

**T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANA BİLİM DALI
ÖZEL HUKUK YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN KAPSAMINDA
ABONELİK SÖZLEŞMELERİ**



YÜKSEK LİSANS TEZİ

SÜMEYYE TÜRKER

GAZİANTEP- 2020

T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANA BİLİM DALI
ÖZEL HUKUK YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN KAPSAMINDA
ABONELİK SÖZLEŞMELERİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SÜMEYYE TÜRKER

TEZ DANIŞMANI
PROF. DR. ÖMER ÖZKAN

GAZİANTEP-2020



**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE
YÜKSEK LİSANS KABUL VE ONAY FORMU**

Özel Hukuk Anabilim Dalı **Özel Hukuk** Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi **Sümeyye TÜRKER** tarafından hazırlanan “**6502 Sayılı TKHK Kapsamında Abonelik Sözleşmesi**” başlıklı tez, **10 / 01 / 2020** tarihinde yapılan savunma sınavı sonucu **başarılı** bulunarak jürimiz tarafından **Yüksek Lisans Tezi** olarak kabul edilmiştir.

Görevi

Unvanı, Adı ve Soyadı

İmzası:

Kurumu/Üniversitesi

Jüri Başkanı

Prof. Dr. Ömer ÖZKAN

Tez Danışmanı

Hasan Kalyoncu Üniversitesi

Jüri Üyesi

Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Cemal RUHİ

Hasan Kalyoncu Üniversitesi

Jüri Üyesi

Cöncelisi
Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Necmettin KAZANCI

Gaziantep Üniversitesi

Bu tez Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu kararı ile onaylanmıştır.

Prof. Dr. Mazlum ÇELİK
Enstitü Müdürü

TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Abonelik Sözleşmeleri" adlı çalışmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazdığımı ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğumu belirtir ve onurumla beyan ederim
10/01/2020.



Sümeyye Türker

İmza

ÖNSÖZ

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında Abonelik Sözleşmeleri alanında oluşturduğum bu çalışmamın yürütülmesinde, araştırılmasında, planlanmasında ve oluşumunda desteğini ve ilgisini esirgemeyen, engin bilgi ve tecrübesinden yararlandığım, yönlendirmesiyle ve bilgilendirmesiyle çalışmamı akademik anlamda şekillendiren ve lisans ve yüksek lisans eğitimim boyunca kendilerinden ders alma şansına eriştiğim Sayın Hocam Hasan Kalyoncu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dekanı Prof. Dr. Ömer ÖZKAN'a gönülden sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Öte yandan bu zorlu süreçte maddi, manevi olarak her zaman yanımda olan, evlatlarının ahlaklı, erdemli bireyler olabilmesi için koşulsuz sevgi ve fedakarlıklar gösteren en büyük destekçilerim anneciğim ve babacığım, her koşulda arkamda duran bütün hayatım boyunca desteklerini hissettiğim canımdan çok sevdiğim iki ablacığım ve abiciğime ayrıca teşekkürlerimi sunmak isterim. Ayrıca jürimde olduğu için büyük onur duyduğum Sayın Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Cemal RUHİ'ye saygılarımı ve teşekkürlerimi sunarım.

Sümeyye Türker
Gaziantep, 2020

ÖZET

Bu çalışmanın konusu, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamında Abonelik Sözleşmeleridir. Temel olarak 6502 sayılı TKHK' unun abonelik sözleşmeleri kapsamında getirmiş olduğu yenilikler hedeflenmiştir ve araştırılmıştır.

Öncelikli olarak Avrupa Birliğinde abonelik sözleşmesi ile ilgili olan gelişmelere ve Türk Hukukunda abonelik sözleşmeleri ile ilgili gelişmelere ve Türk Hukukunda abonelik sözleşmeleri ile ilgili düzenlemelere yer verilmiştir. Ayrıca abonelik sözleşmelerinin amacı, kapsamı, unsurları, hukuki niteliği, türleri hakkında bilgi verilmiştir.

Abonelik sözleşmeleri ile ilgili mağduriyetlerin önlenmesi için 6502 sayılı TKHK 52. maddesi abonelik sözleşmeleri kapsamında yapılan düzenlemelere yer verilmekle birlikte tüketicinin bilinçlendirilmesi amaçlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Abonelik, Sözleşme, Tüketici.

ABSTRACT

The subject of this study is Subscription Agreements within the scope of the Law No. 6502 on Consumer Protection. Mainly, the innovations brought by TKHK numbered 6502 within the scope of subscription agreements were targeted and researched.

Firstly, the developments related to the subscription agreement in the European Union and the developments related to the subscription agreements in Turkish Law and the developments related to the subscription agreements in the Turkish Law are mentioned. In addition, information about the purpose, scope, elements, legal nature and types of subscription agreements were given.

In order to prevent the grievances related to subscription agreements, the regulations made within the scope of the subscription agreements of Article 52 of TKHK numbered 6502 are included, but it is aimed to raise the awareness of the consumers.

Key Word: Subscriptions, Contract, Consumer.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
KISALTMALAR.....	vii

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ.....	1
------------	---

İKİNCİ BÖLÜM

ABONELİK SÖZLEŞMESİ HAKKINDA GENEL BİLGİLER.....	3
2.1. Avrupa Birliğinde Abonelik Sözleşmeleriyle İlgili Gelişmeler.....	3
2.2. Türk Hukukunda Abonelik Sözleşmeleriyle İlgili Gelişmeler.....	5
2.2.1. 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Döneminde.....	5
2.2.2. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Döneminde.....	7
2.3. Tüketici Hukukunda Abonelik Sözleşmelerinin Yeri.....	9
2.4. Abonelik Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunmasının Sebepleri.....	11
2.5. Abonelik Sözleşmesinin Amacı, Kapsamı, Dayanak ve Tanımları.....	14
2.5.1. Amaç ve Kapsam.....	14
2.5.2. Dayanak ve Tanımlar.....	16
2.6. Abonelik Sözleşmesinin Unsurları.....	17
2.6.1. Tarafların Anlaşması.....	18
2.6.1.1. Abonelik Sözleşmesinin Tarafları.....	21
2.6.1.1.1. Satıcı veya Sağlayıcı.....	21
2.6.1.1.2. Abone.....	22
2.6.2. Bir mal veya Hizmetin Sunulması.....	24
2.6.3. Abonelik Ücreti.....	26

2.7. Abonelik Sözleşmesinin Hukuki Niteliği.....	28
2.8. Abonelik Sözleşmesinin Özellikleri.....	30
2.8.1. Sürekli Borç Doğuran Sözleşme Olması.....	30
2.8.2. Tam İki Tarafa Borç Yükleyen Sözleşme Olması.....	30
2.8.3. Standart Sözleşme Olması.....	31
2.9. Abonelik Sözleşmesinin Türleri.....	32
2.9.1. Belirli Süreli ve Belirsiz Süreli Abonelik Sözleşmeleri.....	32
2.9.2. Diğer Abonelik Sözleşmeleri.....	34
2.10. Abonelik Sözleşmesinin Diğer Sözleşmelerle Karşılaştırılması.....	36
2.10.1. Taksitle Satım Sözleşmesi İle Karşılaştırılması.....	36
2.10.2. Kira Sözleşmesi İle Karşılaştırılması.....	37
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	
ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN KURULMASI.....	39
3.1. Abonelik Sözleşmesinin Kurulması.....	39
3.2. Standart Sözleşmeler, Standart Sözleşmelerin Denetlenmesi ve Sözleşme Yapma Zorunluluğu.....	40
3.2.1. Standart Sözleşmeler.....	40
3.2.2. Standart Sözleşmelerin Denetlenmesi.....	41
3.2.3. Sözleşme Yapma Zorunluluğu.....	42
3.3. Abonelik Sözleşmesinin Şekli ve İçeriği.....	43
3.3.1. Sözleşmenin Şekli.....	43
3.3.2. Sözleşmenin Zorunlu İçeriği.....	45
3.4. Abonelik Sözleşmesinin Süresi ve İfa Süresinin Uzaması.....	46
3.5. Abonelik Hak ve Yükümlülükleri.....	47
3.5.1. Abonenin Hakları.....	47
3.5.2. Abonenin Ücret Ödeme Borcu.....	48
3.6. Satıcı veya Sağlayıcının Yükümlülükleri.....	49

3.6.1. Malın Teslimi veya Hizmetin İfası.....	49
3.6.2. Bildirim Yükümlülüğü.....	49
3.6.3. Bilgilendirme Yükümlülüğü.....	50
3.6.4. Faturalandırmaya İlişkin Yükümlülükler.....	51
3.6.5. Ödeme Bildirimi.....	52
3.6.6. Önceki Abonenin Borcunun Yeni Aboneden Talep Edilememesi.....	53

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ.....55

4.1. Belirsiz Süreli veya Bir Yıldan Uzun Süreli Sözleşmelerin Sona Ermesi.....	55
4.2. Belirli Süreli Abonelik Sözleşmelerinde Sürenin Sona Ermesi.....	57
4.3. Abonelik Sözleşmelerinde Fesih Sebepleri.....	58
4.3.1. Olağan Fesih.....	58
4.3.2. Olağanüstü Fesih (Haklı Nedenle Fesih).....	58
4.4. Fesih Bildiriminin Yapılma Yöntemi.....	59
4.5. Feshin Hukuki Sonuçları.....	60
4.6. Taahhütlü Abonelik Sözleşmeleri.....	62
4.7. Usule Dayalı Sonuçlar	64

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ.....68

KAYNAKÇA.....71

KISALTMALAR

AB	:	Avrupa Birliği
BTK	:	Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
E.	:	Esas
eTKHK	:	4077 sayılı Tükecinin Korunması Hakkında Kanun
EHK	:	5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu
EPDK	:	Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu
f.	:	Fıkra
HD.	:	Hukuk Dairesi
HGK.	:	Hukuk Genel Kurulu
K.	:	Karar
m.	:	Madde
N.	:	Numara
R.G.	:	Resmî Gazete
S.	:	Sayı
s.	:	Sayfa
TBK	:	6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu
TKHK	:	6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
TMK	:	4721 sayılı Türk Medeni Kanunu
TTK	:	6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu
vd.	:	ve diđerleri

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Teknolojide yaşanan gelişmelerin ve modern toplum yaşantısının yaygınlaşmasının bir sonucu olarak karşımıza çıkan abonelik sözleşmeleriyle geniş bir alanda karşılaşmaktayız. Girişimciler tüketiciler ile iletişimde bulunmak mecburiyetindedir ve bunun neticesinde tüketiciler de abonelik sözleşmelerini çok sık imzalamak durumunda kalmaktadır.

Toplumsal yaşamda yoğun bir şekilde kendisine başvuru alan abonelik sözleşmelerinde, abone bazı durumlarda ücreti peşin olarak ödemekte; buna karşılık mal veya hizmet sağlayan taraf edimini zaman içinde yavaş yavaş veya düzenli aralıklarla ifa etmektedir. Sunduğu malın veya sağladığı hizmetin ücretini peşin olarak alan taraf, vurdumduymaz davranışlar sergileyebilmektedir. Bu durum karşısında abonenin karşı tarafın doğru ve dürüst davranmasını beklemekten başka çaresi kalmamaktadır. Tüketici işlemi niteliğinde olan abonelik sözleşmelerinin sayısı gibi bu sözleşmelerden kaynaklanan uyuşmazlıklar da her geçen gün artmaktadır. İşte bu nedenlerle, tüketici sıfatına sahip olan abonelerin korunması sosyal bir gereklilik olmuştur. Bu sosyal gereklilik görmezden gelinmeyerek, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’unda (TKHK) abonelik sözleşmesine bir madde ayrılmıştır. Abonelik sözleşmeleri 6502 sayılı TKHK’ nın 52. maddesinde ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Kanun hükmünde açıkça her türlü abonelik sözleşmelerinin Kanun kapsamında olduğu belirtilmiştir. Çünkü abonelik sözleşmeleri Türk Borçlar Kanunu’nda düzenlenmiş sözleşmelerden değildir ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Türk Borçlar Kanunu karşısında özel kanun niteliği taşımaktadır.

Bu çalışmamızda TKHK’ da düzenlenen “abonelik sözleşmeleri” incelenecek ve TKHK hükümleri ile Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği hükümlerinden faydalanılacaktır.

Tüketici işlemi niteliğinde olan abonelik sözleşmelerinin önemli bir bölümünde sözleşmenin karşı tarafı kamu kurum ve kuruluşlarıdır. Abonelik sözleşmelerinde, sözleşmenin karşı tarafının kamu kurum ve kuruluşları olması yapılan sözleşmeyi idari işlem niteliğine dönüştürmeyecektir.

Elektronik haberleşme sektöründe yaşanan hızlı gelişmelerden ve özellikle cep telefonlarının hayatımızda büyük bir yer edinmesinden dolayı uygulamada bu konuyla ilgili uyuşmazlıklar da artış göstermekte ve dikkat çekmektedir. Elektronik Haberleşme Kanunu’nun yanı sıra tüketicilerin bundan dolayı zarar görmesinin önlenmesi sebebiyle Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu bu konuya özel bir yönetmelik çıkarmıştır. Elektronik

Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği adıyla yürürlüğe giren bu yönetmelik telekomünikasyon alanında yapılan abonelik sözleşmelerinde tüketicilere önemli haklar sağlamıştır.

Sözleşmenin konusu elektronik haberleşme olması durumunda EHK hükümleri uygulama alanı bulurken, sözleşmenin tarafı tüketici özellikleri taşıyan bir abone ise TKHK ve EHK hükümleri beraber uygulanacaktır.

Çalışmamızın, birinci bölümde Avrupa Birliğinde ve Türk hukukunda abonelik sözleşmeleri ile ilgili gelişmeler, tüketici hukukunda abonelik sözleşmelerinin yeri ve abonelik sözleşmelerinde tüketicinin korunmasının sebepleri incelenmiştir.

İkinci bölümde, abonelik sözleşmesinin tanımı, unsurları, nitelikleri, çeşitleri ve benzer sözleşmelerle karşılaştırması incelenmiştir.

Üçüncü bölümde, abonelik sözleşmesinin kuruluşu incelenmiştir.

Dördüncü bölümde abonelik sözleşmesinin taraflarının hak ve yükümlülükleri incelenmiştir.

Beşinci bölümde ise abonelik sözleşmesinin sona erme durumu incelenmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

ABONELİK SÖZLEŞMESİ HAKKINDA GENEL BİLGİLER

2.1. Avrupa Birliğinde Abonelik Sözleşmeleriyle İlgili Gelişmeler

Abonelik sözleşmelerinin tanımı ve unsurlarını incelemeden önce bu sözleşme tipinin Avrupa Birliği'nde ve Türk Hukuku'nda nasıl bir gelişim gösterdiğini incelememiz gerekmektedir.

Tüketicinin korunmasına yönelik başlangıçların ilk kez ABD' de başladığı söylenebilir. İlk Tüketici Birliği (National Consumers League) New York' ta kurulmuştur¹. Avrupa Birliği kapsamında ise tüketicilerle alakalı topluluk siyasetinin başlangıcı, 1972 tarihli Paris Zirvesi'dir. Burada "Tüketicinin Korunması ve Bilgilendirilmesi Politikası için Avrupa Topluluğunun Hazırlık Niteliğindeki Programı" onaylanarak uygulanmaya başlanmıştır. Avrupa Birliği'nce tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması, güvenliğinin korunması, zararlarının tazmini, bilgilendirilmesi ve tüketicilerin temsil haklarını içeren iki ayrı program hazırlanmıştır. Programlardan birincisi 1975-1979 yılları arasını, diğeri 1981-1986 yılları arasını kapsamaktadır. Bu programlarda tüketici tanımı şu şekilde yapılmıştır; "Tüketici, sadece bir hizmeti veya malı kişisel veya toplumsal bir neden için kullanan ya da satın alan kişi değil, sosyal yaşamın değişikliği ile dolaylı veya doğrudan etkilenen kişi" dir. Bu iki program hedeflediği başarıya ulaşamamıştır².

"Klasik Yaklaşım" direktiflerinin karmaşık ve detaylı olmasından dolayı üreticileri zorlanması değişiklik yapılmasını zorunlu kılmıştır. Bu programların başarısız olması ve daha sonra tüketicinin korunması zorunluluğundan dolayı farklı bir sistem benimsemiştir. Bu sistemin adı "Yeni Yaklaşım" dır.. Burada direktifler çok teknik olmamakla birlikte üretilen malların gruplarına göre uyması gereken kurallar belirlenmektedir³. Bu yaklaşıma göre "Avrupa Standartlar Komitesi" ve "Avrupa Elektronik Standardizasyon Komitesi" tarafından belirlenen kurallar bir Avrupa standardı meydana getirecektir. Komisyon 1986 yılından "Yeni Atılım" adında bir ilke yayınlamıştır. Bu ilke ile üç temel hedef belirlenmiştir. Bunlar; ilk olarak satılan ürünlerin güvenlik ve sağlık açısından uygun olması, tüketicilerin ortak pazardan yararlanması ile ilgili yasal düzenlemelere başvurulması gerektiği, tüketiciler için çeşitli konularda tüketici haklarının düzenlenmesidir⁴.

¹ Aslan, Yılmaz (2015). Tüketici Hukuku, 5. Baskı, Bursa, Ekin Yayınevi, s. 35.

² Zevkliler, Aydın/ Özel, Çağlar (2016). Tüketicinin Korunması Hukuku, Ankara, Seçkin Yayıncılık, s. 53.

³ Zevkliler/ Özel, s. 55.

⁴ Aslan, s. 46.

Daha sonra Konsey 1989 yılından 1992 yılına kadar geçerli olmak üzere üçüncü bir program kabul etmiştir. Bu programa göre öncelikler de şu şekildedir: tüketicilerin temsili için “Tüketici Danışma Konseyi” kurulmalı ve tüketiciler ile üreticiler arasında iletişim güçlendirilmelidir. Avrupalı tüketiciler bilgilendirilmeli ve sınır bölgeleri için ise “Danışma Merkezleri” kurulmalı tüketiciler eğitimi ve bilgilendirilmesi için programlar düzenlenmelidir. Tüketicilerin sağlık güvenliği açısından dikkat edilmesi gereken ürünlerin listesi düzenlenmeli, ayıplı ürünlerden dolayı üreticinin sorumluluğu Konsey Direktifinin uygulanması sağlanmalıdır. Satış sonrası hizmet için sözleşmelerin basitleştirilmeli, tüketicilerin zararlarının tazmini ve bu konuda yargı yollarına başvuru yollarının iyileştirilmelidir⁵.

Komisyon tüketiciye yönelik etiket konusunda açık olduğunu tespit etmiş ve kendilerine ulaşan şikâyetler neticesinde 1993-1995 tarihlerinde geçerli olacak dördüncü programı düzenlemiştir. Bu programda Komisyon mahkeme dışı hızlı çözüm yollarının kabul edilmesi hususunda çalışmalar yapacak, tüketiciye ürünü sunarken ürünün çevreye etkilerini bilgi verilmesi için etiketleme hususunda gelişmeler gösterecek, gıda ürünleriyle ilgili gelen talepler neticesinde düzenlemeler yapacak, ürünlerin güvenliğinin takibi izlenecektir⁶.

Avrupa Birliği Komisyonunun 2002-2006 programı ise tüketicinin korunmasına yönelik yeni stratejileri benimsemiştir. Bu stratejiler AB Komisyonu’nun bir kararına bağlıdır ve bu karara göre üç hedefin gerçekleştirilmesi söz konusu olacaktır. Bu hedefler, tüketicinin korunmasının en yüksek seviyede tutturulması, tüketiciyi koruma kurallarının aktif olarak uygulanması, tüketici hedeflerine yönelik tüketici örgütlerinin katılımının sağlanmasıdır⁷.

Avrupa Birliği Parlamentosu, Komisyonu, ve Konseyi tarafından tüketicinin korunması konusundaki tüzük, karar, programların toplam sayısı 145’tir. Bunların büyük bir kısmı 1990 yılından sonra ortaya çıkmıştır. Tüketicinin bilgilendirilmesi, tüketicinin korunması hususundaki düzenlemeler ise daha çok son yıllarda ön plandadır.

Avrupa Birliği Komisyonu tüketici sorunlarının çözümü konusunda görev yapan mercilerin birtakım ilkelere uygun hareket etmesi konusunda tavsiyeler vermiştir. Bunlar, karar organlarının tarafsızlığının sağlanması amacıyla bağımsızlık ilkesi, isteyen tüketicilere bilgilerin verilmesi açısından şeffaflık ilkesi, ilgili tarafların yetkili merci önünde kendilerini açıklamalarına ve diğer tarafın beyanlarını öğrenmesi açısından çekişmelilik ilkesi, mahkeme

⁵ Deryal, Yahya; Korkmaz, Yakup (2015). Yeni Tüketici Hukuku Ders Kitabı, 3. Baskı, Ankara, Seçkin Yayınları, s. 11; Aslan, s. 46.

⁶ Aslan, s. 48.

⁷ Kalkan, Arif (2018). Tüketici Hukukunda Ayıplı Maldan Doğan Sorumluluk, 1. Baskı, Ankara, Adalet Yayın evi, s.29.

dışında başvuru usulünün az masraflı, kısa olması açısından etkinlik ilkesi, merci tarafından verilen kararların ilgili ülkenin hukuk kurallarıyla bağdaşması için yasallık ilkesi, tüketicinin bu merciye başvurmuş olmasının dava açma hakkını ortadan kaldırmaması açısından özgürlük ilkesi ve tarafların merciye başvurduktan sonra usule uygun olarak temsilci kullanabileceğine ilişkin temsil ilkesidir⁸.

Türk Hukuku'nda Avrupa Birliği mevzuatına tam uyum sağlanabilmesi amacıyla, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un⁹ yeniden incelenmesi ve kısmi olarak yeniden yazılması ihtiyacı gündeme gelmiştir. 2013 yılında 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun¹⁰ kabul edilmiştir. Bu Kanun'un "Diğer Tüketici Sözleşmeleri" başlıklı beşinci bölümünde bulunan 52. madde "Abonelik Sözleşmelerine" ayrılmıştır. Bu hükümle süreli yayın aboneliği ile diğer abonelikler arasındaki ayrımın ortadan kaldırılarak genel bir düzenleme yapılmış ve bu maddenin ihtiyaçlara daha iyi cevap verebilmesi için eTKHK' a nazaran daha detaylı bir biçimde kaleme alınmıştır. Buna karşılık, 6502 sayılı TKHK' da taahhütlü abonelik sözleşmesi hakkında herhangi bir hükme yer verilmemiştir¹¹.

2.2. Türk Hukukunda Abonelik Sözleşmeleriyle İlgili Gelişmeler

2.2.1. 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Döneminde

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın¹² çeşitli maddelerinde tüketici hukukunu ilgilendiren ilkeler ve düzenlemeler bulunmaktadır. Bunlara kişinin dokunulmazlığı ilkesi, hak arama hürriyeti ilkesi, sosyal devlet ilkesi, temel hak ve hürriyetlerin korunması ilkesini buna örnek gösterebiliriz. Ancak Anayasa'nın 172. maddesi olan "Devletin Tüketiciyi Koruma İlkesi" en önemlilerindendir¹³.

Tüketici Hukuku, devletin tüketici sözleşmelerinde zayıf taraf olan tüketiciyi koruma amacıyla oluşturduğu alandır. Tüketicinin korunması amacı gerçekleştirilirken mal veya hizmetin ifasındaki ortaya çıkan zararların tazmini, tüketicinin güvenliğini tehlikeye sokacak durumların varlığı gibi durumların meydana gelmesinden dolayı Tüketici Hukuku diğer

⁸ Aslan, s. 53.

⁹ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, No: 4077, Kabul Tarihi: 23.02.1995, Resmi Gazete Tarihi: 08.03.1995.

¹⁰ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, No: 6502, Kabul Tarihi: 7.11.2013, Resmi Gazete Tarihi: 28.11.2013.

¹¹ Erdoğan, Kemal (2018). Taahhütlü Abonelik Sözleşmesinin Sona Ermesi ve Sonuçları, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 26, S. 3, s. 273.

¹² Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, No: 2709, Kabul Tarihi: 18.10.1982, Resmi Gazete Tarihi: 9.11.1982.

¹³ Türkiye Cumhuriyeti Anayasası m. 172: "Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder."

hukuk dallarıyla bağlantılı olacaktır. Türk Borçlar Kanunu¹⁴ ve Türk Ticaret Kanunu’nu hükümlerinde de tüketicilerin yararına yönelik koruyucu içerikler bulunmaktadır¹⁵.

Özellikle 1990’lı yılların genelinde tüketici örgütleri oluşumunu tamamlamış ve ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte Sanayi ve Ticaret Bakanlığına bağlı olacak şekilde “Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü” kurulmuştur. Bütün bu çalışmalar neticesinde tüketicinin korunması konusunda önemli adımlar atılmıştır. Ülkemizde Tüketici Hukuku’nun gelişimi 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 8 Eylül 1995 Tarihinde yürürlüğe girmesi ile başlamıştır. 4077 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun” bu konuda atılmış en önemli adımdır. Tüketicinin korunması 4077 sayılı TKHK ile bir bütün olarak ele alınmıştır. Mevzuat açısından da eski düzenlemelere kıyasla önemli yenilikler ortaya konmuştur. 4077 sayılı TKHK’nın yürürlüğe girmesiyle; ayıplı mal ve hizmetler, satıştan kaçınma, taksitli satışlar, kampanyalı satışlar, kapıdan satışlar, kapıdan satışlarda satıcının yükümlülüğü, tüketici kredisi, süreli yayınlar, etiket, garanti belgesi, tanıtma ve kullanma kılavuzu, onarım bakım ve diğer satış sonrası hizmetler, ticari reklam ve ilanlar, zararlı ve tehlikeli mal ve hizmetler, kalite denetimi, tüketicinin eğitilmesi konuları yaptırımlara ve esaslara bağlandığı saptanmıştır.

4077 sayılı TKHK’ da 4822 sayılı Kanun ile yapılan değişiklik ile 11. maddeden sonra gelmek üzere bütün abonelik sözleşmelerini kapsayacak şekilde “Abonelik Sözleşmeleri” başlıklı 11/A maddesi eklenmiştir. 4077 sayılı TKHK’ nın 11/A maddesinin 3. fıkrasına daha önce 11. maddenin 2. Fıkrası hükmü süreler ve içerik kapsamında bir değişiklik yapılmadan eklenmiştir. Ayrıca sadece süreli yayın aboneliğine son vermeyi değil bütün abonelik sözleşmelerini kapsayacak şekilde tüketicilerin satıcıya, abonelik sözleşmelerine son verme isteklerini yazılı olmak kaydıyla her zaman bildirebilecekleri belirtilmiştir. Aynı maddenin ikinci fıkrasında ise satıcıya, tüketicinin bu isteğini yazılı bildirim kendisine ulaşmasından itibaren 7 gün içerisinde yerine getirmesi bakımından yükümlülük getirilmiştir¹⁶.

Böylece ekonomik sosyal ve teknolojik gelişmeler neticesinde her türlü abonelik sözleşmesine uygulanabilecek hüküm ihtiyacının artması ile abonelik sözleşmelerinin ne şekilde sona erdirileceği ve fesih talebiyle ilgili düzenlemeler yapılmıştır. 4822 sayılı TKHK’ da fesih imkanının her türlü abonelik sözleşmesi için uygulanabilmesinin yolu açılmıştır.

¹⁴ Türk Borçlar Kanunu, No: 6098, Kabul Tarihi: 11.1.2011, Resmi Gazete Tarihi: 4.2.2011.

¹⁵ Aslan, s. 66.

¹⁶ Koca, Güneş (2004). Tüketicinin Korunması Açısından Abonelik Sözleşmeleri, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara, s. 40.

Kanımızca bu gelişme her ne kadar tüketici açısından olumlu bir gelişme olarak kabul edilse de feshin bir şarta bağlanmamış olması eksiklik yaratmıştır¹⁷.

2.2.2. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Döneminde

Tüketici Kanunu'nun AB mevzuatı ile uyumlu hale getirilmesi açısından birçok konuda düzenleme yapılmıştır. Tüketiciyi korumak amacıyla tüketiciyi aldatan tanıtımlar, satıcının ayıplı maldan doğan sorumluluğu, tüketici kredileri, paket tur sözleşmeleri ve mesafeli sözleşmeler ile ilgili düzenlemeler içeren yönetmelikler çıkarılmıştır¹⁸.

6502 sayılı TKHK' nın temel amacı kanunun 1. maddesinde belirtilmiştir¹⁹. Madde hükmüne göre amaçlanan hedefler vardır. Bunlar, tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması, tüketicinin aydınlatılması, tüketicinin bilinçlendirilmesi, tüketicinin uğradığı zararın tazmini, tüketicinin çevresel faktörlerden olumsuz engellenmesinin önüne geçilmesi, bu konudaki örgütlenmeleri teşvik etmek, tüketicilerin kendi haklarını bilerek kendilerini koruyucu girişimlere özendirme.

Yapılan düzenlemeler sosyal devlet ilkesinin bir sonucu olarak doğmuştur. Türk hukuku kapsamında sözleşmelerin tarafları arasında eşitlik ilkesi söz konusudur. Fakat tüketici hukuku sözleşmelerinde zayıf konumda olan tüketicinin korunması gereklidir ve kanundaki düzenlemelerle bu amaçlanmıştır. 6502 sayılı Kanun'un 4. maddesinde sözleşmede uygulanacak olan temel ilkeler düzenlenmiştir. Temel ilkeler ilk defa toplu bir biçimde açıklanmıştır²⁰. Aynı madde hükmü aynı zamanda abonelik sözleşmelerinin şekilsel olarak nasıl yapılması gerektiğini düzenlemiştir. Buna göre abonelik sözleşmeleri yazılı olarak düzenlenmeli, sözleşme içeriğiyle ilgili aboneler bilgilendirilmeli, içerik en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir nitelikte, açık, net ve okunabilir bir şekilde düzenlenmelidir. Sözleşmenin bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir.

6502 sayılı TKHK' un 52. maddesindeki düzenlemeler ile abonelik sözleşmesinin tanımı, sözleşmenin yapılış şekli, sözleşmenin süresi, sözleşmenin feshi gibi başlıklar düzenlenmiştir. Kanunun 52. maddesinin birinci fıkrası abonelik sözleşmesinin tanımını düzenlemektedir. TKHK' un 52. maddesinin ikinci fıkrası abonelik sözleşmesinin şekilsel olarak nasıl yapılması gerektiğini düzenlemektedir. Bu düzenleme eski kanunda yer almayan

¹⁷ Kara, İlhan (2015). Tüketici Hukuku, Ankara, Engin Yayınevi, s. 37.

¹⁸ Kara, s. 39.

¹⁹ TKHK, 1. m.: “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 özendirme ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.”

²⁰ Kara, s. 40.

yeni bir düzenlemedir. Aynı içerik Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin²¹ 5. maddesinin birinci fıkrasında yer almaktadır. 6502 sayılı Kanunun 5. maddesinin 2. fıkrasında abonelik sözleşmesinin bir örneğinin kâğıt üzerinde ya da kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi kanunen zorunlu kılınmıştır. Buradaki amaç tüketiciyi bilgilendirmek ve imzaladıkları sözleşme hakkında bilinçlendirmektir” olarak açıklanmıştır²²

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 52. maddesinin 3. fıkrasına göre, belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz. Fakat abonelik sözleşmesinin kurulduktan sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketici bu konuda talepte bulunur veya satıcının süre uzamasına ilişkin teklifine onay verirse sözleşme süresi uzatılabilecektir. Bu nedenle belirli süreli abonelik sözleşmelerinin süresinin doğrudan uzatılmasına ilişkin sözleşme hükümleri geçersiz olacaktır. Son yıllarda insanların iş yoğunluklarının artması ve modern hayatın meydana getirdiği yoğunluk sebebiyle yapmış oldukları sözleşme tarihini hatırlamayan tüketiciler bakımından sorunlar ortaya çıkmaktadır. Bu sorunların önüne geçilmesi amacıyla sözleşme süresinin uzamasına ilişkin bu şekilde bir düzenleme yapılmıştır²³.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 52. maddesinin 4. fıkrasında tüketicinin fesih hakkı düzenlenmiştir. Bu fıkra hükmünde tüketiciler açısından büyük bir özgürlük getirilmiştir. Tüketicilere belirli bir süresi olmayan ya da süresi 1 yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmelerini istedikleri zaman feshetme hakkı verilmiştir. Aynı şekilde, süresi belirlenebilen bir yıldan az olan abonelik sözleşmelerinde satıcı ya da sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında bildirilmeyen bir değişiklik söz konusu olmuşsa tüketici sözleşmeyi feshetme hakkına sahiptir. Fesih bildirimini daha önce de belirtmiş olduğumuz gibi yazılı bir kâğıt ile veya kalıcı veri saklayıcısı ile yapılabilmektedir. Gündelik yaşamımızda aboneler genel olarak çok rahat ve basit bir şekilde sözleşme yaparken, bu sözleşmelerin sona erdirilmesinin ise öyle olmadığı görülmektedir. Bunun için aboneye sözleşmeyi nasıl yaptıysa yine aynı şekilde sözleşmeyi sonlandırabilmesi olanağı kabul edilmektedir. Ve buna yardımcı olacak bir düzenleme olarak getirilmiştir²⁴.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 52. maddesinin 5. fıkrasında, sözleşmesinin sona erdirilmesinden söz edilmiştir. Satıcı ve sağlayıcının zor durumda kalmaması için abonenin sözleşmeyi sonlandırma isteğini içeren beyanının satıcı veya

²¹ Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği, Resmi Gazete Tarihi: 24.01.2015, Resmi Gazete Sayısı: 29246.

²² Aydoğdu, Murat (2013). “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım Ve Bu Konudaki Önerilerimiz”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.15, S.2, 2013, s. 15

²³ Zevkliler/ Özel, s. 366.

²⁴ Koca, s. 11.

sağlayıcıya ulaştırılması gerekmektedir. Bu beyanın ulaşmasından sonra aboneliğin sonlandırılması gerekmektedir. Satıcı veya sağlayıcılar aboneliği sonlandırmaz ise ve tüketiciler fesih bildiriminden sonra mal veya hizmetten faydalanırsa herhangi bir bedel ödemelerine gerek yoktur. Ayrıca satıcı veya sağlayıcının abonenin bu isteğinin kendisine ulaşmasından sonra tüketicinin kendisine ödemiş olduğu ücretin geri kalan kısmını 15 gün içinde kesinti yapmadan iade etmesi gerekmektedir²⁵.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 52. maddesinin 6. fıkrasında göre ise abonelerin kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yapacağı fesih bildirimini ve talebi ile gerekli diğer işlemlerin yerine getirilmesi amacıyla satıcı ve sağlayıcıların gerekli tedbirler alması gereklidir. Satıcı veya sağlayıcı gereken sistemi kurmalı ve bu sistemin kesintisiz olarak çalışabilmesi için sistemi açık tutmalıdır²⁶.

2.3. Tüketici Hukukunda Abonelik Sözleşmelerinin Yeri

Bir olaya TKHK hükümlerinin uygulanıp uygulanamayacağını anlayabilmemiz için somut olaya ilişkin unsurlara bakmamız ve uygulanacak hükümlerin tayini için işin niteliğini anlamamız gereklidir. Burada işin niteliğini tespit ederken adi iş, ticari iş ve tüketici işlemi kavramları karşımıza çıkmaktadır. Bu ayrımın en önemli sonucu adi işlerin Türk Medeni Kanunu ve Türk Borçlar Kanunu genel hükümlerine tabi olacağı, ticari işlerin ise ticari hükümlere tabi olacağıdır. Fakat ticari veya adi işlemin bir tarafı tüketici ise TKHK uygulanacaktır. TKHK her ne kadar tüketici işlemi kavramı olarak ele almış olsa bile işlem kavramı tek taraflı irade beyanlarını da kapsadığından fakat kanun hükmünde Satıcı veya sağlayıcı tarafından da bahsedildiği için buradaki işlem kavramını sözleşme olarak kabul etmekteyiz²⁷.

Abonelik sözleşmelerinin taraflarından birisi tüketici diğeri ise satıcı veya sağlayıcıdır. TKHK 3. maddesinde tüketici tanımı yapılmıştır. Tüketici, bir mal veya hizmeti mesleki veya ticari olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişidir. Kanunun aynı maddesinde ki sağlayıcı tanımı da yapılmıştır. Buna göre, 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 kişidir. Burada ki “ticari veya mesleki amaçla hareket etme” unsuru kavramların ayrımı açısından önemlidir.

²⁵ Zevkliler/ Özel, s. 368.

²⁶ Tufai, Nurdan (2017). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Abonelik Sözleşmeleri, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi, İstanbul, s. 11.

²⁷ Bahtiyar, Mehmet/ Biçer, Levent (2016). “Adi İş / Ticari İş / Tüketici İşlemi Ayrımı Ve Bu Ayrımın Önemi”, Marmara Üniversitesi Hukuku Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi Cevdet Yavuz'a Armağan Özel Sayısı, C.22, S.3, s. 396. bkz. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/333513>, E.T.: 15.11.19.

Bu konuya örnek tekil edebilecek bir Yargıtay kararına göre, davacı ile davalı olan satıcı arasında bir satım ilişkisi kurulmuştur. Bu satım ilişkisinden kaynaklanan bir uyuşmazlık ortaya çıktığında incelemelere göre satıcının mesleki amaçla alınan bir aracı satmış olduğu görülmektedir. Bu durumda davacı, TKHK'da belirtilen tüketici tanımına girmemektedir²⁸. Burada asıl korunmak istenen tüketici yani gerçek kişilerdir. Abonelik sözleşmelerinde satıcı veya sağlayıcı karşısında bulunan abone her zaman tüketici olmamaktadır. Abonelik sözleşmeleri tacirler arasında da yapılabilir. Bundan dolayı her abone konumundaki gerçek veya tüzel kişiye tüketici denilmemektedir²⁹. Bir kişinin tüketici sayılabilmesi için yapılan işin ticari ve mesleki amaçla yapılmamış olması gerekir³⁰. Kanunda ki tanımda tüzel kişilerin de tüketici olabileceği kabul edilmiş olsa da Yargıtay'ın uygulamasına göre temel amacı kâr elde etmek olan şirketler ve diğer kuruluşlar bu kapsam içinde değerlendirilmemiştir³¹.

Yargıtay vermiş olduğu diğer bir kararında, taraflar arasında yapılan sözleşme gereğince davalı şirketin aboneliği olduğunu ve aboneliği süresinde Ocak 2011 döneminden başlayarak Temmuz 2012 dönemine kadar olan fatura bedellerinin davalıya ödendiğini, bu faturalarda hukuka aykırı olarak kayıp kaçak bedeli, perakende satış hizmet bedeli, iletim sistem kullanım bedeli tahsilatının yapılmış olduğunu ve bu abonelik sebebiyle icra takibi başlatıldığını belirtmiştir. Özetlemek gerekirse bu kararda şirket tüzel kişiliğinin abonelik sözleşmesinde taraf olduğu açıkça görülmektedir³².

Benzer bir kararında da davalı öncelikle husumetin kendilerine yöneltilemeyeceği, yöneltmesi gerektiği, kendilerinin abonelik verilmesi, elektriğin perakende satışı ile işgal eden ve EPDK kararı ile kurulmuş ayrı bir tüzel kişiliği haiz perakende satış şirketi olduklarını, abonelik sözleşmelerine dayalı normal elektrik tüketim faturalarından kaynaklanan uyuşmazlıkların muhatabı olup, dağıtım sistemi kapsamında kaçak kullanıma ilişkin uyuşmazlıkların muhatabının olduğu gerekçesi ile davanın husumetten reddini talep etmiştir ve Yargıtay bu kararında hükmü bozmuştur³³.

²⁸ Yargıtay 13.HD 2010/538, E.: 2010/1988 K.: 17.02.2010, <https://www.sinerjimevzuat.com.tr/>, E.T.:28.11.19.

²⁹ Kalkan, s.49; Koca, s. 27.

³⁰ Kara, s. 1072

³¹ HGK, 11.10.2000, E: 2000/19- 1255, K: 2000/ 1249 sayılı kararında tüzel kişi tacirlerin tüketici olamayacağı, bunların bütün faaliyetlerinin ticari değerlendirileceği ve ayrıca TKHK'da tüketiciler için getirilen özel koruma hükümlerinden yararlanamayacakları hususu da belirtilmiştir.

³² Yargıtay 3. HD, KT: 03.10.2019, E. 1817, K.7416, https://www.sinerjimevzuat.com.tr, E.T.:05.01.2020.

³³ Yargıtay 3. HD, K.T: 01.10.2019, E. 1640, K. 7289, https://www.sinerjimevzuat.com.tr, E.T.:03.01.2020.

2.4. Abonelik Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunmasının Sebepleri

Abonelik sözleşmelerinde de satım sözleşmelerinde karşılaşılan satım konusu mal ya da hizmetin ayıplı olması, sağlık ve güvenlik için tehlike arz etmesi, satıcı veya sağlayıcının temerrüdü gibi hususlarla karşılaşılabildiği için tüketicinin daha çok korunması ihtiyacı doğmuştur. Bundan dolayı, sanayileşme ile gelişme göstermiş olan diğer ülkelerdeki abonelerin ekonomik çıkarları açısından faydası açısından sözleşme hukukuna ilişkin birçok değişiklikler yapılmaktadır. Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlarla ilgili 93/13 Sayılı kanunun AB Yönergesinde tüketicilerin, satıcının sahip olduğu gücü kötüye kullanma riskine karşı tek taraflı olarak düzenlenmiş standart sözleşmelerde hakları eşit olmayacak bir şekilde sözleşme dışı bırakan şartlara karşı korunmaları gerektiği vurgulanmıştır³⁴.

Abonelik sözleşmelerinde yer alan hükümlerin her aşamada tüketici lehine olması gerekmektedir. Buradan anlaşılması gereken tüketicilerin, sözleşme öncesinde sözleşmenin devamında ve sözleşmenin sona ermesinde korunması gerektiğidir. Sözleşmenin hazırlanması aşamasında temel tüketici hakları gözetilerek abone olabilecek kişiye mal veya hizmetin ücretini nasıl ödemesi gerektiğinin (peşin, taksitle vs.), faiz, vergi ve diğer masraflar gibi sorumlulukları gibi öncelikle olarak ekonomik yükümlülüklerle satıcının, sözleşmenin özelliklerine uygun şekilde yerine getirilmesi yükümlülüğünü kapsamaktadır. Ayrıca sözleşmenin şartları hakkında bilgi verilmesi gerektiği belirtilmiştir. Bu bilgilerin tüketiciye aktarılması abonelerin seçim aşamasında ve tazminat talebinde bulunması halinde en etkili koruyucu hak olmaktadır.

Birleşmiş Milletler tarafından kabul edilen Tüketici Hakları Evrensel Beyanname'sinde tüketicilerin sahip olduğu temel haklar sayılmıştır. Buna göre tüketicilerin sekiz temel hakka sahip olduğu kabul edilmiştir³⁵. Bunlar, bilgilendirilme ve aydınlanma hakkı, temel ihtiyaçlarının karşılanması hakkı, sağlık ve güven duyma hakkı, seçme hakkı, temsil edilme hakkı, ekonomik çıkarlarının korunması ve zararlarının giderilmesi edilme hakkı, sağlıklı bir çevrede yaşama hakkıdır. Tüketiciler karşılaştıkları sorunlar karşısında bu haklarını kullanarak çözüme ulaşacaklardır³⁶.

Abonelik sözleşmeleri, satıcı ya da sağlayıcı tarafından bizzat hazırlanan standart sözleşmelerdendir. Bu nedenle tüketici bilgi alma hakkını mümkün olan en iyi şekilde kullanmalıdır. Satıcı veya sağlayıcı da tüketicinin sözleşmeyi imzalaması halinde hangi yükümlülüklerle sahip olduğunu bireysel olarak belirtmelidir. Bilgi edinme hakkı, tüketiciler

³⁴ Ulaş, Seda Kısa (2000). "Avrupa Toplum Hukukunda Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması", Prof. Dr. Kemal OĞUZMAN'a, Armağan, İstanbul, s. 1184.

³⁵ Kara, s. 32.

³⁶ Zevkliler/ Özel, s. 45.

ile bu mal ve hizmetleri üreten ve satan kuruluşlar tarafından satın alınacak tüm mal ve hizmetler hakkında bilgilerin doğru, tutarlı ve eksiksiz zamanında teslimini içerir³⁷.

Tüketicinin diğer bir hakkı olan temel gereksinimlerin karşılanması hakkı, insanın varlığından kaynaklanan ve hayatını sürdürebilmesi için gerekli ihtiyaçlarını karşılayabilmesi anlamına gelmektedir. Beslenme, barınma, ısınma, aydınlanma, içecek ve bulma, ulaşım ve haberleşme gibi tüm ihtiyaçlar tüketicinin en temel haklarıdır. Ayrıca sağlık ve güvenliğinin korunması hakkı, tüketicinin tehlikeli ve riskli mal ve hizmetlere karşı korunmasını, tüketiciye sunulan her türlü mal ve hizmetin yaşam ve sağlık açısından tüketicilere zarar vermeyecek kalite ve nitelikte olmasını kapsamaktadır³⁸.

Ekonomik çıkarların korunması hakkı, abone olacak tüketicilerin birtakım mal ve hizmetler arasında gelir düzeylerine göre kendi ihtiyaçlarını karşılayabilmesi istedikleri mal ve hizmetleri ucuz ve kaliteli olarak alabilmesi ve seçeneklerin artırılması olarak belirtilmektedir³⁹.

Tüketicinin eğitilmesi, bireyin ekonomik faaliyetlerini yönlendirilmesi, ihtiyaçlarını temin etme ve pazarı etkileme oranını arttırmayı hedefleyen eğitim ve bilgilendirmeleri kapsamaktadır. Tüketicinin eğitilmesi ve bilgilendirilmesi çoğunlukla birlikte değerlendirilse de nitelikleri farklıdır. Tüketicinin bilgilendirilmesi, pazardaki mallara ilişkin bir değerlendirmedir. Üreticiye ve satıcıya yüklenen sorumluluklarla sağlamaya çalışılmıştır. Tüketicinin eğitimi ise, kendisine tüketici bilincinin verilmesidir. TKHK tüketicinin eğitilmesine önem vermiştir ve tüketicinin kendi hak ve çıkarlarını koruyabilmesi için eğitim alması olarak açıklanabilmektedir⁴⁰.

Tüketicinin zararlarını tazmin edebilme hakkı, satın alınan mal ya da hizmetlerin gösterilen nitelikte olmaması, ayıplı veya hatalı çıkması durumunda, ayıplı malın geri alınması, değiştirilmesi, ayıplı hizmetin yeniden görülmesi gibi ayıpların ve neden oldukları her türlü maddi, yasal ve ekonomik zararların karşılanmasını kapsamaktadır⁴¹. Temsil edilme hakkı, tüketicilerin hak ve çıkarları ile bağlantılı olarak çeşitli kurum ve kuruluşların aldığı kararlara örgütleri aracılığı ile demokratik biçimde katılmaları şeklinde açıklanmıştır⁴².

Sağlıklı bir çevrede yaşama hakkı, sağlıklı, dengeli, bozulmamış bir yaşam çerçevesinde insan hayatının sürdürülebilmesi olarak belirtilmiştir. Bilinç düzeyi yüksek olan tüketici satın alınan mal ve hizmetlerle çevreye zarar vermemek, doğal kaynakları israf

³⁷ Deryal/ Korkmaz, s.17.

³⁸ Kara, s. 132.

³⁹ Zevkliler/ Özel, s. 48; Kara, s. 133.

⁴⁰ Kara, s. 134.

⁴¹ Kara, s. 136.

⁴² Aslan, s. 33.

etmemektedir. TKHK' da tüketicinin çevresel tehlikelere karşı korunmasını amaçlayan sistematik bir hüküm mevcut değildir⁴³.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun sekiz temel tüketici hakkını kapsamaktadır. Kanunun 1. maddesinde ki düzenlemeye göre, Kanunun esas amacı, kamu yararına uygun olabilecek tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve biçimlendirici önlemleri almaktadır. Tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlere özendirilmesi ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir. Tüketici, temel gereksinimlerini gidermek ve sağlıklı bir çevrede yaşama amacıyla bu seçimler hakkını kullanabilir. Bu katılımın neticesinde yaşayacağı zararı karşılayabilmeleri de bir önlem olarak karışımıza çıkmaktadır. Ayrıca tüketici, belirttiğimiz bütün haklarının korunması ve bu hakların geliştirilmesi için isteklerini sosyal kuruluşlar aracılığı ile ya da bireysel olarak herkese bunu duyurma hakkına ve bu kapsamdaki isteklerinin önemsenmesini talep edebilen bir kişidir⁴⁴.

Abonelik sözleşmelerin temeli satım sözleşmesine dayanır ve taraflara tekrarlayan edimleri yerine getirme borcu yükler. Uzun süreli olması itibari ile tüketicinin mağduriyetine neden olabileceğinden bu tip sözleşmeler 6502 sayılı TKHK ile ayrı bir başlık altında ve detaylı hükümler ile düzenlenmiştir. Bazı abonelik sözleşmelerine ilişkin özel kanunlarda düzenlemeler bulunmaktadır. Örneğin elektrik abonelik sözleşmesine ilişkin Elektrik Piyasası Kanun'unda⁴⁵, doğal gaz abonelik sözleşmesine ilişkin Doğal gaz Piyasası Kanunu'nda⁴⁶ özel düzenlemeler yer almaktadır.

Belirli bir süre için yapılan abonelik sözleşmelerinde, sözleşmenin süresinin ne kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamamaktadır. Abonelik sözleşmesi kurulduktan sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması ya da satıcının talebine onay vermesi gereklidir. Ancak bu talep ya da onay ile abonelik sözleşmesinin süresi uzatılabilecektir. Uygulamada belirli bir süre için kurulan abonelik sözleşmelerine tüketicinin itiraz etmemesi durumunda uzayacağına ilişkin hükümler konulmakta böylece sözleşme bitim tarihini unutan tüketicinin iradesi ve bilgisi dışında sözleşme uzatılabilmektedir. Fakat tüketicinin bu mağduriyetinin önüne geçmek isteyen kanun koyucu, sözleşmenin süresinin

⁴³ Özel, Çağlar, (2019), Tüketicin Korunması Hukuku, Seçkin Yayınları, Ankara. s. 51.

⁴⁴ Kara, s.56; Zevkliler/ Özel, s.91; Aslan, s. 3.

⁴⁵ Elektrik Piyasası Kanunu, No: 6446, Kabul Tarihi: 14.03.2013, Resmi Gazete Tarihi: 30.03.2013.

⁴⁶ Doğal Gaz Piyasası Kanunu, No: 4646, Kabul Tarihi: 18.04.2001, Resmi Gazete Tarihi: 02.05.2001.

uzatılması konusunda isteğin ya tüketiciden gelmesi ya da satıcıdan gelen bu talebin tüketici tarafından onaylanması şartını getirmiştir⁴⁷.

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 14. maddesinde taahhütlü aboneliklerle ilgili düzenlemelere yer verilmiştir. Taahhütlü abonelik sözleşmelerinde taahhüt süresi devamınca sözleşme ve taahhüt şartlarında tüketici aleyhine değişiklik yapılamaz. Taahhüdün geçerlilik süresi ile taahhüt konusunun ücreti, taahhüt edilince yapılan indirim oranının ve verilen taahhüdün süresinden önce sonlandırılması durumunda abonenin bu taahhüt halindeki elde ettiği faydalara ilişkin geri ödemesi gereken bedelin nasıl hesaplanacağına ilişkin yöntemler taahhütnameye yer almalıdır. Söz konusu taahhütname, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcı ile aboneye verilmek zorundadır.

Uygulamada, tüketicinin taahhüt süresi dolmadan önce aboneliği sonlandırmak istemesi durumunda çok yüksek miktarlarda bedel talep edilebilmektedir. Yönetmeliğin 16. maddesi gereğince bu durum önlemeye çalışılmıştır. Tüketici sözleşme aboneliğini son kullanma tarihinden önce iptal ederse, satıcı veya sağlayıcı tarafından talep edilecek fiyat, indirim yükümlülüğünün sonuna kadar, cihazın veya diğer avantajların toplanmayan kısmının toplamı ile sınırlıdır. Yükümlülük kapsamında tahsil edilecek ve henüz tüketici tarafından tahakkuk ettirilmeyen tutarların toplamı bu tutardan düşükse, tüketicinin lehine olan tutar limit olarak kullanılacaktır⁴⁸. Yönetmeliğin 17. maddesi gereğince ise taahhütlü aboneliğin sona ermesinden en az bir fatura dönemi öncesinden satıcı veya sağlayıcının, bu durumu ödeme bildirimini yanı sıra yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ayrı bir şekilde tüketiciye bildirmesi gereklidir⁴⁹.

2.5. Abonelik Sözleşmesinin Amacı, Kapsamı, Dayanak ve Tanımları

2.5.1. Amaç ve Kapsam

Abonelik sözleşmeleri, bugün gündelik hayatımızda kullanım alanının yaygın olmasından dolayı önemli bir yer tutar. Abonelik sözleşmeleri 6502 sayılı Tüketici Kanunu 52. madde hükmünde detaylı bir şekilde düzenlenmiştir. Ülkemizde Tüketici Hukuku'nun gelişimi 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 8 Eylül 1995 Tarihinde yürürlüğe girmesi ile başlamıştır⁵⁰.

⁴⁷ Kara, s. 1092.

⁴⁸ Kara, s. 1097.

⁴⁹ Özel, Çağlar (2014). Tüketicinin Korunması Hukuku, 2. Baskı, Ankara, Seçkin Yayınevi, s. 51.

⁵⁰ Kara, s. 1070.

Yeni yasaya ihtiyaç duyulmasının sebeplerinden biri 4077 sayılı eski kanunun gelişen sosyal ve ekonomik koşullar neticesinde güncel ihtiyaçları karşılayamamasıdır. Abonelik sözleşmelerinin uygulama alanı ve bu sözleşmelerden kaynaklanan sorun ve uyuşmazlıklar tüketici hukukunda sürekli artış göstermektedir. Ülkemizde elektrik, su, doğal gaz, sabit telefon ve özellikle cep telefonu abonelik sayısı her geçen gün çoğalmaktadır. Bu kullanım oranının artması ile tüketicilerle yapılan sözleşmelerdeki anlaşmazlıklar da artmaktadır⁵¹.

Abonelik sözleşmesinin günümüzde ki önemini somut biçimde açıklamamız gerekirse, Kara'nın konuyla ilgili saptamasını aynen aktarmamız doğru olacaktır; “2015 yılında faturalı ve faturasız hatlara ilişkin cep telefonu abonesi sayısının 100 milyon seviyesinde olduğu düşünüldüğünde, abonelik sözleşmelerinin ne kadar yaygın şekilde kullanıldığı anlaşılmaktadır. Cep telefonu işletmecilerinin bu hatlar için fazladan aylık 10 kuruş hatalı fatura tahakkuk ettirmeleri durumunda, haksız tahsil edilen para miktarı aylık 1 milyon, yıllık 12 milyon TL olur. Haksız yapılan tahsilat miktarı aylık 1 TL olduğu düşünülürse, aylık 100 milyon TL, yıllık 1 milyar 200 milyon TL haksız tahsilat yapılmış olur. Bu miktarların inanılması güç tutarlara ulaşması son derece basit görünmektedir. Bu nedenle abonelik sözleşmelerinin tüketiciler yönünden belki de en önemli tüketici işlemi olduğunu söyleyebiliriz⁵²”.

Abonelik sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların sonucunda tüketicilerin yaşamış olduğu mağduriyetlerin önlenmesi için 6502 sayılı TKHK'nın 1. maddesi ve ilgili yönetmelikte yapılan düzenlemelerde, tüketici işlemi niteliğinde olan abonelik sözleşmeleri kurulmadan önce satıcı veya sağlayıcının tüketiciye gerekli bilgilendirmeyi yapmaları zorunludur⁵³. Sözleşme yapılmadan önce ve sözleşmenin devam ettiği süre kapsamında tüketicilere yapılması gereken uyarılarım ve bilgilendirilmelerin yapılması gereklidir. Bunun yapıldığının ispatı ise satıcıya aittir. Sözleşmenin bir örneğinin yazılı bir şekilde ya da veri saklayıcısı ile tüketiciye ulaştırılması gerekmektedir. Tüketicilerin, belli bir süre içinde yapılmayan ya da süresi bir yıldan uzun olan abonelik sözleşmelerini koşulsuz feshetme yetkisine sahiptir. Bu şekilde yapılan değişiklikler sonucunda abonelik sözleşmeleri kapsamında tüketicilerin önemli haklara sahip olduğu anlaşılmaktadır⁵⁴.

⁵¹ Tufai, s. 15.

⁵² Kara, s. 1071-1073.

⁵³ Ertaş, Şeref (2014). “Yeni Tüketiciyi Koruma Kanunda Abonman Sözleşmeleri”, Terazi Hukuk Dergisi, Cilt 9, Sayı 99, s. 104; Kara, s. 1073.

⁵⁴ Yargıtay 20. HD, E.2015/5580, K.2015/10465, Karar tarihi: 04.11.2015, <https://www.sinerjimevzuat.com.tr>, E.T.: 17.10.19.

2.5.2 Dayanak ve Tanımlar

Türk mevzuatında “Abonelik Sözleşmeleri” kavramı ilk kez, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un “Sürelî Yayınlar” başlıklı 11. maddesine 06.03.2003 tarihli 4822 Sayılı Kanun’un 18. maddesi ile eklenen 11/A numaralı ek madde ile girmiştir. Daha önce TKHK’ nın 11. maddesinde süreli yayınlarla birlikte yer alan abonelik sözleşmeleri, bu değişiklikle birlikte kanunda ayrı bir madde olarak düzenlenmiştir. Bu ek maddede abonelik sözleşmesinin sona ermesine ve sona ermenin hukuki sonuçlarına ilişkin bir kısım düzenlemeler getirilmiş ve söz konusu abonelik sözleşmesinin tanımı yapılmamıştır⁵⁵.

Abonelik sözleşmesinin mevzuatımızdaki ilk tanımına ise, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu’nda⁵⁶ denk gelmekteyiz. EHK’nın 3. maddesinin 1. fıkrasında abonelik sözleşmesi tanımına yer verilmiştir. Bu madde hükmüne göre, “İşletmeci ile abone arasında akdedilen ve işletmecinin bir bedel karşılığında dönemsel ya da sürekli olarak bir hizmeti yerine getirmeyi veya mal teminini üstlendiği ya da her ikisini birden kapsayan sözleşme” şeklindedir. EHK’ da yer verilen bu tanımda “işletmeci ile abone arasında akdedilen” sözleşme denilmişse ve sadece elektronik haberleşme hizmetine yönelik bir tanım yapılmış gibi algılanmaktadır. Fakat bütün abonelik sözleşmeleri için geçerli unsurları içeren bir tanım niteliğindedir⁵⁷.

Abonelik sözleşmelerinin önemi günden güne artmaktadır. Bu sebeple 6502 sayılı TKHK’nın 52. maddesi ve ilgili yönetmelikte, abonelik sözleşmeleri ile ilgili ayrıntılı düzenlemelere yer verilmiştir. Bu sözleşmeler ile ilgili olarak günden güne tüketici şikâyetlerinin artmasından dolayı eski kanunlara oranla daha detaylı bir düzenleme geliştirilmiştir⁵⁸. Abonelik sözleşmesinin esaslı unsurları arasında bulunan abonenin alacağı hizmetin karşılığında ödeyeceği ücrete yer verilmemiştir. Bundan dolayı bu tanımın eksik bir tanım olduğuna ilişkin eleştirilere yer vermek gerekir⁵⁹. Yönetmelikte ve Kanunda yapılan tanımda, abonenin ücret ödemesine ilişkin bir düzenleme bulunmamaktadır. Abonelik sözleşmenin tüm unsurlarını kapsayan diğer bir tanım ise, “Abonelik sözleşmesi, satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında yapılan, satıcının ya da sağlayıcının, bir mal veya hizmeti

⁵⁵ Kadioğlu, Kamil (2004). “4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da 4822 Sayılı Kanun’la Yapılan Değişiklikler Hakkında İnceleme”, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, Sayı 55, s. 295.

⁵⁶ Elektronik Haberleşme Kanunu, No: 5809, Kabul Tarihi: 5.11.2008, Resmi Gazete Tarihi: 10.11.2018.

⁵⁷ Yıldız, Mustafa Göktürk (2012). Son Kullanıcıyla Akdedilen Elektronik Haberleşme Hizmeti Sözleşmesi, İstanbul, 12 Levha Yayıncılık, s. 8.

⁵⁸ Kara, s. 1076; Açıköz, Osman (2013). Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinde Genel İşlem Koşulları, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, s. 75; ZEVKLİLER/ ÖZEL, s. 366; ASLAN, s. 599.

⁵⁹ Öktem Çevik, Seda (2015). “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Abonelik Sözleşmesi”, Yeni Tüketici Hukuku Konferansı, İstanbul, On İki Levha, (Abonelik Sözleşmesi), s. 346.

sürekli ya da düzenli aralıklarla aboneye sunduğu, abonenin de belirli veya belirlenebilir bir ücreti peşin olarak veya dönemler halinde ödemeyi taahhüt ettiği sözleşme” şeklindedir⁶⁰.

Elektrik, telefon, internet, doğal gaz gibi her türlü abonelik sözleşmeleri, yukarıdaki tanımlamadan dolayı bu kanun kapsamında değerlendirilmelidir⁶¹. Abonelik sözleşmesinin, bir malın aboneye teslimine ya da hizmetin aboneye sunulmasına ilişkin her türlü sözleşmeye abonelik koşulu eklenerek, sözleşmenin sürekli bir borç ilişkisine dönüştürülmesi şartıyla oluşturulabildiği belirtilmiştir. Önemli olan husus, abonelik sözleşmenin niteliği itibariyle sürekli bir borç ilişkisi doğurmaya elverişli olması durumudur. Sonuç olarak, “abonelik” dediğimizde isimli ya da isimsiz bir sözleşmenin tarafları arasında sürekli olarak bir borç ilişkisinin bulunduğu söylenebilmektedir⁶². Örneğin, süreli yayın veya enerji aboneliklerine ilişkin sözleşmelerin temelinde bulunan satım sözleşmesine edimlerin belirli veya belirsiz bir süre boyunca, art arda teslimli bir şekilde ifa edilmeleri koşulunun eklenmesi yine aynı şekilde mobil elektronik haberleşme veya internet hizmetine ilişkin sözleşmelerde, işletmecinin hizmeti sunma borcunun ifasının belirli veya belirsiz bir süre boyunca kesintisiz bir şekilde gerçekleşmesi koşulunun eklenmesi ile söz konusu borç ilişkileri abonelik sözleşmesine dönüştürülmüş olmaktadır⁶³. Önemli olan husus, temeldeki sözleşmenin mahiyeti itibariyle sürekli bir borç ilişkisi doğurmaya elverişli olmasıdır⁶⁴.

Abonelik sözleşmesi, her tip sözleşmeye ek olarak ilave eklenerek oluşturulabilir. Sözleşmeye abonelik şartı eklenerek sözleşmeyi sürekli borç ilişkisi niteliğine sahip hale getirebiliriz. Sözleşmeye eklenmiş olan bu kayıt “Sözleşme taraflarından birini (abone veya tüketici), sözleşmenin diğer tarafına (satıcı veya sağlayıcı), çoğunlukla önceden ödenecek peşinatın tutarına mal ya da sağlanan hizmetin bedeli karşılığında, belirli bir süreyle ya da belirsiz bir süreyi kapsayacak şekilde periyodik ödeme yapma yükümlülüğü altına sokar⁶⁵.

Abone ve abonman kelimeleri sözlüklerde ise ayrı ayrı tanımlanmıştır. Türk Dil Kurumu tarafından yayımlanan Türkçe Sözlük’e göre abone Fransızca kökenli bir kelimedir. Önceden ödemede bulunarak süreli yayınlara alıcı olması, peşin para ile bir şeye belli bir süre için alıcı olan kimsenin, bir şeyi sürekli olarak kullanmak için hizmeti verenle sözleşme

⁶⁰ Öktem, (2015). s. 346; Aydoğdu, Murat (2015). Tüketici Hukuku Dersleri, 1. Baskı, Ankara, Adalet Yayınevi. (Tüketici Hukuku), s. 165; Koca, s. 29; Öktem Çevik, Seda (2016). “Elektronik Haberleşme Sektöründe Abonelik Sözleşmeleri”, Tüketici Hukuku Konferansı, Yetkin Hukuk Yayınları, Ankara, s. 461; Ulusal, Metin (2016). Açıklamalı-İçtihatlı Tüketici Hukuku, 1. Baskı, Bilge Yayınevi, Ankara, s. 461.

⁶¹ Aydoğdu, (2013), s. 15.

⁶² Aslan, s. 599.

⁶³ Yıldız, Mustafa Göktürk (2012). Son Kullanıcıyla Akdedilen Elektronik Haberleşme Hizmeti Sözleşmesi, İstanbul, 12 Levha Yayıncılık, s. 8.

⁶⁴ Aslan, s. 599.

⁶⁵ Aslan, s. 600.

yapma işinin, bir şeyi sürekli olarak kullanmak için hizmeti verenle sözleşme yapan kimse olarak tanımlanabilmektedir⁶⁶. Abonmanın kelime anlamı ise bir kamu kuruluşu veya satıcı ile alıcı arasında yapılan anlaşmadır.

2.6. Abonelik Sözleşmesinin Unsurları

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un da "Abonelik sözleşmesi" tanımı verilmiş ve bu tanımın içeriğinde abonelik sözleşmelerinin zorunlu unsurlarından bahsedildiği görülmektedir. Bu tanımda da belirtildiği gibi, belirli hususların toplanıp bir araya gelmesiyle birlikte, abonelik sözleşmesinden bahsetmemiz mümkün olacaktır⁶⁷. Buna göre, "a) Taraflardan biri tüketici karşı taraf sağlayıcı veya satıcı olmalıdır, b) Sözleşmenin konusu belirli bir mal veya hizmet olmalıdır, c) Sözleşme konusu mal veya hizmet sürekli veya düzenli aralıklarla tüketiciye verilmelidir, d) Taraflar arasında yapılan sözleşme nedeni ile tüketici, aylık veya dönemsel bir bedelin ödenmesi borcu altına girmelidir⁶⁸".

Abonelik sözleşmesinin unsurları, sözleşmenin konusunu oluşturan mal ve hizmetin içeriğinin belirlenmesi, bu mal ya da hizmetin düzenli veya sürekli olarak sağlanması, hizmetin karşılığında tüketicinin ödeyeceği ücret, tarafların bütün bu kapsamda anlaşıklarını gösterecek olan irade beyanları yer almaktadır. Burada en önemli en etkili unsur; satıcı veya sağlayıcının sürekli bir mal ya da hizmeti düzenli aralıklarla temin edilmesini üstlenmesi, tüketicinin de ay ay ya da dönemsel bir ücret ödeme yükümlülüğü altına girmesi olarak saptanmıştır⁶⁹.

2.6.1. Tarafların anlaşması

Türk Borçlar Kanunu'nun 1. madde hükmü sözleşmelerin kuruluşuna ilişkindir. Bu madde hükmünce abonelik sözleşmeleri de sözleşmenin taraflarının karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanları ile kurulmaktadır⁷⁰. Abonelik sözleşmelerinin kurulabilmesi için, tarafların, sözleşmenin objektif esaslı noktalarını oluşturan belirli bir malın veya hizmetin sürekli veya düzenli aralıklarla temini ve ücret konusunda anlaşmaları gerektiğidir⁷¹. TKHK kapsamında sözleşmede yer alan objektif unsurlar sözleşmenin konusu, bedelidir ve hizmetin

⁶⁶ Türk Dil Kurumu, Güncel Türkçe Sözlük, <http://www.tdk.gov.tr/tdksozluk/sozbul.asp?kelime=%20abone%20etmek>, 13.04.2019.

⁶⁷ Yasin, Melikşah (2015). "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un İkincil Düzenlemelerinde Sektörel Regülasyonların Dikkate Alınması" Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2014-2015, Ankara, Bilge Yayınevi, s. 247.

⁶⁸ Kara, s.1076.

⁶⁹ Koca, s. 68.

⁷⁰ Çabri, s. 858; Açıkgöz, s. 15; Altaş, Hüseyin (2009). "Telekomünikasyon Alanındaki Abonelik Sözleşmeleri", Prof. Dr. Ali Naim İnan'a Armağan, Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2009, s.157.

⁷¹ Yıldız, s. 8; Çabri, s. 858; Koca, s. 68; Öktem Çevik (2016). s. 461; Açıkgöz, s. 75.

devamlı veya belirli aralıklarla sağlanmasıdır. Fakat abonelik sözleşmesinin geçerli şekilde kurulabilmesi için uygulamada, sözleşmenin kurulması aşamasında neredeyse hiç önemsenmeyen subjektif esaslı noktaları⁷² üzerinde anlaşılmasının zorunlu olup olmadığının tartışılması gereklidir⁷³. Çünkü sözleşmenin subjektif unsurları da abonelik sözleşmelerinde oldukça önem arz etmektedir.

Elektrik, su ve doğal gaz sözleşmeleri gibi abonelik sözleşmelerinde, satıcı veya sağlayıcılar önceden ve tek taraflı olarak, genel işlem koşulu niteliğindeki hükümlerden oluşan standart abonelik sözleşmeleri hazırlamaktadır. Abonelik sözleşmesi ile mal veya hizmetten yararlanmak isteyen tüketicinin bu standart abonelik sözleşmesindeki koşulları kabul etmesi ile abonelik ilişkisi kurulmaktadır. Sözleşmenin bir tarafı olan abone için sözleşmeyi bu koşullar ile kabul etmekten başka bir seçenek bulunmamaktadır. Abonenin, sözleşmenin koşullarını görüşme imkânı olmadığı için sözleşmenin subjektif esaslı unsurları gündeme gelmeden sözleşmenin kurulduğu anlaşılmaktadır. Kanaatimizce, abonelik sözleşmesinin kurulabilmesi için tarafların objektif esaslı noktaları teşkil eden belirli bir malın veya hizmetin sürekli veya düzenli aralıklarla temin edilmesi ve ücret konularında anlaşmaları yeterli olmalıdır⁷⁴.

Tüketici, abonelik sözleşmesi yapmadan mal veya hizmetten yararlanıyorsa satıcı veya sağlayıcı, mal veya hizmetin bedelini tüketiciden talep etme hakkına sahiptir⁷⁵. Öğretide bu durum, “fiili sözleşme ilişkisi” görüşü ile açıklanmaktadır⁷⁶. Fiili sözleşme ilişkisinde, bir sözleşmenin kurulması için gerekli olan irade açıklamasının yerini bazı maddi davranışlar almaktadır. Ayrıca mevcut olmayan ya da geçersiz olan bir irade açıklamasının yerine bazı fiili davranışlar geçtiği görülmektedir⁷⁷. Uygulamada özellikle kaçak elektrik tüketimi sıklıkla karşılaşılan bir sorundur. Tedarikçi şirket ile abonelik sözleşmesi yapılmadan elektrik enerjisinden yararlanılması buna örnek gösterilebilir. Yargıtay, bazı kararlarında⁷⁸ fiili

⁷² Sulhi Tekinay, Selahattin; Akman, Galip Sermet; Burcuoğlu, Haluk; Altop, Atilla (1993). Borçlar Hukuku Genel Hükümler, İstanbul, Filiz Kitabevi, s. 53.

⁷³ Öktem Çevik (2016). s. 461.

⁷⁴ Eren, Fikret (2015). 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanununa Göre Hazırlanmış Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 18. Baskı, Ankara, Yetkin Yayınları, s. 214; Antalya, O. Gökhan (2014). 6098 Sayılı Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler, cilt 1, İstanbul, s. 412; Ayrancı, Hasan (2010). Enerji Sözleşmeleri, 1. Baskı, Ankara, Yetkin Yayınları, s. 215.

⁷⁵ Çabri, s. 861.

⁷⁶ Kılıçoğlu, Ahmet (1985), “Fiili Sözleşme İlişkileri”, Ankara Barosu Dergisi, Sayı 5-6, s. 738; Aydoğdu, Murat ; Kahveci, Nalan (2014). Türk Borçlar Hukuk Özel Borç İlişkileri, Sözleşmeler Hukuku, 2. Bası, Ankara, Adalet Yayınevi, s. 5.

⁷⁷ Kılıçoğlu, s. 740; Çabri, s. 862.

⁷⁸ Yargıtay 3.HD, E. 2013/14561, K. 2014/2192, Karar Tarihi: 13.02.2014, <https://www.corpus.com.tr>, (E.T. 1.08.2018). “Davalı atık su aboneliği olmadan suyunu kaçak olarak kullandığı için taraflar arasında abonelik sözleşmesi bulunmadığından dolayı eylem haksız fiil hükümlerince incelenecektir.”

sözleşme ilişkisi kuramından, bazı kararlarında⁷⁹ ise haksız fiil sorumluluğundan hareketle, kaçak elektrik tüketimi gerçekleştiren kişinin enerji bedelini ödemekle yükümlü olduğuna hükmetmiştir⁸⁰.

Yargıtay vermiş olduğu bir kararında kaçak su kullanımına bağlı olarak karşılıksız yararlanma suçuna dayalı olan ilk derece mahkemesi kararını bozmuştur. Gerekçe olarak ise taraflar arasında geçerli bir abonelik ilişkisinin bulunmadığı belirtmiştir. Ayrıca tıpkı telefon aboneliğinde olduğu gibi tespitin sağlanabilmesi için detaylı inceleme yapılması gerektiğini de kararında belirtmiştir⁸¹.

Diğer sözleşme türlerinde olduğu gibi abonelik sözleşmelerinde de, tarafların sözleşmenin kurulması için, objektif ve sübjektif bakımdan esaslı noktaları üzerinde anlaşmış olmaları gerekmektedir⁸². Sözleşmenin objektif esaslı noktaları; belli bir malın satılması ya da hizmetin sunulması ve abonelik ücreti dediğimiz bedeldir. Abonelik sözleşmeleri genellikle, önceden mal ya da hizmet sunan tarafça soyut ve genel bir biçimde hazırlanmış⁸³ ve doktrinde “genel işlem şartları” adı verilen sözleşme şartlarının abone tarafından kabul edilmesi şeklinde sözleşme kurulduğundan, sözleşmenin sübjektif bakımdan esaslı noktaları sözleşmenin kurulması anında çoğu zaman pek gündeme gelememektedir⁸⁴.

Sözleşmeler, belli bir hukuki işlem sonucuna ulaşmaya, yani bir hakkı korumaya veya hukuki ilişkiyi kurmaya, değiştirmeye, desteklemeye veya yok etmeye yönelik olan, karşılıklı ve birbirine uyumlu isteklerden oluşan bir hukuki işlemdir⁸⁵. Kanaatimizce sözleşmenin oluşumunda tarafların irade beyanları o sözleşmenin temel kurucu unsuru niteliğinde olmalıdır. Bu irade beyanlarının oluşumunda ise, kural olarak " irade serbestisi ilkesi" hâkimdir. Borçlar Hukukunda en önemli prensiplerden bir tanesi "irade serbestisi prensibi" dir⁸⁶.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da özel olarak şekil zorunluluğu olmayan durumlarda, taraflar kuracakları abonelik sözleşmesinin şeklini, konusunu ve içinde yer

⁷⁹ Yargıtay 4.HD, E. 2005/14960, K. 2005/14063, Karar Tarihi:26.12.2005, <https://www.corpus.com.tr>, (E.T. 1.08.2018). “Dava kaçak elektrik tüketim bedelinin tahsili için yapılan icra takibine itirazın iptaline ilişkindir. Olayda davacı ile davalı arasında abone sözleşmesi yoktur. Sözleşme yapmadan elektrik tüketmiş olduğu için sorumluluğu haksız eylem hükümlerinden doğmaktadır.”

⁸⁰ Ergin, Emre (2018). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Abonelik Sözleşmeleri, Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, s. 12.

⁸¹ Yargıtay 17. Ceza Dairesi, K.T: 17.09.2019, E. 8956, K. 10891, E.T: 05.01.2020.

⁸² Yavuz, Cevdet (2012). Borçlar Hukuku Dersleri, Özel Hükümler, İstanbul, s. 127.

⁸³ Ozanoğlu, Hasan (1999). Tüketicinin Korunması Açısından Taksitle Satım Sözleşmesi, Ankara, Türkiye İş Bankası Vakfı, s. 182.

⁸⁴ Koca, s. 78.

⁸⁵ Oğuzman, M. Kemal; Öz, M. Turgut (2014). Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 12. Baskı, İstanbul, Vedat Kitapçılık, s. 42.

⁸⁶ Nomer, Haluk Nami (2018). Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 16. Baskı, İstanbul, Beta Yayınevi, s. 232.

alacak hükümleri istedikleri gibi belirlemede kural olarak özgürdürler. Bunun için taraflar bir araya gelir karşılıklı anlaşır ve bu anlaşma sonucunda her iki taraf onay verdikten sonra abonelik sözleşmesinin hükümleri oluşur⁸⁷.

Tüketici işlemi niteliğini taşıyan abonelik sözleşmelerinde, taraflardan biri tüketici, sözleşmenin diğer tarafı satıcı veya sağlayıcıdır. Sözleşmenin konusu olan mal veya hizmetin, sürekli veya düzenli aralıklarla tüketiciye sağlanması zorunludur. Tüketici ise sağlanan hizmet ve ya aldığı mal karşılığında tek seferde ya da düzenli aralıklarla sözleşmede kararlaştırılan şekilde ücret bedeli ödemekle yükümlüdür⁸⁸.

Abonelik sözleşmeleri açısından diğer bir husus da sözleşme yapma zorunluluğunun olmasıdır. Sözleşme yapma zorunluluğu çoğunlukla kanun hükmünden kaynaklanmaktadır. Sözleşme yapmaya ilişkin bir talep ancak kanunda öngörülmüş hallerin dışına çıkılması durumunda veya özel haklı bir sebebin varlığı halinde geri çevrilebilecektir⁸⁹.

2.6.1.1. Abonelik Sözleşmesinin Tarafları

2.6.1.1.1. Satıcı veya Sağlayıcı

Satıcı veya sağlayıcı ticari veya mesleki amaçla tüketiciye hizmet veya mal sunan ya da bunlar adına hareket eden gerçek kişileri ve kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere tüzel kişileri ifade etmektedir⁹⁰.

Mal veya hizmet sunan taraf; özel bir gerçek veya tüzel kişi olabileceği gibi, özel yönetim usullerine tabi hizmetleri yürütmekle görevli kılınan bir kamu kuruluşu ya da devletten imtiyaz alan bir işletme de olabilmektedir. Gazete veya dergi gibi belirli sürelerde bir mal sunmayı üstlenen bir kuruluş ya da şirket, telefon, elektrik, su ve doğal gaz vb. mal veya hizmetleri sunmayı üstlenen kamu idareleri, mobil telefonlarda olduğu gibi devletten imtiyaz almak suretiyle bir hizmeti topluma sunan işletmeler bunlara örnektir⁹¹.

Abonelik sözleşmesinin tarafı olarak belirli bir malı veya hizmeti sunan kişi, gerçek veya tüzel kişi olabileceği gibi, bir kamu kuruluşu ya da devletten destek alan bir işletme yeri

⁸⁷ Bahtiyar, Mehmet (1996). "Genel İşlem Koşullarına Karşı Tüketicilerin Korunması", Yargıtay Dergisi, Ocak- Nisan, Ankara, s. 77-78.

⁸⁸ Tufai, s. 22.

⁸⁹ Ayrancı, Hasan (2003). "Sözleşme Kurma Zorunluluğu", Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.52, S.3, s. 235.

⁹⁰ Satıcı kavramı TKHK m.3/i.'de "Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi." şeklinde tanımlanmıştır. Sağlayıcı kavramı TKHK m.3/i.'de "Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi." şeklinde tanımlanmıştır.

⁹¹ Günday, Metin (2005). İdare Hukuku, 11. Baskı, Ankara, İmaj Yayıncılık, s. 232.

olma olasılığı vardır. TKHK 3. maddesinin 1. fıkrasında açıklandığı gibi, “Satıcı veya sağlayıcı, özel bir gerçek kişi veya tüzel kişi olabileceği gibi hizmetleri yönetmekle görevli olan bir kamu kuruluşu ya da devletten destek alan bir işletme de olabilir”. Maddeden anlaşıldığı gibi özel hukuk tüzel kişileri (dernekler, vakıflar, ticaret şirketleri vb.) ve kamu tüzel kişileri de satıcı ve sağlayıcı olabilmektedir⁹². Kamu kurumlarına örnek olarak üniversiteler, kamu iktisadi teşekkülleri vb. örnek gösterilebilmektedir. Bu kuruluşlar, yaygın şekilde tüketicilere mal ve hizmet sunmaktadırlar. Örneğin, akaryakıt, doğalgaz, elektrik, su, haberleşme vb. gibi hizmetler bunlar tarafından sağlanmaktadır⁹³. Mobil telefon abonelik sözleşmelerinde olduğu gibi devletten destek alarak bir hizmeti topluma sunmaya çalışan bu gibi işletmelerde kapsama girmektedir⁹⁴.

Satıcı veya sağlayıcının amacı ticari veya mesleki olmalıdır. Bu amacın varlığından bahsedebilmemiz içinde öncelikli olarak satıcı veya sağlayıcının mal ve hizmeti sağlarken bunun karşılığında bir kazanç elde etmesi gereklidir. Ücretsiz olarak sunulan hizmet ticari veya mesleki amaçla yapılmış sayılmayacaktır. Bu ücretsiz hizmetten yararlanan kişi de tüketici şartlarını taşıya bile işlem tüketici işlemi olmayacaktır. Bu durumun bir sonucu olarak sunulan mal ve hizmette herhangi bir sorunla karşılaşıldığında TKHK hükümleri uygulanmayacaktır. Ayrıca TKHK kapsamında satıcı veya sağlayıcının mal ve hizmeti bir kereliğine değil devamlı ya da belirli aralıklarla sağlaması gereklidir. Tek seferlik faaliyetler bu kapsamda değerlendirilmeyecektir⁹⁵.

2.6.1.1.2. Abone

Sözleşmenin bir tarafını satıcı veya sağlayan oluştururken karşı tarafını ise, sözleşme konusu mal ya da hizmeti talep eden gerçek veya tüzel kişi oluşturur. Bu kişiye abone denilmektedir. TKHK ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinde abone ile ilgili bir tanıma yer verilmemiştir. TKHK 52. maddede yer alan abonelik sözleşmesi tanımından yola çıkarak bir abone tanımı elde edebiliriz. Buna göre abonelik sözleşmesinin karşı tarafı olan abone, mal ve hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla almayı amaçlayan, bunun karşılığında ücret ödeyen, tüketici sıfatına sahip gerçek veya tüzel kişidir⁹⁶.

Sözlükleri inceleyecek olursak abone tanımının özel olarak ele alınmış olduğunu görürüz. Türk Dil Kurumu tarafından yayımlanan Türkçe Sözlük’e göre abone Fransızca

⁹² Aydoğdu, (2015), s. 166.

⁹³ Koca, s. 79.

⁹⁴ Tufai, s. 22.

⁹⁵ Kara, s.1076.

⁹⁶ Koca, s. 80; Aslan, s. 599.

kökenli bir kelimedir. Anlamı ise önceden ödemede bulunarak süreli yayınlara alıcı olma durumu, önceden ödenmiş para ile bir şeye belli bir süre için alıcı olan kimse, yani bir şeyi sürekli olarak kullanmak için bu hizmeti verenle sözleşme yapma işi, bir şeyden sürekli ya da belli aralıklarla yararlanmak için hizmeti verenle sözleşme kuran kişidir⁹⁷.

Bir sözleşmenin abonelik sözleşmesi sayılabilmesi için mal veya hizmet talep edenin bu talebini meslekî veya ticarî olmayan ihtiyaçlarının karşılanması için yapması zorunlu değildir. Bu zorunluluk sadece mal veya hizmet talep edenin TKHK' un korumasından yararlanması için gerekli olmaktadır. Bu durumda abone her zaman tüketici olmak zorunda değildir. Tüketici olan aboneler TKHK' da yer alan koruyucu hükümler yanında Türk Borçlar Kanunu'nun bu Kanunla çakışmayan hükümlerinden de yararlanma imkânına sahip olabileceklerdir. Tüketici olmayan aboneler ise, TKHK' nın korumasından yararlanamayacak, ancak TBK' da yer alan koruyucu hükümlerden yararlanabilecektir⁹⁸.

Tarafların yapmış oldukları abonelik sözleşmelerinde de genellikle abone tanımı yer almaz. Fakat abonenin özel olarak tanımlandığı, mobil telefon iletişim hizmeti sağlama imtiyazına sahip işletmecilerle yapılan abonelik sözleşmelerinde tüketici olan ya da olmayan abone arasında ayırım yapılmaksızın hizmetlerden yararlanmak isteyen gerçek veya tüzel kişiler olarak ifade edildiği görülmektedir. Abonelik sözleşmelerinin tarafını oluşturan abone, elektronik haberleşme alanında ki abonelik bakımından, Elektronik Haberleşme Kanunu 3. maddesinin a bendinde tanımlanmaktadır. Buna göre abone: "Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan sözleşmeye taraf olan gerçek ya da tüzel kişiyi ifade eder". Kanun'un tanımına göre tüzel kişiler de gerçek kişiler gibi elektronik haberleşme hizmet sözleşmesine abone sıfatıyla sözleşmenin tarafını oluşturabileceklerdir. Abonelik sözleşmesinin karşı tarafını oluşturan ve sözleşme konusu mal ya da hizmeti talep eden gerçek veya tüzel kişiye abone denir. Tüketici olan aboneler ayrıca, TKHK 'da yer alan koruyucu hükümlerden yararlanma imkânına sahip olabileceklerdir⁹⁹.

Yargıtay bir kararında davacının, 23.07.2009 tarihinden beri telefon hattının ve buna bağlı ADSL aboneliği olduğu, ADSL aboneliği için telefon aboneliğinin davalı şirket tarafından zorunlu ve şart koşulduğu görülmektedir. Bu zorunluluk davalı şirketin mahkememize gönderdiği 30.09.2009 tarihli cevabı yazıda açıkça belirtilmiştir. Yargılama sırasında tarafların delileri toplanmış, yine davalı şirket ile başka bir abone arasında aynı nitelikteki uyuşmazlığa ilişkin Eskişehir 3. Asliye Hukuk Mahkemesinin 2008/279 esaslı dosyasındaki,

⁹⁷ Atatürk Kültür, (1992). Dil Ve Tarih Yüksek Kurumu, Türk Dil Kurumu, Türkçe Sözlük, 1. Cilt, İstanbul, s. 3.

⁹⁸ Ozanoğlu, s. 184.

⁹⁹ Açıkgöz, s. 80.

bilirkişi raporunun bir örneği bu dosyaya konulmuştur. Bu karara göre telefon hattı olmadan internet bağlanamayacağına ilişkin ilk derece mahkemesi kararı bozulmuştur¹⁰⁰.

2.6.2. Bir mal veya hizmetin sunulması

6502 sayılı Kanun'daki tanımından anlaşıldığı üzere, abonelik sözleşmesinin konusunu, belirli bir mal veya hizmetin sürekli olarak veya belirli aralıklarla sunulması oluşturur. Ancak haberleşme, internet veya dijital platform aboneliği gibi hizmetten yararlanılabilmesi için öncelikle aboneye bir malın teslim edilmesi gereken hizmetlerde (örneğin, mobil elektronik haberleşme hizmetinde aboneye GSM hattı verilmesi gibi), mal ve hizmetin birlikte sunulması da söz konusu olabilmektedir¹⁰¹.

Abonelik sözleşmelerinde, satıcı ve sağlayıcı tarafın aboneye karşı asli edim borcu, bir malın satılması sonucu teslimi ya da bir hizmetin sunulmasıdır. Böylece satıcı veya sağlayıcı, “yapma borcu” veya bir başka ifadeyle “iş görme borcu” altına girmektedir¹⁰². Bu durumda, satıcı veya sağlayıcının malın ve veya hizmetin teminini kendisi yerine getirmekle yükümlü olup olmadığı, yani edimin bir 3. kişi tarafından yerine getirilip getirilemeyeceği tartışılabilir.

Borçlar hukukunun genel kurallarına göre, yapma borcunun bir alt türü olan maddi edimler, kural olarak, üçüncü bir kişi tarafından da yerine getirilebilir. Bu kapsamda, abonelik sözleşmesinin konusunun bir malın teslimi olduğu durumlarda, mevzuatta aksi yönde bir düzenleme bulunmaması ve malın temininin bizzat satıcı tarafından yerine getirileceğinin aboneye taahhüt edilmemiş olması koşuluyla, malın tesliminin bir üçüncü kişi tarafından yapılması mümkün olabilecektir. Ancak, özellikle bir hizmetin sunulmasına ilişkin abonelik sözleşmelerinde, ilgili hizmet sektörüne yönelik özel düzenlemelere bakılması gerekmektedir. Örneğin, ülkemizde abonelik modeli ile hizmet sunulmasının en tipik bir örneği olan elektronik haberleşme sektöründe yönelik mevzuata bakıldığında; EHK m 8/1 hükmü ile “Elektronik haberleşme hizmeti verilmesinin veya elektronik haberleşme şebekesi veya alt yapısı kurulup işletilmesinin, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından yapılacak yetkilendirmenin ardından mümkün olabileceği” düzenlenmektedir. Yine EHK’ da, abonelik sözleşmesi tanımlanırken, “İşletmeci ile abone arasında akdedilen ve işletmecinin bir bedel karşılığında dönemsel ya da sürekli olarak bir hizmeti yerine getirmeyi veya mal teminini üstlendiği ya da her ikisini birden kapsayan sözleşmeyi ifade eder.” Bu durumda abonelik

¹⁰⁰ Yargıtay 13. HD. K.T: 13.05.2010, E. 15721, K. 6764, <https://www.sinerjimevzuat.com.tr>, E.T: 08.01.2020.

¹⁰¹ Koca, s. 81; Öktem Çevik, (2016), s. 461; Açıkgöz, s. 81; Kocayusufpaşaoğlu, Necmi (2008). Borçlar Hukuku Genel Hükümler, İstanbul, Filiz Kitabevi, s. 35; Oğuzman/ Öz (2018). Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 16. Baskı, İstanbul, Vedat Kitapçılık, s. 6.

¹⁰² Eren, s. 214.

sözleşmesinin konusunu teşkil eden elektronik haberleşme hizmetinin yalnızca sözleşmenin tarafı olan, yetkilendirilmiş şirketler tarafından sunulabileceği belirtilmektedir¹⁰³.

Mal veya hizmetin sağlanması abonelik sözleşmenin kurulması esnasında kararlaştırılacak belli bir süre boyunca olabileceği gibi belirsiz bir süre boyunca da olabilir¹⁰⁴. Aynı şekilde, sözleşme konusu mal veya hizmetin niteliği ve toplam miktarı da, abonelik sözleşmesinin kurulması esnasında belirli ya da belirsiz olabilmektedir¹⁰⁵.

Abonelik sözleşmesinin konusu dergi, gazete, su, elektrik, doğal gaz aboneliğinde olduğu şekilde belli bir malın satılması olabileceği gibi telefon, internet, kablo TV bağlantısı aboneliği şeklinde bir hizmetin sunulması veya dijital platform aboneliğinde olduğu gibi hem hizmet hem de mal temini gibi karma nitelikli olabilir¹⁰⁶.

Sözleşmenin kurulması ile birlikte, satıcı veya sağlayıcı abonelik ücreti karşılığında aboneye sürekli ya da dönemsel olarak belli bir mal ya da hizmetin sunulması taahhüdü altına girmektedir. Malın satılması veya hizmetin sunulması, aslında belli bir süre için devam etmektedir. Ancak, bu süre sözleşmenin başında açıkça belirlenebileceği gibi sözleşmenin süresi önceden öngörülemiyorsa belirsiz de olabilmektedir¹⁰⁷. Sözleşme kurulurken söz konusu mal veya hizmetin vasfı ve toplam miktarı belirli ya da belirsiz olabilmektedir. Örneğin elektrik, su, doğal gaz, telefon gibi ihtiyaca bağlı abonelik sözleşmelerinde abonenin ihtiyacının ne kadar olacağı sözleşmenin başında belirlenemez. Bu tür sözleşmelerde yararlanılan hizmetin miktarı, alıcının ileride ortaya çıkacak ihtiyacına bağlıdır¹⁰⁸.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 3. maddesinde tanımlara yer verilmiştir. Abonelik sözleşmesi kapsamında mal, taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi mallar olarak ifade edilmiştir. Hizmet, bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusudur. Abonelik sözleşmeleri yönetmeliğinin 2. maddesine göre, “Bu Yönetmenlik, tüketicinin belirli bir mal ve ya hizmeti sürekli ve ya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan her türlü abonelik sözleşmesini kapsar.” Abonelik sözleşmesinin konusu olan elektrik, su, doğal gaz, gazete, dergi, gibi, belli bir mallın satılması ve sağlanması buna örnektir. Günümüzde en çok

¹⁰³ Öktem Çevik, Seda (2008). Mobil Telefon Abonelik Sözleşmesi, İstanbul, Beta Basım.(Mobil Telefon), s. 15.

¹⁰⁴ Çabri, s. 859; Koca, s. 82; Açıkgöz, s. 82.

¹⁰⁵ Çabri, s. 859; Açıkgöz, s. 83.

¹⁰⁶ Kara, s. 1078.

¹⁰⁷ Kuntalp, Erden (1986). Ard Arda Teslimli Satım Akdi, Ankara, Sevinç Matbaası, s. 22.

¹⁰⁸ Koca, s. 83.

kullanılan telefon, internet, kablo TV aboneliklerine yönelik olarak sunulan hizmetler de böyledir¹⁰⁹.

2.6.3. Abonelik ücreti

Abonelik sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisi de ücrettir. Satıcı veya sağlayıcıya sunduğu hizmetten dolayı abonenin ödemekle yükümlü olduğu bedeldir. TKHK’ da ücretin tanımına yer verilmemiştir¹¹⁰.

Abonelik ücreti, bir malın satıcısı ya da hizmetin sağlayıcısı tarafından, malın mülkiyetinin aboneye sağlanması ya da hizmetin sunulması veya hizmetin sağlanması nedeniyle, bu hizmete karşılık olarak abone tarafından ödenen bedeldir¹¹¹. Mal satılması veya hizmet sunulması karşılığında söz konusu malı edinen veya hizmetten yararlanan tarafın, sözleşmenin karşı tarafına bu malın mülkiyetinin geçirilmesi ya da hizmetin sağlanması nedeniyle ödediği ücrete “abonelik ücreti” denir¹¹².

Abonelik ücreti bazı durumlarda kesin olarak belirlenemese de bazı durumlarda da kesin olarak belirlenebilir. Abonelik ücretinin miktarı, bazı aboneliklerde örneğin, dergi aboneliklerinde önceden bilinmektedir. Fakat elektrik, su, telefon, doğal gaz, gibi aboneliklerde, abonelik ücreti önceden belirlenemez. Bu aboneliklerde ücret tutarı, tüketicinin yararlanma, kullanma durumuna göre ay sonunda tespit edilmektedir. Elektronik haberleşme hizmet sözleşmesinde ise ücret, yararlanılan elektronik hizmet karşılığında müşterinin ödediği para bedeline denilmektedir¹¹³.

Ücret, abonelik sözleşmesinin zorunlu bir unsuru olup mal veya hizmetin bedelsiz olarak sunulması halinde abonelik sözleşmesi söz konusu olmayacaktır. Bedelsiz sunulan bir mal veya hizmetin tarafları satıcı veya sağlayıcı ile tüketici olsa bile bedelsiz olarak gerçekleştirilen işlem TKHK kapsamında yer almayacaktır¹¹⁴.

Abonelik sözleşmesinde, abonenin asli edim yükünü, sözleşme kapsamında yararlanılan mal veya hizmet karşılığında satıcı veya sağlayıcıya belli bir ücret ödenmesi oluşturur¹¹⁵. Öğretide abonelik ücreti olarak ifade edilen¹¹⁶ bu ücretin miktarı, bazı durumlarda sözleşmenin kurulması esnasında kesin olarak belli iken (gazete, dergi aboneliği

¹⁰⁹ Deryal/ Korkmaz, s. 190.

¹¹⁰ Zevkliler/ Özel, s. 79.

¹¹¹ Koca, s. 85.

¹¹² Aslan, s. 600.

¹¹³ Açıkgöz, s. 85.

¹¹⁴ Çabri, s. 862; Altaş, s. 158.

¹¹⁵ Ceylan, Ebru (2016). “Abonelik Sözleşmeleri”, Milli Şerh- 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, İstanbul, Aristo Yayıncılık, s. 850.

¹¹⁶ Ayrançı, s. 218.

gibi) kullanım miktarına bağı olarak ücretlendirilen mal veya hizmetlerin (elektrik, su, doğal gaz ve elektronik haberleşme aboneliği gibi) temininde ise belli değildir¹¹⁷. Sözleşmenin geçerli olabilmesi için sözleşmenin kurulması esnasında ücretin mutlaka miktar olarak belirli olması da gerekmemektedir¹¹⁸. Ancak abonelik ücretinin, sözleşmenin kurulması esnasında kesin olarak belli olmadığı durumlarda bile belirlenebilir nitelikte olduğunu belirtmek gerekir. TBK m. 207/3 hükmünde yer verilen “Durum ve koşullara göre belirlenmesi mümkün olan bedel, kararlaştırılmış bedel hükmündedir.” hükmü uyarınca, abonelik sözleşmesinin kurulması esnasında birim fiyat üzerinden belirlenen bedel, kararlaştırılmış bedeldir. Abonenin satıcıya veya sağlayıcıya ödediği bedel kural olarak mal veya hizmetin karşılığıdır. Ancak bazı abonelik sözleşmelerinde, abonenin hizmet almasa dahi belli bir “sabit ücret” ödemesi söz konusu olmaktadır¹¹⁹.

Abonelik sözleşmesinde ücret, kural olarak taraflar arasında serbestçe kararlaştırılabilir. Fakat elektrik doğal gaz, elektronik haberleşme gibi alanlarda ücret tarifeleri, abone ile satıcı veya sağlayıcı tarafından belirlenemez ücretin belirlenmesinde kamu otoritelerinin müdahalesinin olduğu görülmektedir. Bu tür abonelik sözleşmelerinde düzenleyici ve denetleyici kurumlar bazen tarifeleri direkt olarak belirler bazen de bu tarifelere üst sınırlar getirir. Örneğin elektronik haberleşme sektöründe abonelere sağlanan hizmetler için abonelik ücreti çoğunlukla tarifeler ile belirlenmektedir. Satıcı veya sağlayıcı abonenin ödeyeceği ücretin miktarını tarifelerle serbestçe belirleyebilir ancak bu konuda mutlak bir özgürlüğü olduğu söylenemez; ücreti, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu tarafından belirlenen ve onaylanan azami ücret tarifesindeki miktarları aşmadan belirlemek zorundadır¹²⁰. Satıcı veya uygulayabileceği tavan miktar bizzat BTK tarafından belirlenmiştir¹²¹. Elektrik aboneliği için ise Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu fiyatlara ilişkin düzenlemeleri belirlemektedir¹²².

Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 13. maddesi hükmüne göre, tarife abonman ücreti, sabit ücret, konuşma ücreti, hat kirası ve benzeri değişik ücretlerden bir tanesi veya birkaçı olarak belirlenebilir. Her çeşit elektronik haberleşme hizmetinin sunulması karşılığında uygulanacak tarifeler belirli hükümlere tabi olacaktır. Bu hükümler şu şekildedir, İşletmeciler, uygulayacakları tarifeleri, ilgili mevzuat ve Kurum düzenlemelerine aykırı

¹¹⁷ Yıldız, s. 9; Çabri, s. 860, Koca, s. 86, Açıkgöz, s. 85; Ceylan, (2016), s. 850.

¹¹⁸ Eren, Fikret (2015). Borçlar Hukuku Özel Hükümler, 2. Baskı, Ankara, Yetkin Yayınları. (Özel Hükümler), s. 17.

¹¹⁹ Çabri, s. 861.

¹²⁰ Yıldız, s. 10; Öktem Çevik, s. 346, Açıkgöz, s. 86.

¹²¹ ALTAŞ, s. 157.

¹²² ÖZEL, Çağlar; KELEŞ, Adem (2017). “Elektrik Abonelik Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması”, Sektörel Bazda Tüketici Hukuk ve Uygulaması 2016-2017, Aristo Yayıncılık, s. 562.

olmayacak şekilde serbestçe belirlerler. İşletmecinin ilgili etkin piyasa gücüne sahip olduğunun belirlenmesi halinde Kurum, tarifelerin onaylanması, izlenmesi ve denetlemesine ilişkin yöntemleri ve tarifelerin alt ve üst sınırları ile bunların uygulama usul ve esaslarını belirleyebilir. İşletmecinin ilgili pazarda etkin piyasa gücüne sahip olduğunun belirlenmesi halinde; Kurum, fiyat sıkıştırması, yıkıcı fiyatlandırma gibi rekabeti engelleyici tarifelerin önlenmesi için gerekli düzenlemeleri yapar ve uygulamaları denetler. Elektronik haberleşme sektöründeki abonelik sözleşmelerinde ücretler tarifelere göre belirlenmektedir.

Tarife yönetmenliğine göre ise işletmecilerin, elektronik haberleşme hizmetinin sağlanması karşılığında kullanıcılardan, geçici tarife değişikliği kapsamındakileri kapsamak üzere farklı isimler adı altında alacakları ücretleri içeren cetveldir.

Abonelik ücretinin ödenmemesi sebebiyle abonelik hakkı geçici ya da sürekli olarak engellenebilmektedir. Örneğin uygulamada, abonelik ücretinin düzenli ödenmemesi sebebiyle ilgili kurumlar ve kuruluşlarca mühürlenme işlemi yapılmaktadır. Yargıtay konuyla ilgili olarak verdiği bir kararında otogarda bulunan yazıhaneye ait elektrik aboneliğine ilişkin sözleşmeye dayalı uyuşmazlık hakkında karar vermiştir. Abone, sözleşmeden kaynaklanan ücret bedelini ödenmediği için sayaç mühürlenmiş, buna rağmen sayaç kırılarak elektrik kullanımına devam edilmiştir. Türk Ceza Kanunu 203. madde kapsamında mühür bozma suçu oluşmuştur. İlk derece mahkemesi ceza vermiştir. Ancak Yargıtay eksik inceleme sebebiyle beraat kararına hükmetmiştir¹²³.

2.7. Abonelik Sözleşmesinin Hukuki Niteliği

Sözleşme türleri kanunda düzenlenip düzenlenmemesine göre isimli sözleşmeler ve isimsiz sözleşmeler olmak üzere ayrılmaktadır¹²⁴. Ayrıca bir sözleşmenin isimli sözleşme olarak adlandırılması sözleşmenin esaslı unsurlarının ve asli ediminin kanunda belirtilmiş olmasına bağlıdır. Bundan dolayı kanunda düzenlense bile isimli sözleşme olarak sayılmayan sözleşmeler vardır¹²⁵.

Abonelik sözleşmelerinin hukuki niteliğine ilişkin doktrinde farklı görüşler mevcuttur. Bir görüşe göre sözleşme değil isimsiz sözleşmelere eklenen bir kayıttır¹²⁶. Diğer bir görüşe

¹²³ Yargıtay 11. Ceza Dairesi, K.T.:24.09.2019, E. 6441, K. 6599, <https://www.sinerjimevzuat.com.tr>, E.T.: 07.01.2020.

¹²⁴ Kuntalp, s. 17; Aydoğdu/ Kahveci, s. 25; Gümüş, Mustafa Alper (2014). Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, İstanbul, Vedat Kitapçılık, s. 4; Yavuz, Cevdet; Acar, Faruk; Özen, Burak, (2016). Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler), 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu'na Göre Güncellenmiş Ve Yenilenmiş 14. Baskı, İstanbul, Beta Yayınları, s. 11.

¹²⁵ Eren, Fikret (2008). "İsimsiz Sözleşmelere İlişkin Bazı Sorunlar", Prof. Dr. Turgut Akıntürk'e Armağan, Ankara, Beta Yayınevi, (İsimsiz Sözleşmeler), s. 85.

¹²⁶ Kuntalp, s. 31; Altaş, s. 161.

göre ise abonelik sözleşmeleri, bağımsız bir sözleşmedir. Bu durumda abonelik sözleşmesi bir isimsiz sözleşme niteliğindedir. Bu kapsamda bir görüş TKHK kapsamındaki abonelik sözleşmelerinin sözleşmenin konusuna göre satım, vekalet veya eser sözleşmesi niteliğinde olacağını, TKHK kapsamı dışında kalan ve genel hükümlere tabi olan abonelik sözleşmelerinin ise kendine özgü yapısı olan isimsiz sözleşme niteliğinde olacağını ifade etmektedir¹²⁷. İsimli sözleşmelerin, kendine özgü yapısı olan (sui generis) sözleşmeler, karışık sözleşmeler ve bileşik sözleşmeler olarak üç şekilde incelenebileceği kabul edilmektedir¹²⁸.

İsimli sözleşmeler, kanunlarda ayrıntılı bir şekilde düzenlenen, esaslı unsurlarına ve asli edimlerine kanunlarda özel olarak yer verilen sözleşmelerdir. Kanunlarda özel ve ayrıntılı şekilde düzenlenmeyen veya esaslı unsur ve asli edimlerine yer verilmeyen sözleşmelere ise isimsiz sözleşmeler denilmektedir. İsimli sözleşmeler, taraflarının sözleşme özgürlüğü çerçevesinde özgür iradeleri ile ilişkiler kurarak kendilerinin oluşturdukları sözleşmelerdir¹²⁹. İsimli sözleşmelerinin her birinin gerçekte bir ismi vardır. Hatta uygulamada kanunda düzenlenen kimi isimli sözleşmeden çok daha fazla karşılaşılan pek çok isimsiz sözleşme örneği vardır: franchise, bayilik, tek dağıtıcılık, faktoring, kredi kartı sözleşmeleri gibi. Ancak borçlar hukukundaki klasik sınıflandırmada bu şekilde isimlendirilmektedirler¹³⁰.

Abonelik sözleşmesinin hukuki niteliğinin tespit edilmesi noktasında, öncelikle abonelik sözleşmesinin başlı başına bir sözleşme tipi teşkil edip etmediği hususunun tartışılması gerekmektedir. Kanaatimizce, TKHK’ da yer verilen abonelik sözleşmesi tanımı, sözleşme tipinin belirlenmesi açısından gerekli unsurları içermediği için bu tanımdan hareketle, abonelik sözleşmesinin isimli ya da isimsiz sözleşme şeklinde nitelendirilmesine olanak bulunmamaktadır¹³¹. Ayrıca bir sözleşmenin kanunda isminin yer alması, o sözleşmenin isimli sözleşme olması için tek başına yeterli olmayacaktır¹³². Sözleşmenin isimli sözleşme niteliğinin tespiti açısından önem taşıyan husus, sözleşmenin esaslı unsurları ve asli edimlerinin kanunda düzenlenmiş olup olmamasıdır. Bir sözleşmenin hukuki niteliğinin belirlenmesi için sözleşmenin asli edimlerinin tespit edilmesi zorunludur¹³³.

¹²⁷ Ertaş, Şeref (2014). “Yeni Tüketiciyi Koruma Kanunda Abonman Sözleşmeleri”, Terazi Hukuk Dergisi, Cilt 9, Sayı 99, s. 104.

¹²⁸ Eren, s. 196; Kuntalp, s. 17; Ergin, s. 41.

¹²⁹ Kuntalp, s. 17; Aydoğdu/ Kahveci, s. 25; Gümüş, s. 4; Zevkliler/ Gökyayla, s. 11.

¹³⁰ Ergin, s. 12; Eren, s. 17; Kuntalp, s. 17.

¹³¹ Açıkgöz, s. 86.

¹³² Eren, s. 17; Serozan, Rona/ Baysal, Başak/ Sanlı, Kerem Cem (2018). Borçlar Hukuku Özel Bölüm, 3. Baskı, On İki Levha Yayınevi, İstanbul. (Borçlar Özel), s. 68; Zevkliler/ Gökyayla, s. 11.

¹³³ Eren, s. 18; Kuntalp, s. 18; Gümüş, s. 5; Serozan/ Baysal/ Sanlı, s. 68.

2.8. Abonelik Sözleşmesinin Özellikleri

2.8.1. Sürekli Borç Doğuran Sözleşme Olması

Belirli bir malın satılması veya hizmetin sunulmasına hizmet eden abonelik sözleşmesinin kurulmasıyla birlikte taraflar karşılıklı olarak taahhüt altına girerler. Ancak abonelik sözleşmesinin temel özelliği, sürekli borç ilişkisi doğuran bir sözleşme olmasıdır. Genel olarak, tüketicinin edimi, peşin olarak yerine getirilmekte ya da kısım ifa edilmekte, satıcı veya sağlayıcının edimi ise belirli aralıklarla ya da hiç aralıksız ifa edilmektedir¹³⁴.

Abonelik sözleşmesinin kurulmasıyla, satıcı için satılanı ve bunun üzerindeki hakkı alıcıya geçirme, sağlayıcı için sözleşmede öngörülen zamanlar için hizmeti ifa etme abone için de bir miktar para ödeme borcu doğar. Abonelik sözleşmelerindeki edaları sürekli eda ve dönemli edalar olarak ikiye ayırmak mümkündür. Abonelik sözleşmelerinin konusu hizmetler veya menkul mallar olduğu için menkul mal üzerindeki hak sahipliğinde değişme teslim, hizmetlerde ise hizmetin ifası ile sözleşmenin gereği yerine getirilmiş olur.

Telefon, su, doğal gaz, elektrik gibi hizmetlerin sunulmasına konusunda yapılan anlaşmalar, borçlunun istenilen zaman içinde önceden belirtilmiş ya da belirtilmemiş olan zamanda kesintiye uğramadan aralıksız bir şekilde yerine getirildiği için konusu sürekli borç ilişkisi doğuran sözleşmeler içerisinde yer alır¹³⁵.

2.8.2. Tam İki Tarafa Borç Yükleyen Sözleşme Olması

Abonelik sözleşmelerinde tam iki tarafa borç yükleyen iki taraf arasında karşılıklı hukuki bir ilişki kurulur, borç ilişkisi denilen bu hukuki ilişkiden de karşılıklı borç doğar. Sözleşme, tam iki tarafa borç yükleyen bir sözleşme olduğundan, tarafların borçlanmış oldukları edim ve karşı edim, karşılıklı değişim ilişkisi içinde bulunmaktadır¹³⁶. Sözleşmede, tüketici bir malı satın alarak ya da hizmetten yararlanarak abonelik ücreti öder. Sağlayıcı ise abonelik konusu malı ya da hizmeti sunar, bu sunumla birlikte taraflar devamında birden fazla borç yüklenmişlerdir¹³⁷.

Abonelik sözleşmesi, satıcı veya sağlayıcının bir mal veya hizmetin tekrarlanan edimler halinde belirli ya da belirsiz bir süre içinde abonenin yararlanmasına sunduğu, bunun karşılığında abonenin de belirli miktarda belli aralıklarla ücret ödeme yükümlülüğü altına

¹³⁴ Koca, s. 88.

¹³⁵ Oğuzman/ Öz, s. 19.

¹³⁶ Kuntalp, s. 23, Eren, s. 155; Ozanoğlu, s. 182.

¹³⁷ Açıkgöz, s. 87.

girdiği tam iki tarafa borç yükleyen bir sözleşme olarak nitelendirilir¹³⁸. Kanaatimizce, bu gibi abonelik sözleşmelerinde taraflar karşılıklı olarak birbirlerine karşı borç altına girmektedir. Abone ve sağlayıcı birbirlerine karşı hem alacaklı hem de borçludur. Eğer tüketici belirli bir hizmet veya mal satın alma karşılığında bir ücret ödeyip, bu faaliyeti süreklilik arz ediyorsa, bunu abonelik sözleşmesi olarak kabul etmek gerekir.

2.8.3. Standart Sözleşme Olması

Abonelik sözleşmeleri standart sözleşmelerdir. Günlük hayatta tüketicilerin karşılaştığı abonelik sözleşmeleri satıcı veya sağlayıcılar tarafından her alıcı için ayrı ayrı düzenlenmemektedir ve sözleşme şartlarını kendi faydalarına olacak şekilde belirlemektedirler. Tüketiciler sözleşme konusu mal veya hizmeti edinmek için satıcı veya sağlayıcıların önceden hazırlanmış olduğu sözleşmeyi kabul etmek ya da sözleşme yapmaktan vazgeçmek zorundadır. Bu şekilde önceden hazırlanmış ve taraflar arasında belirlenmemiş hükümler içeren sözleşmeler, standart sözleşme olarak ifade edilmektedir¹³⁹.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 5. maddesinde "Tüketici sözleşmesinde haksız şartlar" başlığı altında haksız şartın tanımına yer vermiştir. Madde hükmüne göre; 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 şartlarının genel adıdır. Bu hükümden anlaşılacağı üzere en önemli husus tüketici ile bu konuda bir anlaşma ve bir görüş birliği yapılmamış olmasıdır. Sözleşme hükümlerinin müzakere edilerek oluşturulduğunu iddia eden satıcı veya sağlayıcı durumu ispatla yükümlüdür. Sözleşme hükümlerinin haksız şart olarak sayılabilmesi için abone ile görüş birliği sağlanmamış olması tek başına yeterli olmayacaktır. Ayrıca şartların tarafların hak ve yükümlülüklerini dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine etkilemesi gerekecektir. Sözleşmede tüketicinin haklarının kısıtlanmasına sebep olan, satıcı veya sağlayıcıya tek taraflı avantaj sağlayan durumlar bu kapsamda değerlendirilebilecektir¹⁴⁰.

¹³⁸ Oğuzman/ Öz, s. 19; Eren, s. 17.

¹³⁹ Engin, Baki İlkay (2010). "Türk Hukukunda Tüketicinin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması", Banka ve Tüketici Hukuku Sorunları Sempozyumu, On İki Levha Yayınları, İstanbul, s. 76.

¹⁴⁰ Oğuzman/ Öz (2018). s. 519.

Sözleşmede yer alan haksız şart niteliğindeki içerikler kesin hükümsüz sayılacaktır. Tüketicinin korunması amacıyla bu hükümsüzlüğün tüketici tarafından ileri sürülebileceği kabul edilmektedir¹⁴¹.

2.9. Abonelik Sözleşmesinin Türleri

2.9.1. Belirli Süreli ve Belirsiz Süreli Abonelik Sözleşmeleri

Abonelik sözleşmeleri sürekli borç ilişkisi doğuran sözleşmelerdir. Sürekli borç ilişkisi doğuran sözleşmelerde bir sözleşme süresi söz konusu olacaktır. Sözleşme süresi belirli bir süre ile sınırlandırılmışsa belirli süreli abonelik sözleşmesi kapsamına dahil olacaktır. Belirsiz süreli abonelik sözleşmelerinde ise sözleşme bir süre ile sınırlandırılmamaktadır. Belirsiz süreli abonelik sözleşmelerinde sözleşme taraflardan biri feshedene kadar hüküm doğurmaya devam edecektir. Belirsiz süreli abonelik sözleşmeleri genellikle ihtiyaçların süreklilik arz etmesi ve çoğu zaman bu ihtiyaçların tedarik edilebileceği başka bir satıcı veya sağlayıcının olmaması durumlarında ortaya çıkmaktadır. Örneğin elektrik, su, doğal gaz abonelikleri gibi abonelikler genellikle belirsiz süreli olarak kurulmaktadır¹⁴².

Abonelik sözleşmesinin süre bakımından ayrıma tabi tutulmasının önemi sözleşme ilişkisinin sona ermesi bakımından ortaya çıkmaktadır. Kanun hükmüne göre abone belirsiz süreli abonelik sözleşmelerini hiçbir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin feshedebilmektedir. Belirli süreli abonelik sözleşmelerinde ise, bir yıldan uzun süreli abonelik sözleşmelerinde gerekçe göstermeden ve cezai şart ödemeden fesih imkânı sağlanmıştır. Bu durumda bir yıla kadar olan belirli süreli abonelik sözleşmelerinde abone sözleşmeyi feshederse geçerli bir sebebi yoksa cezai şart ya da tazminat ödemek zorunda kalabilir.

Kanun koyucunun amacı abonelik sözleşmelerinde, bir yıllık süre sınırı koyarak abonenin uzun süre bir sözleşmeye bağlı kalmasını önlemektir. TKHK m.52/3 hükmüne göre abonelik sözleşmesi kurulduktan sonra, sözleşme süresinin uzaması tüketicinin talebi veya onayı ile sözleşme ile mümkündür. Kanımca tüketicilerin gelişen koşullar neticesinde çok fazla sayıda aboneliği olduğu ve hepsinin sözleşme tarihlerini hatırlamasının mümkün olmadığı düşüncesiyle madde hükmü bağdaşmakta ve tüketicinin yaşayacağı olumsuz durumların önüne geçilmesi sağlanmıştır.

Belirli süreli abonelik sözleşmelerinde ise sözleşme süresi sona erince, sözleşme ilişkisi sona erecektir. Abonelik sözleşmeleri yönetmeliğinin 13. maddesi 2. fıkra hükmüne

¹⁴¹ Akbulut, Pakize Ezgi (2016). Borçlar Hukukunda Kesin Hükümsüzlük Yapıtırımının Amaca Uygun Sınırlama Yöntemi ile Daraltılması, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık. s. 397 vd.

¹⁴² Yıldız, s. 114.

göre ise abonelik sözleşmesinin süresi bitiminde tüketicinin açıkça belirttiği bir isteği veya satıcının talebine onayı olmadan mal veya hizmet sunmaya devam edilmesi halinde, satıcı veya sağlayıcı tüketiciden ücret talep edemeyecektir. Bu durumda da tüketicinin iradesinin açıkça ortaya konulması gerekmektedir¹⁴³.

Feshin hakkının kullanılmasının sonucu taraflar arasındaki sözleşmenin ileriye dönük olarak ortadan kalkmasıdır. Sözleşmenin ileriye dönük olarak sona ermesinin neticesinde taraflar ileriye dönük edimlerini yerine getirme yükümlülüğünden kurtulmaktadır. Fakat tüketici, abone ücretinin tamamını ya da feshin yürürlüğe gireceği tarihten sonraki bir kısım sayılara ait ücreti önceden ödemişse, yayıncı bu ücretten, feshin yürürlüğe girdiği tarihe kadar teslim edilen sayıların bedelini kestikten sonra, geri kalanını hiçbir kesinti yapmaksızın 15 gün içinde (feshin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren) geri vermek zorundadır¹⁴⁴.

Taahhütlü abonelik sözleşmelerini de bu başlık altında değerlendirebiliriz. Taahhütlü abonelik sözleşmelerinde abone belirli bir süre abone kalmayı taahhüt ederken satıcı ve sağlayıcının ise buna karşılık olarak bedelde indirim yapmayı ya da bir malın mülkiyetini veya kullanım hakkını devretmeyi taahhüt eder. Taahhütlü abonelik sözleşmelerinde, belirli süreli abonelik sözleşmelerinden farklı olarak, abone belirli süre abone kalması karşılığında bir fayda sağlamalıdır. Bu menfaat bedel indirimi ya da bir malın mülkiyetinin ya da kullanım hakkının devredilmesi şeklinde olabilmektedir¹⁴⁵. Satıcı veya sağlayıcı aboneye herhangi bir fayda sağlamadan abonenin bir süre taahhüt vermesi için baskıda bulunursa bu taahhüt geçerli olmayacaktır. Sözleşme taahhütlü sözleşme olarak değil belirli süreli abonelik sözleşmesi olarak kabul görecektir. Ayrıca taahhütlü abonelik sözleşmelerinde satıcı veya sağlayıcının taahhüt ettiği mal veya hizmetin bedelinin taahhüt yapılmayan abonelik sözleşmelerindeki bedelden daha fazla olamayacağı kabul edilmektedir.

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 14 ile 18. maddeleri arasında “ Taahhütlü Aboneliğe İlişkin Esaslar” düzenlenmiştir. Ve bu düzenlemeler çerçevesinde taahhütlü aboneliğe ilişkin hükümlerin sadece elektrik, su, doğal gaz ve elektronik haberleşme sektörü abonelik sözleşmelerine uygulanabileceği belirtilmektedir. Taahhütlü abonelik sözleşmeler

¹⁴³ İnceoğlu, Murat (2016). “Telekomünikasyon Sektöründe Abonelik Sözleşmeleri”, Sektörel Bazda Tüketici Uygulamaları 2015-2016, İstanbul, Bilge Yayınevi, s. 213.

¹⁴⁴ Koca, s. 90.

¹⁴⁵ Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği, m. 14: “Taahhütlü abonelikler, satıcı veya sağlayıcının, taahhütnamede belirtilen süre kadar abone kalmayı taahhüt eden tüketicilere;
a) Sözleşme konusu mal veya hizmetin bedelinden indirim yapmayı,
b) Sözleşme konusu malın teslimi veya hizmetin ifası ile birlikte taahhüt konusu malın mülkiyetini veya kullanım hakkını devretmeyi ya da hizmeti ifa etmeyi, taahhüt ettiği aboneliklerdir.
Taahhütlü aboneliklerde taahhüt süresince sözleşme ve taahhütname koşullarında tüketici aleyhine değişiklik yapılamaz.”

gündelik yaşamımızda en çok elektronik haberleşme abonelik sözleşmelerinde görülmektedir. Mobil telefon aboneliklerinde belirli bir süre o operatöre bağlı kalma taahhüdüne bedel indirimleri buna örnektir.

Abonelik sözleşmelerinde, satıcı veya sağlayıcının sözleşmenin bir örneğini yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile aboneye vermesi zorunludur. Taahhütlü abonelik sözleşmeleri için de bu kural geçerlidir. Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 15. maddesinde açıkça düzenlenmiştir¹⁴⁶.

Abonelik sözleşmeleri yönetmeliği 16. maddesi taahhütlü abonelik sözleşmesinin süreden önce feshedilmesi durumunda ödenecek bedelin nasıl hesaplanacağı noktasında yol gösterici olacaktır. Aynı maddede abonenin yerleşim yerinin değişmesi ve hizmetin aboneye yeni yerleşim yerinde de sağlanamayacağı durumlarda abonenin hiçbir bedel ödemediği sözleşmeyi feshedebileceği düzenlenmiştir. Yönetmeliğin ilgili son maddesi taahhütlü aboneliğe ilişkin ayıptan sorumluluğu düzenlemiştir. Madde hükmüne göre sağlanan hizmetle birlikte malın mülkiyetinin veya kullanım hakkının devredildiği abonelik sözleşmelerinde, sağlayıcının da maldaki ayıptan sorumlu olacağı düzenlenmiştir.

2.9.2. Diğer Abonelik Sözleşmeleri

Gelişen sosyal koşullardaki değişikliklerle birlikte insan hayatında doğan yeni ihtiyaçlar neticesinde uygulamada yeni abonelik sözleşmeleri ortaya çıkmıştır. Bunun en sık karşılaşılan örneklerinden biri, abonelik sözleşmesi şeklinde kurulan otopark sözleşmesidir. Özellikle büyük ve kalabalık nüfuslu şehirlerde trafikteki araç sayısının her geçen gün artış göstermesi ve araç park edilebilecek alanların gittikçe azalması, otopark ihtiyacını ciddi bir sorun haline getirmiştir. Bu ihtiyacın konut, işyeri gibi yaşam alanları çevresinde süreklilik arz etmesi, otopark sözleşmesinin abonelik sözleşmesi şeklinde kurulmasına neden olmaktadır¹⁴⁷.

Otopark işleten (sağlayıcı) ile abone arasında yapılan otopark abonelik sözleşmesinde, otopark işleten, kendine ait olan veya kiraladığı ya da intifa hakkına sahip olduğu açık, kapalı, katlı, yer altında veya yer üstünde bulunan bir alanda aboneye ait araca yer tahsis etmek, aracı muhafaza etmek ve gözetmek borcu altına girmektedir. Abone ise bu hizmetlere karşılık belli bir abonelik ücretini otopark işletene ödeme borcu altına girmektedir. Otopark sözleşmesinin

¹⁴⁶ Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği m. 15/1: “Satıcı veya sağlayıcı, ikinci fıkrada belirtilen bilgileri içeren taahhünameyi yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye vermek zorundadır. Bu taahhüname, abonelik sözleşmesinin ayrılmaz bir parçasıdır.”

¹⁴⁷ Petek, Hasan (2017). “Otopark Sözleşmesi”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Prof. Dr. Şeref Ertaş’a Armağan, Cilt 19, Özel Sayı, s. 210.

abonelik sözleşmesi şeklinde kurulması durumunda TKHK 52. madde hükmünün ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin uygulanması söz konusu olacaktır. Abonelik sözleşmesinin devamlı veya aralıklı hizmet sunulması unsuru söz konusu olmadan saklama sözleşmesi şeklinde kurulan otopark sözleşmelerinde TKHK 52. madde hükmünün ve yönetmeliğin uygulanması söz konusu olmayacaktır. TKHK hükümleri uygulama alanı bulunmayan otopark sözleşmelerinde “saklama sözleşmesinin” düzenlendiği TBK m. 561-580 hükümlerinin uygulanması söz konusu olacaktır¹⁴⁸.

Büyük şehir yaşamındaki değişimin ortaya çıkardığı abonelik sözleşmesi türlerinden biri de spor salonu abonelik sözleşmesidir. Tüketilen gıdaların genetiğinden tutun bedensel çalışmadan çok zihinsel çalışmaya dayanan ofis tipi çalışma kültürünün yaygınlaşmasına kadar bir dizi etkenin insan sağlığını olumsuz etkilemesi karşısında, kentlerde spor yapılabilecek kamuya açık alanların yetersiz olması sonucunda, kişilerin düzenli spor yapabilecekleri spor salonlarından yararlanılması toplumun belli bir kısmında sürekli bir ihtiyaç haline gelmiştir. Bunun sonucunda spor salonu sözleşmelerinin abonelik sözleşmesi şeklinde kurulduğu görülmektedir¹⁴⁹.

Spor salonu abonelik sözleşmesinde, spor salonu işleten taraf yani sağlayıcı spor salonu olarak ayrılan belli bir kapalı alanı ve içerisinde bulunan spor aletlerini sürekli olarak veya belli saatler arasında tüketicinin kullanımına sunmakta, tüketici de abonelik ücretini peşin olarak veya aylık, üç aylık gibi belli dönemlerde spor salonu işletene ödemektedir. Spor salonu abonelik sözleşmesi, genellikle hafta veya ay şeklinde veya saat üzerinden belli bir süre için belirli süreli olarak yapılmaktadır. Belirtmiş olduğum abonelik sözleşmeleri uygulamada en sık karşılaşılan örneklerinden yalnızca birkaçı olup abonelik sözleşmesi türleri bunlardan ibaret değildir. Sosyal, ekonomik ve teknolojik gelişmeler beraberinde, insan yaşamına sürekli veya dönemsel olarak karşılanması gereken yeni ihtiyaçlar girdikçe, uygulamada yeni abonelik sözleşmesi türleri ortaya çıkmaya devam edecektir¹⁵⁰.

Abonelik sözleşmeleri sadece tüketici hukukuna ait sözleşmelerden oluşmaz. TKHK kapsamına girmeyen abonelik sözleşmeleri de mümkündür. TKHK kapsamına giren abonelik sözleşmesinde abonenin tüketici olması gerekmektedir. Bu sebeple abonelik sözleşmesinin tarafı olan abone, tüketici değilse bu sözleşmeden doğacak olan sorunlarda TKHK hükümleri uygulanmayacaktır. Abonenin tüketici olduğu abonelik sözleşmelerinin ilgili TKHK ile beraber başka kanunların kapsamına da girebildiği durumlar mevcuttur. Elektronik

¹⁴⁸ Petek, s. 210.

¹⁴⁹ Deryal/ Korkmaz, s. 193.

¹⁵⁰ Ergin, s. 18.

haberleşme sektörüne ilişkin abonelik sözleşmelerinde EHK' unun da uygulanması buna örnektir. TKHK ve EHK'nın aynı konuya ilişkin farklı düzenlemelerinin olması halinde ilgili konuya hangi kanun hükümlerinin uygulanması gerektiği hususunda kanunların niteliklerinin incelenmesi gerekecektir. Bu inceleme kesin bir çözüm olmamakla birlikte, kanunların hazırlık çalışmaları, yapılış amaçları gibi hususlar dikkate alınarak bir çözüm getirilmeye çalışılabilecektir.

Bununla birlikte TKHK 83. maddesinin 2. fıkra hükmü de dikkate alınmalıdır. Madde hükmüne göre, sözleşme taraflarından birisinin tüketici olduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemeyecektir. Ayrıca EHK 4. maddesinde "İlkeler" başlığı altında "Tüketici hak ve menfaatlerinin gözetilmesi" yer almıştır. Her iki Kanunun da tüketicinin menfaatini gözettiğini söyleyebilmemiz mümkündür. Ve bundan hareketle kanun hükümleri arasında çatışma olması halinde tüketicinin menfaatine olan kanunun uygulanması gerektiğini söyleyebilmekteyiz.

2.10. Abonelik Sözleşmesinin Diğer Sözleşmelerle Karşılaştırılması

2.10.1. Taksitle Satım Sözleşmesi İle Karşılaştırılması

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 17. maddesinde "Taksitle Satış" başlığı altında "Taksitli Satış Sözleşmeleri" ne yer verilmiştir. Kanun başlığının "Taksitli Satış" yerine "Taksitli Tüketici İşlemleri" olmasının daha doğru olacağı yönünde eleştiriler yapılmıştır¹⁵¹.

TKHK 17. madde hükmünde taksitle satış sözleşmesinin tanımı yapılmıştır. Taksitle satış sözleşmesi, satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin ifasını üstlendiği, tüketicinin de bedeli kısmı kısmı ödediği sözleşmelerdir. Taksitli satışta iki tane ayırt edici unsur bulunmaktadır. Bunlardan birisi ödemeye ilişkin diğeri ise teslim ilişkindedir. Taksitli satışlarda ödemeye ilişkin en önemli unsur ödemelerin bölünerek yapılacak olmasıdır. Kanuna göre bu bölünme en az iki taksit şeklinde gerçekleşmelidir. Burada söz konusu olan taksit tutarının veya sürelerinin eşit olmaması, sözleşmenin niteliğini etkilemeyecektir. Teslime ilişkin unsur ise malın tesliminin taksitler bitmeden önce yapılması gerektiğidir. Bu teslimin sözleşme yapıldığı anda veya sonra yapılması önemli değildir. Taksitli satışın ön ödemeli satıştan farkı taksitler bitmeden önce malın teslim edilecek olmasıdır¹⁵². Taksitli

¹⁵¹ Aslan, s. 383.

¹⁵² Aslan, s. 386.

satışa ilişkin tek düzenleme, TKHK m. 17 değildir. TBK m. 253’de “taksitle satış” olarak da düzenleme mevcuttur. Bir anlaşmazlık halinde önce TKHK hükümlerine bakılmalıdır, çözüm bulunamıyorsa TBK hükümleri uygulanacaktır.

Abonelik sözleşmesinin tanımından da anlayacağımız gibi, satıcı veya sağlayıcı tarafından mal veya hizmetin sağlanması tekrarlanan edalar biçiminde yerine getirilmektedir. Buna karşılık abone, kendisine sağlanan mal ve hizmetin ücretini peşin ya da dönemler halinde ödeyebilmektedir. Abonelik sözleşmelerinde ücret ödeme şekli abonelik sözleşmesinin konusuna göre farklılık arz edebilmektedir. Örneğin doğal gaz, telefon ve elektrik aboneliğinde ücret ön ödemeli sistemin kabul edilmesi halinde önceden ödenmekte ve ödenen bedelin miktarı karşılığında mal veya hizmet satıcı veya sağlayıcı tarafından sunulmaktadır. Abonenin ücret ödeme şekli açısından abonelik sözleşmeleri ve taksitle satım sözleşmeleri birbirinden ayrılmaktadır¹⁵³.

Taksitle satış sözleşmesinde ise satılan şeyin teslim edilmesine karşılık, alıcının ücreti taksitlerle ödemesi söz konusudur. Abonelik sözleşmelerinde satıcı veya sağlayıcının edimi anî edim olmayıp, dönemli veya sürekli iken, taksitle satış sözleşmelerinde edim ani olmakta ancak bu edim karşılığında tüketicinin ücret ödeme borcu birbirini takip eden en az iki taksitten oluşmaktadır. Abonelik sözleşmelerinde alıcının bedeli her bir ifadan sonra ödemesi, bu sözleşmelere taksitle satış sözleşmesi niteliği kazandırmaz. Taksitle satış sözleşmesi için satılan şeyin bedelinin taksitlerle ödenmesi sözleşmenin yapılması esnasında taraflarca kararlaştırılır. Abonelik sözleşmelerinde ise abone, satıcı veya sağlayıcının ifası karşılığında sunulan hizmetin ya da teslim edilen malın bedelini ödemektedir. Abonelik sözleşmesinin konusunu maddî ve gayri maddî mal veya hizmetler oluştururken, taksitle satım sözleşmesinin konusunu menkul mallar oluşturmaktadır¹⁵⁴.

2.10.2. Kira Sözleşmesi İle Karşılaştırılması

Kira, belirli bir bedel karşılığında geçici bir süre için başkasına ait taşınır veya taşınmaz malın kullanılmasına denir. Bu kullanıma ilişkin tarafların anlaşmasına da kira sözleşmesi denir. Kira sözleşmesi ile kiralayan, bir şeyin belirli bir süre kullanılmasını bir ücret karşılığında kiracıya devretmeyi taahhüt etmektedir¹⁵⁵. Bir bedel karşılığında kiraya verilen maldan yararlanan kimseye “kiracı”; bir bedel karşılığında kiraya verilen maldan

¹⁵³ Koca, s. 92.

¹⁵⁴ Ozanolu, s. 186.

¹⁵⁵ Aral, s. 59.

yararlanılmasına razı olan kimseye, yani kira sözleşmesinin diğer tarafına da “kiralayan” denilir¹⁵⁶.

Kira sözleşmesinin yapılabilmesi için de iki tarafın iradelerinin karşılıklı olarak uyuşması gereklidir. Kira sözleşmesi karşılıklı edim içeren bir sözleşmedir ve sürekli bir borç ilişkisi doğurmaktadır. Kira sözleşmelerinin geçerliliği kural olarak bir şekil şartına bağlı değildir. Bu nedenle sözlü olarak da yapılabilir ancak ispat kolaylığı açısından yazılı sözleşme yapılması faydalı olacaktır. Kira sözleşmesiyle, kiralayan kira konusu şeyin kullanılmasını kiracıya devreder. Kiracı, kiralananın maliki olmaz sadece zilyedi olur¹⁵⁷.

Sürekli ifayı gerektiren elektrik, su, doğal gaz, aboneliklerinde de mal temini söz konusu olmakta ve bu mal kullanımla tüketilmekte tekrar satıcıya ya da sağlayıcıya iadesi söz konusu olmamaktadır. Telefon aboneliklerinde ise hizmet edimi söz konusu olduğu için mülkiyet devri söz konusu olmamaktadır. Ayrıca abonelere tahsis edilen numaralar da aboneye ait olmamakta sadece abonenin hizmetten yararlandığı süre boyunca hattın kullanım hakkı aboneye ait olmaktadır ancak abone bu hakkını başkasına devredebilir ya da satabilir. Ancak kira sözleşmesinde kiracı tarafından kiralanan şey kiralayana iade edilmelidir. Kira sözleşmelerinde kiralayan kiralananını kiracıya gereği gibi teslim etmek zorundadır. Eğer hiç teslim etmez ya da gereği gibi teslim etmez ise, bu durumdan sorumlu olacak ve TBK m. 112 ile 305 hükümleri gereğince zararı tazmin edecektir. Aynı şekilde abonelik sözleşmelerinde de satıcı veya sağlayıcının abonenin hizmetten yararlanma süresi boyunca sağlanan hizmeti sözleşmede öngörülen kullanma amacına elverişli olarak sunmak ve hizmet süresi boyunca o şekilde yerine getirmekle yükümlüdür¹⁵⁸.

¹⁵⁶ Eren, s. 309; Zevkliler/ Gökyayla, s. 183.

¹⁵⁷ Aral, s. 59.

¹⁵⁸ Aydoğdu/ Kahveci, s. 366; Koca, s. 93.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN KURULMASI

3.1. Abonelik Sözleşmesinin Kurulması

Bütün sözleşmelerde olduğu gibi abonelik sözleşmeleri de, tarafların karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanları ile meydana gelir. Ancak, diğer sözleşmelerden farklı olarak, taraflardan birinin diğer tarafa göre zayıf olarak tüketici niteliğindeki abone olması dolayısıyla sözleşme başlangıcından itibaren tüketicinin daha özel ve nitelikli bir biçimde korunması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Abonelik sözleşmeleri, içerik olarak daha çok satıcı veya sağlayıcının menfaatini koruyacak şekilde uzman kişilerce hazırlanmaktadır. Bundan dolayı abone sözleşmenin içeriğine etki edememektedir. Sözleşmenin bir tarafının içerik olarak sözleşmeye etkisinin olmaması halinde sözleşme serbestisinin gerçekleştiğini söylemek mümkün olmayacaktır. Abone sözleşmenin içeriğini düzenleyen değil, sözleşmenin oluşumuna katılan kişi konumundadır¹⁵⁹.

Yargıtay, davacının gazete aboneliğinin iptaline ve tazminata dayalı olarak açtığı davasında rızaya ilişkin bir hüküm kurmuştur. Davacı rızası dışında gazeteye abone edilmiş ve bu abonelik neticesinde kendisinden belirli miktarda ücret kesilmiştir. İtirazlarına rağmen abonelik iptal edilmemiş ve davacı bu davayı açmıştır. Gerek Yargıtay gerekse öğretideki görüş rıza dışı yaptırılan aboneliklerin genel hükümler çerçevesinde kesin hükümsüzlük yaptırımına tabi olduğudur. O halde Yargıtay'ın somut olayda ilk derece mahkemesinin vermiş olduğu kararı bozması isabetlidir¹⁶⁰.

Yargıtay benzer başka bir kararında ise aboneye ait kimliğin sahte bir şekilde ele geçirilerek resim eklendiği ve bu kimlik ile bir bankadan kredi kartı çıkarıldığını tespit etmiştir. Bu durum neticesinde aboneye ait görünen kredi kartıyla alışveriş yapıldığı ve avans çekildiği saptanmıştır. Aboneye ait gerekli imza ve incelemeler yapılarak nitelikli dolandırıcılık ve resmi belgede sahtecilik suçuna hükmedilmiştir. Günlük hayatta en çok bu tarz olaylar görülmektedir¹⁶¹.

Abonelik sözleşmelerinde tüketicinin, sözleşmeye müdahale edememesi nedeniyle, ilk olarak sözleşmenin kurulması aşamasında sözleşme hakkında aydınlatılarak, sözleşmenin

¹⁵⁹ Ozanoğlu, s. 187.

¹⁶⁰ Yargıtay 22. HD. K.T: 21.10.2019, E. 7450, K. 19507, <https://www.sinerjimevzuat.com.tr>, E.T: 08.01.2020.

¹⁶¹ Yargıtay 15. Ceza Dairesi, K.T:15.09.2019, E. 4580, K.8612, <https://www.sinerjimevzuat.com.tr>, E.T: 08.01.2020.

yazılı bir sureti verilerek, sözleşmeyi kurmaktan keyfi olarak kaçınılması ve abone için riskli hükümlerin sözleşmeye konulması engellenerek korunması gerekmektedir¹⁶².

Abonelik sözleşmeleri, TKHK 52. madde 2. fıkra hükmüne göre yazılı veya mesafeli olarak kurulabilmektedir¹⁶³. Şekil şartı Yönetmeliğin 5. maddesinde de aynı şekilde yer almaktadır¹⁶⁴. Abonelik sözleşmelerine ilişkin şekil şartı 6502 sayılı TKHK ile getirilmiştir. Fakat mesafeli sözleşmeler yazılı olmasa da geçerli olacaktır tarafların karşılıklı rızaları sözleşmeyi geçerli kılacaktır. Bu sözleşmelerin yazılı bir örneğinin tüketiciye verilmesi gereklidir ancak bu da bir geçerlilik şartı değildir. Bu satıcı veya sağlayıcının tüketiciyi aydınlatma yükümlülüğünden kaynaklanmaktadır. Abonelik sözleşmelerinde şekil şartı getirilmesinin temel nedeni tüketiciyi korumaktır¹⁶⁵.

Kural olarak abonelik sözleşmesinin kurulabilmesi için sağlanacak olan hizmetin koşullara uygun olması gerekir. Yargıtay vermiş olduğu bir kararında konut niteliğinde olmayan taşınmazdaki kullanımın taraflar arasında abonelik ilişkisi meydana getirmediğine hükmetmiştir¹⁶⁶.

3.2. Standart Sözleşmeler, Standart Sözleşmelerin Denetlenmesi ve Sözleşme Yapma Zorunluluğu

3.2.1. Standart Sözleşmeler

Borçlar Hukuku'nun temel kavramlarından biri olan sözleşme, TBK 1. maddesinin 1. fıkrasına göre, iki tarafın karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanları ile meydana gelir. Yani sözleşme belli bir hukukî sonuca, yani bir hakkı veya hukukî ilişkiyi kurmaya, değiştirmeye veya ortadan kaldırmaya yönelik, karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanlarından oluşan bir hukukî işlemdir¹⁶⁷. Bir sözleşmenin oluşumunda tarafların irade beyanları o sözleşmenin temel kurucu unsuru olmaktadır. Bu irade beyanlarının oluşumunda ise, kural olarak “irade serbestisi ilkesi” hakimdir. Borçlar Hukuku'na hakim olan prensipler arasında, en önemlilerinden bir tanesi “irade serbestisi prensibidir”¹⁶⁸.

¹⁶² Ozanoğlu, (1999), s. 187; Serozan, Rona, (1996), “Tüketiciyi Koruma Yasasının Sözleşme Hukuku Alanındaki Düzenlemesinin Eleştirisi”, Yhd., C. Xv S. 173/4, İstanbul, s. 579-598.

¹⁶³ TKHK, m. 52/f.2: “Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.”

¹⁶⁴ Yönetmelik m. 5/f.1/c.2: “Yazılı veya mesafeli olarak kurulan abonelik sözleşmelerinin bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.”

¹⁶⁵ Aslan, s. 603.

¹⁶⁶ Yargıtay 3. HD. E. 15086, K. 7724, <https://www.sinerjimevzuat.com.tr>, E.T: 08.01.2019.

¹⁶⁷ Eren, Fikret, (2001), Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 7. Baskı, İstanbul, s. 209; Tekinay/ Akman/ Burcuoğlu/ Altop, (1993), s. 233.

¹⁶⁸ Reisoğlu, Safa (1993), Borçlar Hukuku Genel Hükümler, İstanbul, s. 51.

Standart sözleşme denilen sözleşme tipinde, genel işlem şartları kullanılmaktadır¹⁶⁹. Genel işlem şartları ise benzer nitelikte hukukî işlemler için hazırlanmış, gelecekte yapılacak olan sözleşmelerin içeriğini oluşturmak amacıyla halin önceden hazırlanan kayıtlara verilen addır¹⁷⁰. Tüketicilerin inceleme imkanı olmadan sözleşmeyi kabul etme durumunun karşısında bir mal ve hizmeti üretilen satan, müşterilere sunan kuruluşların her müşteri ile ayrı bir sözleşme imzalayarak içerik yönünden farklı sözleşmelerin ortaya çıkmasını engellemektedir. Genel işlem şartlarını gerekli kılan diğer bir sebep de kanunlardaki düzenleme eksiklik ve boşluklar olarak görülmektedir. Bu şartların sözleşmenin içeriğine alınmasıyla söz konusu boşluklar giderilmekte ve doldurulmaktadır¹⁷¹.

3.2.2. Standart Sözleşmelerin Denetlenmesi

“Genel İşlem Şartları” uzman hukukçular tarafından, bütün olasılıklar düşünülerek, emredici hükümlerin sınırına kadar bu şartları kullanacak girişimcilerin yararına olacak biçimde tespit edilmektedir. Bazen emredici hükümlere aykırı şartlara dahi yer verildiği görülmektedir. Genel şartlar arasında, emredici olmayan hukuk kurallarının, sözleşmenin tarafları arasında adalete uygun olarak sağladığı dengeyi tüketici aleyhine bozan sorumluluktan kurtulmaya, yetkili mahkemeye, hak düşürücü sürelerle veya davranışlara, sözleşmenin sona erdirilmesine, kısmî ödemelerin toptan muacellik kazanmasına, masrafların ve vergilerin yüklenilmesine ilişkin çeşitli şartlar konulmaktadır¹⁷². Bu nedenle ekonomik bakımdan güçsüz olan tüketiciler aleyhine konulmuş standart şartların denetimi ikiye ayrılmaktadır¹⁷³. Bu denetimlerin ilki aslî denetim mekanizması yargı denetimi düşüncesi üzerine kuruludur. Diğer ise uyumsuzluk çıkmadan önce piyasada kullanılacak bütün standart sözleşmelerin önceden idarî bir kurum tarafından denetlenmesidir¹⁷⁴.

Gerek ülkemiz, gerekse Borçlar Hukuku’nda yapılan reformla Almanya’da, mahkeme içtihatlarıyla özellikle açık olmayan kayıtların genel işlem şartlarını oluşturan tarafın aleyhine yorumlanacağına; alıılmamış, olağandışı ve kayıtların, geçersiz sayılacağına, münferit sözleşme hükümleri ile bağdaşmayan kayıtların uygulanmayacağına ve kişilik haklarını sınırlayan kayıtların hükümsüz olacağına ilişkin pek çok ilke getirilmiştir¹⁷⁵.

¹⁶⁹ Atamer, Yeşim, (2001), Sözleşme Özgürlüğünün Sınırlandırılması Sorunu Çerçevesinde Genel İşlem Şartlarının Denetlenmesi, İstanbul, s. 7.

¹⁷⁰ Yavuz, Nihat (2000), “Genel İşlem Şartlarının Tanımı, Yorumu Ve Denetlenmesi”, s. 105, Şubat, s. 1.

¹⁷¹ Havutçu, Ayşe, (2003), Tüketicinin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması, İzmir, s. 5.

¹⁷² Tandoğan, (1977), Tüketicilerin Korunması Ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açıdan Sınırlandırılması, Ankara, s. 25.

¹⁷³ Havutçu, (2003), s. 5.

¹⁷⁴ Havutçu, s. 5.

¹⁷⁵ Akıpek, (1999). Türk Hukuku Ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi, Ankara, s. 129.

İdari denetime ilişkin telekomünikasyon sektöründeki abonelik sözleşmelerinin Telekomünikasyon Kurumu tarafından incelenmesi ve Ticaret Kanunumuzda sigorta genel şartlarının idare tarafından denetimi için öngörölmüş özel hükümler dışında idarî denetim yoktur. Bu denetimde genel bir düzenleme olmadığından hukukumuzda idarî denetimin olmadığı söylenebilecektir. Kanaatimizce, standart sözleşmelerin Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından veya sektörler'e özgü kurulan Kurumlar tarafından, yabancı düzenlemelerde olduğu gibi, idarî denetimde önceden denetimi öngören zorunlu izin sistemi veya tescil sisteminin getirilmesi en uygun çözümdür. Abonelik sözleşmelerinde hükümsüzlüğe sadece ihlal edilen hükümle korunması amaçlanan taraf açısından dayanılabilecektir. Ve hükümsüzlüğün tüketici aleyhine ileri sürülememesi gereklidir.

3.2.3. Sözleşme Yapma Zorunluluğu

Kamu hukuku kuralları uyarınca kamu hizmeti görmekte olan kamu idareleri veya müesseseleri ya da bunlara bağlı teşekküller veya imtiyaz yolu ile bu hizmetleri yürüten işletmeler (Devlet Demir Yolları, Türkiye Denizcilik İşletmeleri, PTT, Belediye Otobüs ve Su İşletmeleri, Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş. vb.) şartlarına uygun şekilde müracaat eden her şahısla sözleşme yapmakla yükümlüdür¹⁷⁶. Söz konusu kuruluşlar bu alandaki tekele ya bir kanunla ya da devletçe verilen bir imtiyazla sahip olurlar. Yargıtay kararlarında da idarenin objektif şartlarla ilan ettiği ve tekel durumundaki hizmetlerin yapılması için genel ve devamlı bir nitelik arz eden abone tarafından kabulü halinde idarenin iradesini belirttiği sözleşmeyi herhangi bir kanun veya teknik sakınca yoksa hizmeti aboneye ulaştırmakla görevli olduğu belirtilmiştir¹⁷⁷.

Bu durum Yargıtay'ın bir kararında şu şekilde özetlenmiştir, "Borçlar Hukukunda, sözleşme yapma hürriyeti kural olmakla birlikte, devlet veya kamu kurumlarının tekelinde bulunan bazı kamu hizmetleri ve zaruri ihtiyaç maddelerini dağıtan kuruluşlarla, bunları talep eden kişiler arasında sözleşme yapma mecburiyeti vardır. Bu nedenle davalı TEDAŞ enerji dağıtım tekelini elinde bulunduran bir kurum olarak, sözleşme yapmak zorundadır. Abonelik sözleşmesi yapmak için, alacaklı olmadığı davacıya mükellefiyet getirecek şekilde eski borçların, abone olmayan davacıdan istenmesi sözleşme yapma hürriyetine engel teşkil eder¹⁷⁸".

¹⁷⁶ Tekinay/ Akman/ Burcuoğlu/ Altop, s. 234.

¹⁷⁷ Yargıtay Hukuk Genel Kurulu, E.1976/ 4-1976, K. 1977/480, Karar Tarihi: 13.05.1977. Dava konusu davalı idarenin elektrik akımı sağlaması yönünden teknik olanaklara sahip olup olmadığına hizmetin aboneye sağlanmasında herhangi bir engel olup olmadığına ilişkindir.

¹⁷⁸ Yargıtay 13.HD, E. 2002/2584, K. 2002/4338, Karar Tarihi: 18.04.2002, <https://www.sinerjimevzuat.com.tr>.

3.3. Abonelik Sözleşmesinin Şekli ve İçeriği

3.3.1. Sözleşmenin Şekli

Abonelik sözleşmelerinin TKHK'nın 52. maddesinin 2. fıkrası hükmüncü bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur. Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 5. maddesinin 1. fıkrasında ile satıcı ve sağlayıcının tüketiciyle bir abonelik sözleşmesi kurması zorunlu tutulmuştur. Hükmün devamında ise, TKHK'daki sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesine ilişkin hüküm tekrarlanmaktadır. Bu hükümler, sözleşmenin nasıl kurulması gerektiğini belirleyerek kurulan sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesine yönelik olarak hizmet sağlayana yükümlülük getirmektedir¹⁷⁹.

İlgili mevzuatlar gereğince abonelik sözleşmesinin yazılı şekilde yapılması öngörülmüştür. Sözleşmedeki şartların anlamının ve öneminin incelenmesine ve bunların sonuçlarını anlayabilecek seviyede tecrübe sahibi olmayan abonenin, anlaşılmayan birbiri ile alakası bulunmayan sözleşme maddeleri ile karşılaşmasını engellemek amaçlanmıştır. Abonelik sözleşmeleri; en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmelidir. Ayrıca bu hükümle, sözleşmedeki koşulların anlam ve önemini, sonuçlarını algılayacak düzeyde bilgi ve tecrübe sahibi olmayan tüketicinin okunaksız, hükümler arasında bağlantı bulunmayan, mantıklı bir sıra izlemeyen sözleşme ile karşı karşıya kalmasını engellemek amaçlanmıştır¹⁸⁰.

Elektronik haberleşme hizmetine ilişkin abonelik sözleşmesinin şekline ilişkin, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 14'üncü maddesinde de düzenleme bulunmaktadır. Madde hükmüne bakıldığında, sözleşmenin yazılı şekil şartına bağlandığı anlaşılmaktadır. Bu bakımdan söz konusu hüküm TKHK'daki hükümle uyusmaktadır¹⁸¹.

TKHK ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'ndeki hükümlerin aksine, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nde abonelik sözleşmesinin mesafeli olarak yapılmasına imkân tanıyan bir hüküm bulunmaması bu iki mevzuat arasında bir uyumsuzluk teşkil etmekteydi. Elektronik haberleşme hizmetine ilişkin abonelik sözleşmesinin tarafı olan abonelerin tüketici sıfatına sahip oldukları durumlarda, bu kişilerin haklarının düzenlenmesine ilişkin BTK'nın yetkili olduğunu söylemek veya yetkili

¹⁷⁹ Zevkliler, Aydın, Özel, Çağlar, (2016), Tüketicinin Korunması Hukuku, 1.Baskı, Seçkin Yayınları, Ankara, s. 366.

¹⁸⁰ Aslan, s. 602.

¹⁸¹ Kara, s. 1105-1106.

olmadığını söylemek ise mümkün değildir. Yönetmeliğin 7. maddesinin ilk fıkrasında “İşletmecinin dönemsel ya da sürekli olarak bir hizmeti yerine getirmeyi veya mal teminini üstlendiği durumlarda tarafların birbirine uygun karşılıklı rızası ile abonelik sözleşmesi yapılır. Abonelik sözleşmeleri, elle atılan imza ve güvenli elektronik imza ile yapılabilir. Sözleşmenin kuruluşu ve uygulanması sürecine ilişkin tüm tedbirlerin alınmasına yönelik sorumluluk işletmecide olmak şartıyla Kurum tarafından belirlenecek usuller ile elektronik ortamda abonelik sözleşmesi akdedilebilir. Abonelik ile ilgili tüm işlemlerden operatörün sorumlu olması şartıyla Kurum tarafından belirlenen prosedürler kağıt üzerinde veya uygun elektronik ortamda aboneye sunulacaktır¹⁸².

Yargıtay vermiş olduğu bir kararında arsa payı inşaat sözleşmesine dayalı olan asıl davada davalının birtakım kişisel kullanımına dayalı olan abonelik sözleşmelerini yapmadığını hatta tarafın imzasının bulunmadığını belirterek hükmü bozmuştur¹⁸³.

Paralel bir kararında abonelik ilişkisine dayalı olarak açılmış olan davada abone yerine katılanın imza atmış olması davanın reddini gerektirdiğini belirtmiştir. Abone somut olayda, herhangi bir onayının olmadığını, abonelik sözleşmesinde imzasının olmadığını da belirtmiştir¹⁸⁴.

Türk Borçlar Kanunu'nun 12. maddesi, kanunda öngörülen şekle uymayan sözleşmelerin hükümsüz olacağını düzenlemektedir. Bunun dışında, kanunun 27. maddesinde, kanunun emredici hükümlerine aykırı sözleşmelerin kesin olarak hükümsüz olacağı düzenlenmiştir. Abonelik sözleşmesi de, yazılı şekilde akdedilmemesi halinde şekle aykırı olduğundan kesin hükümsüz olacaktır. Tüketicinin korunması hakkındaki düzenlemeler uyarınca sözleşmenin şekle aykırılık sebebiyle geçersiz olduğu ise TKHK' nın 17. maddesi uyarınca taksitle satış sözleşmesi, 22. maddesi uyarınca tüketici kredisi sözleşmesi, 32. maddesi uyarınca konut finansmanı sözleşmesi, 41. maddesi uyarınca ön ödemeli konut satış sözleşmesi, 47. maddesi uyarınca iş yeri dışında kurulan sözleşmesi için yalnızca tüketici tarafından ileri sürülebilecektir. Her ne kadar abonelik sözleşmesi için böyle bir düzenleme TKHK' da yer almasa da, bu maddelerin kıyasen abonelik sözleşmesi için de uygulanması ve sözleşmenin geçersizliğinin satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri sürülemeyeceğinin kabul edilmesi mümkündür.

¹⁸² Kara, s. 1124.

¹⁸³ Yargıtay 15. HD. KT: 11.11.2019, E. 38, K. 4489, <https://www.sinerjimevzuat.com.tr>.

¹⁸⁴ Yargıtay 11. Ceza Dairesi, K.T: 30.09.2019, E. 12278, K. 6760, <https://www.sinerjimevzuat.com.tr>.

3.3.2. Sözleşmenin Zorunlu İçeriği

Abonelik sözleşmelerinin zorunlu içeriği, TKHK 52. maddenin 7. fıkrasında düzenlenmiştir¹⁸⁵. Bu hükme göre abonelik sözleşmelerinde yer alması zorunlu olan bilgiler Yönetmeliğin 6. maddesinde düzenlenmiştir. Bu bilgilerin bir kısmı tüm abonelik sözleşmeleri için zorunlu iken bir kısmı belirli abonelik sözleşmesi türleri için isteğe bağlı niteliktedir. Abonelik sözleşmesinde, Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 6. maddesinde belirlenen, aşağıda sayılan içeriğin bulunması zorunludur:

“Tüketici ile sağlayıcının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri,

Sözleşmenin konusu ve varsa süresi,

Sözleşmenin düzenlendiği tarih,

Malın ilk teslim tarihi veya hizmetin ifasına başlama tarihi,

Mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı,

Sözleşme konusu mal veya hizmet bedelinin bir tarife üzerinden hesaplanması durumunda; tüketici tarafından seçilen tarifenin adı, içeriği ve sözleşmenin düzenlendiği tarihteki birim tüketim bedeli ile tüketim dönemi,

Fatura bedelinin süresi içerisinde ödenmemesi durumunda, hizmet sunumunun ne şekilde ve ne kadar süre içerisinde durdurulabileceğine; fatura bedelinin sonradan ödenmesi durumunda ise hizmet sunumunun ne şekilde ve ne kadar süre içerisinde başlatılacağına ilişkin bilgi,

Mal veya hizmetin temini için abonenin kullanımına sunulan sayaç, modem ve benzeri cihazların değişiminin yasal yükümlülükler uygun olarak yapılabileceğine ilişkin bilgi,

Sözleşme konusu mal veya hizmet sunumunun mücbir sebeplerle kesintiye uğrayabileceği belirtilmişse bu sebeplerin neler olduğuna ilişkin bilgi,

Satıcı veya sağlayıcının kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmede belirtilen nitelikte mal veya hizmet sunulmaması halinde tüketicinin, Kanunun 11 inci veya 15 inci maddelerinde yer alan haklarına ilişkin bilgi,

Sayaç ve benzeri ölçüm cihazlarının kullanıldığı durumlarda, bu cihazlarda meydana gelen arızalar nedeniyle belli bir süreyle tüketim miktarının hiç veya doğru şekilde tespit edilememesi halinde, söz konusu süre için tüketim miktarının ne şekilde tespit edileceğine ilişkin bilgi,

¹⁸⁵ TKHK m. 52/7: “Sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir”.

Tüketiciye sunulan mal veya hizmetin bedeli dışında tüketiciden ilgili mevzuat gereği tahsil edilmesi zorunlu bedeller söz konusu ise, bu bedellerin neler olduğu ile bunların sözleşmenin düzenlendiği tarihteki tutarı ve değişmesi durumunda yeni tutarların tüketiciye ne şekilde bildirileceğine ilişkin bilgi,

Tüketicinin temerrüde düşmesinin hukuki sonuçlarına, ilişkin bilgi,

Tüketiciden güvence, depozito veya teminat adı altında bir ücret alınması söz konusu ise bu ücretin tutarı ve aboneliğin sona ermesi durumunda tüketiciye ne kadar süre içerisinde ve ne şekilde iade edileceğine ilişkin bilgi,

Sözleşmenin feshi ve sonuçlarına ilişkin bilgi,

Sözleşmenin feshedilmesi halinde, modem, telefon, uydu alıcısı ve benzeri cihazların iadesi öngörülüyorsa nasıl iade edileceğine veya geri alınacağına ilişkin bilgi,

Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine ilişkin bilgi”.

Yönetmeliğin 7. maddesinde ise bu zorunlu içeriğin abonelik sözleşmesinde bulunmaması halinde uygulanacak hükümler bulunmaktadır. Buna göre abonelik sözleşmesinde 6. maddede yer alan şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması sözleşmenin geçerliliğini etkilemeyecektir. Satıcı veya sağlayıcı malın teslimini veya hizmetin ifasını durduramayacaktır. Maddede ayrıca sözleşmeyi düzenleyen tarafa tüketiciden ek olarak bir ödemede bulunmasını istemeden eksikliğin en hızlı şekilde giderilmesi yükümlülüğü getirilmiştir. Eğer satıcı bu yükümlülüğünü yerine getirmese tüketici cezai şart, tazminat veya herhangi bir bedel ödemedi sözleşmeyi feshedebilecektir. Bu düzenlemeyle abonelik sözleşmesi, sözleşmede bulunması gereken zorunlu içerik açısından diğer benzer sözleşmelerden ayrılmaktadır. Tüketici abonelik sözleşmesinin zorunlu içeriğine ilişkin eksiklerin makul sürede giderilmemesi halinde sözleşmeyi feshedebilecektir.

3.4. Abonelik Sözleşmesinin Süresi ve İfa Süresinin Uzaması

Bir borç ilişkisinin sürekli devam ediyor olması olağan hayat akışına ve hukuk ilkelerine uygun bir durum olmaz. Bundan dolayı taraflar borç ilişkisini ya belirli bir süreyle sınırlar veya hiç bir süre sınırı koymazlar. Abonelik sözleşmelerinde de süre genellikle sözleşmenin konusuna göre farklılık gösterir. Örneğin elektrik, su, doğal gaz, telefon abonelikleri gibi sürekli borç ilişkilerinde ifa süresi sözleşmelerde ya belirtilmemekte ya da sözleşmeye konulan süre, her iki tarafça ihbarda bulunulmayarak yenilenmektedir. Kanun sözleşmenin süresi bitmesine rağmen tarafların susarak, sözleşmesel ilişkiyi devam ettirecek şekilde davranıyorsa bunu sözleşmenin yenilenmesi olarak kabul etmiştir. Aslında taraflar

açısından bakıldığında amaç, mevcut sözleşmenin süresini uzatmaktır, yeni bir sözleşme yapmak değildir¹⁸⁶.

3.5. Abonenin Hak ve Yükümlülükleri

3.5.1. Abonenin Hakları

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 52. madde hükmünde ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinde aboneye tanınmış haklar vardır. Bu haklardan birisi abonenin mal veya hizmetin sağlanmasını talep hakkıdır. Abonelik sözleşmeleri iki tarafa borç yükleyen bir sözleşmedir ve bunun bir sonucu olarak abone sözleşmeden doğan ücret ödeme borcunu ifa edecektir. Satıcı veya sağlayıcının edimi ise mal veya hizmetin sağlanmasıdır. Abone, abonelik sözleşmesi gereğince satıcı veya sağlayıcının edimi olan mal veya hizmetin sunulmasını talep hakkına sahiptir¹⁸⁷.

Abonenin sahip olduğu bir diğer hak ise fesih hakkıdır. Abonenin fesih hakkı kanunda açıkça düzenlenmiştir¹⁸⁸. TKHK 52. madde 4. fıkra hükmünde tüketicinin belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmelerini herhangi bir sebep göstermeden ve cezai şart ödemediği istediği zamanda feshetme hakkına sahip olduğu belirtilmiştir. Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmelerinde ise satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında herhangi bir değişiklik yapılması durumunda tüketici sözleşmeyi feshedebilecektir.

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 16. maddesi taahhütlü aboneliğin süresinden önce feshini düzenlemiştir. Yönetmeliğin ilgili maddesinden anlaşılacağı üzere taahhütlü abonelik sözleşmelerinde abonenin yerleşim yerinin değişmesi ve bu yeni yerleşim yerinde hizmetin ifasının mümkün olamayacağı durumlarda abone hiçbir bedel ödemediği abonelik sözleşmesini fesih edebilir¹⁸⁹.

¹⁸⁶ Zevkliler/ Özel, s. 368.

¹⁸⁷ Kara, s. 1087.

¹⁸⁸ Zevkliler/ Özel, s. 369.

¹⁸⁹ Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği, m.16: “Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin süresinden önce taahhütlü aboneliğini sonlandırması halinde, satıcı veya sağlayıcının talep edeceği bedel, tüketicinin taahhüdüne son verdiği tarihe kadar tüketiciye sağlanan indirim, cihaz veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlı kalmak zorundadır. Ancak, tüketiciden taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen bedellerin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının, bu tutardan düşük olması halinde sınır değeri olarak tüketici lehine olan tutarın esas alınması zorunludur.

Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin yerleşim yerinin değişmesi ve taahhüt konusu hizmetin tüketiciye yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkansız olması durumunda, tüketici birinci fıkrada belirtilen tutarları veya herhangi bir bedeli ödemeksizin taahhütlü aboneliğini feshedebilir.”

3.5.2. Abonenin Ücret Ödeme Borcu

Abonelik sözleşmelerinde tüketicinin korunmasının en önemli nedeni tüketicinin genellikle abonelik ücretini peşin olarak ödemesi satıcı veya sağlayıcının ise belirli aralıklarla borcunu ödemesidir. Abonenin almış olduğu hizmete ilişkin ücretlendirme Yönetmeliğin 8. maddesinin 2. fıkrasında belirtilmiş olmak üzere hizmetin tüketiciye fiilen sunulmasıyla başlayacaktır¹⁹⁰.

Yönetmeliğin 13. maddesinin 2. fıkrasına göre ise abonelik sözleşmelerinin süresi sonunda tüketiciden açık bir talep veya onay almadığı halde mal veya hizmet sunmaya devam eden satıcı veya sağlayıcı, sunulan bu mal veya hizmet için ücret isteme hakkına sahip değildir. Madde hükmünden anlaşıldığı üzere sözleşme süresinin bitmesinden bahsedilmekte ve bunun sonucu olarak da sözleşme ilişkisi sona ermektedir. Bu hüküm belirli süreli abonelik sözleşmelerini kapsamaktadır. Sözleşme süresi sona erdiği halde mal veya hizmet sağlamaya devam eden satıcı tüketiciden herhangi bir talepte bulunamayacaktır.

Abonelik ücreti tüketicinin almış olduğu mal veya hizmet karşılığında ödediği bedeldir. Dolayısıyla ücretin kapsamını tüketicinin almış olduğu mal veya hizmetin bedeli ve vergiler oluşturmaktadır. Ancak bazı hallerde tüketim ya da kullanım ücreti dışında bedellerde abonelik ücretine dahil edilmektedir. Örneğin Elektrik Piyasaları Kanunu'nun¹⁹¹ 3. maddesinde tanımlanan "Teknik ve teknik olmayan kayıp: Dağıtım sistemine giren enerji ile dağıtım sisteminde tüketicilere tahakkuk ettirilen enerji miktarı arasındaki farkı oluşturan ve maliyeti etkileyen; teknik kayıp ve/veya kaçak kullanım gibi sebeplerden kaynaklanan ve teknik bir sebebe dayanmayan kaybı" olarak ifade edilmektedir. Maddede tanımlanmış olan bu kayıpların maliyeti abonenin ödeyeceği faturaya dahil edilmektedir. Kanaatimizce teknik kayıplardan kaynaklanan bedellerin tüketiciden alınmasında herhangi bir sorun yoktur fakat kaçak kullanımdan kaynaklanan kayıp bedellerinin tüketiciden alınması hakkaniyetli değildir.

Abonelik sözleşmelerinde ücret çeşitlerinden birisi de sabit ücrettir. Sabit ücret, abonelik sözleşmesi yapan tüketicinin satıcı veya sağlayıcı tarafından kendisine sağlanan mal veya hizmetten faydalanmasa bile ödeyeceği bedeldir. Günlük yaşantımızda sabit ücret kavramıyla daha çok telefon aboneliklerinde karşılaşmaktayız. Telefon aboneliklerinde tüketiciye sunulan hizmet sadece abonenin iletişim kurduğu süreyle sınırlı değildir. Abone kimseyle iletişime geçmese de sağlayıcı tarafından kendisine tahsis edilmiş bir iletişim numarası, hattı bulunmaktadır. Bu şekilde aboneye her an ulaşılabilir olma hizmet ediminin

¹⁹⁰ Aslan, s. 598.

¹⁹¹ Elektrik Piyasaları Kanunu, No: 6446, Kabul Tarihi: 14.03.2013, Resmi Gazete Tarihi: 30.03.2013.

karşılığında tüketici de sabit ücret edimini ifa etmektedir¹⁹². Ayrıca abone abonelik sözleşmesinden doğan karşılıklı özen ve dürüstlük kuralından doğan yükümlülükleri de yerine getirmek zorundadır¹⁹³.

3.6. Satıcı veya Sağlayıcının Yükümlülükleri

3.6.1. Malın Teslimi veya Hizmetin İfası

Abonelik sözleşmelerinde satıcı veya sağlayıcının sözleşmeden doğan borcu sözleşme konusu malı teslim etmek veya hizmeti sunmaktır¹⁹⁴. Mal veya hizmetin aboneye nasıl sağlanacağı ise abonelik sözleşmesinin mahiyetine göre farklılık göstermektedir. Elektrik, su aboneliği gibi abonelik sözleşmelerinde sözleşme konusu hizmet devamlı olarak sunulmalıdır. Süreli yayın aboneliklerinde ise yayın, periyodik olarak belirli aralıklarla aboneye sunulacaktır¹⁹⁵.

Satıcı veya sağlayıcı abonelik sözleşmesinin konusu olan malın teslimi veya hizmetin ifasını sözleşme koşullarına göre ayıpsız olarak ifa etmelidir¹⁹⁶. Abonelik sözleşmeleri yönetmeliği m.18'de "ayıptan sorumluluk" düzenlenmiştir. Bu madde hükmü taahhütlü abonelik sözleşmelerini kapsamaktadır. Abonelik sözleşmelerinde ayıplı ifadan sorumluluk söz konusu olduğunda ise TKHK ayıplı mal ve hizmetlere ilişkin hükümleri uygulanacaktır¹⁹⁷.

3.6.2. Bildirim Yükümlülüğü

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği üçüncü bölüm "Satıcı veya Sağlayıcının Yükümlülükleri" başlığı altında 9. maddede düzenlenen "Bildirim yükümlülüğü" su, elektrik, doğalgaz ve elektronik haberleşme sözleşmelerinde uygulanabilecektir¹⁹⁸.

Yönetmeliğin 9. maddesi bildirimle alakalı olarak düzenlenmiş bir hükümdür. Satıcı veya sağlayıcı bakım, kontrol, onarım ve benzeri sebeplerle mal veya hizmet sunumunu durduracaksa bu durumu başlangıç ve bitiş tarihini en az kırk sekiz saat öncesinden tüketiciye bildirmekle yükümlüdür. Bu hükmün amacı aboneye sağlanan mal veya hizmetin kullanımı

¹⁹² Bozgeyik, Hayri, (2009), "Telefonda Sabit Ücret Uygulaması ve Yargı Kararlarının Değerlendirilmesi", Prof.Dr. Hüseyin Hatemi'ye Armağan, I. Cilt, Vedat Kitapçılık, s. 457 vd.

¹⁹³ Kara, s. 1088.

¹⁹⁴ Çabri, s. 870; Kara, s. 1088.

¹⁹⁵ Aslan, s. 606.

¹⁹⁶ Ceylan, s. 861.

¹⁹⁷ Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği, m. 18: "Verilen hizmetle birlikte bir malın mülkiyetinin veya kullanım hakkının devredildiği abonelik sözleşmelerinde hizmet sağlayıcısı da malın ayıbından sorumludur."

¹⁹⁸ Ceylan, s. 860.

açısından herhangi bir aksaklık yaşanması halinde abonenin bu durumu bilmesi ve önlem alabilmesidir¹⁹⁹. Madde hükmü başta belirttiğimiz üzere su, elektrik, doğalgaz ve elektronik haberleşme sözleşmelerinde uygulanacaktır. Fakat bunlar dışındaki abonelik sözleşmeleri için de dürüstlük kuralı çerçevesinde sağlanacak mal veya hizmetin duraksaması aboneye bildirilmelidir. Bildirim yükümlülüğü aynı şekilde geçerli olmalıdır ancak maddedeki süre bu sözleşmeler için geçerli olmayacaktır²⁰⁰.

3.6.3. Bilgilendirme Yükümlülüğü

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamındaki tüketicinin bilgilendirilmesi satıcı veya sağlayıcının en önemli yükümlülüklerindedir. TKHK 52. maddenin 2. fıkrasına göre yazılı ya da mesafeli olarak kurulan abonelik sözleşmelerinin bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile aboneye verilmesi zorunludur²⁰¹. Hükmün amacı, abonenin sözleşme içeriğine istediği zaman ulaşabilmesi ve sözleşmeyi açık bir şekilde inceleyebilme özgürlüğü sağlanabilmesidir. TKHK 10. maddenin 1. fıkrasına göre, abonenin bilgilendirildiğinin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıda olacaktır.

Abonelik Sözleşmesi Yönetmeliği 5. maddesinde sözleşmenin içeriğinin en az on iki punto büyüklüğünde, okunduğunda herkes tarafından anlaşılabilir, net bir şekilde düzenlenmesi gerektiği belirtilmiştir. Yönetmeliğin 6. maddesi ise abonelik sözleşmesinin içeriğinde hangi unsurların zorun olarak bulunması gerektiği düzenlenmiştir. Bu maddedeki unsurlar tüketicinin tarafı olduğu abonelik sözleşmesi ile edinmiş olduğu hak ve yükümlülük ile ilgili bilgilendirilmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca sözleşmenin mümkün olduğunca açık, net, anlaşılır olması sağlanarak daha sonra ortaya çıkacak olan belirsizliklerin ortadan kaldırılması amaçlanmaktadır. Aynı amaca dayanan diğer bir madde ise Yönetmeliğin 15.maddesidir. Bu maddede taahhütlü abonelik sözleşmelerinde yer alması gereken zorunlu unsurlarda düzenlemiştir²⁰².

¹⁹⁹ Çabri, s. 871.

²⁰⁰ Çabri, s. 871.

²⁰¹ Bellican, Cüneyt, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Bilgilendirme Yükümlü lüğünün Değerlendirilmesi”, İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 16, S.2 – 1, Temmuz- Ağustos 2017, s. 306.

²⁰² Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği, m.15: “Satıcı veya sağlayıcı, ikinci fıkrada belirtilen bilgileri içeren taahhütnameyi yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye vermek zorundadır. Bu taahhütname, abonelik sözleşmesinin ayrılmaz bir parçasıdır.

Taahhütnamede; taahhüdün geçerlilik süresi ile taahhüt konusu mal veya hizmetin nitelikleri, tüm vergiler dahil toplam fiyatı, indirim yapılan tarifinin taahhüt verilmeden önceki fiyatı, aylık yapılan indirim miktarı, taahhüdün süresinden önce sonlandırılması durumunda tüketicinin elde ettiği faydalara ilişkin geri ödeyeceği bedelin hesaplanma yöntemi yer almak zorundadır.

Taahhüdün sesli iletişim araçları kullanılmak suretiyle verilmesi durumunda, satıcı veya sağlayıcı ikinci fıkrada yer alan bilgileri tüketiciye aynı ortamda vermekle yükümlüdür. Taahhüdün sınırlı alanda ya da

Yönetmelik 10. maddesinde sözleşmenin veya taahhütnamenin bir örneği ile abonelik tarifesine ilişkin ayrıntılar, tüketicinin talebi halinde aboneye teslim edileceği belirtilmiştir. Satıcı veya sağlayıcı bu bilgileri tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ya da kendi internet sayfaları üzerinden vermek zorundadır. Ve satıcı bu işlem için hiçbir ücret talep edemez. Yönetmeliğin bu hükmü sadece elektrik, su, doğal gaz ve elektronik haberleşme abonelik sözleşmelerinde uygulanabilecektir. Bunların dışındaki abonelik sözleşmelerinde de tüketicinin bilgilendirilmesi hakkı vardır fakat satıcı veya sağlayıcının, bilgilendirmeyi ücretsiz olarak yerine getirme zorunluluğu olmadığı için bilgilendirme işlemi karşısında makul bir ücret talep etmesi söz konusu olabilecektir. Ayrıca Yönetmelik 17. maddede taahhütlü abonelikleri için bir bilgilendirme yükümlülüğü daha düzenlenmiştir. Buna göre, satıcı veya sağlayıcının taahhüt süresi bitmeden en az bir fatura dönemi önce, taahhüt süresinin sona ereceğini aboneye bildirmesi gereklidir²⁰³.

3.6.4. Faturalandırmaya İlişkin Yükümlülükler

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği 11. maddesi ve 12. maddesinde “Faturalandırma dönemi” ve “Faturanın zamanında ödenmemesi” başlıkları altında satıcı veya sağlayıcının faturalandırmaya ilişkin yükümlülükleri düzenlenmiştir. Bu madde hükümleri elektrik, su, doğal gaz ve elektronik haberleşme abonelik sözleşmelerine uygulanacaktır.

Yönetmelik 11. madde hükmüne göre satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılandırılacak faturalandırma dönemi abonelik sözleşmesinde aksi kararlaştırılmadıkça bir ay olarak belirtilmiştir. Madde hükmünde aksi kararlaştırılmadıkça ibaresi yer aldığı için hükmün emredici nitelikte olmadığını söyleyebiliriz. Emredici nitelikte olmadığı için de bir ay olarak belirlenmemiş abonelik sözleşmelerindeki süre hükümleri de geçerli olacaktır. Yine aynı maddesinin devamında fatura dönemi sonunda hesaplanan borç tutarı veya tüketim miktarının, daha önceden sözleşmede belirlenmiş tutarın veya miktarın altında gerçekleşmesi durumunda faturalandırma bir sonraki dönem veya dönemlerde yapılabilecektir. Faturalandırma dönemine ilişkin bu hüküm Yönetmelik gereği sadece elektrik, su, doğal gaz ve elektronik haberleşme abonelik sözleşmelerine uygulanabilecektir. Ancak diğer

zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla verilmesi durumunda ise, satıcı veya sağlayıcının taahhüt kapsamında sunulan mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı ile taahhüdün geçerlilik süresini tüketiciye aynı ortamda vermesi yeterlidir. Ancak bu durumlarda; satıcı veya sağlayıcı, birinci fıkrada yer alan yükümlülüğünü taahhüdün verilmesinden itibaren on dört gün içinde yerine getirmek zorundadır.

Taahhütnamede, taahhüt konusu mal veya hizmetin bedeli, aynı mal veya hizmetin taahhütsüz abonelikler kapsamında talep edilen bedelinden daha yüksek gösterilemez.”

²⁰³ Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği, m.17: “Taahhütlü aboneliğin sona ermesinden en az bir fatura dönemi öncesinden satıcı veya sağlayıcı, bu durumu ödeme bildiriminin yanı sıra yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ayrıca tüketiciye bildirir.”

aboneliklerde sözleşme ile düzenlenebilecektir. 11.maddenin 2.fıkrasında ise sözleşme konusu olan mal veya hizmetin faturalandırma dönemi değiştirilerek ücretlendirmeye esas olan birim fiyat artırılamayacağı kabul edilmiştir²⁰⁴.

Fatura ödemesi aracı kuruma gerçekleştirilmişse tüketiciden tekrar bir ödeme yapması talep edilemez. Ayrıca ödeme işleminden dolayı tüketiciden ek bir ücret de talep edilemez²⁰⁵.

Abonelik sözleşmelerinde faturanın zamanında ödenmemesi durumunda uygulanacak gecikme faizi oranı Yönetmeliğin 12. maddesinde özel olarak düzenlenmiştir. Bu oran 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun'un²⁰⁶ 51. maddesine göre belirlenen gecikme zammı oranını aşamaz. Bu hüküm sadece elektrik, su, doğal gaz ve elektronik haberleşme abonelik sözleşmelerinde uygulanacaktır. Diğer abonelik sözleşmelerine temerrüt faizi oranı genel hükümler doğrultusunda belirlenecektir. İnceoğlu'na göre 6183 sayılı Kanun'un 51. maddesi ile getirilen sınırlama ile TBK m. 120'de getirilen sınırlamaların birlikte uygulanması gerektiği ve hangisi tüketici açısından avantajlıysa yani hangisi düşükse onun uygulanması gerekir²⁰⁷.

3.6.5. Ödeme Bildirimi

Satıcı veya sağlayıcı her faturalandırma dönemi sonunda abonenin ödemesi gereken ücreti içeren bir ödeme bildirimini düzenlemekle yükümlüdür. Satıcı veya sağlayıcı eğer bu yükümlülüğünü yerine getirmezse abonenin de ücret edimini yerine getirme borcu doğmayacak dolayısıyla abonenin temerrüde düşmesi de söz konusu olmayacaktır²⁰⁸.

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği 19. maddesinde ödeme bildirimine ilişkin düzenlemelere yer verilmiştir. Buna göre ödeme bildiriminin içermesi gereken unsurlar şunlardır:

- “Tüketicinin ismi ve soyadı, adresi, abone numarası ve varsa abone grubu,
- Ödeme bildiriminin ait olduğu dönem ve düzenlenme tarihi,
- Varsa tüketime esas ilk ve son endeksler ile okuma tarihleri,
- Tüketim veya kullanım miktarı,
- Birim fiyatı, ücretlendirme periyodu ve benzeri hususlar,
- Bir tarife uygulanması durumunda, bu tarifenin içeriği ve ücreti,

²⁰⁴ Kara, s. 1090.

²⁰⁵ Kara, s. 1090.

²⁰⁶ Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun, No:6183, Kabul Tarihi: 21.07.1953, Resmi Gazete Tarihi: 28.07.1953.

²⁰⁷ İnceoğlu, Murat, (2016), “Telekomünikasyon Sektöründe Abonelik Sözleşmeleri”, Sektörel Bazda Tüketici Uygulamaları 2015-2016, İstanbul, Bilge Yayınevi, (Abonelik Sözleşmeleri), s. 208.

²⁰⁸ Çabri, s. 873.

Vergi türlerini de içeren yasal yükümlülükler dahil olmak üzere tüketicinin ödeyeceği toplam bedeli oluşturan her bir unsurun açık ve anlaşılır ifadesi,
Varsa geçmiş dönemlere ilişkin borç veya alacak,
Son ödeme tarihi, ödeme şekilleri ve ödeme merkezleri,
Tüketicinin itiraz ve taleplerini iletebileceği iletişim kanalları,
Son ödeme tarihinde ödemenin yapılmaması halinde tüketiciye uygulanacak gecikme zammı oranı,
Taahhütlü aboneliklerde kalan taahhüt süresine ilişkin bilgi ile taahhüt kapsamında tüketiciye sunulan bir mal varsa bunun taksit tutarı.”

Bu bilgileri içeren fatura veya benzer bir belge ödeme bildirimini olarak kabul edilir. Buradaki şart madde hükmünde sayılan kayıtların içeriğe eklenmiş olmasıdır. Ayrıca ödeme bildirimini tüketicinin anlayabileceği açıklıkta ve okunabilir nitelikte olmalıdır. Bu kayıtları taşımayan ya da tüketicinin anlaması mümkün olmayacak şekilde hazırlanan ödeme bildirimleri abonenin borcunu muaccel hale getirmeyecektir²⁰⁹.

Satıcı veya sağlayıcı, ödeme bildirimini ayrıntılarını kendi internet sayfalarında sunmalı veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye ücretsiz olarak göndermelidir. Ayrıca bu bildirim tüketiciye son ödeme tarihinden yedi gün önce ulaştırılmalıdır. Ödeme bildiriminde ki tutarın hatalı olduğunu düşünen tüketiciler ödeme bildirimini düzenlendiği tarihten itibaren bir yıl içerisinde itiraz edebilir. Satıcı veya sağlayıcı başvurunun yapıldığı tarihten itibaren en geç otuz gün içerisinde itirazı inceleyerek sonuçlandırmalı ve inceleme sonuçlarını tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmelidir²¹⁰.

İtiraz sonucunda abone haklı bulunursa ve abonenin tercih etmesi üzerine fazla tahsil edilen bedel, kullanım dönemindeki birim fiyat dikkate alınarak gecikme zammı ile birlikte bir sonraki tüketim dönemine ait bedelden mahsup edilecektir. Abone bunu tercih etmiyorsa bedel beş gün içinde kendisine iade edilecektir²¹¹.

3.6.6. Önceki Abonenin Borcunun Yeni Aboneden Talep Edilememesi

Tüketicilerin elektrik, doğal gaz, su abonelikleri nedeniyle ödemeleri gereken ücretleri ödemediği konutlarını terk etmeleri halinde bu konuta yeni taşınan abonelerin eski abonelerin borçlarını ödemek zorunda bırakılma durumu uygulamada görülmektedir. Satıcı veya

²⁰⁹ Çabri, s. 874.

²¹⁰ Kara, s. 1094.

²¹¹ Kara, s.1095.

sağlayıcı eski abonenin kullandığı su, doğalgaz veya elektrik bedelleri ödenmeden yeni abonelik taleplerini geri çevirmektedir²¹².

Yargıtay uygulamasına göre binada eski oturanın veya mal sahibinin kendisine ait elektrik, su, telefon, doğalgaz borçları, yani ödenmemiş faturaların yeni aboneden talep edilmesi mümkün değildir. Çünkü abonelik sözleşmeleri ileriye etkili borç ilişkisi doğuran bir sözleşmedir. Bu konuda örnek teşkil edebilecek bir Yargıtay kararında, abonelik sözleşmesi tarafı olan tüketiciye olağan kullanım ücretini aşan bir fatura yansıtılmış ve bu borçtan dolayı tüketiciye icra takibi başlatılmıştır. Söz konusu borcun tüketicinin abonelik sözleşmesi yaptığı tarihten öncesine ait olduğu ve tüketicinin abonelik sözleşmesi yaptığı tarihten itibaren kullanım ücretinin böyle bir borca tekâmül edemeyeceği tespit edilerek icra takibinin iptaline karar verilmiştir²¹³.

²¹² Kara s. 1093; Eren, s. 210.

²¹³ Yargıtay 3.HD. E. 2016/ 17485, K. 2017/11036, (www.uyap.gov.tr, erişim tarihi:20.11.19).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ

Abonelik sözleşmeleri tam iki tarafa borç yükleyen ve karşılıklı edimleri içeren bir sözleşmedir. Ve bu sözleşme ileriye yönelik birtakım sonuçlar meydana getirir. Bu nedenle kural olarak sözleşmeden dönme söz konusu olamaz. Sözleşme ancak ileriye etki doğurmak üzere fesih edilebilir²¹⁴.

Sözleşmenin taraflarından birisinin ölümü, kanunda belirlenmiş çeşitli hallerde borç ilişkisini sona erdirebilecektir²¹⁵. Örneğin TBK 333. maddesine göre, kira sözleşmelerinde kiracının ölümü halinde mirasçıları, fesih bildirim sürelerine uyarak sözleşmeyi feshedebilir. Burada anlatılmak istenen, sözleşme taraflarından birisinin ölümü sözleşmenin sona ermesi için yeterli olacaktır. Fakat TKHK ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nde abonelik sözleşmesi taraflarından birisinin ölüm halinin sözleşmeye etkisi düzenlenmemiştir. Abonelik sözleşmelerinde tüketicinin edimi ücret ödemek olup bu edimin sadece o kişi tarafından yerine getirilmesi gereken özel koşullar taşımamasından dolayı ölümü sözleşmeyi kendiliğinden sona erdirmeyecektir. Ancak Çetiner'e göre sözleşme kendiliğinden sona ermiyor olsa bile abonenin ölümü mirasçıları için sözleşmeyi haklı nedenle fesih sebebi olabilecektir²¹⁶.

Abonenin fiil ehliyetinin kaybı veya fiil ehliyetinin sınırlandırılması ve aciz hali de abonelik sözleşmesini doğrudan sona erdirmeyecektir. Ölüm halinde olduğu gibi abone olan tüketicinin ifasının özel bir edim içermesi kişiliğiyle doğrudan bağlantılı olması gerekmektedir. Çetiner'e göre fiil ehliyetinin sınırlandırılması veya fiil ehliyetinin kaybı halinde abonenin yasal temsilcisinin, aciz halinde ise satıcı veya sağlayıcının haklı nedenle fesih imkanına kavuşacağını ifade etmektedir²¹⁷.

4.1. Belirsiz Süreli veya Bir Yıldan Uzun Süreli Sözleşmelerin Sona Ermesi

Uygulamada genellikle belirsiz süreli veya bir yıldan daha uzun süreli abonelik sözleşmeleri yapılmaktadır. Bu şekilde yapılan abonelik sözleşmelerinin tüketici tarafından tek taraflı fesih edilip edilemeyeceği 4077 sayılı TKHK zamanında tartışmalı bir konu

²¹⁴ Kara, s. 1099.

²¹⁵ Selici, s. 81; Çetiner, s. 100; Yıldız, s. 115.

²¹⁶ Çetiner, s. 100.

²¹⁷ Çetiner, s. 100; Yıldız, s. 116.

olduğundan dolayı 6502 sayılı TKHK 52. maddesinin 4. fıkrasında²¹⁸ ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nde ayrıntılı olarak düzenlenmiştir.

Tüketici belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmelerini bir neden göstermeden ve para cezası ödemediği zaman fesih edebilir²¹⁹. 6502 sayılı TKHK ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğince abonelik sözleşmesinin hangi koşullarda ve ne şekilde fesih edilebileceği açıkça düzenlenmiştir. Abonelik sözleşmeleri ile ilgili uygulamada yaşanan en büyük sorun sözleşmenin koşulları arasında süre sonunda sözleşmenin kendiliğinden otomatik uzamış sayılacağına yönelik hükümlerin bulunmasıdır. Sözleşme sürelerinin uzun tutulması tüketicilerin mağduriyetini artırmaktadır. Bu yüzden, 6502 sayılı TKHK 52. maddesinin 4. fıkrasında yapılan düzenlemede kesin çözüm olarak, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan uzun olan abonelik sözleşmelerini diledikleri zaman feshetme hakkı tanınmıştır²²⁰.

Tüketicieye tanınan bu fesih hakkın kötüye kullanılması açısından çok müsaittir. Bu hakkın kullanılmasının sınırı ise hakkın kötüye kullanılması yasağıdır. Kanımızca TMK 2. madde hükmü genişçe yorumlanmalıdır, tüketici dürüstlük kuralına uygun davranmalıdır²²¹.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 52. maddesi ve ilgili yönetmelikte yapılan düzenlemeler ile tüketicilere daha iyi haklar sağlanmıştır. Abonelik sözleşmeleri yapmakta olan her bayii aynı zamanda fesih başvurularını da kabul etmek zorundadır. Sözleşmenin kurulma aşamasında sağlanan kolaylıklar tüketicinin fesih hakkını kullanması durumunda da gösterilmesi gerekir. Sözleşmenin kurulma aşamasından daha ağır şartlar içeren bir yöntem fesih için belirlenemez²²². Örneğin, Telefon abonelik sözleşmelerinde tüketiciler (aboneler) yazılı olarak bildirmek kaydıyla aboneliklerini sona erdirebilirler. Tüketiciler bu taleplerini işletmeciye veya abonelik sözleşmesi yapmaya yetkili olan temsilcilere bildirerek gerçekleştirebilirler. Fesih bildirimini tüketici tarafından kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya iletilmelidir²²³.

²¹⁸ TKHK m. 52/4: “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 hâlinde de tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Fesih bildirimini 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.”

²¹⁹ Zevkliler/ Özel, s. 368.

²²⁰ Ceylan, s. 2; Aydoğdu, s. 166; Öktem Çevik, s. 359; Aslan, s. 604.

²²¹ Zevkliler/ Özel, s. 368.

²²² Kara, s. 1098; Deryal/ Korkmaz, s.191.

²²³ Tufai, s. 67.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu'nun 52. maddesinin 4. fıkrası hükmünü tekrar bir özetlersek, Tüketici:

- “Belirsiz süreli abonelik sözleşmelerini her zaman cezai şart ve tazminat ödenmeksizin feshedilebilir.

- Süresi bir yıldan uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmelerini süresi dolduktan sonra cezai şart ve tazminat ödemeksizin feshedebilir.

- Süresi bir yıldan kısa olan belirli süreli abonelik sözleşmelerini ise satıcı veya sağlayıcı sözleşme şartlarında tek taraflı olarak bir değişiklik yaparsa feshedebilir aksi takdirde sözleşme süresi bitene kadar sözleşme ile bağlıdır”.

4.2. Belirli Süreli Abonelik Sözleşmelerinde Sürenin Sona Ermesi

Abonelik sözleşmelerinde eğer süre sözleşme ile belirlenmişse, bu sürenin dolduğu anda başka herhangi bir işlem yapmaya gerek kalmadan sözleşme kendiliğinden sona erecektir. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 52. maddesinin 3. fıkrası hükmü ile abonelik sözleşmelerinin süresi için otomatik uzama yasağı getirilmiştir. Buna göre, belirli süreli abonelik sözleşmelerine yeni düzenlemeye göre artık sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz. Ancak sözleşmenin kurulmasından sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin bu süre içerisinde tüketici uzatma talebinde bulunursa veya satıcı veya sağlayıcının uzatma talebini onaylarsa abonelik sözleşmesi süresi uzayabilir. Bu düzenleme ile birlikte; abonelik sözleşmelerinin tüketicilerin kendi iradeleri ve bilgileri dışında uzamasının önüne geçilmiştir²²⁴.

Yargıtay bir kararında elektrik aboneliğine ilişkin sözleşmenin 01.01.2013 tarihinde imzalanmış olduğunu ve 14.02.2014 tarihinde ise sonlandırıldığını belirtmiştir. Somut olayda belirli süreli bir abonelik sözleşmesi mevcuttur. Abonenin sorumluluğu ise bu tarihler arasında oluşmaktadır. Bu nedenle Yargıtay hükmü bozmuştur²²⁵.

²²⁴ Aslan, s. 299; Ceylan, s. 137; Aydoğdu, s. 166; Öktem Çevik, s. 359.

²²⁵ Yargıtay 3. HD. E. 2043, K. 8255, <https://www.sinerjimevzuat.com.tr>, E.T: 08.01.2020.

4.3. Abonelik Sözleşmelerinde Fesih Sebepleri

4077 sayılı TKHK'un 11. maddesinin A bendinde yer alan düzenlemeye göre, tüm abonelik sözleşmelerinde abone olan tüketiciler, herhangi bir sebep göstermeksizin abonelik sözleşmelerini feshedebiliyordu. TKHK'un 52. maddesinin 4. fıkrası içeriğinde ise abonenin sözleşmeyi fesih sebeplerini olağan fesih ve olağanüstü fesih olarak ayırabiliriz.

4.3.1. Olağan Fesih

Olağan fesih, ifanın ne zaman tamamlanacağı belli olmayan bir borç ilişkisinde taraflardan her birinin bir sebebe dayanmadan tek taraflı yöneltmesi gerekli irade beyanı ile sona erdirilmesi halidir²²⁶. TKHK' un 52. maddesinin 4. fıkrasında tüketicinin süresi belli olamayan belirsiz süreli abonelik sözleşmeleri veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmelerinde herhangi bir gerekçe göstermeden ve ceza ödemedi abonelik sözleşmesini istediği zaman feshetme hakkına sahip olduğu düzenlenmiştir. Burada aboneye tanınan fesih hakkı sürekli borç ilişkisini ileriye etkili olacak şekilde sona erdiren yenilik doğuran bir haktır²²⁷.

Olağan fesih hakkı genel olarak daha çok belirsiz süreli sürekli borç ilişkilerinde görülmektedir. Fakat TKHK 52. madde de tanınan bir yıldan daha uzun süreli belirli süreli abonelik sözleşmelerine ilişkin fesih imkânı da olağan fesih kapsamında olacaktır²²⁸.

4.3.2. Olağanüstü Fesih (Haklı Nedenle Fesih)

Olağanüstü fesih hakkı, haklı bir sebebin veya özel bir ifa engelini varlığı halinde belirli süreli veya belirsiz süreli sözleşmeleri süresinden önce sona erdirir²²⁹. Olağanüstü fesih hakkının kullanılabilmesi için kanuni veya tarafların yapmış oldukları sözleşmeden kaynaklanan bir sebep gerekmektedir²³⁰.

TKHK ve Yönetmelikte abonelik sözleşmeleri için olağanüstü fesih halleri düzenlenmiştir. TKHK 52. maddesinin 4. fıkrası hükmüne göre süresi bir yıldan kısa olan belirli süreli abonelik sözleşmelerinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde abone sözleşmeyi feshedebilecektir. Burada yapılan değişiklikler tüketici lehineyse, abonenin fesih hakkı söz konusu olmayacaktır. Ancak bu değişiklikler tüketicinin aleyhineyse abonenin fesih hakkından bahsedilebilecektir²³¹.

²²⁶ Seliçi, s. 132; Serozan, s. 116.

²²⁷ Serozan, Rona, Sözleşmeden Dönme, İstanbul 2007, s. 115.

²²⁸ Seliçi, s. 136; Çetiner, s. 102.

²²⁹ Seliçi, s. 156; Serozan, s. 116.

²³⁰ Seliçi, s. 156; Çetiner, s. 106; Yıldız, s. 123.

²³¹ Çabri, s. 880.

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği 22. maddesinde tüketicinin süresi bir yıldan kısa olan belirli süreli abonelik sözleşmelerinde ancak satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde ve tüketicinin hizmetten yararlanmasına engel oluşturacak geçerli bir sebebin varlığı halinde de sözleşmeyi feshedebileceği düzenlenmiştir. Ayrıca Yönetmeliğin 7. maddesi de bu konuya bir açıklık getirmiştir. Abonelik sözleşmelerinde, Yönetmeliğin 6. maddesinde yer alan hususların eksikliği söz konusuysa ve eksikliklerden sözleşmenin geçerliliği etkilenmeyecekse satıcı veya sağlayıcı eksiklikleri öne sürerek malın teslimini veya hizmetin ifasını durduramaz. Sözleşmedeki eksiklikler, sözleşmeyi düzenleyen tarafından tüketiciden ek bir ücret talep edilmeden giderilecektir. Eğer satıcı veya sağlayıcı yükümlülüğünü yerine getirmezse tüketici cezai şart, tazminat ödmeden sözleşmeyi feshedebilir. Yönetmeliğin 6.maddesi sözleşmede yer alması gereken zorunlu unsurları içermektedir ve bu unsurlar esas olarak abonenin sözleşme içeriğiyle ilgili bilgi sahibi olması ve aydınlatılması için gerekli kılınmıştır. Bu unsurların eksikliği halinde aboneye fesih hakkının tanınması kanaatimizce yerindedir²³².

4.4. Fesih Bildiriminin Yapılma Yöntemi

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 52. maddesinin 4. fıkrası ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 23. maddesi hükümleri neticesinde tüketicinin abonelik sözleşmesini fesih yapmaya yönelik bildirimini kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya iletmesi gereklidir. Satıcı veya sağlayıcı sözleşmenin yapılma yönteminden daha ağır şartlar içeren bir yöntemi fesih için belirleyemez²³³.

Tüketicinin sözleşmeyi fesih etmeye yönelik bildirimini gerçekleştirmesinden sonra satıcı veya sağlayıcının bu bildirim gerekliliklerini yapabilmesi için öncelikli olarak bu fesih bildirimini kendilerine ulaşması gereklidir. Yönetmeliğin 24. maddesinde bu konuda bir düzenleme mevcuttur. Buna göre: “Tüketicinin yapmış olduğu fesih bildirimini satıcı veya sağlayıcıya ulaşmasından itibaren,

Abonelik sözleşmelerinde en geç 7 gün,

Süreli yayın aboneliklerinde ise; günlük süreli yayınlarda en geç 15 gün, haftalık süreli yayınlarda en geç 1 ay, aylık süreli yayınlarda en geç 3 ay, daha uzun süreli yayınlarda ise,

²³² Aslan, s. 604.

²³³ Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği, m. 23: “Fesih bildirimini kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı gerekli güvenlik önlemlerini almak suretiyle, kaydı tutulan telefon yoluyla da tüketiciye sözleşmeyi feshetme imkanını sağlayabilir. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren veya tüketicinin sözleşmeyi feshetmesini zorlaştıran bir yöntem belirleyemez.”

bildirimden sonraki ilk yayında fesih bildiri hüküm ifade eder. Fesih bildirimini en geç bu süreler sonucunda tamamlanması gereklidir²³⁴’.

Abonelik bu belirtilen süreler içerisinde sona erdirilmemiş ve süre bitiminden sonra aboneler mal veya hizmetten yararlanmış ise satıcı veya sağlayıcı bunlar için bir bedel isteyemez²³⁵.

Satıcı veya sağlayıcı abonelik sözleşmesinin feshedilmesi ile ilgili isteklere ilişkin işlemleri yerine getirmek, gerekli tedbirleri almak ve gerekiyorsa sistem kurarak bu sistemi kesintisiz biçimde açık tutmakla yükümlüdür²³⁶.

Kanaatimizce, tüketicinin haklı nedenle fesih hakkı, her zaman TMK 2. maddesi uyarınca dürüstlük kuralı ve hakkın kötüye kullanılması yasağı çerçevesinde kullanılması gereken bir haktır. Ayrıca fesih beyanının ileriye etkili bir hukuki işlem olması ve bu hakkının TKHK’deki düzenleniş tarzının geriye etkili dönme ile benzer nitelikte olması dikkate alındığında, haklı nedenle fesih hakkının kullanılmasının bir süre ile sınırlandırılması yerinde değildir²³⁷.

4.5. Feshin Hukuki Sonuçları

Abonelik sözleşmesinin fesih yoluyla sona erdirilmesi ile sözleşme ileriye etkili olarak sona erer²³⁸. Fesih beyanının yapılmasıyla, bu beyanın süresinde satıcı veya sağlayıcı tarafından işleme konularak sözleşmenin fesih edilmesi durumunda yapılan fesih işleminin tüketiciciye de bildirilmesi gereklidir. Tüketicinin bilgilendirilmesi hakkı ve sağlayıcının tüketiciciye karşı bilgi verme yükümlülüğü neticesinde yapılan fesih işleminin de tamamlandığına ilişkin bilgi verilmesi zorunludur²³⁹.

Fesih beyanının tüketici tarafından yapılması üzerine satıcı veya sağlayıcının fesih işlemlerini belirli bir sürede tamamlaması gereklidir. Bu durum Yönetmeliğin 24. maddesinde düzenlenmiştir. Madde hükmüne göre, satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin fesih talebini, bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içerisinde yerine getirmekle yükümlüdür. Süreli yayın aboneliklerinde ise yayın periyoduna göre bir düzenleme yapılmıştır. Fesih talebinin, günlük süreli yayınlarda on beş gün, haftalık süreli yayınlarda bir ay, aylık süreli yayınlarda ise üç ay içerisinde yerine getirilmesi gereklidir. Daha uzun süreli yayınlarda ise, bildirimden sonraki ilk yayını takiben fesih bildiri hüküm doğuracaktır.

²³⁴ Kara, s. 1102.

²³⁵ Aslan, s. 605.

²³⁶ Zevkliler/ Özel, s. 369.

²³⁷ Aslan, s. 604.

²³⁸ Çevik, s. 363.

²³⁹ Kara, s. 1102; Aslan, s. 603; Ceylan, s. 112.

Aslan'a göre ise; fesih bildirimini, satıcı veya sağlayıcıya ulaştığı anda hüküm ifade eder. Satıcı veya sağlayıcı fesih bildirimini tarihinden itibaren en son hizmet sunduğu tarih arasında Yönetmelik ile belirlenecek süreler hizmete tekabül eden ücreti mahsup edecek şekilde peşin almış olduğu abonelik ücretinin geri kalan kısmını tüketiciye verecektir²⁴⁰.

Fesih talebi belirtilen süreler içerisinde yerine getirilmiyor ve bu sürelerin bitiminden itibaren abone mal veya hizmetten yararlanmış olsa bile bu mal ve hizmete ilişkin satıcı veya sağlayıcı TKHK'un 52. maddesinin 5. fıkrası uyarınca tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemeyecektir²⁴¹.

Fesih talebinin satıcı veya sağlayıcı tarafından yerine getirilmesine ilişkin bu süreler nisbi emredici nitelikte sayılmaktadır. Bu nedenle abonelik sözleşmesine süre ile ilgili hüküm konularak sürenin kısaltılması mümkündür²⁴².

Yönetmelik 25. maddesinin 1. fıkrasına göre ise satıcı veya sağlayıcı abonelik sözleşmesinin feshedildiği bilgisini yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile aboneye bildirmekle yükümlüdür. Buna göre satıcı veya sağlayıcı, abonenin fesih talebini yerine getirmenin yanı sıra bu talebi yerine getirdiğini bildirmekle de yükümlü kılınmıştır. Ancak bilgilendirmenin yapılmaması sözleşme ilişkisinin sona ermesine engel olmaz. Kanaatimce, abonelik sözleşmelerinde satıcı veya sağlayıcının Yönetmelikte belirtilen süre içerisinde yükümlülüklerini yerine getirmesi veya belirtilen süre içerisinde fesih işlemi yapmaması durumunda bu süreç aşamasında tüketiciye mal veya hizmetin sağlanması tüketiciden değil tamamen satıcı veya sağlayıcıdan kaynaklanmaktadır. Bundan dolayı tüketiciden herhangi bir ücret talep edilemeyeceğine ilişkin verilen karar oldukça yerindedir²⁴³.

Kanun fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden sonra on beş gün içerisinde satıcı veya sağlayıcı tarafından, tüketicinin ödenmiş ücretin geri kalan kısmının kesinti yapılmaksızın iade edilmesi gerektiğini düzenlenmiştir. Satıcı veya sağlayıcı on beş gün içerisinde iade edilecek olan tutarın yanında güvence, teminat, depozito adı altında alınan ücretlerin güncel tutarlarının da kesinti yapılmaksızın iade etmelidir. Bu bedellerin iadesi bakımından önemli olan ayrıntı bedelin abone tarafından, satıcı sağlayıcıya ödenen tutar kadar değil, güncel tutar üzerinden hesaplanacak olmasıdır. Örneğin, tüketicinin 5 yıl önce bir abonelik sözleşmesi yaparken 100 TL' lik güvence bedeli sözleşmenin feshedildiği tarihte 200 TL ise aboneye iade edilmesi gereken tutar 200 TL olacaktır. Bu hüküm ile amaçlanan uzun süreli abonelik sözleşmelerinde abonenin ödediği miktarın enflasyon sebebiyle

²⁴⁰ Aslan, s. 606.

²⁴¹ Tufai, s. 79; Deryal/ Korkmaz, s.191.

²⁴² Çabri, s. 882.

²⁴³ Çabri, s. 883.

gerçekleşen değer kaybının telafi edilmesidir. Bundan dolayı eğer güncel güvence bedelinin, abonelik sözleşmesi kurulurken ödenen bedelden düşük olması durumunda sözleşmenin kurulması sırasında ödenen bedelin iade edilmesi gerekmektedir²⁴⁴.

İlgili yönetmelikteki düzenlemeye göre fesih bildirimının hüküm ifade ettiği ana kadar olan dönemin mal teslimi veya hizmet sağlanmasına ilişkin ödeme bildiriminin, satıcı veya sağlayıcı tarafından aboneye fesih bildiriminin hüküm ifade ettiği andan itibaren gönderilmelidir. Sağlayıcının elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteriyor olması halinde ise bu süre dört aya kadar uzatılabilir²⁴⁵.

Satıcı veya sağlayıcı abonelik sözleşmesinin feshi ile ilgili bildirimlerin kayıt altına alınması veya elektronik ortamda ya da mesafeli şekilde uzaktan iletişim araçları ile yapılacak bildirimler için uygun bir sistem kurmak zorundadır. Satıcı veya sağlayıcı kurduğu sistemin kesintisiz şekilde çalışması için de her türlü önlemi almakla sorumludur. Sistemde oluşan hata veya aksaklıklardan satıcı veya sağlayıcı sorumludur. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Ceza Hükümleri" başlıklı 77. maddesinin ilk fıkrası uyarınca; abonelik sözleşmelerinin düzenlendiği 52. maddede belirtilen yükümlülüklere uymayanlar hakkında aykırılığı tespit edilen işlem veya sözleşme için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanacaktır²⁴⁶.

4.6. Taahhütlü Abonelik Sözleşmeleri

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği elektronik haberleşme alanında uygulanan taahhütlü abonelik sözleşmeleri ile ilgili düzenlemeler getirmiştir. Yönetmeliğin 14. maddesinde "Taahhütlü abonelik sözleşmesinin" tanımı yapılmıştır. Madde hükmüne göre, sözleşmede belirtilen süre kadar sözleşme konusu olan hizmeti almak için taahhüt veren tüketicilere bu taahhütün karşılığında sözleşme konusu mal veya hizmetin bedelinden indirim yapılmasını ya da sözleşme konusu olan malın teslimini veya hizmetin ifası ile birlikte taahhüt konusu malın mülkiyetini veya kullanım hakkını devretmeyi ya da hizmeti ifa ettiği sözleşmelerdir²⁴⁷.

Taahhütlü abonelik sözleşmesinde taraflar sözleşmeye satıcı veya sağlayıcının sözleşme koşullarında değişiklik yapabileceği ile ilgili bir madde hükmü kararlaştırmış olsalar bile bu hüküm geçerli olmayacaktır. Satıcı veya sağlayıcı tüketici aleyhine sözleşme şartlarında kesinlikle değişiklik yapamayacaktır. Satıcı veya sağlayıcı tüketici ile yapmış

²⁴⁴ Kara, s. 1104; Deryal/ Korkmaz, s.191.

²⁴⁵ Aslan, s. 606; Çetiner, s. 108.

²⁴⁶ Aslan, s. 607.

²⁴⁷ Kara, 1097; Aslan, s. 607.

olduğu sözleşmenin yanında taahhütnameyi de yazılı veya kalıcı veri sağlayıcıyla tüketiciye teslim etmelidir. Taahhütnamenin içeriğinde taahhüt konusu mal veya hizmetin nitelikleri, ücreti, taahhüdün geçerlilik süresi, indirim yapılmış olan paketin taahhüt verilmeden önceki fiyatı, aylık indirim tutarı, taahhüdün süresinden önce sonlandırılması halinde tüketicinin geri ödeyeceği tutara ilişkin hesaplama şekli yer almak zorundadır²⁴⁸.

Yönetmeliğin 17. maddesinde taahhütlü aboneliğin sona ermesinin tüketiciye bildirilmesi düzenlenmiştir. Taahhütlü abonelik döneminin sona ermesine bir fatura dönemi kala satıcı veya sağlayıcılar ödeme bildirimi ile tüketiciye bildirmeli ve ayrıca da yazılı veya kalıcı veri sağlayıcıyla da ulaştırmalıdır. Satıcı veya sağlayıcının bir hizmet sağlamasının yanında bir malın kullanım hakkını veya mülkiyetini de tüketiciye devrediyorsa bu devredilen malın ayıbından hizmet sağlayıcısı sorumlu olacaktır²⁴⁹.

Olağan fesih süresi belli olamayan belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmelerinde tüketicinin gerekçe göstermeden sözleşmeyi feshetmesidir. Taahhütlü abonelik sözleşmelerinde sözleşme süresi bir yıldan uzun olsa bile bir yıl dolduktan sonra sözleşme gerekçe gösterilmeksizin feshedilemeyecektir. Bundan dolayı taahhütlü abonelik sözleşmelerinde olağan fesih mümkün değildir.

Taahhütlü aboneliklerde olağanüstü fesih ise abonenin, yerleşim yerinin değişirse ve taahhüt konusu hizmetin yeni yerleşim yerinde aynı şekilde ulaştırılmasının imkânsız hale gelmesi durumunda söz konusu olacaktır. Abone böyle bir durumun varlığı halinde abonelik sözleşmesini feshettiğini taahhütsüz abonelik sözleşmeleri için öngörülen şekilde satıcı veya sağlayıcıya bildirecek, satıcı veya sağlayıcı da belirlenen sürelerde fesih talebinin gereklerini yerine getirecektir. Sözleşmenin feshinin sonuçları da taahhütsüz abonelik sözleşmeleriyle aynı olacaktır. Taahhütlü aboneliklerde önemli olan husus abonenin taahhüt verdiği sürenin bitiminden önce sözleşmeyi feshetmesidir. Yönetmeliğin 16. maddesinde bu husus düzenlenmiştir. Buna göre, taahhütlü aboneliklerde tüketicinin süresinden önce taahhütlü aboneliğini sonlandırması halinde, satıcı veya sağlayıcının talep edeceği bedel sınırlandırılmıştır. Bu ücret, tüketicinin taahhüde son verdiği tarihe kadar kendisine sağlanan indirim, cihaz veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlı kalmak zorundadır. Ancak, tüketiciden taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen bedellerin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının, bu tutardan düşük olması halinde sınır değeri olarak tüketici lehine olan tutarın esas alınması zorunludur²⁵⁰.

²⁴⁸ ASLAN, s. 608.

²⁴⁹ ERDOĞAN, s. 304; ASLAN, s. 608.

²⁵⁰ ÇETİNER, s. 109; ASLAN, s. 609.

Madde hükmünden de anlaşılacağı üzere abonenin taahhüt süresinin bitiminden önce sözleşmeyi feshetmesi durumunda satıcı veya sağlayıcının aboneden talep edeceği bedel hususunda düzenlemeler yapılmıştır. İlk olarak, aboneden talep edilecek bedel, tüketicinin taahhüde son verdiği tarihe kadar aboneye sağlanan toplam indirim aşamayacaktır. Örneğin bir mobil telefon abonelik sözleşmesinde abonenin bir yıl taahhüt vermesi koşuluyla 200 TL' lik tarife bedeli 100 TL' ye düşürülüyorsa ve abone dört ay sonra sözleşmeyi feshederse satıcı veya sağlayıcının aboneden talep edeceği bedel aboneye dört ay boyunca sağlanan indirim tutarı olan 400 TL' den fazla olamayacaktır. Sözleşmeye sözleşmenin feshi halinde 500 TL aboneden talep edilir gibi bir hüküm konulsa da bu 400 TL' yi aştığından geçerli olmayacaktır, istenen bedel 400 TL' yi aşamaz.

Madde hükmündeki ikinci düzenleme ise taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen ve henüz tahsil edilmemiş tutarın, taahhüt sona erene kadar sağlanan toplam indirim tutarından düşük olması durumunda, talep edilebilecek bedelin üst sınırı tüketici lehine olan tutar olacaktır. Yukarıda verdiğim örnekteki şartlar dahilinde abone sözleşmeyi sekizinci ayın sonunda feshederse sözleşmenin feshine kadar geçen süre boyunca aboneye sağlanan indirim 800 TL' dir. Taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen ve henüz tahsil edilmemiş tutar ise dört aylık indirimli tarife bedeli olan 400 TL' dir. Bu durumda satıcı veya sağlayıcının tüketiciden talep edeceği tutar 400 TL' yi aşamayacaktır.

4.7. Usul Hukukuna Dayalı Sonuçlar

Bir hukuki işlemin 6502 sayılı Kanun'da düzenlenmiş olması o hukuki işlemde doğacak olan uyuşmazlığın tüketici mahkemesinde görülmesi için yeterli değildir. Aynı zamanda hukuki işlemin taraflarından birisinin de tüketici olmasının gerekmektedir.

Tüketicilerin karşılaşmış olduğu uyuşmazlıkların çözülmesini sağlamak, kayıpları gidermek ve tüketici mahkemelerinin iş yükünü hafifletmek amacıyla uygulamada Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kurulmuştur. Tüketici Hakem Heyeti kendine kendisine özgü bir mekanizması olan bir arabuluculuk uygulamasıdır. Ülkemizde hakem heyetlerine başvuru sayısı her geçen gün artmaktadır. Bu başvuru yapılan uyuşmazlıkların %94'ü tüketici lehine sonuçlandırılmıştır²⁵¹.

Tüketici Hakem Heyetinin nerelerde kurulacağı hususu ise Bakanlık tarafından belirlenmektedir. 4077 sayılı TKHK ile Tüketici Hakem Heyetleri il merkezlerinde ve yönetmelikle şartları belirtilen ilçe merkezlerinde kurulması zorunludur. Fakat 6502 sayılı TKHK ile Bakanlığın ilçe merkezlerinde Tüketici Hakem Heyeti kurma zorunluluğu

²⁵¹ Deryal/ Korkmaz, s. 223.

kaldırılmıştır. Bakanlık, gerekli görmesi halinde ilçe merkezlerinde THH kurulacaktır. Tüketici Hakem Heyeti kurulmayan ilçelerde tüketicilerin başvuru yapabilecekleri bir merkez kurulacak ve başvurular yönetmelikle belirlenen Tüketici Hakem Heyet'lerine yönlendirilecektir.²⁵².

Tüketici mahkemesine doğrudan başvurulmadığı durumlarda öncelikle zorunlu olarak Tüketici Hakem Heyeti'ne başvurmak gerekir. Tüketici Hakem Heyeti'ne başvuru için parasal sınır her yıl değişmektedir. Eski Kanun döneminde her tüketici uyuşmazlığı için heyete başvurulabiliyordu. Fakat belirli bir sınırın altında kalan uyuşmazlıklara ilişkin verilen kararlar tarafları bağlarken; bu sınırların üstünde kalan kararlar ise tarafları bağlamıyordu. Yeni kanunundaki hükümler ile değeri belirtilen sınırları aşan uyuşmazlıklarda Tüketici Hakem Heyeti'ne başvuru imkanı ortadan kaldırılmıştır. Başvurunun, tek bir uyuşmazlıkla ilgili olması ve uyuşmazlık konusunun bu maddede belirtilen parasal sınırları aşması halinde, Tüketici Hakem Heyetine sınırları aşan kısımdan feragat edilerek başvuru yapılabilir. Parasal sınırları aşan kısım için tekrar tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz. 31 Aralık 2019 tarihi itibariyle bu parasal sınırlar değişmiş, 2020 yılında uygulanacak parasal sınırlar 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68. ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6. maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliği 3. maddesinde düzenlenmiştir.²⁵³.

Tüketici Hakem Heyetine başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılacaktır. Eğer Tüketici Hakem Heyeti yoksa tüketiciler buldukları ilçe kaymakamlığına başvuracaklardır. THH, kendisine yapılan başvuruları kabul etmek zorundadır. Ancak başvuru miktarı Kanun'da belirtilen sınırların üzerindeyse hakem heyetinin başvuruyu görevsizlik nedeniyle reddedecektir. Tüketici hakem heyeti uyuşmazlığa ilişkin incelemeyi raportör tarafından hazırlanan rapor ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapar. Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular en geç altı ay içinde karara bağlanır. Tüketici Hakem Heyeti'nin vermiş

²⁵² Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği, Resmi Gazete Tarihi: 27.11.2014, Sayı: 29188.

²⁵³ 2020 yılı için Tüketici Hakem Heyetlerine yapılacak başvuru için parasal sınır, a) 6.920 Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetleri,

b) Büyükşehir statüsünde olan illerde 6.920 Türk Lirası ile 10.390 Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,

c) Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 10.390 Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,

ç) Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 6.920 Türk Lirası ile 10.390 Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri görevlidir.

olduğu kararlar genel olarak tarafları bağlayıcıdır. Ancak heyetin kararlarına karşı bağlı olduğu tüketici mahkemesine 15 içinde itiraz hakkı da bulunmaktadır²⁵⁴.

Tüketicilere ilişkin uyuşmazlıklarda görevli mahkeme tüketici mahkemesidir. Tüketici mahkemeleri özel mahkeme statüsünde kurulmuştur. Tüketici mahkemelerinde taraflar her türlü harç ve resimde muaftır. Yargılama usulü ise basit yargılama usulüdür. Hukuk yargılamalarında yazılı ve basit yargılama usulü olmak üzere iki tür usul bulunmaktadır. Basit yargılama usulü hızlı, kolay çözümlenmesi gereken uyuşmazlıklar bakımından uygulanmaktadır. Tarafların dilekçe aşamaları daha kısa tutularak bir an önce çözümü sağlamak amaçlanmaktadır²⁵⁵.

Yargıtay yeni tarihli bir kararında asliye hukuk mahkemesi ile tüketici mahkemesindeki uyuşmazlığın çözümü noktasında ilk olarak taraflar arasında abonelik sözleşmesinin varlığını aramıştır. Somut olayda öncelikle tüketici mahkemesi görevsizlik kararı vermiş, sonrasında ise asliye hukuk mahkemesi görevsizlik kararı vermiştir. Tüketici uyuşmazlıkları ve aboneliklerine ilişkin davalar tüketici mahkemesinin görev alanına girmektedir. Ancak olayda Yargıtay'ın da kararı bu yöndedir, taraflar arasında bir abonelik sözleşmesi yapılmamıştır. Dolayısıyla tüketici mahkemesinin görev alanına girmeyen bir uyuşmazlık söz konusudur²⁵⁶.

Tüketici mahkemelerinde genel yetki kuralı olan davalının yerleşim yeri mahkemesinin yetkili olduğu kuralı uygulanmaktadır. Bunun dışında ise tüketicinin yerleşim yeri (davacının) da özel yetki kuralı gereğince yetkili olmaktadır. Burada tüketici ile taraf arasında yetki sözleşmesi de yapılabilir. Ancak tarafların tacir ya da tüzel kişi olması yetki sözleşmesi bakımından bir şarttır. Yetki sözleşmesi yapılmış ise tarafların belirlediği yer mahkemesi de yetkili olacaktır²⁵⁷.

Tarafların cevaba cevap ve ikinci cevap dilekçesi vermeleri mümkün değildir. Taraflar dilekçeler aşamasında her türlü delili sunmak zorundadır. İddianın genişletilmesi ve değiştirilmesi yasağı cevap dilekçesinin mahkemeye verilmesi ile başlayacaktır. Duruşma anında hakim, tarafları sulhe teşvik eder. Fakat taraflar sulh olmaz ise bu durumu tutanağa geçirir ve tahkikata bu şekilde devam eder. Tahkikat sonuçlandıktan sonra karar taraflara tefhim edilir ve ek beyan süresi verilmez²⁵⁸.

²⁵⁴ Kırmızı, M. (2011). Görev ve Yetki, Birinci Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, s. 615; Deryal/ Korkmaz, s. 226-229.

²⁵⁵ Kırmızı, s. 303-305; Deryal/ Korkmaz, s. 234-235.

²⁵⁶ Yargıtay 20. HD. KT: 17.09.2019, E. 3372, K. 4854, <https://www.sinerjimevzuat.com.tr>, E.T.: 08.01.2020.

²⁵⁷ Kırmızı, s. 676; Zevkliler/ Özel, s. 493-494.

²⁵⁸ Kırmızı, s. 613; Deryal/ Korkmaz, s. 235.

Yine tüketici mahkemesi kararlarına karşı istinaf sınırını taşımak kaydıyla Bölge Adliye Mahkemesine başvuru yapılabilir. Bir diğer kanun yolu ise Yargıtay'a temyiz yoluyla başvuru yapılmasıdır. İlk derece mahkemesinin vermiş olduğu kararlara karşı tüketiciler, bu kanun yollarına başvuru hakkına sahiptir²⁵⁹.

Yargıtay yeni tarihli bir kararında Türk Telekom hattına ait bir abonelik sebebiyle abonenin kimlik fotokopisini bıraktığını ve hakkında bilgisi dahilinde olmadan doğalgaz aboneliği yapılması sebebiyle dava açıldığını belirtmiştir. Somut olayda abonenin iradesi yalnızca telefon hattı açılmasına yönelik olduğu ve imzasının sadece bu amaca yönelik olduğu için davayı haklı bularak ilk derece mahkemesinin kararını bozmuştur²⁶⁰.

Kanaatimiz ise Tüketici Hakem Heyeti'ne başvuru yolu her ne kadar mahkemelerin iş yükünü azaltmak amacını taşısa da tüketiciler aleyhine sonuç doğurabilmektedir. Tüketicinin korunması gereği gerek ilgili kanununun isminde gerekse öğretide de kabul gören bir durumdur. Tüketici Hakem Heyeti'ne başvuru yapan tüketicinin istediği sonuca ulaşamaması ve sonrasında itiraz sürecine başvurması hem zaman kaybına hem de psikolojik olarak daha fazla yorulmasına neden olabilecektir. Bu nedenle Tüketici Hakem Heyeti'ne başvuru zorunlu sayılmamalı, tüm tüketiciler bakımından parasal sınıra dayalı olmayacak şekilde dava açma hakkı mevcut olmalıdır.

²⁵⁹ Zevkliler/ Özel, s. 490-491.

²⁶⁰ Yargıtay 15. Ceza Dairesi, K.T: 30.09.2019, E. 27753, K. 9136, <https://www.sinerjimevzuat.com.tr>, E.T:08.01.2020.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ

Abonelik sözleşmelerinin günlük hayatımızda kullanım alanının gün geçtikçe artmasından dolayı bu alanda karşılaşılan sorunların varlığı da buna paralel olarak artış göstermektedir. Bunun sonucunda tüketicinin maksimum düzeyde korunması hedef alınarak kanun reformuna gidilmiş ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (6502) ile daha önceki kanunlardaki açıkların doldurulması sağlanmıştır.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile önemli yenilikler yapılmıştır. Örneğin, Tüketici Hukuku alanında olmayan eser sözleşmesi, taşıma sözleşmesi, sigorta sözleşmesi ve vekâlet sözleşmesi, tüketici işlemi olarak kabul edildiğinden bu işlem kavramının kapsamını genişletmiştir. 4077 sayılı Kanun'da olmayan fakat 6502 sayılı Kanun'un 44. Maddesinde düzenlenen konutun teslim tarihinin sözleşme tarihinden itibaren 36 ayı geçemeyeceği hükme bağlanmıştır.

Ekonomik ve sosyal hayattaki ihtiyaçlar ve teknolojiye gelişmeler sonucunda, kanundaki düzenlemeler yetersiz olmuştur. Sorunların çözüme kavuşturulması amacıyla Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 52. maddesi ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği kapsamlı düzenlemeler içermektedir. Yeni kanun ile abonelik sözleşmeleri kavramı genişletilmiştir. Buna göre, “Abonelik sözleşmesi, tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmelerdir”. Abonelik sözleşmeleri iki tarafa da borç yükleyen sözleşme özelliğine sahiptir. Tüketicinin sözleşmeden kaynaklanan edimi ücret ödeme borcunu yerine getirmesi, satıcının edimi ise hizmet sunumunu sürekli veya düzenli aralıklarla gerçekleştirecek olmasıdır. Ayrıca TKHK hükümlerinin uygulanacağı bir abonelik sözleşmesinden bahsedebilmemiz için abonenin tüketici olması ve abonelik sözleşmesinin tüketici işlemi olarak değerlendirilebilecek nitelikte olması gereklidir. Başka Kanunun da uygulama alanına giren bir abonelik sözleşmesi söz konusu olursa burada uygulanacak kanun hükmü abonenin lehine olan olacaktır. TKHK'nın amacı abonenin çıkarlarını gözetmek ve onun menfaatlerini korumaktır. Abonelik sözleşmelerinde aboneler sözleşmenin her aşamasında korunmalıdır. Böyle bir durumda da her zaman abonenin menfaati gözetilecektir.

Diğer sözleşme türlerinde olduğu gibi abonelik sözleşmeleri de satıcının ve abonenin karşılıklı ve uygun irade beyanları ile kurulacaktır. Fakat sözleşmenin kurulması Kanunda ve Yönetmelikte şekil şartına bağlanmıştır. 6502 sayılı TKHK ile getirilen şekil şartı, abonelik

sözleşmesinin bir örneğinin kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile aboneye teslim edilmesi zorunluluğudur.

Yeni düzenlemeyle birlikte sözleşmenin tarafları için hak ve yükümlülükler getirilmiştir. Sözleşmenin bir örneğinin aboneye teslim edilmesi, belirli süreli aboneliklerde sözleşmenin süresinin uzatılmasının sadece tüketicinin istemi ve onayıyla mümkün olabilmesi, satıcı veya sağlayıcının sözleşmenin feshi ile ilgili taleplere ilişkin işlemler için kesintisiz bir sistemi açık tutması yükümlülüğü hükme bağlanmıştır. Abonelik sözleşmeleri standart sözleşmeler olduğu ve satıcı veya sağlayıcı tarafından tek taraflı olarak düzenlenerek aboneye ulaştırıldığı için satıcı veya sağlayıcının, tüketicinin bilgilendirilme hakkı kapsamında aboneye sözleşmeden doğacak olan yükümlülükleri açıklanması gereklidir. Yönetmelikte ise abonelik sözleşmesinde bulunması gerekli olan unsurlar belirtilmiştir. Bu zorunlu unsurlar sözleşmenin konusuna göre belirlenecektir. Bu zorunlu unsurlar ile amaçlanan abonenin hak ve yükümlülüklerine ilişkin bilgi sahibi olmasıdır. Zorunlu unsurların sözleşmede eksik olması halinde, bu eksikliklerin giderilmesi sorumluluğu satıcı veya sağlayıcıya aittir. Satıcı veya sağlayıcı eksiklikleri gidermezse abonenin sözleşmeyi feshetme hakkı doğacaktır.

6502 sayılı TKHK abonelik sözleşmelerinin fesih hükümleri ile ilgili abone lehine düzenlemeler getirmiş ve fesih hallerini kapsamlı olarak ele almıştır. Bir yıldan uzun süreli belirli süreli abonelik sözleşmelerinde bir yıldan sonra sözleşmenin cezai şart, tazminat veya benzeri bir bedel ödemeksizin feshedebileceği düzenlenmiştir. Abonelerin abonelik sözleşmeleriyle bağlı kalma süresi bir yıl ile sınırlandırılmıştır. Süresi bir yıldan kısa olan belirli süreli abonelik sözleşmelerde ise satıcı veya sağlayıcı sözleşme şartlarında tek taraflı olarak bir değişiklik yaparsa abone sözleşmeyi feshedebilir. Bu düzenlemelerle birlikte abonelerin sözleşme ilişkisini sona erdirebilmeleri kolaylaştırılmıştır. Abonenin fesih talebi satıcı veya sağlayıcıya ulaştığı anda hüküm ifade edecektir. Satıcı veya sağlayıcı abonenin fesih bildiriminin gereği olan yükümlülüklerini kanunda belirlenen sürelerin bitmesinden itibaren abone hizmetten faydalanmış olsa bile satıcı aboneden hiçbir ücret talep edemeyecektir.

Tüketici Hakem Heyetleri tüketicilerin karşılaştıkları uyuşmazlıkların çözülmesi ve tüketici mahkemelerinin yükünü azaltmak amacıyla kurulmuştur. Tüketicinin uyuşmazlığın çözümü için Tüketici Hakem Heyeti ile tüketici mahkemelerinden hangisine başvurabileceğiyle ilgili en önemli husus parasal sınırdır. Parasal sınır her yıl tebliğ ile değiştirilmektedir. Belirlenen sınırların üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici mahkemelerine başvuru yapılacaktır. Tüketici Hakem Heyeti'nin vermiş olduğu kararlar uyuşmazlığın

tarafları için bağlayıcıdır. Ancak uyuşmazlığın tarafları Tüketici Hakem Heyeti'nin kararlarına karşı itiraz etme tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde itirazda bulunabilir. Bu itiraz taraflara kararın tebliğ edilmesinden itibaren on beş gün içinde yapılacaktır.

Tüketicilere ilişkin uyuşmazlıklarda görevli mahkeme tüketici mahkemesidir. Yargılama usulü basit yargılama usulüdür. Basit yargılama usulü uyuşmazlığın kolay ve hızlı olarak çözümlenmesi gereken uyuşmazlıklar bakımından uygulanmaktadır. Tarafların dilekçe aşamaları daha kısa tutularak bir an önce çözümü sağlamak amaçlanmaktadır.

Tüketici mahkemelerinde genel yetki kuralı geçerlidir. Buna göre, davalının yerleşim yeri mahkemesin yetkili olacaktır. Ayrıca tüketicinin yerleşim yeri (davacının) da özel yetki kuralı gereğince yetkili olabilmektedir. Uyuşmazlığın tarafları isterlerse yetki sözleşmesi yaparak başka bir yer mahkemesini yetkili mahkeme olarak düzenleyebilir. Tüketici mahkemesi kararlarına karşı taraflar istinaf ve temyiz kanun yollarına başvuru yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Açıkgöz, O. (2013). *Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinde Genel İşlem Koşulları*, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.
- Akbulut, P. E. (2016). *Borçlar Hukukunda Kesin Hükümsüzlük Yaptırımının Amaca Uygun Sınırlama Yöntemi ile Daraltılması*, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.
- Akıpek Öcal, Ş. (2016). “Tanımlar”, *Milli Şerh-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*, İstanbul: Aristo Yayıncılık, s. 40-59. (Şerh)
- Altaş, H. (2009). “Telekomünikasyon Alanındaki Abonelik Sözleşmeleri”, Prof. Dr. Ali Naim İnan’a Armağan, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2009, s.157-167.
- Antalya, O. G. (2014). *6098 Sayılı Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, cilt 1, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Aral, F. (2000). *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri*, 3. Baskı, Ankara.
- Aslan, Y. (2015). *Tüketici Hukuku*, 5. Baskı, Bursa: Ekin Yayınevi.
- Aydoğdu, M. (2015). *Tüketici Hukuku Dersleri*, 1. Baskı, Ankara: Adalet Yayınevi.
- Aydoğdu, M. (2013). “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım Ve Bu Konudaki Önerilerimiz”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 15(2), 1-62. (Yeniliklere Genel Bakış)
- Aydoğdu, M. ve Kahveci, N. (2014). *Türk Borçlar Hukuk Özel Borç İlişkileri Sözleşmeler Hukuku*, 2. Bası, Ankara: Adalet Yayınevi.
- Ayrancı, H. (2003). “Sözleşme Kurma Zorunluluğu”, *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 52(3), 229-252.
- Ayrancı, H. (2010). *Enerji Sözleşmeleri*, 1. Baskı, Ankara: Yetkin Yayınları.
- Akıpek, Ş. (1999). *Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi*, Ankara.
- Bahtiyar, M. (1996). "Genel İşlem Koşullarına Karşı Tüketicilerin Korunması", *Yargıtay Dergisi*, Ocak- Nisan, Ankara, s. 77-78

- Bahtiyar, M. ve Biçer, L. (2016). “Adi İş / Ticari İş / Tüketici İşlemi Ayrımı Ve Bu Ayrımın Önemi”, *Marmara Üniversitesi Hukuku Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi Cevdet Yavuz’a Armağan Özel Sayısı*, 22(3), 395-436.
- Bellican, C. (2017). “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Bilgilendirme Yükümlülüğünün Değerlendirilmesi”, *İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 16(2).
- Bozgeyik, H. (2009). *Telefonda Sabit Ücret Uygulaması ve Yargı Kararlarının Değerlendirilmesi*, Prof. Dr. Hüseyin Hatemi’ye Armağan, I. Cilt, İstanbul: Vedat Kitapçılık.
- Ceylan, E. (2016). *Abonelik Sözleşmeleri Milli Şerh- 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*, İstanbul: Aristo Yayıncılık.
- Ceylan, E. (2015). *6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Getirdiği Düzenlemeler*, İstanbul: Leges Yayıncılık.
- Çabri, S. (2016). *Tüketici Korunması Hakkında Kanun Şerhi*, 1. Baskı, Ankara, Adalet Yayın.
- Çetiner, B. (2017). *Elektronik Haberleşme Abonelik Sözleşmesinin Sona Ermesi*, Telekomünikasyon Hukuku, İstanbul: Filiz Kitabevi.
- Deryal, Y. ve Korkmaz, Y. (2015). *Yeni Tüketici Hukuku Ders Kitabı*, 3. Baskı, Ankara: Seçkin Yayınları.
- Engin, B. İ. (2010). “Türk Hukukunda Tüketicinin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması”, Banka ve Tüketici Hukuku Sorunları Sempozyumu, İstanbul: On İki Levha Yayınları.
- Erdoğan, K. (2018). Taahhütlü Abonelik Sözleşmesinin Sona Ermesi ve Sonuçları, *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 26(3), 271-330.
- Ertaş, Ş. (2014). “Yeni Tüketiciyi Koruma Kanunda Abonman Sözleşmeleri”, *Terazi Hukuk Dergisi*, 9(99), 104-106.
- Eren, F. (2015). *6098 Sayılı Türk Borçlar Kanununa Göre Hazırlanmış Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 18. Baskı, Ankara: Yetkin Yayınları.
- Eren, F. (2015). *Borçlar Hukuku Özel Hükümler*, 2. Baskı, Ankara: Yetkin Yayınları.
- Eren, F. (2008). “İsimsiz Sözleşmelere İlişkin Bazı Sorunlar”, Prof. Dr. Turgut Akıntürk’e Armağan, Ankara: Beta Yayınevi, s.85-111. (İsimsiz Sözleşmeler)

- Ergin, E. (2018). “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Abonelik Sözleşmeleri”, Bahçeşehir Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Güçlüer, T. (2018). “Elektronik Haberleşme Sektöründe Abonelik Sözleşmeleri”, Bahçeşehir Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Günday, M. (2005). *İdare Hukuku*, 11. Baskı, Ankara: İmaj Yayıncılık.
- Gümüş, M. A. (2014). *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*, İstanbul: Vedat Kitapçılık. (Şerh)
- Gümüş, M. A. (2017). *Borçlar Hukuku Özel Hükümler Kısa Ders Kitabı*, İstanbul: Filiz Kitabevi. (Borçlar Özel)
- Havutçu, A. (2003). *Tüketicinin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması*, İzmir: Güncel Yayınevi.
- İnceoğlu, M. (2016). “Telekomünikasyon Sektöründe Abonelik Sözleşmeleri”, Sektörel Bazda Tüketici Uygulamaları 2015-2016, İstanbul: Bilge Yayınevi.
- Kadıoğlu, K. (2004). “4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da 4822 Sayılı Kanun’la Yapılan Değişiklikler Hakkında İnceleme”, *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, 55, 295-325.
- Kalkan, A. (2018). *Tüketici Hukukunda Ayıplı Maldan Doğan Sorumluluk*, 1. Baskı, Ankara: Adalet Yayınevi.
- Kara, İ. (2015). *Tüketici Hukuku*, Ankara: Engin Yayınevi.
- Kılıçoğlu, A. (1985). “Fiili Sözleşme İlişkileri”, *Ankara Barosu Dergisi*, 5-6, 738-752.
- Kırmızı, M. (2011). *Görev ve Yetki*, Birinci Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Koca, G. (2004). “Tüketicinin Korunması Açısından Abonelik Sözleşmeleri, Yüksek Lisans Tezi”, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Kuntalp, E. (1986). *Ard Arda Teslimli Satım Akdi*, Ankara: Sevinç Matbaası.
- Kuntalp, E. (2013). *Karışık Muhtevalı Akit (Karma Sözleşme)*, 2. Bası, Banka Ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Ankara.
- Kocayusufpaşaoğlu, N. (2008). *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, İstanbul: Filiz Kitabevi.
- Nomer, H. N. (2018). *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 16. Baskı, İstanbul: Beta Yayınevi.

- Oğuzman, M. K. ve Öz, M. T. (2014). *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 12. Baskı, İstanbul: Vedat Kitapçılık.
- Oğuzman, K. ve Öz, M. T. (2018). *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 16. Baskı, İstanbul: Vedat Kitapçılık.
- Oğuzman, M. K. ve Barlas, N. (2018). *Medeni Hukuk*, 20. Bası, İstanbul: Vedat Kitapçılık.
- Ozanoğlu, H. (1999). *Tüketicinin Korunması Açısından Taksitle Satım Sözleşmesi*, Ankara: Türkiye İş Bankası Vakfı.
- Öktem Çevik, S. (2008). *Mobil Telefon Abonelik Sözleşmesi*, İstanbul: Beta Basım.(Mobil Telefon)
- Öktem Çevik, S. (2015). “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Abonelik Sözleşmesi”, Yeni Tüketici Hukuku Konferansı, İstanbul: On İki Levha Yayınları.
- Öktem Çevik, S. (2016), “Elektronik Haberleşme Sektöründe Abonelik Sözleşmeleri”, Tüketici Hukuku Konferansı, Ankara: Yetkin Hukuk Yayınları.
- Özel, Ç. (2014). *Tüketicinin Korunması Hukuku*, 2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Özel, Ç. ve Keleş, A. (2017). “Elektrik Abonelik Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması”, Sektörel Bazda Tüketici Hukuk ve Uygulaması 2016-2017, Aristo Yayıncılık.
- Petek, H. (2017). “Otopark Sözleşmesi”, Prof. Dr. Şeref Ertaş’a Armağan, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 19(Özel Sayı).
- Seliçi, Ö. (1976). *Borçlar Kanuna Göre Sözleşmeden Doğan Sürekli Borç İlişkilerinin Sona Ermesi*, İstanbul: Fakülteler Matbaası.
- Serozan, R. (2007). *Sözleşmeden Dönme*, İstanbul: Vedat Kitapçılık. (Dönme)
- Serozan, R., Baysal, B. ve Sanlı, K. C. (2018). *Borçlar Hukuku Özel Bölüm*, 3. Baskı, İstanbul: On İki Levha Yayınevi.(Borçlar Özel)
- Serozan, Rona (1996). *Tüketiciyi Koruma Yasasının Sözleşme Hukuku Alanındaki Düzenlemesinin Eleştirisi*, İstanbul.
- Sulhi Tekinay, S., Akman, G. S., Burcuoğlu, H. ve Altop, A. (1993). *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, İstanbul: Filiz Kitabevi.
- Tandoğan, H. (2008). *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri*, C.1, İstanbul: Vedat Kitapçılık.

- Tandoğan, H. (1977). *Tüketicilerin Korunması Ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açıdan Sınırlandırılması*, Ankara: Sevinç Matbaası.
- Tufai, N. (2017). ‘‘6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Abonelik Sözleşmeleri’’, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi, İstanbul.
- Ulaş, S. K. (2000). ‘‘Avrupa Topluluk Hukukunda Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması’’, Prof. Dr. Kemal OĞUZMAN’a Armağan, İstanbul.
- Ulusal, M. (2016). *Açıklamalı-İçtihatlı Tüketici Hukuku*, 1. Baskı, Bilge Yayınevi: Ankara.
- Yavuz, C. (2012). *Borçlar Hukuku Dersleri*, Özel Hükümler, İstanbul.
- Yavuz, C., Acar, F. ve Özen, B. (2016). *Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler)*, 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu’na Göre Güncellenmiş Ve Yenilenmiş 14. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
- Yasin, M. (2015). ‘‘Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un İkincil Düzenlemelerinde Sektörel Regülasyonların Dikkate Alınması’’ Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2014-2015, Ankara: Bilge Yayınevi.
- Yıldız, M. G. (2012). *Son Kullanıcıyla Akdedilen Elektronik Haberleşme Hizmeti Sözleşmesi*, İstanbul: 12 Levha Yayıncılık.
- Zevkliler, A. ve Gökyayla, E. (2017). *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri*, 17. Bası, Ankara: Turhan Kitabevi.
- Zevkliler, A. ve Özel, Ç. (2016). *Tüketicinin Korunması Hukuku*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zevkliler, A. ve Aydoğdu, M. (2004). *Tüketicinin Korunması Hukuku*, 3. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Kararlar için: <https://www.sinerjimevzuat.com.tr/>.

<https://www.jurix.com.tr/>.

<https://dergipark.org.tr/tr/>.