

T.C.
BAŞBAKANLIK
Kanunlar ve Kararlar Genel Müdürlüğü

Sayı : 31853594-101-777- **2969**

4 / 6 / 2013

Konu : Kanun Tasarısı

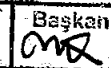
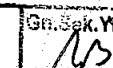
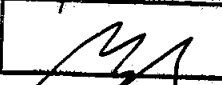
TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nca hazırlanan ve Başkanlığınıza arzı Bakanlar Kurulu'nca 27/5/2013 tarihinde kararlaştırılan "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı" ile gerekçesi ilişikte gönderilmiştir.

Gereğini arz ederim.


Recep Tayyip ERDOĞAN
Başbakan

EKİ :
1- Kanun Tasarısı
2- Gerekçe (Genel-Madde)

TBMM BAŞKANLIĞI				
Tali Komisyon	- Adalet - Bayındırlık, İmar, Ulaştırma ve Turizm - Maliye ve Bütçe - AB Uyum			
Esas Komisyon	Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji			
Tarih:	07 Haziran 2013		E. No: 1/787	
Ysm. Uzm.	Bşk. Yrd.	Başkan	Gn. Sek. Yrd.	Gn. Sek.
				
TBMM BAŞKANI				

TBMM KANUNLAR VE KARARLAR BSK. LİGİ
05 Haziran 2013
Numara:

T B M M KÜTÜPHANE VE ARŞİV HİZM. BAŞKANLIĞI
04 Haziran 2013
No: 217438

GENEL GEREKÇE

I- Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Etkili Olan Sebepler

23/2/1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili mevzuat 1995 yılında yürürlüğe girdiğinden bu yana tüketicinin korunması hukuku Türkiye’de önemli bir gelişme kaydetmiş; 2003 yılında gerçekleştirilen kapsamlı değişiklikler de tüketici hareketine ek bir ivme kazandırmıştır. Ancak bu düzenlemelerin tümünün, Avrupa Birliği (AB) mevzuatı ile tam uyumunun sağlanması için gözden geçirilmesi ve kısmen yeniden kaleme alınması ihtiyacı özellikle AB-Türkiye tarama toplantıları çerçevesinde kendisini göstermiştir. Kanun değişikliğine gidilmesinin en temel amaçlarından birisi, AB’nin son dönemde çıkardığı ve henüz mevzuatımıza aktarılmamış olan, 2002/65/AT sayılı Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışı, 2005/29/AT sayılı Haksız Ticari Uygulamalar, 2008/48/AT sayılı Tüketici Kredileri Sözleşmeleri, 2008/122/AT sayılı Devre Tatil, Uzun Süreli Tatil Ürünü, Yeniden Satım ve Değişim Sözleşmeleri, 2001/83/EU sayılı Tüketici Hakları Yönergelerinin iç hukukumuza aktarılması olmuştur. Diğer taraftan, bu Tasarı hazırlanırken tüketicinin korunması alanında AB tarafından çıkarılmış olan bütün Yönergeler incelenmiş ve iç hukukumuzdaki değişiklikler ona göre şekillendirilmiştir. Tasarı ile, aşağıdaki AB Yönergeleri ve AB Tavsiyeleri iç hukukumuza aktarılmıştır:

1- 25/6/1987 tarihli Olduklarından Farklı Görünen, Tüketicilerin Sağlık veya Güvenliğini Tehlikeye Atan Mallara İlişkin Üye Ülkelerin Hukuki Düzenlemelerinin Uyumlaştırılması Hakkında 87/357/AET sayılı Konsey Yönergesi.

2- 13/6/1990 tarihli Paket Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara İlişkin 90/314/AET sayılı Konsey Yönergesi .

3- 5/4/1993 tarihli Sözleşmelerdeki Haksız Şartlara İlişkin 93/13/AET sayılı Konsey Yönergesi.

4- 16/2/1998 tarihli Tüketicilere Sunulan Malların Fiyatlarının Belirtilmesi Konusunda Tüketicilerin Korunmasına İlişkin 98/6/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi.

5- 25/5/1999 tarihli Tüketici Malları Satım Sözleşmeleri ve İlgili Garantilerin Bazı Yönleri Hakkında 1999/44/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi.

6- 23/9/2002 tarihli Tüketicilere Yönelik Finansal Hizmetlerin Mesafeli Sunumuna İlişkin ve 90/619/AET, 97/7/AT ve 98/27/AT sayılı Yönergeleri Değiştiren 2002/65/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi.

7- 11/5/2005 tarihli 84/450/AET sayılı Konsey Yönergesi, 97/7/AT, 98/27/AT ve 2002/65/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergelerini ve 2006/2004 sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Tüzüğünü Tadil Eden İç Pazarda İşletmeden-Tüketicie Yönelik Haksız Ticari Uygulamalara İlişkin 2005/29/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi.

8- 12/12/2006 tarihli Aldatıcı ve Karşılaştırmalı Reklâmlara İlişkin 2006/114/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi.

9- 23/4/2008 tarihli Tüketici Kredisi Sözleşmeleri ile İlgili 2008/48/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi.

10- 14/1/2009 tarihli Devre Tatil, Uzun Süreli Tatil Ürünü, Yeniden Satım ve Değişim Sözleşmelerinin Belli Yönleri Açısından Tüketicinin Korunması Hakkında 2008/122/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi.

11- 23/4/2009 tarihli Tüketicinin Ekonomik Çıkarlarının Korunması için İhtiyati Tedbirler Hakkında 2009/22/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi.



12- 22/11/2011 tarihli 93/13/EEC Sayılı Konsey Yönergesi ve 1999/44/AT Sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergesini Değiştiren ve 85/577/AET Sayılı Konsey Yönergeyi ve 97/7/AT Sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergesini Yürürlükten Kaldıran 2011/83/AB sayılı Tüketici Hakları Hakkında Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergesi.

13- 30/3/1998 tarihli ve 98/257/AT sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Mahkeme Dışı Çözümü için Sorumlu Kurumlara Uygulanabilir Kurallara İlişkin Komisyon Tavsiyesi.

14- 4/4/2001 tarihli ve 2001/310/AT sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Uzlaştırılmasından Sorumlu Kurumlara Uygulanabilir Kurallara İlişkin Komisyon Tavsiyesi.

II- Kanun Değişikliğine İlişkin Teknik Ayrıntılar

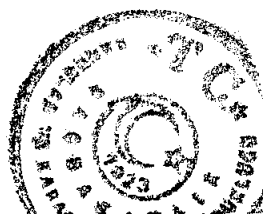
Her ne kadar tüketici mevzuatının elden geçirilmesinin arkasındaki itici güç AB yönergeleriyle uyumun sağlanması olmuşsa da Kanun değişikliğinde sadece AB mevzuatı dikkate alınmakla kalmamış bir dizi üye ülkede bunların nasıl iç hukuka aktarıldıkları da incelenmiştir. Bunun yanı sıra İsviçre'deki tüketici mevzuatı da özellikle değerlendirilmiştir. Zira bir AB ülkesi olmasa da, İsviçre yasa koyucusu uzun yıllardır özel hukuk alanındaki yasama faaliyetlerinde AB yönergelerini dikkate almaktadır. Tüketicinin korunması hakkındaki kurallarda bu belirgin bir şekilde ortaya çıkmaktadır. Karşılaşılan sorunların büyük ölçüde borçlar hukuku sorunları olması itibarıyla İsviçre mevzuatının değerlendirilmesi kuşkusuz büyük önem taşımaktadır.

Tüketicilerin korunmasına ilişkin olan AB mevzuatının yönergeler aracılığıyla düzenlenmiş olması, bu alanda belirli bir esnekliğe imkân tanımaktadır. Bu açıdan zaman zaman yönergelerde yer alan düzenlemelerin birebir tercüme suretiyle değil de Türk Borçlar Kanunu sistematığına uyacak şekilde iç hukukumuzda aktarılması tercih edilmiştir. Buna karşılık "maksimum harmonizasyon (azami uyum)"u sağlayan yönergeler açısından bakıldığında, bu türden bir esneklik payı mevcut değildir. Örneğin henüz iç hukukumuzda aktarılmamış olan, 2002/65/AT sayılı Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışı, 2005/29/AT sayılı Haksız Ticari Uygulamalar, 2008/48/AT sayılı Tüketici Kredisi Sözleşmeleri, 2008/122/AT sayılı Devre Tatil, Uzun Süreli Tatil Ürünü, Yeniden Satım ve Değişim Sözleşmelerinin Belli Yönleri Açısından Tüketicinin Korunması, 2011/83/AB sayılı Tüketici Hakları Yönergesi bu türdendir.

Diğer taraftan Türk Borçlar Kanunu ve Türk Ticaret Kanunu birçok yeni hukuki düzenlemeler getirmiştir. AB mevzuat uyumunun yanı sıra, Tasarı hazırlanırken bu iki Kanun hükümleri de dikkate alınmıştır.

AB tüketici mevzuatının sık sık revize edildiği gerçeği karşısında Tasarıya sadece en önemli ve temel hususlar alınmış, özellikle teknik bütün ayrıntıların yönetmeliklerle düzenlenmesi tercih edilmiştir. Bu şekilde yasa koyucunun ihtiyaç duyacağı esnekliğin sağlanması amaçlanmıştır. Halihazırda AB yasama organlarında tartışılmakta olan paket tura ilişkin yönerge değişiklikleri gerçekleşirse Gümrük ve Ticaret Bakanlığının gecikmeksizin bu değişiklikleri Türk hukukuna yansıtabilmesi mümkün olacaktır.

Borçlar Hukukunun çok farklı alanlarına nüfuz eden ve son derece teknik bir dizi ayrıntı içeren bu Tasarının kaleme alınmasındaki en büyük güçlüklerden biri kavramlarının doğru oturtulmasına ilişkin olarak yaşanmıştır. Bu kargaşanın artmasının bir sebebi, AB mevzuatının sık sık aynı kavrama farklı anlam yüklemesinden kaynaklanmaktadır. En temel kavram olarak "tüketici" bile farklı yönergelerde farklı anlamlar taşıyabilmektedir. Tasarı hazırlanırken bu karışıklıklar en aza indirilmeye çalışılmış ancak AB uyumunun sağlanması açısından kaçınılmaz gözüken bazı hallerde, Tasarıda açıklama yapmak suretiyle istisnalara yer verilmek zorunda kalınmıştır. Tüketicinin işlem yaptığı karşı tarafın özelliklerine göre de bazen satıcı, bazen kredi veren, bazen sağlayıcı, bazen de bunların hepsini kapsayacak bir



kavrama ihtiyaç duyulmuştur. Bu nedenle “ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden” veya “sözleşmeyi düzenleyen” gibi ifadelerin Kanuna alınmasındaki temel gerekçe budur. Tüketicinin sözleşme akdettiği kişinin ediminin herhangi bir önem taşımadığı hallerde nötr bir üst kavram olarak bu iki ifade kullanılmıştır.

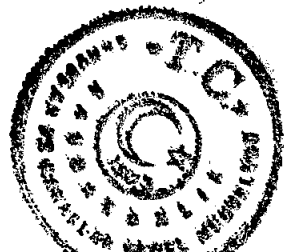
III- Kanun Değişikliğine İlişkin Maddi Ayrıntılar

Tüketicinin korunması ihtiyacı değişik sebeplere dayandığından tüketiciyi korumak için kullanılması gereken araçlar da farklılaşabilmektedir. Koruma zorunluluğunun nedenlerinden biri de, tüketicinin ilgili hukuki işlemi en uygun içerik ile kurmak için ihtiyaç duyduğu bilgiye sahip olmamasından kaynaklanmaktadır. Bu hallerde taraflar arasındaki bilgi asimetrisinden bahsedilmekte ve bu asimetrisinin giderilmesi için hukuki önlemler almak icap etmektedir. Nitekim bu Tasarıda sözleşmenin kurulması öncesinde ve kurulması sırasında tüketicinin bilgilendirilmesi yükümlülüğünün düzenlendiği bütün hallerde amaç, taraflar arasındaki bu dengesiz durumu gidermek ve tüketicinin de bilgilendirilmiş bir şekilde sözleşme kurmasına imkân tanımaktır. Sözleşme özgürlüğüne en az müdahale eden araç olması itibarıyla özellikle AB mevzuatı bilgilendirme yükümlülüklerine özel bir önem atfetmektedir. Bu yükümlülük bazen bir yazılı şekil şartı olarak düzenlenmiş ve şekle aykırılığın yaptırımının kesin hükümsüz olacağı kabul edilmiş; bazı hallerde ise eksik bilgilendirmeye rağmen sözleşmenin kurulacağı ancak tüketicinin bilgilendirilmediği konularda sözleşmeyi düzenleyen aleyhine bazı haklardan faydalanması kabul edilmiştir. Tüketicinin somut olarak hangi konularda, ne zaman ve nasıl bilgilendirileceği hususları Bakanlık tarafından çıkarılacak yönetmeliklerle düzenlenecektir. Özellikle AB Yönergelerinin bu konuda son derece ayrıntılı ve teknik hükümler içermesi ve bunların içeriğinin sık sık değişebilmesi nedeniyle bu hususların, üye ülkelerde yapıldığı gibi kanun yerine yönetmelik ile düzenlenmesi tercih edilmiştir. Bu şekilde hem Tasarının gereksiz yere ayrıntılara boğulması engellenecek hem de AB hukukuna uyumun, gerektiğinde yönetmelikleri değiştirmek suretiyle en kısa zamanda temin edilmesi de mümkün olacaktır.

Bir dizi sözleşmede sorun, tüketicinin bunları gerek işlemin cazibesi gerekse pazarlama tekniklerinin özellikleri nedeniyle çok fazla düşünmeden imzalamasıdır. Bu hallerde genelde karşılaşılan durum, tüketicinin kısa süre sonra sözleşmeyi kurduğuna pişman olmasıdır. İşte bu hallerde kendisine tanınabilecek en iyi imkân cayma hakkıdır. Başka bir deyişle sözleşmeyi kurmaya yönelik irade beyanını geri alma hakkıdır. Nitekim Tasarıda bir dizi sözleşme için (devre tatil ve uzun süreli tatil ürününe ilişkin sözleşmeler, işyeri dışında yapılan sözleşmeler, ön ödemeli ve mesafeli sözleşmeler, finansal hizmetlerin mesafeli satışına ve tüketici kredisine ilişkin sözleşmeler gibi) bu tür bir cayma hakkı kabul edilmiş ve buna ilişkin süre de ondört gün olarak belirlenmiştir. Bu şekilde tüketici düşünmeden, baskı altında veya malı görmeden akdettiği sözleşmeden kurtulma imkânına sahip olacaktır.

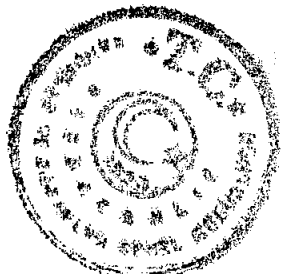
Sözleşme özgürlüğüne daha ciddi bir müdahale kuşkusuz sözleşme içeriğinin bilfiil yasa ile veya hâkim eliyle düzenlendiği hallerdir. Bu durumlarda ya yasa emredici olarak sözleşme içeriğini saptamaktadır ya da hâkime sözleşme içeriğine müdahale etme imkânı vermektedir. Örneğin taksitli sözleşmelere veya tüketici kredisi sözleşmelerine ilişkin emredici hükümler doğrudan sözleşme içeriğini şekillendirmektedir. Buna karşılık tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlara ilişkin denetim mekanizması somut olayın özelliklerine göre hâkime sözleşme içeriğine müdahale ederek tüketici aleyhine olan sözleşme hükümlerini kesin hükümsüz sayma imkânı vermektedir.

Son olarak, bir dizi durumda da tüketicinin korunması ancak, ortaya çıkan zararının giderilmesini talep imkânının verilmesi yoluyla mümkün olmaktadır. Tazminat talep edilmesinin mümkün kılındığı hallerin tümünde bu durum söz konusudur.



Ancak tüketicinin korunmasına yönelik bu borçlar hukuku araçlarının yanı sıra piyasayı denetlemeye ilişkin idari bir dizi önlem de Tasarıda yer almaktadır. Özellikle haksız şartların, reklamların, haksız ticari uygulamaların denetlenmesi buna örnek gösterilebilir. Bu önlemler doğrudan piyasaya müdahale eden ve yansıma suretiyle tüketiciyi koruyucu etkisi olan önlemlerdir. Örneğin, tüketicinin irade özerkliğinin temin edilmesi amacıyla kendisini yanlış yönlendirebilecek her türlü reklam ve haksız ticari uygulama yasaklanmıştır. Bu şekilde tüketici, kafasında uyandırılan yanlış kanaatler sonucunda değil; düşünerek, tartarak, bilinçli bir şekilde hukuki işlem yapabilecektir. Tasarı ile, getirilmiş bütün idari para cezaları da piyasa davranışlarını tüketici lehine yönlendirmenin bir aracıdır.

Tasarıda tüketiciyi korumaya yönelik son düzenleme grubu da hak arama özgürlüğüne ilişkindir. Tüketicinin bu Tasarı ile kendisine verilmiş olan haklarını kullanmak için tüketici hakem heyetlerine ve tüketici mahkemelerine başvurabileceği açıktır. Tasarıda yer alan, tek tek tüketicilerin genelde açmayacağı bir dizi davayı tüketici örgütlerinin açması ve bu şekilde etkin bir korumayı temin etmesi imkânı son derece büyük öneme sahiptir.



MADDE GEREKÇELERİ

MADDE 1- Bu madde, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun birinci maddesi ile büyük ölçüde örtüşmektedir. 1982 Anayasasının “Tüketicilerin korunması” başlıklı 172 nci maddesi “Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.” hükmü ile tüketicilerin korunmasını anayasal güvence altına almış ve Devleti tüketicileri korumakla görevlendirmiştir. Anayasa ile verilen görev çerçevesinde bu Kanun hazırlanmıştır. Bu doğrultuda, maddede çeşitli ifade düzeltmeleri yapılmış ve madde evrensel tüketici hakları doğrultusunda yeniden kaleme alınmıştır.

MADDE 2- Kanunun kapsamının belirlendiği ikinci maddede “tüketici işlemlerinin” ve “uygulamaların” kapsam dâhilinde olduğu belirtilmiştir. Böylece, kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişilerin, tüketicilerle sözleşme imzalanmadan önce, sözleşmenin kurulması esnasında ve sözleşme imzalandıktan sonra yaptıkları uygulamalar da Kanun kapsamında değerlendirilecektir.

Örneğin, tüketici kredisi verilmeden önce tüketicilere verilmesi öngörülen sözleşme öncesi bilgi formu, devre tatil sözleşmesinin kurulması esnasındaki satış yöntemi veya bir malın satışından sonra o mala ilişkin satış sonrası hizmetler gibi uygulamalar konusunda çıkabilecek uyuşmazlıklara bu Kanun hükümleri uygulanacaktır.

Bu hüküm ile özellikle bir hukuki işleme veya sözleşmeye dayanmayan, tüketiciye yönelik haksız ticari uygulamaların da Kanun kapsamında olduğu açıklığa kavuşturulmuş olmaktadır.

MADDE 3- Bu madde tanımlar maddesi olup, bu maddede Kanunda geçen ana kavramların tanımlarına yer verilmiştir.

4077 sayılı Kanun ile mukayese edildiğinde “Tanımlar” maddesinden bazı tanımlar çıkarılmış, yeni bazı tanımlar eklenmiş, bazı tanımlar ise değiştirilmiştir. Yapılan en esaslı değişiklikler, tüzel kişilerin tüketici kavramının dışında tutulması ve tüketici işlemi kavramının kapsamının genişletilmesidir.

Buna göre tüketici işlemi; eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere kurulan her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder şeklinde yeniden tanımlanmıştır. Böylece uygulamada ortaya çıkan ve tüketici sözleşmelerinin kapsamının daraltan yorumların da önüne geçilmiş olacaktır.

MADDE 4- Bu maddede tüketici sözleşmelerinde uygulanacak temel ilkeler özel olarak düzenlenmiş, Kanunun birçok maddesinde ayrı ayrı düzenlenmesi öngörülen hususlar bu maddeye alınarak Kanunda tekrardan kaçınılmıştır.

Maddenin birinci fıkrasında, Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmelerin ve bilgilendirmelerin şekil şartı belirlenmiş, sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmamasının hukuki sonuçları düzenlenmiştir. Buna göre, sözleşmeler ile bilgilendirmelerin anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde en az oniki punto büyüklüğünde olacak şekilde düzenlenmesi zorunlu tutulmuştur. Sözleşme ve bilgilendirmelerin tüketicilere kâğıt ortamında veya sürekli veri taşıyıcısı ile verilmesi gerekmektedir. Sözleşmede bulunması gereken şartların eksikliği halinde, bu eksikliğin sözleşmeyi düzenleyen (satıcı, sağlayıcı, kredi veren ve benzeri) tarafından derhal giderilmesi öngörülmüştür.



İkinci fıkrada, sözleşmede öngörülen koşulların, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği düzenlenmiştir. Böylece tüketicilerin aleyhine olacak şekilde sözleşmelerde tek taraflı olarak ve tüketicilerin aleyhine olacak şekilde değişiklik yapılmasının önüne geçilmesi amaçlanmıştır.

Üçüncü fıkrada, tüketiciden kural olarak sözleşme ile belirlenenin dışında ek bir ücret talep edilemeyeceği düzenlenmiştir. Bu fıkranın temelindeki gerekçe, piyasada özellikle tüketicilere sunulan mal ve hizmetler için ödenecek ücretlerin kapsamının belirlenmesinde zaman zaman sorun yaşanmasıdır. Tüketici bir sözleşme yaparken, edineceği mal veya hizmeti bir bütün olarak algılar ve bunun ücretini ödediğini düşünür. Tüketicinin haklı olarak bir bütün olarak algıladığı ve tek fiyat biçtiği edimin daha sonra parçalara bölünmesi ve her bir parça için ek ücret talep edilmesi hakkaniyete uygun olmayacaktır. Diğer taraftan bir sözleşme kapsamına giren bütün edimlerin, sözleşmenin asli fiyat pazarlığına dâhil olduğu yorumu yapılır ve yan edimler için bir ücret talep edilmesi tümüyle engellenirse bu durum ise fiyatların artmasına neden olacak ve tüketici aleyhine sonuç doğuracaktır.

Yukarıda belirtilen nedenlerle bir sözleşmede neyin değiş tokuş dengesi içinde olduğu, neyin asli edim neyin yan edim olduğunun tespiti büyük önem taşır. Bu tespitin yapılabilmesi amacıyla üçüncü fıkrada ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenlerin tüketiciden hangi durumlarda ek ücret talep edebileceğine dair düzenleme yapılmıştır.

Buna göre ortalama bir tüketicinin kendisine sunulan edim kapsamında saymakta haklı olduğu, ana sözleşme ücreti dâhilinde bu edimi de ödediğini düşündüğü hallerde ayrıca ücret talep edilemeyecektir. Burada kast edilen subjektif bir tüketici beklentisi değil, ortalama bir tüketicinin objektif, genel ve haklı bir algısıdır. Bunun tespit edilmesinde ise yargı organlarına yol gösterecek olan iki kriter vardır:

Öncelikle, Kanunda özel olarak düzenlenmiş sözleşmelerde, özellikle edim kapsamında sayılmış olan hizmetler için ayrıca bir ücret talep edilmesi mümkün değildir. Örneğin satım sözleşmesinde devir ve taşıma giderleri için özel bir düzenleme vardır veya kira sözleşmesi sırasında ortaya çıkan kira konusunun ayıplarının kimin tarafından giderileceği veya temizlik ve bakım giderlerini kimin ödeyeceği bellidir. Kanunda özel olarak düzenlenmemiş isimsiz sözleşmelerde ise özel olarak düzenlenmiş sözleşme hükümlerinin kıyasen uygulanması mümkündür.

Üçüncü fıkranın değerlendirme için getirdiği ikinci kriter ise mal veya hizmet sunanın kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir ücret talep edemeyecek olmasıdır. Bu kapsamda sözleşmeyi düzenleyenin kendisini belirli risklere karşı korumak için yaptığı masrafları, daha sonra tüketiciye yüklemesi hakkaniyete uygun değildir. Zira başlangıçta sözleşme fiyatı belirlenirken tarafların risk hesaplarının yapılp, ona göre edimin belirlenmesi gerekir. Dolayısıyla bu değerlendirmede özellikle tarafların risk alanlarının da iyi tartışılması gerekir.

Yukarıdaki açıklamaları bir örnek ile somutlaştırabilmek mümkündür. Örneğin bir hava yolu şirketinin asli edimi tüketicilerin ve el bagajlarının taşınmasıdır. Ulaştırma sırasında verilen yemek ve içecek servisi, el bagajından daha büyük bagajların taşınması, uçak yolcularına sigorta yaptırılması ise yan edimlerdir. Bu kapsamda sadece el bagajı ile uçan, yiyecek, içecek servisinden faydalanmayan ve sigorta yaptırmayan bir tüketicinin daha büyük bir bagajla uçan ve/veya yiyecek içecek servisinden faydalanan ve/veya sigorta yaptıran diğer bir tüketiciden daha ucuza uçmak istemesi makul bir istektir ve hava yolu şirketinin de bu imkânı tüketiciye sunması hakkaniyete uygundur.

Asli edim, yan edim ve sözleşmeyi düzenleyenin kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masrafların neler olabileceğine ilişkin açıklamalar yukarıda kapsamlı biçimde yapılmıştır. Ancak, bankacılık işlemlerinde asli edim, yan edim, sözleşmeyi düzenleyenin kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar konusunda karara varmak çok da kolay olmayacaktır. Bankacılık işlemlerinde asli edim, yan edim ve sözleşmeyi düzenleyen



kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masrafların neler olduğunun bankacılık sektörünün düzenleyici kurumu olan Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenmesinin mevzuatı uygulayacak olanların işlerini kolaylaştıracağı ve çıkabilecek yorum farklılıklarını engelleyebileceği düşünülmektedir. Bu nedenle, bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraflar ile bunlara ilişkin usul ve esasların Bakanlığın görüşü ile Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirleneceği hüküm altına alınmıştır.

Dördüncü fıkra, sözleşmelere istinaden tüketiciden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmeye ek olarak tüketicilere kâğıt üzerinde yazılı şekilde verilmesi öngörülmüştür. Özellikle, bankacılık ve elektronik haberleşme sektöründe kullanılan sözleşmeler gibi tip sözleşmeler, çok kapsamlı ve anlaşılması zor olan sözleşmelerdir. Ücret ve masrafların bu sözleşmelerin içerisinde tüketiciler tarafından fark edilebilmesi son derece zor olmakta ve bu nedenle tüketiciler mağduriyet yaşamaktadırlar. Dördüncü fıkra, yer alan düzenleme ile tüketicilerin, imzaladıkları sözleşmeye istinaden ödemekle yükümlü olacağı ücretler konusunda açıkça bilgi sahibi olmaları, kendilerine sunulan teklif ile piyasadaki diğer seçenekleri karşılaştırabilmeleri böylece satın alma kararını daha bilinçli bir şekilde verebilmeleri amaçlanmıştır.

Beşinci fıkra, yapılan düzenlemeyle, sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenebileceği belirtilmiş, tüketici dışındaki kişiler yönüyle kambiyo senedi geçerli sayılmış, dolaşıma giren kambiyo senedi yönüyle işlem güvenliği sağlanmış, aynı zamanda da tüketicinin mağdur olmasının önüne geçilmesi amaçlanmıştır.

Altıncı fıkra, yapılan düzenleme ile tüketici işlemlerine tüketicinin edimlerinin teminatı için alınan şahsi teminatların her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılacağı hüküm altına alınmıştır. Buna göre tüketici işlemlerinde, tüketicinin verdiği şahsi teminatlara Türk Borçlar Kanununda yer alan adi kefalet hükümleri uygulanacaktır. Bu düzenlemenin amacı tüketici işlemlerinde kefil olan kişileri korumaktır. Bu doğrultuda tüketici işlemlerinde ancak adi kefaletin kararlaştırılabileceği kabul edilmiştir. Tarafların müteselsil kefalet kararlaştırmış olmaları halinde bile bu kefalet sözleşmesi adi kefalet hükmünde olacaktır. Ancak altıncı fıkranın son cümlesinde ise tüketicinin alacaklarına teminat için karşı tarafça verilen şahsi teminatların aksine düzenleme olmadıkça müteselsil kefalet sayılacağı hüküm altına alınmıştır.

Yedinci fıkra, yapılan düzenleme ile temerrüt hali de dâhil olmak üzere tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulaması yasaklanmıştır.

MADDE 5- Bu madde ile 4077 sayılı Kanunun sözleşmedeki haksız şartlara ilişkin 6 ncı maddesi yeniden kaleme alınmıştır. Sözleşmedeki haksız şartlara ilişkin madde hükümleri, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket edenlerin dayatması sonucu tek tarafı olarak sözleşmeye konulan, üzerinde pazarlık dahi edilmeden kabul edilmek zorunda kalınan ve tüketicinin aleyhine olan sözleşme şartlarına karşı tüketicileri korumak amacını taşımaktadır. Ayrıca bu düzenleme ile birlikte 5/4/1993 tarihli Sözleşmelerdeki Haksız Şartlara İlişkin 93/13/AET sayılı AB Yönergesi de iç hukuka aktarılmaktadır.

Uygulamada özellikle matbu standart sözleşmeleri aynen kabul etmek veya kurmak istediği sözleşmeden vazgeçmek seçeneği karşısında bırakılan tüketiciler, genelde sözleşmeyi kurmayı tercih etmektedir. Oysa hiçbir şekilde pazarlık edilmeden, hatta genelde okunmadan kabul edilen bu sözleşme şartları arasında, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine bir dengesizliğe neden olan hükümler vardır. Kanunun 5 inci maddesi uyarınca bu hükümler



haksız şart olarak nitelendirilir. Haksızlığın göstergesi, karşılıklı hak ve yükümlülüklerde bir dengesizliğin olması ve bunun dürüstlük kuralına aykırı düşmesidir. Sadece pazarlık edilmeden sözleşme içeriği olan şartların denetime tabi olduğu ise gözden kaçırılmamalıdır. Tarafların irade özerkliği asıldır. Denkler arasında bir pazarlık gerçekleşmiş ve sözleşme içeriği buna göre belirlenmişse haksız sözleşme şartı değerlendirmesi yapılamaz.

Birinci fıkra yapılan düzenleme ile haksız şartın tanımı yapılmıştır. Bu tanıma göre bir sözleşme şartının haksız şart olarak değerlendirilebilmesi için iki durumun birlikte ortaya çıkması gerekmektedir. Birincisi, tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilmesi, ikinci ise tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olmasıdır. Hemen belirtmek gerekir ki, maddenin dokuzuncu fıkrası uyarınca haksız şart olduğu Bakanlıkça ilân edilen sözleşme koşullarının tüketiciler tarafından müzakere edilip edilmediğine bakılmaksızın geçersizlik yaptırımına tabi olacağı aşîkârdır.

İkinci fıkra yapılan düzenleme ile sözleşmede yer alan haksız şartın kesin olarak hükümsüz olacağı hüküm altına alınmıştır. Türk Borçlar Kanununun 27 nci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca bir kısmi hükümsüzlük söz konusudur. Ancak bu düzenlemeden farklı olarak, sözleşmenin geri kalanının ayakta tutulması, tarafların bu konuda farazi iradelerine göre tayin edilmez. Sözleşme, her halükarda bu şartlar olmaksızın geçerliliğini korur. Sözleşmenin çok sayıda hükmünün hükümsüz sayılması nedeniyle oluşan boşlukları ise hâkim, duruma göre yedek hukuk kuralları veya kendi koyacağı normlar ile dolduracaktır. Sözleşmeyi düzenleyen, haksız şart olarak değerlendirilen şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremeyecektir.

Üçüncü fıkra, uygulamada tüketici aleyhine haksız şartların büyük bir çoğunlukla standart sözleşmeler içinde yer alması nedeniyle, bu tip sözleşmelerdeki haksız şartların değerlendirilmesine ilişkin düzenlemeler yapılmıştır. Bu şartlar, ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenin çok sayıda sözleşmede kullanılmak üzere önceden hazırlamış ve çoğaltmış olduğu ve her bir tüketici ile akdettiği sözleşmeye dâhil ettiği türden sözleşme şartlarıdır. Bu metinler içinde değişmeden aynen yer alan bir standart şartın, münferiden tartışıldığını kabul etmek piyasa şartlarına uygun değildir. Bu metinler tüketici tarafından aynen kabul edilmeleri düşüncesi ile hazırlanırlar. Dolayısıyla sözleşmeyi düzenleyen, istisnai olarak bir standart şartın tüketici ile müzakere edilerek belirlendiğini iddia ediyorsa bunu ispat yükü ona aittir. Ayrıca standart sözleşmede bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmının da müzakere edildiği anlamına gelmeyecektir. Sözleşmenin kalan kısmında yer alan sözleşme şartlarına da bu madde hükümleri uygulanacaktır.

Dördüncü fıkra, sözleşmenin yazılı olması durumunda sözleşmede açık ve anlaşılır bir dilin kullanılması zorunluluğu getirilmiştir. Yazılı kurulan standart sözleşmelerde sık sık karşılaşılan bir sorun, sözleşme şartlarının son derece ayrıntılı, karmaşık ve bir anlam verilemeyecek şekilde kaleme alınmalarıdır. Adeta anlaşılmamak amacıyla yazılan bu türden sözleşme şartları da haksız sayılır ve ikinci fıkra uyarınca hükümsüzlük yaptırımına tabi olur. Sözleşme şartlarının yazılı olması halinde tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması, yani saydamlık gereğine uygun kaleme alınmış olmaları şarttır. Diğer yandan bir sözleşme şartının tamamen anlaşılmaz olmayıp, sadece birden fazla anlama geldiği hallerde hükümsüz olması söz konusu değildir. Ancak bu hallerde tüketici lehine, düzenleyenin aleyhine olan yorum tercih edilir. Contrastipulatore (Sözleşme, şüphe hâlinde düzenleyen aleyhine yorumlanır.) ilkesi olarak Roma Hukukundan bu yana geçerli olan bu kural, sözleşme hükmünü kaleme alan tarafın bunun anlaşılır olması sorumluluğunu taşıması düşüncesine dayanır.



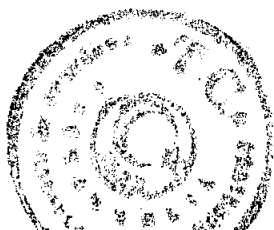
Beşinci fıkrada yapılan düzenleme ile faaliyetlerini, kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi ve kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de niteliklerine bakılmaksızın bu madde hükümlerinin uygulanacağı açıkça hüküm altına alınmıştır. Bu şekilde, literatürde iltihaki sözleşmeler olarak nitelendirilen su, haberleşme, elektrik, doğalgaz, sigorta, bankacılık ve benzeri alanlarda kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle faaliyette bulunan kişi ve kuruluşların düzenlemiş oldukları sözleşmelerde de haksız şartların bulunması durumunda Kanunun 5 inci maddesinin uygulanacağı açıkça ifade edilmiştir.

Altıncı fıkrada, bir sözleşme şartının haksızlığının, sözleşme konusu mal veya hizmetin niteliği dikkate alınarak ve sözleşmenin kurulduğu sırada var olan sözleşmenin akdedilmesini ilgilendiren tüm koşullar, sözleşmenin diğer şartları veya sözleşmenin bağlı olduğu diğer sözleşmelere bakılarak değerlendirileceği hüküm altına alınmıştır. Haksız şartlar, sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine bir dengesizliğe sebep olan şartlar olduğuna göre bu dengesizliğin var olup olmadığının belirlenmesinde dikkate alması gereken hususlardan bazıları bu fıkrada belirlenmiştir. Özellikle dikkat edilmesi gereken bir husus, bir şartın tek başına ele alındığında haksız olarak nitelendirilebilecek olmasına rağmen, sözleşmenin tümü değerlendirildiğinde, bu niteliğini yitirebilmesidir. Zira tüketiciye başka noktalarda önemli tavizler verilmiş olması suretiyle sözleşmesel dengenin yeniden kurulmuş olması ihtimali vardır. Bu açıdan diğer bütün sözleşme ve bağlantılı sözleşmeler de gözönünde bulundurulmak zorundadır. Taraflar arasındaki denge, sözleşmenin kurulması anına göre belirlenecektir. Sözleşme adaleti baştan sağlanmış ve fakat daha sonra bozulmuşsa bu durum sözleşme şartlarının denetimi yoluyla değil, olsa olsa işlem temelinin çökmesi kurumu çerçevesinde değerlendirilebilir.

Yedinci fıkrada, sözleşme özgürlüğünün ve serbest piyasa ekonomisinin önemli bir kuralı aynen benimsenmektedir. Tarafların asli edimleri arasındaki denge asla denetim konusu olmaz. Serbest piyasa ekonomisi kurallarının hakim olduğu bir ortamda edimler arası dengede objektif adaletin yerini “piyasa adaleti” alır. Fiyatlar bazı istisnalar dışında mevcut hukuk sistemimizde denetime konu olamaz. Olmaları da düşünülemez, çünkü “doğru” fiyatı tespit etmek için herhangi bir hukuksal ölçüt mevcut değildir. Edimler arasındaki dengeye müdahale edilemeyeceği kuralının sadece bir istisnası vardır. O da saydamlık ilkesine aykırı davranılmış olması halidir. Zira tüketici açısından, açık ve anlaşılır bir şekilde ifade edilmiş olma gereği edimi belirleyen hükümler açısından özel bir önem taşımaktadır. En elverişli fiyatların piyasada oluşabilmesi için bedel karşılığında sunulan hizmetin kapsamı, hangi hallerde ek bir ödemenin talep edileceği gibi hususların tüketici açısından anlaşılabilir ve diğer arz edilen mal veya hizmetlerle karşılaştırılabilir olması gerekir. Aksi takdirde zaten piyasada fiyat oluşumunun ön koşulları ortadan kalkmış olur. Bu nedenle gerek asli edimlerin gerekse yan edimlerin hepsi saydamlık denetiminden geçecektir.

Sekizinci fıkrada yapılan düzenleme ile Bakanlığın, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metinlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri alacağı hüküm altına alınmıştır. Bakanlık standart sözleşmelerde yer alan haksız şartları tespit etmeye ve bunların sözleşme metinlerinden çıkarılması için gerekli işlemleri yapmaya yetkili olacaktır.

Dokuzuncu fıkrada, Bakanlığın, haksız şartların tespit edilmesine ve bunların denetlenmesine ilişkin usul ve esasları yönetmelik ile belirleyeceği hüküm altına alınmıştır. Bu yönetmelikte özellikle 93/13/AET sayılı AB Yönergesinin ekinde verilmiş olan “haksız şartlar listesi” de yer alacaktır.



MADDE 6- Bu madde, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 5 inci maddesi ile büyük ölçüde örtüşmektedir. Sadece maddenin ifade şekli düzeltilmiştir.

Birinci fıkraya göre satışa arz edilen malın, satılık olmadığı belirtilmedikçe satışından kaçınılamaz. Benzer şekilde ikinci fıkraya göre de haklı bir sebep olmaksızın hizmet sağlamaktan kaçınılamaz.

Üçüncü fıkraya göre, aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa; a) Bir mal veya hizmetin satışı, o mal veya hizmetin, satıcı tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara bağlanamayacağı, b) Bir mal veya hizmetin satışı, başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlanamayacağı açıkça vurgulanmıştır.

Maddeye yeni eklenen dördüncü fıkra da yer alan düzenleme ile Bakanlık ve belediyelerin, bu maddenin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle ayrı ayrı görevli oldukları hüküm altına alınmıştır.

MADDE 7- Bu maddede yapılan düzenleme tüketicilerin ısmarlamadığı mal ve hizmetlerden dolayı sorumlu tutulmalarının önüne geçilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca bu madde ile paralel bir düzenleme 2011/83/AB sayılı Tüketici Hakları Hakkında Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergesinin 27 nci maddesinde yer almaktadır.

Birinci fıkra da yapılan düzenleme ile tüketicinin, sipariş etmediği malların gönderilmesi veya hizmetlerin sunulması suretiyle bir borç altına girmesinin engellenmesi amaçlanmıştır. Bu mal veya hizmetin sunulmasına ilişkin tüketicinin herhangi bir iradesi bulunmamaktadır. Dolayısıyla sipariş edilmeyen malların teslimi veya hizmetlerin sunulması halinde de ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler, tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri sürememeleri gerekir. Mal veya hizmetin tüketiciye sunulmuş olması halinde tüketicinin sessiz kalması ya da mal veya hizmeti kullanmış olması, sözleşmenin kurulmasına yönelik bir kabul beyanı olarak yorumlanamayacaktır. Yine tüketicinin malı geri yollamak veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü de bulunmamaktadır. Ancak bu madde başkası adına gönderilen bir mal veya hizmetin hata ile tüketicinin kendisine teslim edilmesi halinde tüketicinin sorumluluğunu ortadan kaldırmamaktadır.

İkinci fıkra da bir mal veya hizmetin sipariş edildiğini iddia eden bu iddiasını ispatla yükümlü kılınmıştır. Sipariş edilmeyen mal ve hizmetlere ilişkin olarak tüketicinin herhangi bir iradesi bulunmamaktadır. Dolayısıyla tüketicinin bir malı veya hizmeti sipariş etmediğini kanıtlaması mümkün değildir. Bu nedenle ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler eğer bir malın veya hizmetin sipariş edildiğini iddia ederlerse bu iddialarını yine kendileri ispat etmelidir.

MADDE 8- Birinci fıkra da yer verilen tanım, 99/44/AT sayılı Yönergenin 2 nci maddesinin ikinci paragrafındaki tanıma uyum da gözönünde bulundurularak yeniden yapılmıştır. Tanımda öncelikle ayıplı ifanın, sözleşmeye aykırı ifa olduğu vurgulanmış; dolayısıyla malın teslim edildiği anda sözleşmede kararlaştırılmış olan özellikleri taşımaması veya taraflarca kararlaştırılmış örnek veya modele uygun olmaması halinde, ayıplı bir ifanın var olacağı kabul edilmiştir. Bu açıdan sözleşme içeriğine hangi hususların dâhil olduğunun tespit edilmesi özel önem taşır. Tarafların mala ilişkin olarak üzerinde açıkça anlaşmış oldukları hususların sözleşme içeriği olacağı tartışmasızdır. Bunun yanı sıra, bir malın objektif olarak sahip olması gereken asgari özellikleri taşıması gerektiği de taraflar arasında zımnen kararlaştırılmış sayılır.

İkinci fıkra da yapılan düzenleme ile bir malın ayıplı olup olmadığının tespit edilmesi açısından bir takım kriterlere yer verilmiştir. Buna göre; özellikle ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilânlarında 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 malların ayıplı olarak kabul edilecektir.

Bu düzenleme ile malın ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda veya reklam ve ilânlarında yer alan niteliklere sahip olacağına da taraflarca kararlaştırılmış olduğu kabul edilmiştir. Kamuya yapılmış olan bu tür bildirimlerden, satıcının ve tüketicinin haberdar olduğu ve bu bilgi ışığında sözleşmeyi kurdukları varsayılmaktadır. İşte malın, sözleşme ile belirlenmiş olan bu özelliklerinden herhangi birine sahip olmaması halinde ayıplı olduğu kabul edilir. Ayıplı bir ifanın var olup olmadığı, malın tüketiciye teslim edildiği ana göre belirlenecektir. Madde metninde geçen teknik düzenleme kavramı ile 11/7/2001 tarihli ve 4703 sayılı Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanunda yer alan tanım kastedilmiştir.

Üçüncü fıkra, 1999/44 sayılı AB Yönergesinin 2 nci maddesinin beşinci paragrafına uygun olarak, ayıp kavramı kapsamına dâhil edilen, malın gereği gibi monte edilmemesi halleri düzenlenmiştir. Her ne kadar ayıbın varlığı malın teslim edildiği ana göre belirleniyorsa da malın henüz monte edilmeden teslim edildiği, ancak montajının satıcı veya onun sorumluluğunda başkaları tarafından gerçekleştirildiği hallerde teslim sonrasında, montaj aşamasında ortaya çıkan sorunlar da ayıp kavramı içinde değerlendirilmiştir. Aynı şekilde, montajın tüketici tarafından yapılmasının kararlaştırılmış olduğu hallerde, yanlış montajın, satıcı tarafından sunulan montaj talimatnamesindeki yanlışlık veya eksikliğe dayanması durumunda oluşacak bu ayıp malın ayıbı olarak değerlendirilir ve teslimden sonra ortaya çıkmış olsa bile ayıp hükümlerine tabi olur. Ayrıca tüketicilerin sıklıkla karşılaştıkları bir sorun olan sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içerisinde teslim edilmemesi durumunda da sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur. Bu durumda tüketici ayıplı mala ilişkin hükümlerden yararlanacaktır.

MADDE 9- Birinci fıkra, yapılan düzenleme ile satıcıya, malı satım sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etme yükümlülüğü verilmiştir.

İkinci fıkra 1999/44 sayılı AB Yönergesinin 2 nci maddesinin dördüncü paragrafı esas alınarak kaleme alınmıştır. Reklam veya ilân yoluyla yapılan açıklamalara aykırı mal teslim edilmesi halinde bir ayıbın varlığının kabul edilmesinin nedeni, bu açıklamalarda yer alan taahhütlerin taraflarca bilindiği ve dolayısıyla bunların sözleşme içeriği olduğudur. Ancak nadiren de olsa, satıcının, mala ilişkin olarak örneğin üretici tarafından yapılan reklamlardan fiilen haberdar olmaması ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyecek olması ihtimali vardır. İşte bu hallerde satıcının ilgili taahhütlerle bağlı tutulması uygun olmayacaktır. Kuşkusuz bu durumda ispat yükü satıcıdadır. Satıcının reklam ve ilânlarda vaat edilenlerden sorumlu tutulmaktan kurtulmak için başvurabileceği ikinci yöntem, gerçeği yansıtmayan reklam veya ilânın, satım sözleşmesinin kurulması anına kadar düzeltildiğini ispat etmesidir. Bu hallerde sözleşme içeriği zaten yeni reklama göre belirlenir. Son olarak satıcı, ilgili reklam ve ilâna rağmen, tüketicinin bunlardan etkilenmediğini, yani buradaki taahhütlere bağlı olarak sözleşme kurma iradesinin oluşmadığını da ispat edebilir. Örneğin ilgili reklamın hiç ulaşmadığı bir bölgede kurulan bir satım sözleşmesi açısından bu imkân mevcuttur. Bu hallerde yine reklamdaki taahhüdün sözleşme içeriği olmadığı kabul edilebilir.

MADDE 10- Bu maddede ispat yüküne ilişkin düzenlemeler yapılmıştır. Birinci fıkra, yapılan düzenleme ile, 1999/44 sayılı AB Yönergesinin 5 inci maddesinin üçüncü paragrafına uygun olarak, tüketici lehine getirilmiş olan bir ispat kolaylığı benimsenmiştir. Buna göre teslimden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların teslim anında var olduğu kabul edilir. Sözleşmeye aykırı bir malın ifa edilip edilmediği teslim anına göre saptandığından, tüketicinin ayıptan doğan haklarını kullanabilmesi, ayıbın o anda var olduğunu, malın açık veya gizli bir ayıbı o anda taşıdığını ispat etmesine bağlıdır. Fakat



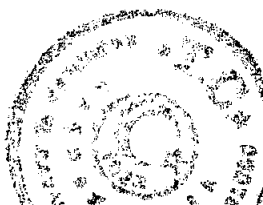
özellikle malın bu ayıp nedeniyle telef olduğu hallerde, ispatın getirilmesi güçtür. Dolayısıyla Kanun, ilk altı ay için ispat yüküne yer değiştirmiştir.

Bir malın altı ay boyunca sorunsuz çalışması, hayatın olağan akışına uygun olarak kabul edilmiş ve bu süre içinde mal yine de bozulmuşsa, kaynağında yani teslim anında var olan bir ayıbın yattığı sonucuna varılmıştır. Kuşkusuz satıcının bunun aksini ispat etmesi imkânı her zaman vardır. Diğer yandan, bazı mallar açısından tüketiciye bu tür bir ispat kolaylığı getirilmesinin satıcıyı mağdur edebilmesi söz konusudur. Örneğin doğası gereği çabuk bozulan, çürüyen veya yok olan mallar açısından bu tür bir karinenin kabulü, malın niteliği ile bağdaşmaz. Koltuk takımlarında sigara yanıkları gibi, ayıbın, tüketicinin kullanım hatasına dayanmasının çok daha muhtemel olduğu hallerde de, satıcının ispat yükü altında olması doğru olmaz. Bu açıdan hâkimin, ayıbın ve malın niteliğini takdir ederek, ayıbın teslim anında var olduğu konusundaki ispat yükünün yine tüketicide olduğuna karar vermesi mümkündür.

Ayıplı malda tüketicinin seçimlik haklarından faydalanabilmesi için ayıbı belirli bir süre içinde ihbar etmesi yükümlülüğü kaldırılmıştır. AB Yönergesinin mecburi unsurları arasında yer almayan ihbar yükümlülüğü bugün örneğin Avusturya, Almanya, Çek Cumhuriyeti, Fransa, İngiltere, İrlanda, Letonya, Lüksemburg ve Yunanistan'da düzenlenmemiştir. Nitekim tüketicinin seçimlik haklarından birini kullandığı yönünde satıcıya her halükarda bildirimde bulunması gereğinin olması, bunun öncesinde ayrıca bir de ayıbı ihbar etmesi zorunluluğunu anlamsız kılmaktadır. Özellikle ayıbın hangi anda tespit edildiği genelde tartışmalı olacağından, bu tespit anından itibaren işleyecek bir ayıbı ihbar süresinin de ne zaman sona erdiği uygulamada sorun oluşturmaktadır. Tüketici iki yıllık zamanaşımı süresi içinde ayıbı tespit ettiği sürece seçimlik haklarını da kullanabilecektir. Ayıbın çok erken bir safhada tespit edilmiş olmasına rağmen tüketicinin uzun bir süre seçimlik haklarını kullanmamış olması, duruma göre Türk Medenî Kanununun 2 nci maddesinin ikinci fıkrası çerçevesinde bir hakkın kötüye kullanılması itirazı ile karşılaşabilecektir. Tüketicinin ihbar için öngörülen süre içinde ayrıca hangi seçimlik hakkını kullandığını bildirme yükümlülüğü bugün de yoktur. Dolayısıyla ihbar yükümlülüğünün tüketiciyi, seçimlik haklarını kullanmak konusunda çabuk hareket etmeye zorlayacağı yönündeki bir argüman bugün için de yerinde değildir.

İkinci fıkra, tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte kendisine bildirilen ayıptan haberdar olduğu veya makul olarak haberdar olmasının kendisinden beklendiği hallerde, sözleşmeye aykırılığın söz konusu olmayacağı düzenlenmiştir. Tüketicinin sadece haberdar olduğu ayıplar değil, haberdar olmamasının mümkün olmadığı ayıplar da sözleşmeye aykırılık oluşturmaz. Ancak, tüketicinin haberdar olmadığı ayıplar için bu maddede yer alan hakları saklıdır. Örneğin üzerinde çizik olduğu bilinerek ve etiketinde de açıkça belirtilerek satışa sunulan bir buzdolabının motorunun arızalanması durumunda, söz konusu arıza için tüketicinin dört seçimlik haktan faydalanma imkânı vardır. Ayrıca, ikinci el satımlarda veya defolu malların satımında da bu tür durumlar ile karşılaşılabilir. Bu hallerde zaten tarafların, malın sahip olması gereken özelliklere ilişkin olarak farklı bir sözleşmesel düzenleme yaptıkları kabul edilecek, dolayısıyla da malın ayıplı olduğundan bahsedilemeyecektir. İkinci el bir arabanın yeni bir araba ile aynı özelliklere sahip olamayacağı açıktır.

Sözleşmenin kurulması aşamasında son derece aşikâr olan ve herhangi bir muayene yapmadan hemen göze batan bir ayıbın varlığı halinde, daha sonra bundan haberdar olunmadığı ileri sürülemeyecektir. Ancak dikkat edilmesi gereken bir nokta, tüketicinin haberdar olduğu ayıplardan farklı bir ayıbın daha sonra ortaya çıkmış olması halinde, satıcı, üretici ve ithalatçının bunlara ilişkin sorumluluklarının her halükarda var olacağıdır. Örneğin satın alınan ikinci el arabanın lastiklerinin aşınmış olduğu tüketicinin bilmesi gereken bir olgudur, dolayısıyla daha sonra bu konuda bir ayıp iddiasında bulunamaz. Buna karşılık arabanın hava yastığının açılmaması, fren sistemi, motor, vites kutusu arızaları gibi arızalar



arabanın ikinci el olması ile alakalı bir sorun değildir. Bu hallerde yine bir ayıbın varlığı kabul edilecektir. İkinci el bir arabanın objektif olarak sahip olması gereken bütün özellikleri taşıması gerektiği açıktır.

Üçüncü fıkrada yapılan düzenleme ile satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, üretici, ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgiyi içeren bir etiket konulması zorunlu tutulmuştur. Teşhir ürünü olmaları sebebiyle bir takım ayıp oluşan mallar da benzer şekilde bu durumunun belirtilmesi gerekmektedir. Bu etiketin tüketicie verilmesi veya ayıba ilişkin açıklayıcı bilginin tüketicie verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde açıkça gösterilmesi zorunludur. Böylelikle, sözleşmenin akdi anında tüketicinin maldaki ayıptan haberdar olması sağlanmış olacaktır ve tüketicinin, sözleşmenin akdi anında malın ayıbından haberdar olduğu haller için bir sözleşmeye aykırılık söz konusu olmayacaktır. Ancak güvensiz ürünlerin etiketle dahi satışa sunulması yasaktır. Güvensiz ürün söz konusu olduğunda Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanunun hükümleri uygulanacaktır.

MADDE 11- Birinci fıkrada ayıplı maldan dolayı tüketicinin seçimlik hakları düzenlenmiştir. Tüketici bu haklardan birini serbestçe belirleyebilir. Satıcı tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Tüketicinin ayıplı maldan dolayı dört seçimlik hakkı bulunmaktadır. Bunlar:

- 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.
- İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme.

İkinci fıkrada 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 satıcının ortadan kaybolduğu durumlar da dâhil olmak üzere, ayıpsız misli ile değiştirme veya ücretsiz onarım haklarını üreticiye veya ithalatçıya karşı da kullanabilir. Üretici veya ithalatçı ile tüketici arasında bir sözleşme ilişkisi bulunmamaktadır. Tüketici, üreticiye veya ithalatçıya karşı bir ödeme yapmadığı için sözleşmeden dönme hakkını kullanarak, satıcıya ödemiş olduğu parayı üretici veya ithalatçıdan geri alması veya bedel indirimi hakkını kullanması mümkün değildir. Tüketici bu haklarını ancak satıcıya karşı kullanabilir. Buna karşılık ücretsiz onarım ve ayıpsız misli ile değiştirmenin üreticiden veya ithalatçıdan istenmesi anlamlıdır. Zira elinde yeni mal bulunan veya o malı gereği gibi onaracak olan üretici veya ithalatçıdır. Dolayısıyla bu hallerde, sözleşmelerin nisbiliği ilkesini aşarak tüketicinin doğrudan üreticiye veya ithalatçıya gidebilmesi kabul edilmiştir.

Üçüncü fıkrada yapılan düzenleme ile ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarının kullanılmayacağı durumlar belirlenmiştir. Her ne kadar tüketici seçimlik haklarından birini kullanmakta serbestse de özellikle ücretsiz onarım ve ayıpsız misli ile değiştirme haklarının kullanılması bazı hallerde satıcıyı zor durumda bırakabilir. Buna göre onarım ve ayıpsız misli ile değiştirme imkânsız ise bu taleplerin ileri sürülmesi mümkün olmayacaktır. İmkânsız olmasa bile, ücretsiz onarım ve ayıpsız misli ile değiştirme satıcı açısından orantısız güçlükleri beraberinde getirecek ise tüketici yine bu haklarını kullanamaz.



İmkânsızlığın tespiti kolaydır. Örneğin malın misliyle değiştirilmesi hakkının kullanılması durumunda istenen malın ayıpsız mislini tedarik etmek mümkün değilse bu hak istenemez. Tamir edilmesi objektif açıdan imkânsız olan bir mal için de bu talep kabul edilemez. Buna karşılık satıcı için “orantısız güçlükleri” beraberinde getirecek olmanın ne anlama geldiğini tayin etmek daha zordur. Bu konuda 1999/44 sayılı AB Yönergesi Kanuna da aynen aktarılmış olan üç kriter belirtmiştir. Bunlar; malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma hakkının tüketici açısından sorun doğurup doğurmayacağı gibi unsurlardır. Örneğin malın tamir edilmesi, ayıpsız mislinin verilmesi ile mukayese edildiğinde çok daha masraflı olacaksa tüketicinin tamirde ısrarcı olması kabul edilmeyecektir. Satın alınan bir vidanın dişlerinde bozukluk varsa vidanın tamiri yerine ayıpsız misli ile değiştirilmesi daha uygundur. Buna karşılık satın alınan bir çamaşır makinesinin bir vidasının bozulması halinde, başka bir çamaşır makinesi talep edilmesi orantısızlık savunması ile karşılaşır. Bu hallerde vidanın değiştirilmesi uygun olan çözümdür.

Dördüncü fıkra, tüketicinin ücretsiz onarım veya ayıpsız misli ile değiştirme haklarından birini seçtiği durumlarda, tüketicinin yaşaması muhtemel mağduriyetlerin önüne geçmek amacıyla, söz konusu taleplerin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içerisinde yerine getirilmesi öngörülmüştür. Ancak, Kanunun satış sonrası hizmetlere ilişkin düzenlemelerin yapıldığı 58 inci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin azami tamir süresi farklılık gösterebilecektir. Listedeki mallar için tüketicinin ücretsiz onarım talebi, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içerisinde yerine getirilecektir. Ayıplı mal bu fıkra öngörülen azami tamir süreleri içerisinde tamir edilemezse tüketici, ayıpsız misli ile değiştirme, bedel indirimi veya sözleşmeden dönme haklarından birini kullanabilecektir.

Beşinci fıkra, yapılan düzenleme ile tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanmayı seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümünün veya bedelden yapılan indirim tutarının derhal kendisine iade edileceği hüküm altına alınmıştır.

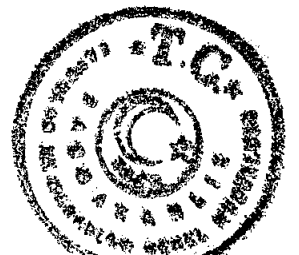
Altıncı fıkra, seçimlik hakların kullanılması sebebiyle ortaya çıkan tüm masrafların, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça (satıcı, üretici veya ithalatçı) karşılanmasını öngörmektedir. Örneğin, nakliye, posta veya iletişim masrafları gibi. Tüketici seçimlik haklarını kullanma sebebiyle hiçbir masrafa katlanmak zorunda bırakılmamalıdır. Ayrıca ayıplı mal bir kişinin ölümüne veya yaralanmasına veya bir malın zarar görmesine sebep olabilir. Dolayısıyla, tüketicinin dört seçimlik hakkının yanı sıra Türk Borçlar Kanunu hükümlerine kıyasen tazminat talep etmesi imkânı da mevcuttur. Ancak bunun için, sözleşmeye aykırılık nedeniyle ortaya çıkan zararın ispat edilmesi gerekir.

MADDE 12- Bu maddede ayıplı maldan sorumluluğa ilişkin zamanaşımı süreleri düzenlenmiştir.

Birinci fıkra, satıcı sözleşme ile daha uzun bir süre sorumlu olmayı üstlenmemişse, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımı süresine tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda beş yıldır ve taşınmazın teslimi anından itibaren işlemeye başlar.

İkinci fıkra, yapılan düzenleme ile ikinci el satımlarda satıcının sorumluluğu en az bir yıl, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda en az üç yıl olarak belirlenmiştir.

Üçüncü fıkra, yapılan düzenleme ile malın ayıbına karşı sorumlu tutulanların ayıplı tüketiciye ağır kusur ya da hile ile gizlemesi durumunda zamanaşımı süresinden faydalanamayacağı hüküm altına alınmıştır.



MADDE 13- Birinci fıkrada, ayıplı hizmetin tanımı yapılmıştır. Tanıma göre hizmetin sözleşmede belirlenen süre içerisinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmetler ayıplı hizmet olarak kabul edilecektir.

İkinci fıkrada yapılan düzenleme ile hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen veya reklam ve ilânlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler de ayıplı hizmet kapsamında değerlendirileceği hüküm altına alınmıştır.

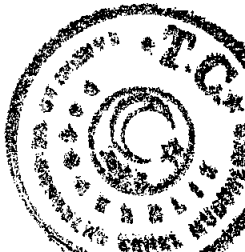
Bu düzenleme ile hizmetin, sağlayıcı tarafından bildirilen veya reklam ve ilânlarında yer alan niteliklere sahip olacağının da taraflarca kararlaştırılmış olduğu kabul edilmiştir. Kamuya yapılmış olan bu tür bildirimlerden, sağlayıcının ve tüketicinin haberdar olduğu ve bu bilgi ışığında sözleşmeyi kurdukları varsayılmaktadır. İşte hizmetin, sözleşme ile belirlenmiş olan bu özelliklerinden herhangi birine sahip olmaması halinde ayıplı olduğu kabul edilir. Ayıplı bir ifanın var olup olmadığı, hizmetin tüketiciye sunulduğu ana göre belirlenecektir.

MADDE 14- Birinci fıkrada yapılan düzenleme ile sağlayıcıya, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etme yükümlülüğü verilmiştir.

İkinci fıkrada sağlayıcının, reklam ve ilânlarında yer alan açıklamalara ilişkin olarak sorumluluktan kurtulabileceği durumlar düzenlenmiştir. Sağlayıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam veya ilân yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin hizmet sözleşmesinin akdi anında düzeltilmiş olduğunu veya hizmet sözleşmesi akdetme kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içinde olmadığını ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağı olmayacaktır.

Reklam veya ilân yoluyla yapılan açıklamalara aykırı hizmet sunulması halinde bir ayıbın varlığının kabul edilmesinin nedeni, bu açıklamalarda yer alan taahhütlerin taraflarca bilindiği ve dolayısıyla bunların sözleşme içeriği olduğudur. Ancak nadiren de olsa, sağlayıcının, hizmete ilişkin olarak örneğin sağlayıcı tarafından yapılan reklamlardan fiilen haberdar olmaması ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyecek olması ihtimali vardır. İşte bu hallerde sağlayıcının ilgili taahhütlerle bağı tutulması uygun olmayacaktır. Kuşkusuz bu durumda ispat yükü sağlayıcıdadır. Sağlayıcının reklam ve ilânlarda vaat edilenlerden sorumlu tutulmaktan kurtulmak için başvurabileceği ikinci yöntem, gerçeği yansıtmayan reklam veya ilânın, hizmet sözleşmesinin kurulması anına kadar düzeltildiğini ispat etmesidir. Bu hallerde sözleşme içeriği zaten yeni reklama göre belirlenir. Son olarak sağlayıcı, ilgili reklam ve ilâna rağmen, tüketicinin bunlardan etkilenmediğini, yani buradaki taahhütlere bağı olarak sözleşme kurma iradesinin oluşmadığını da ispat edebilir. Örneğin ilgili reklamın hiç ulaşmadığı bir bölgede kurulan bir hizmet sözleşmesi açısından bu imkân mevcuttur. Bu hallerde yine reklamdaki taahhüdün sözleşme içeriği olmadığı kabul edilebilir.

MADDE 15- Bu madde, ayıplı mallara ilişkin 11 inci maddeye paralel olarak düzenlenmiştir. Buna göre ayıplı hizmette tüketicinin yine dört seçimlik hakkı bulunmaktadır. Bunlar; hizmetin yeniden ifasını talep etmek veya ücretsiz onarım gibi ifa temelli talepler ile sözleşmeden dönme veya bedel indirilmesi gibi yenilik doğuran haklardır. Bu seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan masraflar sağlayıcı tarafından karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat talep edebilir.



İkinci fıkra uyarınca, eğer ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesi sağlayıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecekse tüketici bu seçimlik hakkını kullanamaz. Bu durumda ya onarım yerine hizmetin yeniden görülmesini veya tersini isteyebilecek veya sözleşmeden dönme veya bedel indirimi yolunu tercih edecektir. Orantısızlığın tayininde hizmetin ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma hakkının tüketici açısından sorun doğurup doğurmayacağı gibi unsurlar dikkate alınır. Örneğin bir evin boyanması sırasında bazı yerlerde duvarda çatlaklar kalmışsa tüketicinin tüm boya işleminin yeniden yapılmasını talep etmesi bu savunma ile engellenebilir. Zira yapılması istenen masraf ölçüsüzdür. Sadece ilgili çatlakların düzeltilmesi bu noktada yeterli olacaktır. Buna karşılık boyanın rengi hiçbir yerde tutturulamamışsa tüketicinin tümünün yeniden yapılmasını talep etmesi mümkündür.

Üçüncü fıkra yapılan düzenleme ile tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, tüketicinin ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden indirim yapılan tutar derhal tüketiciye iade edileceği hüküm altına alınmıştır.

Dördüncü fıkra ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesi haklarının seçilmesi durumunda, hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten faydalanma amacı dikkate alındığında makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde bu talebin sağlayıcı tarafından yerine getirilmesi öngörülmektedir. Her halükarda bu süre, talebin sağlayıcıya yöneltilmesinden itibaren otuz iş gününü geçemez. Aksi takdirde tüketici, sağlayıcıya karşı diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

MADDE 16- Birinci fıkra ayıplı hizmetten sorumluluğa ilişkin zamanaşımı düzenlenmiştir. Özel yasal düzenlemelerde veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun süreli bir sorumluluk öngörülme hallerinde, ayıplı hizmetten sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, hizmetin ifasından itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir.

İkinci fıkra sağlayıcının, hizmetin ayıbını tüketiciden ağır kusur ya da hile ile gizlemesi durumunda zamanaşımından yararlanamayacağı hüküm altına alınmıştır.

MADDE 17- Birinci fıkra taksitle satış sözleşmesinin tanımı yapılmıştır. Taksitle satış sözleşmesi, satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin ifasını üstlendiği, tüketicinin de bedeli kısm kısm ödediği sözleşmeler olarak tanımlanmıştır. Taksitle satış tanımı yapılırken malın tesliminin veya hizmetin ifasının ne zaman yapıldığı değil tüketicinin ödeme şekli önem kazanmaktadır. Malın teslimi veya hizmetin ifası sözleşmenin kurulduğu tarihte yapılabileceği gibi daha sonraki bir zamanda da yapılabilir. Ödemenin hangi aralıklarla yapıldığı da önemli değildir. Eğer ödeme tüketici tarafından kısm kısm yapılıyorsa o takdirde taksitle satış söz konusu olur.

İkinci fıkra finansal kiralama sözleşmelerine ilişkin düzenleme yapılmıştır. Tüketicinin, kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmeleri hakkında da taksitle satışa ilişkin hükümleri uygulanacaktır.

Taksitle satış sözleşmelerinde, malın teslimi veya hizmet sonucu ortaya çıkan eserin montajı malın veya hizmet sözleşmesinin düzenlendiği anda teslim veya ifa edilmediği durumlar da söz konusudur. Taksitle satış sözleşmelerine ilişkin tüketiciyi koruyucu hükümlere tabi olmamak için piyasada aynı ekonomik amaçlı başka sözleşmelerin de yapıldığı görülmektedir. Özellikle kira süresinin sonunda tüketicinin, bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmeleri bunun bir örneğidir. Aslında bir kullandırma sözleşmesi olarak kurulan bu sözleşmelerde, kira süresinin sonunda tüketici malın mülkiyetini kazanıyorsa taksitle satımla tamamen örtüşen bir durum söz konusudur. Bu hallerde kira bedelleri aslında taksitlerden farklı bir şey değildir. Dolayısıyla ortaya çıkabilecek bu türden yeni sözleşmeleri de kapsayacak şekilde taksitle satım



sözleşmelerine ilişkin hükümlerin uygulama alanı genişletilmiştir. Malın teslimi veya hizmet sonucu ortaya çıkan eserin montajı nedeniyle bedelin, malın teslimi veya hizmetin ifasından önce ödenmeye başlandığı sözleşmeler ile tüketicinin, kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmeleri de açıkça taksitli sözleşme kapsamına alınarak bu tür sözleşmelerde tüketicilerin taksitle satış sözleşmelerine ilişkin hükümler ile koruma altına alınması amaçlanmıştır.

Üçüncü fıkra da taksitli sözleşmenin şekil şartı düzenlenmiştir. Taksitle satış sözleşmesi yazılı olarak kurulmak zorundadır. Yazılı olarak kurulmazsa sözleşme geçerli olmayacaktır. Ancak bu düzenleme satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketicinin aleyhine olabilecek şekilde kullanılabilir. Başka bir ifade ile satıcı veya sağlayıcı sözleşmeyi yazılı olarak kurmayıp daha sonra tüketicinin aleyhine olabilecek şekilde sözleşmenin geçersizliği iddiasında bulunabilir. Bu nedenle üçüncü fıkranın devamında geçerli bir sözleşme yapmamış olan satıcı veya sağlayıcının, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremeyeceği hüküm altına alınmıştır. Sözleşmenin yazılı olarak düzenlenmesi satıcı veya sağlayıcının yükümlülüğündedir. Bu nedenle, yükümlülüğünü yerine getirmeyen satıcı veya sağlayıcıya sözleşmeyi geçersiz kılma hakkı verilmemiştir.

MADDE 18- Bu madde ile 4077 sayılı Kanunda taksitle satışlarda yer almayan cayma hakkına ilişkin düzenleme getirilmiştir.

Birinci fıkra da tüketicinin yedi gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin taksitle satış sözleşmesinden cayma hakkına sahip olduğu düzenlenmiştir.

İkinci fıkra da cayma hakkının nasıl kullanılacağı düzenlenmiştir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketiciyi bilgilendirmek zorundadır. Cayma hakkının kullanılmasına ilişkin diğer ayrıntılar uygulama yönetmeliğinde yer alacaktır.

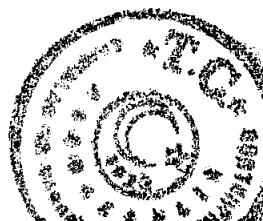
Üçüncü fıkra da yapılan düzenleme ile tüketiciye verilen cayma hakkı nedeniyle satıcı veya sağlayıcının mağdur edilmesinin önüne geçmek istenmiştir. Tüketici cayma süresi içinde malı teslim almışsa, bu malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir; aksi takdirde cayma hakkını kullanamayacaktır. Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin ifasına başlanan hizmet sözleşmelerinde de tüketici cayma hakkını kullanamayacaktır.

Dördüncü fıkra da satıcıyı tüketicinin bulduğu finansal kiralama işlemlerinde cayma hakkını kullanılamayacağı hüküm altına alınmıştır.

MADDE 19- Bu maddede tüketicinin temerrüde düşmesine ilişkin düzenleme yapılmıştır.

Birinci fıkra da yapılan düzenleme ile taksitle satış sözleşmelerinde tüketicinin özellikle muacceliyet şartlarına karşı korunması istenmiştir. Zira satıcı veya sağlayıcı ile akdedilen sözleşmelerde sık sık bir taksitin ödenmesinde gecikilmesi halinde bütün kalan taksitlerin de anında muaccel olacağı hükmüne rastlanmaktadır. Ancak bu durumun, ödeme planını taksitlere göre ayarlamış olan tüketiciyi mağdur edeceği ortadadır. Satıcı veya sağlayıcının, ödenmeyen taksit ile ilişkin temerrüt faizi tahsil etmek suretiyle yeterince korunması mümkündür. Kural olarak, tüketicinin kalan bütün borcunu hemen muaccel kılmakta satıcı veya sağlayıcının haklı bir menfaati yoktur. Tüketicinin geç ödemeyi bir alışkanlık haline getirmesi ve bu açıdan satıcı veya sağlayıcı gelecekte doğacak alacağını tahsil edemeyeceği şüphesinin ortaya çıkması durumunda muacceliyet kayıtları haklı bir gerekçeye dayanır.

Dolayısıyla bu tür kayıtlar ancak aşağıdaki şartların tümünün bir arada gerçekleşmesi halinde geçerli kabul edilir:



- Satıcı veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması.
- Tüketicinin kalan borcun en az onda birini oluşturan ve birbirini izleyen en az iki taksidi veya kalan borcun en az dörtte birini oluşturan bir taksidi ödemede temerrüde düşmüş olması.

- Satıcı veya sağlayıcının tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunmuş olması.

İkinci fıkrada muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasına ilişkin düzenleme yapılmıştır. Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmayacaktır. Tüketicinin ödemesi gereken bedel hesaplanırken, muaccel kılınan taksit tutarından faiz, komisyon ve benzeri masraflar çıkarılacaktır.

MADDE 20- Bu maddede taksitle satışlarda erken ödemeye ilişkin düzenleme yapılmıştır. Tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebilir veya vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da satıcı veya sağlayıcı, faiz veya komisyon aldığı durumlarda, ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür.

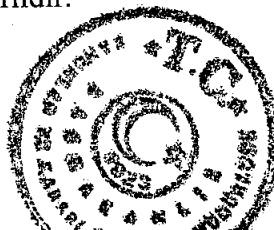
Taksitli sözleşmelerde tüketicinin ciddi bir faiz yükü altına giriyor olması nedeniyle, eline geçen her parayı taksitli sözleşmedeki borcunu kapatmak için kullanmaya teşvik edilmesi bir hukuk politikası tercihidir. Türk Borçlar Kanunu'nun 96 ncı maddesinde yer alan, "borçlu vadesinden önce borcunu ödemesi halinde herhangi bir faiz indirimine hak kazanmaz." hükmü taksitle satış sözleşmeleri için uygulanmayacaktır. Tüketici, borçlandığı toplam miktarı vadesi gelmeden tamamıyla öder veya vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit borcunu kapatırsa, satıcı veya sağlayıcı, faiz veya komisyon almışsa, ödenen miktara göre faiz ve komisyon indirimini yapmak zorundadır. Bu indirimin nasıl yapılacağı hususu Bakanlık tarafından çıkarılacak yönetmelik ile belirlenecektir.

MADDE 21- Birinci fıkrada yapılan düzenleme ile tüketicinin taşınır bir malın satış bedelini önceden kısım kısım ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen ödenmesinden sonra satılanı tüketiciye teslim etmeyi üstlendikleri ve ödeme süresi bir yıldan daha uzun veya belirsiz olan sözleşmeler hakkında Türk Borçlar Kanunu'nun 264 üncü ve devamında yer alan ön ödemeli taksitle satış hükümlerinin uygulanması öngörülmüştür.

İkinci fıkrada, taksitle satışlarda uyulması gereken usul ve esasların ayrıntılarının ikincil mevzuatla düzenlenmesi konusunda Bakanlığa yetki verilmiştir.

MADDE 22- Birinci fıkrada, tüketici kredisi sözleşmesinin tanımı AB Yönergesine uygun olarak değiştirilmiştir. Tüketici kredileri artık sadece, bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak alınan krediler değildir. Kredi verenin tüketiciye, faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği bütün sözleşmeler tüketici kredisi olarak değerlendirilecektir.

İkinci fıkrada kredi kartlarına ilişkin sözleşmelerin, ödemenin üç aydan daha uzun süre faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ertelenmesi veya taksitle ödeme imkânı sağlamaları halinde tüketici kredisi sözleşmesi olarak değerlendirileceği hüküm altına alınmıştır. Banka kartları kredilendirilmiş ise bu madde hükümlerine tabi olacaktır. Aksi takdirde, banka kartı sadece ödeme aracı özelliğine sahiptir. Diğer ülke uygulamalarında "Debit Card" olarak adlandırılan ve sadece tüketicinin mevduat hesabındaki parasını kullanmasına imkân sağlayan banka kartları örnek olarak verilebilir. Önemli olan tüketicinin, vadesi gelmiş bir ödemesinin ileri bir tarihe ertelenmesi ve kredi kurumunun bundan bir menfaat sağlamasıdır. Bu tür bir ertelemenin baştan kararlaştırılmış olması mümkün olabileceği gibi, vadenin geldiği anda taraflarca kararlaştırılmış olması da bu madde hükümlerine tabi olmak açısından yeterlidir.



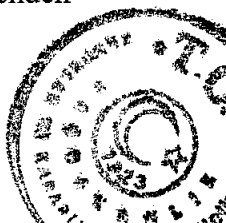
Üçüncü fıkra tüketici kredisi sözleşmesinin şekil şartı düzenlenmiştir. Tüketici kredisi sözleşmesi yazılı olarak kurulmak zorundadır. Yazılı olarak kurulmazsa sözleşme geçerli olmayacaktır. Ancak bu düzenleme kredi veren tarafından tüketicinin aleyhine olabilecek şekilde kullanılabilir. Kredi veren sözleşmeyi yazılı olarak kurmayıp daha sonra tüketicinin aleyhine olabilecek şekilde sözleşmenin geçersizliği iddiasında bulunabilir. Bu nedenle üçüncü fıkranın devamında geçerli bir sözleşme yapmamış olan kredi verenin, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremeyeceği hüküm altına alınmıştır. Sözleşmenin yazılı olarak düzenlenmesi kredi verenin yükümlülüğündedir. Bu nedenle, yükümlülüğünü yerine getirmeyen kredi verene sözleşmeyi geçersiz kılma hakkı verilmemiştir.

MADDE 23- Bu maddede yapılan düzenleme ile tüketicilere kredi sözleşmesini imzalamadan önce sözleşme öncesi bilgi formu verilmesi zorunlu hale getirilmiştir. Kredi veren ve varsa kredi aracısı, teklif ettikleri kredi sözleşmesinin koşullarını içeren bir sözleşme öncesi bilgi formunu tüketiciye sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce verecektir. Bu süre, tüketicilere tanınan son kez düşünme ve araştırma süresidir. Böylece tüketiciler kredi sözleşmesi ile ilgili şartları önceden öğrenebilecek ve kararlarını daha bilinçli olarak verebileceklerdir.

MADDE 24- Birinci fıkra yapılan düzenleme ile ilk defa tüketici kredisi sözleşmelerinden ondört gün içinde cayma hakkı getirilmiştir. Bu düzenleme 2008/48 sayılı AB Yönergesi dikkate alınarak kaleme alınmıştır. Tüketici kredisi sözleşmelerinde tüketici açısından önemli bir tehlike tüketicinin çok fazla düşünmeden, geri ödeyebileceğini düşündüğü maddi bir yükümlülük altına girmesidir. Kimi zaman tüketici kredisi sözleşmesi tüketicinin ödeme gücünü aşabilmektedir. Dolayısıyla tüketicilere, ondört günlük süre içinde düşünüp duruma göre cayma hakkını kullanma imkânı verilmiştir. Aslında tüketicilere cayma hakkı verilmesi kredi verenlerin de lehinedir. Zira bir kaç ay sonra ödeme güçlüğüne düşecek bir müşteri, kredi veren açısından riskli bir müşteri olacaktır. Dolayısıyla bu tür müşterilere zaman kaybetmeden işlemde cayma hakkı verilirse en azından kredi veren açısından da bu riskin bir ölçüde azaltılması imkânı olacaktır.

İkinci fıkra cayma hakkının nasıl kullanılacağına ilişkin düzenleme yapılmıştır. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin cayma hakkı süresi içinde kredi verene yöneltilmiş olması yeterli olacaktır. Kredi veren, cayma hakkı konusunda tüketiciyi bilgilendirmekle yükümlüdür.

Üçüncü fıkra, krediden faydalanan tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda ödeyeceği tutara ilişkin düzenleme yapılmıştır. Buna göre, tüketici sadece, anaparayı ve kredinin kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar olan sürede tahakkuk eden faizi gecikme olmadan ve en geç cayma bildirimini kredi verene göndermesinden sonra 30 gün içinde ödeyecektir. Faiz tutarının hesaplanmasında akdi faiz oranı kullanılacaktır. Hesaplanan akdi faiz ve bir kamu kurum ve kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflara ilişkin tazminat dışında herhangi bir masrafın tüketiciden talep edilmesi mümkün değildir. Örneğin, 10.000 TL tüketici kredisi almak için başvurulduğunda, 250 TL'si dosya masrafı, 50 TL'si vergi olmak üzere tüketiciden toplamda 300 TL masraf alınmış ve bu masraflar krediden mahsup edilerek 9.700 TL tüketiciye ödenmiş olsun. Söz konusu kredi sözleşmesinden tüketicinin cayması halinde, bankaya iade edilmesi gereken anapara tutarı 9.700 TL'dir. Ayrıca, 10.000 TL tutarındaki kredinin çekildiği tarihten geri ödendiği tarihe kadar olan ve akdi faiz oranı esas alınarak hesaplanan faiz tutarı ile birlikte 50 TL'lik vergi bankaya geri verilecektir. Bu durumda tüketici, kredinin kullandırılması esnasında peşin olarak mahsup edilen 250 TL dosya masrafını kredi verenden



talep etme hakkına sahiptir. Bu örneğe ilişkin başka bir senaryo ise yukarıda belirtilen masrafların krediden mahsup edilmeden tüketiciye 10.000 TL ödenmesidir. Söz konusu kredi sözleşmesinden tüketicinin cayması halinde, bankaya iade edilmesi gereken anapara tutarı 10.000 TL'dir. Ayrıca, 10.000 TL tutarındaki kredinin çekildiği tarihten geri ödendiği tarihe kadar olan ve akdi faiz oranı esas alınarak hesaplanan faiz tutarı geri verilecektir. Bununla birlikte, banka tarafından tüketiciye 250 TL iade edilmesi gerekmektedir.

MADDE 25- Birinci fıkra, tüketici kredisi sözleşmelerinin sadece sabit faizli olarak kurulabileceği ve sözleşme kurulurken belirlenen faiz oranının sözleşme süresi içerisinde değiştirilemeyeceği hüküm altına alınmıştır.

İkinci fıkra, tüketici kredisi sözleşmesinde akdi faiz, efektif yıllık faiz veya kredinin toplam maliyetinin yer almaması durumunda, kredi tutarı faizsiz olarak sözleşme süresinin sonuna kadar kullanılacağı hüküm altına alınmıştır. Bu sözleşmede, kredinin toplam maliyeti, efektif yıllık faiz oranı ve akdi faiz oranı gibi esaslı unsurların yer almaması durumunda tüketiciden, sözleşmede belirtilmemiş olan hiçbir faiz, masraf veya komisyon talep edilmemelidir. Yani kredi veren hiçbir faize hak kazanamaz. Ödeme planı da, değişen duruma göre yeniden düzenlenir. Bu düzenleme, 23/3/2001 tarihli Tüketici Kredisi Sözleşmelerine İlişkin İsviçre Kanunu 15 inci maddesi örnek alınarak hazırlanmıştır. Kredi verenlerin, sözleşmenin zorunlu içeriğine uymamasının yaptırımını kredilerini faizsiz kullanırmak zorunda kalmalarıdır. Böylece, yukarıda belirtilen ve sözleşmede yer alması zorunlu kılınan esaslı unsurların eksiksiz biçimde sözleşme kurulurken tüketiciye bildirilmesi sağlanacaktır.

Efektif faiz oranı, kredinin toplam maliyetini esas aldığı için akdi faize göre her zaman daha yüksektir. Bu açıdan, kredi verenlerin müşteri çekmek için bu oranı düşük göstermesi olasılığı vardır. Efektif faiz oranı olduğundan düşük gösterilmişse, kredinin tüketici için toplam maliyetinin hesaplanmasında esas alınan akdi faiz oranı, efektif faiz oranına uyacak şekilde indirilir. Efektif yıllık faiz oranı, kredinin tüketici için toplam maliyetinin, kredinin yıllık yüzde değeri olarak ifadesidir. Basitleştirilmiş bir örnek verilecek olursa: tüketici 100 birim kredi almış ve akdi faiz yıllık %15 ise geri ödemesi gereken 115 birimdir. Ancak akdi faiz oranı dışında, komisyon ve masraflar sonucunda fiilen tüketicinin geri ödemesi gereken meblağ 125 ise efektif faiz oranı %25'dir. Efektif faiz oranı kredinin tüketici için toplam maliyetini esas aldığı için, akdi faize göre her zaman daha yüksektir. Bu açıdan kredi verenlerin müşteri çekmek için bu oranı düşük göstermesi ihtimali vardır. Bunun tespit edilmesi halinde tüketiciye bildirilen efektif faiz oranı esas alınır. Yani tüketiciden daha fazla ödemesi talep edilemez. Onun yerine akdi faiz oranı efektif faiz oranını tutturacak şekilde aşağıya çekilir. Örnekte, kredi veren efektif faiz oranını 100 birim kredi için %25 olmasına rağmen %20 olarak göstermişse, yapılacak olan akdi faizi aşağıya çekmektir. Tüketici toplamda 120 birim geri ödeyecektir. Bunun on birimi masraf olduğu için geri kalan 110 birim (faiz+kredi) olacak, yani tüketici krediyi % 10 faiz ile kullanmış olacaktır. Ödeme planı da, değişen duruma göre yeniden düzenlenecektir.

MADDE 26- Birinci fıkra, tüketici ile kredi veren arasında akdedilmiş olan belirli süreli kredi sözleşme şartlarının, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği hüküm altına alınmıştır. Bu hallerde özellikle faiz oranları, masraflar, komisyon ücretleri gibi hususlar sabittir ve sözleşmenin kurulmasından sonra ancak tüketici lehine indirilmeleri mümkündür.

İkinci fıkra uyarınca kredili mevduat hesabına ilişkin sözleşmeler ile kredi kartı sözleşmeleri gibi belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde faiz oranında değişiklik yapılması mümkündür. Ancak, değişikliğin yürürlüğe girmesinden otuz gün önce, tüketiciye kâğıt ortamında yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla bildirilmesi zorunludur. Bu bildirimde, yeni faiz oranının yürürlüğe girmesinden sonra yapılacak ödemelerin tutarı,



ödemelerin sayısı ile sıklığının değişmesine ilişkin ayrıntılara yer verilecektir. Diğer yandan sözleşmede değişiklik yapma yetkisinin kullanılmasında Türk Medeni Kanununun 2 nci maddesinin ikinci fıkrasında düzenlenmiş olan hakkın kötüye kullanılması yasağının her zaman bir sınır teşkil ettiği unutulmamalıdır. Yani hakkın kötüye kullanılması olarak nitelendirilebilecek ölçüde bir faiz veya masraf artırımını her zaman Türk Medeni Kanununun 2 nci maddesinin ikinci fıkrası denetimine tabidir.

Faiz oranının artırılması halinde, yeni faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamayacaktır. Tüketici, bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde tüm borcu ödeyip kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmeyecektir. Tüketicinin, kredi borcunun tamamını kapatıp sözleşmeyi feshetmemesi halinde yapılan değişiklikleri kabul ettiği var sayılır.

MADDE 27- Bu maddede tüketici kredisi sözleşmelerinde erken ödemeye ilişkin düzenleme yapılmıştır. Birinci fıkra uyarınca tüketici vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabileceği gibi, kredi sözleşmesini feshederek kredi borcunun tamamını erken geri ödeyebilir. Tüketicinin kredi sözleşmesini feshetmesi için ne bir haklı sebebinin olması ne de bir feshi ihbar süresine uyması aranmıştır. Bu bir hukuk politikası tercihidir. Amaç, tüketicilerin ellerine geçen ek bir parayı hemen kredi borçlarını kapatmak için kullanmaları ve mümkün olduğu ölçüde borç sarmalından çıkmalarıdır. Kredi borcunun tümünü kapatamadıkları hallerde de en azından bir veya birden fazla taksit ödemek imkânı tüketicilere verilmiştir. Ayrıca, kredi verenin erken geri ödemeyi kabul etmemesi halinde, Türk Borçlar Kanununun 106 ncı maddesi ve devamı hükümleri uyarınca alacaklının temerrüde düşmesi söz konusu olacaktır. Gerek taksitlerin erken ödenmesi gerekse kredi sözleşmesinin feshi nedeniyle kredinin tümünün erken geri ödenmesi halinde kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür. Tüketicileri erken geri ödemeye teşvik edici en önemli unsur budur. Bu hallerde indirimin nasıl hesaplanacağı konusunda ayrıntılar yönetmelik ile belirlenecektir.

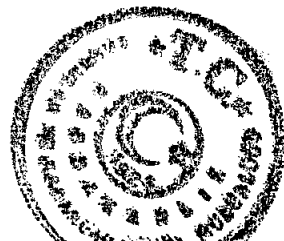
İkinci fıkrada, belirli süreli kredinin erken ödenmesi durumunda kredi verenin erken ödeme tazminatı talep edebileceğine ilişkin düzenleme yapılmıştır. Buna göre; kredi veren, erken ödeme ve kredi sözleşmesinin sona erme tarihi arasındaki sürenin bir yılı aşmaması durumunda erken ödenen kredi tutarının binde beşini, bir yılı aşması halinde ise erken ödenen kredi tutarının yüzde birini aşmamak şartıyla tazminat talep edebilecektir.

Üçüncü fıkrada erken ödeme tazminatının alınmasına ilişkin istisnalara yer verilmiştir. Aşağıdaki durumlarda erken ödeme tazminatı talep edilemeyecektir:

- Bir kredi ödeme garantisi sağlamayı amaçlayan sigorta sözleşmesi kapsamında yapılan erken ödemeler. Kredinin bir ödeme garantisi amaçlayan sigorta sözleşmesi kapsamında kullanılması ve tüketicinin ölümü veya herhangi bir nedenle ödeme gücüne düşmesi durumunda, ödeme garantisini üstlenen sigorta şirketi krediyi vadesinden önce kapatmak isteyebilir. Bu durumda, kredi verenin, sigorta şirketinden erken ödeme tazminatı talep etmesi mümkün değildir.

- Kredili mevduat sözleşmesi kapsamında yapılan erken ödemeler. Kredili mevduat sözleşmesi kapsamında kullanılan kredinin bir maliyeti bulunması nedeniyle kredili mevduat kapsamında, kullanılan kredinin erken ödenmesi halinde, erken ödeme tazminatı talep edilmesi mümkün değildir.

- Erken ödeme tutarının oniki ay için yirmibin Türk Lirasını aşmaması durumunda yapılan erken ödemeler.



MADDE 28- Bu maddede tüketici kredilerinde tüketicinin temerrüde düşmesine ilişkin düzenleme yapılmıştır.

Birinci fıkrada yapılan düzenleme ile belirli süreli kredisi sözleşmelerinde tüketicinin özellikle muacceliyet şartlarına karşı korunması istenmiştir. Belirli süreli kredi sözleşmelerinde kalan borcun geri çağırılması belli şartlara bağlanmıştır. Kredi verenin, ödenmeyen taksidde ilişkin temerrüt faizi tahsil etmek suretiyle yeterince korunması mümkündür. Kural olarak, tüketicinin kalan bütün borcunu hemen muaccel kılmakta kredi verenin haklı bir menfaati yoktur. Olsa olsa tüketicinin geç ödemeyi bir alışkanlık haline getirmesi ve bu açıdan müteşebbisin gelecekte doğacak alacağını tahsil edemeyeceği ihtimalinin ortaya çıkması durumunda muacceliyet kayıtları haklı bir gerekçeye dayanır.

Dolayısıyla bu tür kayıtlar ancak aşağıdaki şartların tümünün bir arada gerçekleşmesi halinde geçerli kabul edilir:

- Kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması.
- Tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmüş olması.
- Kredi verenin bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunmuş olması.

İkinci fıkrada muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasına ilişkin düzenleme yapılmıştır. Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmayacaktır. Tüketicinin ödemesi gereken bedel hesaplanırken, muaccel kılınan taksit tutarından faiz, komisyon ve benzeri masraflar çıkarılacaktır.

MADDE 29- Bu maddede tüketicinin açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmayacağı, zorunlu sigortalarda veya tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde ise istediği sigorta şirketi ile imzaladığı poliçenin kredi veren tarafından kabul edileceği öngörülmüştür.

Uygulamada bankalar tarafından kredi verilmesi, yapılması isteğe bağlı sigortaların yaptırılması şartına bağlanmakta, bu sigortaları yaptırmayan tüketicilere bankalar tarafından kredi kullandırılmamaktadır. Ayrıca bu sigortalar tüketiciler için ek maliyetler getirmekte ve bu sigortayı yaptırmak isteyen tüketicilerin başka bir sigorta kuruluşunu tercih etmesi engellenmektedir. Bu durumda tüketicinin ekonomik çıkarları zedelenmektedir. Bu nedenle tüketicinin açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmayacağı, zorunlu sigortalarda veya tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, istediği sigorta şirketi ile imzaladığı poliçenin kredi veren tarafından kabul edilmek zorunda olduğuna ilişkin düzenleme yapma ihtiyacı doğmuştur.

Tüketicilerin sigorta yaptırmak istemesi durumunda bu sigortanın kredi konusuyla, vadesiyle ve miktarıyla bağlantılı olması; sigorta bedelinin de kredi tutarından fazla olmaması gerekmektedir.

MADDE 30- Bu maddede bağlı kredi sözleşmesine ilişkin hükümler düzenlenmiştir. Bağlı kredilerde taksitli sözleşme ile tüketici kredisi arasındaki paralellik en bariz şekilde ortaya çıkmaktadır. Bu tür kredilerde tüketici, mal veya hizmeti tedarik ettiği satıcı veya sağlayıcıdan kredi almamakta, onun işbirliği içinde olduğu kredi verenden finansman sağlamaktadır. Sıklıkla, tüketiciye nakit ödemesi hiç yapılmadan para doğrudan satıcı veya sağlayıcıya transfer edilmekte, tüketici ise taksitlerini kredi verene ödemektedir.

Bir tüketici kredisinin bağlı kredi olabilmesi için, tüketici kredisinin münhasıran belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşmenin finansmanı için verilmesi ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik bir birlik oluşturması gerekmektedir.

İkinci fıkrada ekonomik birliğin tanımı yapılmıştır. Ekonomik birliğin varlığı;

- Satıcı veya sağlayıcının tüketici için krediyi finanse ettiği,



- Üçüncü bir tarafça finanse edilmesi durumunda kredi verenin kredi sözleşmesinin imzalanması veya hazırlanması ile ilgili olarak satıcı veya sağlayıcının hizmetlerinden yararlandığı,

- Belirli bir mal veya hizmetin verilmesinin kredi sözleşmesinde açıkça belirtildiği, durumlardan en az birinin varlığı halinde kabul edilmektedir.

Üçüncü fıkra da bağlı kredi sözleşmesi imzalamış olan tüketicinin cayma hakkını kullanmasına ilişkin hükümlere yer verilmiştir. Tüketicinin mal veya hizmet tedarikine ilişkin sözleşmeden cayma hakkını kullanması halinde, bağlı kredi sözleşmesi de kendiliğinden sona erer. Ancak cayma bildiriminin kredi verene de iletilmesi gereklidir. Bu durumda herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü söz konusu olmayacaktır.

Dördüncü fıkra da, bağlı kredilerde malın veya hizmetin hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmemesi halinde kredi verenin sorumluluğuna ilişkin hükümler düzenlenmiştir. İki sözleşme arasındaki bağlılığın önemli bir sonucu, malın veya hizmetin hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmemesi riskidir. Bu durumda, tüketici kredi verene karşı da bazı haklar kullanabilecektir. Örneğin alınan kredi ile bir satın sözleşmesi finanse edilmiş ancak mal ayıplı çıkmışsa, tüketicinin satıcı veya sağlayıcıya karşı kullanacağı haklarına bağlı olarak kredi verene de başvurması mümkündür. Tüketici satıcı veya sağlayıcıdan tamirat veya yenisi ile değiştirme istemiş, yani içerik değiştirmiş bir ifa talebinde bulunmuşsa, kredi verene karşı herhangi bir talebi olmaz. Zira bu hallerde tüketici, kredi veren ile satıcı veya sağlayıcı aynı kişi olsaydı (örneğin taksitli sözleşme) ona karşı da ödemeleri durduramazdı. Buna karşılık tüketici, bedelin indirimi veya sözleşmeden dönme haklarını kullanmayı tercih etmişse, kredi verene de başvurma imkânının olması büyük önem taşır. Aksi takdirde tüketici, elde etmek istediği malın veya hizmetin ayıplı olmasına veya hiç ifa edilmemiş olmasına rağmen kredi taksitlerini ödemeye devam etmek ve ödediği parayı bu sefer satıcı veya sağlayıcıdan geri almaya çalışmak zorunda kalacaktır. Satıcının iflas riskini de tüketici taşımak zorunda kalacaktır. Bu nedenle tüketicinin, bedelin indirilmesi olasılığını seçtiği hallerde, kredi verene yapacağı taksit ödemelerini de o oranda indirebileceği; sözleşmeden dönmesi halindeyse, o ana kadar yapmış olduğu bütün ödemeleri geri talep edebileceği kabul edilmiştir. Paranın tüketiciye iade edilmesi konusunda kredi veren ve satıcı veya sağlayıcı müteselsilen sorumludur. Ancak, kredi verenin sorumluluğu malın teslim ve hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren bir yıl süre ve kullanılan kredi miktarı ile sınırlıdır. Ödemede bulunan kredi kurumu olursa, onun satıcı veya sağlayıcıya rücu etmesi imkânı her zaman vardır.

MADDE 31- Birinci fıkra da münhasıran belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin olarak bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, bu hesaptan herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemeyeceği hüküm altına alınmıştır.

Bir mal veya hizmetin edinilmesine ilişkin sözleşmelerde iki tarafın asli edimleri bulunmaktadır. Belirli süreli kredi sözleşmesinde kredi veren tüketiciye talep ettiği krediyi verecek tüketici de kredi taksitlerini ödeyecektir. Mevcut uygulamada kredi veren tüketicinin asli edimini yerine getirebilmesi için imzalanan sözleşmeye istinaden tüketicinin adına bir hesap açmaktadır. Tüketici kredi verene borcunu bu hesap vasıtasıyla ödeyebilmektedir. Dolayısıyla hesabın açılması tüketiciye ek bir hizmet değildir. Bu nedenle, belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin olarak hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, bu hesaptan herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilmemesi gerekir. Kural olarak bu hesaplar kredinin ödenmesi ile kapanacaktır. Ancak, tüketicinin açılan hesaptan kredi ödemesi ve kredi ile ilgili sigorta ve benzeri ödemeler haricinde işlemler yapması ve bu hesabı kapatmaya yönelik talebi olmaması durumunda hesabın kapatılmasına gerek olmayacaktır.



İkinci fıkrada tüketicinin açık talimatı olmaksızın, belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamayacağı hüküm altına alınmıştır. Kredi sözleşmeleri içerik olarak son derece kapsamlı ve anlaşılması zor standart sözleşmelerdir. Bu nedenle, tüketici çoğunlukla imzaladığı sözleşmede belirtilen yükümlülüklerini bilmemektedir. Tüketici belirli süreli kredi sözleşmesine istinaden sadece taksitlerini ödeyeceğini, ödeyememesi durumunda da temerrüde düşeceğini düşünmektedir. Ancak tüketicinin bilgisi dışında kredi veren tarafından tüketici adına kredili mevduat hesabı da açılmaktadır. Tüketici taksitini ödemediği veya eksik ödediği takdirde, tüketicinin haberi olmaksızın, akdi faiz oranı daha yüksek olan kredili mevduat hesabından tüketicinin ödememiş olduğu miktar karşılanmaktadır. Bu durum da tüketicinin ekonomik çıkarlarını zedeleyebilmektedir. Bu nedenle, ikinci fıkrada belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi imzalanmadan önce tüketiciden açık talimat alınması hüküm altına alınmıştır.

Üçüncü fıkrada yapılan düzenleme ile kart çıkaran kuruluşlar tarafından, tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunulması zorunlu hale getirilmiştir. Günümüzde kredi kartları tüketicilerin kullandıkları önemli bir ödeme aracı olmuştur. Piyasada çeşitli özelliklere sahip, tüketicilere değişik imkânlar sağlayan kredi kartları bulunmaktadır. Bu tür kredi kartı kullananlardan yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret alınmaktadır.

5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun 13 üncü maddesinin ikinci fıkrası ve 24 üncü maddesinin dördüncü fıkrası bankaların kredi kartlarından yıllık üyelik ücretleri almalarına imkân tanımakla birlikte, uygulamada bankaların düzenledikleri sözleşmelerde yıllık üyelik ücreti tutarını açıkça belirtmedikleri veya ilgili bölümü boş bıraktıkları görülmektedir. Bu durum, tüketici mağduriyetlerine sebep olmaktadır. Nitekim tüketici hakem heyetlerine ve tüketici mahkemelerine binlerce tüketicinin başvurduğu bilinmektedir. Bankaların bu uygulamasına yapılan itirazlar neticesinde konuya ilişkin Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin 2/5/2008 tarihli ve E.:2008/4345, K.:2008/6088 sayılı Kararında üyelik ücretine ilişkin sözleşme şartı haksız şart olarak değerlendirilmiş ve tüketiciden üyelik ücreti alınamayacağına hükmedilmiştir. Bu kararda, sözleşmenin oniki punto koyu siyah harflerle düzenlenmemesi, bu sözleşme şartının tüketici aleyhine olması, anılan sözleşme şartının tüketiciyi kart kullanım ücreti adı altında bir külfete sokması, belirtilen sözleşme şartının tüketici ile ayrıca müzakere edilerek kararlaştırıldığına ispat edilememesi ve sözleşmenin davacı banka tarafından standart olarak hazırlanıp, boş olan kısımların rakam, isim ve adresler yazılarak doldurulması haksız şartın gerekçesi olarak açıklanmıştır.

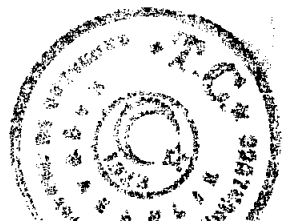
Buradan hareketle, bankalar tarafından kredi kartı üyelik ücreti veya benzeri isimler altında alınan ücretler konusunda tüketici mağduriyetinin bertaraf edilmesi amacıyla kart çıkaran kuruluşların, tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunmaları zorunlu hale getirilmiştir.

Dördüncü fıkrada tüketici kredilerinde ayrıntıların ikincil mevzuatla düzenlenmesi konusunda Bakanlığa yetki verilmiştir.

MADDE 32- Birinci fıkrada konut finansmanı sözleşmelerine ilişkin tanım 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu 57 nci maddesi esas alınarak yapılmıştır.

Buna göre, konut edinmeleri amacıyla;

- Tüketicilere kredi kullandırılmasına,
- Konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralınmasına,
- Sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullandırılmasına,
- Bu kredilerin yeniden finansmanı amacıyla kredi kullandırılmasına,



yönelik sözleşmeler konut finansmanı sözleşmeleridir.

İkinci fıkrada konut finansmanı sözleşmesinin şekil şartı düzenlenmiştir. Konut finansman sözleşmesi yazılı olarak kurulmak zorundadır. Yazılı olarak kurulmazsa sözleşme geçerli olmayacaktır. Ancak bu düzenleme konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketicinin aleyhine olabilecek şekilde kullanılabilir. Konut finansmanı kuruluşu sözleşmeyi yazılı olarak kurmayıp daha sonra tüketicinin aleyhine olabilecek şekilde sözleşmenin geçersizliği iddiasında bulunabilir. Bu nedenle ikinci fıkranın devamında geçerli bir sözleşme yapmamış olan konut finansmanı kuruluşunun, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremeyeceği hüküm altına alınmıştır. Sözleşmenin yazılı olarak düzenlenmesi konut finansmanı kuruluşunun yükümlülüğündedir. Bu nedenle, yükümlülüğünü yerine getirmeyen konut finansmanı kuruluşuna sözleşmeyi geçersiz kılma hakkı verilmemiştir.

MADDE 33- Maddede yapılan düzenleme ile konut finansmanı kuruluşları tarafından, tüketiciye, konut finansmanı sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formu verilmesi zorunlu hale getirilmiştir.

Bu süre, tüketicilere tanınan son kez düşünme ve araştırma süresidir. Böylece tüketiciler kredi sözleşmesi ile ilgili şartları önceden öğrenebilecek ve kararlarını daha bilinçli olarak verebileceklerdir. Sözleşme öncesi bilgi formunun sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce tüketiciye verilmesi zorunlu hale getirilmiştir.

MADDE 34- Bu maddede tüketicinin temerrüde düşmesine ilişkin düzenleme yapılmıştır.

Birinci fıkrada yapılan düzenleme ile konut finansmanı sözleşmelerinde tüketicinin özellikle muacceliyet şartlarına karşı korunması istenmiştir. Konut finansmanı sözleşmelerinde kalan borcun geri çağırılması belli şartlara bağlanmıştır. Konut finansmanı kuruluşunun, ödenmeyen taksidde ilişkin temerrüt faizi tahsil etmek suretiyle yeterince korunması mümkündür. Kural olarak, tüketicinin kalan bütün borcunu hemen muaccel kılmakta konut finansmanı kuruluşunun haklı bir menfaati yoktur. Olsa olsa tüketicinin geç ödemeyi bir alışkanlık haline getirmesi ve bu açıdan müteşebbisin gelecekte doğacak alacağını tahsil edemeyeceği ihtimalinin ortaya çıkması durumunda muacceliyet kayıtları haklı bir gerekçeye dayanır.

Dolayısıyla bu tür kayıtlar ancak aşağıdaki şartların tümünün bir arada gerçekleşmesi halinde geçerli kabul edilir:

- Konut finansmanı kuruluşunun bütün edimlerini ifa etmiş olması,
- Tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmüş olması,
- Konut finansmanı kuruluşunun tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunmuş olması.

İkinci fıkrada muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasına ilişkin düzenleme yapılmıştır. Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmayacaktır. Tüketicinin ödemesi gereken bedel hesaplanırken, muaccel kılınan taksit tutarından faiz, komisyon ve benzeri masraflar çıkarılacaktır.

Üçüncü ve dördüncü fıkrada finansal kiralama işlemlerinde muacceliyet uyarısında verilen süre içerisinde tüketicinin edimini yerine getirmemesi halinde sözleşmenin feshedilmesi durumunda sözleşmeye konu olan konutun satışına ve devredilmesine ilişkin düzenleme yapılmıştır.



MADDE 35- Bu maddede konut finansmanında bağı kredi sözleşmesine ilişkin hükümler düzenlenmiştir.

Birinci fıkra uyarınca konut finansmanı kredisinin münhasıran belirli bir konutun satın alınması durumunda bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik bir birlik oluşturduğu hallerde bağı kredi sözleşmesi söz konusu olur.

İkinci fıkra, bağı kredilerde konutun hiç ya da gereği gibi teslim edilmemesi halinde kredi verenin sorumluluğuna ilişkin hükümler düzenlenmiştir. İki sözleşme arasındaki bağılığın önemli bir sonucu, konutun hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmemesi riskidir. Bu durumda, tüketici konut finansman kuruluşuna karşı da bazı haklar kullanabilecektir. Örneğin bağı kredi ile satın alınan konut ayıplı çıkmışsa, tüketicinin satıcı veya sağlayıcıya karşı kullanacağı haklarına bağı olarak konut finansman kuruluşuna da başvurması mümkündür. Tüketici satıcıdan tamirat veya yenisi ile değiştirme istemiş, yani içerik değiştirmiş bir ifa talebinde bulunmuşsa, konut finansman kuruluşuna karşı herhangi bir talebi olmaz. Buna karşılık tüketici, bedelin indirimi veya sözleşmeden dönme haklarını kullanmayı tercih etmişse, konut finansman kuruluşuna da başvurma imkânının olması büyük önem taşır. Aksi takdirde tüketici, elde etmek istediği konutun ayıplı olmasına veya hiç ifa edilmemiş olmasına rağmen kredi taksitlerini ödemeye devam etmek ve ödediği parayı bu sefer satıcıdan geri almaya çalışmak zorunda kalacaktır. Satıcının iflas riskini de tüketici taşımak zorunda kalacaktır. Bu nedenle tüketicinin, bedelin indirilmesi olasılığını seçtiği hallerde, konut finansman kuruluşuna yapacağı taksit ödemelerini de o oranda indirebileceği; sözleşmeden dönmesi halindeyse, o ana kadar yapmış olduğu bütün ödemeleri geri talep edebileceği kabul edilmiştir. Paranın tüketiciye iade edilmesi konusunda konut finansman kuruluşu ve satıcı müteselsilen sorumludur. Ancak, konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu konutun teslim edildiği tarihten itibaren bir yıl süre ve kullanılan kredi miktarı ile sınırlıdır. Ödemede bulunan kredi kurumu olursa, onun satıcıya rücu etmesi imkânı her zaman vardır.

Üçüncü fıkra, bağı kredinin devrolması halinde kredi veren konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğunun devam edeceği hüküm altına alınmıştır.

MADDE 36- Birinci fıkra, kredilerde geri ödeme tutarlarının, finansal kiralama işlemlerinde ise kira bedellerinin anaparayı aşan kısmının faiz olarak kabul edileceğine ilişkin düzenleme yapılmıştır.

İkinci fıkra, konut finansmanına yönelik kredilerde ve finansal kiralama işlemlerinde faiz oranının sabit veya değişken olarak ya da aynı kredi için her iki yöntem esas alınmak suretiyle belirlenebileceğine ilişkin düzenleme yapılmıştır. Değişken faizle kredi verilebilmesi ile kredi verenlerin risk yönetimi kolaylaşacak ve böylece vadelerin uzaması ve geri ödeme taksitlerinin azalması sağlanacaktır. Bu düzenleme tüketicilerin sabit faizle borçlanmaya devam etmesini engellemekte, ancak isteyen tüketicilerin değişken faizli borçlanabilmelerine imkân tanımaktadır. Değişken faizli tüketici kredilerinde uygulanacak akdi faiz oranı, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından tespit edilecek olan referans faizler ve endeksler esas alınarak belirlenecektir.

Diğer yandan, finansal kiralama sözleşmeleri hali hazırda değişken kira bedelleri içerebilmekte iken, bu değişiklik ile bu tür sözleşmelerde uyulması gereken esaslar değişken faizli kredi sözleşmelerine paralel olarak düzenlenmiştir. Finansal kiralama sözleşmelerinde faizin finansal tekniklerle anaparadan ayrılarak ayrıca hesaplanması gerekmektedir.

Faiz oranının değişken olarak belirlenebilmesine imkân getirilmekle birlikte ilgili sözleşmelerde bu oran ve tutarlar için bir üst sınır belirlenmesi de zorunlu tutulmuştur. Bu şekilde baz alınan endeksteği gelişmeler ne olursa olsun, tüketicilerin aldıkları riskler için bir üst sınır çizilmiş olmaktadır.



MADDE 37- Bu maddede konut finansmanı sözleşmelerinde erken ödemeye ilişkin düzenleme yapılmıştır.

Birinci fıkraya uyarınca tüketici vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabileceği gibi, konut finansmanı sözleşmesini feshederek kredi borcunun tamamını erken geri ödeyebilir. Tüketicinin konut finansmanı sözleşmesini feshetmesi için ne bir haklı sebebinin olması ne de bir feshi ihbar süresine uyması aranmıştır. Bu bir hukuk politikası tercihidir. Amaç, tüketicilerin ellerine geçen ek bir parayı hemen kredi borçlarını kapatmak için kullanmaları ve mümkün olduğu ölçüde borç sarmalından çıkmalarıdır. Kredi borcunun tümünü kapatamadıkları hallerde de en azından bir veya birden fazla taksit ödemek imkânı tüketicilere verilmiştir. Ayrıca, kredi verenin erken geri ödemeyi kabul etmemesi halinde, Türk Borçlar Kanununun 106 ncı maddesi ve devamı hükümleri uyarınca alacaklının temerrüde düşmesi söz konusu olacaktır. Gerek taksitlerin erken ödenmesi gerekse kredi sözleşmesinin feshi nedeniyle kredinin tümünün erken geri ödenmesi halinde kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür. Tüketicileri erken geri ödemeye teşvik edici en önemli unsur budur. Bu hallerde indirimin nasıl hesaplanacağı konusunda ayrıntılar yönetmelik ile belirlenecektir.

İkinci fıkrada kredinin erken ödenmesinin akdî faiz oranının sabit olduğu bir dönem içinde gerçekleşmesi koşuluyla konut finansman kuruluşunun erken ödeme tazminatı talep edebileceğine ilişkin düzenleme yapılmıştır. Akdî faiz oranının değişken olduğu bir dönemde erken ödeme yapılması durumunda ise herhangi bir tazminat uygulanması mümkün olmayacaktır. Kredinin erken ödenmesinin akdî faiz oranının sabit olduğu bir dönemde borcun erken ödenmesi durumunda, faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin gerekli indirim yapılarak, erken ödeme tarihinde ödenmesi gereken anapara tutarı hesaplanacaktır. Konut finansman kuruluşu, bu hesaplanan tutarın en fazla %2'sini erken ödeme tazminatı olarak tüketiciden isteyebilir.

MADDE 38- Bu maddede tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptıramayacağı, zorunlu sigortalarda veya tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde ise istediği sigorta şirketi ile imzaladığı poliçenin konut finansmanı kuruluşu tarafından kabul edileceği öngörülmüştür.

Uygulamada konut finansman kuruluşu tarafından konut finansman kredisi verilmesi, yapılması isteğe bağlı sigortaların yaptırılması şartına bağlanmakta, bu sigortaları yaptırmayan tüketicilere konut finansman kuruluşu tarafından konut finansman kredisi kullandırılmamaktadır. Ayrıca bu sigortalar tüketiciler için ek maliyetler getirmekte ve bu sigortayı yaptırmak isteyen tüketicilerin başka bir sigorta kuruluşunu tercih etmesi engellenmektedir. Bu durumda tüketicinin ekonomik çıkarları zedelenmektedir. Bu nedenle tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın, zorunlu sigortalarda veya tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, istediği sigorta şirketi ile imzaladığı poliçenin konut finansmanı kuruluşu tarafından kabul edilmek zorunda olduğuna ilişkin düzenleme yapma ihtiyacı doğmuştur.

Tüketicilerin sigorta yaptırmak istemesi durumunda bu sigortanın konut finansman kredisinin konusuyla, miktarıyla ve vadesiyle bağlantılı olması; sigorta bedelinin de konut finansman kredisi tutarından fazla olmaması gerekmektedir.

MADDE 39- Birinci fıkrada münhasıran konut finansmanı sözleşmesine ilişkin olarak bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, bu hesaptan herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemeyeceği hüküm altına alınmıştır. Bir mal veya hizmetin edinilmesine ilişkin sözleşmelerde iki tarafın asli edimleri bulunmaktadır. Konut finansmanı sözleşmesinde konut finansman kuruluşu tüketiciye talep ettiği krediyi verecek tüketici de kredi taksitlerini ödeyecektir. Mevcut uygulamada konut



finansman kuruluşu tüketicinin asli edimini yerine getirebilmesi için imzalanan sözleşmeye istinaden tüketicinin adına bir hesap açmaktadır. Tüketici konut finansman kuruluşuna borcunu bu hesap vasıtasıyla ödeyebilmektedir. Dolayısıyla hesabın açılması tüketiciye ek bir hizmet değildir. Bu nedenle, konut finansmanı sözleşmesine ilişkin olarak hesap açılması durumunda bu hesaptan herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilmemesi gerekir. Kural olarak bu hesaplar kredinin ödenmesi ile kapanacaktır. Ancak, tüketicinin açılan hesaptan kredi ödemesi ve kredi ile ilgili sigorta ve benzeri ödemeler haricinde işlemler yapması ve bu hesabı kapatmaya yönelik talebi olmaması durumunda hesabın kapatılmasına gerek olmayacaktır.

İkinci fıkrada tüketicinin açık talimatı olmaksızın, konut finansmanı sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesinin yapılamayacağı hüküm altına alınmıştır. Konut finansmanı sözleşmeleri içerik olarak son derece kapsamlı ve anlaşılması zor standart sözleşmelerdir. Bu nedenle, tüketici çoğunlukla imzaladığı sözleşmede belirtilen yükümlülüklerini bilmemektedir. Tüketici konut finansmanı sözleşmesine istinaden sadece taksitlerini ödeyeceğini, ödeyememesi durumunda da temerrüde düşeceğini düşünmektedir. Ancak tüketicinin bilgisi dışında konut finansman kuruluşu tarafından tüketici adına kredili mevduat hesabı da açılmaktadır. Tüketici taksitini ödemediği veya eksik ödediği takdirde, tüketicinin haberi olmaksızın, akdi faiz oranı daha yüksek olan kredili mevduat hesabından tüketicinin ödememiş olduğu miktar karşılanmaktadır. Bu durum da tüketicinin ekonomik çıkarlarını zedelemektedir. Bu nedenle, ikinci fıkrada konut finansmanı sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi imzalanmadan önce tüketiciden açık talimat alınması hüküm altına alınmıştır.

Üçüncü fıkra uyarınca bu Bölüm hükümlerinin uygulanmasında, konut yapı kooperatiflerinin gerçek kişi ortakları da tüketici olarak kabul edilecektir.

Dördüncü fıkrada ayrıntıların ikincil mevzuatla düzenlenmesi konusunda Bakanlığa yetki verilmiştir.

MADDE 40- Piyasada maketten satış veya sat-yap olarak adlandırılan bu tür sözleşmelerde, henüz ortada bir konut olmadan tüketicilerin para ödemeye başlaması nedeniyle özel bir koruma ihtiyacı bulunmaktadır.

Birinci fıkrada ön ödemeli konut satışı sözleşmesinin tanımı yapılmıştır. Ön ödemeli konut satışı sözleşmeleri, konut amaçlı bir taşınmazın satış bedelinin toptan veya taksitler halinde, konutun devir veya teslim edilmesinden önce ödendiği sözleşmelerdir. Tüketici bedeli taksitler halinde veya toplu halde ödemiş olabilir. Her iki halde de ön ödemeli sözleşmelere ilişkin hükümler uygulanacaktır.

İkinci fıkra gereği tüketicilerle sözleşme imzalanmadan en az bir gün önce detayları Bakanlıkça belirlenen ön bilgilendirme formu verilmesi zorunlu kılınmıştır.

Ön ödemeli konut satışlarında tüketicilerin korunmasının ilk ayağı konutun inşa edileceği arsa üzerinde Belediyeden alınacak olan inşaat ruhsatının alınmasıdır. Şayet bir satıcı bu şartı sağlayamaz ise tüketicilerle ön ödemeli konut satışı sözleşmesi kuramayacaktır.

MADDE 41- Birinci fıkrada tüketicilerin korunmasına yönelik getirilen en önemli koruma ön ödemeli sözleşmenin resmi şekil şartına tabi tutulmasıdır.

Satış ve satış vaadi sözleşmesinin kanunda belirtilmiş olan şekil şartına uygun olarak düzenlenmiş olması gerekmektedir. 18/1/1972 tarihli ve 1512 sayılı Noterlik Kanununun 60 ıncı maddesinin birinci fıkrasının (3) numaralı bendi ve 89 uncu maddesine ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanununun 237 nci maddesi ile Türk Medeni Kanununun 706 ncı maddesine göre de taşınmaz satış vaadi sözleşmesinin geçerlilik kazanabilmesi için sözleşmenin resmi şekilde noterde yapılması gerekir. Dolayısıyla taşınmaz satış vaadi sözleşmesi, noterde re'sen düzenleme şeklinde yapılmalıdır.



Ön ödemeli konut satışının ise tapu siciline tescil edilmesi gerekmektedir.

Resmi şekilde sözleşme yapmayan satıcının, daha sonra tüketiciye karşı sözleşmenin resmi şekilde yapılmadığını öne sürerek sözleşmenin geçersizliğini iddia etmesi de hakkaniyete uygun olmayacağı için yasaklanmıştır.

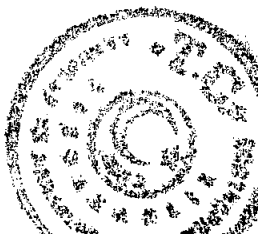
İkinci fıkra da noterden resmi şekilde sözleşme yapılmadan veya konut satışının tapu siciline tescil edilmeden satıcıların tüketiciden ödeme kabul etmeleri veya borç altına sokan herhangi bir belge almaları yasaklanmıştır. Tüketiciden bu yasağa rağmen ödeme alınacak olursa tüketici her zaman yapmış olduğu ödemeleri getirileriyle birlikte geri isteme hakkına sahip olacaktır.

MADDE 42- Ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde en önemli sorunlardan birisi, satıcıların belirli kampanyalar düzenleyerek, konut yapımı için yüzlerce tüketici ile sözleşme akdetmeleri ve çok yüksek tutarda meblağları piyasadan toplamalarıdır. Aslında sadece bankalara verilmiş olan bu yetkinin, ön ödemeli sözleşme yapısı içinde dolaylı olarak satıcılara verilmesi, ya tüketicilerin ödemelerini yaptıkları konutları edinmelerini ya da ödedikleri meblağı güvence altına alacak bir koruma sağlamayı zorunlu kılmıştır. Aksi takdirde satıcının iflası ile birlikte ödemede bulunan tüketicilerin ciddi şekilde mağdur olması tehlikesi mevcuttur. Şöyle ki 100.000 TL bedelle konut sözleşmesi yapıldığını ve 40.000 TL ön ödemede bulunulduğunu varsayalım. Geri kalan 60.000 TL eşit taksitler veya ara ödemelerle üç yılda ödenecek olsun. Sözleşmenin imzalanmasından bir yıl sonra 40.000 TL ön ödeme yapıldığını ve 20.000 TL tutarındaki birinci yıl taksitlerinin ödendiğini varsayalım. Satıcının iflası halinde tüketici kendisine teslimi taahhüt edilen konutu alamadığı gibi, o ana kadar satıcıya ödediği 60.000 TL tutarındaki ödemelerini de alamama riski ile karşı karşıya kalacaktır. Bu riski önleyecek korumanın temelini Dünyanın bazı ülkelerinde de uygulama bulan bina tamamlama sigortası oluşturmaktadır.

Dolayısıyla birinci fıkra da inşaat ruhsatı almış olan satıcının ön ödemeli konut satış yapmadan önce, belirlenen büyüklüğün üzerindeki projeler için bina tamamlama sigortası yaptırması zorunlu kılınmıştır. Bu sigortanın kapsamı, koşulları ve uygulama usul ve esaslarının Hazine Müsteşarlığınca belirlenmesi öngörülmüştür. Bu sayede, konut edinmek amacıyla yüksek meblağlar ödemiş olan tüketicilerin satıcı iflas bile etse bina tamamlama sigortası sayesinde nihai amacı olan konutları edinmeleri sağlanmış olacaktır. Satıcılar bina tamamlama sigortası yerine Bakanlıkça belirlenen (hak ediş sistemi, bağlı kredi, ön ödeme tutarı gibi) diğer teminat veya şartları da sağlayarak tüketicilerin ödemelerini garanti altına alabilirler.

İkinci fıkra da bina tamamlama sigortası kapsamında sağlanan tazminat, teminat ve benzeri güvencelerin iflas veya tasfiye masasına dâhil edilemeyeceği, hacze konu edilemeyeceği ve üzerlerine ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz konulamayacağı düzenleme altına alınarak, sigorta şirketinin binanın tamamlanmasına yönelik bir an önce çalışmalara başlanmasının önündeki engellerin kaldırılması amaçlanmıştır.

MADDE 43- Ön ödemeli satışlarda tüketiciyi korumaya yönelik cayma hakkı getirilmiştir. Genellikle yoğun reklamlarla cazibesi artırılan ve maket üzerinden proje aşamasında çeşitli tanıtımlarla satışları yapılan bu satışların düşünülmeden akdedilmiş olması ihtimali yüksek olabilmektedir. Bu tür sözleşmelerde özellikle yazılı sözleşme metninin okunmasından ve uzun bir süre ödeme yaptıktan sonra ancak edime hak kazanılacağına algılanmasından sonra, bu sözleşmeden kurtulma isteğinin doğması muhtemeldir. Bu açıdan tüketici, ondört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin ön ödemeli sözleşmeden cayabilecektir.



Tüketicinin cayma hakkını kullanabilmesi için ondört gün içinde satıcıya sözleşmeden caydığını bildirmesi gerekir. Bunun yanı sıra bildirimin satıcı veya sağlayıcıya varması veya onun tarafından öğrenilmiş olması aranmaz. Cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini satıcı ispat etmek zorunda olacaktır.

Tüketicinin ödediği bedelin tamamı veya bir kısmı satıcı ile konut finansmanı kuruluşu arasındaki anlaşmaya dayanılarak konut finansmanı kuruluşu tarafından karşılanırsa bağlı kredi sözleşmesi söz konusu olur. Konut finansmanı sözleşmesi ile konut tedarikine ilişkin sözleşme arasındaki bu yakın bağıllık, iki sözleşmenin de bir bütün olarak değerlendirilmesi sonucunu doğurur. Dolayısıyla konutun gereği gibi ifa edilmemesi durumunda tüketicinin, satıcıya karşı kullanacağı haklarına bağlı olarak konut finansmanı kuruluşuna karşı da ödemeleri durdurma veya azaltma hakkı vardır. Örneğin taşınmazdaki bir ayıp nedeniyle tüketici bedel indirimi hakkını kullanmışsa konut finansmanı kredisi de bu oranda indirilir ve ödeme planı değiştirilir. Tüketici eğer sözleşmeden dönmeyi tercih etmişse, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı ve konut finansmanı kuruluşu müteselsil olarak sorumludur. Bağlı kredi sözleşmesi, tüketiciye tanınmış olan cayma süresi geçtikten sonra geçerlilik kazanacak olup, cayma hakkı süresi içerisinde tüketiciden faiz, komisyon, yasal yükümlülük gibi isimler başta olmak üzere hiçbir masraf ta talep edilmemesi gerekmektedir. Böylece, cayma hakkını kullanan tüketicinin satıcıya ödemiş olduğu bedeli geri alamama riski ve krediye ilişkin masraf ve faiz gibi yükümlülükleri ödeme zorunluluğu ortadan kaldırılmıştır. Örneğin, 100.000 TL bağlı kredi kullanan tüketici, satıcı ile imzaladığı ön ödemeli konut satım sözleşmesinden onuncu gün caymak istediğinde her ne kadar bağlı krediyi kullandığı kuruluşlara yazılı bildirimde bulunsu da satıcıdan bu süre içerisinde ödemiş olduğu bedeli geri alamama dolayısıyla krediyi geri ödeyememe ihtimali bulunmaktadır. Bu nedenle, bağlı kredi sözleşmelerinin ondört günlük cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girmesi öngörülmüştür.

Üçüncü fıkra gereği cayma hakkının kullanılması halinde tüketici, satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, on gün içerisinde edinimlerini iade etmelidir.

MADDE 44- Ön ödemeli konut satışı sözleşmelerinde tüketiciyi korumaya yönelik diğer bir düzenleme konutun devir veya teslim süresinin sınırlandırılmasıdır. Bu şekilde tüketicinin uzun yıllar ödeme yapıp hiçbir edim elde etmemesi ihtimali engellenmek istenmiştir. Devir veya teslim süresi piyasa şartları da dikkate alınarak otuz altı ayla sınırlandırılmıştır.

Devir veya teslim için asıl olan tüketiciye kat mülkiyeti tapusunun verilmesidir. Ancak, piyasa şartlarında bazı durumlar nedeniyle tüketiciye kat mülkiyeti tapusu verilmese bile fiili olarak konut teslim edilebilmektedir. Tüketici zilyetliği devredilen bu konutu kullanabilmekte olduğu için otuzaltı ay olan teslim veya devir süresi hesaplanırken bu durumda dikkate alınmalıdır. Ancak zilyetliğin devri ile birlikte kat irtifak tapusunun da tüketiciye verilmesi gerekmektedir. Ancak, bu husus konutun sözleşmede belirlenen zamanda veya nitelikte teslim edilmemesi halindeki tüketicilerin haklarını aramalarının önünde bir engel olarak yorumlanmamalıdır.

MADDE 45- İsviçre Borçlar Kanunun 227/f maddesi örnek alınarak tüketiciye tanınan diğer bir imkân, konutun devir ve teslim edilmesine kadar herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkıdır. Kuşkusuz bu hallerde satıcıyı korumak açısından tüketicinin bir dönme cezası ve konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masrafları ödemesi sözleşme ile kararlaştırılabilir. Fakat kararlaştırılacak olan dönme cezası en fazla toplam satış bedelinin %2'si oranında istenebilecektir.



İkinci fıkra hükümlerine göre dört olasılıkta dönme cezası ödemeksizin sözleşmeden dönülmesi mümkündür.

- Bunlardan ilki, tüketici, satıcı edimlerini hiç yada gereği gibi yerine getirmediği için sözleşmeden dönerse pek tabi olarak sözleşmeden dönme cezası ödemeyecektir.

- İkincisi, konutun devir ve teslim edilmesinden önce tüketicinin ölmesi halinde mirasçılarının dönme hakkıdır. İhtiyaç duyup duymadıkları meçhul bir edim için mirasçıların geleceğe dönük olarak yükümlendirilmesi doğru bulunmamıştır.

- Üçüncü ihtimal ise tüketicinin kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesidir. Burada da tüketicinin maddi imkânları son derece kısıtlanmış olmasına rağmen gelecekte kavuşacağı bir edim için ödemelere devam etme yükümlülüğü altında bırakılması engellenmek istenmiştir.

- Dördüncü ihtimal ise sözleşmenin yerine olağan koşullarla yapılacak bir taksitle satış sözleşmesinin konulmasına ilişkin tüketici önerisinin satıcı tarafından kabul edilmemesi halidir.

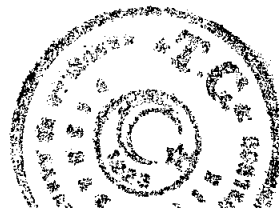
Üçüncü fıkraya göre sözleşmeden dönülmesi halinde tüketiciye iade edilmesi gereken tutarın ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgenin, satıcı tarafından dönme bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç doksan gün içerisinde geri verilmesi gerekmektedir. Tüketiciye sözleşmenin teslim tarihinden itibaren on dört gün içinde cayma hakkı, konutun devir ve teslim tarihine kadar ise sözleşmeden dönme hakkı tanınmıştır. Tüketicinin, bu haklarını kullanması halinde satıcı da yükümlülüklerini yerine getirir ise tüketici konutu pek tabi olarak satıcıya devir veya teslim etmek zorunda olacaktır. Satıcının bu yükümlülüğü yerine getirdiği tarihten itibaren tüketici konutu devralmış ise on gün içinde de bu konutu satıcıya devredecektir.

MADDE 46- Madde ile, Bakanlığın bir yönetmelik çıkararak sözleşmenin zorunlu içeriği, cayma, sözleşmeden dönme, tüketici ve satıcının hak ve yükümlülükleri gibi detayları belirleyeceği hüküm altına alınmıştır.

MADDE 47- 4077 sayılı Kanunda Kapıdan Satışlar başlığıyla düzenlenen hüküm başlığıyla birlikte "İşyeri dışında yapılan sözleşmeler olarak değiştirilmiş" ve 25/10/2011 tarihli Tüketici Haklarına İlişkin 2011/83/EU sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesine uyumlu hale getirilmiştir. İşyeri dışında yapılan sözleşmelerde sorun, tüketicinin hiçbir şekilde sözleşme akdetmeyi düşünmediği bir ortamda sözleşme kurmaya ikna ediliyor olmasıdır. Satıcı ve sağlayıcılar genelde tüketicinin bilgisizliğinden ve ortamın yarattığı şaşkınlıktan faydalanarak bu agresif pazarlama yöntemi sayesinde tüketicileri aslında hiç yapmayı düşünmedikleri sözleşmeler kurmaya yönlendirmektedir. Bu tür sözleşmelerde satıcının ziyaretini tüketicinin isteyip istemediğinden bağımsız olarak tüketiciler psikolojik baskı altında olabilmekte ve istemedikleri bir durumyla karşı karşıya kalabilmektedirler.

Birinci fıkroda işyeri dışında yapılan sözleşmelerin neler olduğu sıralanmıştır. İşyeri dışında yapılan sözleşmeler üç durumda ortaya çıkmaktadır.

İlk olasılık teklifin tüketici veya satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılmasına bakılmaksızın tarafların fiziksel varlığında, satıcı veya sağlayıcının işyeri dışında örneğin tüketicinin işyerinde veya bir konutta sözleşme kurulmasıdır. Tüketici kural olarak ne işyerinde, ne kendi konutunda, ne de ziyaret ettiği başka bir konutta sözleşme kurmayı düşünmez. Ancak istisnai olarak tüketicinin, satıcı veya sağlayıcı ile önceden işyerinde veya konutunda buluşmayı kararlaştırdığı hallerde artık beklenmezlik durumu ortadan kalkar. Örneğin, musluk tamiri veya balkonun boyanması için sağlayıcının konuta gelmesi ve sözleşme görüşmelerinin burada yapılması normaldir. Veya tüketicinin işinde bu görüşmeyi yapmak istemesi halinde de bir kapı önü işleminin varlığından bahsedilemez. Sorun,



tüketicinin hiçbir sözleşme ilişkisi kurmayı düşünmediği anda satıcı veya sağlayıcıyı karşısında bulmasıdır.

Uygulamada karşılaşılan diğer bir pazarlama tekniği, tüketiciyle, satıcı veya sağlayıcının işyeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında satıcı veya sağlayıcının işyerinde veya uzaktan iletişim araçları kullanılarak kurulan sözleşmelerdir. Burada önemli olan tüketicinin olağan bir değerlendirme yapmasına fırsat verecek bir zaman olmadan işyeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında satıcı veya sağlayıcının işyerinde veya uzaktan iletişim araçları kullanılarak kurulan sözleşmelerdir. Ancak bir satıcı veya sağlayıcı tüketiciden kesinlikle herhangi bir taahhüt almadan sadece bir önlem almak veya bir tahmin vermek amacıyla tüketicinin evine gider, bu ziyaretten daha sonraki bir zamanda satıcı veya sağlayıcının işyerinde veya uzaktan iletişim araçlarıyla kurulan sözleşmeler ise bu kapsamda sayılmayacaktır. Şayet tüketicinin sözleşme doldurulmadan önce satıcı veya sağlayıcının tahminini/teklifini reddedecek kadar bir zamana sahipse bu tür sözleşmeler satıcı veya sağlayıcının tüketiciyle işyeri dışında görüşmesinin hemen sonrasında işyerinde veya uzaktan iletişim aracı vasıtasıyla sözleşme kurması olarak değerlendirilmemesi gerekir.

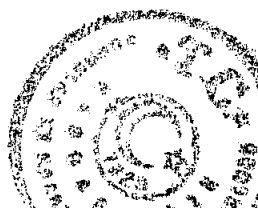
İşyeri dışında yapılan sözleşmelerin üçüncü türü ise tüketicilerin bir gezi çerçevesinde aniden belirli sözleşmeler kurma yönünde icaplarla karşılaşmasıdır. Örneğin İngilizce kitap seti satan bir satıcının bu kitap setinin tanıtımı amacıyla düzenlediği bir gezi esnasında tüketicilerle sözleşme imzalanmasıdır.

İkinci fıkrada işyeri dışında satışın kimler tarafından yapılabileceği düzenlenmiştir. Ülkemizde işyeri dışında yapılan sözleşme kurularak tüketicilerin ciddi şekilde istismar edilmesi nedeniyle, Tasarıda, işyeri dışında yapılan sözleşme kurma yetkisi ancak sınırlı bazı kişilere verilmiştir. Bu yetki; sadece Bakanlık tarafından belge verilmiş satıcı veya sağlayıcılara verilecektir. Bu belgeye sahip olmayan satıcı veya sağlayıcılar tarafından kurulan sözleşmelerde tüketici cayma hakkını kullanmak için herhangi bir süre ile bağlı olmayacak, şayet tüketici cayma hakkını kullanmak isterse bu hakkını sözleşmenin kurulduğu andan itibaren en geç bir yıl içinde kullanması gerekecektir. Aksi takdirde tüketici cayma hakkını kullanamayacaktır.

Üçüncü fıkrada sözleşme öncesi bilgilendirmeye ilişkin hususlar düzenlenmiştir. İşyeri dışında yapılan sözleşme de tüketicinin suiistimallere karşı korunması açısından başvuru olan ilk yöntem, sözleşmenin kurulmasına ilişkin iradesini açıklamadan önce Bakanlıkça belirlenecek bir dizi hususta açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirilmesi zorunludur. Bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirildiğini ispat yükü satıcı veya sağlayıcıdadır.

Dördüncü fıkra ile sözleşmenin şekil şartına ilişkin düzenleme yapılmıştır. İşyeri dışında yapılan sözleşmelerin yazılı olarak kurulması zorunlu hale getirilmiş ve bu şarta uyulmadığı takdirde de sözleşmenin geçerlilik kazanmayacağı hüküm altına alınmıştır. Bu hükme paralel olarak şekil şartına uyulmayan sözleşmeler Türk Borçlar Kanununun 12 nci maddesinde yer alan “Kanunda sözleşmeler için öngörülen şekil, kural olarak geçerlilik şeklidir. Öngörülen şekle uyulmaksızın kurulan sözleşmeler hüküm doğurmaz.” hükmü gereği de tüketiciler açısından geçerli bir sözleşme olmayacaktır. Geçerli sözleşme olmadığı için tüketiciler cayma hakkı için on dört günlük süre ile de bağlı olmayacaklardır. Sözleşmenin tüketici tarafından imzalanmış olması, imza tarihinin tüketicinin kendi el yazısı ile yazılması, bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye teslim edilmesi ve mal veya hizmetin tüketiciye teslim edilmesi zorunluluğu getirilmiştir. Buna ilişkin ispat satıcı veya sağlayıcıya ait olacaktır. Bu yükümlülükler yerine getirilmediği takdirde tüketici on dört günlük cayma süresi ile bağlı olamayacaktır. Şayet tüketici cayma hakkını kullanmak isterse bu hakkını sözleşmenin kurulduğu andan itibaren en geç bir yıl içinde kullanması gerekecektir.

Beşinci fıkra ise cayma hakkına ilişkindir. İşyeri dışında yapılan sözleşmelerde tüketicinin korunması için kabul edilen diğer çözüm ise, tüketiciye on dört gün içerisinde bu sözleşmeden cayma hakkı verilmesidir. Hiç beklemediği bir anda sözleşme kurmak zorunda



kalan tüketici, dilerse bu sözleşmeden hiçbir maddi yükümlülük altına girmeden kurtulabilecektir. Ondört günlük cayma süresi içerisinde satıcı veya sağlayıcı tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Uygulamada özellikle bazı şirketlerin işyeri dışında yapılan sözleşmeler akdetmesi, tüketicilerden tahsilat yapması ve daha sonra cayma hakkının kullanılmasında zorluk çıkarması nedeniyle sözleşmenin kurulması sonrasında tüketicinin cayma hakkını kullanıp kullanmayacağını belli olması aşamasına kadar tüketiciden bir ödeme talep edilmesi yasaklanmıştır. Tüketicinin cayma hakkını kullanabilmesi için satıcı veya sağlayıcıya sözleşmeden caydığını bildirmesi gerekir. Bunun yanı sıra bildirimin satıcı veya sağlayıcıya varması veya onun tarafından öğrenilmiş olması aranmaz.

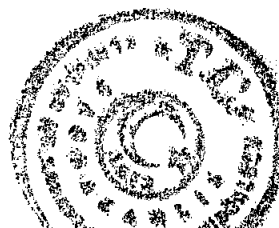
İşyeri dışından yapılan satışlar, muayene ve tecrübe koşullu yapılan satış olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle de tüketici malın mutad/olağan bir şekilde kullanmasından kaynaklanan (fotoğraf makinesi ile fotoğraf çekilmesi, tencere seti ile yemek pişirilmesi, tansiyon aletinin kullanılması gibi) değişiklik ve bozulmalardan sorumlu olmayacaktır.

Altıncı fıkra cayma hakkına ilişkin ondört günlük sürenin hangi hallerde bir yıla uzayacağına ilişkin düzenleme yapılmıştır. Satıcı veya sağlayıcı tüketiciyi cayma hakkı konusunda gereğince bilgilendirmemişse veya Kanunda ve ilgili yönetmelikteki yükümlülüklerini yerine getirmez ise cayma hakkına ilişkin süre işlemeye başlamaz ve tüketici bir yıl içerisinde cayma hakkını kullanabilir. Satıcı veya sağlayıcı bu eksikliği sözleşmenin kurulmasından sonraki bir safhada giderirse o zaman ondört günlük süre o tarihten itibaren işlemeye başlayacaktır. Yani satıcı veya sağlayıcının, yükümlülüklerini yerine getirmemesi ve cayma hakkı konusunda tüketiciyi bilgilendirmemiş olmasının yaptırımı, tüketicinin bir yıl içerisinde cayma hakkını kullanabilmesidir. Cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiği konusunda ispat yükü satıcı veya sağlayıcıdadır.

Yedinci fıkra yönetmelik yetkisine ilişkindir. Bakanlık, işyeri dışında yapılan sözleşmelerin zorunlu içeriği, hangi sözleşmelerin kapsam dışında tutulacağı ile tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat, satış yapacaklarda aranacak nitelikler ile diğer uygulama usul ve esaslarını yönetmelikle belirleyecektir.

MADDE 48- Mesafeli sözleşmeler de, aynı işyeri dışında yapılan sözleşmeler gibi tüketici açısından bazı riskler içermektedir. İşyeri dışında yapılan sözleşmelerde belirleyici özellik, tarafların, mağaza gibi olağan sözleşme kurma mekânları dışında fiziksel olarak karşılaşmasıyken mesafeli sözleşmelerde belirleyici özellik, tarafların hiç karşılaşmamasıdır. Evinden telefon, internet, mektup gibi vasıtalarla sözleşmeyi kuran tüketici, satıcı veya sağlayıcının yüzünü dahi görmemektedir. Nitekim bu tür sözleşmelerde sorun genelde çok düşünülmeden, sözleşmeye ve edime ilişkin ayrıntılar hakkında yeterli bilgi sahibi olmadan, piyasada sunulan aynı türden mal veya hizmete ilişkin sözleşme koşulları ile karşılaştırma yapmadan, mal hiç görülmeden satım sözleşmesi akdediliyor olmasıdır. Dolayısıyla bu hallerde de bilgi eksikliğinin giderilmesi için 25/10/2011 tarihli Tüketici Haklarına İlişkin 2011/83/EU sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesine uyumlu olarak tüketicinin sözleşme ve edim hakkında aydınlatılması ve kendisine bir cayma hakkının verilmesi uygun görülmektedir.

Birinci fıkra mesafeli sözleşmelerin tanımı yapılmıştır. Mesafeli sözleşme, gerek malların gerekse hizmetlerin, uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında sözleşmenin kurulduğu an da dâhil olmak üzere sözleşmenin kurulduğu ana kadar uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle tarafların fiziksel varlığı olmaksızın kurulan sözleşmedir.



Bu tanım aynı zamanda tüketicinin sadece mal veya hizmetler hakkında bilgi toplamak amacıyla bir satıcı veya sağlayıcının işyerini ziyaret etmesinin ardından uzaktan bir iletişim aracı vasıtasıyla sözleşmeyi müzakere ettiği ve kurduğu durumları da kapsar. Bu durumun tam tersine satıcı veya sağlayıcının işyerinde müzakere edildikten sonra uzaktan bir iletişim aracı kullanılarak kurulan bir sözleşme mesafeli sözleşme olarak kabul edilmez. Bir sözleşme uzaktan iletişim araçlarıyla başlatılırsa, fakat sonunda satıcı veya sağlayıcının işyerinde kurulursa bu da mesafeli sözleşme olarak kabul edilmez. Benzer şekilde mesafeli sözleşme kavramı bir profesyonelden hizmet almak amacıyla tüketici tarafından uzaktan iletişim araçları vasıtasıyla rezervasyon yapılması durumunu kapsamaz. Örneğin saç tıraşı olmak için berberin aranarak rezervasyon yapılması.

Bu tür bir sözleşmenin kabulü için belirleyici olan birden fazla unsur vardır. Öncelikle satıcı veya sağlayıcının mal ve hizmetlerini uzaktan pazarlamak üzere sistemini düzenlemiş olması gerekir. Yani uzaktan pazarlamaya yönelik bir organizasyonunun var olması aranır. Satıcı veya sağlayıcının aynı zamanda mağazasında mal veya hizmetlerini sunuyor olması bu noktada bir fark yaratmaz. İki pazarlama tekniğinin bir birinin yanı sıra kullanılması mümkündür. Önemli olan uzaktan pazarlamanın tek seferlik, istisnai bir durum olmamasıdır. İkinci unsur, tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasındaki sözleşmenin mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, internet gibi bir uzaktan iletişim aracının kullanılması suretiyle akdedilmiş olmasıdır. Yani sözleşmenin, tüketici ile satıcı veya sağlayıcının fiziksel varlığı olmaksızın kurulmuş olması gerekir.

İkinci fıkraya göre mesafeli sözleşmelerde tüketicinin, sözleşme veya herhangi bir teklifle bağlanmadan önce Bakanlıkça belirlenecek hususlarda ve özellikle herhangi bir siparişi onayladığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda açık, anlaşılır bir şekilde bilgilendirilmesi gerekmektedir. Herhangi bir uyuşmazlık çıktığında bu bilgilendirmenin yapıldığını ispat etme yükümlülüğü satıcı veya sağlayıcıda olacaktır.

Üçüncü fıkra da mesafeli satışların ifa edilmesi düzenlenmiştir. Mesafeli satışlarda tüketicilerin yaşadığı problemlerin başında sipariş ettikleri mal veya hizmetlere satıcı veya sağlayıcıların taahhüt ettiği sürede ulaşamamaları gelmektedir. Bu nedenle her halükarda otuz günü aşmamak kaydıyla satıcı veya sağlayıcıların taahhüt ettiği süre içerisinde edimini yerine getirmesi zorunlu kılınmış olup, aksi bir durumda tüketicinin sözleşmeyi feshedebileceği düzenleme altına alınmıştır.

Dördüncü fıkra da mesafeli sözleşmelerden cayma hakkı düzenlenmiştir. Buna göre tüketici ondört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin mesafeli sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Bu sürenin ne zaman başlayacağı yönetmelikle düzenlenecek olup, tüketicinin bu süre içerisinde cayma talebini satıcı veya sağlayıcılara iletmesi yeterlidir. Ayrıca bildirimin satıcı veya sağlayıcılara varması veya onun tarafından öğrenilmiş olması şartı aranmaz. Cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat yükü satıcı veya sağlayıcılardadır. Tüketici cayma hakkı konusunda detayları ve şekli Bakanlık tarafından yönetmelikle belirlenecek hususlarda gerektiği şekilde bilgilendirilmez ise cayma hakkına ilişkin süre işlemeye başlamaz ve tüketici bir yıl içerisinde cayma hakkını kullanabilir. Satıcı veya sağlayıcı bu eksikliği sözleşmenin kurulmasından sonraki bir safhada giderirse o zaman ondört günlük süre o tarihten itibaren işlemeye başlayacaktır. Yani satıcı veya sağlayıcının, cayma hakkı konusunda tüketiciyi bilgilendirmemiş olmasının yaptırımı, tüketicinin bir yıl içerisinde cayma hakkını kullanabilmesidir. Tüketici malın mutad/olağan bir şekilde kullanmasından kaynaklanan değişiklik ve bozulmalardan sorumlu olmayacaktır.

Beşinci fıkra da özellikle internet ortamında oluşturdukları sistem üzerinden satıcı veya sağlayıcıların mal ve hizmet satışına aracılık edenlerin sorumlulukları düzenleme altına alınmıştır. Uygulamada satıcı veya sağlayıcılar dışında onlara aracılık eden üçüncü kişiler, oluşturdukları sistem çerçevesinde satıcı veya sağlayıcıların mal veya hizmetlerinin mesafeli yöntemle tüketicilere ulaşmasına aracılık etmekte, aynı zamanda satıcı veya sağlayıcı adına



tüketiciden mal veya hizmetlerin bedelini de tahsil etmektedirler. Bu durumda bu kişilerde satıcı veya sağlayıcılar gibi tüketicilere karşı bu maddede yazan hususlardan dolayı sorumlu olacaklardır. Ancak bedel tahsil etmeden sadece satıcı veya sağlayıcılar ile tüketicilerin iletişime geçmelerine aracılık eden ve genellikle yer sağlayıcı niteliğine haiz olan internet siteleri bu fıkra hükümlerine tabi olmayacaktır.

Altıncı fıkraya göre, mesafeli sözleşmelere ilişkin uygulama usul ve esaslarını, özellikle kapsam dışı sözleşmeler, tüketicinin ve satıcı veya sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat gibi hususları Bakanlık tarafından yönetmelik ile belirlenecektir.

MADDE 49- Doğası gereği maddi olmayan finansal hizmetler özellikle mesafeli yönden satılmaya uygundurlar. Elektronik ticaret gibi finansal hizmetlerin mesafeli satışına ilişkin yeni tekniklerin kullanılmasında, finansal hizmetlerin mesafeli satışına ilişkin yasal çerçeve oluşturulmalı ve tüketici güveni artırılmalıdır. Bu madde finansal hizmetlere ilişkin tüketici güvenliğini artırmak amacıyla yazılmıştır. Tasarının 48 inci maddesinde düzenlenen mesafeli sözleşmelerde olduğu üzere, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde de belirleyici özellik, tarafların fiziki olarak hiç karşılaşmamasıdır. Nitekim bu tür sözleşmelerde sorun genelde çok düşünülmeden, sözleşmeye ve edime ilişkin ayrıntılar hakkında yeterli bilgi sahibi olmadan, piyasada sunulan aynı türden hizmetlere ilişkin sözleşme koşulları ile karşılaştırma yapmadan akdediliyor olmalarıdır. Dolayısıyla bu hallerde de bilgi eksikliğinin giderilmesi için tüketicinin sözleşme ve edim hakkında aydınlatılması ve kendisine bir cayma hakkının verilmesi uygun gözükmemektedir. Nitekim Avrupa Topluluğu, mesafeli sözleşmelere ilişkin ilk Yönergesini 1997 yılında yayınlamış (97/7/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi); finansal hizmetleri kapsamayan bu yönergeyi takiben 2002 yılında finansal hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına ilişkin olarak ikinci bir yönerge kabul etmiştir (90/619/AET, 97/7/AT ve 98/27/AT sayılı Yönergeleri Değiştiren 2002/65/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi). Tasarının 64 üncü maddesi ve bu maddeye ilişkin olarak çıkarılacak yönetmelik 2002/65/AT sayılı yönergeyi iç hukukumuzda aktarmak amacına da hizmet etmektedir.

Birinci fıkrada, finansal hizmetlerin ve finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerin tanımı yapılmıştır. Finansal hizmetlerin tanımına her türlü banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım ve ödeme gibi tüm finansal hizmetler girmektedir. Bu tür bir sözleşmenin kabulü için belirleyici olan birden fazla unsur vardır. Öncelikle sağlayıcının hizmetlerini uzaktan pazarlamak üzere sistemini düzenlemiş olması gerekir. Yani uzaktan pazarlamaya yönelik bir organizasyonunun var olması aranır. Sağlayıcının aynı zamanda banka şubesi, sigorta acentası gibi mekanlarda hizmetlerini sunuyor olması bu noktada bir fark yaratmamaktadır. İki pazarlama tekniğinin bir birinin yanı sıra kullanılması mümkündür. Önemli olan uzaktan pazarlamanın tek seferlik, istisnai bir durum olmamasıdır. İkinci unsur, tüketici ile sağlayıcı arasındaki sözleşmenin mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, internet gibi bir uzaktan iletişim aracının kullanılması suretiyle akdedilmiş olmasıdır.

İkinci fıkrada, bu tip sözleşmelerde tüketicinin, sözleşmenin kurulmasına ilişkin iradesini açıklamadan önce bilgilendirilmesi zorunluluğu getirilmiştir. Sözleşme öncesinde bilgilendirme, cayma hakkı ve ayrıntıları Bakanlıkça belirlenecek diğer hususlarda, açık, anlaşılır ve kullanılan iletişim araçlarına uygun bir şekilde gerçekleşmelidir. Sözleşme öncesi bilgilendirmenin yazılı olması zorunluluğu yoktur. Ancak bu bilgilendirmenin ticari amaçla yapıldığının anlaşılır olması gerektiği gibi, sesli iletişim araçlarının kullanıldığı hallerde satıcı veya sağlayıcının kimliğinin her görüşmenin başında belirtilmesi zorunludur. Bu şekilde tüketiciye dilerse görüşmeyi hemen sonlandırması imkânı verilmektedir. Tüketicinin



sözleşmenin kurulmasına dair kabul beyanı, kullanılan iletişim araçlarına uygun olarak fiziki veya elektronik ortamda tespit veya kayıt edilir. Bu andan itibaren sözleşme kurulmuş sayılır.

Üçüncü fıkra, sağlayıcının ayrıca, sözleşmenin bütün şartlarını ve Bakanlıkça belirlenecek diğer hususları kâğıt ortamında yazılı olarak ya da tüketicinin ulaşabileceği diğer bir kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye ileterek teyidini alması zorunluluğu getirilmektedir. Burada sözleşmenin geçerliliğine dair yazılı bir şekil şartı söz konusu değildir. Önem taşıyan nokta sadece, tüketicinin edinmemiş olduğu bilgileri yazılı olarak edinmesidir. Ancak internet aracılığıyla yapılan işlemlerde yazılı bir belge yerine, ilgili bilgilerin tüketicinin her an ulaşabileceği şekilde kalıcı bir saklayıcı yüklenmesi de yeterli sayılmaktadır. Örneğin tüketicinin bilgisayarına, bir diskete veya cep telefonuna yüklenmesi de mümkündür. Önemli olan, tüketicinin bu bilgilere istediği an daha ileriki bir tarihte yeniden ulaşabilmesidir. Bu yükümlülük, tüketicinin sözleşmeyi kuran irade beyanını yöneltmesinden önce veya tüketicinin talebi üzerine yazılı bilgilendirmeye elverişli olmayan bir uzaktan iletişim aracı kullanılarak sözleşmenin kurulması halinde, sözleşmenin kurulmasından hemen sonra yerine getirilmelidir.

Dördüncü fıkra gereği bankacılık, sigortacılık gibi hassas bilgilerin yer aldığı finansal hizmetlerin mesafeli satışında tüketiciler istedikleri takdirde sözleşmeleri devam ettiği süreçte sözleşme şart ve koşullarını ücretsiz bir şekilde kâğıt ortamında isteyebilecektir. Aynı zamanda herhangi bir uzaktan iletişim aracı kullanan tüketici finansal hizmetin niteliğiyle bağdaşması halinde bu uzaktan iletişim aracını değiştirme hakkına da sahip olacaktır. Örneğin telefon bankacılığını kullanan bir tüketici daha sonra bu hizmeti almaktan vazgeçerek internet bankacılığı hizmeti almaya başlayabilecektir.

Beşinci fıkra, mesafeli sözleşmelerde olduğu gibi finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde de tüketicinin on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahip olduğu hüküm altına alınmıştır. Ancak sigorta sözleşmelerinde Türk Ticaret Kanununda yer alan, bireysel emeklilikte ise bireysel emeklilik mevzuatında yer alan tüketici lehine olan cayma süreleri uygulanacaktır. Dolayısıyla Kanunda da bu istisnai düzenleme benimsenmiştir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin on dört veya duruma göre sigorta ve bireysel emeklilik sözleşmelerinde ise ilgili mevzuatta yer alan süreler içerisinde kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yöneltilmiş olması yeterlidir. Ayrıca bildirimin sağlayıcıya varması veya onun tarafından öğrenilmiş olması aranmaz. Cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat yükü sağlayıcıdadır.

Altıncı fıkra, tüketicinin finansal hizmetlerin mesafeli sözleşmelerini sona erdirmeye talebini istediği uzaktan iletişim aracılığıyla iletebilmesi hakkı tanınmıştır. Böylelikle, sağlayıcıların sözleşmenin sona erdirilmesi hususunda tüketicileri belirli bir uzaktan iletişim aracını kullanmaları hususunda zorlamasının önüne geçilecektir. Bununla paralel bir şekilde tüketiciler hangi yöntemle sözleşme kurmuş ise (internet, telefon, elektronik posta vb) sözleşmenin sona erdirilmesi için bu yöntemden daha ağır bir yöntemle zorlanamayacaktır.

Yedinci fıkra, Bakanlığın, finansal hizmetlerin mesafeli sözleşmelerine ilişkin uygulama usul ve esaslarını, özellikle kapsam dışı sözleşmeler, kartla ödeme, tüketicinin ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, kartla ödeme, cayma hakkı, gibi hususları yönetmelik ile belirleyeceğine ilişkin düzenleme yapılmıştır.

MADDE 50- Bu madde ile 4077 sayılı Kanunun “devre tatil” başlıklı 6/B maddesi, başlığı ile birlikte yeniden düzenlenmiştir.

Bu düzenlemenin temelini 14/1/2009 tarihli 2008/122/AT sayılı Devre Tatil, Uzun Süreli Tatil Ürünü, Yeniden Satım ve Değişim Sözleşmelerinin Belirli Yönleri Açısından Tüketicinin Korunması Hakkında Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi



oluşturmaktadır. Söz konusu yönerge uzun yıllardır tartışılan ve 94/47/AT yönergesinin yeniden düzenlenmiş halidir ve maksimum uyum gerektiren bir yönerge dir.

Birinci fıkrada, yönergeye paralel olarak devre tatil sözleşmesi tanımlanmıştır. Bir yıldan uzun süre için yapılan ve bu süre zarfında, yıl içinde, birden fazla dönem için bir veya daha fazla gecelik konaklamaya imkân veren sözleşmeler devre tatil sözleşmesi olarak tanımlanmıştır.

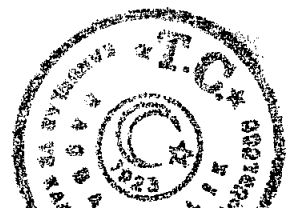
İkinci fıkrada devre tatil sözleşmeleri ile sağlanan hakkın şahsi veya ayni bir hak olmasının fark yaratmadığı vurgulanmıştır. Günümüzdeki sektör uygulamalarına bakıldığında, çok farklı hukuki yapılar içinde bu hakkının verildiği görülmektedir. Dolayısıyla tanımın bütün bu olası halleri kapsayacak şekilde geniş tutulması önem taşımaktadır. Örneğin, devre mülkler, yat ve gemiler gibi gecelik konaklama imkânı veren her türlü ürün bu kapsamda değerlendirilmektedir. Ülkemizde devre tatil sözleşmelerinde tüketiciler zaman zaman problemler yaşamaktadır. Tıpkı ön ödemeli konut satışı gibi devre tatiller de maket üzerinden satılabilmektedir. Bu açıdan tüketicilere bir güvence olması hasebiyle Belediyeden alınacak yapı (inşaat) ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli devre tatil sözleşmesi imzalanması yasaklanmıştır.

Diğer taraftan mevcut Kanunda bu güne kadar hiç düzenlenmemiş olan ve devre tatil sözleşmeleri gibi bir yıldan uzun süre için kurulan, ancak tüketicilere sözleşme süresince konaklamaya veya konaklama ile birlikte seyahat veya diğer hizmetlerin beraber sunulduğu durumlara ilişkin indirim veya diğer tür menfaatlerden faydalanma hakkı veren uzun süreli tatil ürünleri sözleşmeleri de bu madde kapsamı dâhilinde değerlendirilecektir. Bu tür uygulamalar basit anlamda tatil kavramından farklı olup örneğin bir otelde gecelik konaklama için indirim veya özel bir ücret sağlayan veya konaklama ile birlikte belirli hizmetlerden sözleşme süresince ücretsiz faydalanmayı sağlayan ülkemizde de hâlihazırda çok yaygın olmamakla birlikte uygulamada olan “tatil kulübü üyeliği ” indirim kartı veya üyelik kartı benzeri tatil ürünlerine ilişkin sözleşmelerdir. Ancak burada önemle üzerinde durulması gereken husus, bu hizmetlerin konaklamayı da içermesi durumudur ve bu hallerde de madde hükümleri uygulama alanı bulacaktır.

Dördüncü fıkrada, devre tatil, uzun süreli tatil ürünü ve bunlara ilişkin değişim veya yeniden satım sözleşmesi akdetmek isteyen tüketicilere sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce kâğıt üzerinde ya da tüketicinin ulaşabileceği kalıcı veri saklayıcısı ile ön bilgilendirme yapılması zorunluluğu getirilmiştir. Bu bilgilerin daha sonra sözleşmede yer alacağı dikkate alındığında bu sayede tüketicinin akdedeceği sözleşmenin içeriği, cayma hakkının varlığı, kullanımı ve sonuçları hakkında da önceden bilgilendirilmesi önem arz etmektedir. Özellikle dünyada oldukça yaygın olan, değişim hakkı ve yeniden satım sözleşmeleri madde kapsamına alınmıştır.

Beşinci fıkrada, mesafeli yoldan kurulanlar hariç olmak üzere tüketicinin sözleşme tarihini kendisinin atmasının satıcı veya sağlayıcılar tarafından sağlanması zorunlu kılınmıştır. Diğer taraftan akdedilen sözleşmenin bir nüshasının kâğıt üzerinde ya da tüketicinin ulaşabileceği kalıcı veri saklayıcısı tüketicisiye verilmesi zorunluluğu getirilmiştir. Adi yazılı şekilden daha ağır şekil koşulları öngören kanun hükümleri saklıdır. Örneğin kısmi süreli faydalanma hakkının yeri geldiğinde taşınmaz üzerindeki bir ayni hakka bağlanması da mümkün olduğundan (kat mülkiyeti gibi) bu sözleşmenin tapuda yapılması gerekeceği açıktır.

Altıncı fıkrada cayma hakkı düzenlenmiştir. Buna göre tüketici, tecrübe ve muayene ettiği tarihten itibaren ondört gün içinde hiçbir sebep göstermeksizin ve hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin cayma hakkını kullanabilir. Ondört günlük cayma süresi içerisinde satıcı veya sağlayıcı tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Uygulamada özellikle bazı şirketlerin sözleşmeler akdetmesi, tüketicilerden tahsilât yapması ve daha sonra cayma hakkının kullanılmasında zorluk çıkarması nedeniyle sözleşmenin kurulması sonrasında tüketicinin



cayma hakkını kullanıp kullanmayacağını belli olması aşamasına kadar tüketiciden bir ödeme talep edilmesi yasaklanmıştır. Bu maddede düzenlenen sözleşmelerin ve buna bağlı diğer sözleşmelerin cayma hakkının kullanılmasıyla birlikte sona ereceğine ilişkin düzenleme yapılmıştır.

Yedinci fıkraya göre, tüketicinin ödediği bedel kısmen veya tamamen satıcı veya sağlayıcı ile kredi veren arasındaki bir anlaşmaya dayanılarak bir kredi veren tarafından karşılanıyorsa, yani ortada bir bağlı kredi varsa, cayma hakkının kullanılması ile birlikte kredi sözleşmesi de hiçbir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü söz konusu olmaksızın kendiliğinden sona erecektir. Bu şekilde tüketicinin artık ihtiyaç duymadığı bir krediyi kullanmaya devam etmek zorunda kalması engellenmek istenmiştir.

Sekizinci fıkra, ayrıntıların ikincil mevzuatla düzenlenmesi konusunda Bakanlığa yetki verilmiştir.

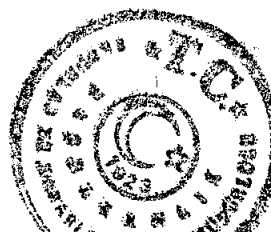
MADDE 51- Paket tur sözleşmelerine ilişkin bu madde, 13/6/1990 tarihli Paket Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara İlişkin 90/314/AET sayılı Konsey Yönergesi (ATRG 1990 L158/59) esas alınarak hazırlanmıştır. Bunun yanı sıra bu Yönergenin İsviçre hukukuna aktarılması amacıyla yürürlüğe konulan 18/6/1993 tarihli Paket Turlara İlişkin Federal Yasadan da (Bundesgesetz über Pauschalreisen - AS 1993 3152) faydalanılmıştır.

Birinci fıkra paket turun tanımına ilişkindir. Paket tur sözleşmelerinin tanımı AT Yönergesine uygun olarak revize edilmiştir. Buna göre paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından taşıma, konaklama ve bu hizmetlere bağlı veya bunların yan hizmeti niteliğinde 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 sözleşmelerdir. Tanımdan da anlaşılacağı gibi, sadece taşıma veya sadece konaklamaya ilişkin hizmetlerin sunuluyor olması halinde bir paket tur sözleşmesi söz konusu olmaz. Bu hallerde 4077 sayılı Kanunun ayıplı hizmete ilişkin düzenlemeleri ve Türk Borçlar Kanunu ve Türk Ticaret Kanununun ilgili hükümleri uygulama alanı bulur. Ancak bunlardan ikisinin birlikte veya bunlardan biri ile birlikte başka turizm hizmetlerinin (rehberlik, gezi, ören yeri ziyaretleri gibi) sunulduğu sözleşmeler paket tur sözleşmeleri olabilir. Fakat bunun için ek iki unsurun daha gerçekleşmiş olması gerekir: biri fiyatın toptan kararlaştırılmış olması; diğeri ise gezinin en az yirmidört saat sürmesi veya daha kısa olsa bile gecelik konaklamayı içermesidir.

İkinci fıkraya göre, paket tur nitelendirmesi açısından turun ayrıntılarının, paket tur düzenleyicisi, aracısı veya tüketici tarafından belirlenmiş olmasının bir önemi bulunmamaktadır. Bütün ayrıntılar tüketici tarafından belirlenmiş olsa bile, paket tur düzenleyicisi veya aracısının bu istemlere göre bir gezi organize etmesi ve bunu toptan bir fiyata tüketiciye sunması halinde de bir paket tur sözleşmesinden bahsedilir. Aynı zamanda, paket tur kapsamındaki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılması da bu madde hükümlerinin uygulanmasına engel teşkil etmeyecektir.

Üçüncü fıkra paket tur düzenleyicisinin Türkiye’de temsilcisinin bulunmaması halinde paket tur aracısının da bu maddenin uygulanması sırasında paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olacağı hususu düzenlenmiştir.

Dördüncü fıkra ön bilgilendirmeye ilişkindir. Diğer birçok sözleşmede olduğu gibi, paket tur sözleşmelerinde de paket tur düzenleyicisi veya aracısının sözleşme öncesinde tüketiciyi bilgilendirme yükümlülüğü vardır. Bu şekilde tüketicinin bilgi edinmiş bir şekilde sözleşme ilişkisine girmesi sağlanmak istenmiştir. Hangi konularda tüketicilerin bilgilendirileceği ve hazırlanacak broşürlerin ayrıntıları Bakanlık tarafından yönetmelik ile belirlenecektir.



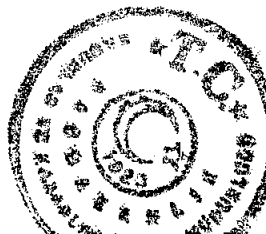
Beşinci fıkrada yazılı veya mesafeli akdedilen paket tur sözleşmelerinin bir nüshasının tüketicilere ya kâğıt ortamında ya da kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından iletilmesi zorunlu kılınmıştır.

Altıncı fıkrada paket turda değişiklik yapılmasının sonuçları düzenlenmiştir. Gezinin başlamasından önce sözleşmenin esaslı unsurlarından birisinin değiştirilmesi veya turun başlamadan önce iptal edilmesi halinde tüketicinin bu değişikliği veya paket tur düzenleyicisi tarafından sunulan alternatif bir turu kabul etme veya herhangi bir tazminat ödemek zorunda olmaksızın sözleşmeden dönme hakkı vardır. Özellikle gezi ile amaçlanan sonucun elde edilmesinin imkânsızlaştığı haller her zaman için esaslı sözleşme değişikliği olarak kabul edilecektir. Buna karşılık tüketiciyi etkilemeyecek, küçük değişiklikler açısından (örneğin otobüs kalkış saatinin yarım saat ertelenmesi) tüketicinin herhangi bir talepte bulunması mümkün değildir. Sözleşmeden dönülmesi halinde ise paket tur düzenleyicisi veya aracısının, tüketicinin ödemiş olduğu bedeli en geç yedi gün içinde kendisine iade etmesi gerekmektedir.

Yedinci fıkra, paket tur sözleşmesinin ifasına başlanmasından sonra ortaya çıkan sözleşmeye aykırılıklara ilişkindir. Sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik nedeniyle tüketicinin farklı talepleri olabilir. Bunlardan ilki bedelin indirilmesini talep hakkıdır. Tüketicinin elindeki ikinci imkân ise, ifasına başlanmış olsa da paket tur sözleşmesinden dönmektir. Ancak bunun için paket tur düzenleyicisi veya aracısının gezi içinde önemli yer tutan bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya getiremeyeceğinin tespit edilmesi gerekir. Sadece tali bazı sorunlar yaşanması halinde sözleşmeden dönme hakkı kullanılamaz. Bunun için sözleşmeye aykırılığın esaslı olması gerekir. Eğer tüketici sözleşmeden dönerse paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer ve yapılmış olan ödemeleri de derhal iade etmesi gerekir. Fakat paket tur düzenleyicisi veya aracısı da o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için tüketiciden bir karşılık isteyebilir. Bu karşılık, tüketicinin sunulan edimlerden faydalanmasıyla orantılı olarak saptanacaktır. Eğer hiç faydalanmamışsa herhangi bir istem de olmayacaktır.

Sekizinci fıkra paket tur sözleşmesinin hiç veya gereği gibi yerine getirilmemesinin sonuçlarını düzenlemektedir. Paket tur sözleşmesinin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi halinde tüketicinin dönme, bedel indirimi veya farklı turlara katılma gibi haklarını kullanması onun doğmuş olan zararlarının karşılanmasını sağlamayacaktır. Bu amaca hizmet eden tazminat talebi sekizinci fıkrada düzenlenmiştir. Tüketicinin zararı farklı sebeplerden kaynaklanabilir. Örneğin oteldeki merdivenin yıkılması sonucu tüketici bir şahıs varlığı zararına uğramış olabilir. Bu durumda hastane ve tedavi giderleri kadar uygun bir manevi tazminatın ödenmesi de düşünülebilecektir. Taşıma sırasında gerekli önlemler alınmamış olduğu için tüketicinin çantası çalınmış veya unutulmuşsa tüketicinin uğradığı zarar bir malvarlığı zararı olarak tazmin ettirilebilecektir. Ancak bunların yanı sıra, başlı başına turun sözleşmeye aykırı ifası tüketicinin tatil zamanının boşa harcanmasına neden olmuşsa bu da bir tazminat borcu doğurur. Örneğin kalınan otelin hemen yanında bulunan bir gece kulübü nedeniyle yaşanan rahatsızlıklar; deniz kenarı denilen otelin denize iki saat araba mesafesinde olması nedeniyle denize girmek mümkün olmamış ise, tatil amacına ulaşmadığı için tüketici bir tazminat isteyebilir. Bu tazminat kalemi herhangi bir malvarlığı zararı doğmasından bağımsız olarak talep edilebilecektir.

Dokuzuncu fıkra paket turdan yararlanan tüketici dışındaki kişilerin, tüketici olarak kabul edileceğine ilişkindir. AT Paket Tur Yönergesi, paket tur katılımcısının ticari veya mesleki faaliyeti çerçevesinde hareket etmesi halinde de koruma ihtiyacının var olduğu görüşüyle bu Yönerge açısından bu tür kişilerinde bu madde ile tüketicilere sağlanan haklardan faydalanacağı düzenlenmiştir. Diğer taraftan bu niteliğe haiz kişiler paket turlarla ilgili yaşamış oldukları uyuşmazlıklarla ilgili bu Kanunla düzenlenmiş olan tüketici hakem heyetlerine ve tüketici mahkemelerine müracaat edebileceklerdir.



Onuncu fıkra ile Bakanlığa paket turlara ilişkin yönetmelik çıkarma yetkisi verilmiştir.

MADDE 52- Birinci fıkroda abonelik sözleşmelerinin tanımı yapılmıştır. Bu sözleşmeler, tüketiciye, belirli bir mal veya hizmeti edinmesini sağlayan sözleşmelerdir. Bu edinim sürekli olabileceği gibi düzenli aralıklarla da olabilir. Elektrik, su, doğalgaz, telefon, gazete ve dergi abonelikleri bu sözleşme türüne örnek olarak verilebilir.

İkinci fıkroda, yazılı veya mesafeli olarak akdedilen sözleşmelerin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketicilere verilmesi zorunlu kılınarak, tüketicilerin imzalamış oldukları sözleşmeler hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanmıştır.

Üçüncü fıkraya göre, belirli süreli abonelik sözleşmelerinin kendiliğinden uzayacağına ilişkin sözleşme şartları geçersiz kılınmaktadır. Uygulamada belirli süreler için kurulan abonelik sözleşmelerine bu sözleşmenin bir itiraz gelmemesi halinde aynı süre ile uzayacağına ilişkin hükümler konulabilmektedir. Bu durum zaman zaman tüketicilerin problemler yaşamasına sebebiyet vermektedir. Sözleşme tarihini hatırlamayan tüketici sözleşmeyi uzatmayacağına ilişkin iradesini satıcı veya sağlayıcılara iletmeyi unutabilmekte ve böylelikle sözleşmesi uzadığı için çeşitli problemler yaşayabilmektedir. Bunun önüne geçilmesi amacıyla ya sözleşme uzatma talebinin tüketiciden gelmesi ya da sözleşmenin bitmesinden önce satıcı ve sağlayıcıların sözleşmenin uzatılması talebini tüketicilere iletterek tüketicinin onayını almaları gerekecektir. Böylelikle tüketicilerin iradeleri ve bilgileri dışında sözleşmelerinin uzatılmasının önüne geçilmiş olunacaktır. Sözleşmenin kendiliğinden uzayacağına ilişkin onayın sözleşmenin kurulması sırasında veya sözleşmenin sona ermesinden çok önce alınması haksız şart olarak değerlendirilecektir.

Dördüncü fıkroda, abonelik sözleşmelerinin feshedilmesine ilişkin düzenleme yapılmıştır. Abonelik sözleşmeleri ile ilgili olarak uygulamada yaşanan en önemli sorun, bunlara ilişkin sözleşme koşulları arasında otomatik uzatma hükümlerinin bulunması veya sözleşme sürelerinin çok uzun tutulmasıdır. Dolayısıyla bu fıkroda tüketicilere belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmelerini diledikleri zaman feshetme hakkı verilmiştir. Diğer taraftan süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde de tüketiciye sözleşmeyi feshetme imkânı tanınmıştır. Fesih bildirimi kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla da yapılabilecektir. Uygulamada tüketiciler zaman zaman kolay bir şekilde sözleşme kurabilirken, kurdukları bu sözleşmeyi feshedebilmeleri satıcı veya sağlayıcılar tarafından zorlaştırılabilmektedir. Örneğin mesafeli yöntemle kurulan bir internet aboneliğinin feshedilmesi için sağlayıcının tüketiciyi merkez ofis veya şubelerine çağırması gibi. Bu husus tüketiciler açısından hem zaman kaybına neden olmakta hem de daha maliyetli olmaktadır. Bunun önüne geçilmesi için tüketicinin sözleşmeyi nasıl akdetmiş ise aynı yöntemle de sözleşmeyi feshedebilmesine olanak sağlayacak bir düzenleme yapılmıştır.

Beşinci fıkra abonelik sözleşmesinin sona erdirilmesine ilişkindir. Fesih beyanının hemen hüküm ifade etmesi sık sık satıcı ve sağlayıcıları zor durumda bırakacağı için bu bildirimin, satıcı veya sağlayıcılara ulaşmasından belirli bir süre sonra aboneliğin sonlandırılması kabul edilmiştir. Kural, fesih beyanının Bakanlık tarafından abonelik türlerine göre yönetmelikle belirleyeceği süreler içerisinde etkisini doğurmasıdır. Şayet satıcı veya sağlayıcılar bu süreler içerisinde aboneliği sonlandırmaz iseler tüketiciler bu süreden sonra mal veya hizmetten faydalanmış olsa bile bir ücret ödemek zorunda kalmayacaklar. Satıcı veya sağlayıcı fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren geçecek onbeş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan ücretin geri kalan kısmını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlü kılınmıştır.



Altıncı fıkra, tüketicilere kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla da fesih yapabilme imkânı getirildiği dikkate alındığında tüketicilerin hem yazılı hem de kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yapacağı fesih bildirimini ve talebi ile gerekli diğer işlemlerin yerine getirilmesi amacıyla satıcı veya sağlayıcıların gerekli tedbirleri almaya yönelik sistem kurmaları ve kesintisiz olarak açık tutmaları zorunlu tutulmuştur.

Yedinci fıkra ile Bakanlığa yönetmelik çıkarma yetkisi verilmiştir.

MADDE 53- Birinci fıkra, süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon kampanyalarının Bakanlık tarafından çıkarılacak yönetmelik ile belirlenen süreli yayıncılık amaçlarına uygun kültürel ürün ve hizmetlerle sınırlı olduğu düzenlenmiştir.

İkinci fıkra, günlük, haftalık ve daha uzun periyotlu süreli yayınların promosyon kampanyalarının süreleri belirlenmiştir. 4077 sayılı Kanunun 11 inci maddesinde yer alan; “Bu amaçla kampanya düzenlenmesi halinde, kampanya süresi altmış günü geçemez.” hükmü haftalık, aylık ve daha uzun süreli periyotlarla yayınlanan süreli yayınlara ait promosyon uygulamalarında altmış gün ifadesinin nasıl uygulanacağı konusunda tartışmalara sebebiyet verdiğinden bu süreler, süreli yayının yayınlanma periyoduna göre tek tek belirlenmiştir. Bu süreler, gazete gibi günlük süreli yayınlarda yetmişbeş gün, haftalık süreli yayınlarda onsekiz hafta, aylık, üç aylık, dört aylık, yıllık gibi bir haftadan daha uzun periyotlarla yayınlanan süreli yayınlarda ise oniki ay olarak belirlenmiştir.

Üçüncü fıkra, süreli yayın kuruluşlarının düzenleyecekleri promosyon kampanyasına ait reklam ve ilânlarda, kampanya konusu mal veya hizmetin Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programı ilân etmeleri gerektiği ve kampanya konusu mal veya hizmetin teslim ve ifasını, kampanyanın bitiminden itibaren kırkbeş gün içinde yerine getirmek zorunda oldukları düzenlenmiştir.

Dördüncü fıkra, promosyon kampanyası süresince, süreli yayının satış fiyatının, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle artırılamayacağı ve kampanya konusu mal veya hizmet bedelinin tamamının veya bir bölümünün tüketici tarafından karşılanmasının istenemeyeceği düzenlenmiştir.

Beşinci fıkra, promosyon kampanyasına konu mal veya hizmetin taahhüdü ve dağıtımının bölünerek yapılamayacağı gibi, bu mal veya hizmetin ayrılmaz ya da tamamlayıcı parçalarının da ayrı bir promosyon kampanyası konusu haline getirilemeyeceği düzenlenmiştir. Bu Kanunun uygulamasında, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen her bir mal veya hizmete ilişkin işlemler bağımsız bir promosyon kampanyası olarak kabul edilecektir. Örneğin bir ansiklopedi setinin her bir cildi için ayrı kampanya düzenlenemeyecektir.

Altıncı fıkra, süreli yayın kuruluşları tarafından doğrudan düzenlenmeyen ancak süreli yayımla ilişkilendirilen promosyon uygulamaları hakkında da bu madde hükümlerinin uygulanacağı öngörülmüştür. Böylelikle daha önce petrol istasyonları tarafından kendilerinden ürün alanlara gazete/dergi verilmesi gibi uygulamaların önüne geçilmek istenilmiştir.

Yedinci fıkra, süreli yayınlarla ilişkili promosyon uygulamalarına ilişkin usul ve esasların Bakanlık tarafından yönetmelikle belirleneceği düzenlenmiştir.

MADDE 54- Bu madde, 16/2/1998 tarihli Tüketicilere Sunulan Malların Fiyatlarının Belirtilmesi Konusunda Tüketicilerin Korunmasına İlişkin 98/6/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergesini (ATRG 1998 L 80/27) iç hukukumuzla aktarma amacına hizmet etmektedir.

Birinci fıkraya göre perakende satıma arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir, okunabilir şekilde o malla ilgili tüketicinin ödeyeceği tüm vergiler dâhil satış fiyatı, birim fiyatı, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren



etiket konulması, etiket konulması mümkün olmayan hallerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunlu kılınmıştır. Hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listeler de aynı usule uyularak asılmalıdır.

İkinci fıkrada etiket, fiyat ve tarife listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyatın uygulanacağı belirtilmiştir.

Üçüncü fıkrada indirimli satışlar düzenlenmiştir. Günümüzde firmaların satışlarını arttırabilmek amacıyla kullandıkları en yaygın yöntemlerden birisi indirimli satış uygulamalarıdır. Ülkemizde indirimli satışlarla ilgili kapsamlı bir yasal düzenleme bulunmaması çeşitli suiistimallere neden olabilmektedir. Örneğin, işyeri sahipleri fiyat etiketleri üzerine önceden geçerli olmayan yüksek fiyatlar yazarak, sonrasında bu fiyatların üzerini çizmek ve aslında mevcut olan eski fiyatları tekrar yazmak suretiyle tüketicilerde indirim yapılmış izlenimi uyandırabilmektedirler. Bu gerçek dışı kampanyalar tüketicileri yanıltıcı etkiler meydana getirebilmektedir. Getirilen yasal düzenlemelerle indirimli satış faaliyetlerine çeki düzen verilmesi ve bu sayede tüketicilerin aldatılmasının ve yanlış yönlendirilmesinin önlenmesi amaçlanmaktadır. Bu fıkrada, indirimli satış esnasında indirimden önceki fiyat ile indirimli fiyatın ve indirim oranının etiket, fiyat ve tarife listelerinde birlikte gösterilmesi mecburiyeti getirilerek gerçekte ne kadar indirim yapıldığının tüketiciler tarafından görülmesi temin edilmiştir. İndirimden önceki fiyattan malların veya hizmetlerin satışa sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya ait olacaktır.

Dördüncü fıkrada, fiyat etiketlerinin uygulanması ile ilgili bakanlıkla birlikte belediyelerinde yetkili olduğu düzenlenmiş olup, belediyelerde bu madde kapsamında denetim ve inceleme yaparak aykırı uygulamalar ile ilgili tespitlerini idari yaptırım uygulanmasını teminen bu Kanunun 77 nci maddesi doğrultusunda yaptırım uygulananın merkezinin bulunduğu valiliğe bildireceklerdir.

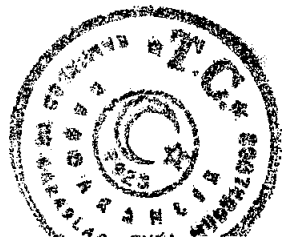
Beşinci fıkraya göre etiket ve tarife listeleri ile indirimli satışlara ilişkin uygulama usul ve esasları Bakanlık tarafından yönetmelikle düzenlenecektir.

MADDE 55- Bu madde ile 4077 sayılı Kanunun 14 üncü maddesinde yer alan tanıtmaya ve kullanma kılavuzuna ilişkin hususlara benzer düzenlemeler yapılmıştır.

Birinci fıkrada, tüketicilerin bilgilendirilmesi amacıyla tüketiciye sunulan malların, tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe tanıtmaya ve kullanma kılavuzuyla ve gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satılması zorunluluğu getirilmiştir.

İkinci fıkrada, malın güvenli kullanımına ilişkin hususların malın üzerinde yer alması halinde yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunluluğu getirilmiştir. Örneğin, bir otomobilde "Emniyet kemerinizi takınız." şeklinde güvenlikle ilgili bir bilginin yazılı veya sesli olarak yer alması halinde Türk tüketicilerin can ve mal güvenliğinin korunması amacıyla bu bilgilerin Türkçe olarak verilmesi zorunluluğu getirilmiştir.

Tüketicilerin zararlı ve tehlikeli malların kullanımı halinde uyarılması gerekmektedir. Benzer husus Avrupa Parlamentosu ve Konseyinin 2001/95 sayılı ve 3/12/2001 tarihli Genel Ürün Güvenliği Yönergesinde de yer almaktadır. Üçüncü fıkra bu uyarı amacına hizmet etmektedir. Malların ilgili teknik düzenlemesi uyarınca kişinin sağlığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu maldan emniyetle faydalanılabilmesi için üzerine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarıların, açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulması veya yazılması zorunlu kılınmıştır. Ancak bu husus güvensiz ürünlerin piyasaya arz edilebileceği anlamı taşımamaktadır. Bazı ürünler nitelikleri gereği kullanılmaları sırasında tehlikeli olabilmektedirler. Bu nedenle de bu tehlikeye ilişkin doğru ve dikkatli kullanılmalarını sağlama adına tüketicilerin bilgilendirilmesi gerekmektedir.



Dördüncü fıkra, üretici, ithalatçı ve satıcıların Türkçe tanıtma ve kullanım kılavuzlarının hazırlanmasına ve tüketicilere teslim edilmesine ilişkin sorumlulukları düzenleme altına alınmıştır. Buna göre garanti belgesinin hazırlanarak piyasaya arz edilme sorumluluğu üreticilere/ithalatçılara; hazırlanmış olan bu kullanma kılavuzlarının tüketicilere verilmesi sorumluluğu ise satıcılara aittir. Dolayısıyla üretici ve ithalatçılar malla ilgili kullanma kılavuzlarının hazırlanarak malla birlikte piyasaya arz edildiğini, satıcıların da kullanma kılavuzlarının tüketicilere verildiğini ispat etmek zorunda tutulacaklardır.

Beşinci fıkra, hangi mallarının tanıtma ve kullanma kılavuzu ve etiketle satılmak zorunda olduğu ve bunlarda bulunması gereken asgari unsurlar ile diğer uygulama usul ve esaslarına müteallik ayrıntıların ikincil mevzuatla düzenlenmesi konusunda Bakanlığa yetki verilmiştir.

MADDE 56- 25/5/1999 tarihli Tüketici Malları Satım Sözleşmeleri ve İlgili Garantilerin Bazı Yönleri Hakkında 1999/44/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesinde ihtiyari garantiye ilişkin hükümler yer almakta olup, Yönergede yer alan bu hususlar bu madde ile düzenlenmiştir.

Birinci fıkra, üretici ve ithalatçılara Bakanlıkça belirlenen mallar için garanti belgesi düzenleme zorunluluğu getirilmiştir. Ancak 4077 sayılı Kanunda yer alan garanti belgesinin Bakanlıkça onaylatılması şartı kaldırılmıştır. Bu fıkra, garanti belgesinin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğunun satıcıya ait olduğu da hüküm altına alınmıştır.

İkinci fıkra ile garanti süresi iki yıl olarak belirlenmiştir. Bilindiği üzere Kanunun 12 nci maddesinde ayıplı mala karşı hak arama süresi iki yıl olarak belirlenmiştir. Buna göre, garanti belgesi ile satılan bir malın garanti süresi de iki yıldan az olamaz. Bir anlamda tüketiciler, satın aldıkları mallar ile birlikte kendilerine verilen garanti belgesi sayesinde Kanunun 11 inci maddesindeki haklarından haberdar olacaklar, iki yıldan az olmamak üzere üretici ve ithalatçının tanıdığı süre içinde haklarını arayabileceklerdir. Garantinin süre dışında başka bir ölçü birimi ile de belirlenmesi mümkündür. Örneğin, fotokopi makinelerinde çekim adedi, otomobillerde katedilen kilometre, otomobil lastiklerinde ise diş derinliği gibi. Bunlardan hangisi önce dolarsa garanti süresinin sona erdiği kabul edilmektedir. Diğer taraftan, bir garanti belgesinin verilmemesi, tüketicinin yasal haklarını kullanamayacağı anlamına gelmez.

Üçüncü fıkra, ayıplı mallarda tüketicinin seçimlik haklarına ilişkin 11 inci maddedeki onarım hakkını seçmesi durumunda, tüketicinin hangi hallerde diğer seçimlik hakları kullanacağı belirlenmiştir. Tüketici onarım hakkını seçerek malın tamir edilmesi halinde malı kullanmaya devam edebileceğini beyan ederek söz konusu mala ikinci bir şans vermektedir. Ancak buna rağmen 58 inci maddede belirlenen azami tamir süresi içerisinde mal tamir edilmez ise veya tamir edilen mal garanti süresi içerisinde tekrar arızalanırsa veya garanti süresi içerisinde kullanıcı hataları kapsam dışı olmak üzere tamirinin mümkün bulunmadığı anlaşılırsa tüketici 11 inci maddede yer alan diğer seçimlik hakları kullanmakta serbest olacaktır. Satıcı tüketicinin seçtiği talebi yerine getirmek zorunda olup, tüketicinin seçtiği talep yerine getirilmez ise satıcı ile birlikte üretici veya ithalatçıda tüketiciye karşı müteselsil sorumlu olacaktır. Tüketici bu durumda seçtiği talebin yerine getirilmesi için üretici veya ithalatçıya da başvurabilecektir.

Dördüncü fıkra, Bakanlığa hangi malların bu tür bir belge ile satıma sunulmak zorunda olduğu ve konuyla ilgili diğer usul ve esasları belirleme yetkisi verilmiştir.

MADDE 57- İhtiyari garantiye ilişkin düzenleme, 99/44 sayılı AB Yönergesinin 6 ncı maddesi ile uyumlu olarak yapılmıştır.

Maddenin birinci fıkrasında ihtiyari garantinin tanımı yapılmıştır. Buna göre ihtiyari garanti, tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla, malın veya hizmetin bedelinin iadesi,



değiştirilmesi, onarılması ya da bakımının yapılması veya benzer hususlarda verilen taahhüdü ifade etmektedir. Garanti taahhüdü ile tüketiciye verilen hakların, tüketicinin, satıcıya karşı zaten yasa gereği sahip olduğu seçimlik haklarından hiçbirisinin yerini alması mümkün değildir. Ayıptan doğan sorumluluk garanti taahhüdünün yanı sıra, bağımsız olarak söz konusudur.

İkinci fıkra gereği satıcı ve sağlayıcılar taahhüt ettikleri hakları kullandırırken herhangi bir ücret alamayacaklardır. Örneğin beş yıl ücretsiz onarım hakkı vermiş olan bir satıcı bu beş yıllık garanti taahhüdü için malı onarıırken tüketiciden tamir, işçilik, parça ve benzeri ücret adı altında bir bedel talep edemeyecektir.

Üçüncü fıkra garanti taahhüdünde bulunan satıcı veya sağlayıcıların, bu taahhütte ve ilgili reklamlarda yer alan ifadelerle bağlı olacağı hüküm altına alınmıştır. Tüketicinin, satım sözleşmesinden doğan yasal haklarının saklı olduğu ve bunların garanti ile sınırlandırılmadığı garanti taahhüdünde ifade edilmek zorundadır. Garanti taahhüdünde, garantiden faydalanma koşulları, süresi, garanti verenin adı ile erişim bilgileri açık ve anlaşılır bir dille yer almalıdır.

/9/1984 tarihli Aldatıcı ve Karşılaştırmalı Reklamlara ilişkin Konsey Yönergesinin 3/a İlânına açık diğer bir kalıcı veri saklayıcısı üzerinde kayıtlı olarak kendisine verilmesi gerekmektedir.

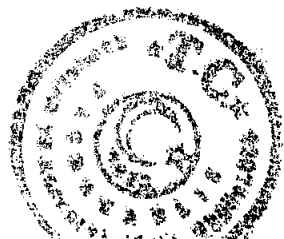
Beşinci fıkraya göre, ihtiyari garanti taahhüdü bu maddede belirtilen özellikleri taşımasa bile geçerlidir. Yani şekle aykırılık veya içerik itibarıyla aykırılıklar garanti taahhüdünün butlanına sebep olmaz. Bu taahhüdü her halükarda ayakta tutmak tüketici lehine olan çözümdür.

MADDE 58- Birinci fıkra, üretici veya ithalatçıların ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için o malın Bakanlıkça tespit edilen kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini sunmaları zorunlu kılınmıştır. Mer'î Yönetmelikte teknoloji yoğun ürünlerde yedi yıl diğer sanayi ürünlerinde on yıl olarak belirlenmiştir. Malın kullanım ömrü süresince, özellikle Tasarıyla belirlenen hak arama süresi olan iki yıldan sonraki dönem, tüketici mağduriyetlerinin en çok yaşandığı dönem olarak karşımıza çıkmaktadır. İthalatçı ve üreticiler, tüketiciye malın satıldığı tarihten itibaren iki yıllık süre içerisinde, satılan malın tamiri konusunda azami özeni göstermektedir. Ancak, zamanaşımı süresi tamamlandıktan sonra, malın tamiri konusunda aynı özenin gösterilmemesi söz konusu olabilmektedir. Örneğin, bir otomobil için Bakanlıkça on yıllık kullanım ömrü süresi belirlenmiş olması halinde, iki yıllık yasal hak arama süresi dolduktan sonra, geriye kalan sekiz yıllık sürede tüketicinin otomobille ilgili yaşayacağı problemler karşısında korunmaya ihtiyacı vardır. İki yıllık süreden sonra da malın arızalanması mümkün olup, bu hallerde artık tüketici parasını vererek bu malını tamir ettirmek isteyecektir. Yapılan düzenleme ile Bakanlıkça tespit ve ilân edilen kullanım ömrü süresince satış sonrası hizmetlerin devam etmesinin sağlanması ve böylece tüketicilerin satın aldıkları sanayi mallarından kullanım ömürleri boyunca faydalanabilmeleri amaçlanmıştır.

İkinci fıkra üretici ve ithalatçıların Bakanlık tarafından ikincil düzenlemeyle belirlenecek mallar için Bakanlıktan satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi almak zorunda olduğu düzenlenmiştir.

Üçüncü fıkra, bir malın arızalanması durumunda, o malın yetkili servislerdeki azami tamir süresinin malların özelliklerine göre Bakanlık tarafından belirlenecek olan azami tamir sürelerini aşamayacağı düzenlenmiştir.

Dördüncü fıkra, üretici veya ithalatçıların, yetkili servis istasyonlarını kendilerinin kurabileceği gibi servis istasyonlarının verdiği hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla kurulu bulunan servis istasyonlarından veya servis organizasyonlarından da istifade edebilmelerine imkân sağlanmıştır.



Beşinci fıkrada, herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonlarına ilişkin yeni düzenlemeler getirilmekte olup, bu servislerin verdikleri hizmetten dolayı tüketiciye karşı sorumlu oldukları hüküm altına alınmıştır.

Altıncı fıkrada, uygulamada karşılaşılan ithalatçı firmaların ticari faaliyetinin sona ermesi nedeniyle tüketicilerin yaşadığı probleme çözüm bulunmaya çalışılmıştır. Bir ithalatçının herhangi bir malı piyasaya sunduktan sonra ticari faaliyeti sona ererse bu malların bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi içerisinde satıcı, üretici veya ithalatçı müteselsilen sorumlu olacağından, satıcılar güvenilir ithalatçılardan mal temin etmeye çalışacaklar, böylelikle tüketiciler satın almış olduğu mallar ile ilgili bir problem yaşadıklarında bakım ve onarım hizmetlerini almaya devam edebileceklerdir. Garanti süresi dışında ise üretici veya o malın yeni ithalatçısı bakım ve onarım hizmetlerini vermekten sorumlu olacaktır. Örneğin bilindik marka bir cep telefonunu ithal eden bir firmanın ticari faaliyeti sona erse bile o markanın ülkemizde bulunan üreticisi veya temsilcisi kendi markaları ile ilgili bakım ve onarım hizmetlerini vereceklerdir.

Yedinci fıkrada, üretici veya ithalatçıların, hangi mallar için kurmalarının zorunlu olduğu ve bu servislerin kuruluşu, işleyişi, özellikleri ile diğer usul ve esaslar için Bakanlığa yönetmelik çıkarma yetkisi verilmiştir.

MADDE 59- 4077 sayılı Kanunun 20 nci maddesinin birinci fıkrasında yer alan ve tüketicilerin bilinçlendirilmesi konusunda örgün ve yaygın eğitim kurumlarının ders programlarına Milli Eğitim Bakanlığınca gerekli ilavelerin yapılmasına ilişkin düzenlemeye söz konusu ilavelerin yapılması aşamasında Bakanlığın görüşünün alınması hususu eklenerek madde yeniden yazılmıştır.

İkinci fıkrada tüketicilerin bilinçlendirilmesi amacıyla radyo ve televizyon programlarında yayın yapılması amaçlanmaktadır. Yaygın araçlar olan ve pek çok kitleye kolaylıkla ulaşabilen radyo ve televizyon programlarının kullanılmasının, tüketicilerin daha etkili bir şekilde eğitilmesi ve bilinçlendirilmesine büyük katkı sağlayacağı açıktır. Tüketicinin eğitilmesi ve bilinçlenmesinde radyo ve televizyon programlarının etkinliğinin artırılması amacıyla, bu programların 07.00-23.00 saatleri arasında yayınlanması ve ayda on dakikadan az olmaması zorunluluğu getirilmiştir. Yapılan yayınların tarih, saat, süre, içerik bilgilerinin liste halinde her ay düzenli olarak Radyo ve Televizyon Üst Kuruluna bildirilmesi zorunlu kılınmış ve bu saatler dışında yapılan yayınların, aylık on dakikalık süreye dâhil edilmeyeceği düzenlenmiştir. Süreler, Radyo ve Televizyon Üst Kurulu tarafından denetlenecek ve sonuçları Bakanlığımıza bildirilecektir.

MADDE 60- 2013 yılı itibarıyla onaltı yıllık bir uygulama ile geleneksel hale gelen tüketici ödülleri Kanunun bu maddesi ile kanuni bir dayanağa kavuşmaktadır.

Birinci fıkrada, tüketici ödülleri tanımı yapılmıştır. Buna göre; tüketici ödülleri, tüketicinin korunması ve bilinçlendirilmesi ile yasal haklarını kullanmaları konusunda özendirilmesi amaçlarına yönelik olarak verilen ödüllerdir.

İkinci fıkrada, tüketici ödülleri verilmesinin herhangi bir menfaat ilişkisine dayanmamasının gerektiği ve ödülleri verecek olan kurum veya kuruluşların bu ödüllere ilişkin kriterleri önceden ilân etmesi ve buna göre vermesi gerektiği düzenlenmiştir.

Üçüncü fıkrada, tüketici ödülleri ile ilişkin usul ve esasların Bakanlık tarafından çıkarılan yönetmelik ile belirleneceği hüküm altına alınmıştır.

MADDE 61- Bu madde ile öncelikle ticari reklamın tanımı yapılmış olup, bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralanmasını sağlamak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla reklamveren tarafından herhangi bir mecrada yazılı, görsel, işitsel ve benzeri yollarla gerçekleştirilen pazarlama iletişimi niteliğindeki duyuru ticari reklam



olarak tanımlanmıştır. İlân niteliğindeki duyurularda reklam ya da bilgilendirme amacıyla yapılan bir pazarlama iletişimi niteliğindeki duyuru sıfatını haiz olduğundan söz konusu tanımda ayrıca ilân ifadesine yer verilmesine gerek duyulmamıştır.

İkinci fıkrada ticari reklamların hangi ilkelere uygun olması gerektiğini saptamaktadır. Genel ahlak, kamu düzeni ve kişilik hakları reklamların içeriğine ilişkin başlıca sınırları saptamakta; ayrıca reklamların dürüst ve doğru olmaları aranmaktadır.

Üçüncü fıkrada tüketiciyi aldatıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, tüketicinin can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici, kamu sağlığını bozucu, hastaları, yaşlıları, çocukları ve engellileri istismar edici reklam ve ilânların yasak olduğu düzenlenmiştir. Bu kapsamda örneğin toplum sağlığı açısından olumsuzluk yaratan bilimsel olarak etkinliği ve yan etkileri kanıtlanmamış olan gıda takviyesi gibi ürünlerin reklamları veya suç işlemeyi özendirici şekilde yapılan bir silah reklamı veya hastaları, yaşlıları, çocukları veya engellileri istismar eden reklamlar yasaklanmıştır.

Günümüzde çok etkili bir şekilde ağırlığını hissettiren rekabetle birlikte piyasaya her gün çok sayıda yeni ürün girmektedir. Bu rekabet ortamında firmaların ürünlerini pazarlayabilmeleri için hayati rol oynayan araç reklamlardır. Reklamlar tüketicilerin, satın alma kararı verirken etkilendikleri en önemli araçlardan birisidir. Reklamlar, tüketici tercihlerini direkt etkilerler ve tüketicilerin bilgilendirilmesinde önemli bir rol oynarlar. Bu rekabet ortamında firmalar ürünlerini pazarlayabilmek için çeşitli reklam türleri ve stratejileri uygulamaktadırlar. Satışı artırmak ve tüketiciyi bilgilendirmek amacıyla yapılan bu reklamların tüketiciyi aldatıcı, yanıltıcı olmaması gerektiği gibi, örtülü reklam biçiminde de yapılmaması gerekir.

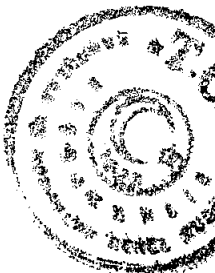
Yasal ve etik açıdan uyulması gereken kurallar böyle iken, reklamlar kimi zaman aldatıcı ve yanıltıcı olabilmekte, kimi zaman da izleyici veya okuyucu durumundaki kişilere çeşitli programlar sırasında veya haberlerde örtülü şekilde ticari mesajlar aktararak izleyici veya okuyucular tüketici konumuna sokulmaya çalışılmaktadır. Haber ya da program seyrettiğini zanneden izleyiciler, ya da gazetelerde haber okuduğunu zanneden okuyucular örtülü şekilde bir reklama maruz bırakılarak satın alma tercihlerine etik olmayan bir şekilde müdahale edilmektedir. Görsel veya yazılı medyada bu şekilde örtülü reklamlar yapılarak okuyucuların veya izleyicilerin satın alma tercihlerine müdahale edilmekte, dolayısıyla reklamlar, tüketicilere yasal düzenlemelere aykırı bir şekilde aktarılmaktadır. Beşinci fıkrada öncelikle bu tür haksız şekilde yapılan örtülü reklamın bir tanımı yapılmış, daha sonra ise her türlü mecrada örtülü reklamın yasak olduğu vurgulanmıştır.

10/9/1984 tarihli Aldatıcı ve Karşılaştırmalı Reklamlara ilişkin Konsey Yönergesinin 3/a maddesi uyarınca aynı nitelikte veya aynı ihtiyaçları karşılayan mal ve hizmetleri objektif olarak karşılaştıran reklamlar yapılabilir. Ancak bunların dürüst rekabet ilkelerine uygun olmaları ve izleyicileri yanıltmamaları gerekir. Karşılaştırmalı reklamlara ilişkin diğer ayrıntılar ise Bakanlık tarafından çıkarılacak yönetmelikte saptanacaktır.

Altıncı fıkraya göre, bir ihtilaf çıkması halinde ticari reklamlarda yer alan somut iddiaları ispat yükü reklam verendedir.

Yedinci fıkraya göre, reklam verenlerin yanı sıra, reklam ajansları ve mecra kuruluşları da bu madde hükümlerine uymakla yükümlüdür. Bu yükümlülöklere reklam verenlerin yanı sıra mecra kuruluşları veya reklam ajansları aykırı davranırlarsa Bakanlık ihlalin niteliğine göre bunlara da idari yaptırımlar uygulayabilecektir.

Sekizinci fıkrada, Bakanlık ticari reklam ve ilânlara ilişkin yönetmelik çıkararak usul ve esasları belirleyecektir. Bu yönetmelikte özellikle sektörel sınırlamalar da dâhil olmak üzere reklamlarla ilgili getirilecek tüm sınırlamalar yer alacaktır.



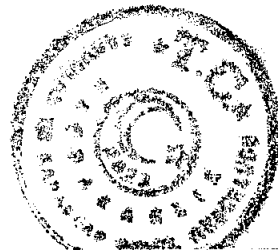
MADDE 62- Birinci fıkrada, tüketici işleminde tüketicinin karşısında bulunan, satıcı, sağlayıcı, kredi veren, üretici, ithalatçı gibi ticari uygulamada bulunanlar tarafından tüketicinin kararını etkileyebilecek her türlü haksız ticari uygulama yasaklanmıştır. Tüketicilere yönelik haksız ticari uygulamaların yasaklanmasının amacı, tüketicinin hukuki işlemler yaparken özgür iradelerini tam olarak kullanmalarını ve etki altında kalmadan karar verebilmesini temin etmektir. Ticari uygulamada bulunanın, tüketicilere yaptığı uygulamalarda mesleki özenin gereklerine uymaları gerekmektedir. Ayrıca ticari uygulama, ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini bozmamalıdır. Özellikle aldatıcı veya saldırgan nitelikteki ticari uygulamalar haksız olarak nitelendirilmektedir. Haksız ticari uygulamaların yasaklanması ile tüketicilerin bilinçli olarak karar vermelerine imkân tanınacak ve aksi halde vermeyeceği bir satın alma kararının önüne geçilmesi sağlanacaktır. Örneğin, tüketiciye mal veya hizmetin niteliği veya menşei hakkında veya müteşebbisin özellikleri hakkında yanlış bilgi verilmesi veya tüketicinin karar vermesi için gerekli olan bazı bilgilerin kendisinden saklanması hallerinde haksız ticari uygulamaların varlığı kabul edilecektir.

İkinci fıkrada, ticari uygulamada bulunanın ticari uygulamasına ilişkin somut iddialarının doğruluğunu ispatla yükümlü olacağı belirtilmiştir. Dolayısıyla satıcı veya sağlayıcı ticari uygulamasının haksız olmadığını ispat etmesi gerekmektedir. Reklam Kurulu tarafından yapılacak incelemeler ve araştırmalardaticari uygulamada bulunan, bir ticari uygulamaya ilişkin somut iddialarının doğruluğuna ilişkin delil sunmak zorundadır. Bu delillerin sunulmaması ya da yetersiz bulunması halinde somut iddiaların doğru olmadığı kabul edilecektir.

Üçüncü fıkrada, haksız ticari uygulamanın reklam yoluyla gerçekleştirildiği hallerde Kanunun 61 inci maddesi hükümlerinin uygulanacağı belirtilmiştir. Dolayısıyla reklam yoluyla gerçekleştirilen haksız ticari uygulamalar ile ilgili olarak ticari reklamlara ilişkin öngörülen cezalar uygulanacaktır.

Dördüncü fıkrada, haksız ticari uygulamaların tespit edilmesine ve bunların denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile her halükarda haksız ticari uygulama olarak kabul edilecek uygulamaların Bakanlık tarafından çıkarılan yönetmelikte düzenleneceği hüküm altına alınmıştır. AB Yönergesinin ekinde yer alan haksız ticari uygulama örnekleri ile aldatıcı ve saldırgan nitelikteki uygulamalara ilişkin ayrıntılar bu yönetmelikte yer alacaktır.

MADDE 63- Birinci fıkrada, Reklam Kurulunun görev ve yetkileri düzenlenmiştir. Buna göre Reklam Kurulu ticari reklamların yanı sıra haksız ticari uygulamalar ile ilgili de düzenleme, denetim ve inceleme yapma, idari yaptırım uygulama görevlerini yerine getirecektir. Kurul aykırı bulduğu ticari reklam veya ticari uygulamalar ile ilgili durdurma ve/veya aynı yöntemle düzeltme ve/veya idari para cezası veya gerekli görülen hallerde de üç aya kadar tedbiren durdurma cezası verebilecektir. Tasarı ile Reklam Kurulu ile ilgili getirilen önemli düzenlemelerden bir tanesi Kurulun istemesi halinde tedbiren durdurma cezası verme yetkisini Başkana devredebilmesidir. Bu yetki devri gerek duyulan hallerde Reklam Kurulunun standart bir toplantıyı bir ay beklemeden hızlı bir şekilde karar almasını sağlayacaktır. Bazı durumlarda tüketicilerin sağlık ve güvenliğini tehlikeye düşürecek bir reklam, Reklam Kurulu toplantısından hemen sonra yayınlanmakta olup en iyi ihtimalle o reklamla ilgili bir karar alabilmek için bir sonraki Reklam Kurulu toplantısı beklenmekte ve bu süreç yaklaşık otuz günü almaktadır. Reklam yayınlanıp tüketiciler üzerindeki etkilerini oluşturduğu için bir ay sonra karar alınsa da bu karar tüketiciler açısından geç alınmış bir karar olacağından, Tasarı ile tedbiren durdurma yetkisinin Başkana devredilebilmesi bu problemleri engelleyecektir. Reklam Kurulu tarafından verilen kararlar Bakanlık tarafından uygulanacaktır.



İkinci fıkrada, 4077 sayılı Kanunun Reklam Kurulu başlıklı 17 nci maddesinde yapılan değişiklikte, halihazırda yirmidokuz üyeye sahip Reklam Kurulunun üye sayısının onbire düşürülmesi öngörülmüş ve böylelikle Kurulun daha dinamik ve etkili çalışabilmesi ve daha hızlı karar almasının sağlanması hedeflenmiştir. Üyeler belirlenirken Reklam Kurulunun ticari reklamların yanı sıra haksız ticari uygulamaların da denetimini yapacağı göz önüne alınmıştır.

Üçüncü fıkrada, Kurul üyelerinin görev sürelerine ilişkin bir düzenleme yapılmıştır. Reklam Kurulu üyeleri yeniden görev alabilirler. Süresi dolan üyenin görevinin yeni üye göreve başlayana kadar devam etmesi öngörülerek kurum ve kuruluşların Kurulda temsiliyetlerinin devamının sağlanması amaçlanmıştır.

Dördüncü fıkrada, Kurulun hangi sıklıkta toplanacağı düzenlenmiştir.

Beşinci fıkrada, toplantı ve karar yeter sayıları düzenlenmiştir.

Altıncı fıkrada, sektörel bazda uzmanlaşmış ihtisas komisyonlarının kurulmasına yönelik düzenlemeler yapılarak Reklam Kurulu'nun daha isabetli kararlar almasının sağlanması amaçlanmıştır.

Yedinci fıkrada, Kurul başkan ve üyeleri ile İhtisas Komisyonu başkan ve üyelerine ödenecek huzur hakkı ve ücretinin nasıl belirleneceği düzenlenmiştir.

Sekizinci fıkrada, Kurulun incelemesini dosya üzerinden yapacağı ve Kurulun sekreteryaya hizmetlerinin Genel Müdürlük tarafından yerine getirileceği düzenlenmiştir.

Dokuzuncu fıkrada, Kurulun yalnızca gerekli gördüğü hallerde özel uzmanlık gerektiren hallerde üniversitelerden, gerçek kişilerden, özel hukuk tüzel kişilerinden görüş alabileceği düzenlenmiştir.

Onuncu fıkrada, evrensel tüketici haklarından biri olan bilgi edinme hakkının tipik bir örneği olarak Kurul kararlarının kamuoyuna açıklanması öngörülmüştür. Çeşitli kamu otoritelerinin tüketicilerle işlem yapanlara yönelik yapılan incelemeleri sonucunda elde ettiği bilgileri ve aldığı kararları kamuoyuna açıklaması uygulamada yaygınlık kazanmaktadır. Bir reklamın aldatıcı olduğuna karar verilmesi tek başına yeterli değildir. Bu kararın, reklamın hedef kitlesi olan tüketiciler için anlam ifade edebilmesi için Reklam Kurulu Başkanlığınca kamuoyuna duyurulması gereklidir.

Onbirinci fıkrada, ayrıntıların ikincil mevzuatla düzenlenmesi konusunda Bakanlığa yetki verilmiştir.

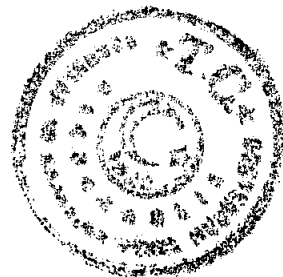
MADDE 64- Birinci fıkrada, Tüketici Konseyinin yılda en az bir kez toplanması ve Konseyin görüşlerinin ilgili merciler tarafından öncelikle ele alınması öngörülmüştür.

İkinci fıkra gereği Konseyin üyelerinin en fazla %50'sinin kamu kurum ve kuruluşlarının temsilcilerinden oluşacağı öngörülerek sivil toplum kuruluşları ile meslek örgütlerinin daha fazla temsil edilmesi amaçlanmıştır.

Son fıkraya göre, Tüketici Konseyinin üyeleri ile çalışma usul ve esaslarının Bakanlık tarafından yönetmelikle düzenlenmesi öngörülmüştür.

MADDE 65- İlgili tüm tarafların katılımıyla en az yılda bir kez düzenlenecek olan bu Konsey, ülkemizde bu alanda bir ilktir. Bakanlıkça koordine edilecek olan Konsey; çağdaş iletişim uygulamalarını takip ederek ulusal reklam politikamızın oluşturulması, reklam sektörünün ve reklam denetim işlevinin geliştirilmesine yönelik araştırma ve çalışmalar yapılması ve bu alanda görüş ve öneriler hazırlayarak bu görüş ve önerilerin ilgili mercilere iletilmesi gibi çok önemli bir misyonu gerçekleştirecektir.

İkinci fıkrada Reklam Konseyinin üyeleri, çalışma usul ve esasları ile diğer usul ve esaslara ilişkin Bakanlığa yönetmelik çıkarma yetkisi verilmiştir.



MADDE 66- Bakanlığa il merkezlerinde ve gerek duyulan ilçe merkezlerinde tüketici hakem heyeti (THH) kurma yetkisi verilmiştir. Mevcut düzenlemeden en önemli fark her ilçe merkezinde THH kurulma zorunluluğunun kaldırılmasıdır. Nüfus, hakem heyetlerine yapılan şikayet sayıları gibi kriterler baz alınarak hangi ilçelerde THH kurulmasının gerekli olduğu tespit edilecek yıllık belli bir başvurunun altında kalan yerlerde THH kurulmayacak, ancak bu ilçelerde tüketicilerin başvurularını yapabileceği bir merkez olacak ve bu başvurular yönetmelikle belirlenen THH'lere yönlendirilecektir. Başvuru sayısının fazla olduğu yerlerde ise birden fazla THH kurularak başvuruların etkin ve hızlı bir şekilde sonuçlandırılmasını sağlayacak bir yapı oluşturulacaktır. Böylelikle hem kaynaklar etkin bir şekilde kullanılacak hem de THH'ler daha etkin ve hızlı çalışacaklardır.

İkinci fıkrada, Başkan ve üyelerin hangi kurum ve kuruluş temsilcilerinden oluşacağı düzenlenmiştir. Mevcut Kanunda karşı tarafın (satıcı, sağlayıcı ve benzeri) kimliğine göre ticaret odaları veya esnaf odalarının temsiliyeti öngörülmüş olup, uygulamada bu durum sıkıntılara sebebiyet vermektedir. Bazı hakem heyeti kararlarında hem ticaret odası temsilcisinin hem de esnaf odası temsilcisinin imzalarının olduğu, bazı hakem heyetlerinde esnaf odalarının hiç çağrılmadığı, yoğun başvuruların olduğu THH'lerde satıcı veya sağlayıcının kimliğine göre toplantılara ticaret odası temsilcisi ile esnaf odası temsilcisinin girip çıkmasının problemlere yol açtığı bilinmektedir. Bu nedenle öncelikle ticaret odasının bulunduğu yerlerde ticaret odasının temsilcisinin THH'lerde temsil edilmesi, ticaret odasının bulunmadığı yerlerde ise en çok üyeye sahip esnaf odasının temsil edilmesi öngörülmüştür. Diğer taraftan başkan ve üyelerin yedeklerinin de belirlenmesi öngörülerek toplantıların daha sağlıklı yapılması amaçlanmıştır.

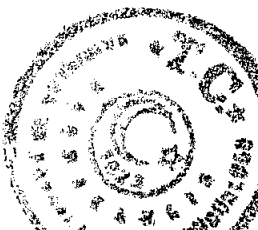
Üçüncü fıkrada THH'lerinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde üyeliklerin illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından, Bakanlıkça belirlenecek nitelikleri haiz Devlet memurları arasından seçilmesi öngörülmüştür.

MADDE 67- Birinci fıkrada, heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmak üzere ticaret il müdürlüklerinde yeterli sayıda raportör kadrosu ihdas edilmesi, bu raportörlerinde il ve ilçe hakem heyetlerinde görevlendirilmesi öngörülmüştür. Ancak bazı THH'lerde raportör kadrosunun yeterli gelemeyebileceği öngörülerek illerde ticaret il müdürü tarafından ticaret il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli Devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirilmesi yapılmasına yönelik düzenleme yapılmıştır.

İkinci fıkrada tüketici hakem heyeti raportörleri, heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmakla görevli kılınmıştır.

MADDE 68- Birinci fıkrada değeri 2000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunluluğu getirilmiştir. Ancak büyükşehir statüsünde bulunan illerde mevcut durumda il merkezlerinde sadece merkez ilçelerde kurulu bulunan THH'ler bağlayıcı karar verebilmekte, büyükşehirlerdeki il THH'leri bağlayıcı karar verememektedirler. Bu durumda personel açısından daha fazla sayıda personeli bulunan İl THH'lerin atıl kalmasına sebebiyet vermektedir. Hem büyükşehirlerdeki İl THH'lerinin aktif hale getirilmesi hem de daha fazla tüketici şikayetinin mahkemelere gitmeden çözüme kavuşturulması için büyükşehir statüsündeki İl THH'lerinin 2000 TL ile 3000 TL arasındaki tüketici uyuşmazlıklarında bağlayıcı karar verebilmelerine yönelik düzenleme yapılmıştır.

Büyükşehir statüsünde bulunan illerde il tüketici hakem heyetleri 2000 TL'nin altındaki ve 3000 TL'nin üstündeki uyuşmazlıklara bakmayacaktır. Buralarda ikamet eden tüketicilerin, 2000 TL'nin altındaki uyuşmazlıklarda ilçe THH'lere, 3000 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklarda ise tüketici mahkemelerine gitmesi gerekecektir.



Büyükşehir statüsünde olan illerdeki ilçe THH'leri ile büyükşehir statüsünde olmayan illerdeki il ve ilçe THH'leri de 2000 TL'nin üstündeki uyuşmazlıklara bakamayacaklardır. Bu tür uyuşmazlıklar için tüketici mahkemesine müracaat edilmesi gerekecektir.

İkinci fıkrada THH'lerin kendilerine yapılan başvuruları her halükarda kabul etmeleri gerektiğine ilişkin düzenleme yapılmıştır.

Üçüncü fıkrada tüketici hakem heyetine yapılan başvuruların, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki hakem heyetine yapılabileceği ifade edilmiştir. Bakanlık başvuru sayısı, nüfus gibi ölçütleri değerlendirerek nerelerde kaç adet THH kurulması gerektiğine karar verecek olup, bazı ilçelerde ise hiç THH kurulmayacaktır. Böylelikle hem kaynaklar daha etkin kullanılacak olup hem de ihtiyaca göre bazı yerlerde birden fazla hakem heyeti kurulacaktır. THH bulunmayan yerlerde ise tüketicilerin başvurularını kolayca yapabilmelerine olanak sağlayacak bir yapı öngörülmüş olup, THH bulunmayan yerlerde başvuruların nerelere yapılacağı ve bu başvuruların hangi THH'ce görüşüleceği Bakanlık tarafından yönetmelikle belirlenecektir.

Dördüncü fıkra ile bu maddede yer alan parasal sınırların hangi esasa göre artırılacağına ilişkin düzenleme yapılmıştır.

Beşinci fıkrada yapılan düzenleme ile THH'lere başvuru yapılmasının bankacılık sektöründeki müşteri şikayetleri hakem heyeti gibi alternatif uyuşmazlık yollarına başvuru yapılmasına engel teşkil etmeyeceği düzenlenmiştir.

MADDE 69- THH'ler, resmi kurum ve kuruluşlar, bankalar, GSM operatörleri gibi kuruluşlarda dâhil olmak üzere tüm kurum ve kuruluşlardan gerek duyduğu belgeleri isteme hakkına sahip olacaklardır. Kendisinden belge istenen bu belgeleri en kısa süre içerisinde THH'ye göndermek zorundadır.

MADDE 70- Birinci fıkraya göre tüketici hakem heyetinin vereceği kararlar hem tüketici hem de karşı taraf için bağlayıcı olacaktır.

İkinci fıkrada, hakem heyeti kararlarının 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre taraflara tebliğ edilmesi mecburiyeti Tasarıda açık olarak ifade edilmiştir. Bu kararlar 2004 sayılı İcra ve İflâs Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilecektir.

Üçüncü fıkra gereği tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılacak itirazların, kararı veren hakem heyetinin bulunduğu yerleşim yerindeki tüketici mahkemesine yapılması gerekmektedir. İtiraz, kararların tebliğ tarihinden itibaren onbeş gün içerisinde yapılmalıdır. Mahkemeye yapılan itiraz THH'nin kararının yerine getirilmesine engel teşkil etmeyecektir. Ancak mahkeme, tedbir kararı ile THH kararının icrasını durdurabilecektir.

Dördüncü fıkrada, itiraz olunan kararın, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı bozulması gerektiği ve kanuna uymayan husus hakkında yeniden yargılama yapılmasına ihtiyaç duyulmadığı takdirde tüketici mahkemesine, kararı değiştirerek ve düzelterek onayabilme yetkisi verilmiştir. Yine tarafların kimliklerine ait yanlışlıklarla, yazı, hesap veya diğer açık ifade yanlışlıkları hakkında da bu hüküm uygulanacaktır. Hakem heyeti kararı, usule ve kanuna uygun olmakla birlikte gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek ve düzeltilerek mahkemece onanacaktır.

Beşinci fıkraya göre, THH kararlarına itiraz yapıldığı takdirde tüketici mahkemesinin vereceği karar kesin olacaktır.

Altıncı fıkrada, uygulamada THH kararlarına karşı itiraz edilmesi durumunda şayet mahkeme THH kararını bozarsa tüketiciler 500-600 TL'lik vekâlet ücreti ödemek zorunda kalmaktadır. Bu durumda tüketicilerin haklarını kullanmaları konusunda isteksiz davranmalarına sebebiyet vermektedir. Tüketicilerin haklarını aramaları konusunda özendirmek maksadıyla THH kararına karşı mahkemede vekil yoluyla itiraz edilmesi



durumunda tüketicinin avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekâlet ücreti ödeyeceği, tarifenin maktu vekâlete ilişkin asgari tutarlarının uygulanmayacağı hüküm altına alınmıştır.

Uygulamada bazı satıcılar tüketicilerin şikayetlerini çözmemekte, tüketicileri hakem heyetlerine yönlendirmektedirler. Bu durum hem THH'lere yapılan başvuruları artırmakta, hem de tüketicilerin zaman ve kaynak israfına yol açmaktadır. Bu nedenle yedinci fıkra, uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretlerinin Bakanlıkça karşılanacağı, uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda ise tebligat ve bilirkişi ücretlerinin 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedileceğine yönelik düzenleme yapılmıştır.

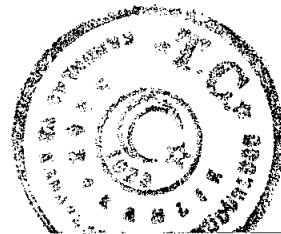
MADDE 71- Bu madde ile tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerine, raportör olarak kadrolu atanmalar hariç olmak üzere raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline ödenecek huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ücreti ve bu ödemelere ilişkin usul ve esasların Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenmesi öngörülmüştür.

MADDE 72- THH'lerin kurulması, çalışma usul ve esasları, raportörlerin nitelikleri, bilirkişi müessesine ilişkin usul ve esaslar ile diğer hususların belirlenmesi konusunda Bakanlığa yönetmelik çıkarma yetkisi verilmiştir.

MADDE 73- Birinci fıkra, kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere kendi işi, işletmesi, zanaatı veya mesleğine ilişkin ticari amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında yapılan, eser, taşıma, simsarlık sözleşmeleri de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlem ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklarda tüketici mahkemeleri görevlendirilmiştir.

Tüketici mahkemelerinin oluşturulmasının nedenlerinden birisi de tüketicilerin masrafsız ve hızlı bir şekilde uyuşmazlıklarının çözülmesinin sağlanmasıdır. Bu nedenle tüketiciler, tüketici örgütleri, ilgili piyasayı düzenleyen kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık tarafından açılacak davalar ile ilgili olarak 12/1/2011 tarihli ve 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununun harç ve avans ödenmesi başlıklı 120 nci maddesinde yer alan; "Davacı, yargılama harçları ile her yıl Adalet Bakanlığınca çıkarılacak gider avansı tarifesinde belirlenecek olan tutarı, dava açarken mahkeme veznesine yatırmak zorundadır. Avansın yeterli olmadığının dava sırasında anlaşılması hâlinde, mahkemece, bu eksikliğin tamamlanması için davacıya iki haftalık kesin süre verilir." hükmü uygulanmayacaktır. Diğer taraftan bu davalar her türlü resim ve harçtan muaf olmaya devam edeceklerdir. Tüketiciler mahkeme ara kararında veya hükmünde yer alan giderleri ödeyeceklerdir.

Tüketici örgütleri üst kuruluşlarınca açılacak davalarda, davacının üstlenmek zorunda kalacağı avukatlık ve bilirkişi ücretlerinin Bakanlıkça karşılanacağı düzenlenmiştir. Ülkemizde halen üst kuruluş niteliği taşıyan iki tüketici derneği federasyonu bulunmaktadır. Bu üst kuruluşların, davanın davacı tarafını oluşturmaları halinde yargılama sırasında üstlenmeleri gereken bilirkişi ücreti ve yargılama sonunda davayı kaybetmeleri halinde davalıya ödenmesine mahkemece karar verilen avukatlık ücreti Bakanlık tarafından karşılanacaktır. Davacı üst kuruluşun davayı kazanması durumunda ise, yargılama sırasında davacı adına Bakanlıkça üstlenilen bilirkişi ücreti, 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir. Bu düzenleme ile tüketici örgütleri üst kuruluşlarının dava açma yönünde teşvik edilmesi amaçlanmıştır.



Dördüncü fıkraya göre tüketici mahkemelerinde görülecek davalar Hukuk Muhakemeleri Kanununun Altıncı Kısım hükümlerine göre basit yargılama usulüne göre yürütülecektir.

Beşinci fıkra, tüketici davalarının tüketicinin yerleşim yeri mahkemesinde de açılabilmesine imkân tanımıştır.

Altıncı fıkra, tüketici mahkemelerinde tüketicilerin ortak çıkarlarının korunması amacıyla dava açma ehliyetine sahip taraflar tüketiciler, tüketici örgütleri, ilgili piyasayı düzenleyen kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık olarak belirlenmiştir. Kendilerine dava hakkı verilenler, haksız ticari uygulamalar ile ticari reklam ve ilânlara ilişkin hükümler dışında, münferit tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren hallerde dava açabileceklerdir. Örneğin tehlikeli malların piyasadan çekilmesi gibi talepler bu türden genel nitelikli taleplerdir. Dava hakkı sahiplerinin talepleri, bu Kanuna aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hallerde bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya hukuka aykırı durumun tespiti, önlenmesi veya durdurulmasına karar verilmesi yönünde olacaktır.

Yedinci fıkra, tüketici mahkemesince uygun görülen hallerde tedbir kararları veya hükümlerinin hakkında tedbir kararı veya hüküm verilen tarafından ülke düzeyinde yayınlanan gazetelerden en az üçünde ilân edilmesi öngörülmüştür. Bu şekilde, tüketicilerin evrensel haklarından biri olan bilgi edinme hakkının gereği olarak tüketicinin genelini ilgilendiren bir konuda verilen mahkeme kararından kamuoyunun haberdar olması sağlanmış olacaktır.

Sekizinci fıkraya göre, Bakanlık ile Adalet Bakanlığı arasında mahkeme kararlarının paylaşılması ve elektronik ortamda yayımlanması konusunda işbirliği yapılacaktır. Bu şekilde hakem heyetleri bir uyuşmazlık konusunda karar verirken mahkeme kararlarına rahatlıkla erişebileceklerdir.

MADDE 74- Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olmasının anlaşılması halinde Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütlerine ayıplı seri malın üretiminin ve satımının durdurulması ve satım amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için dava açma imkânı vermektedir. Bu şekilde hatalı mal zarara sebebiyet vermeden piyasadan çekilebilecektir.

İkinci fıkra mahkeme tarafından seri ayıplı mal konusunda alınabilecek farklı önlemler hakkında bilgi verilmektedir.

Üçüncü fıkra satışa sunulan malın hem ayıplı hem de güvensiz olduğu tespit edilmesi halinde Ürünle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümlerinin uygulanacağı vurgulanmıştır.

MADDE 75- Bu madde Bakanlık müfettişleri, gümrük ve ticaret denetmenleri ile Bakanlıkça görevlendirilecek personelin denetleme, inceleme ve araştırma yapmaya yetkili olduğunu saptamaktadır.

İkinci fıkra bilgi ve belge istemi hakkındadır. Denetimin gereği gibi yapılabilmesi için bütün bilgi ve belgelerin doğru olarak gösterilmesi, istenmesi halinde belgelerin aslının veya onaylı kopyalarının verilmesi yükümlülüğü de vurgulanmıştır.

MADDE 76- Bu madde ile Tüketicinin Korunması ve Piyasa Genel Müdürlüğünün temel görevlerinden biri olan tüketicilerin sağlık ve güvenliğini koruma görevini yerine getirmesi için tüketici ürünleri hakkında düzenleme ve denetim yapma yetkisi verilmesi amaçlanmaktadır.

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun “Amaç” maddesinde Bakanlığa “tüketicilerin sağlık ve güvenliğini korumak amacıyla her türlü tedbiri alma görevi” verilmiştir. Bu nedenle, maddede tanımlanan ve ikincil düzenlemeler ile detayları



belirlenmesi amaçlanan tüketici ürünlerinde mevzuat hazırlama ve piyasa gözetimi ve denetim yapma yetkisi Bakanlığa verilmektedir. Ayrıca, tüketiciye sunulan hizmetlerin de yine yürürlükteki düzenlemelere uygun olmasının sağlanması amaçlanmaktadır. Bu madde ile tüketici ürünleri ve tüketiciye sunulan hizmetler konusunda yetkili kuruluşun belirlenmesi ve Avrupa Birliği uygulamalarına paralel bir uygulamanın hayata geçirilmesi amaçlanmaktadır.

MADDE 77- Bu madde ile bu Kanuna aykırı davranışlar hakkında uygulanacak idari ve adli yaptırımlar düzenlenmiştir.

MADDE 78- Kanunun bu maddesi kesinleşen para cezalarının tahsili, ceza zamanaşımı süresi ve bunun işleme tarihi hakkında ayrıntılar içermektedir.

Birinci fıkrada yapılan düzenleme ile hangi cezaların Bakanlık, hangi cezaların cezaya muhatap olanın merkezinin bulunduğu valilik tarafından uygulanacağı belirtilmiştir.

İkinci fıkra gereğince, bu Kanunda düzenlenen her türlü para cezası idari nitelikte olduğu için bunlara karşı tebligat tarihinden itibaren en geç otuz gün içinde 2577 sayılı Kanun hükümlerine göre yetkili idare mahkemesine başvurulabilir. Bu süre içinde başvurunun yapılmamış olması halinde cezalar kesinleşir. İdare mahkemesi kararlarına karşı yapılacak itirazlarda 2577 sayılı Kanuna göre yapılacaktır. İdare mahkemesinde dava açılmış olması kararın yerine getirilmesini durdurmaz. Cezaya muhatap öncelikle o ceza tebligatının gereğini yapacaktır.

Üçüncü fıkra gereği bu Kanuna dayanılarak verilen para cezalarının bir ay içerisinde ödenmesi zorunlu kılınmıştır.

MADDE 79- Bu madde 25/6/1987 tarihli Olduklarından Farklı Görünen, Tüketicilerin Sağlık veya Güvenliğini Tehlikeye Atan Mallara İlişkin Üye Ülkelerin Hukuki Düzenlemelerinin Uyumlaştırılması Hakkında 87/357/AET sayılı Konsey Yönergesini (ATRG 1987 L 192/49) iç hukukumuzda aktarmaktadır. Buna göre gıda ürünü olmamalarına rağmen, gıda ürünleriyle karıştırabilecek ve bu yüzden özellikle çocuklar başta olmak üzere tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atan malların üretilmesi, pazarlanması, ithalatı ve ihracatı yasaktır.

İkinci fıkra gereği Bakanlık yiyecek taklidi ürünlere karşı tedbir almaya ve düzenleme yapmaya yetkili olacaktır.

Üçüncü fıkrada piyasaya arz edilmiş ve güvensiz olan yiyecek taklidi ürünler ile ilgili 4703 sayılı Kanun hükümlerinin uygulanacağı vurgulanmıştır.

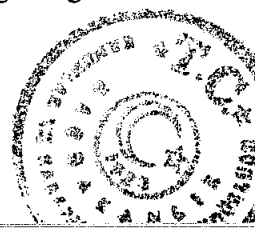
Dördüncü fıkra gereği Bakanlık yiyecek taklidi ürünlerin piyasa gözetimi ve denetimini yapmakla yetkili olacaktır.

Beşinci fıkrada, yiyecek taklidi ürünler nedeniyle tüketicilerin uğradıkları maddî ve manevî zararların tazmini için dava açma haklarının saklı olduğu vurgulanmıştır.

MADDE 80- 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 28 inci maddesine paralel kaleme alınmış olan bu maddede, Bakanlık tarafından denetim amaçlı yaptırılacak laboratuvar testleri ve bunların ücretlerine ilişkin ayrıntılar ele alınmıştır.

MADDE 81- Bu madde ile Bakanlığın tüketicinin korunmasına yönelik masrafları ile Reklam Kurulu, Reklam Konseyi, Tüketici Konseyi ve tüketici hakem heyetlerinin faaliyetlerine ilişkin masrafların Bakanlık bütçesinden karşılanacağı hüküm altına alınmıştır.

MADDE 82- Bu madde ile tüketici işlemleri ile ilgili tüketici hakem heyetlerinin veya tüketici mahkemelerinin bu Kanunda hüküm bulunmayan konularda genel hükümleri uygulayacaklarına ilişkin düzenleme yapılmıştır. Tüketici sorunlarının büyük bir çoğunluğu



sözleşmeler hukukunu ilgilendirdiği için özellikle Türk Borçlar Kanunu hükümleri bu bağlamda büyük önem taşıyacak ve boşlukların doldurulmasında kullanılacaktır.

İkinci fıkrada, taraflardan birini tüketicilerin oluşturduğu bir işlemle ilgili diğer kanunlarda düzenleme olmasının o işlemin tüketici işlemi olmasını engellemeyeceği ve tüketicilerin tüketici hakem heyetlerine veya tüketici mahkemelerine başvurmaları da engellemeyeceği açıkça vurgulanmıştır.

MADDE 83- Bakanlık, Kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak gerekli tedbirleri almaya ve düzenlemeleri yapmaya yetkilidir. Bu Kanuna dayanılarak çıkarılması gereken yönetmelikler Kanunun yürürlüğe giriş tarihinden itibaren altı ay içerisinde çıkarılacaktır. Bankacılıkla ilgili çıkarılacak ikincil düzenlemelerde, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunun görüşü alınacaktır.

MADDE 84- Bu madde ile raportör kadrosunun ihdas edilmesi için 190 sayılı KHK'da gerekli değişiklik yapılması öngörülmüştür.

MADDE 85- Bu Tasarının kanunlaşması halinde 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükten kalkacaktır. Diğer Kanunlarda 4077 sayılı Kanuna yapılan atıfların da yeni Kanuna yapılmış olacağı düzenlenmiştir.

GEÇİCİ MADDE 1- Kanunun yürürlüğe girmesiyle birlikte uygulamada yaşanabilecek sorunların giderilmesi için;

Birinci fıkrada, yürürlük tarihinden önce açılmış olan davaların açıldıkları mahkemelerde görülmeye devam edeceği belirtilmiştir.

İkinci fıkraya göre, bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önceki tüketici işlemlerine, bunların hukukken bağlayıcı olup olmadıklarına ve sonuçlarına bu işlemler hangi kanun yürürlükte iken gerçekleşmiş ise kural olarak o kanun hükümleri uygulanacaktır.

Ancak:

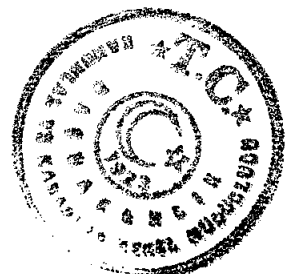
- Kanunun yürürlüğe girmesinden önce kurulan ve halen geçerli sözleşmelerin bu Kanuna aykırı hükümleri yürürlük tarihinden itibaren uygulanmayacaktır.

- Kanunun yürürlüğe girmesinden önce işlemeye başlamış hak düşürücü süreler ile zamanaşımı süreleri dolmamış ise bu Kanunda öngörülen sürenin geçmesiyle hak düşürücü süre veya zamanaşımı süresi dolmuş olacaktır.

Kanunda öngörülen ikincil düzenlemeler yürürlüğe girinceye kadar, yürürlükten kaldırılan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna dayanılarak çıkartılan yönetmelik ve diğer mevzuatın, Kanuna aykırı olmayan hükümlerinin uygulanmasına devam edilecektir.

MADDE 86- Yürürlük maddesidir.

MADDE 87- Yürütme maddesidir.



TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN TASARISI

BİRİNCİ KISIM

Amaç, Kapsam ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1- (1) Bu Kanunun amacı; kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.

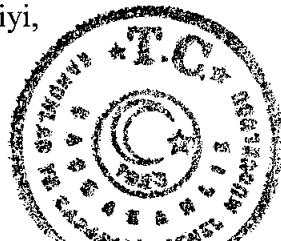
Kapsam

MADDE 2- (1) Bu Kanun, 1 inci maddede belirtilen amaçlar doğrultusunda gerçekleştirilen her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsar.

Tanımlar

MADDE 3- (1) Bu Kanunun uygulanmasında;

- a) Bakan: Gümrük ve Ticaret Bakanı,
- b) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- c) Genel Müdür: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürünü,
- ç) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
- d) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,
- e) İthalatçı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere mal veya hizmetleri ya da bu malların hammaddelelerini yahut ara mallarını ticari veya mesleki amaçlarla ithal ederek satım, kira, finansal kiralama veya benzeri bir yolla piyasaya süren gerçek veya tüzel kişiyi,
- f) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,
- g) Konut finansmanı kuruluşu: Konut finansmanı kapsamında doğrudan tüketiciye kredi kullandıran ya da finansal kiralama yapan bankalar ile Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu tarafından konut finansmanı faaliyetinde bulunması uygun görülen finansal kiralama şirketleri ve finansman şirketlerini,
- ğ) Kredi veren: Mevzuatı gereği tüketicilere kredi vermeye yetkili olan gerçek veya tüzel kişiyi,
- h) Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları,
- ı) 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,
- i) 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,
- j) Teknik düzenleme: 29/6/2001 tarihli ve 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanunda yer alan tanımı,
- k) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek kişiyi,



l) Tüketici işlemi: 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,

m) Tüketici örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını,

n) Üretici: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını üretenler ile mal üzerine markasını, unvanını veya herhangi bir ayırt edici işaretini koyarak kendisini üretici olarak gösteren gerçek veya tüzel kişiyi, ifade eder.

İKİNCİ KISIM

Genel Esaslar

Temel ilkeler

MADDE 4- (1) Bu Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmeler en az oniki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir. Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhal giderilir.

(2) Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

(3) Tüketiciden; kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve sözleşmeyi düzenleyen yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyen kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir bedel talep edilemez. Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde ise tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esaslar Bakanlığın görüşü alınarak Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenir.

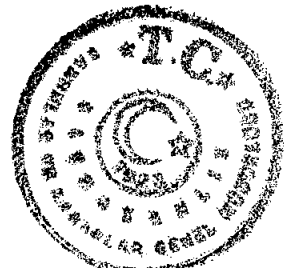
(4) Bu Kanunda düzenlenen sözleşmelere istinaden tüketiciden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmenin eki olarak kâğıt üzerinde yazılı şekilde tüketiciye verilmesi zorunludur. Uzaktan iletişim aracıyla kurulan sözleşmelerde ise, bu bilgiler kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde verilir. Bu bilgilerin tüketiciye verildiğinin ispatı sözleşmeyi düzenleyene aittir.

(5) Tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenebilir. Bu fıkra hükümlerine aykırı olarak düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersizdir.

(6) Tüketici işlemlerinde, tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlar, her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılır. Tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça verilen şahsi teminatlar diğer kanunlarda aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet sayılır.

(7) Temerrüt hali de dâhil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanmaz.

(8) Katılım bankaları açısından bu Kanun uygulamasında yer alan faiz, kar payı olarak uygulanır.



Tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar

MADDE 5- (1) Haksız şart; tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlarıdır.

(2) Tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.

(3) Bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmeyi düzenleyen, bir standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia ediyorsa bunu ispatla yükümlüdür. Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez.

(4) Sözleşme şartlarının yazılı olması halinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi halinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.

(5) Faaliyetlerini, kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi veya kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de niteliklerine bakılmaksızın bu madde hükümleri uygulanır.

(6) Bir sözleşme şartının haksızlığı; sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin kuruluşunda var olan şartlar ve sözleşmenin diğer hükümleri veya haksız şartın ilgili olduğu diğer bir sözleşmenin hükümleri dikkate alınmak suretiyle sözleşmenin kuruluşuna göre belirlenir.

(7) Sözleşme şartlarının haksızlığının takdirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olmak koşuluyla, hem sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki hem de mal veya hizmetin piyasa değeri ile sözleşmede belirlenen fiyat arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz.

(8) Bakanlık, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metinlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri alır.

(9) Haksız şartların tespit edilmesi ve denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile sınırlayıcı olmamak üzere haksız şart olduğu kabul edilen sözleşme şartları yönetmelikle belirlenir.

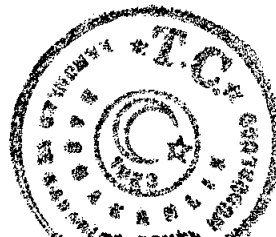
Satıştan kaçınma

MADDE 6- (1) Vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınılamaz.

(2) Hizmet sağlamaktan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.

(3) Ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler; aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa; bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamaz.

(4) Bakanlık ve belediyeler, bu madde hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle görevlidir.



Sipariş edilmeyen mal veya hizmetler

MADDE 7- (1) Sipariş edilmeyen malların gönderilmesi ya da hizmetlerin sunulması durumunda, tüketicie karşı herhangi bir hak ileri sürülemez. Bu hallerde, tüketicinin sessiz kalması ya da mal veya hizmeti kullanmış olması, sözleşmenin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak yorumlanamaz. Tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü yoktur.

(2) Bir mal veya hizmetin sipariş edildiğini iddia eden bu iddiasını ispatla yükümlüdür.

ÜÇÜNCÜ KISIM

Ayıplı Mal ve Hizmetler

BİRİNCİ BÖLÜM

Ayıplı Mallar

Ayıplı mal

MADDE 8- (1) Ayıplı mal, tüketicie teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır.

(2) Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilânlarında 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.

(3) Sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içerisinde teslim edilmemesi veya montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda gereği gibi monte edilmemesi sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirilir. Malın montajının tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hallerde, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montaj hatalı yapılmışsa, sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur.

Ayıplı maldan sorumluluk

MADDE 9- (1) Satıcı, malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketicie teslim etmekle yükümlüdür.

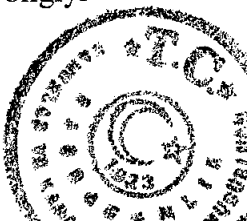
(2) Satıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin satış sözleşmesinin akdi anında düzeltilmiş olduğunu veya satış sözleşmesi kurulma kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içinde olmadığını ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağılı olmaz.

İspat yükü

MADDE 10- (1) Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığını ispatı satıcıya aittir. Bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz.

(2) Tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hallerde, sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz. Bunların dışındaki ayıplara karşı tüketicinin seçimlik hakları saklıdır.

(3) Satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, üretici, ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgiyi



içeren bir etiket konulur. Bu etiketin tüketiciye verilmesi veya ayıba ilişkin açıklayıcı bilginin tüketiciye verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde açıkça gösterilmesi zorunludur. Teknik düzenlemesine uygun olmayan ürünler ise hiçbir şekilde piyasaya arz edilemez. Bu ürünlere, Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun ve ilgili diğer mevzuat hükümleri uygulanır.

Tüketicinin seçimlik hakları

MADDE 11- (1) 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.

(2) 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.

(3) Ücretsiz onarım veya 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 başvurma tüketicinin açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

(4) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz işgünü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış işgünü içerisinde yerine getirilmesi zorunludur. Ancak, bu Kanunun 58 inci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin, tüketicinin ücretsiz onarım talebi, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içerisinde yerine getirilir. Aksi halde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

(5) Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden yapılan indirim tutarı derhal tüketiciye iade edilir.

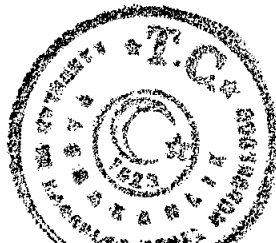
(6) Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

Zamanaşımı

MADDE 12- (1) 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.

(2) 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.

(3) Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.



İKİNCİ BÖLÜM

Ayıplı Hizmetler

Ayıplı hizmet

MADDE 13- (1) Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içerisinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir.

(2) Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen veya reklam ve ilânlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.

Ayıplı hizmetten sorumluluk

MADDE 14- (1) Sağlayıcı, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekle yükümlüdür.

(2) Sağlayıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin hizmet sözleşmesinin kurulduğu tarihte düzeltilmiş olduğunu veya hizmet sözleşmesinin kurulması kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içermediğini ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağlı olmaz.

Tüketicinin seçimlik hakları

MADDE 15- (1) 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.

(2) Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin sağlayıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici bu hakları kullanamaz. Orantısızlığın tayininde hizmetin ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma tüketicisi açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

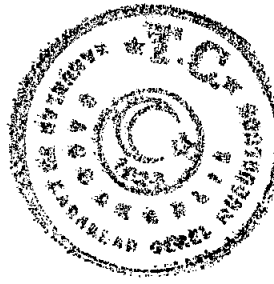
(3) Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden indirim yapılan tutar derhal tüketiciye iade edilir.

(4) Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin seçildiği hallerde, 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 halükarda bu süre talebin sağlayıcıya yöneltilmesinden itibaren otuz işgünü geçemez. Aksi takdirde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

Zamanaşımı

MADDE 16- (1) Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı hizmetten sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, hizmetin ifası tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir.

(2) Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.



DÖRDÜNCÜ KISIM
Tüketici Sözleşmeleri
BİRİNCİ BÖLÜM
Taksitle Satış

Taksitle satış sözleşmeleri

MADDE 17- (1) Taksitle satış sözleşmesi, satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin ifasını üstlendiği, tüketicinin de bedeli kısım kısım ödediği sözleşmelerdir.

(2) Tüketicinin, kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmeleri hakkında da bu Bölüm hükümleri uygulanır.

(3) Taksitle satış sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

Cayma hakkı

MADDE 18- (1) Tüketici, yedi gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin taksitle satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.

(2) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

(3) Satıcı cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmişse tüketici, malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir; aksi takdirde tüketici cayma hakkını kullanamaz. Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin ifasına başlanan hizmet sözleşmelerinde de tüketici cayma hakkını kullanamaz.

(4) Tüketicinin, satıcıyı bulduğu finansal kiralama işlemlerinde cayma hakkı kullanılamaz.

Temerrüt

MADDE 19- (1) Taksitle satış sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, satıcı veya sağlayıcı, kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak satıcı veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de kalan borcun en az onda birini oluşturan ve birbirini izleyen en az iki taksidi veya kalan borcun en az dörtte birini oluşturan bir taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Satıcı veya sağlayıcının bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur.

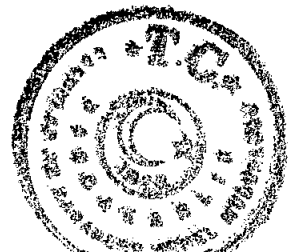
(2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

Erken ödeme

MADDE 20- (1) Tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da satıcı veya sağlayıcı, faiz veya komisyon aldığı durumlarda ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür.

Diğer hususlar

MADDE 21- (1) Tüketicinin taşınır bir malın satış bedelini önceden kısım kısım ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen ödenmesinden sonra satılanı tüketiciye teslim etmeyi üstlendikleri ve ödeme süresi bir yıldan daha uzun veya belirsiz olan sözleşmeler hakkında Türk Borçlar Kanununun ön ödemeli taksitle satış hükümleri uygulanır.



(2) Sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, erken ödeme ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

İKİNCİ BÖLÜM

Tüketici Kredileri

Tüketici kredisi sözleşmeleri

MADDE 22- (1) Tüketici kredisi sözleşmesi, kredi verenin tüketiciye faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği sözleşmeyi ifade eder.

(2) Kredi kartı sözleşmeleri, faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında, ödemenin üç aydan daha uzun süre ertelenmesi veya benzer şekilde taksitle ödeme imkânı sağlanması halinde tüketici kredisi sözleşmesi olarak değerlendirilir. Ancak bu durumda uygulanacak faiz oranı kredi kartı sözleşmesi uyarınca belirlenen orandan fazla olamaz.

(3) Tüketici kredisi sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan kredi veren, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü

MADDE 23- (1) Kredi verenin ve varsa kredi aracısının, tüketiciye, teklif ettikleri kredi sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermesi zorunludur.

Cayma hakkı

MADDE 24- (1) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin tüketici kredisi sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.

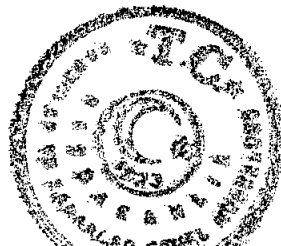
(2) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin cayma hakkı süresi içinde kredi verene yöneltilmiş olması yeterlidir. Kredi veren, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

(3) Cayma hakkını kullanan tüketicinin krediden faydalandığı hallerde, tüketici, anaparayı ve kredinin kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar olan sürede tahakkuk eden faizi en geç cayma bildirimini kredi verene göndermesinden sonra otuz gün içinde geri öder. Bu süre içinde ödeme yapılmaması halinde tüketici kredisinden cayılmamış sayılır. Faiz, akdî faiz oranına göre hesaplanır. Tüketiciden, hesaplanan akdî faiz ve bir kamu kurum veya kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar dışında herhangi bir bedel talep edilemez.

Faiz oranı

MADDE 25- (1) Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde faiz oranı sabit olarak belirlenir. Sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen bu oran tüketici aleyhine değiştirilemez.

(2) Tüketici kredisi sözleşmelerinde, akdî faiz, efektif yıllık faiz veya kredinin toplam maliyetinin yer almaması durumunda, kredi tutarı faizsiz olarak sözleşme süresinin sonuna kadar kullanılır. Efektif faiz oranı, olduğundan düşük gösterilmişse, kredinin toplam maliyetinin hesaplanmasında esas alınacak akdî faiz oranı, düşük gösterilen efektif faiz oranına uyacak şekilde yeniden belirlenir. Bu hallerde ödeme planı, yapılan değişikliklere göre yeniden düzenlenir.



Sözleşmede değişiklik yapılması

MADDE 26- (1) Belirli süreli kredi sözleşmesinin şartları, tüketici aleyhine değiştirilemez.

(2) Belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde faiz oranında değişiklik yapılması halinde, bu değişikliğin yürürlüğe girmesinden otuz gün önce, tüketiciye kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yazılı olarak bildirilmesi zorunludur. Bu bildirimde, yeni faiz oranının yürürlüğe girmesinden sonra yapılacak ödemelerin tutarı, sayısı ile aralıklarının değişmesine ilişkin ayrıntılara yer verilir. Faiz oranının artırılması halinde, yeni faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamaz. Tüketici, bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde borcun tamamını ödediği ve kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmez.

Erken ödeme

MADDE 27- (1) Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabilir veya kredi borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hallerde kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür.

(2) Belirli süreli kredinin erken ödenmesi durumunda kredi veren erken ödeme tazminatı talep edebilir. Bu tazminat, erken ödeme ile kredi sözleşmesinin sona erme tarihi arasındaki sürenin bir yılı aşmaması durumunda erken ödenen kredi tutarının binde beşini, bir yılı aşması halinde ise erken ödenen kredi tutarının yüzde birini aşamaz. Erken ödeme tazminatı, tüketicinin erken ödemesi ile kredi sözleşmesinin sona erme tarihi arasındaki dönemde ödemesi öngörülen faizin tutarını aşamaz.

(3) Aşağıdaki durumlarda erken ödeme tazminatı talep edilemez:

- a) Bir kredi ödeme garantisi sağlamayı amaçlayan sigorta sözleşmesi kapsamında yapılan erken ödemeler.
- b) Kredili mevduat sözleşmesi kapsamında yapılan erken ödemeler.
- c) Erken ödeme tutarının oniki ay için yirmibin Türk Lirasını aşmaması durumunda yapılan erken ödemeler.

Temerrüt

MADDE 28- (1) Belirli süreli kredi sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, kredi veren, borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Kredi verenin bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur.

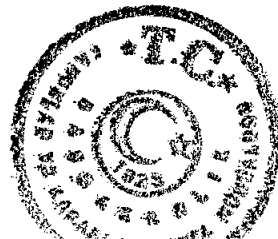
(2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

Sigorta yaptırılması

MADDE 29- (1) Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılamaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir.

Bağlı krediler

MADDE 30- (1) Bağlı kredi sözleşmesi; tüketici kredisinin münhasıran belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik birlik oluşturduğu sözleşmedir.



- (2) Ekonomik birliğin varlığı;
a) Satıcı veya sağlayıcının tüketici için krediyi finanse ettiği,
b) Üçüncü bir tarafça finanse edilmesi durumunda, kredi verenin kredi sözleşmesinin imzalanması veya hazırlanması ile ilgili olarak satıcı veya sağlayıcının hizmetlerinden yararlandığı,
c) Belirli bir mal veya hizmetin verilmesinin kredi sözleşmesinde açıkça belirtildiği, durumlarından en az birinin varlığı halinde kabul edilir.

(3) Tüketicinin mal veya hizmet tedarikine ilişkin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirimin cayma süresi içerisinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi halinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.

(4) Bağlı kredilerde, mal veya hizmet hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmez ise satıcı, sağlayıcı ve kredi veren, tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması halinde müteselsilen sorumludur. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması halinde bağlı kredi de bu oranda indirilir ve ödeme planı buna göre değiştirilir. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması halinde, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı, sağlayıcı ve kredi veren müteselsilen sorumludur. Ancak, kredi verenin sorumluluğu malın teslim veya hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.

Diğer hususlar

MADDE 31- (1) Belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, kredinin ödenmesi ile kapanır. Ancak, açılan hesap üzerinden başka işlemler yapılması ve tüketicinin hesabın kapatılmasına yönelik talebi olmaması durumunda hesap kapatılmaz.

(2) Tüketicinin açık talimatı olmaksızın, belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.

(3) Kart çıkaran kuruluşlar, tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunmak zorundadır.

(4) Sözleşme öncesi bilgilendirme, sözleşmenin zorunlu içeriği, kapsam dışı sözleşmeler, tüketici ile kredi verenin hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, erken ödeme, efektif yıllık faizin hesaplanması, tüketici kredilerine ilişkin reklamların zorunlu içeriği, fesih hakkının kullanılması, temerrüt, kredinin devri, bağlı kredi ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

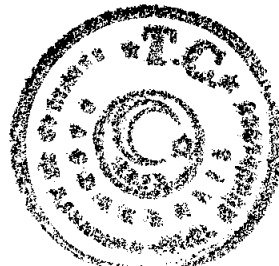
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Konut Finansmanı

Konut finansmanı sözleşmeleri

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

(2) Konut finansmanı sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan konut finansmanı kuruluşu, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.



Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü

MADDE 33- (1) Konut finansmanı kuruluşları, tüketiciye, konut finansmanı sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermek zorundadır.

Temerrüt

MADDE 34- (1) Tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda konut finansmanı kuruluşu, kalan borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak konut finansmanı kuruluşunun bütün edimlerini ifa etmiş olması ve tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Konut finansmanı kuruluşunun bu hakkını kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerekir.

(2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

(3) Finansal kiralama işlemlerinde, muacceliyet uyarısında verilen süre içerisinde tüketicinin edimini yerine getirmemesi halinde, bu sürenin sona ermesini takiben konut finansmanı kuruluşu kalan borcun tamamını ifa etme hakkını kullanmak üzere konut finansmanı sözleşmesini feshettiği takdirde, konutu derhal satışa çıkarmakla yükümlüdür. Konut finansmanı kuruluşu satış öncesinde konut için 6/12/2012 tarihli ve 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu uyarınca yetki verilmiş olan kişi veya kurumlara kıymet takdiri yaptırır. Takdir edilen kıymet, satıştan en az on işgünü önce tüketiciye bildirilir. Konut finansmanı kuruluşu takdir edilen kıymeti dikkate alarak basiretli bir tacir gibi davranmak suretiyle konutun satışını gerçekleştirir. Konutun satışından elde edilen bedelin, kalan borcu aşması halinde aşan kısım tüketiciye derhal ödenir. Konut finansmanına yönelik finansal kiralama işlemlerinde 21/11/2012 tarihli ve 6361 sayılı Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanununun 33 üncü maddesi uygulanmaz.

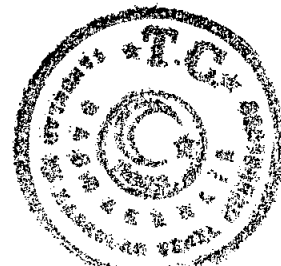
(4) Konutun satışının bu maddenin üçüncü fıkrası kapsamında gerçekleştirilmesi ve varsa elde edilen bedelin kalan borcu aşan kısmının tüketiciye ödenmesini takiben tüketici veya zilyetliğin devredilmiş olması halinde zilyetliği elinde bulunduran üçüncü şahıslar konutu tahliye etmekle yükümlüdür. Konutun tahliye edilmemesi halinde, konut sahibi, 9/6/1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflâs Kanununun 26 ncı ve 27 nci maddeleri uyarınca tüketici veya zilyetliği elinde bulunduran üçüncü şahıslar aleyhine icra yoluna başvurabilir.

Bağlı krediler

MADDE 35- (1) Bağlı kredi sözleşmesi; konut finansmanı kredisinin münhasıran belirli bir konutun satın alınması durumunda bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik bir birlik oluşturduğu sözleşmedir.

(2) Bağlı kredilerde, konutun hiç ya da gereği gibi teslim edilmemesi nedeniyle tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim haklarından birini kullanması halinde satıcı, sağlayıcı ve konut finansmanı kuruluşu müteselsilen sorumludur. Ancak, konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu konutun teslim edildiği tarihten itibaren kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.

(3) Konut finansmanı kuruluşları tarafından verilen kredilerin ipotek finansmanı kuruluşlarına, konut finansmanı fonlarına veya ipotek teminatlı menkul kıymet teminat havuzlarına devrolması halinde dahi, kredi veren konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu devam eder. Krediyi devralan kuruluş bu madde kapsamında sorumlu olmaz.



Faiz oranı

MADDE 36- (1) Kredilerde geri ödeme tutarlarının, finansal kiralama işlemlerinde ise kira bedellerinin anaparayı aşan kısmı bu madde kapsamında faiz olarak kabul edilir.

(2) Sözleşmede belirtilmek suretiyle konut finansmanına yönelik kredilerde ve finansal kiralama işlemlerinde faiz oranı sabit veya değişken olarak ya da aynı kredi için her iki yöntem esas alınmak suretiyle belirlenebilir. Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi halinde, sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen oran tarafların rızası dışında değiştirilemez. Oranın değişken olarak belirlenmesi halinde ise, başlangıçta sözleşmede belirlenen oran, dönemsel geri ödeme tutarı başlangıçta sözleşmede belirlenen azami dönemsel geri ödeme tutarını aşmamak koşuluyla ve sözleşmede belirlenecek yurtiçinde veya yurtdışında genel kabul görmüş ve yaygın olarak kullanılan bir endeks baz alınarak değiştirilebilir. Oranların değişken olarak belirlenmesi halinde bu yöntemin muhtemel etkileri konusunda tüketicilerin bilgilendirilmesi şarttır. Bu amaçlarla kullanılabilecek referans faizler ve endeksler Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından belirlenir.

Erken ödeme

MADDE 37- (1) Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabileceği gibi, konut finansmanı borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hallerde, konut finansmanı kuruluşu, erken ödenen miktara göre gerekli faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür.

(2) Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi halinde, sözleşmede yer verilmek suretiyle, bir ya da birden fazla ödemenin vadesinden önce yapılması durumunda, konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilebilir. Erken ödeme tazminatı gerekli faiz indirimi yapılarak hesaplanan ve tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen tutarın yüzde ikisini geçemez. Oranların değişken olarak belirlenmesi halinde tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilemez.

Sigorta yaptırılması

MADDE 38- (1) Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılamaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat konut finansmanı kuruluşu tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir.

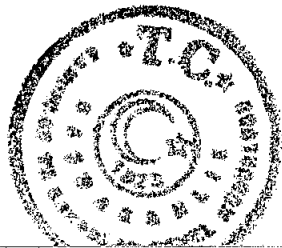
Diğer hususlar

MADDE 39- (1) Konut finansmanı sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, kredinin ödenmesi ile kapanır. Ancak açılan hesap üzerinden başka işlemler yapılması ve tüketicinin hesabın kapatılmasına yönelik talebi olmaması durumunda hesap kapatılmaz.

(2) Tüketicinin açık talimatı olmaksızın konut finansmanı sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.

(3) Bu Bölüm hükümlerinin uygulanmasında, konut yapı kooperatiflerinin gerçek kişi ortakları da tüketici olarak kabul edilir.

(4) Sözleşme öncesi bilgilendirme, tüketici ile konut finansmanı kuruluşunun hak ve yükümlülükleri, kredi itibarının değerlendirilmesi, sözleşmenin zorunlu içeriği, konut finansmanı reklamları, yeniden finansman, bağlı kredi, temerrüt, erken ödeme ve yıllık maliyet oranının hesaplanması ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Ön ödemeli konut satışı

Ön ödemeli konut satış sözleşmeleri

MADDE 40- (1) Ön ödemeli konut satış sözleşmesi, tüketicinin konut amaçlı bir taşınmazın satış bedelini önceden peşin veya taksitle ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen veya kısmen ödenmesinden sonra taşınmazı tüketiciye devir veya teslim etmeyi üstlendiği sözleşmedir.

(2) Tüketicilere sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce, Bakanlıkça belirlenen hususları içeren ön bilgilendirme formu verilmek zorundadır.

(3) Yapı ruhsatı alınmadan, tüketicilerle ön ödemeli konut satış sözleşmesi yapılamaz.

Şekil şartı

MADDE 41- (1) Ön ödemeli konut satışının tapu siciline tescil edilmesi, satış vaadi sözleşmesinin ise noterde düzenleme şeklinde yapılması zorunludur. Aksi halde satıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

(2) Satıcı, geçerli bir sözleşme yapılmış olmadıkça tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez.

Teminat

MADDE 42- (1) Bakanlıkça belirlenen büyüklüğün üzerindeki projeler için satıcının ön ödemeli konut satışına başlamadan önce; kapsamı, koşulları ve uygulama esasları Hazine Müsteşarlığınca belirlenen bina tamamlama sigortası yaptırması veya Bakanlıkça belirlenen diğer teminat veya şartları sağlaması zorunludur.

(2) Bina tamamlama sigortası kapsamında sağlanan tazminat, teminat ve benzeri güvenceler iflas veya tasfiye masasına dâhil edilemez, haczolunamaz, üzerlerine ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz konulamaz.

Cayma hakkı

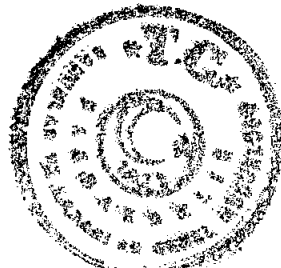
MADDE 43- (1) Tüketici, ondört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin ön ödemeli konut satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

(2) Taşınmazın kısmen veya tamamen bağlı krediyle alınması durumunda bağlı kredi sözleşmesi, sözleşmenin kurulduğu tarihte hüküm doğurmak üzere bu maddede öngörülen cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer. Konut finansmanı kuruluşu cayma hakkı süresi içerisinde tüketiciden faiz, komisyon, yasal yükümlülük ve benzeri isimler altında hiçbir masraf talep edemez.

(3) Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içerisinde edimlerini iade eder.

Konutun teslimi

MADDE 44- (1) Ön ödemeli konut satışında devir veya teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuzaltı ayı geçemez. Kat irtifakının tüketici adına tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte zilyetliğin devri halinde de devir ve teslim yapılmış sayılır.



Sözleşmeden dönme

MADDE 45- (1) Ön ödemeli konut satışında, devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı; konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.

(2) Satıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmezse tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez. Tüketicinin ölmesi veya kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesi ya da sözleşmenin yerine olağan koşullarla yapılacak bir taksitle satış sözleşmesinin konulmasına ilişkin önerisinin satıcı tarafından kabul edilmemesi yüzünden sözleşmeden dönülmesi hallerinde tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.

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

Diğer hususlar

MADDE 46- (1) Sözleşme öncesi bilgilendirme, sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı ve sözleşmeden dönme ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Diğer Tüketici Sözleşmeleri

İşyeri dışında kurulan sözleşmeler

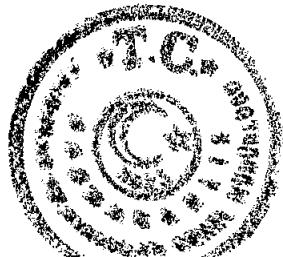
MADDE 47- (1) Satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında:

- a) Teklifin tüketici ya da satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılmasına bakılmaksızın işyeri dışında, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulan,
 - b) Tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında tüketiciyle işyeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında, satıcı veya sağlayıcının işyerinde ya da herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla kurulan,
 - c) Mal ve hizmetlerin tüketiciye tanıtımı ya da satışı amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından düzenlenen bir gezi esnasında kurulan,
- sözleşmeler işyeri dışında kurulan sözleşmeler olarak kabul edilir.

(2) İşyeri dışında kurulan sözleşmeler, Bakanlık tarafından yetkilendirilmiş satıcı veya sağlayıcı tarafından kurulur.

(3) Tüketicinin, işyeri dışında kurulan sözleşme ya da buna karşılık gelen herhangi bir öneri ile bağlanmadan önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda açık ve anlaşılır şekilde bilgilendirilmesi zorunludur. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(4) İşyeri dışında kurulan sözleşmeler yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme kurmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez. Satıcı veya sağlayıcı; tüketicinin kendi el yazısı ile sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamak, sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek ve mal veya hizmeti tüketiciye sunmakla yükümlüdür. Sözleşmenin tüketiciye teslim edildiğinin ve mal veya hizmetin sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir.



(5) Tüketici, ondört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Cayma süresi içerisinde satıcı veya sağlayıcı sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma süresi içerisinde malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

(6) Satıcı veya sağlayıcının bu maddede belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket etmesi veya tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmemesi durumunda, tüketici cayma hakkını kullanmak için ondört günlük süreyle bağlı değildir. Her halükarda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

(7) Sözleşmenin zorunlu içeriği, kapsam dışı sözleşmeler, doğrudan satışlar, çok katlı kazanç sistemleri, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat, satış yapacaklarda aranacak nitelikler ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Mesafeli sözleşmeler

MADDE 48- (1) 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.

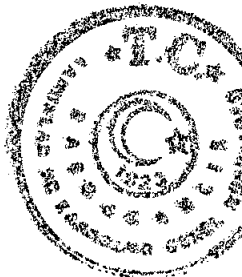
(2) Tüketici, mesafeli sözleşmeyi ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda ve siparişi onaylandığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda açık ve anlaşılır şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilir. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(3) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı andan itibaren taahhüt edilen süre içerisinde edimini yerine getirir. Mal satışlarında bu süre her halükarda otuz günü geçemez. Satıcı veya sağlayıcının bu süre içerisinde edimini yerine getirmemesi durumunda tüketici sözleşmeyi feshedebilir.

(4) Tüketici, ondört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için ondört günlük süreyle bağlı değildir. Her halükarda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer. Tüketici, cayma hakkı süresi içerisinde malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

(5) Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle ve satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil ederek mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu maddede yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur.

(6) Mesafeli sözleşmelerde, kapsam dışı sözleşmeler, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.



Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler

MADDE 49- (1) Finansal hizmetler, her türlü banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım ve ödeme ile ilgili hizmetleri ifade eder. Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme, finansal hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, sağlayıcı ile tüketici arasında uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.

(2) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmenin kurulmasına ilişkin iradesini açıklamadan önce, cayma hakkı, tüketicinin kabul beyanı vermesi halinde yükümlülük altına gireceği ve ayrıntıları Bakanlıkça belirlenen diğer hususlarda, açık, anlaşılır ve kullanılan iletişim araçlarına uygun bir şekilde bilgilendirilmesi zorunludur. Bu bilgilendirmenin ticari amaçla yapıldığı anlaşılır olmalı ve sesli iletişim araçlarının kullanıldığı hallerde sağlayıcının kimliği ile görüşme talebinin sebebi her görüşmenin başında belirtilmelidir. Tüketicinin sözleşmenin kurulmasına dair kabul beyanı kullanılan iletişim araçlarına uygun olarak fiziki veya elektronik ortamda tespit veya kayıt edilir. Sağlayıcı, cayma hakkının iletilmesi ile fiziki veya elektronik ortamda yapılacak tespit veya kayıtlar için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.

(3) Sağlayıcının, sözleşmenin bütün şartlarını ve Bakanlıkça belirlenen diğer hususları, kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye iletmesi zorunludur. Bu yükümlülük, tüketicinin sözleşmeyi kuran iradesini yöneltmesinden önce veya tüketicinin talebi üzerine yazılı bilgilendirmeye elverişli olmayan bir uzaktan iletişim aracı kullanılarak sözleşmenin kurulması halinde sözleşmenin kurulmasından hemen sonra yerine getirilir.

(4) Tüketici, sözleşme ilişkisinin devam ettiği süre içerisinde herhangi bir ücret ödemeksizin sözleşmenin kâğıt üzerinde yazılı bir örneğini talep edebilir. Ayrıca tüketici, finansal hizmetin niteliğiyle bağdaşması halinde kullanılan uzaktan iletişim aracını değiştirme hakkına sahiptir.

(5) Tüketici, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerden ondört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispatla yükümlüdür. Sigorta sözleşmelerine ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde ise cayma süresi hakkında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler uygulanır.

(6) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesine ilişkin talebini herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla iletmesi yeterlidir. Tüketici, sözleşmeyi sona erdirmek için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem kullanmak zorunda bırakılamaz.

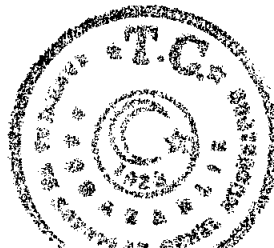
(7) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, uzaktan iletişim araçlarının kullanılması, kapsam dışı sözleşmeler, kartla ödeme, tüketici ile sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri

MADDE 50- (1) Devre tatil sözleşmesi, bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye bu süre zarfında birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama imkânı veren sözleşmelerdir.

(2) Devre tatil sözleşmeleri ile sağlanan hakkın şahsi veya aynı bir hak olması bu maddenin uygulanmasını engellemez. Devre tatile konu taşınmazın inşa edileceği arsa için yapı ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli devre tatil sözleşmesi yapılamaz.

(3) Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmesi, bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye, belirlenen süre zarfında konaklamaya veya konaklama ile birlikte seyahat ya da diğer hizmetlerin beraber sunulduğu durumlara ilişkin indirim yahut diğer menfaatlerden faydalanma hakkı verilen sözleşmelerdir.



(4) Tüketicilere aşağıdaki sözleşmelerin kurulmasından en az bir gün önce, Bakanlıkça belirlenen hususları içeren ön bilgilendirme formu verilmesi zorunludur:

- a) Devre tatil sözleşmeleri.
- b) Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri.
- c) Değişim sözleşmeleri.

ç) Satıcı veya sağlayıcının, devre tatil veya uzun süreli tatil hizmetinin alınıp satılması hususunda tüketiciye yardımcı olduğu yeniden satış sözleşmeleri.

(5) Mesafeli satış yöntemiyle kurulan sözleşmeler hariç olmak üzere satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin kendi el yazısıyla sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamakla yükümlüdür. Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur. Daha ağır şekil şartları öngören kanun hükümleri saklıdır.

(6) Tüketici, tecrübe ve muayene koşuluna bağlı olan bu sözleşmelerden ondört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir. Cayma süresi dolmadan satıcı veya sağlayıcı, tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri ve bu sözleşmelerle birlikte düzenlenmiş olan yeniden satım, değişim ve ilgili diğer tüm sözleşmeler cayma hakkının kullanılması ile birlikte kendiliğinden sona erer.

(7) Tüketicinin ödeyeceği bedel, kısmen veya tamamen satıcı veya sağlayıcı ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanılarak bir kredi veren tarafından karşılanıyorsa, tüketicinin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirimin cayma süresi içerisinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi halinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.

(8) Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti, yeniden satım, değişim sözleşmeleri ve ön bilgilendirmenin içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, ön ödemeli satışlar ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Paket tur sözleşmeleri

MADDE 51- (1) Paket tur sözleşmesi, paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından aşağıdaki hizmetlerden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmidört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdığı sözleşmelerdir:

- a) Ulaştırma.
- b) Konaklama.
- c) Ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetleri.

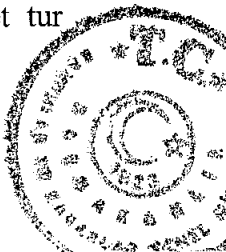
(2) Turun ayrıntılarının, paket tur düzenleyicisi, aracısı veya tüketici tarafından belirlenmiş olması veya aynı paket tur içindeki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılması hallerinde de bu madde hükümleri uygulanır.

(3) Paket tur düzenleyicisinin Türkiye’de temsilcisinin bulunmadığı hallerde paket tur aracısı paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olur.

(4) Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketiciye ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur.

(5) Paket tur düzenleyicileri veya aracıları, yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmelerinin bir nüshasını kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye vermek zorundadır.

(6) Tüketici, kendisinden kaynaklanmayan nedenlerle paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi veya turun başlamadan önce iptal edilmesi hallerinde bu değişikliği veya paket tur düzenleyicisi tarafından sunulan alternatif bir turu kabul edebileceği gibi sözleşmeden dönme hakkına da sahiptir. Sözleşmeden dönülmesi halinde paket tur



düzenleyicisi veya aracısının, dönme bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içinde tüketicinin ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın iade etmesi zorunludur.

(7) Tüketicinin, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik nedeniyle bedelin indirilmesini talep etme hakkı vardır. Paket tur düzenleyicisinin, tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde tüketici sözleşmeden dönebilir. Bu hallerde paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer. Yapılmış olan ödemelerin sözleşmeden dönüldüğü tarihten itibaren en geç yedi gün içinde tüketiciye iade edilmesi zorunludur. Ancak paket tur düzenleyicisi o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için tüketiciden hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep edebilir.

(8) 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.

(9) Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilir.

(10) Ön bilgilendirme, sözleşmenin içeriği, paket turun devri, sözleşmede değişiklik yapılmasının koşulları ve bu hallerde tüketicinin hakları, paket turun iptal edilmesinin sonuçları, paket tur düzenleyicisinin ve aracısının sorumlulukları, tüketicinin hangi hallerde tazminat talep edebileceği, sözleşmeden dönme ve sonuçları ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Abonelik sözleşmeleri

MADDE 52- (1) Abonelik sözleşmesi, tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmelerdir.

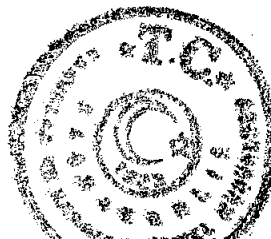
(2) Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.

(3) Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz; ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi halinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir.

(4) Tüketici, 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 sahiptir. Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde de tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Fesih bildiriminin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem belirleyemez.

(5) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin aboneliğe son verme isteğini yönetmelikle belirlenen süreler içinde yerine getirmekle yükümlüdür. Aboneliğin belirlenen süreler içerisinde sona erdirilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlanılmış olsa dahi, tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez. Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren onbeş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan ücretin geri kalan kısmını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlüdür.

(6) Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshedilmesi ile ilgili bildirim ve taleplere ilişkin işlemleri yerine getirmek üzere gerekli tedbirleri almak ve gerektiğinde uygun bir sistem kurup bu sistemi kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür.



(7) Sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Sürelî yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamaları

MADDE 53- (1) Sürelî yayın kuruluşlarınca düzenlenen ve her ne amaç ve şekilde olursa olsun, bilet, kupon, iştirak numarası, oyun, çekiliş ve benzeri yollarla sürelî yayın dışında ikinci bir mal veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği veya verildiği promosyon uygulamalarında, yönetmelikle belirlenen sürelî yayıncılık amaçlarına uygun kültürel mal veya hizmetler dışında başka bir mal veya hizmet verilemez.

(2) Sürelî yayının birden fazla sayıda satın alınmasını gerektiren ve belirli bir zamana yayılan promosyon uygulamalarının süresi; günlük sürelî yayınlarda yetmişbeş günü, haftalık sürelî yayınlarda onsekiz haftayı, daha uzun sürelî yayınlarda ise oniki ayı geçemez.

(3) Sürelî yayın kuruluşu, promosyon uygulamasına ait reklamlarda uygulamaya konu olan mal veya hizmetin Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programını ilân etmek ve bu mal veya hizmetin teslim ve ifasını, promosyon uygulamasının bitiminden itibaren kırkbeş gün içinde yerine getirmek zorundadır.

(4) Promosyon uygulaması süresince, sürelî yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle artırılmaz. Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet bedelinin tamamının veya bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenemez.

(5) Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet taahhüdü ve dağıtımı bölünerek yapılamaz ve bu mal veya hizmetin ayrılmaz ya da tamamlayıcı parçaları da ayrı bir promosyon konusu haline getirilemez. Bu Kanunun uygulanmasında ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen her bir mal veya hizmete ilişkin işlemler bağımsız bir promosyon uygulaması olarak kabul edilir.

(6) Sürelî yayın kuruluşları tarafından düzenlenmeyen ancak sürelî yayınlara doğrudan veya dolaylı ilişkilendirilen promosyon uygulamaları da bu madde hükümlerine tabidir.

(7) Promosyon uygulamalarına ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

BEŞİNCİ KISIM

Tüketicinin Bilgilendirilmesi ve Menfaatlerinin Korunması

Fiyat etiketi

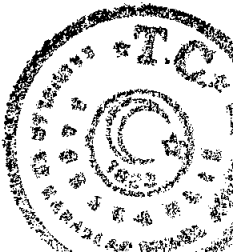
MADDE 54- (1) Perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde tüketicinin ödeyeceği tüm vergiler dâhil satış fiyatı ve birim fiyatını gösteren, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren etiket konulması; etiket konulması mümkün olmayan hallerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunludur. Hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listeler de bu madde hükmüne göre düzenlenerek asılır.

(2) Etiket, tarife ve fiyat listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanır.

(3) İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimli satış fiyatı, indirimden önceki fiyatı ve indirim oranı, tarife ve fiyat listeleri ile etiketlerinde gösterilir. İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimden önceki fiyattan satışa sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(4) Bakanlık ve belediyeler, bu madde hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle görevlidirler.

(5) Etiket, tarife ve fiyat listeleri, indirimli satışlara ilişkin süre ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.



Tanıtma ve kullanma kılavuzu

MADDE 55- (1) Tüketicinin kullanımına sunulan malların tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla, gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satışa sunulması zorunludur.

(2) Malın güvenli kullanımına ilişkin hususların malın üzerinde yer alması halinde yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunludur.

(3) Malların ilgili teknik düzenlemesi uyarınca kişinin sağlığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu malın güvenli kullanılabilmesi için malın üzerine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulur veya yazılır.

(4) Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarının hazırlanması sorumluluğu üretici ve ithalatçıya; tüketiciye verilmesi ve teslim edildiğinin ispat sorumluluğu ise satıcıya aittir.

(5) Hangi malların tanıtma ve kullanma kılavuzu ve etiket ile satılmak zorunda olduğu ve bunlarda bulunması gereken asgari unsurlar ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Garanti belgesi

MADDE 56- (1) Üretici ve ithalatçılar, tüketiciye yönelik üretilen veya ithal edilen mallar için içeriği yönetmelikle belirlenen bir garanti belgesi düzenlemek zorundadır. Bu belgenin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğu satıcıya aittir.

(2) Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlamak üzere asgari iki yıldır. Ancak, özelliği nedeniyle bazı malların garanti şartları Bakanlıkça başka bir ölçü birimi ile belirlenebilir.

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

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

İhtiyari garanti

MADDE 57- (1) 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.

(2) İhtiyari garanti taahhüdü süresince, taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle tüketiciden masraf talep edilemez.

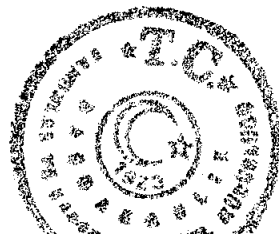
(3) Taahhütte bulunan, taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilânlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır. Bu taahhütte, tüketicinin yasal haklarının saklı olduğu, garantiden faydalanma koşulları, süresi, garanti verenin adı ile iletişim bilgileri yer almak zorundadır.

(4) İhtiyari garanti taahhüdünün tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur.

(5) İhtiyari garanti taahhüdü, bu maddede öngörülen özellikleri taşımasa bile taahhütte bulunana bağlıdır.

Satış sonrası hizmetler

MADDE 58- (1) Üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır.



(2) Üretici veya ithalatçılar, yönetmelikle belirlenen mallar için Bakanlıkça onaylı satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi almak zorundadır.

(3) Bir malın yetkili servis istasyonlarındaki tamir süresi, yönetmelikle belirlenen azami süreyi geçemez.

(4) Üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarını kendileri kurabileceği gibi servis istasyonlarının verdiği hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla kurulu bulunan servis istasyonlarından veya servis organizasyonlarından da faydalanabilir.

(5) Herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları da verdikleri hizmetten dolayı tüketiciye karşı sorumludur.

(6) İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi halinde bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi geçtikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçı sunmak zorundadır.

(7) Servis istasyonlarının kuruluşu, işleyişi, sayısı, özellikleri ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Tüketicinin bilinçlendirilmesi

MADDE 59- (1) Tüketicinin bilinçlendirilmesi konusunda örgün ve yaygın eğitim kurumlarının ders programlarına, Bakanlığın görüşü alınarak Millî Eğitim Bakanlığınca gerekli ilaveler yapılır.

(2) Ülke genelinde yayın yapan radyo ve televizyon kuruluşları 07.00-23.00 saatleri arasında, ayda on dakikadan az olmamak üzere tüketicinin bilinçlendirilmesi amacıyla yayınlar yapmak zorundadır. Yapılan yayınların tarih, saat, süre ve içerik bilgileri liste halinde her ay düzenli olarak Radyo ve Televizyon Üst Kuruluna bildirilir. Bu saatler dışında yapılan yayınlar, aylık on dakikalık süreye dâhil edilmez. Bu süreler, Radyo ve Televizyon Üst Kurulu tarafından denetlenir ve sonuçları Bakanlığa bildirilir.

Tüketici ödülleri

MADDE 60- (1) Tüketici ödülleri, tüketicinin korunması ve bilinçlendirilmesi ile yasal haklarını kullanmaları konusunda özendirilmesi amaçlarına yönelik olarak verilen ödüllerdir.

(2) Tüketici ödülü ve benzeri isimler altında verilen ödüllerin herhangi bir menfaat temin edilmeksizin verilmesi ve bu ödüllerin önceden ilân edilen objektif kriterlere dayanması esastır.

(3) Tüketici ödülü verilmesine ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

ALTINCI KISIM

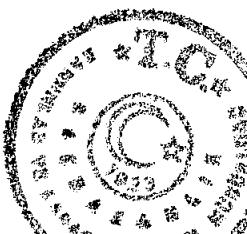
Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar

Ticari reklam

MADDE 61- (1) Ticari reklam, ticaret, iş, zanaat veya bir meslekle bağlantılı olarak; bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralanmasını sağlamak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla reklamverenler tarafından herhangi bir mecrada yazılı, görsel, işitsel ve benzeri yollarla gerçekleştirilen pazarlama iletişimi niteliğindeki duyurulardır.

(2) Ticari reklamların Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, doğru ve dürüst olmaları esastır.

(3) Tüketicuyu aldatıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici, kamu



sağlığını bozucu, hastaları, yaşlıları, çocukları ve engellileri istismar edici ticari reklam yapılamaz.

(4) Reklam olduğu açıkça belirtilmeksizin yazı, haber, yayın ve programlarda, mal veya hizmetlere ilişkin isim, marka, logo veya diğer ayırt edici şekil veya ifadelerle ticari unvan veya işletme adlarının reklam yapmak amacıyla yer alması ve tanıtıcı mahiyette sunulması örtülü reklam olarak kabul edilir. Her türlü iletişim aracında sesli, yazılı ve görsel olarak örtülü reklam yapılması yasaktır.

(5) Aynı ihtiyaçları karşılayan ya da aynı amaca yönelik rakip mal veya hizmetlerin karşılaştırmalı reklamı yapılabilir.

(6) Reklamverenler ticari reklamlarında yer alan iddiaların doğruluğunu ispatla yükümlüdür.

(7) Reklamverenler, reklam ajansları ve mecra kuruluşları bu madde hükümlerine uymakla yükümlüdür.

(8) Ticari reklamlara ilişkin getirilecek sınırlamalar ile bu reklamlarda uyulması gereken usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

Haksız ticari uygulamalar

MADDE 62- (1) Bir ticari uygulamanın; mesleki özenin gereklerine uymaması ve ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozması veya önemli ölçüde bozma ihtimalinin olması durumunda haksız olduğu kabul edilir. Özellikle aldatici veya saldırgan nitelikte olan uygulamalar ile yönetmelik ekinde yer alan uygulamalar haksız ticari uygulama olarak kabul edilir. Tüketicie yönelik haksız ticari uygulamalar yasaktır.

(2) Ticari uygulamanın haksız olduğunun iddia edilmesi halinde, ticari uygulamada bulunan, bu uygulamasının haksız ticari uygulama olmadığını ispatla yükümlüdür.

(3) Haksız ticari uygulamanın reklam yoluyla gerçekleştirildiği hallerde bu Kanunun 61 inci maddesi hükümleri uygulanır.

(4) Haksız ticari uygulamaların tespit edilmesine ve bunların denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile her halükarda haksız ticari uygulama olarak kabul edilecek uygulamalar yönetmelikle belirlenir.

Reklam Kurulu

MADDE 63- (1) Ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirleme ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yapma, bu hususlar çerçevesinde inceleme ve gerektiğinde denetim yapma, inceleme ve denetim sonucuna göre durdurma veya aynı yöntemle düzeltme veya idari para cezası veya gerekli görülen hallerde de üç aya kadar tedbiren durdurma cezası verme hususlarında görevli bir Reklam Kurulu oluşturulur. Kurul tedbiren durdurma kararı verme yetkisini Reklam Kurulu başkanına devredebilir. Kurulun kararları Bakanlıkça uygulanır.

(2) Başkanlığı, Bakanın görevlendireceği ilgili Genel Müdür tarafından yürütülen Reklam Kurulu;

a) Bakanlığın ilgili Genel Müdür Yardımcıları arasından görevlendireceği bir üye,

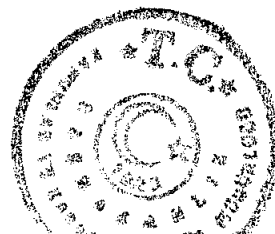
b) Adalet Bakanlığının, bu Bakanlıkta idari görevlerde çalışan hâkim veya savcılar arasından görevlendireceği bir üye,

c) Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının görevlendireceği bir üye,

ç) Sağlık Bakanlığının görevlendireceği bir üye,

d) Yüksek Öğretim Kurulunun, reklamcılık, iletişim veya ticaret hukuku alanında uzman öğretim üyeleri arasından görevlendireceği bir üye,

e) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin, Türkiye Medya ve İletişim Meclisi üyeleri arasından görevlendireceği bir üye,



f) Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Konfederasyonunun görevlendireceği bir üye,
g) Tüketici Konseyinin konseye katılan tüketici örgütü temsilcileri arasından seçeceği bir üye,

ğ) Reklamverenler derneklerinin veya varsa üst kuruluşlarının seçeceği bir üye,

h) Reklamcılar derneklerinin veya varsa üst kuruluşlarının seçeceği bir üye,
olmak üzere başkan dâhil onbir üyeden oluşur.

(3) Kurul üyelerinin görev süreleri üç yıldır. Süresi bitenler yeniden görevlendirilebilir veya seçilebilir. Üyelikler herhangi bir sebeple boşaldığı takdirde boşalan üyeliklere ikinci fıkra esasları dâhilinde bir ay içerisinde görevlendirme veya seçim yapılır. Süresi dolan üyenin görevi, yeni üye görevine başlayıncaya kadar devam eder.

(4) Kurul ayda en az bir defa veya ihtiyaç duyulduğu her zaman Başkanın çağrısı üzerine toplanır.

(5) Kurul, Başkan dâhil en az yedi üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların çoğunluğu ile karar verir. Oyların eşit olması halinde Başkanın oy kullandığı taraf çoğunluğu sağlar.

(6) Bakanlıkça, Kurulun karar vermesine yardımcı olmak üzere sektörel alanlarda ihtisas komisyonları kurulur. Komisyonlar, başkan dâhil en az üç kişiden oluşur.

(7) Kurul başkan ve üyeleri ile ihtisas komisyonu başkan ve üyelerine ödenecek huzur hakkı ve huzur ücreti ile buna ilişkin usul ve esaslar Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

(8) Kurul, incelemesini ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapar. Kurulun sekretarya hizmetleri Genel Müdürlük tarafından yerine getirilir.

(9) Kurul, gerekli gördüğü takdirde özel uzmanlık gerektiren hususlarla ilgili olarak ihtisas sahibi üniversiteler, özel hukuk tüzel kişileri ile gerçek kişilerin görüşlerine başvurabilir.

(10) Kurul kararları, tüketicilerin bilgilendirilmesi, aydınlatılması ve ekonomik çıkarlarının korunması amacıyla Bakanlıkça açıklanır.

(11) Reklam Kurulunun ve ihtisas komisyonlarının kuruluşu, görevleri, çalışma usul ve esasları ile sekretarya hizmetleri ve diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

YEDİNCİ KISIM

Tüketici Kuruluşları

BİRİNCİ BÖLÜM

Tüketici Konseyi ve Reklam Konseyi

Tüketici Konseyi

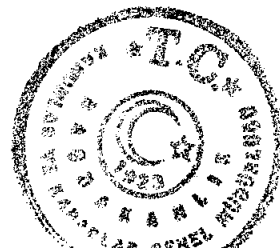
MADDE 64- (1) Tüketici sorunlarının ve ihtiyaçlarının belirlenmesi ile çıkarlarının korunmasına ilişkin gerekli tedbirleri araştırmak ve bu Kanunun uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri öncelikle ele alınmak üzere ilgili mercilere iletmek amacıyla yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde Tüketici Konseyi toplanır.

(2) Tüketici Konseyine kamu kurum ve kuruluşlarından gelen temsilcilerin sayısı, hiçbir şekilde Konseyin toplam üye sayısının yüzde ellisinden fazla olamaz.

(3) Tüketici Konseyinin üyeleri, çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

Reklam Konseyi

MADDE 65- (1) Reklam politikalarının oluşturulması ve uygulanması ile ilgili olarak çağdaş iletişim uygulamalarını takip etmek, reklam sektörünün ve reklam denetim işlevinin geliştirilmesine yönelik araştırma ve çalışmalar yapmak, bu alanda görüş ve önerilerde



bulunmak ve bu görüş ve önerileri ilgili mercilere iletme amacıyla yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde Reklam Konseyi toplanır.

(2) Reklam Konseyinin üyeleri, çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

İKİNCİ BÖLÜM

Tüketici Hakem Heyeti

Kuruluşu ve görev alanı

MADDE 66- (1) Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il merkezlerinde ve yönetmelikle belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturmakla görevlidir.

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

a) Belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye,

b) Baronun, mensupları arasından görevlendireceği bir üye,

c) Ticaret odasının görevlendireceği bir üye, ticaret odasının bulunmadığı merkez ilçe niteliğinde olmayan ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üye,

ç) Tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçecekleri bir üye,

olmak üzere başkan dâhil beş üyeden oluşur. Başkan ve üyelerin bu fıkra da yer alan niteliklere sahip yedekleri de ayrıca belirlenir.

(3) Tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyelikler, yönetmelikle belirlenen üyelik niteliklerine sahip Devlet memurları arasından illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından tamamlanır.

Raportör

MADDE 67- (1) Raportörler il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilebilir. 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 görevlendirilir.

(2) Tüketici hakem heyeti raportörleri, heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmakla görevlidir.

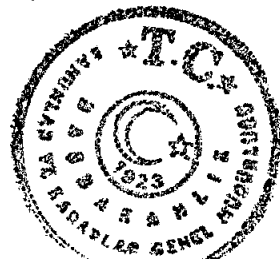
Başvuru

MADDE 68- (1) Değeri ikibin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, üçbin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise ikibin Türk Lirası ile üçbin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz.

(2) Tüketici hakem heyetleri kendilerine yapılan başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır.

(3) Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir. Tüketici hakem heyetinin bulunmadığı yerlerde ise başvuruların nerelere yapılacağı ve bu başvuruların hangi tüketici hakem heyetince karara bağlanacağı yönetmelikle belirlenir.

(4) Bu maddede belirtilen parasal sınırlar 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 ilân edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır. Bu artışların hesabında on Türk Lirasının küsuru dikkate alınmaz.

(5) Bu madde tüketicilerin ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmaya engel değildir.

İnceleme

MADDE 69- (1) Tüketici hakem heyetleri uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebilir.

Karar ve karara itiraz

MADDE 70- (1) İl ve ilçe tüketici hakem heyetinin verdiği kararlar tarafları bağlar.

(2) Tüketici hakem heyeti kararları 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre taraflara tebliğ edilir. Tüketici hakem heyetinin kararları, İcra ve İflâs Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.

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

(4) İtiraz olunan kararın, esas yönünden kanuna uygun olup da, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı itirazın kabul edilmesi gerektiği veya kanuna uymayan husus hakkında yeniden yargılamayı gerektirmediği takdirde tüketici mahkemesi evrak üzerinde, kararı değiştirerek veya düzelterek onama kararı verebilir. Tarafların kimliklerine, ticari unvanlarına ait yanlışlıklarla, yazı, hesap veya diğer açık ifade yanlışlıkları hakkında da bu hüküm uygulanır. Karar, usule ve kanuna uygun olup da gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek veya düzeltilerek onanır.

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

(6) 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 hükmedilir.

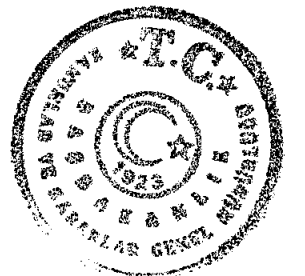
(7) Uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanır. Uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda ise, tebligat ve bilirkişi ücretleri 21/7/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir.

Huzur hakkı ve ücreti

MADDE 71- (1) Tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerine, raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline ödenecek huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ücreti ve bu ödemelere ilişkin usul ve esaslar Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

Diğer hususlar

MADDE 72- (1) Tüketici hakem heyetlerinin kurulması, çalışma usul ve esasları, raportörlerin nitelikleri ile bilirkişilik müessesesine ilişkin usul ve esaslar ile diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.



SEKİZİNCİ KISIM

Yargılama, Denetim ve Cezaya İlişkin Hükümler

Tüketici mahkemeleri

MADDE 73- (1) Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir.

(2) Tüketici mahkemeleri nezdinde Bakanlık, tüketiciler ve tüketici örgütleri tarafından açılan davalar 2/7/1964 tarihli ve 492 sayılı Harçlar Kanununda düzenlenen harçlardan muaftır.

(3) Tüketici örgütleri üst kuruluşlarınca açılacak davalarda bilirkişi ücreti ve davanın davacı aleyhine sonuçlanması durumunda, hükmedilen vekâlet ücreti Bakanlıkça karşılanır. Davanın, davalı aleyhine sonuçlanması durumunda, bilirkişi ücreti Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir.

(4) Tüketici mahkemelerinde görülecek davalar 12/1/2011 tarihli ve 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununun Altıncı Kısım hükümlerine göre yürütülür.

(5) Tüketici davaları, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde de açılabilir.

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

(7) Genel olarak tüketicileri ilgilendiren davalarda davacı, verilen kararların yayınlanmasını talep edebilir. Talebin mahkemece kabul edilmesi halinde bu karar, masrafları davalıdan alınmak üzere ülke düzeyinde yayımlanan gazetelerden en az üçünde derhal ilân edilir.

(8) Tüketici mahkemelerince verilen kesinleşmiş kararlar, Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi üzerinden Bakanlığa iletilir. Tüketici hakem heyetleri kararlarına karşı yapılan itiraz sonucu verilen kararlar, kararı veren mahkeme tarafından ilgili tüketici hakem heyetine gönderilir.

Üretimin veya satışın durdurulması ve malın toplatılması

MADDE 74- (1) Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun tespiti, üretiminin veya satışının durdurulması, ayıbın ortadan kaldırılması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri dava açabilir.

(2) Satışa sunulan seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi halinde, mahkeme ayıbın niteliğine göre malın satışını geçici olarak durdurma veya ayıbı giderme kararları verebilir. Üretici veya ithalatçı mahkeme kararının tebliğ tarihinden itibaren en geç üç ay içinde malın ayıbını ortadan kaldırmakla yükümlüdür. Malın ayıbının ortadan kalkmasının imkânsız olması halinde mal, üretici veya ithalatçı tarafından toplanır veya toplattırılır. Toplatılan mallar taşıdıkları risklere göre kısmen veya tamamen imha edilir veya ettirilir.

(3) Satışa sunulan bir seri malın, tüketicinin güvenliğini tehlikeye sokan bir ayıp taşıması durumunda Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri saklıdır.



Denetim

MADDE 75- (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 halinde belgelerin aslının veya onaylı kopyalarının verilmesi zorunludur.

Tüketici ürünü ve hizmet denetimi

MADDE 76- (1) Tüketici ürünü; hizmet sektöründe kullanılanlar dâhil olmak üzere tüketicilerin kullanması için tasarlanan veya makul koşullarda tüketiciler tarafından kullanılması öngörülen, gerek ticari faaliyetler sonucunda gerekse başka yollarla tedarik edilen veya kullanılabilir hale getirilen yeni, kullanılmış veya ıslah edilmiş her türlü üründür.

(2) Üretici veya dağıtıcının, tüketiciye açıkça bilgi vermesi kaydıyla antika olan veya kullanılmadan önce tamir veya ıslah edilmesi gereken ikinci el ürünler birinci fıkra kapsamında değerlendirilmez.

(3) Tüketici ürünleri ile tüketiciye sunulan hizmetler; can ve mal güvenliğine ve çevreye zarar vermemeli, uygulanması zorunlu her türlü idari ve teknik düzenlemeye uygun olmalıdır.

(4) Bakanlık sorumlu olduğu tüketici ürünlerinin piyasa gözetimi ve denetimini Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümlerine göre yerine getirmekle görevlidir.

Ceza hükümleri

MADDE 77- (1) Bu Kanunun 4 üncü, 6 ncı, 7 nci, 18 inci, 19 uncu, 20 nci, 21 inci, 23 üncü, 26 ncı, 30 uncu, 33 üncü, 35 inci, 48 inci, 49 uncu, 51 inci, 52 nci, 54 üncü ve 57 nci maddelerinde belirtilen yükümlülöklere aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için ikiyüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(2) Bu Kanunun 5 inci maddesi uyarınca belirlenen haksız şartların tüketici sözleşmelerinde kullanılması durumunda, Bakanlıkça verilecek süre içerisinde bu haksız şartın sözleşme metninden çıkarılmaması halinde, aykırılığın tespit edildiğı her bir sözleşme için ikiyüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(3) Bu Kanunun 24 üncü, 25 inci, 27 nci, 28 inci, 29 uncu, 31 inci, 34 üncü, 36 ncı, 37 nci, 38 inci, 39 uncu, 40 ıncı, 41 inci, 43 üncü, 45 inci, 46 ncı maddelerinde belirtilen yükümlölöklere aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(4) Bu Kanunun 44 üncü maddesinde belirtilen yükümlölöklere aykırı hareket edenler hakkında yüzbin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(5) Bu Kanunun 47 nci ve 50 nci maddelerinin; ikinci fıkralarında belirtilen yükümlölöklere aykırı hareket edenler hakkında yüzbin Türk Lirası, diğör fıkralarında belirtilen yükümlölöklere aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(6) Bu Kanunun 55 inci ve 56 ncı maddelerinde belirtilen yükümlölöklere aykırı hareket eden üretici ve ithalatçı hakkında piyasaya arz edilen; satıcı hakkında tüketiciye satışı yapılan her bir mal için ikiyüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(7) Bu Kanunun 60 ıncı maddesinde belirtilen hususlara aykırı olarak ödöl verenler hakkında yüzbin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(8) Bu Kanunun 42 nci maddesinde belirtilen yükümlölöklere aykırı hareket edenlere bu aykırılığın giderilmesi için bir ay süre verilir. Bu süre sonunda aykırılığın giderilmemesi halinde satıcıya ikiyüzbin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.



(9) Bu Kanunun 53 üncü maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden süreli yayın kuruluşları hakkında beşbin Türk Lirası; aykırılık ülke genelinde dağıtımı yapılan süreli yayın ile gerçekleştirilmiş ise yüzbin Türk Lirası idari para cezası uygulanır. Süreli yayın kuruluşu, kampanyayı ve kampanyaya ilişkin her türlü reklam ve ilânı da durdurur. Aykırılığın devamı halinde, reklam ve ilânın durdurma zorunluluğunun doğduğu tarihten itibaren her sayı/gün için onbin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(10) Bu Kanunun 58 inci maddesine aykırı davranan üretici ve ithalatçılar hakkında, satış sonrası hizmet yeterlilik belgesinin alınmaması durumunda yüzbin Türk Lirası; kurulmayan her bir servis istasyonu için onbin Türk Lirası; servis istasyonlarında tespit edilen eksiklik ve aykırılıklarla ilgili olarak her bir servis istasyonu için bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(11) Bu Kanunun 59 uncu maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden radyo ve televizyonlar hakkında onbin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(12) Bu Kanunun 61 inci maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden reklamverenler, reklam ajansları ve mecra kuruluşları hakkında durdurma veya aynı yöntemle düzeltme veya idari para cezası ve gerekli görülen hallerde de üç aya kadar tedbiren durdurma cezası uygulanır. Reklam Kurulu, ihlâlin niteliğine göre bu cezaları birlikte veya ayrı ayrı verebilir. Aykırılık;

a) Yerel düzeyde yayın yapan televizyon kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise onbin Türk Lirası,

b) Ülke genelinde yayın yapan televizyon kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise ikiyüzbin Türk Lirası,

c) Süreli yayınlar aracılığıyla gerçekleşmiş ise (a) ve (b) bentlerinde belirtilen cezaların yarısı,

ç) Yerel düzeyde yayın yapan radyo kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise beşbin Türk Lirası,

d) Ülke genelinde yayın yapan radyo kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise ellibin Türk Lirası,

e) İnternet aracılığı ile gerçekleşmiş ise ellibin Türk Lirası,

f) Kısa mesaj aracılığı ile gerçekleşmiş ise yirmibeşbin Türk Lirası,

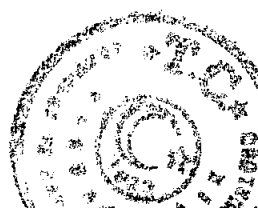
g) Diğer mecralar aracılığı ile gerçekleşmiş ise beşbin Türk Lirası,

idari para cezası verilir. Reklam Kurulu, idari işleme konu ihlâlin bir yıl içerisinde tekrar edilmesi halinde yukarıda belirtilen idari para cezalarını on katına kadar uygulayabilir.

(13) Bu Kanunun 62 nci maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında haksız ticari uygulamanın üç aya kadar tedbiren durdurulması veya durdurulması yaptırımı veya beşbin Türk Lirası idari para cezası uygulanır. Kurul, ihlâlin niteliğine göre bu cezaları birlikte veya ayrı ayrı verebilir. İdari para cezası, aykırılık ülke genelinde gerçekleşmiş ise ellibin Türk Lirası olarak uygulanır. Aykırılığın reklam yoluyla gerçekleştirildiğinin tespiti halinde bu maddenin onbirinci fıkrâ hükümleri uygulanır.

(14) Bu Kanunun 74 üncü maddesinde belirtilen seri ayıplı malın ayıbının giderilmesi, toplanması veya imhasına ilişkin yükümlülüklerle aykırı hareket eden üretici veya ithalatçılar hakkında aykırılığı tespit edilen her bir mal için; 79 uncu maddesinin birinci fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında beşbin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(15) Bu Kanun uyarınca Bakanlık müfettişleri, gümrük ve ticaret denetmenleri veya Bakanlıkça görevlendirilecek personel tarafından yapılan denetim ve gözetim görevlerinin yerine getirilmesini engelleyen kişi, bir yıldan üç yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır. Bu Kanunun 75 inci maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında yedi gün içinde bilgi ve belgelerin doğru olarak verilmesi veya yerinde inceleme



imkânının sağlanması ihtar edilir. İhtara rağmen aykırılığın devamı halinde bu kişiler üç aydan bir yıla kadar hapis ve binbeşyüz güne kadar adli para cezası ile cezalandırılır.

(16) Bu Kanunun 76 ncı maddesinin üçüncü fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hizmet sağlayan sağlayıcılar hakkında her bir işlem için ikiyüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(17) Yukarıda belirtilenlerin dışında kalan ancak bu Kanunun getirdiği yükümlülükler ile Bakanlıkça yönetmelik veya tebliğle belirlenen tedbirlere uymayanlar hakkında bin Türk Lirasından elli bin Türk Lirasına kadar idari para cezası verilir.

(18) Bu maddenin sekizinci, dokuzuncu, onikinci ve onüçüncü fıkralarındaki idari para cezaları hariç olmak üzere, aykırılığın tespit edildiği tarih itibarıyla bir takvim yılında uygulanan toplam idari para cezası tutarının yirmibeş bin Türk Lirasını aştığı durumlarda, bu miktardan az olmamak ve yüzmilyon Türk Lirasını geçmemek üzere toplam idari para cezası tutarı;

a) Cezaya muhatap gerçek ya da tüzel kişinin, aykırılığın tespitinden bir önceki mali yıl sonunda oluşan yıllık gayri safi gelirlerinin yüzde beşini aşamaz. Bir önceki yıl gayri safi gelirinin oluşmaması halinde, tespit tarihi itibarıyla oluşan gayri safi geliri dikkate alınır. Gayri safi gelirlerinin bildirilmediği veya yanlış bildirildiği durumlarda bu bent hükmü uygulanmaz.

b) Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar için, kamuya açıklanan en son finansal tablolarla yayınlanan öz kaynağının binde beşini aşamaz.

(19) Bu Kanuna göre idari yaptırım uygulanması, diğer kanunlar gereği yapılacak işlemleri engellemez. Bakanlık, bu maddenin uygulanmasında oluşacak tereddütleri gidermeye yetkilidir.

Cezalarda yetki ve itiraz

MADDE 78- (1) Bu Kanunun 77 nci maddesinin ikinci, yedinci, dokuzuncu ve onbirinci fıkralarındaki idari yaptırımlar Bakanlık tarafından verilir; onikinci ve onüçüncü fıkraları uyarınca Reklam Kurulu tarafından karar verilen idari yaptırımlar Bakanlık tarafından uygulanır. Diğer fıkralarındaki idari yaptırımlar ise yaptırım uygulananın merkezinin bulunduğu valilik tarafından verilir.

(2) Bu Kanun hükümlerine göre verilen idari yaptırım kararlarına karşı 6/1/1982 tarihli ve 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu hükümlerine göre idari yargı yoluna başvurulabilir. Ancak, idare mahkemesinde dava, işlemin tebliğini izleyen günden itibaren otuz gün içinde açılır. İdare mahkemesinde iptal davası açılmış olması, kararın yerine getirilmesini durdurmaz.

(3) Bu Kanuna göre verilen idari para cezalarının, tebliğinden itibaren bir ay içerisinde ödenmesi zorunludur.

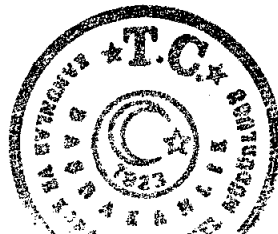
DOKUZUNCU KISIM

Çeşitli Hükümler

Yiyecek taklidi ürünler

MADDE 79- (1) Gıda ürünü olmamalarına rağmen, sahip oldukları şekil, koku, renk, görünüm, ambalaj, etiket, hacim veya boyutları nedeniyle olduklarından farklı görünen ve bu sebeple tüketiciler, özellikle çocuklar tarafından, gıda ürünleriyle karıştırılarak ağza alınması, emilmesi ya da yutulması halinde boğulma, zehirlenme yahut sindirim sisteminde delinmeye veya tıkanmaya yol açabilecek ürünlerin üretilmesi, pazarlanması, ithalatı ve ihracatı yasaktır.

(2) Bakanlık, olduklarından farklı görünerek tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atan bu ürünlere karşı gerekli tedbirleri almaya ve düzenlemeleri yapmaya yetkilidir.



(3) Piyasaya arz edilmiş olan bu ürünlerin güvensizliğinin tespit edilmesi halinde alınacak önlemler ile bu önlemlerin Avrupa Komisyonuna bildirilmesi hususunda Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri uygulanır.

(4) Bakanlık, bu kapsamdaki ürünlerin piyasa gözetimi ve denetimini yapmakla görevlidir.

(5) Yiyecek taklidi ürünleri satın alan tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle dava açma hakları saklıdır.

Test, muayene ve analizler

MADDE 80- (1) Bakanlık bu Kanunun uygulaması için resmi veya özel kuruluşların laboratuvarlarından yararlanabilir. Test ve muayene ücretleri Bakanlık bütçesinden karşılanır.

(2) Test ve muayene sonuçlarının ilgili idari ve teknik düzenlemesine aykırı çıkması halinde buna ilişkin tüm giderler üretici veya ithalatçıdan Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre tahsil olunur. Tahsil olunan test ve muayene ücretleri bütçeye gelir kaydedilir.

Ödenek

MADDE 81- (1) Reklam Kurulu, Reklam Konseyi, Tüketici Konseyi ve tüketici hakem heyetlerinin faaliyetlerine ilişkin masraflar, Bakanlığın tüketicinin korunması amacına yönelik masrafları ve sair harcamalar Bakanlık bütçesine konulacak ödenekten karşılanır.

Diğer hükümler

MADDE 82- (1) Bu Kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümler uygulanır.

(2) 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.

Yönetmelikler ve düzenlemeler

MADDE 83- (1) Bakanlık, bu Kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak mevzuat çerçevesinde gerekli tedbirleri almaya ve düzenlemeleri yapmaya yetkilidir.

(2) Bu Kanunda öngörülen yönetmelikler, Kanunun yürürlüğe girdiği tarihinden itibaren altı ay içerisinde Bakanlık tarafından çıkarılır.

(3) Bankacılıkla ilgili çıkarılacak ikincil düzenlemelerde, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunun görüşü alınır.

Kadro ihdası

MADDE 84- (1) Ekli listede yer alan kadrolar ihdas edilerek 13/12/1983 tarihli ve 190 sayılı Genel Kadro ve Usulü Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin eki (I) sayılı cetvelin Gümrük ve Ticaret Bakanlığına ait bölümüne eklenmiştir.

Yürürlükten kaldırılan hükümler

MADDE 85- (1) 23/2/1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükten kaldırılmıştır. Diğer mevzuatta Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna yapılan atıflar bu Kanuna yapılmış sayılır.

Geçiş hükümleri

GEÇİCİ MADDE 1- (1) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce açılmış olan davalar açıldıkları mahkemelerde görülmeye devam eder.



(2) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önceki tüketici işlemlerine, bunların hukukken bağlayıcı olup olmadıklarına ve sonuçlarına bu işlemler hangi kanun yürürlükte iken gerçekleşmiş ise kural olarak o kanun hükümleri uygulanır. Ancak:

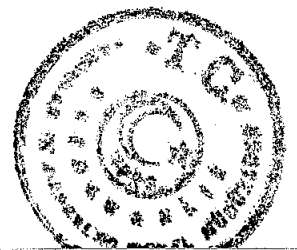
a) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce kurulan ve halen geçerli sözleşmelerin bu Kanuna aykırı hükümleri yürürlük tarihinden itibaren uygulanmaz.

b) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce işlemeye başlamış hak düşürücü süreler ile zamanaşımı süreleri dolmamış ise bu Kanunda öngörülen sürenin geçmesiyle hak düşürücü süre veya zamanaşımı süresi dolmuş olur.

(3) Bu Kanunda öngörülen yönetmelikler yürürlüğe girinceye kadar, bu Kanunla yürürlükten kaldırılan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna dayanılarak çıkartılan yönetmelik ve diğer mevzuatın, bu Kanuna aykırı olmayan hükümleri uygulanır.

Yürürlük

MADDE 86- (1) Bu Kanun yayımı tarihinden itibaren altı ay sonra yürürlüğe girer.



T.C.
BAŞBAKANLIK
KANUNLAR VE KARARLAR
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

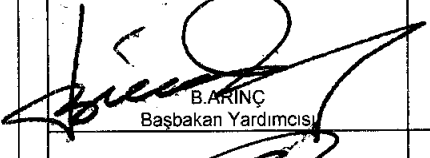
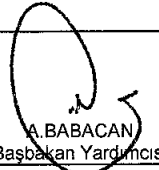
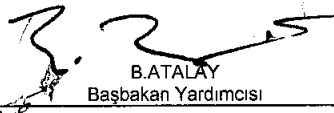
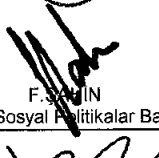
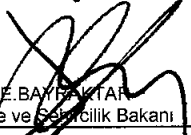
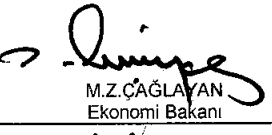
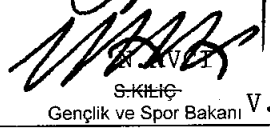
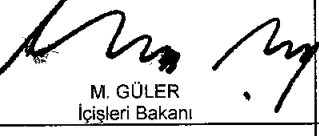
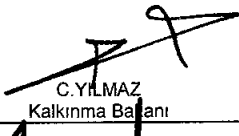
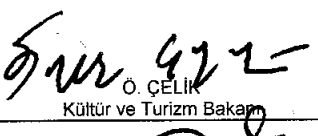
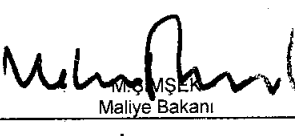
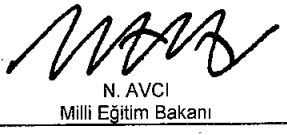
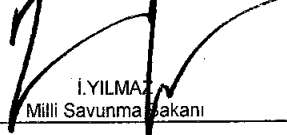
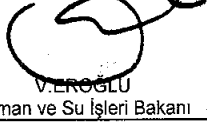
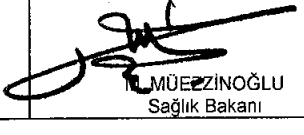
T/ 561

Yürütme

MADDE 87- (1) Bu Kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

Eki

RECEP TAYYİP ERDOĞAN
BAŞBAKAN

 B. ARINÇ Başbakan Yardımcısı	 A. BABACAN Başbakan Yardımcısı	 B. ATALAY Başbakan Yardımcısı	 B. BOZDAĞ Başbakan Yardımcısı
 S. ERGİN Adalet Bakanı	 F. ŞAHİN Aile ve Sosyal Politikalar Bakanı	 E. BAĞIŞ Avrupa Birliği Bakanı	 N. ERGÜN Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanı
 F. ÇELİK Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanı	 E. BAYRAKTAR Çevre ve Şehircilik Bakanı	 C. YILMAZ A. DAVUTOĞLU Dışişleri Bakanı V.	 M. Z. ÇAĞLAYAN Ekonomi Bakanı
 T. YILDIZ Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı	 S. KILIÇ Gençlik ve Spor Bakanı V.	 M. M. EKER Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanı	 H. KIZICI Gümrük ve Ticaret Bakanı
 M. GÜLER İçişleri Bakanı	 C. YILMAZ Kalkınma Bakanı	 Ö. ÇELİK Kültür ve Turizm Bakanı	 M. M. ŞER Maliye Bakanı
 N. AVCI Millî Eğitim Bakanı	 İ. YILMAZ Millî Savunma Bakanı	 V. EROĞLU Orman ve Su İşleri Bakanı	 M. MÜEZZİNOĞLU Sağlık Bakanı

LİSTE

KURUMU : GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI
TEŞKİLATI : TAŞRA

İHDAS EDİLEN KADROLARIN

<u>SINIFI</u>	<u>UNVANI</u>	<u>DERECESİ</u>	<u>SERBEST KADRO ADEDİ</u>	<u>TOPLAM</u>
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	1	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	2	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	3	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	4	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	5	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	6	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	7	50	50
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	8	100	100
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	9	100	100
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	10	100	100
TOPLAM			500	500

