İşletmeci tarafından, abonenin faturasını ödememesi nedeni ile hizmetin kısıtlanması/durdurulması ve hattın tekrar hizmete açılması durumunda, **bir takvim yılındaki ilk açma-kapama işlemi için aboneye herhangi bir ad altında ücret yansıtılamaz.**” hükmü yer almaktadır.

Su ve kanalizasyon hizmetlerine ilişkin faturaların zamanında ödenmemesinden dolayı hizmeti kesilen tüketiciler de, yeniden hizmetin verilmesi karşılığında “açma-kapama” bedeli ödemektedirler. Örneğin, *ASKİ Tarifeler ve Abone Hizmetleri Yönetmeliğinin “Su kapatma, açma ve bedelleri” başlıklı 27 nci maddesinde* “Sözleşme, yönetmelik ve kanunlara aykırı davranışta bulunduğu tespit edildiğinde abonenin suyu kullanıma kapatılır. Aykırılığın ortadan kalkması halinde, su kapatma-açma ücreti alınarak, abonenin suyu açılır.” hükmü düzenlenmiştir.

Sonuç olarak, ilgili mevzuat uyarınca, elektrik, su ve doğal gaz faturalarını zamanında ödememesinden dolayı hizmeti kesilen tüketicilerden, yeniden hizmetin verilmesi karşılığında “açma-kapama” bedeli alınmaktadır.

213-Elektrik kesintisi ve/veya kalitesizliği nedeniyle elektrikli ev eşyalarında meydana gelen zararlarda tüketicinin zararı nasıl tazmin edilmelidir?

Elektrik kesintisi ve/veya kalitesizliği nedeniyle elektrikli ev eşyalarında meydana gelen zararlarda, *6502 sayılı Kanununun “Ayıplı Hizmet” başlıklı 13 ve “Tüketicinin seçimlik hakları” başlıklı 15 inci maddeleri kapsamında bilirkişi marifetiyle tespit yapılarak* tüketicinin zararının tazmin edilmesi yönünde karar verilebileceği değerlendirilmektedir.

Ayrıca, *Elektrik Dağıtım ve Perakende Satışına İlişkin Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinin “Kullanıcı zararının tazmini” başlıklı 26 ncı maddesi* çerçevesinde belirlenen şartların sağlanması halinde kullanıcılar dağıtım şirketine zarar tazmini için başvurabilmektedir.

214-Abonelik başlangıcında alınan güvence bedelinin iadesi uygun mudur?

Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliğinin “Güvence bedelinin talep edilmesi” başlıklı 33 üncü maddesi uyarınca, elektrik hizmetini sunmakla görevli tedarik şirketi, kullanım yerinin değişmesi ve/veya perakende satış sözleşmesinin sona ermesi veya sözleşmenin feshi halinde, tüketicinin elektrik enerjisi tüketim bedelini ödememesi ihtimaline karşılık olarak, borcuna mahsup etmek üzere tüketicilerden güvence bedeli talep etmektedir. ***Diğer taraftan, ön ödemeli sayaç tesis eden tüketicilerden güvence bedeli alınmamaktadır.***

Anılan Yönetmeliğin “Güvence bedelinin iadesi” başlıklı 37 nci maddesine göre sözleşmenin feshi veya sona ermesi veya eski sayacın ön ödemeli sayaçla değiştirilmesi durumunda ***güvence bedeli tüketicilere iade edilmektedir.*** Bu kapsamda; güvence bedelinin iadesinde öncelikle görevli tedarik şirketince tahsil edilen nakit güvence bedeli, ***güncelleme oranı kullanılarak güncellenir.*** Güncelleme yapılmasını takiben, tüketicinin görevli tedarik şirketine olan tüm borçların ödenmesinden sonra varsa güncellenmiş güvence bedelinin bakiyesi, işletme kayıtları veya bulunması halinde tüketicinin güvence alındı belgesi dikkate alınarak, talep tarihinden itibaren en geç 5 (beş) iş günü içerisinde tüketicilere iade edilir. Güvence bedelinin iadesi için, borcun ödenmesi dışında, herhangi bir koşul ileri sürülemez ve belge istenemez. Güvence bedeli, banka teminat mektubu olarak alınmış ise, sözleşmenin feshi veya sona ermesi veya ön ödemeli sayaç takılması tarihi itibarıyla, tüketicinin görevli tedarik şirketine olan tüm borçlarının ödenmesi halinde, teminat mektubu tüketicilere iade edilir.

Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliğinin “Müşteri Sözleşmeleri” başlıklı 38 inci maddesi uyarınca güvence bedelinin ödenmesi, abonelik sözleşmesinin imzalanmasının ön koşullarından biridir ve Yönetmeliğin geçici 5 inci maddesinde dağıtım şirketlerinin, aboneleri ile 01/05/2003 tarihinden önce imzaladığı sözleşmeler kapsamında tahsil ettiği güvence bedellerinin iadesinin aynı sözleşme hükümlerine göre yapılacağı düzenlenmiştir.

Anılan Yönetmeliğin “Güvence Bedeli” başlıklı 39 uncu maddesine göre, güvence bedeli, dağıtım şirketi tarafından alacaklarını garanti altına almak amacıyla, “abonelik sözleşmesi” kapsamında ***sadece “mekanik sayaçla” doğal gazı fiilen kullanan gerçek veya tüzel kişiden bir defaya mahsus olmak üzere alınan bir bedeldir.*** Bu bağlamda ön ödemeli sayaç kullanan abonelerden güvence bedeli alınmamaktadır. Abonelik sözleşmesinin sona ermesi veya müşterinin muvafakati ile mekanik sayacın ön ödemeli sayaç ile değiştirilmesi ve abonenin dağıtım şirketine olan tüm borçlarının ödenmiş olması şartlarının gerçekleşmesi durumlarında, güvence bedeli TÜFE farkıyla ***güncellenerek abonelere iade edilmektedir.***

Diğer taraftan, ***Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin “Feshin sonuçları” başlıklı 25 inci maddesinin 3. fıkrasında da*** bu husus; “Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren on beş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan tutarın geri kalan kısmını ve varsa tüketiciden ***güvence, depozito veya teminat adı altında alınan ücretlerin güncel tutarlarını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlüdür.***” şeklinde ifade edilmiştir.

XXV- GARANTİ BELGESİNE VE SATIŞ SONRASI HİZMETLERE İLİŞKİN SORULAR

215-Garanti süresi içerisinde hasar gören bir malın servis tarafından ücretli onarımının yapılması durumunda, mal garanti kapsamından çıkar mı?

Garanti süresi devam eden bir malın ücretli onarımı kural olarak, tüketicinin kullanım hatasından kaynaklanan arızalarda söz konusu olmaktadır.

Garanti Belgesi Yönetmeliğinin “Kullanım Hatası” başlıklı 11 inci maddesinde;

Tüketicinin malı tanıma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı olarak kullanmasından kaynaklanan arızalar hakkında 8 inci ve 9 uncu madde hükümleri uygulanmaz.

Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığının, yetkili servis istasyonları, yetkili servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; malın satıcısı, ithalatçısı veya üreticisinden birisi tarafından mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenen raporla belirlenmesi ve bu raporun bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur.

Tüketiciler, ikinci fıkrada belirtilen rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle uyuşmazlığın parasal değerini dikkate alarak tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvurabilir, hükmü düzenlenmiştir.

Diğer taraftan, bir malın garanti süresi içerisinde kullanıcı hatasından dolayı ücretli onarımının yapılması durumunda, daha sonra malda kullanım hatasından kaynaklanmayan başka bir arıza çıkması halinde söz konusu arıza için Garanti Belgesi Yönetmeliği kapsamındaki haklardan faydalanılabileceği değerlendirilmektedir.

216-Garanti Belgesi ve Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği ekli listesinde olmayan ürünlerde nasıl hareket etmek gerekir?

Hangi malların Garanti Belgesi Yönetmeliği ve Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği kapsamına girdiği, yönetmeliklerin ekli listelerinde, garanti süreleri ve servis istasyonları belirtmek suretiyle belirlenmiştir.

Söz konusu ekli listelerde yer almayan mallara ilişkin uyuşmazlıklar hakkında 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un “Ayıplı mallara” ilişkin 8 ila 12 nci maddelerinin uygulanabileceği değerlendirilmektedir.

217-Bir ihtiyari garanti sözleşmesinde, “malın onarımının imkân dâhilinde olmadığı tespit edilmesi halinde, satıcının tüketiciye hizmet paketinin bedelini ödeyeceğine” ilişkin bir madde olması durumunda, “satıcının malın onarımının mümkün olup olmadığına bakmaksızın” onarım maliyetine katlanmak yerine ihtiyari garanti bedelini tüketiciye iade etme yolunu tercih etmesi mümkün müdür? Sözleşmeye konulan bu madde haksız şart olarak değerlendirilebilir mi?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun “İhtiyari Garanti” başlıklı 57 inci maddesinde;

İhtiyari garanti, 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 taahhüdü ifade eder.

İhtiyari garanti taahhüdü süresince, taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle tüketiciden masraf talep edilemez.

Taahhütte bulunan, taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilanlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır. Bu taahhütte, tüketicinin yasal haklarının saklı olduğu, garantiden faydalanma koşulları, süresi, garanti verenin adı ile iletişim bilgileri yer almak zorundadır.

İhtiyari garanti taahhüdünün tüketicie yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur.

İhtiyari garanti taahhüdü, bu maddede öngörülen özellikleri taşımasa bile taahhütte bulunanı bağlar, hükmü düzenlenmiştir.

İhtiyari garanti sözleşmesinden kaynaklanan uyuşmazlıklar hakkında karar verilirken iki durumun göz önüne alınması gerekmektedir:

İhtiyari garanti sözleşmesinin, yasal garanti süresi içinde yapılması durumunda, tüketicinin Garanti Belgesi Yönetmeliği kapsamındaki hakları saklı kalmaktadır.

İhtiyari garanti sözleşmesinin, yasal garanti süresinden sonra hüküm ifade edecek şekilde yapılması halinde, ihtiyari garantinin kapsamının ne olduğuna ve ilgili hükmün haksız şart olarak kabul edilip edilmeyeceğine, sözleşmenin bütünü göz önüne alınarak karar verilebileceği değerlendirilmektedir.

218-İhtiyari garanti veya kasko sözleşmesi kapsamında yapılan onarımlarda, muadil yedek parça kullanılması mümkün müdür?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun “İhtiyari Garanti” başlıklı 57 inci maddesinde;

İhtiyari garanti, 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 taahhüdü ifade eder.

İhtiyari garanti taahhüdü süresince, taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle tüketiciden masraf talep edilemez.

Taahhütte bulunan, taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilanlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır. Bu taahhütte, tüketicinin yasal haklarının saklı olduğu, garantiden faydalanma koşulları, süresi, garanti verenin adı ile iletişim bilgileri yer almak zorundadır.

İhtiyari garanti taahhüdünün tüketicie yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur.

İhtiyari garanti taahhüdü, bu maddede öngörülen özellikleri taşımasa bile taahhütte bulunanı bağlar, hükmü yer almaktadır.

İhtiyari garanti veya kasko sözleşmesinin, yasal garanti süresi içinde yapılması durumunda, tüketicinin Garanti Belgesi Yönetmeliği kapsamındaki hakları saklı kalmaktadır. Diğer taraftan, ihtiyari garantinin veya kasko sözleşmesinin kapsamının ne olduğuna, örneğin onarımlarda muadil parça kullanılıp kullanılmayacağına, sözleşme hükümleri göz önüne alınarak karar verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

219-Bir malın kullanıcı hatasından kaynaklanan bir arıza nedeniyle ihtiyari garanti veya kasko sözleşmesi kapsamında onarım görmesi, daha sonra ise garanti kapsamına giren bir arıza ile karşılaşılması durumunda, ihtiyari garanti veya kasko sözleşmesi kapsamında yapılan onarımın yetkili serviste yapılmadığı gerekçesiyle, yetkili servis malın garanti kapsamında onarılması talebini reddedebilir mi?

Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliğinin “Tanıtma ve kullanma kılavuzunda bulunması gereken bilgiler” başlıklı 7 nci maddesinde; malın özelliğine ve tüketiciye sunulmuş biçimine göre, tanıtma ve kullanma kılavuzunda hangi bilgilerin bulunmasının zorunlu olduğu emredici biçimde düzenlenmiştir.

Garanti Belgesi Yönetmeliğinin “Kullanım Hatası” başlıklı 11. maddesinde;

Tüketicinin malı tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı olarak kullanmasından kaynaklanan arızalar hakkında 8 inci ve 9 uncu madde hükümleri uygulanmaz.

Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığının, yetkili servis istasyonları, yetkili servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; malın satıcısı, ithalatçısı veya üreticisinden birisi tarafından mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenen raporla belirlenmesi ve bu raporun bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur.

Tüketiciler, ikinci fıkrada belirtilen rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle uyuşmazlığın parasal değerini dikkate alarak tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvurabilir, hükmü düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca, tanıtma ve kullanma kılavuzunda mala sadece yetkili servislerin müdahale edebileceği belirtilmişse aksi durumun kullanıcı hatası olarak kabul edilebileceği, bu nedenle ihtiyari garanti veya kasko sözleşmesi kapsamında yapılacak müdahalelerin de yetkili servisler tarafından yapılması hususuna dikkat edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

220-İhtiyari garantide tüketici seçimlik haklarından hangisini kullanmalıdır?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun “İhtiyari Garanti” başlıklı 57 inci maddesinde;

İhtiyari garanti, 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 taahhüdü ifade eder.

İhtiyari garanti taahhüdü süresince, taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle tüketiciden masraf talep edilemez.

Taahhütte bulunan, taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilanlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır. Bu taahhütte, tüketicinin yasal haklarının saklı olduğu, garantiden faydalanma koşulları, süresi, garanti verenin adı ile iletişim bilgileri yer almak zorundadır.

İhtiyari garanti taahhüdünün tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur.

İhtiyari garanti taahhüdü, bu maddede öngörülen özellikleri taşımasa bile taahhütte bulunanı bağlar, hükmü yer almaktadır.

İhtiyari garantide sadece tarafların sözleşme ile üzerinde anlaşmış oldukları hakların kullanılabilmesi mümkündür ancak ihtiyari garanti sözleşmesinin, yasal garanti süresi içinde yapılması durumunda, tüketicinin Garanti Belgesi Yönetmeliği kapsamındaki hakları da saklı kalmaktadır.

221-Garanti kapsamında yetkili servise gönderilen bir malın onarımının azami tamir süresini aşması durumunda, tüketici hakem heyetine başvurulabilmesi için; mal yetkili servisten teslim alınmalı mıdır? Malın teslim alınması halinde tüketici hakem heyetine başvurulabilmesi için azami bir süre var mıdır? Malın teslim alınmasının ardından çıkan arızalar hakkında nasıl karar verilmelidir?

6502 sayılı Kanunun ayıplı malda zamanaşımını düzenleyen 12 nci maddesinde;

Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır.

Bu Kanunun 10 uncu maddesinin üçüncü fıkrası saklı olmak üzere ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz.

Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımını hükümleri uygulanmaz;

Garanti Belgesi Yönetmeliğinin “Tüketicinin diğer hakları” başlıklı 9 uncu maddesinde;

Tüketicinin, ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın;

- a) Garanti süresi içinde tekrar arızalanması,
- b) Tamiri için gereken azami sürenin aşılması,
- c) Tamirinin mümkün olmadığının, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi, durumlarında; tüketici malın bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkân varsa malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

Malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, satıcı, malın bedelinin tümünü veya bedelden yapılan indirim tutarını derhal tüketiciye iade etmek zorundadır.

Tüketicinin, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakkını seçmesi durumunda satıcı, üretici veya ithalatçının, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi talebinin kendilerine bildirilmesinden itibaren azami otuz iş günü içerisinde, bu talebi yerine getirmesi zorunludur.

Birinci fıkranın (c) bendinde belirtilen raporun, arızanın bildirim tarihinden itibaren o mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenmesi zorunludur, hükmü düzenlenmiştir.

Garanti kapsamında yetkili servise gönderilen bir malın onarımının azami tamir süresini aşması durumunda, tüketici hakem heyetine başvurulabilmesi için uyumsuzluk konusu malın teslim alınıp alınmamasının öneminin olmadığı;

Söz konusu uyumsuzluklarda tüketici hakem heyetine ne zaman başvuru yapılabileceğine ilişkin açık bir düzenleme olmamakla birlikte, başvurunun makul bir süre içerisinde ve her hâlükârda 6502 sayılı Kanun'un "Zamanaşımı" başlıklı 12 nci maddesinde düzenlenen 2 yıllık zamanaşımı içerisinde yapılması gerektiği;

Malın teslim alınması halinde, teslim alınmanın ardından çıkan arızaların garanti kapsamında olması durumunda tüketicinin Garanti Belgesi Yönetmeliğinden kaynaklanan haklarının saklı olduğu değerlendirilmektedir.

222-Garanti kapsamında olan bir malda çıkan arızanın 10 iş günü içinde tamir edilmemesi durumunda, ithalatçı veya üreticinin benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmemesi ve bu durumun uyumsuzluk konusu yapılması halinde, tüketici hakem heyetlerinin ne şekilde karar vermesi gerekmektedir?

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin "Üretici, ithalatçı ve satıcının sorumluluğu" başlıklı 14 üncü maddesinin 4 üncü fıkrasında; Malın garanti süresi içerisinde yetkili servis istasyonuna veya satıcıya tesliminden itibaren arızasının on işgünü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmesi zorunludur. Benzer özelliklere sahip başka bir malın tüketici tarafından istenmemesi halinde üretici veya ithalatçılar bu yükümlülükten kurtulur. Buna ilişkin ispat yükümlülüğu üretici veya ithalatçıya aittir, hükmü yer almaktadır.

Garanti kapsamında olan bir malda çıkan arızanın 10 iş günü içinde tamir edilmemesi durumunda, tüketici hakem heyetinin mevzuatta açık hüküm bulunmaması nedeniyle, ithalatçı veya üretici hakkında, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmesine karar vermeye yetkili olmadığı değerlendirilmektedir.

223-Garanti Belgesi Yönetmeliğinin “Garanti süresi” başlıklı 6 ncı maddesinde düzenlenen 2 yıllık sürenin malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren başlayacağı düzenlenmiş olmakla birlikte, kurulum gerektiren mallarda tüketicinin fiili faydayı sağladığı kurulum tarihi teslim tarihi olarak kabul edilebilir mi?

Garanti Belgesi Yönetmeliğinin “Garanti süresi” başlıklı 6 ncı maddesinin 1 inci fıkrasında; Garanti süresi; malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari iki yıl veya bu Yönetmeliğe ekli listedeki ölçü birimi ile tespit edilen değer kadardır, hükmü yer almaktadır.

Yukarıda belirtilen hükümde garanti süresinin, malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren başlayacağı emredici şekilde düzenlenmiş olup, söz konusu süre hak düşürücü süredir. Bu bağlamda, tüketiciye satışı gerçekleştirilmiş ve teslim edilmiş bir malın garanti süresinin, kurulum tarihinden itibaren başlatılmayacağı; diğer taraftan, tüketiciye satışı gerçekleştirilmiş ancak teslim edilmemiş mallarda ise garanti süresinin teslim tarihi itibarıyla başlayacağı değerlendirilmektedir.

224-Kullanıcı kaynaklı arızalarda tamirde geçen süre garanti süresine eklenir mi? “Tamirde geçen süre” hesabında süreden kastedilen iş günü müdür?

Garanti Belgesi Yönetmeliğinin “Garanti süresi” başlıklı 6 ncı maddesinin 3 üncü fıkrasında; malın arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir hükmü yer almaktadır. Söz konusu hükümde arızanın kullanım hatasından kaynaklanıp kaynaklanmadığı hususunda herhangi bir ayırım yapılmamış olduğundan, kullanıcı kaynaklı arızalarda da tamirde geçen sürenin garanti süresine eklenmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

“Tamirde geçen süre”den kasıt iş günü olup, iş gününün tanımı, “Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği”nin “Tanımlar” başlıklı 4 üncü maddesinin (d) bendinde, ulusal, resmî ve dini bayram günleri ile yılbaşı, 1 Mayıs ve pazar günleri dışındaki çalışma günlerini ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

225-Garanti kapsamında azami tamir süresinin aşılması durumunda, satıcıdan ücret iadesi talep edilebilmekte olup, tüketicinin satıcının aracılığı olmaksızın malı servise gönderdiği ve azami tamir süresinin aşıldığı durumda da satıcıdan ücret iadesi talep edebilmesi mümkün müdür?

Garanti Belgesi Yönetmeliğinin “Tüketicinin diğer hakları” başlıklı 9 uncu maddesinin 1 inci fıkrasında; Tüketicinin, ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın;

- a) Garanti süresi içinde tekrar arızalanması,
- b) Tamiri için gereken azami sürenin aşılması,
- c) Tamirinin mümkün olmadığının, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi, durumlarında; tüketici malın bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkân varsa malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur, hükmü düzenlenmiştir.

Mevzuatta, bir malın garanti kapsamında tamir edilmesi için satıcı aracılığıyla servise gönderilmesi gerektiğine ilişkin bir düzenleme bulunmamaktadır. Bu bağlamda, satıcının aracılığı olmaksızın malın servise gönderildiği ve azami tamir süresinin aşıldığı durumlarda

tüketicinin satıcıya karşı seçimlik haklarını kullanabileceği ve ücret iadesi talebinde bulunabileceği değerlendirilmektedir.

226-Tüketicinin seçimlik haklarından, bedel iadesi veya ayıpsız misli ile değişim hakkı yetkili servise yöneltilebilir mi? Yönelttiği takdirde teknik servisin bu konudaki sorumluluğu nedir?

6502 sayılı Kanunun ayıplı mala ilişkin “Tüketicinin seçimlik hakları”nı düzenleyen 11 inci maddesinde, bedel iadesi talebinin satıcıya yöneltilebileceği, ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarının ise üretici veya ithalatçıya karşı da ileri sürülebileceği; ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarının yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçının müteselsilen sorumlu oldukları; üretici veya ithalatçının, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat etmesi halinde sorumlu tutulmayacağı düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen hüküm uyarınca, ayıplı malın bedel iadesinin veya ayıpsız misli ile değiştirilmesinin yetkili servisten talep edilebilmesinin mümkün olmadığı, ancak yetkili servisin vermiş olduğu hizmet sonrası malda bir arızanın meydana gelmesi halinde, servise karşı tüketicinin ayıplı hizmetten kaynaklanan seçimlik haklarının kullanılabilmesi değerlendirilmektedir.

227-Ayıplı olduğu iddiasıyla, incelenmek üzere satıcı, üretici veya ithalatçı firmaya teslim edilen / gönderilen malların kaç gün içinde tüketiciye iade edilmesi gerekmektedir?

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin “Servis istasyonlarının sorumlulukları” başlıklı 10 uncu maddesinin 4 üncü fıkrasında; Kullanım ömrü süresince malın yetkili servis istasyonlarındaki bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirim tarihi, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar. Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir, hükmü düzenlenmiştir.

Ayıplı olduğu iddiasıyla, incelenmek üzere satıcı, üretici veya ithalatçı firmaya teslim edilen / gönderilen malların kaç gün içinde tüketiciye iade edilmesine gerektiğine ilişkin mevzuatta açık bir hüküm bulunmamasıyla birlikte, söz konusu inceleme süresinin azami tamir süresini geçmemesi gerektiği değerlendirilmektedir.

228-Tüketicinin malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi hakkını kullandığı ancak satıcı için malın ayıpsız mislinin tedarik edilmesinin mümkün olmadığı, bu nedenle tüketiciye malın bir üst modelinin verildiği durumlarda garanti süresi nasıl belirlenmektedir?

Garanti Belgesi Yönetmeliği'nin “Değiştirilen malın garanti süresi” başlıklı 10 uncu maddesinde, garanti uygulaması sırasında değiştirilen malın garanti süresinin, satın alınan malın kalan garanti süresi ile sınırlı olduğu düzenlenmiş olup, söz konusu düzenlemede değiştirilen malın niteliklerine ilişkin herhangi bir ayrıma gidilmemiştir.

229-Garanti kapsamında bakıma veya onarıma gönderilen bir malın, daha önce açıldığına ilişkin yetkili servis tarafından rapor düzenlenmesinin tüketicinin haklarına etkisi nedir?

Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliğinin Tanıtma ve kullanma kılavuzunda bulunması gereken bilgiler 7 nci maddesinin 1 inci fıkrasında, Tanıtma ve kullanma kılavuzunda, malın özelliğine ve tüketiciye sunulmuş biçimine göre aşağıda belirtilen bilgilerin bulunması zorunludur:

- a) Üretici veya ithalatçı firmanın unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri,
- b) Kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımda uyulması gereken kurallar,
- c) Taşıma ve nakliye sırasında dikkat edilecek hususlar,
- ç) Kullanım hatalarına ilişkin bilgiler,
- d) Özellikleri ile ilgili tanıtıcı ve temel bilgiler,
- e) Tüketicinin yapabileceği bakım, onarım veya ürünün temizliğine ilişkin bilgiler,
- f) Periyodik bakım gerekmesi durumunda, periyodik bakımın, yapılacağı zaman aralıkları ile kim tarafından yapılması gerektiğine ilişkin bilgiler,
- g) Bağlantı veya montajın nasıl yapılacağını gösterir şema ile bağlantı veya montajın kim tarafından yapılacağına ilişkin bilgiler,
- ğ) 13/6/2014 tarihli ve 29029 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği eki listede tespit ve ilan edilen kullanım ömrü,
- h) Yetkili servis istasyonları ile yedek parça malzemelerinin temin edilebileceği yerlerin unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri,
- ı) İthal edilmiş mallarda, yurt dışındaki üretici firmanın unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri,
- i) Kanununun 11 inci maddesinde tüketiciye sağlanan seçimlik haklara ilişkin bilgi,
- j) Tüketicilerin şikâyet ve itirazları konusundaki başvurularını tüketici mahkemelerine ve tüketici hakem heyetlerine yapabileceklerine ilişkin bilgi,
- k) Varsa tüketiciye sağlanan diğer haklar.”;

Garanti Belgesi Yönetmeliğinin “Kullanım Hatası” başlıklı 11. maddesinde;

Tüketicinin malı tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı olarak kullanmasından kaynaklanan arızalar hakkında 8 inci ve 9 uncu madde hükümleri uygulanmaz.

Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığının, yetkili servis istasyonları, yetkili servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; malın satıcısı, ithalatçısı veya üreticisinden birisi tarafından mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenen raporla belirlenmesi ve bu raporun bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur.

Tüketiciler, ikinci fıkrada belirtilen rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle uyuşmazlığın parasal değerini dikkate alarak tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvurabilir, hükmü düzenlenmiştir.

Garanti süresi içerisinde ve garanti kapsamında yetkili servislerce yapılan bakım ve onarımların Garanti Belgesi Yönetmeliği kapsamında tüketiciye tanınan haklara olumsuz bir etkisi olmayacağı, ancak yetkili olmayan servislerce yapılan müdahalelerin tanıtma ve kullanma kılavuzuna aykırılık teşkil edeceği için malı garanti kapsamı dışına çıkaracağı değerlendirilmektedir.

230-Garanti süresi içinde arızalanan bir cep telefonunun yetkili servisçe tamiri sonrasında, telefonun tüketicinin bilgisi dışında klonlanması durumunda servis sorumlu tutulabilir mi?

6502 sayılı Kanunun “Tüketicinin seçimlik hakları” başlıklı 11 inci maddesinin 6 ncı fıkrasında; seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir, hükmü yer almaktadır.

Gerekli işlemler yapıldıktan sonra, telefonun tüketiciye klonlanmamış olarak teslim edildiğinin ispat edilmesi halinde yetkili servisin klonlanma işleminden sorumlu tutulamayacağı;

Klonlanmanın yetkili servisin müdahalesi nedeniyle meydana geldiğinin ispatlanması halinde ise ayıplı hizmete ilişkin hükümlerin uygulanabileceği ve bu kapsamda tazminat talep edilebileceği değerlendirilmektedir.

231-Fatura tutarına ek olarak ödenen bir bedelle ihtiyari garanti veya kasko yaptırılan bir malın ayıplı olduğunun tespit edilmesi halinde, tüketicinin ihtiyari garanti veya kasko için ödemiş olduğu ek bedeli talep edebilmesi mümkün müdür?

6502 sayılı Kanun’un ayıplı mala ilişkin hükümleri, tüketiciye münhasıran mala özgü seçimlik haklar sağlamaktadır. Bu bağlamda, fatura tutarına ek olarak ödenen bir bedelle, ihtiyari garanti veya kasko kapsamına alınan bir malın ayıplı çıkması durumunda, tüketicinin 6502 sayılı Kanun’un ayıplı mala ilişkin hükümlerine dayanarak ihtiyari garanti veya kasko için ödemiş olduğu ek bedeli talep edemeyeceği değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan bir mala, yasal garanti dışında kasko ile ek bir koruma sağlanması durumunda, devreye sigorta şirketi de girmekte ve sigorta şirketi de primler bakımından yarar elde etmektedir. Sigorta şirketine 6502 sayılı Kanun’un ayıplı mala ilişkin hükümleri kapsamında başvurulmasının mümkün olmayacağı ancak kalan sigorta primleri bakımından sigorta şirketi hakkında tüketici hakem heyetine başvurulabileceği değerlendirilmektedir.

232-Uygulamada tüketicilerin yasal garantiyle aynı hakları tanıdığı yanlışlığına düşerek süre uzatımı şeklinde ihtiyari garanti sözleşmesi yapmaları ve daha sonra ihtiyari garanti kapsamının uyuşmazlık konusu olması durumunda verilecek karar ne olmalıdır?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun “İhtiyari Garanti” başlıklı 57 inci maddesinde;

İhtiyari garanti, 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 taahhüdü ifade eder.

İhtiyari garanti taahhüdü süresince, taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle tüketiciden masraf talep edilemez.

Taahhütte bulunan, taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilanlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır. Bu taahhütte, tüketicinin yasal haklarının saklı olduğu, garantiden faydalanma koşulları, süresi, garanti verenin adı ile iletişim bilgileri yer almak zorundadır.

İhtiyari garanti taahhüdünün tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur.

İhtiyari garanti taahhüdü, bu maddede öngörülen özellikleri taşımasa bile taahhütte bulunanı bağlar, hükmü düzenlenmiştir.

İhtiyari garanti, 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 taahhüdü ifade etmektedir ve taahhütte bulunan, taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilanlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, ihtiyari garantinin kapsamına ilişkin yaşanan uyuşmazlıklarda, ihtiyari garanti sözleşmesi ve varsa reklamlarındaki taahhütler çerçevesinde karar verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

233-Garanti kapsamında yapılan bir onarım için, yetkili servis tarafından herhangi bir isim altında bedel talebinde bulunulması durumunda, bedelin iadesi için yetkili servis ya da satıcıdan hangisi hakkında başvuruda bulunulmalıdır?

Garanti Belgesi Yönetmeliğinin “Ücretsiz onarım isteme hakkı” başlıklı 8 inci maddesinde; Tüketicinin, Kanunun 11 inci maddesinde yer alan seçimlik haklarından ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda satıcı; işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür;

6502 sayılı Kanunun “Tüketicinin seçimlik hakları” başlıklı 11 inci maddesinin 2 nci fıkrasında; Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Üretici veya ithalatçı, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulmaz hükümleri düzenlenmiştir.

Tüketicinin 6502 sayılı Kanun'dan kaynaklanan seçimlik haklarından ücretsiz onarım hakkını kullanması durumunda satıcı, işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür. Diğer taraftan, tüketicinin, ücretsiz onarım hakkını üretici veya ithalatçıya karşı da kullanabilmesi mümkün olup, satıcı, üretici ve ithalatçı, tüketicinin bu hakkını kullanmasından müteselsilen sorumludur.

Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca, garanti kapsamında yapılan bir onarım için, yetkili servis tarafından herhangi bir isim altında bedel talebinde bulunulması durumunda, bedelin iadesi için satıcı, üretici veya ithalatçı hakkında tüketici hakem heyetine başvuruda bulunulabileceği değerlendirilmektedir.

234-İhtiyari garanti sözleşmesine ilişkin belgenin garanti veren tarafından kaşelenmesi gerekli midir?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun “İhtiyari Garanti” başlıklı 57 nci maddesinde;

İhtiyari garanti, 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 taahhüdü ifade eder.

İhtiyari garanti taahhüdü süresince, taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle tüketiciden masraf talep edilemez.

Taahhütte bulunan, taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilanlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır. Bu taahhütte, tüketicinin yasal haklarının saklı olduğu, garantiden faydalanma koşulları, süresi, garanti verenin adı ile iletişim bilgileri yer almak zorundadır.

İhtiyari garanti taahhüdünün tüketicie yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur.

İhtiyari garanti taahhüdü, bu maddede öngörülen özellikleri taşımasa bile taahhütte bulunanı bağlar, hükmü düzenlenmiştir.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, ihtiyari garanti sözleşmesinin tarafları kimse ihtiyari garantiye ilişkin hak ve borçların o taraflar arasında doğduğu; ihtiyari garanti taahhüdünün tüketicie yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesinin zorunlu olduğu, mevzuatta düzenlenmemiş olması nedeniyle ihtiyari garanti taahhüdünün kaşelenmesine ilişkin bir zorunluluk bulunmadığı değerlendirilmektedir.

235-Bir malın garanti süresi içinde satılması halinde, ikinci el satışta garanti hükümleri uygulanabilir mi? İkinci el satışlarda, 6502 sayılı Kanun’un “Zamanaşımı” başlıklı 12 nci maddesinde öngörülen zamanaşımı süresinden faydalanılabilmesi için ilk fatura mı yoksa ikinci el satış faturası mı gereklidir? Fatura kesilmeksizin yapılan ikinci el satışlarda zamanaşımı nasıl uygulanmalıdır? İkinci el satışlar için bir zaman sınırlaması var mıdır?

6502 sayılı Kanunun ayıplı malda zamanaşımını düzenleyen 12 nci maddesinde;

Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketicie teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır.

Bu Kanunun 10 uncu maddesinin üçüncü fıkrası saklı olmak üzere ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz.

Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz, hükmü düzenlenmiştir.

Bir malın garanti süresi içinde satılması halinde, malın garantisi ikinci el satışta da devam etmektedir. Diğer bir ifadeyle ikinci el satışla malı edinen tüketicinin, malın kalan garanti süresi ile sınırlı olmak üzere, Garanti Belgesi Yönetmeliğinden kaynaklanan haklarını satıcı, üretici ve ithalatçıya karşı kullanabilmesi mümkündür.

6502 sayılı Kanun'un "Zamanaşımı" başlıklı 12 nci maddesi ise sadece ayıplı mala ilişkin zamanaşımını düzenlemekte olup, maddede geçen süreler malın teslimi ile başlamaktadır. Garanti süresinden bağımsız olarak, ikinci el satışın ispatlanabilmesi halinde, satıcının tüketicie karşı ayıplı maldan dolayı sorumluluğu en az 1 yıl devam etmektedir.

Bir malın ikinci el satışa konu olabilmesine ilişkin zaman açısından sınırlayıcı herhangi bir düzenleme olmamakla birlikte, malın kullanım ömrünün, söz konusu zamanaşımı süresi de dikkate alınmak suretiyle esas alınabileceği değerlendirilmektedir.

236-Bir malla ilgili yanıltıcı reklam yapılması ve söz konusu reklamda belirtilen hususlar nedeniyle malda arıza meydana gelmesi halinde mal kullanıcı hatası nedeniyle garanti kapsamından çıkar mı? Örneğin bir cep telefonunun su geçirmez olduğuna ilişkin yapılan reklama itimat eden tüketicinin, cep telefonu havuza girmesi halinde, sıvı teması nedeniyle kullanıcı hatası olduğu gerekçe gösterilerek cep telefonunun garanti kapsamı dışında kaldığı söylenebilir mi?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun "Ayıplı mal" başlıklı 8 inci maddesinin 2 nci fıkrasında; Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar da ayıplı olarak kabul edilir, hükmü düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen hüküm uyarınca, reklamda taahhüt edilen özelliği taşımayan malların ayıplı mal olarak kabul edilmesi gerektiği, reklamda belirtilen hususlara uygun davranılması nedeniyle malda arıza meydana gelmesi halinde bu durumun kullanıcı hatası olarak kabul edilemeyeceği ve malı garanti kapsamından çıkarmayacağı dolayısıyla tüketicinin seçimlik haklarının saklı olduğu değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan tüketicieyi aldatıcı ve yanıltıcı reklamlar hakkında Reklam Kurulu'nun yaptırım yetkisi her zaman saklıdır.

237-Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği uyarınca kullanım ömrü süresince yetkili servis hizmeti sunulması gereken bir mal için, yetkili servisin yedek parça bulunmadığını belirtmesi durumu tüketici için seçimlik hakları doğurur mu?

6502 sayılı Kanununun ayıplı malda zamanaşımını düzenleyen 12 nci maddesinde;

Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır.

Bu Kanunun 10 uncu maddesinin üçüncü fıkrası saklı olmak üzere ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz.

Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz, hükmü düzenlenmiştir.

Hangi malların Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği kapsamına girdiği, yönetmeliğin ekli listesinde, kullanım ömrüyle birlikte belirlenmiştir.

Tüketicinin 6502 sayılı Kanun'dan kaynaklanan ayıplı mallara ilişkin seçimlik hakları 2 yıllık zamanaşımına tabi olduğundan, diğer taraftan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği kapsamına giren malların kullanım ömürleri ise Yönetmeliğin ekli listesinde 2 yıldan daha uzun belirlendiğinden, malın kullanım ömrü devam etse dahi, 2 yıllık zamanaşımı geçtikten sonra tüketicinin seçimlik haklarının doğmayacağı değerlendirilmektedir.

238-Bazı telefon markaları tarafından ücretsiz ya da ücretli tamir hizmeti sunulmayıp, tüketicilerden ek bir bedel alınarak cihazın yalnızca değişiminin yapılması yoluna gidilmesi mevzuata uygun mudur?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun "Tüketicinin seçimlik hakları" başlıklı 11 inci maddesinin birinci fıkrasında, Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici;

- a) Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme,
- b) Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,
- c) Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme,
- ç) İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme, seçimlik haklarından birini kullanabilir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür, hükmü yer almaktadır.

6502 sayılı Kanun'da, ayıplı mallara ilişkin olarak tüketicilere 4 seçimlik hak tanınmış olup, tüketici bu haklardan istediğini kullanmakta serbesttir ve satıcı tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Bu bağlamda, tüketicinin dört seçimlik haktan birini kullanmak istemesi ancak satıcının tüketicinin talebini yerine getirmemesinin mevzuata uygun olmadığı değerlendirilmektedir.

239-Garanti süresi dolmuş ancak kullanım ömrü devam eden bir malın tamir edilmesi için yetkili servisin yedek parçayı kaç gün içerisinde temin etmesi gerekmektedir? Yedek parçanın süresi içerisinde temin edilmemesi halinde tüketicinin hakları nelerdir?

6502 sayılı Kanunun ayıplı malda zamanaşımını düzenleyen 12 nci maddesinde;

Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır.

Bu Kanununun 10 uncu maddesinin üçüncü fıkrası saklı olmak üzere ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz.

Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz, hükmü yer almaktadır.

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin “Servis istasyonlarının sorumlulukları” başlıklı 10 uncu maddesinin 4 üncü fıkrasında; Kullanım ömrü süresince malın yetkili servis istasyonlarındaki bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirim tarihi, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar. Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir, hükmü düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca, garanti süresi dolmuş ancak kullanım ömrü devam eden bir malın tamir edilmesi amacıyla yetkili servise başvurulması durumunda, yetkili servisin azami tamir süresi içinde yedek parçayı temin ederek tamirata yapması gerektiği; azami tamir süresi içinde yedek parçanın temin edilerek tamiratın yapılmaması durumunda tüketicinin, 6502 sayılı Kanun’un 15 inci maddesinde düzenlenen ayıplı hizmete ilişkin seçimlik haklarını kullanabileceği değerlendirilmektedir.

240-Tamirata amacıyla yetkili servise verilen bir malın kaç gün içinde tüketiciye teslim edilmesi gerekmektedir?

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin “Servis istasyonlarının sorumlulukları” başlıklı 10 uncu maddesinin 4 üncü fıkrasında, Kullanım ömrü süresince malın yetkili servis istasyonlarındaki bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirim tarihi, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar. Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir, hükmü düzenlenmiştir.

Tamirata amacıyla yetkili servise verilen bir malın, tüketiciye teslim edilmesi gereken azami tamir süresi, malın garanti süresine göre değişiklik göstermektedir. Azami tamir süresi, garantisi devam eden mallar için tüketicinin yetkili servise veya satıcıya bildirim tarihi ile garanti süresi dolmuş mallar için, malın yetkili servise teslimi ile başladığından, yetkili servise verilen bir malın kaç gün içinde tüketiciye teslim edilmesi gerektiğine malın garanti süresinin bitmiş olup olmadığına göre karar verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

241-Yetkili teknik servis personeli tarafından kurulan cihazlarda garanti belgesine garanti başlama tarihinin işlenmediği, verilen servis formunun garanti başlangıç

tarihi olarak dikkate alındığı görülmektedir. Yetkili teknik servisin bu şekilde hareket etmesi garanti belgesini boş bırakması mevzuata uygun mudur?

Garanti Belgesi Yönetmeliğinin “Garanti süresi” başlıklı 6 ncı maddesinin 1 inci fıkrasında; Garanti süresi; malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari iki yıl veya bu Yönetmeliğe ekli listedeki ölçü birimi ile tespit edilen değer kadardır, hükmü yer almaktadır.

Söz konusu hükümde, garanti süresinin malın tüketiciye teslimi ile başlayacağı kesin olarak düzenlenmiş olup, garanti belgesinde yer alan zorunlu unsurların Yönetmeliğe uygun olarak doldurulması gerekmektedir ve bu düzenlemelerin herhangi bir istisnası bulunmamaktadır.

242-Azami tamir süresi içinde tamir edilen ancak tüketici tarafından teslim alınmayan mallarla ilgili olarak yetkili servis istasyonunun sorumluluğu nedir?

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin “Servis istasyonlarının sorumlulukları” başlıklı 10 uncu maddesinin 5 inci fıkrasında; Malın tamirinin tamamlandığı tarih tüketiciye telefon, kısa mesaj, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla bildirilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü yetkili servis istasyonuna aittir, hükmü düzenlenmiştir.

Malın tamirinin tamamlandığı tarihin tüketiciye telefon, kısa mesaj, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla bildirilmesi ve uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat edilmesi yükümlülüğü yetkili servis istasyonuna ait olup, söz konusu bildirimle yapılmasını takiben tüketicinin de söz konusu malın teslim alması gerektiği değerlendirilmektedir.

243-Ayıplı mala ilişkin olarak, malın ayıpsız misli ile değişimi veya ücret iadesi istendiği halde malın onarılması halinde tüketicinin hakları nelerdir?

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin “Servis istasyonlarınca düzenlenecek belgeler” başlıklı 11 inci maddesinin 1 inci fıkrasında; Servis istasyonlarının, kendilerine kargo ile gönderilen arızalı mallar hariç olmak üzere, kendilerine teslim edilen veya kendileri tarafından teslim alınan arızalı mallar ile ilgili olarak malın teslim alındığına dair aşağıdaki bilgileri içeren bir belge düzenlemesi zorunludur:

- a) Malın teslim edenin adı, soyadı ve imzası,
- b) Malın teslim alanın adı, soyadı ve imzası,
- c) Tüketicinin mala ilişkin şikâyet ve talepleri,
- ç) Malın cinsi, markası ve modeli,
- d) Garanti kapsamı içindeki malların arızasının on iş günü içerisinde giderilmemesi halinde üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, tüketiciye benzer özelliklere sahip başka bir malın verileceğine dair bilgi,
- e) Malın teslim veya arızanın bildirim tarihi, hükmü düzenlenmiştir.

Ayıplı mala ilişkin olarak, mal yetkili servise teslim edilirken teslimi ve tüketicinin taleplerini ispat açısından mutlaka belge düzenlenmesi; belgede hangi seçimlik hakkın kullanıldığının belirtilmesi; onarımdan başka bir seçimlik hak kullanmasına rağmen malın onarılması halinde, kabul anlamına gelmemesi açısından malın teslim alınmaması ve

uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyetine başvurulması gerektiği değerlendirilmektedir.

244-Üretici, ithalatçı ve satıcının iflas etmesi ve yeni ithalatçının olmaması durumunda, garanti ve satış sonrası hizmetlere ilişkin yasal hakların kullanımı nasıl mümkün olacaktır?

Bir mala ilişkin olarak üretici, ithalatçı ve satıcının iflas etmesi ve yeni ithalatçının olmaması durumunda muhatabın bulunamaması söz konusu olmaktadır. Bu durumda tüketici hakem heyeti tarafından uyuşmazlığa ilişkin bedel belirtilmek suretiyle müflis üretici, ithalatçı veya satıcı taraf gösterilmek suretiyle uyuşmazlığa ilişkin olarak karar verilebileceği, tüketicinin ilam niteliğindeki tüketici hakem heyeti kararıyla 2004 sayılı İcra ve iflas Kanunu hükümleri kapsamında işlem yapabileceği değerlendirilmektedir.

245-Garanti süresi dolmuş ürünlerde meydana gelen veya garanti süresi içerisinde ancak kullanıcı hatasından kaynaklanan arızalarda, ücretli onarımın hiç veya gereği gibi yapılmadığının tespit edilmesi halinde tüketicinin hakları nelerdir?

6502 sayılı Kanunun ayıplı hizmette tüketicinin haklarını düzenleyen 15 inci maddesinde;

Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Sağlayıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar sağlayıcı tarafından karşılanır. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin sağlayıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde tüketici bu hakları kullanamaz. Orantısızlığın tayininde hizmetin ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden indirim yapılan tutar derhâl tüketiciye iade edilir.

Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin seçildiği hâllerde, hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten yararlanma amacı dikkate alındığında, makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde bu talep sağlayıcı tarafından yerine getirilir. Her hâlükârda bu süre talebin sağlayıcıya yöneltilmesinden itibaren otuz iş gününü geçemez. Aksi takdirde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir, hükmü düzenlenmiştir.

Garanti süresi dolmuş ürünlerde meydana gelen veya garanti süresi içerisinde ancak kullanıcı hatasından kaynaklanan arızalarda, ücretli onarımın hiç veya gereği gibi yapılmadığının tespit edilmesi tüketicinin yetkili servise karşı ayıplı hizmete yönelik seçimlik haklarını kullanabileceği değerlendirilmektedir.

246-Garanti süresi bitmek üzere olan bir üründe yetkili servis tarafından yazılım güncellemesi veya parça değişimi yapılması durumunda tüketicinin hakları nelerdir?

6502 sayılı Kanunun ayıplı malda zamanaşımını düzenleyen 12 nci maddesinde;

Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır.

Bu Kanunun 10 uncu maddesinin üçüncü fıkrası saklı olmak üzere ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz.

Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımını hükümleri uygulanmaz;

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin “Servis istasyonlarınca düzenlenecek belgeler” başlıklı 11 inci maddesinin 7 nci fıkrasında, Malın garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının servis istasyonu tarafından değiştirilmesi veya satılması durumunda, değişen veya satılan parça için altı aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir, hükümleri düzenlenmiştir.

6502 sayılı Kanunun ayıplı malda zamanaşımını düzenleyen 12 nci maddesi uyarınca, tüketicinin 2 yıllık zamanaşımı süresince ayıplı mala ilişkin olarak dilediği seçimlik hakkını kullanmakta serbest olduğu;

Garanti süresi dolmakta olan malda meydana gelen arızanın, parça değişimi suretiyle tamir edilmesi ve değiştirilen parçanın Garanti Belgesi Yönetmeliği'nin ekli listesinde yer alan bir mal olması durumunda, değiştirilen mala ilişkin garanti süresinin, tamiri yapılan mala ilişkin garanti süresinden bağımsız olarak devam edeceği;

Diğer taraftan, garanti süresi dolmakta olan malda meydana gelen arızanın, parça değişimi suretiyle tamir edilmesi ancak değiştirilen parçanın Garanti Belgesi Yönetmeliği'nin ekli listesinde yer alan bir mal olmaması durumunda, Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin “Servis istasyonlarınca düzenlenecek belgeler” başlıklı 11 inci maddesinin 7 nci fıkrası uyarınca değişen veya satılan parça için altı aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verileceği, yetkili servis tarafından yapılan yazılım güncellemesinin de bu kapsama gireceği değerlendirilmektedir.

247-Bir malın garanti süresi dolduktan sonra, kullanım ömrü devam etmekteyken arızalanması ancak yedek parça yokluğu nedeniyle tamirinin yapılamaması durumunda, kullanım bedeli düşülerek bedel iadesine karar verilebilir mi? Bu durumda tüketicinin hakları nelerdir?

Bedel iadesi 6502 sayılı Kanun kapsamında sadece ayıplı mallar için tüketiciye tanınmış dört seçimlik haktan biri olup, “Ayıplı mallar”, 6502 sayılı Kanun’un 8 ila 12 nci maddelerinde düzenlenmiştir. 6502 sayılı Kanun’un 8 inci maddesinde “Ayıplı mal” tanımı yapılmış; 9 uncu maddesinde “Ayıplı maldan sorumluluk”; 10 uncu maddesinde “İspat yükü”; 11 inci maddesinde “Tüketicinin seçimlik hakları”; 12 inci maddesinde “Zamanaşımı” düzenlenmiştir.

6502 sayılı Kanunun ayıplı malda zamanaşımını düzenleyen 12 nci maddesi uyarınca, ayıp ağır kusur ya da hile ile gizlenmiş olmadıkça, tüketicinin 6502 sayılı Kanun'dan kaynaklanan ayıplı mallara ilişkin seçimlik hakları, kural olarak "2 yıllık" zamanaşımına tabidir. Bu bağlamda Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği uyarınca malın kullanım ömrü devam etse dahi, 2 yıllık zamanaşımı geçtikten sonra, tüketicinin bedel iadesinin de içinde olduğu seçimlik haklarının doğmayacağı değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin "Servis istasyonlarının sorumlulukları" başlıklı 10 uncu maddesinin 4 üncü fıkrasında, Kullanım ömrü süresince malın yetkili servis istasyonlarındaki bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirim tarihi tarihinde, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar. Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir, hükmü düzenlenmiştir.

Bu bağlamda, bir malın garanti süresi dolduktan sonra, kullanım ömrü devam etmekteyken arızalanması ancak yedek parça yokluğu nedeniyle azami tamir süresi içinde tamirinin yapılamaması durumunda tüketicinin, yetkili servise karşı 6502 sayılı Kanunun ayıplı hizmete ilişkin hükümlerinden kaynaklanan haklarını ileri sürebileceği değerlendirilmektedir.

248-Kullanım hatası veya süresinin dolması nedeniyle garanti kapsamından çıkan bir malın tamirinde azami tamir süresinin aşılması veya malın serviste kaybedilmesi durumlarında tüketicinin hakları nelerdir?

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin "Servis istasyonlarının sorumlulukları" başlıklı 10 uncu maddesinin 4 üncü fıkrasında, Kullanım ömrü süresince malın yetkili servis istasyonlarındaki bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirim tarihi tarihinde, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar. Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir, hükmü düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen hüküm uyarınca, herhangi bir sebeple garanti kapsamından çıkan bir malın, kullanım ömrü içinde yetkili servis tarafından azami tamir süresi içinde tamir edilmesinin gerektiği, azami tamir süresi içinde tamirin yapılamaması durumunda ise tüketicinin, yetkili servise karşı 6502 sayılı Kanunun ayıplı hizmete ilişkin hükümlerinden kaynaklanan haklarını ileri sürebileceği; malın serviste kaybedilmesi halinde ise tüketicinin yetkili servise karşı sözleşmeden dönme ve malın bedeli kadar maddi tazminat talebinde bulunabileceği değerlendirilmektedir.