

**TC.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI**

GARANTİ BELGELERİ

AHMET ALPASLAN GÖÇER

DOKTORA TEZİ

TEZ DANIŞMANI

PROF. DR. MEHMET AYAN

KONYA - 2013

BİLİMSEL ETİK SAYFASI

Bu tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadar ki bütün süreçlerde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Ahmet Alparslan GÖÇER



T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



DOKTORA TEZİ KABUL FORMU

Öğrencinin	Adı Soyadı	Ahmet Alpaslan GÖÇER		
	Numarası	064133001007		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	ÖZEL HUKUK		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input type="checkbox"/>	Doktora	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tez Danışmanı	Prof. Dr. Mehmet AYAN		
Tezin Adı		GARANTİ BELGELERİ		

Yukarıda adı geçen öğrenci tarafından hazırlanan GARANTİ BELGELERİ başlıklı bu çalışma 15.../...07.../...2013 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunarak, jürimiz tarafından doktora tezi olarak kabul edilmiştir.

Ünvanı, Adı Soyadı	Danışman ve Üyeler	İmza
Prof. Dr. Mehmet AYAN	Danışman	
Prof. Dr. Ömer ULUKAPI	Üye	
Prof. Dr. Mustafa AVCI	Üye	
Doç. Dr. İbrahim ARSLAN	Üye	
Prof. Dr. Süleyman YALMAN	Üye	

ÖZET

Garanti belgelerine ait düzenlemeler pazarlama stratejilerinin önemli bir faktörüdür. Ayrıca garantiler alıcı ve üretici arasındaki uyuşmazlıkların çözümünde de önemli bir fonksiyon icra ederler.

Garanti belgeleri içerisinde tüketici ürün garanti belgeleri en yaygın olanlarıdır fakat içeriğinin tespitinin nasıl yapılacağı veya ürün dayanıklılığı ve güvenliği ile olan bağlantısı hakkında çok az şey bilinmektedir.

Garanti belgelerinin türleri de inceleme konumuzu teşkil etmektedir. En önemlileri ihtiyarî ve zorunlu garanti belgeleridir. Bu iki garanti türündeki ayırım çizgisi hukukun ürünler için garanti belgesi düzenlenmesini gerekli görüp görmediği üzerindedir.

Garanti belgelerinin başka bir önemli rolü de tüketicilere yetkili servis sunumunu getirmesidir. Tüketici garanti belgeleri tüketicilere ürünler hakkında çeşitli ve kapsamlı seçimlik hakların yanında yetkili servis talep etme hakkı da sunmaktadır. Fakat tüketiciler yetkili servislerden elde ettikleri hizmetin kalitesinden bazen memnun kalmamaktadırlar. Şikayetler genellikle geç teslim, personelin yavaş ve ilgisiz hareketi, düşük performans ve gereksiz komplike prosedürler üzerinedir. Bu şikayetlere karşılık servisler de kazanç elde etmenin, yetenekli ve istekli işçi bulmanın ve tüketiciyi memnun etmenin ne kadar zor olduğundan şikayet etmektedirler. Tüketicilerin vakit kaybına uğramaması için, yetkili servislerin tüketicilere olan yükümlülüklerini ne kadar süre içerisinde yerine getirmesi gerektiği hakkında yasal düzenlemeler vardır. Garanti belgesinde vaad edilen garantilerden birinin şartları oluşmuşsa, normal prosedür alıcının satıcı veya yetkili servisle iletişime geçip onlardan problemin çözümünü talep etmesi şeklinde işlemektedir.

ABSTRACT

Terms of warranty certificates are generally an important factor of marketing strategy. Also warranties play an important function in the resolution of disaccords that may appear between buyer and manufacturer.

Consumer product warranty certificates are our most expansive, but little is known about what determines their content or how they connected with reliability and durability of goods.

Furthermore we are interested in species of warranty certificates. Most important ones are voluntary and mandatory warranty certificates. The division line is very explicit and depends on whether or not the law requires the creation of a warranty certificate for products.

Another significant function of warranty certificates is to afford authorized services to consumers. Consumer warranty certificates afford consumers with a comprehensive set of rights for the products and authorized services they acquire. But consumers are not always pleased with the quality and value of these services they receive. People complain about late deliveries, rude or heavy-handed personnel, poor performance, and needlessly complicated procedures. Many providers complain about how difficult it is to make a profit, how hard it is to find skilled and motivated employees, or how difficult it has become to please consumers. In clauses there are limits as to how long customers are willing to be kept waiting and service must be delivered fast enough so that customers do not waste time receiving service. If there is a breach of any warranty in the warranty certificate, the normal procedure is for the buyer to contact the seller or authorized services and ask them to fix the problem

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİK SAYFASI.....	I
DOKTORA TEZİ KABUL FORMU.....	II
TÜRKÇE ÖZET.....	III
ABSTRACT.....	IV
İÇİNDEKİLER.....	V
KISALTMALAR.....	XI
ÖNSÖZ.....	XIII
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

GENEL OLARAK GARANTİ BELGELERİ

§ 1. GARANTİ, GARANTİ BELGESİ KAVRAMLARI VE GARANTİ BELGESİ KAVRAMININ TARİHİ GELİŞİMİ.....	4
I. GARANTİ KAVRAMI.....	4
II. GARANTİ BELGESİ KAVRAMI.....	8
A. GENEL OLARAK.....	8
B. TANIM.....	9
C. AMAÇ.....	10
1. Genel Olarak.....	10
2. Garanti Veren Yönünden.....	11
3. Garanti Alan Yönünden.....	13
4. Amacın Eleştirisi.....	15
III. GARANTİ BELGESİ KAVRAMININ TARİHİ GELİŞİMİ.....	17
A. GENEL OLARAK.....	17
B. ROMA HUKUKU.....	18
C. COMMON LAW (ANGLO SAKSON HUKUKU).....	22
D. AVRUPA BİRLİĞİ HUKUKU.....	28
1. 1999/44 Sayılı Direktifin Etkisi.....	31
a) Genel olarak.....	31

b) 99/44 Sayılı Direktifin İlgili Maddeleri.....	36
2. Alman Hukuku.....	38
3. İngiliz Hukuku.....	40
4. Fransız Hukuku.....	44
E. TÜRK HUKUKU	46
1. İslâmiyetin Etkisi.....	46
2. Cumhuriyetin Etkisi.....	49
3. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun Etkisi.....	55
§ 2. GARANTİ BELGELERİNİN HUKUKÎ NİTELİĞİ, GARANTİ BELGELERİNDEN DOĞAN SORUMLULUĞUN ÇEŞİDİ, GARANTİ BELGELERİNİN KONUSU VE KAPSAMI.....	57
I. GARANTİ BELGELERİNİN HUKUKÎ NİTELİĞİ.....	57
A. GENEL OLARAK.....	57
B. GARANTİ VERENİN BORCUNUN FER'Î BİR BORÇ OLMASI.....	59
C. SÖZLEŞME ÖZGÜRLÜĞÜ İLKESİNİN EGEMENLİĞİ.....	60
D. SÖZLEŞME VASFI.....	63
E. ÜÇÜNCÜ KİŞİNİN EDİMİNİ TAAHHÜT VASFI.....	67
II. GARANTİ BELGELERİNDEN DOĞAN SORUMLULUĞUN ÇEŞİDİ.....	69
A. GENEL OLARAK.....	69
B. KUSURSUZ SORUMLULUK İLKESİNİN KABULÜNÜN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	72
C. KUSUR SORUMLULUĞU İLKESİNİN KABULÜNÜN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	74
III. GARANTİ BELGELERİNİN KONUSU.....	76
A. GENEL OLARAK.....	76
B. MAL VEYA ÜRÜN KAVRAMI.....	77
C. BİLGİSAYAR PROGRAMLARI	83
D. CANLI HAYVAN VE BİTKİLER	85

E.	ENDÜSTRİYEL İŞLEME TÂBİ TUTULMUŞ GIDALAR	88
F.	TAŞINMAZ MALLAR	89
G.	TIBBÎ VEYA ESTETİK MÜDAHALE İLE İNSAN VÜCUDUNA YERLEŞTİRİLEN ŞEYLER	95
IV.	GARANTİ BELGELERİNİN KAPSAMI.....	102
A.	SÖZLEŞME AÇISINDAN KAPSAM.....	102
	1. ASIL SÖZLEŞMENİN TÜRÜNÜN ETKİSİ.....	104
	2. ÜRÜNÜN İKİNCİ EL OLMASININ ETKİSİ.....	106
B.	ZARARIN NİTELİĞİ AÇISINDAN KAPSAM.....	109

İKİNCİ BÖLÜM

GARANTİ BELGELERİNİN ÇEŞİTLERİ

§ 3.	GENEL OLARAK.....	112
§ 4.	GARANTİ BELGELERİNİN GARANTİ VEREN KİŞİLERE GÖRE ÇEŞİTLERİ.....	113
I.	SATICI GARANTİ BELGELERİ.....	113
A.	GENEL OLARAK.....	113
B.	SATICI GARANTİ TAAHHÜDÜ İLE SATICI GARANTİ BELGESİNİN KARŞILAŞTIRILMASI.....	116
II.	ÜRETİCİ GARANTİ BELGELERİ.....	117
A.	ÜRETİCİ KAVRAMI.....	117
B.	ÜRETİCİ KAVRAMI DIŞINDA KALAN KİŞİLER.....	119
	1. Üretici Firmadan İş Alanlar.....	119
	2. Üretim Sürecinde Sadece Soyut İşlem Yapanlar.....	120
C.	ÜRETİCİ GARANTİ BELGESİ KAVRAMI VE KAPSAMI.....	121
III.	BİRLİK GARANTİ BELGELERİ.....	124
IV.	İTHALATÇI GARANTİ BELGELERİ.....	125
§ 5.	GARANTİ BELGELERİNİN ASIL SÖZLEŞMEYE GÖRE ÇEŞİTLERİ.....	128

I.	GENEL OLARAK.....	128
II.	TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİ.....	131
	A. TÜKETİCİ VE TÜKETİCİ SÖZLEŞMESİ KAVRAMLARI	131
	B. TÜKETİCİ GARANTİ BELGELERİNİN VASIFLARI.....	137
	C. TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDAKİ KANUN TASARI TASLAĞINA GÖRE TÜKETİCİ GARANTİ BELGELERİ HAKKINDAKİ DÜZENLEMELER.....	138
III.	ÂDİ SÖZLEŞMELER.....	141
	A. GÖZDEN GEÇİRME VE BİLDİRİM KÜLFETİ.....	147
	1. Külfet Kavramı.....	147
	2. Gözden Geçirme ve Bildirim Külfetinin Etkisi.....	148
IV.	TİCARÎ SÖZLEŞMELER.....	153
§ 6.	GARANTİ BELGELERİNİN DÜZENLENMESİNİN ZORUNLU OLUP OLMAMASINA GÖRE ÇEŞİTLERİ.....	164
I.	ZORUNLU GARANTİ BELGELERİ.....	164
	A. SANAYİ ÜRÜNÜ KAVRAMI.....	165
	B. ZORUNLU GARANTİ BELGESİ VERMEMENİN SONUÇLARI.....	166
	C. ZORUNLU GARANTİ BELGESİ HAKKINDAKİ DÜZENLEMENİN DEĞERLENDİRİLMESİ	168
II.	İHTİYARÎ GARANTİ BELGELERİ.	170
§ 7.	GARANTİ BELGELERİNİN FARKLI ÖZELLİKLERİNE GÖRE DİĞER ÇEŞİTLERİ.....	172
I.	SÜRESİ UZATILMIŞ VE/VEYA KAPSAMI GENİŞLETİLMİŞ GARANTİ BELGELERİ.....	172
II.	TAŞINMAZ GARANTİ BELGELERİ.....	173
III.	ULUSLARARASI GARANTİ BELGELERİ.....	175
	A. BAĞLAMA KURALLARI.....	179
	1. Genel Uygulama.....	179
	2. Garanti Alanın Tüketici Olduğu Durumlarda.....	181

B.	VİYANA SATIM SÖZLEŞMESİ.....	185
IV.	SINIRSIZ SÜRELİ (ÖMÜR BOYU GEÇERLİ) GARANTİ BELGELERİ.....	188
V.	ELEKTRONİK GARANTİ BELGELERİ.....	189
VI.	BEĞENME GARANTİ BELGELERİ.....	191
VII.	EN DÜŞÜK FİYAT GARANTİ BELGELERİ.....	193

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

GARANTİ BELGELERİNİN BAĞLANTILI OLDUĞU HUKUKÎ KAVRAMLAR

§ 8.	SİGORTA KAVRAMI İLE BAĞLANTISI.....	195
I.	GENEL OLARAK.....	195
II.	ÜRÜN SORUMLULUĞU SİGORTASI.....	197
III.	ÜRÜN SORUMLULUĞU SİGORTASI İLE GARANTİ BELGELERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI.....	198
§ 9.	AYIBA KARŞI TEKEFFÜL KAVRAMI İLE BAĞLANTISI.....	201
I.	AYIP KAVRAMI.....	201
II.	AYIBA KARŞI TEKEFFÜL KAVRAMI.....	204
§ 10.	STANDART BELGE (GARANTİ MARKASI) KAVRAMI İLE BAĞLANTISI.....	209
I.	GENEL OLARAK.....	209
II.	TSE.....	210
III.	CE.....	212
§ 11.	HASAR KAVRAMI İLE BAĞLANTISI.....	213
§ 12.	ALDATICI REKLÂM KAVRAMI İLE BAĞLANTISI.....	215
§ 13.	KULLANIM KILAVUZU KAVRAMI İLE BAĞLANTISI.....	218

§ 14. YETKİLİ SERVİS KAVRAMI İLE BAĞLANTISI.....	226
I. GENEL OLARAK.....	226
II. YETKİSİZ SERVİSLER.....	230
III. YETKİLİ SERVİSLERİN SORUMLULUĞU.....	232
A. GENEL OLARAK.....	232
B. SÖZLEŞMENİN HUKUKÎ NİTELİĞİ.....	236
C. İLGİLİ YARGITAY KARARLARI.....	238
IV. RAPOR DÜZENLEME YETKİSİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	241
§ 15. GENEL İŞLEM ŞARTLARI KAVRAMI İLE BAĞLANTISI.....	242
I. GENEL OLARAK.....	242
II. GENEL İŞLEM ŞARTLARI KAVRAMI.....	243
III. GENEL İŞLEM ŞARTLARININ UNSURLARI.....	244
A. ÖNCEDEDEN VE TEK YANLI OLARAK BELİRLENME.....	244
B. GENEL VE SOYUT NİTELİKTE OLMA.....	244
C. ÇOK SAYIDA SÖZLEŞME İÇİN ÖNCEDEDEN HAZIRLANMA....	245
D. SÖZLEŞMENİN KURULUŞU AŞAMASINDA ÖNCEDEDEN HAZIRLANAN ŞARTLARIN KULLANILMASI.....	245
IV. GENEL İŞLEM ŞARTLARININ SÖZLEŞME İÇERİSİNE ALINMASI, YORUMLANMASI VE HAKSIZ ŞART NİTELİĞİ TAŞIMASI DURUMUNDA YAPTIRIMI.....	246
SONUÇ.....	251
KAYNAKÇA.....	267
EKLER.....	301

KISALTMALAR

AÜHFD.	:	Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
BATİDER.	:	Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi
BGB.	:	Bürgerliches Gesetzbuch
BGH.	:	Bundesgerichtshof
BGHZ.	:	Entscheidungen des Bundesgerichtshofs in Zivilsachen
Bkz.	:	Bakınız
BTHAE.	:	Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü
C.	:	Cilt
CE.	:	Conformity of European
CISG.	:	Contracts for the International Sales of Goods
dn.	:	Dipnot
DCFR	:	Draft Common Frame of Reference
DEÜHFD.	:	Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
DPT.	:	Devlet Planlama Teşkilatı
E.	:	Esas
EÜHFD.	:	Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
FTC.	:	ABD Federal Ticaret Komisyonu
GÜHFD.	:	Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
HD.	:	Hukuk Dairesi
HGK.	:	Hukuk Genel Kurulu
İHFM.	:	İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası
İÜHFD.	:	İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi İKÜHFD.
	:	İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
IPR-G.	:	Bundesgesetz über das Internationale Privatrecht İTO.
	:	İstanbul Ticaret Odası
K.	:	Karar
KHK.	:	Kanun Hükmünde Kararname
KTK.	:	Kamu Tüzel Kişi
km.	:	Kilometre
m.	:	Metre
MK.	:	4721 sayılı yeni Türk Medeni Kanunu

MHAD	:	Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi
OJ.	:	Official Journal
RG.	:	Resmi Gazete RK
.	:	Rekabet Kurumu
s.	:	Sayfa
S.	:	Sayı
SBE.	:	Sosyal Bilimler Enstitüsü
Sec.	:	Section (Kısım)
SoGA.	:	Sale of Goods Act (Malların Satımı Kanunu)
SÜHFD.	:	Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
TBB.	:	Türkiye Barolar Birliği
TC.	:	Türkiye Cumhuriyeti
TDK.	:	Türk Dil Kurumu
TRKGM.	:	Tüketici ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü
TSE	:	Türk Standartları Enstitüsü
TÜRKAK.	:	Türk Akreditasyon Kurumu
TÜSİAD	:	Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
UCTA.	:	Unfair Contract Terms Act
UME.	:	Ulusal Metroloji Enstitüsü
vd.	:	ve devamı
vb.	:	ve bunun gibi
TK.	:	6102 sayılı yeni Türk Ticaret Kanunu
YKD.	:	Yargıtay Kararları Dergisi
yy.	:	Yüzyıl

ÖNSÖZ

Tez Konumuz olan garanti belgeleri doktrinde sadece ayıba karşı tekeffül kapsamında ve özellikle tüketicinin tamir hakkı konusunu inceleyen çalışmalarla sınırlı olarak incelenmiştir. Bu anlamda çalışmamızın bu konudaki eksikliğin giderilmesinde katkısı olacağı inancındayız.

Bu çalışma kapsamında garanti belgelerinin tarihi gelişimi, bağlantılı olduğu hukuki kurumlar, çeşitleri, uygulama örnekleri ve konumuzu ilgilendiren Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Tasarısı Taslağındaki değişikliklerin değerlendirilmesi öncelikle üzerinde durduğumuz konular olmuştur.

Tez çalışmam aşamasında karşılaştığım tüm zorluklara ve şansızlıklara rağmen bana destek olan kişiler sayesinde bu çalışma tamamlanabilmiştir. Bu kişilere buradan ayrıca teşekkür etmek istiyorum.

Öncelikle çalışmam boyunca bana sabırla katlanan, sohbetleriyle sıkıntılarımızı hafifleten, bana rehberlik eden danışmanım Sayın Prof. Dr. Mehmet AYAN'a teşekkür ederim.

Aynı şekilde kendi yaşadığı sıkıntılara rağmen beni çalışmam yönünde sürekli motive eden, annem Prof. Dr. Fatma GÖÇER'e, babam Celalettin GÖÇER'e ve sabırlı eşim Faika Baran GÖÇER'e; özellikle çalışmamın son dönemindeki sıkıntılı zamanımda bana verdiği destek sayesinde elde ettiğim azim ile çalışmamı tamamlamamı sağlayan Sayın Prof. Dr. Mehmet Akif KÜTÜKÇÜ'ye de çok teşekkür ederim.

GİRİŞ

Tezimizin konusunu garanti belgeleri oluşturmaktadır. İlk uygulamaları yakın zamanımızda¹ görülen garanti belgeleri, günümüzde çok yaygın bir kullanıma kavuşmuştur. Önemi katlanarak artmasına rağmen, doktrinde garanti belgeleri konusu gerektiği ölçüde incelenmemiştir. Çalışmamızın bu alandaki eksikliği gidermede katkı sağlayacağını umut etmekteyiz.

Garanti belgelerinin ortaya çıkıp alışveriş hayatının önemli bir parçası olmasında ve hakkında hukukî düzenlemeler yapılmasındaki etkenler nelerdir? Bu sorunun cevabını 20. yüzyılı inceleyerek bulabiliriz. 20. yüzyılda teknoloji, ekonomi ve ticaret alanında meydana gelen gelişmelerin etkisi ile alışveriş hayatında mal ve hizmet sunumu önemli değişimler geçirmiştir. Bunun neticesi olarak, alıcılara verilmesi gereken teknik ve hukukî bilgilerin verilememesi, satış sonrası servis hizmetlerinin eksikliği, yanıltıcı reklâmlarla tüketicilerin kandırılması gibi pek çok problem ortaya çıkmıştır. Ülkelerdeki ticarî faaliyetlerin gelişimini olumsuz yönde etkileyen bu meselelerin çözümü için önceleri kanunlardaki genel düzenlemelerden yararlanılmaya çalışılmıştır. Zamanla genel düzenlemelerin yetersiz kalması sonucu bu konuları düzenleyen özel kanunlar çıkarılmıştır. Ülkemizde bu özel düzenlemelere örnek olarak 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun² verilebilir. Uluslararası özel düzenlemelerden önemli olanlar ise Viyana Satım Sözleşmesi³ ile çeşitli Avrupa Birliği Direktifleridir⁴.

¹ Örneğin seramik sektöründeki ilk garanti belgesi 1993 yılında düzenlenmiştir. Bkz., http://www.vitra.com.tr/Hakkimizda/Dunden_Bugune_VitrA (05.05.2013). Garanti belgeleri hakkındaki ilk kanunî düzenleme ise 1975 yılında Amerika'da Magnuson Moss Kanunu adı altında yapılmıştır. Ülkemizdeki konuyu özel olarak inceleyen ilk makaleler ise 1973 yılına aittir. Bkz., **Akünel** Teoman, İsviçre Fedral Mahkemesinin Satıcının Ayıptan Doğan Sorumluluğu ve Onarım garantisine İlişkin 25 Mayıs 1966 Tarihli Kararı, İstanbul Üniversitesi Mukayeseli Hukuk Araştırmaları Dergisi, Y. 1973, C. 7, S. 10, s. 243-250, <http://www.iudergi.com/tr/index.php/hukukmeczua/article/view-File/5104/4643> (10.12.2012); **Akünel**, Teoman, Satıcının Onarım Garantisi, İHFM., C.XXXVIII, Y. 1973, s. 547-570, <http://www.journals.istanbul.edu.tr/tr/index.php/hukukmukayese/article/download/2775/2366> (01.05.2013).

² 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun 8.3.1995 tarihinde 22221 sayılı RG'de yayınlanmıştır.

³ 1980 tarihli Milletlerarası Mal Satımına İlişkin Sözleşmeler Hakkında Birleşmiş Milletler Antlaşması (Viyana Satım Sözleşmesi) hakkında ayrıntılı bilgi için bkz., **Ayhan**, Hilal Lale, Birleşmiş Milletler Viyana Satım Sözleşmesine Göre Uluslararası Satım Sözleşmelerinde Satıcının Ayıba Karşı tekeffül Borcu, GÜHFD., C. XV, Y. 2011, s. 1-57,

Bilindiği üzere konumuzun önemi ve pratik hayattaki uygulaması dünya ticaret hayatındaki uygulaması giderek artmakta ve hakkında özellikle son yıllarda çok sayıda kanunî düzenleme yapılmaktadır. Ülkemizde de Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Tasarısı Taslağı Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanmıştır. Söz konusu taslak çalışma konumuzu etkileyecek çok sayıda düzenleme içermektedir.

Yapacağımız çalışmanın üç hedefi bulunmaktadır. Bunlardan öncelikli olanı, Türk Hukukunda garanti belgeleri ile ilgili düzenlemelerin olumlu ve olumsuz yönlerini incelemek ve taslaktaki düzenlemeleri değerlendirmektir. Ayrıca, garanti belgeleri ile ayıba karşı tekeffül, sigorta, standart belgeler, ürün sorumluluğu gibi hukukî müesseselerin birbirleri ile bağlantılarını inceleyerek, bu müesseselerin bir arada nasıl yaşadıklarını ve birbirlerine ne gibi etkileri olduğunu ortaya koymak bir diğer hedefimizdir. Son hedef olarak, konunun boyutlarının daha iyi anlaşılabilmesi ve ülkemiz uygulaması ile karşılaştırma yapılabilmesi amacıyla garanti belgelerinin ulusal ve uluslararası düzenlemelerde nasıl bir gelişim geçirdiği de ele alınacaktır.

Hedeflerimizi elde etmek için üç bölüme ayırdığımız çalışmamızın ilk bölümü, genel olarak garanti belgeleri kavramına ayrılmıştır. Bu bölümde öncelikle garanti ve garanti belgesi kavramları üzerinde durulacak daha sonra garanti belgelerinin hukukî niteliği, konusu, kapsamı ve tarihî gelişimi, tarihi gelişim sürecinde Avrupa Birliği, Amerika ve Türkiye'deki en son yapılan önemli düzenlemeler ayrıntılı olarak incelenecek ve karşılaştırılacaktır. Bu bölümde özellikle garanti sözleşmesi ve garanti belgesi kavramlarının ortak ve farklı

http://webftp.gazi.edu.tr/hukuk/dergi/15_2_1.pdf (10.12.2012); **Tiryakioğlu**, Bilgin, 11 Nisan 1980 tarihli Milletlerarası Mal Satımlarına İlişkin Birleşmiş Milletler Sözleşmesi Ve Sözleşmenin Milletlerarası Özel Hukuk Kuralları ile İlişkisi, AÜHFD., C. 41, 1984, S. 1-4, s. 192-204, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/1182/1772.pdf> (10.12.2012); **Vural**, Ezgi, Milletlerarası Mal Satım Sözleşmeleri Hakkında Birleşmiş Milletler Sözleşmesi'ne Göre Alıcının Borçları, Galatasaray Üniversitesi SBE., Y. 2011, http://www.bagatur.com/files/downloads/cisg_alicinin_borclari_ezgi_vural.pdf (10.12.2012); **Atamer**, Yeşim, Milletlerarası Satım Hukuku Milletlerarası Mal Satımına İlişkin Birleşmiş Milletler Antlaşması (CISG), Oniki Levha Yayıncılık, İstanbul 2008, www.cisg.law.pace.edu/cisg/biblio/atamer.pdf (10.12.2012).

⁴ Örneğin, Tüketim Malları Satımının Belirli Yönleri Ve Bu Mallar İçin Verilen Garantiler Hakkındaki 25 Mayıs 1999 tarihli ve 1999/44 sayılı Direktif. Direktifin Türkçe metni için bkz., **Demir**, Mehmet, Son Değişikliklerle Tüketicinin Korunması Hukuku Mevzuatı, Ankara 2004, s. 713 vd.

noktalarının bulunup bulunmadığı ile saç ekimi, diş dolgusu yapımı ve taşınmaz satışı gibi konularda garanti belgesi düzenlenip düzenlenemeyeceği aydınlatılmaya çalışılacaktır. Ürünün el değiştirdiği durumlarda ürünün yeni sahibinin garanti belgesinden yararlanıp yararlanamayacağı konusunun Avrupa Birliği ve Türk Hukuku açısından özel olarak incelenmesi üzerinde durulacak bir başka konudur.

Garanti belgelerinin çeşitlerini inceleyeceğimiz ikinci bölümde üretici, satıcı, ithalâtçı, tüketici, tacir kavramlarının üzerinde garanti belgeleri için taşıdığı önemden dolayı ayrıntılı olarak durulacaktır. Bunun yanında uluslararası ticarete garanti belgelerinden doğan hakların kullanımının ve bu husustan doğabilecek problemlerin çözümünün nasıl olacağı ve Viyana Satım Sözleşmesinin konumuzla bağlantılı bölümleri incelenmeye çalışılacaktır.

Garanti belgelerinin bağlantılı olduğu hukukî kavramlar başlığını taşıyan üçüncü bölümde ise sigorta, standart belge, yetkili servis, genel işlem şartları gibi hukukî kurumların garanti belgeleri ile bağlantısının derecesi, hangi durumlarda garanti belgeleri ile nasıl bir etkileşim içerisine girdikleri araştırılacaktır. Bu başlık altında özellikle yakın amaçları olan ürün sorumluluğu, ayıba karşı tekeffül sorumluluğu ve standart belge (garanti markası) kavramları ile konumuz arasındaki benzerlik ve farklılıklar ortaya konulmak suretiyle bu husustaki karmaşıklık çözülmeye çalışılacaktır. Bu bölümde hasar ve genel işlem şartları gibi kavramların yeni kanunî düzenlemelerle geçirdiği değişim üzerinde önemle durulacak diğer bir konudur.

Sonuç bölümünde ise, genel bir değerlendirme yapılacak ve çalışmamızda tespit edilen meselelere sunulan çözüm önerileri özetlenecektir.

BİRİNCİ BÖLÜM

GENEL OLARAK GARANTİ BELGELERİ

§ 1. GARANTİ, GARANTİ BELGESİ KAVRAMLARI VE GARANTİ BELGESİ KAVRAMININ TARİHİ GELİŞİMİ

I. GARANTİ KAVRAMI

Günlük hayatta kullanımını sıklıkla duyduğumuz garanti kavramının anlamı ve içeriği çeşitlilik göstermekte ve tam olarak bilinmemektedir⁵. Doktrinde de, garanti kavramının çerçevesinin tespitinin hukukî tartışma konusu olduğu görülmektedir⁶. Bu tartışmalar genellikle kefalet kavramı ile garanti kavramının kapsamı, benzer ve farklı noktaları üzerinedir. Doktrinde garantiye ilişkin farklı tanımlar bulunmaktadır. Bu farklılığın sebebi, günlük hayatta garanti kavramının farklı anlamlardaki yaygın kullanım şekillerinin hukuka yansımalarıdır. Garanti

⁵ **Arbek**, Ömer, Satım Konusu Ayıplı Malın Tamir Edilmesi, Ankara 2005, s. 139.

⁶ **Tandoğan**, Haluk, Garanti Mukavelesi (Mahiyeti ve Benzeri Muamelelerden Tefriki), Ankara 1959, s. 6 vd.; **Tandoğan**, Haluk, Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, C. II, Ankara 1987, s. 809; **Tandoğan**, Haluk, Kefaletin Geçerlilik Şartları, BATİDER., Y. 1977, C. IX, S. 1, s. 19; **Reisoğlu**, Seza, Garanti Sözleşmesi ve Uygulamada Ortaya Çıkan Sorunlar, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Ellinci Yıl Armağanı, Ankara 1977, s. 340, <http://auhf.ankara.edu.tr/auhf-yayinlari-arsivi/armaganlar/50-yil-armagani-cilt1/reisoglu.pdf> (10.12.2012); **Canbolat** Ferhat / **Topuz** Seçkin, Kefalet ile Garanti Ayırımının Önemi ve Ayırımında Kullanılacak Kıstaslar, TBB Dergisi, S. 78, s. 55-58, http://portal.ubap.org.tr/App_Themes/Dergi/2008-78-451.pdf (10.12.2012); **Arkan**, Sabih, Teminat Mektubu Veren Bankanın Hukukî Durumu, BATİDER., Y. 1992, C. XVI, S. 4, s. 60; **Ayrancı**, Hasan, Şekil Şartına Uyulmadan Yapılan Kefalet Sözleşmesinde İfanın Sonuçları, AÜHFD., C. 53, S.2, Ankara 2004, s. 96, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/1065/1644.pdf> (10.12.2012); **Yılmaz**, Merve, 6098 Sayılı Borçlar Kanununa Göre Kefalet Sözleşmesinde Kefilin Sorumluluğunun Kapsamı, TBB. Dergisi, S. 97, s. 160, http://portal.ubap.org.tr/App_Themes/Dergi/2011-97-1110.pdf (10.12.2012); **Develioğlu**, Hüseyin Murat, Kefalet Sözleşmesini Düzenleyen Hükümler Işığında Bağımsız Garanti Sözleşmeleri, Vedat Kitapçılık, İstanbul, 2009, s. 112-113; **Erdoğan**, Gülnur, Kredi Kartlarında Verilen Teminatın Niteliği Garanti ve Kefalet Sözleşmeleri Karar İncelemesi, Dokuz Eylül Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir, 2007, s. 18-20, www.gulnur Erdogan.av.tr/uploads/kredikartlari.pdf (10.12.2012); **Turan**, Gamze, Garanti ve Kefalet Sözleşmeleri Arasındaki Farklar, TBB. Dergisi, S. 66, s. 28-29, http://portal.ubap.org.tr/App_Themes/Dergi/2006-66-254.pdf (10.12.2012). Ayrıca tüketime yönelik banka kredi kartı kullanılmasına imkân tanımak için verilen teminatın, garanti beyanı adı altında da olsa bir garanti sözleşmesi amacı ile değil, kefalet amacı ile verildiği hakkında Yargıtay HGK'nın 4.7.2001 tarih ve E. 2001/19-534, K. 2001/583 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 27, S. 12, Aralık 2001, s. 1807-1817. Benzer yönde Yargıtay 11. HD'nin 28.01.2002 tarihli ve E. 2001/10654, K. 2002/506 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 28, S. 8, Ağustos 2002, s. 1190-1194.

kavramının kullanımında bazen kesinlik bazen güvence bazen de taahhüt manası ağırlık taşımaktadır. Aslında bu kullanımların hepsi birbirine yakın anlamlıdır.

Garantiyi sözleşme olarak değerlendiren bir görüşe göre garanti, garanti konusu olayın gerçekleşmesi üzerine garanti verenin, belli bir miktar parayı garanti alana ödemeyi taahhüt ettiği bağımsız ve tek tarafa borç yükleyen bir sözleşmedir. Bu sözleşmede garanti veren, garanti alan ve edimi garanti edilenden oluşan üçlü bir ilişki söz konusudur. Garanti sözleşmesi, garanti veren ile garanti alan arasında kurulmaktadır⁷. Farklı mahiyeteki bir başka tanım⁸ ise şu şekildedir: “Garanti mukavelesi ile garanti veren, garanti alandan bir ivaz elde etmek için değil, fakat onu bir teşebbüse sevk etmek gayesi ile, müstakil olarak teşebbüsün tehlikesini üzerine alır.”. Buradaki garantinin fonksiyonu, girişilmesi istenilen bir işteki tehlikelere karşı, o işten beklenen sonucu garanti ederek, kişileri sözleşme yapmaya yönlendirmeyi amaçlamaktadır⁹.

Hukukî anlamda garanti belgelerinde kullanılan garanti kavramını da içine alan başka bir tanıma göre ise, garanti kavramının genel kullanımı ile kastedilen, birinin kesin bir başarı için üzerine sorumluluk alması veya gelecekte belli bir zaman süresi boyunca bir zararın doğmayacağı, doğduğu takdirde bu zararı gidermeye çalışacağı konusunda güvence vermesidir. Buradaki garantinin karakteristik vasfı garanti edenin bir ekonomik riske katlanacak olmasıdır. Bu ekonomik riskin iki yönü vardır. Birinci yönü garanti edilen veya söz verilen performansın gerçekleşip gerçekleşmeyeceğinin önceden kesin olmamasıdır. İkinci yönü ise borçlunun sadece

⁷ **Canbolat / Topuz**, s. 56, s. 58. Uygulamada çok rastlanan bu tür garantiye, garanti verenin tazmin borcunun, temel ilişkide garanti alanın borçlusu olan üçüncü şahsın davranışına bağlı olması sebebiyle, kefalet benzeri garanti adı verilmektedir. Ayrıntılı bilgi için bkz., **Aral**, Fahrettin, Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, Genişletilmiş 7. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara 2007, s. 426. Kefalet benzeri garanti ile garanti belgeleri arasındaki temel fark, kefalet benzeri garantide garanti verenin borcu temel ilişkiden bağımsız bir borç iken, garanti belgesiyle doğan borç, asıl borcun kaderini paylaşan bir borçtur.

⁸ **Yavuz**, Cevdet / **Acar**, Faruk / **Özen** Burak, Borçlar Hukuku Dersleri Özel Hükümler, 11. Baskı, İstanbul 2012, s. 707.

⁹ **Reisoğlu**, Seza, Garanti Mukavelesi, Ankara 1963, s. 9; **Zevkliler**, Aydın / **Gökyayla**, K. Emre, Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 12. baskı, Ankara 2013, s. 13; **Tandoğan**, Haluk, Borçlar Hukuku Özel Hükümler Özel Borç İlişkileri, Cilt I/1, Kendisine Özgü Yapısı Olan ve Karma Sözleşmeler, Satış ve Çeşitleri, Trampa, Bağışlama, 6. Bası, Ankara 1984, s. 60; **Feyzioğlu**, Necmeddin Feyzi, Borçlar Hukuku, İkinci Kısım, Akdın Muhtelif Nevileri, C. 1, 4. Bası, İstanbul 1980, s. 45.

kastından, ihmalinden veya kusurundan dolayı değil kusursuz olarak da sorumlu olmasıdır¹⁰. Sözleşme ile üstlenilen her türlü yükümlülük bir garanti taahhüdü teşkil eder ve İngiliz hukukunda “warranty” veya “guarantee” olarak adlandırılır¹¹. 6098 sayılı Borçlar Kanununun¹² 191 inci, 193 üncü, 294 üncü, 451 inci ve 537 nci maddelerinde garanti kavramının bu anlamda kullanıldığı söylenebilir.

Avrupa Birliği mevzuatında da taraflardan birini tüketicilerin oluşturduğu hukukî işlemler hakkında geçerli olmak üzere garanti kavramının bir tanımının yapıldığını görmekteyiz. Avrupa Birliğinin 1999/44 sayılı Tüketim Mallarının Satımının ve Bağlantılı Garantilerin Belirli Yönleri Hakkındaki Direktifin¹³ 1 inci maddesine göre garanti “Satım konusu tüketim malı, satıcının garanti taahhüdünü içeren beyanında ya da ilgili malın reklâmında belirtilen özelliklere uygun düşmediği takdirde, tüketiciye karşı karşılıksız borçlanma taahhüdünde bulunan satıcı ya da üreticinin, satım bedelini iade etme, o tüketim malının yerine yenisini verme, onarma (ayıbın giderilmesi) ya da bir başka yoldan çare bulmak zorunda kalması” olarak tanımlanmıştır¹⁴.

Garanti sözleşmesindeki garanti ile garanti belgesindeki garanti kavramı arasındaki en büyük fark fer’ilik noktasındadır. Garanti sözleşmesinde garanti verenin borcu, bağımsız (fer’i olmayan) nitelikte bir borçtur¹⁵. Bağımsızlık, garanti verenin garanti alana karşı yükümlendiği borcun varlığının ve geçerliliğinin, diğer herhangi bir borç ilişkisine bağlı olmaması ve ondan etkilenmemesi anlamındadır.

¹⁰ **Malsch**, Christina, Die Herstellergarantie im Schuld-, Kartell- und Wettbewerbsrecht, der Universität Mannheim, 2004, https://ub-madoc.bib.unimannheim.de/873/1/Malsch_Dissertation.pdf (10.12.2012), s. 35; **Reisoğlu** (Garanti Sözleşmesi), s. 340- 342. Kefalet sözleşmesinde meblağın belli olması konusundaki zorunluluğun garanti sözleşmesinde bulunmadığı ve garanti sözleşmesinde riskin belirli olmasının gerekli olduğu yönündeki Yargıtay 19. HD’nin 23.09.2002 tarihli ve E. 2001/8061, K. 2002/5973 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 29, S. 2, Şubat 2003, s. 241-242.

¹¹ **Atamer** (Milletlerarası), s. 225.

¹² 4.2.2011 tarihli 27838 sayılı RG’de yayınlanmıştır. Kanun metni için bkz., <http://www.resmi-gazete.gov.tr/eskiler/2011/02/20110204-1.htm> (10.12.2012).

¹³ OJ L 171 - 7.7.1999. Direktifin Türkçe metni için bkz., **Zevkliler**, Aydın / **Aydoğdu**, Murat, Tüketicinin Korunması Hukuku, 3. Baskı, Ankara 2004, s. 838-843.

¹⁴ **Demir**, Mehmet, Tüketim Mallarının Satımındaki Garantilere İlişkin AB Yönergesi ve Ülkemizdeki Yasal Düzenleme, AÜHFD., S. 54/3, Ankara 2005, s. 36, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/1040/1616.pdf> (10.12.2012).

¹⁵ **Reisoğlu** (Borçlar), s. 342.

Garanti verenin garanti borcu başka bir sözleşmeyle bağlantılı olmadığından, garanti sözleşmesinde (kefaletteki borcun aksine) bağımsız bir borç vardır. Garanti belgesinde ise garanti verenin borcu, kefalet sözleşmesinde olduğu gibi fer'i nitelikte bir borçtur. Yani garanti verenin garanti alana karşı olan borcunun varlığı ve geçerliliği asıl sözleşmeden etkilenir¹⁶.

Garanti belgesinin asıl sözleşmeye bağlı olup olmadığı konusunda ise, doktrindeki¹⁷ kefalet sözleşmesinin asıl sözleşmeden bağımsız bir sözleşme olduğu yönündeki görüş kıyasen kabul edilebileceği gibi, Yargıtay'ın garanti belgelerinin asıl sözleşmenin eki olduğu yönündeki görüşü¹⁸ de kabul edilebilir. Bu konuda Yargıtay'ın görüşünün kabulü, garanti belgelerinin alıcıyı koruma amacına daha iyi hizmet edecektir. Bu görüş kabul edilirse, garanti belgesi asıl sözleşmenin bir parçası olacak ve satıcının garanti belgesinden doğan sorumluluğu hem kanundan hem de sözleşmeden kaynaklanacaktır¹⁹.

Sonuç olarak garanti kavramının birbirinden farklı tanımları bulunmaktadır. Konumuz açısından önemli olan ise, garanti kavramının garanti belgesindeki rolünü kapsayan tanımıdır. Dolayısıyla garantinin garanti sözleşmesindeki fonksiyonundan bahseden ve sözleşme görüşü olarak nitelendirilen görüş konumuz açısından önem taşımamaktadır. Hukuksal nitelik açısından garanti taahhütleri çeşitli şekillerde vücut bulabilir. Bunlar, fer'i (bağımlı) nitelikte teminat yükümlülüğü öngören anlaşmalar, bağımsız bir teminat sözleşmesi türü olarak karşımıza çıkan garanti sözleşmeleri ve satıcının, tek taraflı iradesiyle satıma konu tüketim malı hakkında sözlü garanti taahhüdünde bulunmasıdır²⁰. Garanti belgelerindeki garanti kavramı ise bunlardan

¹⁶ **Yavuz**, Nihat, Öğretinin ve Uygulamanın Işığında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Genişletilmiş 2. Baskı, Adalet, Ankara 2010, s. 1070; **Aslan**, İ. Yılmaz, En Son Değişikliklerle ve Yargıtay Kararları Işığında Tüketici Hukuku, 2. Baskı, Bursa 2004, s. 147.

¹⁷ Kefalet sözleşmesinin asıl sözleşmeden bağımsız bir sözleşme olduğu görüşü hakkında bkz., **Zevkliler/Gökyayla**, s. 14 ve s. 653; **Canbolat / Topuz**, s. 57 ve s. 63; **Reisoğlu** (Garanti Sözleşmesi), s. 6 ve s. 19; **Arkan** (Teminat), s. 61; **Yavuz / Acar / Özen**, s. 670; **Zevkliler**, Aydın/**Havutçu**, Ayşe, Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 9. Baskı, Ankara 2007, s. 368; **Ayrancı** (Kefalet), s. 95 ve 97; **Aral**, s. 426; **Tandoğan** (II), s. 820; **Turan**, s. 48.

¹⁸ Yargıtay'ın 02.04.2001 tarihli ve E. 2001/790, K. 2001/1628 sayılı kararı için bkz., <http://www.k-ararevi.com/karars/702250#.UX-uvkrTVws> (01.05.2013).

¹⁹ Bu konuda bkz., a.ş. s. 59.

²⁰ **Demir** (Garanti), s. 28.

farklı olarak, garanti verenin (genellikle üreticinin) garanti alanı belirli bir ürün almaya sevk etmek amacıyla garanti belgesindeki şartlar kapsamında ekonomik risk alması ve bu yönde güvence vermesi anlamına gelmektedir. Bunun gerçekleşmesi ise garanti konusu ürünün belli bir süre içerisinde arızalanması, kalitesini yitirmesi gibi durumlarda ürünün tamirinin, bakımının ücretsiz yapılacağı veya ürünün ücretsiz yenisi ile değiştirileceği gibi taahhütler ile olmaktadır. Fakat özellikle son yıllarda alıcıları etkilemek amacıyla “en düşük fiyat garantisi” örneğinde olduğu gibi, ürünlere yönelik alışılmamış garanti taahhütlerinde bulunulduğu da görülmektedir.

II. GARANTİ BELGESİ KAVRAMI

A. GENEL OLARAK

Satılan ürünle beraber verilen ve kişilere ürünü satın alma konusunda güven vererek onları ürünü satın almaya yönlendiren garanti belgeleri; kullanım kılavuzu, standart marka ve yetkili servis gibi kavramlarla beraber alışveriş hayatının birer parçası haline gelmiş ve hattâ uygulamada bu kavramlarla iç içe girerek âdeta bütünleşmiştir. Gerçekten de bazı garanti belgeleri, satılmış bir ürünün kullanım kılavuzu kitapçığının son sayfasında bulunmaktadır. Standart marka işaretleri de bazen garanti belgesinin üzerine konmaktadır. Ayrıca garanti belgelerinin şartları arasında yetkili servislere başvuru ile ilgili şartlar ve yetkili servislerin adresleri de bulunabilmektedir²¹. Fakat bu kavramlar birbirlerini kapsayan ya da birbirlerinin aynı olan kavramlar değildir. Sadece birbirlerini ilgilendiren yönleri bulunmaktadır.

Garanti veren tarafın tek taraflı olarak yaptığı ve bağımsız bir garanti taahhüdü niteliğindeki garanti beyanını içeren garanti belgesi, garanti taahhüdünün şekli, konusu, kapsamı ve içeriği ile süresini göstermesi ve garantiden yararlanacak olan hak sahibi tarafın belirlenmesinde ciddi önem taşır²². Bu sebeplerden dolayı, onun tanımının üzerinde dikkatlice durmak gerekir.

²¹ **Malsch**, s. 31.

²² **Deryal**, Yahya, Tüketici Hukuku, 1. Baskı, Ankara 2004, s. 101; **Demir** (Garanti), s. 36; **Erlüle**, Fulya, Tüketim Mallarının Satımı Sözleşmesi ve Bu Mallara İlişkin Olarak Verilen Garantiler

B. TANIM

Garanti belgesinin tanımını yapabilmek için öncelikle garanti verenin, bir ürün için farklı yollardan garanti taahhüdünde bulunabileceğine dikkat etmemiz gerekir. Meselâ satıcı, sattığı ürün için alıcıya, sözlü olarak çeşitli garanti taahhütlerinde bulunabileceği gibi, satım sözleşmesinin metni içerisine de çeşitli garanti taahhütlerini yerleştirebilir. Garanti belgesi ise, genellikle üretici konumundaki garanti verenin söz konusu ürün için garanti taahhüdünde bulunabileceği üçüncü bir yol olarak karşımıza çıkmaktadır. Garanti belgesini diğer garanti taahhütlerinden ayıran kriterler yazılı olması ve içeriğinin sadece garanti taahhüdüne yönelik olmasıdır. Yapılacak olan tanımda bu kriterlere dikkat edilmelidir.

Garanti belgesinin tanımı hakkında mevzuatımızda yapılmış bir düzenleme bulunup bulunmadığına baktığımızda sadece tüketici garanti belgesi kapsamında düzenlemeler yapıldığını görmekteyiz. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda, tüketici garanti belgesinin bir tanımı bulunmamakla beraber aynı kanunun 13 üncü maddesi dayanak alınarak Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca²³ çıkarılan Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin²⁴ 4 üncü maddesinin (g) fıkrasında: “Garanti Belgesi: İmalâtçı – üretici veya ithalâtçıların, sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için düzenlenen ve malın garanti süresi içerisinde meydana gelebilecek arızalarının en az iki yıl süreyle veya özelliği nedeniyle belirlendiği ölçü birimi içerisinde ücretsiz olarak yenisi ile değiştirilmesinin, tamirinin, bedel iadesinin veya bedel indiriminin taahhüt edildiğini ve satıcı ile tüketicinin yükümlülüklerini gösteren belgeyi, ifade eder.” şeklinde bir tanım bulunmaktadır²⁵.

Hakkında Yönerge, Prof. Dr. Necip KOCAYUSUFPAŞAOĞLU için Armağan, Ankara 2004, s. 430-431.

²³ Sanayi ve Ticaret Bakanlığı 8 Haziran 2011 tarihinde 27958 sayılı RG’de yayınlanan KHK. ile iki farklı bakanlığa bölünmüştür. Bu bakanlıklar Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ile Gümrük ve Ticaret Bakanlığıdır. Tüketici kapsamındaki faaliyetler Gümrük ve Ticaret Bakanlığı yetkisine verilmiştir.

²⁴ 25138 sayılı, 14.06.2003 tarihli RG’de yayınlanmıştır.

²⁵ **Demir** (Garanti), s. 39; **Yavuz**, (Şerh), s. 1066; **Arbek**, s. 140.

Yukarıda tüketici garanti belgesi çerçevesinde yapılan tanımı tüm garanti belgelerini kapsayacak şekilde genişletmek için mevzuatta başka düzenleme bulunup bulunmadığını araştırdığımızda, Borçlar Kanununda ve Ticaret Kanununda²⁶ doğrudan garanti belgelerinin tanımı hakkında herhangi bir düzenlemenin bulunmadığı gerçeğiyle karşılaşmaktayız. Gerçekten de kanunkoyucu, sadece Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili mevzuatta garanti belgesini ayrıntılı olarak düzenlemiştir²⁷. 2012 yılında yürürlüğe giren yeni Borçlar Kanunu ve Ticaret Kanununda garanti belgelerinin düzenlenmemiş olması söz konusu kanunlar açısından bir eksiklik olarak değerlendirilebilir. Zira tüketici olmayanlar için veya Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun kapsamına girmeyen konularda da garanti belgesi düzenlenebilir. Garanti belgelerinin irade serbestliği ilkesinin gereği olarak konusunun çeşitlilik gösterebilmesi, sadece Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun düzenlediği konularla veya aynı kanunun tanıdığı imkânlarla sınırlı olmaması gibi hususlar genel bir tanım yaparken dikkat etmemiz gereken noktalar.

Bu belirlemeler ışığında garanti belgesinin genel ve kapsamlı bir tanımını, “garanti verenin, belirli bir ürün çeşidi hakkındaki garanti taahhüdünün²⁸, bu taahhüdün şartlarının ve taahhüdünü yerine getirmediği takdirde garanti alana karşı değiştirme, bedel indirimi veya bedel iadesi, tamir ve benzeri bir borç yüklediğinin yazılı olarak vücut bulduğu şekilden ibaret belge” olarak yapmak mümkündür.

C. AMAÇ

1. Genel Olarak

Garanti belgesi uygulamasının, özellikle son 30 yılda, belli ürünlerde, alım-satım ilişkilerinin içerisine yaygın olarak girdiği görülmektedir. Ürünlerdeki

²⁶ 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu 14.2.2011 tarihli ve 27846 sayılı RG’de yayınlanmıştır.Kanun metni için bkz., <http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k6102.html> (10.12.2012).

²⁷ **Arbek**, s. 94; **Aslan**, s. 136; **Arı**, Zekeriya, Ticarî Satışlarda Alıcının Muayene ve İhbar Külfeti, s. 16, www.e-akademi.org/makaleler/zari-4.pdf (10.12.2012); **Zevkliler / Aydoğdu**, s. 335.

²⁸ Bu taahhüt ürünün ayıpsız olarak üretildiğine yönelik olabileceği gibi ürünün alıcısı tarafından beğenileceğine veya satış fiyatının düşüklüğüne yönelik de olabilir.

ayıplardan doğan sorumluluğu özel olarak düzenleyen maddelere²⁹ rağmen, garanti belgelerinin kullanımının hızlı bir şekilde artıyor olması, belirtilen düzenlemelerin dışında söz konusu maddelerle giderilemeyen nitelikte amaç ve ihtiyaçların var olduğunu göstermektedir. Bu amaçlar garanti verenler ve alıcılar açısından ayrı ayrı değerlendirilebilir.

2. Garanti Veren Yönünden

Garanti veren yönünden garanti belgelerinin amacının anlaşılabilmesi, öncelikle onun ticaret hayatındaki rolünün fark edilmesi ile mümkündür. Garanti belgeleri, ticaret hayatındaki rekabet içerisinde kullanılan önemli bir satış argümanıdır. Bu argüman kullanılarak özellikle üreticiler, satıcılar ve ithalâtçılar, ürünlerinin kalitesi konusunda inandırıcı olabilme ve bu sayede kazanç elde etme imkânına sahip olmaktadır. Bu inandırıcılık, onların kendilerine güvenerek taahhüt ettikleri garanti iddiasının ekonomik riskini üzerlerine almalarıyla sağlanmaktadır. Bu ekstra satış argümanı özellikle bilinmeyen bir ürünün veya markanın satın alınması konusundaki kararı da kolaylaştırmaktadır. Ayrıca garanti belgeleri, ürünün kalitesi hakkındaki imajı güçlendirerek satışın başlamasını sağlayan bir unsur olmaktadır. Bunun yanında üreticinin satıcı ile olan bağlarını da, üründe ortaya çıkan problemi gidermek ve tüketici memnuniyetini sağlamak suretiyle kuvvetlendirmektedir. Bu şekilde ürünün kalite imajının sürmesi sağlanmakta ve satıcıların ürün satışlarının sürekliliği de müspet yönde etkilenmektedir³⁰.

Garanti belgelerinin üreticiler açısından başka bir faydası, üreticileri, ürünlerinin kalitesini arttırma yönünde teşvik etmesidir. Garanti belgeleri, özellikle ürünlerdeki ayıplar için yapılan itirazlarda zorluk çıkarılacağı veya bu itirazların kabul edilmeyeceği yönündeki kanaatin veya korkunun aşılmasını sağlayarak,

²⁹ Bu maddelere örnek olarak yeni Borçlar Kanununun 219 - 223, 244, 284, 304 - 308, 534, 552, 621 ve yeni Ticaret Kanununun 23, 898, 1182 inci maddeleri verilebilir.

³⁰ **Malsch**, s. 31; **Çoban**, Suzan, Müşteri Sadâkatinin Kazanılmasında Veritabanlı Pazarlamanın Kullanımı, Erciyes Üniversitesi SBE. Dergisi, 2005/2, s. 303, [http://sbe.erciyes.edu.tr/dergi/sayi_19/15-%20\(295-307.%20syf.\).pdf](http://sbe.erciyes.edu.tr/dergi/sayi_19/15-%20(295-307.%20syf.).pdf) (10.12.2012).

üreticilere olan güveni de artırmaktadır³¹. Fakat hangi çeşidi olursa olsun bir garanti belgesi, üreticiye ve hatta bazen ürünün satış zincirindeki diğer kişilere ekstra mâliyet olarak geri dönecektir. Mâliyeti azaltmak için en önemli yol, garanti belgesi sebebiyle yapılacak başvuru sayısını azaltmaktır. Bu da özellikle üretim sürecinde ürünün güvenilirliğinin ve kalitesinin artırılması ile olur. Bu defa da üretim mâliyetleri artar. Bu itibarla garanti belgesi verirken ürün güvenliği, ürünün kalitesi, satış gelirleri, üretim mâliyetleri, garanti mâliyetleri boyutlarının ayrı ayrı değerlendirilmesi gereklidir. Bu da garanti veren tarafı ciddi araştırmalar yapmaya yönlendirmektedir³².

Garanti belgeleri, üreticileri, ilgili oldukları ürün sebebiyle meydana gelebilecek arızaları (ufak bile olsa) önleyecek tedbirleri alma içgüdüsüyle karşı karşıya bırakmakta, bu da üründen dolayı ortaya çıkabilecek kazaları önlemektedir. Bundan dolayı, garanti belgelerinin bir amacının da tüketicinin ve hattâ dolaylı olarak üçüncü kişilerin can ve mal varlıklarını korumak olduğu söylenebilir.

Garanti belgelerinin bir diğer amacı da, bir ürüne zilyet olanların, ürünlerdeki ayıplardan dolayı, üreticiler tarafından da hukuken korunması gerektiği anlayışı olmalıdır. Yaptığı ticarî faaliyetin faydalarından yararlanan kimselerin, bu nedenle meydana gelen zararlara da katlanmaları (nimet - külfet ilişkisine göre) adalet ve hakkaniyetin bir gereği olarak öne çıkmaktadır.

Ürünlerinin daha kaliteli olması ve müşteri memnuniyetinin uzun vâdeli olarak sağlanması yönünde üreticiyi hem teşvik eden hem de zorlayan garanti belgeleri işçi ve işverenleri de koruyan bir araçtır. Çünkü kalitesiz ve ayıplı ürünler veya ürün sebebiyle oluşan problemlerin giderilememesi işletmenin adını ve ürünün

³¹ **Malsch**, s. 31.

³² Matematiksel formüllere dayanan bu araştırmalar için bkz., **Samatlı**, Gülay, Warranty Cost Analysis Under Imperfect Repair, İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi Mühendislik ve Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara 2006; **Buczowski**, Peter S. / **Kulkarni**, Vidyadhar G., Funding a Warranty Reserve with Inputs After Each Sale, <http://www.unc.edu/~vkulkarn/papers/warprereserve.pdf> (10.12.2012); **Yeh**, Ruey Huei / **Chen** Cheng-Kang, Periodical Preventive-Maintenance Contract For Leased Products With Weibull Life-time, <http://www.orstw.org.tw/conference2004/k/108.pdf> (10.12.2012).

markasını menfi olarak etkilemekte, bu da talebin azalmasına, işyerinin küçülmesine hattâ iflâsına yol açabilmektedir. İşyerinde, kalite ve standartta meydana gelen düşme veya bozulma, işverenle aynı gemiyi paylaşan işçiler aleyhine de bir durum yaratmaktadır³³. Garanti belgelerinin bu fonksiyonu yeni yeni anlaşılmiş, gelişen sosyal medya ile de bu fonksiyonun önemi artmıştır. Bunun etkisi ile günümüzde işletmeler garanti belgesinden kaynaklanan problemleri çözme yolunda eskisine nazaran daha fazla emek harcamaktadırlar.

Bütün bu gerçekler karşısında işletmeler, ürettikleri ürünleri her ne pahasına olursa olsun satmanın, ticarî faaliyetlerine zarar verdiğini ve garanti belgelerinin kendileri açısından bir avantaj olduğunu zamanla görmüşlerdir. Özellikle endüstri ürünlerinin tüketicilere satımında, üreticinin garanti belgesi ile satılarda ortaya çıkacak bozuklukları tamir etmeyi garanti etmesi, alışveriş hayatının olağan bir görünümü haline gelmiştir. Garanti belgesi ile tanınan garantinin süresi ve gerçekleştirilme şartları, tüketicinin aynı sanayi koluna ait çeşitli ürünler arasında seçim yapmasına sebep verecek seviyeye ulaşmıştır³⁴. Günümüzde nerdeyse bütün üreticiler ürünleriyle birlikte garanti belgesi düzenlemekte ve genellikle garanti belgesi ile tanınan garanti süreleri birbirine yakın olmaktadır. Dolayısıyla rekabet daha ziyade tamirin hızlı ve güzel yapılmasına, tamir yanında başka seçimlik hakların hangi kapsamda tanındığına, yetkili servis personelinin sunduğu hizmetin kalitesine doğru kaymaktadır.

3. Garanti Alan Yönünden

Ticaret hayatında, özellikle üreticiler için olan faydalı rollerinin yanında, garanti belgelerinin garanti alanların haklarını korumadaki rolü de önemlidir. Garanti belgeleri, garanti verene fazladan belirli bir mâliyet ve sorumluluk yüklemektedir. Garanti veren bu mâliyeti ve sorumluluğu göze alabiliyorsa, bu onun ürününe

³³ Ürün sorumluluğunda da benzer amaçlar bulunduğu yönünde bkz., **Aydos**, s. 3; **Baykan**, Renan, Türkiye'de Tüketicinin Korunması Tedbirleri, Öneriler ve Ekonomik Etkileri, İstanbul 1996, s. 21.

³⁴ **Akünel**, Teoman, Satıcının Onarım Garantisi, İHFM., C.XXXVIII, Y. 1973, s. 548, <http://www.iudergi.com/tr/index.php/hukukmecmua/article/viewFile/5104/4643> (10.12.2012).

güvendiğini gösterir. Bu da garanti alanda, ürüne karşı bir kalite inancı oluşturarak, onu garanti verenin ürününe yönlendirir. İşte garanti alanlardaki bu inancın korunması garanti belgelerinin en önemli amacıdır.

Ticaret hayatında, gücünün kendi hakkını en iyi koşullarda ve şekilde savunabildiği yadsınamaz bir gerçektir. Güçlü kendi hakkını zaten korur ve alır. Asıl önemli olan zayıf tarafın haklarının korunmasıdır³⁵. Garanti belgeleri, zayıf olan tarafın hakkını koruma rolünü, çeşitli şekillerde oynamaktadır. Meselâ garanti alana, ürünün arızalı olduğu anlaşıldığında, satıcının yanında üretici gibi taraflara da başvurabilme imkânını sağlamaktadır³⁶. Bu hak sayesinde garanti alan, uğradığı zarar için ister satıcıya isterse de üretici, ithalâtçı, bayi, acente gibi kişilere başvurabilmektedir.

Garanti belgeleri, tacirlerin ticarî faaliyetlerinde kullandıkları ürünler için de düzenlenmiş olabilir. Bu şekilde garanti belgeli ürünleri işletmesinde kullanan tacir, kendisini ticaret hayatının belirsizlikleri ve zorlukları içerisinde daha güvende hissedecektir. Örneğin bir tacir, parça ürün üreticisi başka bir tacirden aldığı garanti belgeli bir ürünü başka ürünlerle birleştirerek satıyor olabilir. Bu durumda parça ürünündeki arızadan dolayı müşterileri tarafından kendisine başvurulduğunda, kendisi de parça ürün üreticisine başvurmak ve sorumluluğu paylaşmak suretiyle sorunun üstesinden daha kolay gelecektir.

Son olarak, garanti belgeleri ile sözleşmenin ayakta kalması ve ispat kolaylığı sağlanması amaçlarının da hedeflenmiş olduğunu söyleyebiliriz. Garanti belgesi sayesinde garanti alan, örneğin kötü ifa, gereği gibi ifa etmeme vb. sebeplere dayanarak Borçlar Kanununun 112 nci maddesi uyarınca sözleşmeyi fesh etmek gibi zorlu yollara başvurmadan kurtulmaktadır. Ayrıca ürünler için verilen garanti taahhüdünün kâğıttaki veya elektronik ortamdaki hâli olarak niteleyebileceğimiz garanti belgeleri sayesinde alıcılar, kendilerine verilen garanti taahhütlerini kolayca ispatlayabilmektedirler.

³⁵ **Aydos**, s. 5.

³⁶ **Malsch**, s. 31.

Genel olarak bahsettiğimiz bu yararlarından başka garanti belgelerinin bazı çeşitlerinin kendilerine has başka fayda ve amaçları da bulunmaktadır. Bunlara söz konusu çeşit incelenirken değinilecektir.

4. Amacın Eleştirisi

Tüketiciyi koruyan düzenlemelere yapılan eleştiriler, garanti belgeleri (özellikle de tüketici garanti belgeleri) için de geçerlidir. Bu kapsamda yapılan eleştirilere göre³⁷, korumada aşırıya gidilmesi, çeşitli problemleri de beraberinde doğuracaktır. Hukukî tedbirlerin sayıca artması ticarî ve ekonomik hayatı menfî yönde etkileyeceği gibi, bu tedbirlerin uygulanamaması neticesini de doğuracaktır. Alıcılara her alanda hukukî kolaylıklar sunmak, alıcıların sürekli yardım beklemesine, her ne olursa olsun korunacağı düşüncesinin yerleşmesine ve hattâ “kendi başıma başarmam mümkün değil” psikolojisi içerisine girmelerine sebep olabilir. Bu sebeple, alıcıların kendi haklarını gene kendilerinin koruması bilincine ve becerisine kavuşturulmaları çok daha doğru olacaktır.

Tüketici garanti belgelerinin varlığına şu şekilde bir eleştiri getirilmesi de mümkündür. Garanti belgeleri kullanılarak tüketiciye Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ile tanınmış haklar kısıtlanamaz. Örneğin Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 4 üncü maddesi uyarınca bir tüketicinin iki yıl boyunca tamir, değiştirme, bedel iadesi vs. gibi hakları vardır. Fakat bazen garanti belgeleri tüketiciler üzerinde, sanki tüketicinin sadece tamir hakkı varmış başka bir hakkı yokmuş gibi yanlış bir kanaat uyandırmaktadır. Özellikle hukukî bilgisi az olan tüketiciler, satın aldıkları ürünün ayıplı çıkması sebebiyle satıcıya bedel indirimini veya değiştirme gibi taleplerle başvurduklarında, satıcılar, ürünün garantili olduğunu

³⁷ **Howell**, Nicola, Developing A Consumer Policy For The 21st Century, *Alternative Law Journal*, S. 33/2, s. 4-8, <http://eprints.qut.edu.au/27223/1/27223.pdf> (10.12.2012); **Baykan**, Renan, *Tüketici Hukuku*, İTO. Yayınları, Y. 22, İstanbul 2004, s. 124-125.

ve garanti belgesinde sadece tamir imkânının bulunduğunu söyleyerek tüketicileri deyim yerindeyse başlarından savmakta ve topu yetkili servislere atmaktadırlar³⁸.

Bu eleştirilerde doğruluk payları bulunduğu kabul edilebilir. Fakat faydaları ve müspet yönleri zararlarından çok daha önemli olduğu için, garanti belgesi uygulamasının varlığının devam ettirilmesi elzemdir. Ayrıca söz konusu eleştiriler, garanti belgeleri hakkında yapılacak özel kanunî düzenlemeler ile azaltılabilir. Nitekim yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarı Taslağında³⁹, tüketici garanti belgesinin adı “tüketici hakları belgesi” olarak değiştirilmektedir. Gümrük ve Ticaret Bakanlığının taslak hakkındaki açıklamasında, mevcut tüketici garanti belgesi uygulamasından farklı olarak, bu belgenin bir yüzünde tüketicinin kanundan kaynaklanan haklarının belirtileceği bildirilmektedir. Söz konusu değişiklik hakkında bakanlığın internet sitesindeki gerekçe ise “Bilindiği üzere satın alınan bir malda ayıp çıkması durumunda tüketicinin dört seçimlik hakkı bulunmaktadır. Ancak garanti belgesi uygulaması ülkemizde yanlış algılanmış ve tüketicinin bu dört seçimlik hakkı firmalar tarafından gözardı edilerek ürünün iki yıl garantisi var ifadesinden sanki sadece onarım hakkı varmış gibi tüketiciler her zaman servislere yönlendirilmektedir.” şeklindedir.

Ayrıca yeni Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Tasarı Taslağının 33 üncü maddesindeki radyo ve televizyonlarda ayda on dakikadan az olmamak üzere tüketiciyi bilinçlendirici program yayınlama zorunluluğu gibi hükümlerle de bahsedilen iki eleştirideki haklılık payları azaltılmış olacaktır.

Garanti belgeleri hakkında düzenlemeler yapılırken bütün amaçlar bir denge içerisinde göz önünde bulundurulmalıdır. Eğer sadece bir amaca ağırlık verilirse bu taraflardan birinin fazla korunmasına sebep olurken diğer tarafın mağdur olması ile

³⁸ **Atamer**, Yeşim / **İnceoğlu**, M. Murat, Satım Sözleşmesinde Tüketicinin Seçimlik Hakları ve Avrupa Birliği Hukuku ile Uyum Sorunu, Otomotiv Distribütörleri Derneği, İstanbul 2012, s. 21-22, http://www.odd.org.tr/folders/2837/categorial1docs/329/ODD_Otomotiv.pdf (10.12.2012); <http://www.memurlar.net/haber/272875/> (05.05.2013).

³⁹ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun tasarı taslağı ve bu taslağa ilişkin Gümrük ve Ticaret Bakanlığının açıklamaları için bkz., <http://www.gumrukticaret.gov.tr/icerik/31/2049/tuketiginin-korunmasi-hakinda-kanun-tasarisi-taslagi-tum-kesiml.html> (10.12.2012).

neticelenebilir. Örneğin alıcıların bu yolla fazla korunması, piyasadaki serbest rekabet ortamını etkileme, fiyatlarda yükselme, üreticilerin ekonomik gücü düşük alıcılara hitap eden ürün üretmemesi, sağlanan hakların alıcılar tarafından kolaylıkla kötüye kullanılabilmesi, ekonomik gücü düşük üreticilerin piyasaya girememesi gibi olumsuzlukları doğurabilir.

III. GARANTİ BELGESİ KAVRAMININ TARİHİ GELİŞİMİ

A. GENEL OLARAK

Garanti belgelerinin hukukî niteliğinin, kapsamının tespiti ve aynı amaca hizmet eden hukukî müesseseler karşısındaki yerinin daha iyi anlaşılabilmesi için, kavramın hangi ihtiyaçlar ve gelişmeler sonucunda ortaya çıktığının belirlenmesi önem taşımaktadır.

Satım sözleşmelerinde, satılanın vaat edilen niteliklere sahip olduğunun veya olması gereken bir kalitede olduğunun alıcılara taahhüt edilmesi, satım sözleşmelerinin ilk ortaya çıktığı zamandan beri vardır. Ancak garanti belgelerinin ortaya çıkması 19. yüzyıl sonu itibarıyla söz konusu olmuştur. Garanti belgelerinin 20. yüzyıldaki gelişimi ve yaygın bir uygulama haline gelmesi ise, bu yüzyıldaki tüketicinin korunması hareketinin etkinliği sayesinde olmuştur⁴⁰.

Aşağıda, garanti belgeleri ortaya çıkana kadar, garanti belgelerinin günümüzdeki fonksiyonlarının, geçmişte ne şekilde ve ne derecede icra edildiği konusunda 20. yüzyıla kadar olan gelişmeler ana hatları ile ele alınacaktır. Sonrasında ise 20. yüzyıldaki tüketicinin korunması hareketinin garanti belgelerinin ortaya çıkması üzerindeki etkisi incelenecek ve garanti belgelerinin ortaya çıktıktan sonra nasıl bir tarihî gelişim geçirdiği üzerinde durulacaktır. Garanti konusundaki ilk kayıtlara 21. yüzyılda yapılan araştırmalarda Babil ve Asur tabletlerinde

⁴⁰ **Murthy**, D. N. Prabhakar, Product reliability and warranty: an overview and future research, University of Queensland, s. 430-431, <http://www.scielo.br/pdf/prod/v17n3/a03v17n3.pdf> (10.12.2012).

rastlanılmıştır. Ayrıca bu konuda 5. yüzyılda Roma ve Hint Hukukunda, 8. yüzyılda İslam Hukukunda, 10. yüzyılda Rus Hukukunda bu hukuklar açısından mil taşları olarak kabul edilebilecek gelişmeler olmuştur⁴¹. Bu tarihî gelişim sürecinde özellikle Roma dönemi, Common Law dönemi, Selçuklu ve Osmanlı dönemleri ile Cumhuriyet dönemi tarihî gelişmelerin incelenmesi ve ulaşılan son noktanın analizi konunun daha iyi kavranmasını sağlayacaktır.

B. ROMA HUKUKU

Tarihî bakışımızı ilk olarak, Türk Borçlar Hukukunun da kendisinden etkilendiği Roma Borçlar Hukukuna yönelttiğimizde, erken dönemlerde satım konusu ayıplı maldan dolayı satıcının herhangi bir sorumluluğunun bulunmadığını görüyoruz. Roma Hukukunda satıcı, kural olarak üründeki ayıplardan sorumlu değildi. Satıcının bu ayıplardan sorumlu tutulabilmesi için özel bir teminatın verilmiş olması gerekirdi⁴². Bu dönemde, satıcının alıcıya garanti vermesi, hukuken bulunmayan bir sorumluluğu üzerine alması manasına geliyordu⁴³.

Borç kavramı, Roma Hukukunda “obligatio” olarak isimlendirilmişti. Bu kelime, “bağlamak” veya “raptetmek” manasındaki “ligare” kelimesinden türetilmişti⁴⁴. Bu sebeple, Roma hukukçuları, alacaklı ve satıcının birbirine öyle bir bağ ile bağlı olduğuna inanmaktaydılar ki, bu ilişkiye üçüncü bir kişinin girmesinin mümkün olamayacağını düşünmekteydiler⁴⁵. Bu düşüncenin bir sonucu olarak da, Roma Hukukunda üreticinin veya ithalâtçının son kullanıcıya karşı olan sorumluluğu düzenlenmemişti.

⁴¹ **Murthy**, D. N. Prabhakar / **Bilischke**, Wallace R., Warranty Management And Product Manufacture, ISBN: 1852339330, Springer-Verlag London Limited 2006, s. 2.

⁴² **Topuz**, Murat, İsviçre ve Türk Borçlar Hukuku ile Karşılaştırmalı Olarak Roma Borçlar Hukukunda Maddî Zarar ve Bu Zararın Belirlenmesi, Marmara Üniversitesi SBE., Yayınlanmış Doktora Tezi, İstanbul 2010, s. 395.

⁴³ Tahmin edilebileceği gibi bu dönemde üreticinin veya ithalâtçının garanti taahhüdünün yazılı olarak vücut bulması veya üreticinin, garanti belgesi sebebiyle tamir, ücrette indirim gibi edimler yüklendiği bir belgeyi satıcıya verme uygulaması söz konusu değildi.

⁴⁴ **Rado**, Türkan, Roma Hukuku Dersleri, Borçlar Hukuku, İstanbul 1982, s. 6.

⁴⁵ **Üçer**, Mehmet, Roma Hukukunda ve Karşılaştırmalı Hukukta Alacağın Temliki, AÜHFĐ, Y. 2005, s. 400, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/1046/1622.pdf> (10.12.2012).

Roma Hukukunun erken dönemlerinde kabul edilmiş olan bu yaklaşım, alıcıyı satım konusunu incelemekle yükümlü tutmakta ve alıcı hür iradesiyle ürünü aldığına göre, malın ayıplı çıkması halinde alıcının satılanın ayıplarına da katlanmak zorunda olduğunu iddia etmekte idi. Roma Hukukunda önceleri bu şekilde olan görüş, ileri dönemlerde satıcının sattığı ürünü tanımaya mecbur olduğu ve bu sebeple de alıcının satıldandaki ayıplardan dolayı korunması ve satıcının sorumluluğuna gidilmesi gerektiği şeklinde değişmiştir⁴⁶.

Klasik öncesi ve klasik Roma Hukuku dönemlerinde, satıcının ayıba karşı tekeffülden sorumluluğu, günümüze nazaran hem daha sınırlıydı hem de daha hafifti. Bu dönemlerde satıcı, sadece köle ve hayvan satımları kapsamında ayıptan dolayı sorumluydu⁴⁷. Genel olarak *Ius Civile* devri denilen bu dönemde, satıcı ancak ürünlerdeki belirli niteliklerin varlığına veya yokluğuna dair özel bir vaatte bulunmuşsa, ayıptan sorumlu tutulabiliyordu. Bu sebeple alıcı, satım sözleşmesi kurulurken, satıcıdan ayıplara karşı bir garanti vermesini isterdi. Zamanla ayıp sorunu iyiniyet kurallarına göre çözümlenmeye başlandı. Sattığı şeyin ayıbını bilmesine rağmen sessiz kalan (yani bir anlamda ayıbı hile ile gizlemiş) satıcı, ayıptan sorumlu tutuldu⁴⁸.

Roma Hukukunun son döneminde yani *Iustinianus* Hukuku döneminde, artık tüm alım-satım konusu olan mallar için satıcının sorumluluğuna gidilebildiği

⁴⁶ **Emiroğlu**, Haluk, Roma Hukukunda Alım-Satım Sözleşmesinde Maldaki Maddi Ayıplar Nedeniyle Satıcının Sorumluluğu, *İÜHFD.*, C. 2, S. 2, Y. 2011, s. 106, <http://iys.inonu.edu.tr/-webpanel/dosyalar/1225/file/haluk%20emiroglu%20tam.pdf> (10.12.2012).

⁴⁷ **Arbek**, s. 50. Satıcının bu ayıplardan sorumlu tutulabilmesi için özel bir güvence vermiş olması gerekiyordu. Bu güvence 12 Levha Kanunundan beri *mancipatio* işlemi yapılırken malda ayıp olmadığına nuncupatio (*mancipatio* yapılırken malı devreden söylediği şekle bağlı cümleler) yoluyla verilmesi suretiyle gerçekleştirilirdi. Satıcı *mancipatio* işlemine dayalı olarak, malın ayıpsız olduğuna dair bir güvence vermişse ancak bu durumda hileli hareketinin sonuçlarından sorumlu oluyordu. Bunun yanında satıcı *stipulatio* ile de malın ayıpsız olduğunun güvencesi verebilirdi. Böylece alıcının zararının mal ayıplı çıktığı takdirde karşılanacağı taahhüt edilirdi. Satıcı için, *stipulatio* ile verilen güvence *mancipatio* işlemi ile yapılan taahhütten daha avantajlıdır. Çünkü *stipulatio* ile verilen güvenceye dayalı olarak sadece ortaya çıkan zarar tazmin edilirken, *mancipatio*da mal ayıplı çıktığında ödenen semenin iki katına mahkum olunuyordu. Bütün bu durumlarda alıcı sadece satıcının dürüstlüğüne inanması sebebiyle uğradığı zararı talep edebilirdi. Ayrıntılı bilgi için bkz., **Topuz**, s. 395; **Rado**, Türkan, Roma Hukukunda Maddî Ayıplardan Dolayı Satıcının Mesuliyeti, *İHFM.*'den Ayrı Bası, İstanbul 1945, s. 609-610.

⁴⁸ **Emiroğlu**, s. 102; **Evren**, İlker, Türk Satım Hukukunda Onarım Garantisi, Ankara Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara 2010, s. 40.

görülmektedir⁴⁹. Tazmin edilmesi gereken zararın ifa menfaatini de içermesi İustinianus Hukukunda kabul edilen bir yenilik olarak karşımıza çıkmaktadır. Alıcıya ayıplı bir mal satıldığında, alıcı isterse bedelden ayıp oranında indirim yapılmasını, isterse de sözleşmeyi feshederek bedelin iadesini talep edebilirdi. Ayrıca bu dönemde ayıp sebebiyle uğradığı zararların tazminini de isteyebilme hakkı tanınıyordu⁵⁰. Bu dönemde şekle bağlı olmayan garantiden dolayı dava açılabilirdi. Çünkü taraflar arasındaki garanti taahhütleri bir stipulationun⁵¹ unsurlarını meydana getiriyordu. Ayıbın hile ile saklanmış olması halinde de dava açılabilirdi. Ayıptan dolayı tekeffül esas olarak bu şekli ile bütün modern hukuk sistemlerine geçmiştir⁵².

Roma Hukukunda alım satım sözleşmesi yapılırken, alıcının satıma konu olan malı incelemesi gerektiği kabul edilmiştir. Ayrıca alıcının uyanık olması da beklenmiştir. Satıcının malını hileye kaçmayacak derecede övmesini de Roma Hukuku yasaklamamıştır. Alıcı satın alacağı bir malı dikkatli ve titiz bir şekilde araştırmalıydı. Zaten sadece peşin satımların söz konusu olduğu bu dönemde mal kural olarak pazar yerlerinde ortada bulunduğu için alıcının malı iyice kontrol etmesi normal bir davranış sayılırdı⁵³.

Roma Hukuku, garanti belgelerinin en önemli rolü olan üründeki bozukluğun tamir edilmesi düşüncesine tamamen yabancı bir hukuk sistemi idi. Türk Hukukunda 818 sayılı eski Borçlar Kanununda⁵⁴ da sözleşmeden dönme ve semenin indirilmesi yanında, satılanın tamir edilmesi imkânının kanunda düzenlenmemiş olması, kanunkoyucunun satım sözleşmesini düzenlerken Roma Hukukunun etkisi altında kalmasından doğmuştur. Köle ve hayvan satımı kıstas alınarak oluşmuş bir hukuk

⁴⁹ **Emiroğlu**, s. 99-100.

⁵⁰ **Emiroğlu**, s. 117; **Topuz**, s. 396.

⁵¹ Stipulatio kelime anlamı olarak belli kelimelerin soruda ve hemen soruyu takip etmesi gereken cevapta kullanılması ile yapılan sözlü bir akit anlamına gelmektedir. Hazırlar arasında yapılır. İki taraflı bir hukuki muamele ve tek taraflı akit niteliğindedir. Bkz., **Umur**, Ziya, Roma Hukuku Lügati, İstanbul 1975, s. 202.

⁵² **Koschaker**, Paul / **Ayiter**, Kudret, Modern Özel Hukuka Giriş Olarak Roma Özel Hukukunun Ana Hatları, Ankara 1977, s. 232 ve s. 236, <http://kitaplar.ankara.edu.tr/dosyalar/pdf/445.pdf> (10.12.2012).

⁵³ **Topuz**, s. 396; **Tahiroğlu**, Bülent, Roma Borçlar Hukuku, İstanbul 2009, s. 208.

⁵⁴ Yeni Borçlar Kanununun 227 nci maddesinde ise eski Borçlar Kanunundan farklı olarak, alıcıya, aşırı bir masrafı gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere, satılanın ücretsiz tamir edilmesini isteme hakkı getirilmiştir.

olan Roma Hukukunun tamir düşüncesine yabancı kalması normaldir. Zira satıcının hasta veya sakat bir köleyi tedavi etmesi kolaylıkla beklenemez. Aynı şekilde tarımsal ürünlerin satımının ön plânda yer aldığı bir pazar ortamı da tamir düşüncesine yabancıdır. Eğer satılan tarım ürünü bozulmuşsa, bu takdirde alıcı, sözleşmeden dönecek veya satılanın bozuk olmayan bir benzeri ile değiştirilmesini talep edecektir. Zira tarımsal ürünlerin ve tabii cevherlerin tamir edilmesi mümkün değildir⁵⁵.

Sözleşmeden dönme durumunda satıcının öncelikli yükümlülüğü semeni iade etmektir. Ayrıca faizin de ödenmesi gerekir. Eğer alıcı, o mala ilişkin bir masraf yapmışsa onlar da talep edilebilir. Satıcının ikinci yükümlülüğü ise alıcının, satın alınan maldaki ayıp oranında bedelin indirilmesini *actio quanti minoris* veya *actio aestimatoria* ile isteyebilmesidir. Bu durumda alıcının malı iade etmesine gerek olmadan davanın bir yıl içerisinde açılması gerekirdi. Alıcı zararlarının karşılanması için ayrıca alım satım sözleşmesine dayanarak *actio empti* (alıcının satıcı aleyhine yükümlülüklerini yerine getirmesi veya tazminat ödemesi hususunda sahip olduğu dava hakkı) açabilirdi. Eğer satıcının hilesi söz konusu ise, alıcı bu dava (*actio empti*) ile herhangi bir süre ile bağlı olmaksızın bütün zararlarının tazminini isteyebilirdi. İstintianus döneminde, bu davalar taşınır veya taşınmaz ayıplı mal satışlarının her türünü kapsayacak biçimde genişlemiştir. Türk Hukukundan farklı olarak, Roma Hukukunda alıcı, ayıplı malın ayıpsız olanla değiştirilmesini ve maldaki ayıbın giderilmesini talep etme yetkisine sahip değildir. Bunun sebebi, Roma Hukukunun, malın ayıplı olmasından ziyade alıcının aldatılmış olmasını esas almasıdır. İus Honorarium dönemindeki *actio empti* ile *actio redhibitoria*⁵⁶ ve *actio quanti minoris*in İstintianus Döneminde birlikte uygulanması satıcı açısından gerçek bir garanti borcunun ilk oluşumudur⁵⁷.

⁵⁵ **Akünel**, s. 549; **Arbek** s. 73.

⁵⁶ Günümüzdeki karşılığı aktin feshi davasıdır. Ayrıntılı bilgi için bkz., **Canbaz Karaosmanoğlu**, Tuba Ayşe, Roma Hukukunda ve Türk Hukukunda Alım Satım Aktinde Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu, Ankara Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2008, s. 26-31.

⁵⁷ **Topuz**, s. 402-403; **Erdoğan**, Belgin, Roma Borçlar Hukuku Dersleri, 2. Baskı, İstanbul 2006, s. 81-82; **Çınar**, Nihal Ural, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Ayıba Karşı Tekeffül, İstanbul Kültür Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2007, s. 22.

C. COMMON LAW (ANGLO SAKSON HUKUKU)

Common Law tarihinin incelenmesi iki açıdan önemlidir. Öncelikle, Common Law'ın doğduğu ülke olan İngiltere'nin sömürgecilik faaliyetleri sebebiyle pek çok ülke Common Law'dan etkilenmiştir⁵⁸. İkinci olarak, hukuk tarihinde garanti belgeleri dolayısıyla garanti alanları koruyan ilk düzenleme olan Magnuson Moss Garanti Kanununu⁵⁹ Common Law'ın bir parçası olan Amerika Birleşik Devletlerinde kabul edilmiştir.

Bilindiği gibi Common Law'da, Kıta Avrupası Hukukundan farklı olarak kanunkoyucu tarafından çıkarılmış hukuk kuralları bulunmamakta, "Case Law" olarak adlandırılan bir sistem ile hukuk kuralları mahkemelerin verdiği kararlar ile oluşturulmaktadır. Bu sistemde mahkemelerin verdiği ilk kararlar yeni verilecek kararlara dayanak teşkil etmektedir⁶⁰.

Common Law'da satıcının alıcıya ayıpsız ürün verme yükümlülüğü "caveat emptor" kavramı ile ifade edilmekteydi. Roma Hukukunun erken dönemlerinde olduğu gibi 17. yüzyıla kadar İngiliz Hukuku da, alıcıyı satım konusunu incelemekle yükümlü tutmakta ve alıcı ürünü aldıktan sonra ürün ayıplı çıktığı takdirde alıcı ürünü incelemeyi için alıcının satılanın ayıplarına da katlanmak zorunda olduğunu kabul etmekteydi. Bu durumun iki istisnasından biri satıcının ayıbı hile ile gizlemiş olması, diğeri ise malın kalitesine yönelik sözleşmede açıkça bir garantinin bulunmasıydı⁶¹.

⁵⁸ Bu konuda kapsamlı bir çalışma için bkz., **King**, Edward / **Hawley**, Joseph, İngiliz Common Law'unun Gelişmesi, (Çev. **Lütem**, İlhan), AÜHFD, C.16, S. 1-4, 1959 Ankara, s. 178-233, <http://auh.f.ankara.edu.tr/dergiler/auhfd-arsiv/AUHF-1959-16-01-04/AUHF-1959-16-01-04-King-Hawley.pdf> (10.12.2012); **Lengeling**, Domink, Common law and civil law – differences, reciprocal influences and points of intersection, Toronto / Siegen 2008, s. 18-24, http://www.consulegis.com/fileadmin/downloads/thomas_marx_08/DLengeling_paper.pdf (10.12.2012).

⁵⁹ **Atamer** / **İnceoğlu**, s. 40.

⁶⁰ **Lengeling**, s. 6. Amerikan Hukuku sistemine Common Law olarak atıf yapılabileceği ve Amerikan Hukukunun İngiliz Hukukundan ilham aldığı konusunda bkz., **King** / **Hawley**, s. 180. Ayrıca Common Law'ın Equity Law ve Statue Law olarak gelişimi hakkında bkz., **Jenks**, Edward, İngiliz Hukuku Hakkında Genel Bilgiler, (Çev. **Özyürük**, Mukbil), AÜHFD, C. 7, S. 1, Y. 1950, s. 40-79, <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/38/245/2175.pdf> (01.05.2013).

⁶¹ **Murthy** / **Blichke**, s. 3; **Billah**, Muhammad Masum, Caveat Emptor Versus Khıyar Al-Ayb, The American Journal Of Islamic Social Sciences, C. 14:2, s. 210, s. 214, <http://i->

İngiltere’de mal satımlarını ve bu satımlardaki garanti ve ayıp durumlarını düzenleyen ilk kanun 1893 yılında çıkarılmış olan Sale of Goods Act (SoGA) dır. Bu kanun ile beraber artık taraflar aralarında anlaşmamış olsalar veya satıcının hilesi olmasa bile ayıptan dolayı satıcı sorumlu tutulabiliyordu⁶². Amerikan Hukuku⁶³ da İngiliz Hukukunu takip etmiş, İngiltere’nin 1893 tarihli Sale of Goods Act (Malların Satımı Kanunu)’in hemen arkasından 1906 tarihli Uniform Sales Act (Satım Sözleşmeleri Hakkındaki Genel Kanun) yürürlüğe girmiştir⁶⁴. Bu dönemlerde sorumluluk, henüz sadece satıcının üzerindedir. Üreticinin garanti belgesi dolayısıyla sorumluluğu hakkında bir düzenleme bulunmamaktadır.

İngiliz Hukukunda 19. yüzyıl sonlarına kadar olan dönemde satıcı, açıkça garanti etmediği sürece, satılan maldaki ayıplardan dolayı sorumlu değildi. Bu dönemde gerek satıcılar gerekse üreticiler, hukukî açıdan sorumlu olmamak için, ekseriyetle garanti vermekten ve yazılı garanti taahhütleri düzenlemekten kaçınılmaktaydılar. Bu sebeple garanti belgelerinin 19. yüzyıl sonlarına kadar bilinen örnek bir kullanımı görülmemiştir. Garanti belgeleri ilk ortaya çıktıkları zaman daha çok garanti verenler lehine, garanti alanlar aleyhine haksız şartlar içermekteydi. Garanti belgesi olarak düzenlenen ilk metinlerde aslında garanti alanların kanundan doğan haklarının kısıtlanması amaçlanmaktaydı. Bu dönemde tüketiciler, üretici ve satıcıların merhametine muhtaç idi. 20. yüzyıldaki tüketici hareketlerinin neticesi olarak, garanti alanları garanti belgelerinin haksız şartlarından korumaya yönelik ilk

epistemology.net/attachments/466_V14N2%20Summer%2097%20-%20Billah%20%20Caveat%20Emptor%20vs%20Khiyar%20al-Ayb.pdf (10.12.2012).

⁶² **Bradgate**, Robert, Consumer Guarantees: the EC's draft Directive, <http://webjcli.ncl.ac.uk/19-97/issue1/bradgate1.html> (10.12.2012).

⁶³ Doktrinde “Amerika Birleşik Devletleri Hukuku” terimi yerine “Amerikan Hukuku” teriminin kullanılmasının daha doğru olacağı ifade edilmiştir. King / Hawley bunun sebebini şu şekilde açıklamaktadır: “«Amerikan Hukuku» terimi «Birleşik Devletler Hukuku» terimine birçok sebebler dolayısı ile tercihan kullanılmıştır. Bu sebeblerin en mühimi Türk hukukçularının Amerikan hukukundan bahsettiklerinde Birleşik Devletlerde tatbik olunan hukuku kasdetmeleridir. Binaenaleyh «Amerikan Hukuku» terimi bu çalışmada her kullanıldığında Birleşik Devletlerin (federal devlet ve federe devletler) hukukunu ifade edecektir, nasilki «Fransız Hukuku» terimi Fransa'nın veya «Türk Hukuku» terimi Türkiye hukukunu ifade etmekte ise...” Bkz., **King / Hawley**, s. 179.

⁶⁴ **Prince**, David J., Defective Products And Product Warranty Claims In Minesota, William Mitchell Law Review, C. 31/4, s. 1680 dn. 6, <http://www.wmitchell.edu/lawreview/Volume-31/Issue4/11Prince.pdf> (10.12.2012); **Ebers**, Martin / **Janssen**, André / **Meyer**, Olaf, European Perspectives on Producers’ Liability Direct Producers’ Liability for Non-conformity and the Sellers’ Right of Redress, European Law Publishers, Munich 2009, s. 60.

kanunî düzenleme, 1975 tarihinde Amerikan Hukukunda yürürlüğe giren Magnuson-Moss Garanti Kanunudur⁶⁵.

Amerika'da, garanti belgeleri hakkındaki gelişmelerin temelinde, ürün sorumluluğundaki ve Tüketici Hukukundaki gelişmeler yatmaktadır. Bu husustaki ilk gelişmeler 1850'li yıllarda başlamıştır. 1850'li yıllardan I. Dünya Savaşının sonuna kadar süren ilk dönemde ispat yükü tüketicilere yüklenmiştir. Bu dönemde tüketiciler, üründeki ayıpları ortaya çıkarmak ve bunları ispatlamak zorunda kalmışlardır. Aksi takdirde, ciddî boyutlarda karışıklıkların ortaya çıkacağı düşünülmüştür. Bu dönemde ürün ayıpları nedeniyle açılan davalarda tarafların konumunu değerlendirmek için gerekli soruşturmaları yapması gereken mahkemeler, ağır iş yükü altına girmişler ispatla yükümlü kılmam tüketiciler ise, maddî külfetlere katlanmışlardır⁶⁶.

Amerikan Hukukunun 19. yüzyılda Tüketici Hukukunun gelişmesine yaptığı katkının garanti belgeleri açısından büyük önemi vardır. Garanti belgelerinin ortaya çıkması, yaygınlaşması, içerisinde bulunan haksız şartlardan tüketicinin korunması ve son olarak bazı ürünler için zorunlu tutulması aşamalarına gelinmesinde 19. yüzyıldaki tüketicinin korunması hareketinin çok büyük katkısı olmuştur. Bu husustaki hukuksal alt yapının tarihsel gelişimine baktığımızda, bu konuya ilişkin ilk kanunun 1872 yılında Amerika'da çıkarıldığını görüyoruz. Ancak, tüketici haklarının tanımlanması 1900'lü yıllara kadar mümkün olamamıştır. 15 Mart 1962 tarihinde Amerika Birleşik Devletleri Kongresinde John F. Kennedy, güvenlik, bilgi edinme, seçme ve temsil edilme olmak üzere dört temel tüketici hakkından bahsetmiştir⁶⁷. Bu

⁶⁵ **Murthy / Bilischke**, s. 4.

⁶⁶ **Aydos**, s. 56.

⁶⁷ **Koca**, Güneş, Tüketicinin Korunması Açısından Abonelik Sözleşmeleri, Ankara Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2004, s. 3, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/272/564.pdf> (10.12.2012); **Zevkliler / Aydoğdu**, s. 41 dn.17; **Deryal** (Tüketici), s. 18 ve s. 126; **Kayalı**, Füsün, Tüketicinin Korunması ve Tüketici Hakları Konusundaki Bilgi Düzeyinin Tüketicinin Korunmasındaki Rolü, Balıkesir Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir 2008, s. 34; **Varol**, Songül, Ürün Güvenliği ve Standardizasyon Açısından Tüketicinin Korunması, Ankara Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2008, s. 8-9. Bu konuşmayı takiben Amerika'da "Kefauver-Harris İlaç Kanunu Değişiklikleri", "Dürüst Etiketleme ve Ambalajlama Kanunu", "Tüketiciyi Koruma Kredi Kanunu", "Çocuk Koruma ve Oyuncak Güvenliği Kanunu" ve "Tüketici Güvenliği" gibi

temel haklardan bilgi edinme hakkı, kullanım kılavuzu kavramının gelişmesi ve garanti belgelerinde yazılı şartların açık ve anlaşılır olmasının sağlanması gibi yönlerden konumuz ile alakalıdır. Aynı şekilde, temel haklardan olan güvenlik hakkının hayata geçirilmesinde, garanti belgeleri etkili ve faydalı olmuştur. Amerika'da tüketicilerin korunması amacıyla 19. yüzyılın başlarında tüketim kooperatifleri kurulma sürecine girilmiştir. Tüketiciyi koruma faaliyetleri 19. yüzyılın başlarında görülmesine rağmen, tüketiciyi koruyucu ilk örgüt, 1891 yılında çalışmalarına başlayan Tüketici Birliğidir⁶⁸.

Garanti belgesi kavramının gelişiminde önemli rol oynayan Magnuson-Moss Garanti Kanununu konumuzu ilgilendiren yönleri açısından kısaca incelemek faydalı olacaktır. Garanti belgelerinin dünyada ilk kez Amerika'da 1975 tarihinde çıkarılmış olan Magnuson-Moss Warranty Act⁶⁹ ile düzenlendiğini belirtmiştik. Bu kanunun belli başlı özellikleri şöyledir: Öncelikle bu kanun sadece yazılı garantileri kapsamaktadır. Sözlü garantiler, kanunun kapsamı içerisinde değildir. Ayrıca bu kanun hizmetleri kapsamamaktadır. Sadece mallar bu kanunun kapsamındadır. Son olarak bu kanun, ikinci el satışlarla ve tüketici işlemleri dışındaki işlemlerle ilgilenmemektedir. Bu kanunun içeriğinde, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda olduğu gibi bir zorunlu garanti belgesi düzenlemesi yapılmamış, sadece garanti belgelerinde olması gereken kurallar belirtilmiştir. Meselâ tüketicilerin kanundan kaynaklanan haklarının kaldırılamayacağı belirtilmektedir⁷⁰.

Magnuson Moss Garanti Kanunu aynı zamanda garanti verene çeşitli sorumluluklar yüklemektedir. Öncelikle garanti veren, garantisinin tam garanti (full warranty) mi yoksa sınırlı garanti (limited warranty) mi olduğu konusunda tüketiciyi

pek çok kanun çıkarılmıştır. Ayrıntılı bilgi için bkz., **Tiryaki**, Betül, Tüketicinin Korunması Hukuku Açısından Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk, Ankara Üniversitesi SBE., Yayınlanmış Doktora Tezi, Ankara 2006, s. 5-6.

⁶⁸ **Aydos**, s. 6.

⁶⁹ Kanunun İngilizce metni için bkz., <http://www.zabteck.com/MagnusonMossWarrantyAct.pdf> (10.12.2012).

⁷⁰ **Grimes** Kevin / **Reese** Spencer, Understanding the Magnuson-Moss Warranty Act, <http://www.mlmlaw.com/library/guides/ftc/warranties/undermag.htm> (10.12.2012).

bilgilendirmelidir. Burada tam garanti⁷¹ ile kast edilen, kanunun garanti belgeleri için çizdiği minimum standartların üzerinde haklar sağlamış olan garantidir. Bu standartlar, özellikle garanti süresi ve garanti belgesi ile tanınan imkânlar hakkındaki düzenlemelerdir. İkinci olarak garanti veren, ürün hakkında açıklayıcı ve anlaşılır bir ürün kullanım kılavuzu düzenlemiş olmalıdır. Son olarak da garanti belgesindeki garanti şartları açık ve anlaşılır olmalıdır. Yanlış veya aldatıcı ifadeler içermemelidir. Örneğin hiçbir hareketli parçası olmayan bir elektronik ürün için sadece hareketli parçaları kapsayan bir garanti belgesi düzenlenemez⁷².

Amerika’da otomobil garanti belgeleri kapsamında her bir eyalette farklı kanunlar ve farklı korumalar düzenlenmiştir. Bu kanunların adı “Limon Kanunları” (Lemon Laws) olarak konmuştur. Bunların Limon Kanunu olarak adlandırılmasının sebebi, İngilizcede bozuk, çürük bir mal için limon tabirinin kullanılmasıdır. Bu kanunlar genellikle yeni otomobiller için düzenlenmiş olmakla beraber bazı eyaletlerde ikinci el otomobilleri de kapsayan kurallar bulunmaktadır. Limon Kanunları üreticinin otomobillerdeki esaslı arızalara çare olması amacını güden kanunlardır. Bu kanunlar alıcıya birincil talep hakkı olarak üreticiden tamir talep edebilme imkânını sunmaktadır. Eğer üretici tamiri makul sürede başaramazsa veya yapılan tamirlerin sayısı makul sayıyı geçerse alıcı ikincil talep hakkı olarak ayıpsız benzeri ile değiştirme veya bedelde indirim talep edebilir. Tüketicileri satış sözleşmesi kapsamında koruyan ve 50 eyaleti kapsayan tek bir Limon Kanunu bulunmamaktadır. Ayrıca diğer dünya ülkelerinden farklı olarak bazı ürünler hakkında her eyalette farklı özel düzenlemeler de bulunmaktadır. Motorlu taşıtların garantisi ve tamiri her bir eyalette özel olarak düzenlenmiştir⁷³. Amerika’daki

⁷¹ **Ebers / Janssen / Meyer**, s. 61. Tam garantinin özellikleri şu şekilde belirlenmiştir: 1. Garantinin ürünün sonraki alıcılarını da kapsamaması, 2. Yetkili servis hizmetlerinin ücretsiz olması 3. Eğer makul sayıdaki tamire rağmen ürün arızalanmaya devam ediyorsa ürün için değiştirme veya para iadesi imkânlarının devreye girmesi 4. Zorunlu olanlar hariç tüketicilerin servis hizmetleri konusunda herhangi bir yükümlülük altına sokulmaması. Ayrıntılı bilgi için bkz., Amerikan Federal Ticaret Komisyonu (Federal Trade Commission) web sayfası, <http://business.ftc.gov/documents/bus01-businesspersons-guide-federal-warranty-law#Magnuson-Moss> (10.12.2012).

⁷² **Goodden**, Randall L., *Reducing The Risk Of Product Liability For Manufacturers*, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey 2009, s. 186-187.

⁷³ Örneğin, Massachusetts, Mississippi, Vermont, West Virginia, ve Columbia da garantisiz satışların (as is sales) yasak olduğu ile ilgili olarak bkz., <http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/products/pro17.shtm> (10.12.2012). Ayrıca Amerika’daki herhangi bir eyaleti seçerek o

tüketiciyi koruyan düzenlemelerde amaçsal bir bütünlük vardır. Her bir eyaletteki hukuk uzmanları, hazırlayıp yürürlüğe soktukları özel kanunlarla ulusal seviyede sınırları çizilen ortak bir satış hukuku oluşturmayı başarmışlardır. Bu çabalar sonucu oluşan bir başka kanun olan Amerikan Ticaret Kanunu (Uniform Commercial Code) Louisiana eyaleti haricinde tüm eyalet kanunlarına adapte edilmiştir. Fakat eyalet yasalarının bu adaptasyonu Amerikan Ticaret Kanununu bütün yönleriyle kabul eden bir adaptasyon da değildir. Amerikan Ticaret Kanunu tacirler arasındaki ilişkileri düzenleme gayesi taşır ve tüketicilere özgü kurallar içermez. Özellikle Common Law Hukuku etkisi altında kaleme alınmış olan bu kurallar aynen ifa talebine, yani tamirat veya yenisi ile değiştirme imkanına da yer vermemiştir⁷⁴.

Amerikan ve İngiliz Hukukunda nitelik vaadini ifade etmek için de garanti kelimesi kullanılmaktadır. Bu anlamda garanti, “express warranty” ve “implied warranty” olmak üzere kendi içinde ikiye ayrılmıştır. Express warranty, Türk Hukukunda zikir ve vaad edilen vasıflara karşılık gelmektedir. Implied warranty, Türk Hukukundaki lüzumlu vasıflara karşılık gelmektedir.

Sonuç olarak, Common Law döneminin büyük katkı sağladığı konular şunlardır: 1- Garanti belgesi kavramının gelişmesi 2- Garanti belgelerinden doğabilecek meselelerin çözümü 3- Ayıptan doğan sorumluluk kavramının sadece satıcı ve alıcıyı ilgilendiren bir ilişki olmaktan çıkıp, satıcının yanında üretici, ithalâtçı, bayi ve yetkili servis gibi tarafların da bu ilişkiye eklenmesi 4- Alıcıyla sonradan eklenen bu taraflar arasında satış sonrası hizmetler vasıtasıyla, ürünün kullanım ömrü süresince devam eden, sürekli bir ilişkinin oluşması.

eyaletteki kullanılmış veya yeni motorlu araçlar hakkındaki garanti düzenlemelerini gösteren internet sayfası için bkz., <http://www.lemonjustice.com/> (10.12.2012). Örneğin Kaliforniya’daki Limon Kanunlarına göre, tüketicinin sözleşmeden dönebilmesi veya değiştirme talep edebilmesi için, 18 aylık sürede veya 18,000 mil kullanımda aracın en az iki sefer ölüm veya yaralanma riski doğuracak bir ayıp veya 4 veya daha fazla kez daha az tehlikeli bir ayıp nedeniyle tamirat görmüş olması gerekir. Aynı hakkın Massachusetts eyaletinde kullanılabilmesi için ise, aracın bir yıl veya 15,000 mil kullanımda aynı ayıp nedeniyle 3 sefer tamir görmesi veya aracın tamirden dolayı toplamda 15 günden uzun bir süre kullanılamaması ve satıcıya son kez bir 7 günlük süre verilmesine rağmen aracın tamirinin yapılamaması gerekir. Bkz., **Atamer / İnceoğlu**, s. 40.

⁷⁴ **Atamer / İnceoğlu**, s. 40-41; **Ebers / Janssen / Meyer**, s. 60 – 61.

D. AVRUPA BİRLİĞİ HUKUKU

Ulusal hukuklarda meydana gelen bu gelişmelerin yanında, uluslararası bir hukuk niteliğindeki Avrupa Birliği Hukukundaki tarihî gelişim de garanti belgeleri alanında önem taşımaktadır. Avrupa Birliğinde de konunun gelişimi birden olmamıştır. Avrupa Birliğini kuran Roma Antlaşmasında ne garanti belgeleri ne de tüketiciyi doğrudan koruyan başka herhangi bir mesele hakkında bir düzenleme yoktu. Fakat, Avrupa Birliğine üye ülkeler arasındaki gümrük duvarlarının kaldırılmasına ve serbest ticaret anlaşmalarına bağlı olarak pazara sunulan ürünlerin artması, tüketicinin hızla güçlenen üretici karşısında korunma ihtiyacını doğurmuştur⁷⁵. Bu noktada garanti belgesi kavramının gelişmesine de yardımcı olan adımlar atılmaya başlanmıştır.

Tüketiciyi koruma amaçlı ilk adım, 1973'te Topluluğun Komisyon bünyesi içinde tüketicinin korunması ile ilgili bir bölüm oluşturulması ve ardından "Tüketici Danışma Komitesi" kurulması yoluyla atılmıştır. Aynı yıl, Komisyon tarafından "Birinci Tüketiciyi Koruma Programı"⁷⁶ kabul edilmiştir. Bu programda, Amerika Birleşik Devletleri başkanı Kennedy tarafından sayılan dört temel tüketici hakkı geliştirilmiş ve tüketicilerin, sağlık ve güvenliğinin korunması, bilgilendirilme, eğitim, ekonomik çıkarlarının korunması, tazmin edilme ve temsil edilme haklarına sahip olduğu belirtilmiştir⁷⁷.

İkinci Tüketiciyi Koruma Programında, tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ilgili alınan önlemler doğrultusunda, üye devletlerin uyum kanunlarını çıkarmasının

⁷⁵ **Sirmen**, A. Lale, Avrupa Topluluğu Hukukunda Tüketicinin Korunması, Asomedy, Haziran 2003, s. 23, <http://www.aso.org.tr/kurumsal/media/kaynak/TUR/asomedy/haziran2003-/buyutechaziran2003.html> (10.12.2012); **Tiryaki**, s. 7; **Aydos**, s. 9; **Çağlar**, Fatma, 4077 Sayılı Kanunla Ortaya Çıkan Tüketicinin Hak Arama Yolları, TC. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü Uzmanlık Tezi, Ankara 2002, s. 12 vd.; **Kısa**, Seda Ulaş, Avrupa Topluluk Hukukunda Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması, Prof. Dr. Kemal Oğuzman Anısına Armağan, İstanbul, 2000, s. 1163 vd.

⁷⁶ 1975-1980 yıllarında Avrupa Birliği Birinci Tüketiciyi Koruma Programı, 1981-1986 yıllarında Avrupa Birliği İkinci Tüketiciyi Koruma Programı, 1986-1990 yıllarında Avrupa Birliği Üçüncü Tüketiciyi Koruma Programı çerçevesinde alt gruplar oluşturularak toplumsal bilincin yükseltilmesi ve tüketicinin korunması çalışmalarını belirli standartlara oturtmayı başarmıştır. Bkz., **Koca**, s. 4, dn. 3. Konu hakkında geniş açıklama için bkz., **Kayalı**, s. 35-41.

⁷⁷ **Tiryaki**, s. 7.

gerekliliğine değinilmiştir. Bu kapsamda; oyuncaklar, ilaçlar, tütün, tehlikeli maddeler, alkol, kozmetik ürünleri, tekstil ürünleri ve motorlu araç parçalarının önceliğe sahip oldukları belirtilmiştir⁷⁸. Bu paralelde garanti belgeleri de üzerinde durulan hususlardan olmuştur.

Bu programlar çerçevesinde yürütülen çalışmalar sonucunda, ürünlerdeki ayıplardan dolayı üreticinin sorumluluğu ile alakalı olarak 1985 yılında “Ayıplı Mallardan Sorumlulukla İlgili Üye Devletlerin Kanunlarının, Düzenlemelerinin ve İdari Hükümlerinin Birbirine Yakınlaştırılması Hakkındaki Direktif”, 1999 yılında da 1999/44 sayılı “Tüketici Mallarının Satımının Belirli Yönleri ve Bu Mallar İçin Verilen Garantiler Hakkında Direktif” kabul edilmiştir⁷⁹.

1999/44 sayılı Direktifin Avrupa Birliği Hukukuna olan etkisinin daha iyi anlaşılabilmesi için uygulamadan bir örneğin incelenmesi yararlı olacaktır. Örnek olayda⁸⁰ alıcı, Medianess Electronics isimli satıcıyla internet üzerinden bir satış sözleşmesi yaparak 367 Euroya yeni bir bulaşık makinesi alma ve bulaşık makinesinin eve teslimi konusunda anlaşmışlardır. Bulaşık makinesi teslim edildikten sonra makinede tamir edilemez bir ayıbın varlığı ortaya çıkmıştır. Taraflar yeni bir bulaşık makinesi verilmesi konusunda anlaşmalarına rağmen alıcı satıcıdan sadece bulaşık makinesinin teslimini talep etmemiştir. O aynı zamanda satıcının ayıplı ürünü sökmesini ve yeni ürünü monte etmesini veya söküm ve yeni ürünün montajının masraflarını karşılamasını da talep etmiştir. Satıcı ise söküm ve yeni ürün montajı yönündeki talebi bütünüyle reddetmiştir. Bölge Mahkemesi, Alman Hukukunun bir satıcıya ayıplı ürünün sökümü ve ayıpsız ürünün montajı gibi görevler yüklediğini fakat belki Avrupa Birliğinin 1999/44 sayılı Direktifinden alıcının taleplerinin karşılanabileceğini düşünmüştür. Çünkü hem söz konusu Direktifin hedefi tüketicinin maksimum korunmasıdır hem de Direktifin 3 üncü

⁷⁸ **Aydos**, s. 20. DPT. Türkiye - AT Mevzuat Uyumlu Sürekli ÖİK. Raporları C. 2: Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu, s. 21, <http://ekutup.dpt.gov.tr/ab/uyum/c2a.pdf> (10.12.2012); **Baykan** (Öneriler), s. 79-81.

⁷⁹ **Tiryaki**, s. 9.

⁸⁰ Ingrid Putz ile Medianess Electronics arasında geçen C-87/2009 sayılı dava hakkındaki Adalet Divanının kararı için bkz., <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:6-2009CJ0065:EN:NOT> (05.05.2013).

maddesine göre, değiştirme talebinin tüketiciiye önemli bir rahatsızlık veya sıkıntı vermeden yerine getirilmesi gerekir. Bölge Mahkemesi bu nedenlerle Adalet Divanına, Direktifin 3 üncü maddesinin iki ve üçüncü fıkralarının alıcı ile satıcı arasındaki sözleşmede ürünün monte edilmesi veya sökümü konusunda bir hüküm bulunmamasına rağmen, satıcıya ayıplı ürünün sökümünün ve ayıpsız ürünün montajının ücretsiz olarak yapılması yükümlülüğünü yükleyip yüklenmediğini sormuştur. Adalet Divanı cevabında satıcının, 1999/44 sayılı Direktifin 3 üncü maddesi gereği ayıplı ürünün sökümünü ve ayıpsız ürünün montajını ücretsiz yapmakla veya alıcının yapacağı söküm ve montaj masraflarını karşılamakla yükümlü olduğuna karar vermiştir.

Avrupa Birliğinin, kendi içinde yeknesak bir hukuk oluşturma gayretlerinin de konumuz açısından özel olarak incelenmesi faydalı olacaktır. Avrupa Parlamentosu, ayıba karşı tekeffül, garanti belgeleri ve genel olarak müşteri hizmetleri ile ilgili hususlarda içpazarın her yerinde aynı kuralların geçerli olmasının gerektiğini ifade etmiştir. Buna göre, garanti alanın, garanti belgesinden doğan haklarını kullanırken, ürünü Avrupa Birliğine üye hangi ülkeden satın aldığına bakmaksızın, elverişli bir usulün oluşturulması elzemdir. Parlamento, Komisyondan bu konuya ilişkin olarak uygulama birliğini sağlayacak somut bir önerinin hazırlanmasını da istemiřtir⁸¹.

Komisyon, satılan ürünlerle beraber verilen garanti belgelerini ilgilendiren meseleleri görüşürken, iki farklı konunun varlığına değinmiştir. Bunlardan birincisi, garanti belgesinin varlığından ortaya çıkan, garanti belgesinin şekli, hukukî niteliği, uygulanması, garanti belgesinin hükümleri ile ayıba karşı tekeffül ve reklâmlar ile olan bağlantısıdır. Diğeri ise, içpazarda garanti belgesinin uygulanmasından ortaya çıkabilecek özel problemlerdir. Komisyona göre, doğabilecek problemlerin çözümü

⁸¹ **Arbek**, s. 120; **Demir** (Garanti), s. 27 ve s. 29; **Çınar** (Tekeffül), s. 82, dn 382; **Küçükyalçın**, Arzu, Karşılaştırmalı Hukukta Sözleşme Özgürlüğünün Sınırlandırılması, AÜHFD., C. 53, S.4, Ankara 2004, s. 106. <http://auh.f.ankara.edu.tr/dergiler/auhfd-arsiv/AUHF-2004-53-04/AUHF-2004-53-04-Kucukyalcin.pdf> (10.12.2012). Avrupa Birliğinde üreticinin sorumluluğu alanını düzenleyen yeknesak hukuk oluşturma gayretleri hakkında bkz., **Havutçu**, Aye, Türk Hukukunda Örtülü Bir Boşluk: Üreticinin Sorumluluğu, İzmir 2005, s. 62 - 64.

için, üye devletlerin kendi mevzuatlarından bağımsız, bütün topluluk sathında uygulama alanı bulan, ortak bir hukukî çerçeve çizilmelidir⁸².

Komisyon, bu amaca ulaşmak maksadıyla çeşitli çözüm önerileri sunmuştur. Bunlardan birincisi, garanti belgelerinin hukukî yapısında birliği sağlamak maksadıyla, yeknesak bir hukukî düzenlemenin oluşturulmasıdır. Bu önerinin ekonomik yaşamda rekabeti engelleyici bir takım sonuçları doğurma sakıncası vardır. İkinci bir çözüm önerisi ise, içpazarda yer alanların, bizzat serbest iradeleriyle iradî bir çözüm oluşturmalarıdır⁸³. Bu çözüm önerisinde, garanti belgelerinin, sözleşme serbestisi ilkesine dayanması ve satım konusu ürünün kalitesine ilişkin çok çeşitli taahhütler içerebilmesi gibi özellikleri göz önünde bulundurulmuştur.

1. 1999/44 Sayılı Direktifin Etkisi

a) Genel Olarak

Avrupa Birliği Hukukunda garanti belgeleri hakkındaki ana düzenleme 1999/44 sayılı Direktif ile yapılmıştır. Avrupa Birliği Hukukuna göre bütün üye devletler garanti belgelerini ilgilendiren konularda kendi millî hukuklarını tüketicilere yapılan satışları düzenleyen 1999/44 sayılı Direktifin gereklerine göre düzenlemelidirler. Direktif, tüketici haklarını düzenlerken, uzlaşılması gereken minimum standartları ortaya koymakta ve üye ülkelerin kendi iç düzenlemelerinde tüketiciler hakkında daha yüksek bir koruma içeren hukukî düzenlemeler yapmasına izin vermektedir. Üye devletlerin millî hukuklarında Direktifin öngördüğünden daha az hakların tanındığı düzenlemeler ise kimi zaman üye devletlerce kasten kimi zaman da Direktifin yanlış yorumlanmasından kaynaklanmaktadır⁸⁴.

⁸² **Arbek**, s. 117.

⁸³ **Arbek**, s. 117.

⁸⁴ **Nölke**, Hans Schulte / **Flesner**, Christian Twigg / **Ebers**, Martin, EC Consumer Law Compendium - Comparative Analysis - February 2008, s. 646-647, http://ec.europa.eu/consumers/co-ns_int/safe_shop/acquis/comp_analysis_en.pdf (10.12.2012).

Çıkarılan direktiflerle birlikte, Avrupa Birliği Özel Hukuku alanına dahil üye ülkelerde uygulanmak üzere, ayrıcalıklı ve koruyucu bir sistem olarak, Avrupa Tüketici Sözleşmeleri Hukuku (Europäisches Verbrauchervertragsrecht) oluşturulmakta ve tüketicilerin, asgarî bir düzeyde korunmasını sağlayıcı yönde zorunlu hukuksal standartlar öngörülerek, uyumlu bir iç pazar düzeni içerisinde sürekli olarak geliştirilmeye çalışılmaktadır⁸⁵. Aynı zamanda Avrupa Topluluğunun her yerindeki tüketicilerin ayıplı ürün nedeniyle uğradıkları zararlar nedeniyle aynı ve yüksek seviyede korunması ve tüm üreticilerin ayıplı ürün üretme standartını taşımada aynı yükümlülük altında olması da sağlanmaktadır⁸⁶.

Hukukumuzda, “Ürün Sorumluluğu Hakkında 25.7.1985 Tarihli Konsey Direktifi” ile “Tüketici Mallarının Satımı ve Bağlı Garantiler Hakkında 25.5.1999 tarihli Direktif” birbiri ile bağlantılı olan, birbirini tamamlayan Direktiflerdir. İlk Direktif ile ayıplı bir ürün üreten üreticinin herhangi bir sözleşme ilişkisinin varlığına ihtiyaç olmaksızın ortaya çıkan zararlardan doğan ürün sorumluluğu düzenlenmişken, ikinci Direktif ile, satım sözleşmesiyle tüketiciye satılmış bir ürün dolayısıyla doğan sorumluluk düzenlenmiştir⁸⁷. 99/44 sayılı Direktif konumuzu doğrudan ilgilendiren Direktif olmakla beraber, çalışmamızda ürün sorumluluğunun garanti belgeleri ile olan yakınlığı sebebiyle, 1985/210 sayılı Direktifin de konumuz açısından öneminin bulunduğu dikkate alınmalıdır.

Garanti kavramı Avrupa Birliği Direktifindeki düzenlemede sadece tüketiciye ve sadece satım sözleşmesine hasredilmiştir. Oysa garanti kavramı tüketici olmayanlar açısından veya eser, bağışlama, ariyet sözleşmesi gibi sözleşmeler açısından da uygulama alanı bulabilir. Bu gibi sözleşmelerde de garanti belgelerinin imkânlarından yararlanılıp yararlanılamayacağıının belirlenmesi gerekir. Fakat 1999/44 sayılı Direktifteki düzenlemeler sadece tüketicilere verilen ve sadece ilk alıcıya münhasır garantiler bakımından minimum bir çerçeve çizmektedir.

⁸⁵ **Demir** (Garanti), s. 24.

⁸⁶ **Aydos**, s. 66.

⁸⁷ **Aydos**, s. 60. Genel olarak ürün sorumluluğu ile ayıba karşı tekeffül sorumluluğunun birbirine karıştırıldığı hakkında bkz., **Gümüş** (I), s. 118-119.

Dolayısıyla ürünün alıcısının tacir olması⁸⁸ veya ürünün hediye⁸⁹ edilmesi gibi durumlarda alıcının garanti belgesi sebebiyle Direktifin korumasından yararlanıp yararlanamayacağı belirsizliği doğmaktadır⁹⁰.

Ürünün hediye edilmesi gibi durumlar açısından İngiliz doktrinindeki bir görüşe⁹¹ göre, normal şartlarda üründeki ayıplardan dolayı alıcının sadece ürün için para ödediği kişiyi dava edebileceği, ürünün hediye edilmesi durumunda yeni alıcının satıcıya karşı sözleşmeden doğan bir hakkının olmayacağı belirtilmiştir. Bunun yanında alıcının, üreticiye karşı üründeki ayıptan dolayı satış sözleşmesine dayanarak talepte bulunmasının ise günümüz market piyasasında nadir karşılaşılabilecek bir durum olduğu, 1999/44 sayılı Direktifin her ne kadar tüketicinin haklarını geliştirmiş değerli bir Direktif olsa da bu gibi problemleri çözmede sınırlı imkân sunduğu ifade edilmiştir.

Üstün tulması gereken başka bir görüşe⁹² göre ise, kural olarak ürüne eşlik eden garantinin imkânlarından sadece satıcı ile ilk hukukî ilişkiye giren alıcının

⁸⁸ Avrupa Birliği ülkelerinde tacirlerin garanti belgesi düzenlemelerinden yararlanıp yararlanamayacakları hususunda farklı düzenlemeler mevcuttur. Bazı Avrupa Birliği ülkeleri (Almanya, İsveç, Danimarka, Finlandiya) bu hususta ticari ve şahsî amacın birbirine karıştığı durumlar olabileceğini ve bu tür durumlarda şahsî amaç baskın ise, garanti imkânlarından yararlanılabileceğini kabul etmiştir. İtalya’da da küçük bir tütüncü hem işinde hem de özel amaçla kullanmak için aldığı araç açısından tüketici olarak kabul edilmiştir. Avusturya ve Belçika ise sadece ürünün özel (şahsî) kullanımında tüketici olunabileceğini kabul etmiştir. Bkz., **Nölke / Flesner / Ebers**, s. 728.

⁸⁹ Avrupa Birliği Hukukunda tüketicinin haklarını açıklayan http://www.findlaw.co.uk/law/consumer/consumer_protection/138.html (05.05.2013) adresindeki internet sitesinde garanti belgeli bir ürünün bağışlanması durumunda garanti alanın hakları şu şekilde izah edilmiştir: “In general, if someone buys you a gift and it turns out to be faulty, it is the buyer who has rights under the law, not you. If you can, ask them to help you sort out the problem. Or if you are giving someone a gift, you can let them deal with any problem by naming them as the future owner when you buy it. You can do this by writing their name on the receipt, invoice or guarantee card.”. Çevirisi: “Eğer başkasının satın alıp size hediye ettiği bir üründe ayıp oluşursa hukuken hak sahibi olan siz değil ürünü satın alandır. Siz ancak ürünü satın alan kişiden yardım talep edebilirsiniz. Eğer siz birilerine hediye alıyorsanız, hediye aldığımız kişinin adını ürünün fatura, makbuz veya garanti belgesinin üzerine yazdırarak onun hukukî imkânlardan yararlanabilmesini sağlamış olursunuz.”.

⁹⁰ **Wiewiórowska**, Domagalska Aneta, Consumer Sales Guarantees In The European Union, trecht Üniversitesi, Hollanda 2011, s. 63, [http://www.juridischkennisportaal.nl/wiki/consumentenrecht/garantie/consumentengaranties-in-het-europese-unie.pdf](http://www.juridischkennisportaal.nl/wiki/consumumentenrecht/garantie/consumentengaranties-in-het-europese-unie.pdf) (10.12.2012).

⁹¹ **Howells Geraint / Weatherill Stephen**, Consumer Protection Law, Second Edition, Ashgate Publishing, London 2005, s. 49 – 50, http://www.ashgate.com/pdf/SamplePages/Consumer_Protection_Law_Ch1.pdf (05.05.2013).

⁹² **Wiewiórowska**, s. 149 -150.

yararlanabileceği, fakat bunun kesin bir kural olmadığı, iki istisnasının bulunabileceği dile getirilmiştir. Buna göre, ilk istisna, alıcının ürünü dolaylı temsil ilişkisine dayanarak üçüncü bir kişi için almış olması hâlidir. İkinci istisna ise, miras, hediye ve ilk alıcının da ürünü başkasına satması durumunda söz konusu olabilir. Bu problem aslında garantinin garanti süresi boyunca ürünü takip edip etmeyeceği, yani garanti süresi boyunca ürünün bütün alıcılarının garantiden yararlanıp yararlanamayacağı veya garanti korumasının sadece ürünün ilk sahibini kapsayıp kapsamadığı problemidir. 1993 tarihli Green Paper'ın⁹³ (Yeşil Rapor) 73. sayfasında da çok az sayıda garanti belgesinde garantinin ürünün ilk alıcısından sonraki alıcıları kapsayıp kapsamadığının belirtildiği, bu belirtme bulunmadığı zaman, garanti belgelerinin garantinin geçerliliğini ilk alıcı ile sınırlamadığının kabul edilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

Garanti Belgesinden doğan hakların ilk alıcıdan başka kişilere transfer olup olmayacağı meselesinin çözümünde üç bakış açısı bulunabilir. Öncelikle sadece ürünün ilk alıcısının garanti belgesinden doğan haklardan yararlanabileceği kabul edilebilir. İkinci olarak garantinin her zaman ürünü takip edeceği kabul edilebilir. Üçüncü bakış açısı ise, garantinin ürünü takip edeceği, fakat garanti belgesinin transfer edilebilme kabiliyetinin garanti veren tarafından kendi belirlediği durumlara veya hâl ve şartlara göre kısıtlanabileceği şeklindedir.

İlk bakış açısı en radikal olanı ve tüketicinin en aleyhine olanıdır. Bununla beraber garanti belgesinin özel bir kişi için özel ihtiyacına mahsus düzenlendiği veya sınırı belirlenmiş bir tüketici profiline has olarak düzenlendiği durumlarda bu seçenek oldukça rasyonel kabul edilebilir⁹⁴.

İkinci seçenek alıcının çıkarlarını en iyi gözeten seçenek olmasına rağmen bünyesinde bazı zorluklar taşımaktadır. Buradaki en büyük zorluk, ürünün sonraki

⁹³ 15.11.1993 tarihli ve 1993/509 sayılı Yeşil Raporun metni için bkz., http://aei.pitt.edu/932/1/consumer_guarantees_gp_COM_93_509.pdf (05.05.2013). Avrupa Birliği Hukukunda Green Paper, içinde teklifler bulunan, direktif ve kanunların hazırlanması aşamasında yararlanılmak amacıyla hazırlanmış belgelerdir.

⁹⁴ **Wiewiórska**, s. 149.

alıcılarının ürünü garanti şartlarına uygun kullanıp kullanmadıklarının tespitinde doğmaktadır. Zira bir ürün defalarca el değiştirebilir ve bunun kayıt altına alınması imkânsıza yakındır. Özellikle üreticiler ve satıcılar burada iki gerekçe ileri sürmektedirler: 1- Ürünün önceki alıcılarından birisinin garanti şartlarını ihlal etmesi veya ürünü kötü kullanması durumunda, önceki alıcıların dava kapsamında araştırılmasının zorluğu 2- Ürünün sonraki alıcılarının ürünü zaten ucuza veya hediye durumunda bedavaya aldıkları için korunmalarının ve garanti belgesinden yararlanmalarının ilk alıcı seviyesinde olmaması gerektiği.

Üçüncü ve son bakış açısı ise, garanti verenin çıkarları ile tüketicinin çıkarları arasında bir dengeyi hedeflemektedir. Bu görüşe göre, garanti veren garantisinin transfer edilebilirliğini sınırlandırabilir veya hâlin durumuna göre garantinin transferi kabul edilmeyebilir. Bu görüş Yeşil Raporun 98. sayfasında da savunulmuştur. Özellikle ürünün el değiştirme kayıtlarının düzgün bir şekilde alıcı tarafından sunulmaması durumunda garantinin transferi kabul edilmeyebilir. Ortak Çerçeve Referans Taslağı (DCFR⁹⁵) da aynı görüşü kabul etmiştir⁹⁶.

Araştırmalar İngiltere haricinde çok az sayıda ülkede tüketicinin ürünün garanti belgesini ürünle birlikte sonraki alıcılara aktarmaya çalıştığını göstermektedir. Hollanda'da eğer ürün baştan garantili olarak satın alındıysa, ürünün sonraki el değiştirmelerinde garantinin otomatik transfer olacağı, fakat garanti verenin bunu sınırlayabileceği açıkça düzenlenmiştir. Yani Hollanda'da garanti belgeleri için kanunî halefiyet düzenlemesi bulunmaktadır. Diğer ülkelerde ise bu problem genel kanunlar çerçevesinde çözülmeye çalışılmaktadır. Örneğin İngiltere'de sözleşme incelenmekte ve garanti verenin (borçlunun) niyetinin garantiyi (sözleşmeden doğan hakları) ürünün ilk alıcısına tanıma yönünde olduğu açık ise, garantinin transferi kabul edilmemektedir. Alman Hukukunda da garantinin transferi

⁹⁵ Draft Common Frame of Reference'in kısaltılmışıdır. Taslak Avrupa Birliği Özel Hukuk Araştırma Grubu tarafından hazırlanmıştır. Garanti belgeleri Taslağın 289 – 292. sayfaları arasında IV-A-6-102 başlığı altında düzenlenmiştir. Taslağın metni için bkz., http://ec.europa.eu/justice/policies/civil/docs/dcfir_outline_edition_en.pdf (05.05.2013). DCFR hakkında ayrıntılı bir çalışma için bkz., **Loos**, Marco, Sales Law in the DCFR, <http://www.international-law-review.eu/fisiere/pdf/03-Marco-BM-Loos.pdf> (05.05.2013).

⁹⁶ **Wiewiórowska**, s. 149 -150

konusunda özel bir düzenleme bulunmamakta ve garantinin transferinden doğan uyumsuzluklar, hakların transferini düzenleyen Alman Medeni Kanununun 398 ve 399 uncu maddeleri kapsamında çözülmektedir. Çek Cumhuriyeti ise, Avrupa Birliğindeki genel uygulamanın aksine garanti belgesinin transfer edilebilirliği kabul etmemiştir⁹⁷. Polanya ise garantinin transfer edilebilirliğini garanti belgesinde bu imkânın açıkça yer alması şartına bağlamıştır⁹⁸.

b) 99/44 Sayılı Direktifin İlgili Maddeleri

Bir direktif, tüm üye devletler için, minimum seviyede yerine getirilmesi gereken, bağlayıcı bir yükümlülük doğurur. Ancak, bu yükümlülüğün gereklerinin yerine getirilmesindeki usûlü seçme konusunda üye devletler özgürdür. Avrupa Topluluğu Antlaşmasına göre, direktiflerin muhatabı üye devletlerdir ve direktifi iç hukuka aktarma usulü konusunda üye devletler serbestiye sahiptir⁹⁹. Ülkemiz Avrupa Birliğine üye olmamakla birlikte, Avrupa Birliği ile müzakere sürecinde olması tüm kanunların Avrupa Birliği mevzuatına uyumlu çıkmasını elzem kılmaktadır. Garanti belgeleri ile ilgili düzenlemelerde de Avrupa Birliği müktesebatına uyum esas alınmıştır. Hattâ zorunlu garanti belgeleri hakkındaki düzenleme ve doğrudan üreticiye başvurabilme hakkının tanınmasında olduğu gibi bazı ülkelerden daha yüksek düzeyde korunma sağlanmıştır.

1999/44 sayılı Direktifin maddelerinin konumuzu ilgilendiren yönlerinin özel olarak incelenmesi de önemlidir. Direktifin 3 üncü maddesinin üçüncü fıkrasında tüketicinin seçimlik hakları kullanmadaki özgürlüğünün hangi hâllerde sınırlandırılabilirliği belirtilmiştir. Buna göre, tüketici tarafından tercih edilen seçimlik hak, diğer seçimlik haklar ile karşılaştırıldığında satıcı açısından yüksek bir masraf gerektirmemelidir. Direktifin 3 üncü maddesinin dördüncü fıkrasında ise tüketiciden, seçimlik haklarını kullanırken herhangi bir bedel talep edilemeyeceği

⁹⁷ Bunun gerekçesi olarak Çek Medeni Kanununun 50 nci maddesi gösterilmektedir. Çek mahkemelerine göre, garantinin transferi hakkı bir "pactum in favorem tertii" değildir.

⁹⁸ **Wiewiórowska**, s. 64.

⁹⁹ **Aydos**, s. 72; **Nölke / Flesner / Ebers**, s. 646-647 ve s. 652.

düzenlenmiştir. Burada bedelden kasıt, özellikle nakliye, işçilik ve parça bedeli olmak üzere ürün tamiri veya değiştirilmesi için gerekli olan masraflardır.

Direktifin 6 ncı maddesinin ilk fıkrası ile reklâmlarda yer alan ifadelerin de garanti belgesindeki taahhüt kapsamında dikkate alınması gerektiği düzenlenmiştir. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Tasarı Taslağının 31 inci maddesinin üçüncü fıkrasında da benzer bir düzenleme yapılarak Direktifle uyum sağlamıştır.

Direktifin 6 ncı maddesinin ikinci fıkrası, garanti belgesinde, garanti taahhüdünün tüketicinin kanunî haklarını etkilemediğinin belirtilmesini zorunlu tutmuştur. Ayrıca garanti belgesinde basit ve anlaşılır bir dil kullanılması, garanti süresi, garantinin coğrafi açıdan geçerli olduğu bölgeler gibi bilgilerin bulunması gerekmektedir.

Direktifin 6 ncı maddesinin beşinci fıkrasında ise iki, üç ve dördüncü fıkralarda garanti verene veya satıcıya yüklenmiş yükümlülüklerin yerine getirilmemesinin, tüketicinin garanti belgesinden doğan haklarına etki yapmayacağı düzenlenmiştir.

Üye devletlerdeki düzenlemeler birbirine yakın formatlı olmakla beraber aralarında farklılıklar ve bazı üye devletlerde özel düzenlemeler de vardır. Örneğin yasal garanti periyodu Belçika'da iki yıldır ve gizli ayıplar için süre sınırı yoktur. İspanya'da iki yıllık garanti süresinin yanında tamirden sonra altı aylık ek garanti süresi vardır. İngiltere ve İrlanda'da gizli ayıplar için altı yıllık ayıba karşı tekeffül süresi vardır. Portekiz, satıştan itibaren altı ay boyunca ayıp konusundaki ispat yükümlülüğünü tüketici lehine tersine çevirdiği için tüketici hakları konusunda cömert olan ülkelerden biridir. Bulgaristan garanti belgelerinin mutlaka yazılı olarak tüketiciye verilmesi gerekliliği üzerine düzenleme yapmıştır. Finlandiya'da garanti belgelerinde mutlaka tüketiciye kanunun tanıdığı hakların üstünde haklar tanınması zorunluluğu getirilmiştir. Malta'da garantinin ürünün sonraki alıcılara transfer edilip edilemeyeceği konusundaki bilginin mutlaka garanti belgesinde bulunması gerektiği düzenlenmiştir. Ayrıca gene Malta'da eğer ürün üreticisi tarafından geri

çağrılırsa garanti süresinin otomatik olarak uzayacağı yönünde bir düzenleme de vardır. Slovenya'da zorunlu garanti belgesi uygulaması bulunmaktadır ve süresi bir yıldır¹⁰⁰.

Türk Hukukunda tüketici garanti belgeleri Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 13 üncü maddesinde düzenlenmiştir. Bazı Avrupa Birliği ülkelerinde olduğu gibi Türk Hukukunda da tüketiciye tanınan seçimlik haklar arasında bir hiyerarşi yoktur. Tüketiciler tamir, değiştirme, fiyat indirimi ve sözleşmeden dönme gibi seçeneklerden birini kullanmakta serbesttirler. Türk Hukukundaki yasal garanti süresi ise iki yıldır. Bazı Avrupa Birliği ülkelerinde ürün satıldığı tarihten itibaren altı aylık süre içerisinde ortaya çıkan ayıpların ürünün satışı anında da var olduğu karinesi (ispat yükünün ters çevrilmesi) kabul edilmiştir. Benzer yönde bir düzenleme Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Tasarı Taslağının 16 ve 17 nci maddelerinde de bulunmaktadır.

Avrupa Birliği Hukukunun yanında Birlik içindeki önemli ülkelerin hukuklarındaki konumuzu ilgilendiren tarihî gelişmeleri de incelemek faydalı olacaktır.

2. Alman Hukuku

Borçlar Kanunu reformu 2002 yılında yapılabildi kadar garanti belgelerine ilişkin hükümler Alman Kanunlarında bulunmamaktaydı¹⁰¹. 2002 yılındaki revizyondan özellikle satım hukuku kuralları etkilenmiş ve 1999/44 sayılı Avrupa Birliği Direktifi, sadece tüketici satım sözleşmeleri için değil, genel olarak bütün satım sözleşmelerine etkili olacak şekilde Alman iç hukukuna aktarılmıştır¹⁰².

¹⁰⁰ Nölke / Flesner / Ebers, s. 702-704.

¹⁰¹ Malsch s. 39.

¹⁰² Nölke / Flesner / Ebers, s. 693-694; Atamer / İnceoğlu, s. 23. Sözü edilen Direktifin Alman Hukukundaki uyarlaması, Alman Medeni Kanunun özellikle zamanaşımıyla ilgili maddelerinin değiştirilmesi yoluyla yapıldı. Uzun zamandır ihtiyaçları karşılamakta zorlanan Alman Medeni Kanunu hükümleri, kapsamlı bir reform geçirdi. Reform yapılmadan önce, tüketicinin korunmasına yönelik özel bir kanun çıkarılması önerisi de getirilmesine rağmen, Alman kanunkoyucusu, Direktifleri, Alman Medeni Kanununun hükümlerinin kodifikasyonu konusunda uzun zamandır tartışılan kapsamlı değişiklik için fırsat olarak değerlendirdi. Bu konuda ayrıntılı

1999/44 sayılı Avrupa Birliği Direktifinin 5 inci maddesinin ikinci fıkrası üye ülkeleri muayene ve ihbar yükümlülüğünün iç hukuka çevrilmesi konusunda serbest bırakmaktadır. Alman Medeni Kanunu¹⁰³ da ticarî olmayan satım sözleşmeleri için ne muayene ne de bir ihbar külfeti öngörmemiştir. Ayrıca Alman Medeni Kanununun 476 ncı maddesi uyarınca tüketici satım sözleşmelerine özgü olmak üzere, ürünlerdeki hasarın alıcıya intikalinden itibaren ilk altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların hasarın intikali anında var olduğu kabul edilir. Yani 1999/44 sayılı Avrupa Birliği Direktifinin 5 inci maddesinin üçüncü fıkrasına uygun bir düzenleme de yapılmıştır¹⁰⁴.

Alman Hukukundaki ayıp kavramı Türk Hukuku ile genel olarak paraleldir. Avrupa Birliği Direktifinin 2 nci maddesinin ikinci fıkrasına uygun olarak, ürünün reklâmı yapılan özellikleri de ayıp kapsamında değerlendirilmektedir. Diğer yandan montajdaki hataya veya hatalı montaj talimatına dayanan ayıplar da Alman Medeni Kanunu gereği ürünlerdeki ayıp sayılır. Aslında genel olarak zaten ayıp kavramı kapsamında değerlendirilmesi gereken bu durumlar özel olarak belirtilmiştir. Bunun haricinde 1999/44 sayılı Direktifin 2 nci maddesi ve Alman Medeni Kanununun 434 üncü maddesi bu konuda herhangi bir ayırım yapmamış ve teslim edilen malın sözleşmeye uygun olmadığı ya da sözleşmede kararlaştırılan özellikleri göstermediği bütün durumlarda malı ayıplı kabul etmiştir. Alman Medeni Kanununun 434 üncü maddesinin birinci fıkrasındaki “özellik” kavramı malın cinsini, çeşidini, niteliğini ve niceliğini kapsayan üst bir kavram olarak kullanılmıştır¹⁰⁵.

bilgi için bkz., **Schlotz**, Daniela / **Summerer**, Wolfgang, Die Schuldrechtsreform, s. 2, http://www.anwaltimnetz.de/Kanzlei/Downloads/Handout_Schuldrechtsreform.pdf (10.12.2012); **Bozbel**, Savaş, Alman Borçlar Hukuku Reformu ile (Das Schuldrechtsmodernisierungsgesetz) Getirilen Değişiklik ve Yenilikler, Mevzuat Dergisi, Y. 6, S. 67, Temmuz 2003, <http://www.mevzuatdergisi.com/2003/07a/04.htm> (10.12.2012).

¹⁰³ Bu kanun hem Medeni Hukuk alanını hem de Borçlar Hukuku alanını düzenlemektedir. Alman Medeni Kanununun almanca metni için bkz., <http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/> (10.12.2012) veya İngilizce tercümesi için bkz., http://www.gesetze-im-internet.de/englisch_bgb-/index.html (10.12.2012).

¹⁰⁴ **Çetiner**, Bilgehan, Türk Borçlar Kanunu Tasarısı ile BM Satım Hukuku'nun Satıcının Sorumluluğu Bakımından Karşılaştırmalı İncelenmesi, Legal Hukuk Dergisi, Y. 5, S. 58, Ekim 2007, s. 3144, <http://www.muglabarosu.org.tr/upload/UserUpload/file/SaticininSorumlulugu.pdf> (05.05.2013). Satıştan itibaren altı ay içerisinde ortaya çıkan ayıpların satış anında var olduğu karinesi Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Tasarısının 16 ve 17 nci maddelerinde de benimsenmiştir.

¹⁰⁵ **Atamer** / **İnceoğlu**, s. 23; **Çetiner** (Tasarı), s. 3144.

Türk Hukukunda tüketiciye tanınan üreticiye karşı doğrudan dava açma hakkı Alman Hukukunda tanınmamıştır. Alman Hukukunda alıcı taleplerini mutlaka satıcıya karşı yöneltmelidir¹⁰⁶. Fakat eğer ki üretici veya ithalâtçı düzenledikleri garanti belgesinde tüketicinin kendilerine de başvurulabileceği yönünde bir hüküm koyarlarsa, bu durumda tüketici, üretici veya ithalâtçıya karşı doğrudan da başvuruda bulunabilir. Satıcı, Alman Medeni Kanununun 439 uncu maddesinin üçüncü fıkrası gereğince seçilen seçimlik hakkın yerine getirilmesini, ifanın imkânsız olması veya orantısız mâliyet yüklemesi halinde reddedebilir. Bu değerlendirmede özellikle sözleşmeye aykırılık olmasaydı ürünün değerinin ne olacağı, sözleşmeye aykırılığın önem derecesi ve alternatif seçimlik hakkın alıcıya önemli bir rahatsızlık verilmeden kullanılıp kullanılmayacağı dikkate alınır. Eğer orantısız bir mâliyet yükleyeceği veya ifanın imkânsız olduğu kabul edilirse, alıcının talebi, ifaya yönelik diğer seçimlik hakla sınırlıdır¹⁰⁷.

3. İngiliz Hukuku

İngiltere’de satım hukukunu düzenleyen temel yasa, 1893 tarihli Malların Satımı Hakkındaki Kanunu (SoGA) yürürlükten kaldıran 1979 tarihli Malların Satımı Hakkındaki Kanundur¹⁰⁸. Bu Kanunun uygulama alanı, tüketici satımları da dahil olmak üzere tüm satım türlerini kapsamaktadır. Ancak alıcının, tüketici sıfatını taşıdığı satımlar için özel bazı kurallar da içermektedir.

2002 yılında Avrupa Birliği Hukukunun (1999/44 sayılı Direktifin) gereği olarak yapılan hukukî düzenlemeler ile Common Law’daki alıcıya sadece iki hak

¹⁰⁶ **Ebers / Janssen / Meyer**, s. 8; **Atamer / İnceoğlu**, s. 24.

¹⁰⁷ Örnek bir Alman mahkemesi kararındaki olayda, aracıdaki ayıp sebebiyle aracının yenisi ile değiştirilmesini isteyen alıcının bu talebine karşı satıcı tamirat teklif etmiştir. Mahkeme, aracın yenisi ile değiştirilmesinin 16395 Euro iken tamiratının 2899 Euro olduğu için sadece tamirat istenebileceğine karar vermiştir. Mahkeme kararı hakkında ayrıntılı bilgi için bkz., **Juristische Arbeitsblätter Dergisi**, 2003 yılı 7. Fasikül, s. 533-534, http://www.ja-aktuell.de/root/img/pool/archiv/2003/rechtsprechung/lg-ellwangen_3_o_219-02_13-12-2002_7-2003_kimmelman-winter.pdf (05.05.2013).

¹⁰⁸ Kanunun İngilizce metni için bkz., http://www.legislation.gov.uk/ukxi/2002/3045/pdfs/ukxi_20023045_en.pdf (10.12.2012).

tanıyan (eğer yeterince hızlı davranırsa malı reddetme, sözleşmeden dönme ve geri ödeme talep etme veya eğer çok zaman geçmişse sözleşmeye aykırılıktan dolayı satıcıdan tazminat talep etme) sisteme tamir ve değiştirme hakları da eklenmiştir. Kabul edilen düzenleme ile tüketicinin hakları ana seçimlik haklar ve ikincil seçimlik haklar olarak ayrılmıştır. Buna göre, ayıplı mallardan dolayı tamir ve değiştirme hakları ana (birincil) seçimlik haklar iken, sözleşmeyi iptal etme ve bedelde indirim isteme tâli (ikincil) seçimlik haklardır. Eğer ana seçimlik hakları kullanma imkânı bulunmuyorsa tâli seçimlik haklar kullanılabilir. Ayrıca satıcının tâli seçimlik hakların kullanımını, hakkın kullanımının sonuçlarına katlanmasının imkânsız olduğu veya ana haklar yerine tâli seçimlik hakların kullanımının çok orantısız sonuçlar doğuracağı gerekçesiyle reddetme hakkı da vardır. Malların Satımı Hakkındaki Kanunun 48C maddesi gereği satıcı ana seçimlik haklardan birini kullanan tüketicinin talebini uygun süre içerisinde veya önemli bir rahatsızlık vermeden yerine getirmeyi başaramazsa alıcı tâli seçimlik haklarını kullanabilir. Fakat tâli seçimlik haklardan sözleşmenin iptali hakkının kullanılması durumunda alıcının satıcıya kullanım bedeli ödemesi gerekmektedir¹⁰⁹.

Malların Satımı Hakkındaki Kanunun 48A3 maddesinde, malın tesliminden itibaren ilk altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların malın teslimi aşamasında var olduğu, dolayısıyla da bu ayıplardan satıcının sorumlu olduğu kabul edilir. Ancak satıcının aksini ispatlama imkânı vardır. Burada ilk altı ay için ispat yükü ters çevrilmiştir. Yani alıcı lehine bir ayıp karinesinin varlığı kabul edilmiştir. Burada satıcı ya ayıbın teslim anında var olmadığını kanıtlayan bir delil ortaya koyacak ya da söz konusu karinenin kabulünün malın ya da ayıbın doğası ile uyuşmayabileceğini kanıtlayacaktır¹¹⁰.

¹⁰⁹ **Cooke**, Elizabeth / **Horder**, Jeremy / **Gretton**, George / **Thomson**, Joseph, Consumer Remedies For Faulty Goods, 188 nolu Hukuk Komisyonu Danışma Raporu ve 139 nolu İskoç Hukuk Komisyonu Danışma Raporu, 20 Ekim 2008 Londra, s. 12 ve s. 18-19, http://lawcommission.justice.gov.uk/docs/cp188_Consumer_Remedies_Faulty_Goods_Consultation.pdf (05.05.2013).

¹¹⁰ **Cooke / Horder / Gretton / Thomson**, s. 19. Bu yayından alınmış tüketicinin ayıplı mal dolayısıyla hangi seçimlik haklarını hangi şartlarla kullanabileceğini gösteren şema için bkz., Ek-1.

Alıcının talebi satıcı tarafından reddedildiğinde, alıcının internet ortamında varolan bir başvuru formunu¹¹¹ doldurarak mahkemeye başvurması gerekmektedir. Başvurusu yapılan ürünün değerinin 5000 sterlinin altında olması, 5000-15000 sterlin arasında olması ve 15000 sterlinden yüksek olması durumları açısından üç farklı yargılama usulü bulunmaktadır. Bu usuller arasında hız ve yargılama masrafları açısından farklılıklar bulunmaktadır. Değer yükseldikçe davanın yargılama hızı ve masrafı artmaktadır¹¹².

İngiliz Hukukunda da (Alman Hukukunda olduğu gibi) Türk Hukukunda tüketiciye tanınan üreticiye karşı doğrudan dava açma hakkı tanınmamıştır. İngiliz Hukukunda alıcı taleplerini mutlaka satıcıya karşı yöneltmelidir¹¹³. Fakat eğer ki üretici veya ithalâtçı düzenledikleri garanti belgesinde tüketicinin kendilerine de başvurulabileceği yönünde bir hüküm koyarlarsa, bu durumda tüketici, üretici veya ithalâtçıya karşı doğrudan da başvuruda bulunabilir.

Örnek bir İngiliz mahkemesi kararında¹¹⁴; yeni arabasını teslim alan davacı, kısa bir zaman sonra arabanın sola doğru çektiğini fark ederek şikâyetle bulunmuştur. Yapılan inceleme sonucunda aracın normal çalıştığı ancak sola eğimli yollarda hafifçe sola çektiği tespit edilmiştir. Satıcı, alıcının aracı değiştirme yönündeki talebini reddetmiştir. Bunun üzerine alıcı, aracı üçüncü bir kişiye satmış ve düşük satış fiyatının ayıba dayandığı gerekçesi ile aradaki farkı satıcıdan tazminat olarak istemiştir. Mahkeme, ayrıntılı bilirkişi incelemeleri sonucunda, araçta ayıp olarak kabul edilebilecek seviyede bir eksiklik olmadığını tespit etmiş ve talebi kabul etmemiştir¹¹⁵.

Tarihsel gelişim bölümünde garanti belgelerinin ilk olarak gene bir Common Law ülkesi olan Amerika'da 1975 tarihinde çıkarılmış olan Magnuson-Moss Garanti

¹¹¹ Söz konusu form hakkında bkz., <http://www.moneyclaim.gov.uk> (05.05.2013).

¹¹² **Cooke / Horder / Gretton / Thomson**, s. 20.

¹¹³ **Ebers / Janssen / Meyer**, s. 8.

¹¹⁴ Neutral Citation Number: [2007] EWCA Civ 1002, Case No: B2/2007/0034, davanın tarafları Darren Egan Appellant ve Motor Services (Bath) Ltd, dava hakkında ayrıntılı bilgi için bkz., <http://www.bailii.org/ew/cases/EWCA/Civ/2007/1002.html> (10.12.2012).

¹¹⁵ **Atamer / İnceoğlu**, s. 34.

Kanunu (Magnuson-Moss Warranty Act) ile düzenlendiğini belirtmiştik. Söz konusu düzenleme, ürün alıcılarını garanti belgelerindeki haksız şartların etkilerinden korumaya yönelik hükümler de içeren bir düzenlemeydi. İngiliz Hukukunda ise bundan iki yıl sonra 1977 tarihinde çıkarılan Haksız Şartlar Kanunu¹¹⁶ (Unfair Contract Terms Act) ile garanti belgeleri hakkında ilk kez kanunî bir düzenleme yapılmıştır¹¹⁷.

1977 tarihli söz konusu düzenlemenin en önemli birinci özelliği garanti belgesi ile tanınabilecek hakların kısıtlanmamış olmasıdır. Söz konusu kanunun 5 inci maddesinin 2/b bölümünde Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda bulunmayan kısmen değişim gibi bir seçeneğin yanında başka bir yol ifadesi ile de alıcı ile satıcının seçimlik haklar dışında bir yol üzerinde anlaşmasının da (meselâ mağazada kullanılmak üzere harcama kuponu verilmesi gibi) mümkün olabileceği düzenlenmiştir. Fakat şuna da dikkat etmelidir ki Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda söz konusu imkânların tanınmaması bu imkânların Türk Hukukunda kullanılmayacağı anlamına gelmez. İrade serbestisi ilkesi çerçevesinde garanti belgelerinde bu tür imkânlar tanınabilir. Söz konusu Kanunun ikinci önemli özelliği, garanti belgesindeki şartların Avrupa Birliği Direktiflerindeki amaçlara aykırılık teşkil etmesi durumunda haksız şart olarak kabul edilmesi ve bu şartların tüketicilere karşı etkili olmaması noktasındadır¹¹⁸.

İngiliz Hukukunda da garanti belgesinin alıcı tarafından üreticiye gönderilmesi uygulaması sözleşme hukuku açısından incelenmiş ve garanti belgesinin düzenlenmesinin ve ürünle birlikte sunulmasının üreticinin bir icabı olduğu kabul edilmiştir. Fakat garanti belgelerinin sıklıkla ürün paketinin içinde olmasından dolayı tüketicinin satın sözleşmesinin kurulması esnasında garanti belgesinin içeriğinden haberinin olmadığı ve bu sebeple garanti belgesinin satın

¹¹⁶ Kanunun İngilizce metni için bkz., <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1977/50> (10.12.2012).

¹¹⁷ Nölke / Flesner / Ebers, s. 659.

¹¹⁸ İngiliz hukukunda bu kapsamdaki olanakların oluşması ve uygulaması hakkında ayrıntılı bilgi için bkz., Cazacui Valentin, The Implementation of Directive 1999/44/EC On Certain Aspects Of The Sale Of Consumer Goods And Associated Guarantees Into English Law. Brief Considerations, s. 10-12 http://revcurentjur.ro/arhiva/attachments_200901/rej-urid091_7F.pdf (10.12.2012).

sözleşmesinin bir parçası haline gelemeyeceği ileri sürülmüştür. Konunun İngiliz Hukukundaki çözümünün belirsizlik taşıdığı ve uygulamada çok önemli bir fark oluşturmadığı belirtilmiştir¹¹⁹.

Son olarak İngilizlerin garanti belgelerine ilişkin kanunları incelendiğinde herhangi bir zorunlu garanti belgesi düzenlemesinin bulunmadığı, garanti belgesi uygulamasının tamamen üreticilerin serbest iradesine bırakıldığı ve piyasada serbest rekabet koşulları içerisinde gerçekleştiği görülmektedir¹²⁰.

4. Fransız Hukuku

27 Aralık 1973 tarihinde yürürlüğe giren Esnaf ve Sanatkârlar Odası Hakkındaki Kanundan (Loi d'orientation du commerce et de l'artisanat) sonra oluşturulan ve temsil hakkı ile donatılan tüketici grupları, ürünlerle ilgili meselelerin çözümünde tüketicilerin hukukî prosedürü başlatması için karşılıksız olarak maddî kaynak sağlamaya ve davanın akışı içinde yasal danışman sıfatıyla tüketicilere yardım etmeye başlamışlardır. Bunun yanısıra, etkili ürün kontrolleri ve Medenî Kanun hükümlerinin, zarar gören tüketiciler lehine ve üreticiler aleyhine yorumlanması yöntemleri benimsenmiştir. Bu bağlamda, gizli ayıplar ve zamanaşımı süreleri, kullanıcının ihtiyacına uygun ve kendisinden beklenen güvenlik özelliklerini taşıyan ürünleri üretme zorunluluğu gibi hususlarda tüketiciler lehine bir uygulama gelişmiştir¹²¹.

İngiltere'de olduğu gibi, Fransız kanunkoyucusu da 1999/44 sayılı Direktifi iç hukuka aktarırken genel bir satım hukuku reformu yapmak yerine yeni düzenlemeleri sadece Tüketici Kanununa eklemekle yetinmiştir. Yani Almanya'da yapılan boyutta bir hukuk reformu İngiltere ve Fransa'da yapılmamıştır. Fransız Tüketici Kanununa göre, tüketici öncelikle ifaya yönelik seçimlik haklardan tamir ve yenisi ile değiştirme arasında bir tercihte bulunabilir. Ancak satıcı, tercih edilen bu

¹¹⁹ **Czacui**, s. 12.

¹²⁰ Avrupa Birliği içerisinde hangi ülkelerin hangi kapsamda zorunlu garanti belgesi uygulamasına sahip olduğu hakkında ayrıntılı bilgi için bkz., **Nölke / Flesner / Ebers**, s. 648, s. 653, s. 688.

¹²¹ **Aydos**, s. 59.

hakkın ötekisi ile mukayese edildiğinde açıkça orantısız olduğu iddiasında bulunursa, ürünün değeri ve ayıbın ağırlığı da dikkate alınır¹²².

İngiltere ve Almanya'nın aksine Fransa satıcının yanında üreticinin de sorumluluğunu kabul etmiştir. Dolayısıyla Türkiye'de olduğu gibi Fransada da alıcı, garanti veren konumundaki üretici veya ithalâtçıya doğrudan başvurabilir ve ona karşı dava açabilir¹²³.

Fransa, kanunlarında tüketicinin tanımının yapılmadığı tek Avrupa Birliği ülkesidir. Sözleşme ile alıcının profesyonel aktivitesi arasında herhangi bir bağ bulunmaması uygulamada (case law) kabul edilmiş tek kriterdir¹²⁴.

Fransa'da da İngiltere'de olduğu gibi tüketicinin seçimlik hakları ana (birincil) seçimlik haklar ve tâli(ikincil) seçimlik haklar şeklindedir. Tüketici öncelikle birincil seçimlik haklar olan tamir veya değiştirme haklarını kullanmak zorundadır¹²⁵.

Fransa da çoğu Avrupa Birliği ülkesi gibi malın tesliminden itibaren ilk altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların malın teslimi aşamasında var olduğu¹²⁶, dolayısıyla da bu ayıplardan satıcının sorumlu olduğunu kabul etmiştir. Burada ilk altı ay için ispat yükü ters çevrilmiş ve alıcı lehine bir ayıp karinesinin varlığı kabul edilmiştir. Burada satıcı ya ayıbın teslim anında var olmadığını kanıtlayan bir delil ortaya koyacak ya da söz konusu karinenin kabulünün malın ya da ayıbın doğası ile uyuşmayabileceğini kanıtlayacaktır¹²⁷.

¹²² **Atamer / İnceoğlu**, s. 35-36; **Nölke / Flesner / Ebers**, s. 648.

¹²³ **Ebers / Janssen / Meyer**, s. 8; **Nölke / Flesner / Ebers**, s. 649 ve s. 695.

¹²⁴ **Nölke / Flesner / Ebers**, s. 659 ve s. 719-720.

¹²⁵ Avrupa Birliğinde Yunanistan, Litvanya, Portekiz ve Slovenya'da tüketiciler 4 seçimlik haktan istedikleri birisini aralarında herhangi bir hiyerashi olmaksızın seçebilirler. Fransa, Almanya, İngiltere, İspanya, İtalya ve diğer Avrupa Birliği ülkelerinde ise tüketici tamir ve değiştirme haklarını kullanma imkânı varken diğer seçimlik haklarını kullanamaz. Bkz., **Nölke / Flesner / Ebers**, s. 675.

¹²⁶ Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Tasarısında da benzer yönde bir düzenleme bulunmaktadır.

¹²⁷ **Nölke / Flesner / Ebers**, s. 683; **Cooke / Horder / Gretton / Thomson**, s. 19.

E. TÜRK HUKUKU

1. İslamiyetin Etkisi

İslâmiyet öncesi dönem Türk hukuk tarihine ilişkin bilgi kaynakları oldukça azdır. Mevcut kaynaklar ise tam anlamı ile güvenilir değildir. Zira Çin ve İran kaynaklı bilgiler çoğu zaman aradaki düşmanlığın etkisinde kalmışlardır. İslâmiyet öncesi Türk toplumlarındaki Borçlar Hukuku uygulamaları hakkında Uygurlulardan kalma hukuk belgeleri vasıtasıyla bilgi sahibi olmaktayız. Bu dönem akitlerinde tarafların haklarını koruyan kayıtlar ve anlaşma hükümlerine uymayanlara yaptırımlar bulunmaktaydı¹²⁸.

Türkler İslâmiyeti kabul ettikten sonra alışveriş hayatında İslâm Hukukunun düzenlemelerini uygulamışlardır. İslâm Hukuku, alışveriş hayatını oldukça ayrıntılı olarak düzenlemiştir. Konumuz açısından önem arz eden örnek bir düzenlemeye göre, taraflar akit kurulurken belirli şartlara bağlı olarak veya dilediklerinde akti feshetme yetkisini şart koşabilirler. Bu şart karşı tarafın kabulü ile geçerli olur. Malda olduğu söylenen bir özelliğin bulunmaması durumunda alıcıya fesih hakkı veren şarta “vasıf muhayyerliği” denir¹²⁹. Ayıba karşı tekeffül konusu Mecellenin 337 inci maddesinde Hıyarül-Ayb adı altında düzenlenmiştir.

İslâm Hukuku, alıcılara öncelikle ürünleri inceleme hakkı tanımıştır¹³⁰. Aynı zamanda İslâm Hukuku satıcının, üründeki ayıbı alıcısına bildirmeden satmayı yasaklamıştır. Bu konudaki hadislerden birinde, “Allah’ın nefreti ürünündeki ayıba dikkat çekmeden ürününü satan kişinin üzerindedir. Meleklerde o kişiye lanet eder” ifadesi geçmektedir¹³¹. İslâm Hukuku satıcıların, ürünlerdeki ayıplardan ve

¹²⁸ **Avcı**, Mustafa, Türk Hukuk Tarihi Dersleri, Konya 2012, s. 22.

¹²⁹ **Avcı**, s. 380.

¹³⁰ **Billah**, s. 209. İslâm Hukukunda ve Mecellede alıcılara tanınan haklar için bkz., **Arsebük**, Ali Haydar, Mecelle Şerhi, Gül Neşriyat, C. I, İstanbul 2000; **Döndüren**, Hamdi, Delilleriyle Ticaret ve İktisat İlmihali, Erkam Yayınları, İstanbul 1993, s. 69, s. 127 ve s. 191; **Billah**, s. 218-224; **Çınar** (Tekeffül), s. 22-23.

¹³¹ **Billah**, s. 216. İlgili hadis için bkz., İbni Mace, Ticarat, 45 (2247). Konu hakkındaki çok sayıdaki hadis için bkz., <http://www.fecir.net/node/7654> (15.07.2013).

arızalardan sorumlu olmadıklarına yönelik şart veya bildirimlerinin geçerli olmadığını kabul ederek, alıcıları döneminin çok ötesinde bir standartta korumaktadır¹³². İslâm hukuk doktrininde alıcının haklarının günümüzün modern hukukundaki garanti taahhütleri ile alıcıya tanınan haklardan daha geniş olduğu ifade edilmiştir¹³³. Garanti taahhüdünün alıcılara üründeki ayıplardan dolayı belirli bir süre için sadece tamir taahhüdünde bulunulması olarak kabul eden bu görüşe¹³⁴ göre, İslâm Hukukunun, satım sözleşmesinden önce veya sonra meydana gelmiş üründeki bir ayıptan dolayı alıcılara sözleşmeden dönme hakkı tanınması, garanti taahhütlerinden daha geniş bir koruma sağlamaktadır¹³⁵.

Türk-İslâm Hukukunda alıcılar, en geniş anlamda haklara Anadolu Selçukları ve akabinde Osmanlılar döneminde kavuşmuşlardır. Bu dönemin ticaret hayatında, günümüz garanti belgelerinin fonksiyonunu icra eden bir uygulama bulunmamaktaydı. Buna rağmen garanti belgelerinin alış-veriş hayatındaki yokluğu çok fazla hissedilmemiştir. Bunun en büyük sebebi ise, İslâmî değerlerin ve dürüstlük, hümanizm gibi Türklerde bulunan vasıfların etkisiyle oluşmuş âhilik¹³⁶ ve âhiliğin devamı niteliğindeki lonca sisteminin, ticaret hayatının oyuncularının hakları açısından büyük teminat teşkil etmesiydi¹³⁷. Bu sayede ayıplı üründen dolayı satıcının sorumluluğu yoluna gidilmesinin en güzel örnekleri bu dönemlerde görülmüştür.

¹³² **Billah**, s. 220. Roma hukukunda alıcının uyanık olması gerektiğinin kabulü ve satıcının hile teşkil etmeyecek derecede malını övmesinin yasaklanmamış olması hakkında bkz., **Topuz**, s. 396.

¹³³ **Billah**, s. 223. Meselâ İslâm Hukukunda alıcıların görme muhayyerliği hakkı vardır. Görme muhayyerliği hakkında bilgi için bkz., **Avcı**, s. 380, dn. 1; **Öziyici**, Osman Erhan, İslamda Tüketim Ve Tüketici Hakları, Süleyman Demirel Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta 2002, s. 91-92, <http://eprints.sdu.edu.tr/74/1/TS00243.pdf> (10.12.2012). Bu derece geniş bir hak, modern tüketici hukuklarında bile yakın zamana kadar tanınmamıştır. Bu hakka göre, bir malı görmeden alan bir alıcı, malı gördüğünde, (gerekçe göstermeksizin) istediği takdirde sözleşmeyi feshedebilir. Mesafeli sözleşmelerde tüketiciye cayma hakkının tanınmasında modern tüketici hukukunun islâmiyetteki görme muhayyerliğinden yararlandığı söylenebilir.

¹³⁴ Özellikle son 40 yıl içerisinde Tüketici Hukukundaki gelişmeler sonucunda garanti belgelerinin alışveriş hayatındaki fonksiyonunun değiştiğine ve bu görüşün geçerliliğinin azaldığına dikkat edilmelidir.

¹³⁵ **Billah**, s. 223.

¹³⁶ Ahiliğin Anadolu Selçukluları zamanında oluşmuş, sosyal, kültürel ve ekonomik nitelikli bir kuruluş olduğu hakkında bkz., **Bayram**, Mikail, Türkiye Selçukluları Döneminde Bilimsel Ortam ve Ahiliğin Doğuşuna Etkisi, *Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, S. 10, Güz 2001, s. 1.

¹³⁷ **Aydos**, s. 11. Ahilik teşkilâtı hakkında ayrıntılı bilgi için bkz., **Deryal** (Tüketici), s. 135-152. Lonca ve ahilik teşkilatlarının tüketiciyi korumadaki etkisinin dolaylı olduğu iddiası için bkz., **Tiryaki**, s. 9.

Anadolu’da XIII. yüzyılda görülmeye başlayan Ahilik, Anadolu Selçuklu Devleti’nin yıkılmasından sonra birliğin sağlanıp korunmasında ve Osmanlı Devleti’nin kuruluş ve gelişiminde büyük rol oynamıştır¹³⁸. Osmanlı Devleti döneminde, üretici, dağıtıcı ve alıcı arasındaki menfaatler dengesini sağlamak amacıyla kadılar ve ihtisap ağalarının temsil edildiği devlet, loncalar ve sonraları gediklerin¹³⁹ temsil edildiği meslekî kuruluşlar ve şehrin ileri gelenleri ile yaşlılar tarafından temsil edilen tüketiciler arasında, üçlü bir sistem etkili bir şekilde uygulanmıştı. Lonca yönetim kurulunun, alıcıları yanıltıcı, hileli işlemler yapan dükkânı belirli bir süre kapatma şeklinde yaptırımlar uygulama yetkisi vardı. Bu dönemde, ayıplı ürün üreten ve satan esnaf, ağır cezalara çarptırılmış, bu fiilini tekrarlaması hâlinde ise loncadan ihraç edilmiştir. Loncadan bu şekilde kovulanların mesleklerini yapmalarına izin verilmemiştir¹⁴⁰. Bu tür uygulamalar, günümüz modern hukukunda devletin alıcı, tüketici ve tacirleri korumaya yönelik organizasyonlarının¹⁴¹ temelini oluşturmuştur.

Osmanlıda alıcıların hakları, şikâyet yöntemiyle çok iyi düzeyde korunmuştur. Ayıplı ürün satan esnafa, Osmanlı kadısı tarafından derhal yaptırım uygulanmıştır. Bu yaptırımlara örnek olarak, falakaya yatırmak, ağır bir suç söz konusu ise, şehirde gezdirip teşhir etmek, çok ağır nitelikte ihlâl hâlinde ise tutuklama kararı vermek, eksik ölçü kullanan esnafı, yüzüne tilki kuyruğu ve çingiraklar takarak halk arasında gezdirmek ve bu suretle teşhir etmek verilebilir¹⁴².

¹³⁸ **Hızlı**, Mefail, Ahiliğin Anadoludaki Gelişim Süreci, Kırklareli Üniversitesi Yayını, 1. Baskı, Y. 2011, s. 20, <http://www.kirklareli.edu.tr/download/files/59503904/02-mefail-hizli.pdf> (01.05.2013).

¹³⁹ Anadolu’da beş asrı aşan bir süreyle uygulanan ahilik, III. Ahmet dönemine (1703 - 1730) kadar sürdü. 1727 yılında “gedik” denen bir düzen uygulanmaya başlandı. Ayrıntılı bilgi için bkz., **Hızlı**, s. 32.

¹⁴⁰ **Özuysal**, Neslihan, Genel İşlem Şartları ve Satım Sözleşmesinde yer Alan Haksız Şartlar, Marmara Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2011, s. 26-27.

¹⁴¹ Bu organizasyonlara örnek olarak Gümrük Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü verilebilir. Söz konusu Genel Müdürlük hakkındaki düzenlemeyi içeren 19 Temmuz 2012 tarihli ve 28358 sayılı RG., için bkz., <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/07/20120719-5.htm> (10.12.2012).

¹⁴² **Aydos**, s. 12. Geniş bilgi için bkz., **Öziyici**, s. 202-204. Fransa’da 1481 yılında süte su karıştırdığı tespit edilen satıcılara yönelik uygulanan daha ağır bir ceza çeşidi hakkında bkz., **Deryal** (Tüketici), s. 13.

Kısacası Selçuklu ve Osmanlı'da, garanti belgesi uygulaması alışveriş ve ticaret hayat bulunmamakla beraber, alıcıları çağının en üst seviyesinde koruyan bir sistem ve ayıplı ürünler sebebiyle olası mağduriyetlerin önlenmesi için alıcılara tanınmış imkânlar bulunmaktaydı.

2. Cumhuriyetin Etkisi

Ülkemizde garanti belgesi uygulaması Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun yürürlüğe girmeden önce başlamıştır. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun yürürlüğe girmesinden önce, bu sahada ortaya çıkan problemler, eski Borçlar Kanunu ve eski Ticaret Kanunundaki düzenlemelerle ve satılan ürünlerle birlikte üretici firma tarafından verilen garanti belgelerindeki veya formler sözleşmelerde yer alan genel işlem şartları vasıtasıyla çözülmeye çalışılıyordu¹⁴³.

Söz konusu dönemdeki uygulama ile mevcut Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun arasında başlıca iki fark dikkat çekmektedir. Birincisi, eski Borçlar Kanunu ve eski Ticaret Kanunu hükümlerinde, garanti verenin tüketici karşısında ayıptan doğan sorumluluğu, emredici bir hükme dayanmamaktaydı. Bu sebepten dolayı bu sorumluluk, ayıbın hile ile gizlenmiş olması hariç, sözleşme ile kısmen veya tamamen ortadan kaldırılabilmirdi¹⁴⁴. İkincisi ise satılan ürünün tamir edilmesi imkânı kanunkoyucu tarafından alıcıya tanınmamıştı. Fakat genel işlem şartları sayesinde üründe bir bozulma veya arıza olduğu takdirde, tamir edilmesi konusunda taraflar kendi aralarında anlaşma yapabiliyorlardı¹⁴⁵.

¹⁴³ **Arbek**, s. 128; **Havutçu**, s. 246.

¹⁴⁴ **Akünel**, s. 550.

¹⁴⁵ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlüğe girmeden önce ülkemizde 818 sayılı Borçlar Kanunu yürürlükte idi. 6098 sayılı yeni Borçlar Kanununun 227 inci maddesi ile, 818 sayılı Borçlar Kanunundan farklı olarak, alıcıya, aşırı bir masrafı gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere, satılanın ücretsiz tamir edilmesini isteme hakkı verilmiştir. Yeni Borçlar Kanununda tamir hakkı getirilmesi kanunun gerekçesinde şu şekilde açıklanmıştır: "Tasarımın 226 ncı maddesinin birinci fıkrasında, 818 sayılı Borçlar Kanunundan farklı olarak, alıcının tüm seçimlik hakları dört bent hâlinde sayılmıştır. Böylece, 818 sayılı Borçlar Kanununun 202 nci maddesinin birinci fıkrasında, alıcının kullanabileceği seçimlik haklar, sadece sözleşmeden dönme ve satış bedelinin indirilmesini isteme ve aynı Kanunun 203 üncü maddesinin birinci fıkrasında düzenlenen değiştirme hakkından ibaret iken, bunlara yukarıda açıklanan onarım hakkı da eklenmiştir." Ayrıntılı bilgi için bkz., 22.01.2008 tarihli Türk Borçlar

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun yürürlüğe girmeden önce de, irade serbestisi ilkesi sayesinde, ticarî yaşamda garanti belgelerinin, şimdiki kadar yaygın olmasa da, bir uygulama alanı vardı. Fakat bu uygulamalar alıcılar açısından hem olumlu hem de olumsuz yönde olabiliyordu. Garanti belgeleri vasıtasıyla ayıba karşı tekeffül hükümlerini, kısmen veya tamamen ortadan kaldırmak ya da değiştirmek veyahut da o zamana ait kanunî ayıba karşı tekeffül hükümleri arasında yer almayan fakat sanayi ürünlerinin niteliği gereği ticarî yaşamda ihtiyaç hissedilen, satım konusu ayıplı ürünün garanti süresinde tamir edilmesi imkânını sağlamak mümkün hâle gelmişti¹⁴⁶.

Bu dönemdeki garanti belgesi uygulamasında, genel işlem şartları ile alıcının kanundan doğan değiştirme, bedelde indirim gibi hakları elinden alınarak bunun yerine satıldaki bozuklukların tamir edilmesi imkânı verilmekteydi. Bu yolla sözleşmeden dönme veya bedelin indirilmesinin garanti veren için doğuracağı olumsuz etkiler önlenmeye çalışılıyordu¹⁴⁷.

Ayıptan doğan sorumluluğun, garanti belgesindeki genel işlem şartları ile ortadan kaldırılıp kaldırılamayacağı meselesindeki uygulama şu şekildeydi. Satıcının genel işlem şartları ile her türlü sorumluluktan kurtulmasının, menfaatler dengesinin izin verilmeyecek bir biçimde alıcı aleyhine bozulmasına yol açtığı düşünüldüğünden, genel işlem şartları ile alıcının kanundan doğan seçimlik haklarının ortadan kaldırılabilmesi, ancak kendisine verilen garanti belgesinde satıcıya karşı ileri sürebileceği bir tamir talep hakkı sağlanmışsa geçerliydi. Bu sonuca, Alman Yüksek Mahkemesi İçtihadının¹⁴⁸ benimsediği çözüm yolunun bizim

Kanunu Tasarısı ve Adalet Komisyonu Raporu (1/499), s. 107, <http://www.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem-23/yil01/ss321.pdf> (10.12.2012).

¹⁴⁶ **Arbek**, s. 94, s. 132; **Havutçu**, s. 246.

¹⁴⁷ **Akünel**, s. 551.

¹⁴⁸ 29.10.1956 tarihli BGHZ 22 numaralı Alman Yüksek Mahkemesi kararı hakkında ayrıntılı bilgi için bkz., **Akünel**, s. 551. İsviçre Federal Mahkemesi de 25 Mayıs 1966 tarihli bir kararında (BGE 91 II 344) satıcının garanti belgesinde “tam bir fabrika garantisi” ibaresinin yanına eklenen “başkaca talepler ileri sürülemez” şeklindeki kaydın gerekli açıklığı taşımadığı, motorlu araç üreticileri veya onların yetkili satıcılarının tamir garantisi verirken, çok defa ayıptan doğan kanunî sorumluluklarını tamamen veya kısmen sınırladıklarının vasat bir alıcı tarafından

hukukumuzda da kabul görmesi ile ulaşılmıştı. Bu sonuç, o zaman yürürlükte olan Borçlar Kanununun 196 ncı maddesine¹⁴⁹ uygun olarak, satıcının satıldaki bozuklukları hile ile gizlemiş olması hâlinde, ayıptan doğan sorumluluğu tamamen veya kısmen ortadan kaldıran şartları da geçersiz saymakta idi. Satıldaki bozuklukların tamirinin garanti edilmesi, genel işlem şartları ile satıcının kanundan doğan sorumluluğunun bertaraf edilebilmesinin vazgeçilmez bir şartını (condictio sine qua non) teşkil ediyordu. Ancak garanti belgesi özellikle hukukçu olmayan alıcılarda, kural olarak daha emin bir durumda oldukları inancını doğuracağından, kanunî çözüm tarzından farklı bir çözümün benimsendiğinin garanti belgesinden açıkça belli olması gerektiği doktrinde¹⁵⁰ ifade edilmişti.

Bu dönemde garanti belgelerinin, üretici ve satıcılar tarafından, alıcının ayıba karşı tekeffülden doğan haklarını daraltmak maksadıyla kullanıldığı bir gerçektir. Bu amaç, garanti belgelerinde o zaman yürürlükte olan Borçlar Kanununda bulunmayan tamir hakkının tek seçenek olarak öngörülmesi yoluyla diğer kanunî hakların kaldırılmasıyla gerçekleşiyordu. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun yürürlüğe girmesi ile tüketici satımları açısından bu tür uygulamalar meşruiyetini kaybetmiştir. Fakat garanti belgelerinin kapsamının sadece tüketici sözleşmeleri ile sınırlı olmadığı, sözleşme özgürlüğü çerçevesinde, âdi ve ticarî sözleşmelerde de garanti belgesi uygulaması olabileceği için, bu amacın, sözleşme serbestisinin

bilinemeyeceğini, bu sebepten dolayı ihtilaf konusu olan garanti kaydının gerekli açıklığı taşımadığı için, alıcının kanunî talep haklarından feragat ettiği şeklinde anlaşılamayacağına karar vermiştir. Mahkemeye göre, “tam fabrika garantisi” ibaresinin vasat bir alıcıda uyandıracığı izlenim göz önüne alınırsa zararsız gözükken ve çeşitli anlamlara gelebilecek olan “sair taleplerin ileri sürülememesi” ile kanundan doğan sorumluluk kast edilince aynı zamanda yanıltıcı da olmaktadır. Mahkeme hiç kullanılmamış, yeni bir otomobil satın alan alıcının, aracının arızasız olarak çalışmasını beklemekte haklı olduğunu, bu ümidi gerçekleşmediğinde önce satıcıya bozukluğu giderebilmesi için olanak sağlamak zorunda olduğunu, satıcının makul süre içerisinde bozukluğu giderememesi durumunda alıcının sözleşmeden dönebileceğine karar vermiştir. Karar hakkında bkz., **Akünel** Teoman, İsviçre Fedral Mahkemesinin Satıcının Ayıptan Doğan Sorumluluğu ve Onarım garantisine İlişkin 25 Mayıs 1966 Tarihli Kararı, İstanbul Üniversitesi Mukayeseli Hukuk Araştırmaları Dergisi, 1973, C. 7, S. 10, s. 243-250, <http://www.journals.istanbul.edu.tr/tr/index.php/hukukmukayese/article/download/2775/2366> (01.05.2013).

¹⁴⁹ Yeni Borçlar Kanununun 221 inci maddesine karşılık gelmektedir.

¹⁵⁰ **Akünel**, s. 552.

sınırları içerisinde kalmak şartıyla âdi ve ticarî sözleşmeler açısından varlığını devam ettirdiği söylenebilir¹⁵¹.

Satıcının ayıptan doğan kanunî sorumluluğu garanti belgesi ile ortadan kaldırılmışsa, düzenlenen garanti belgesinde alıcının çıkarlarının tam olarak korunması gerektiği kabul edilmişti. Bu bakımdan garanti belgesinde, bu amacı tehlikeye düşürecek biçimde şart ve mükellefiyetlerin bulunması geçerli değildi. Örneğin; tamir masraflarının alıcı tarafından karşılanacağı, tamirin gerçekleşmemesinden satıcının hiç bir şekilde sorumlu tutulmayacağı vs. gibi şart ve kısıtlamalar geçerli değildi. Burada geçmişteki uygulamadan alınan somut bir örneğe değinmek faydalı olacaktır. Türkiye’de imal edilen bir televizyon cihazının garanti belgesindeki şartlar arasında şöyle bir hüküm yer almakta idi: “Madde 5: Garantiye hak kazanmak için, her cihazın içinde bulunan garanti istek fişi ve garanti kartı müşteri tarafından bayi huzurunda satış anında doldurularak, istek fişi şirketimize postalanmalıdır. Garanti kartının hatalı doldurulması, zayii veya garanti istek fişinin satış tarihinden daha geç postalanması garantiyi hükümsüz kılar. Kartın zayii halinde ikinci bir kart verilmez.”¹⁵².

Garanti belgesinde alıcının sözleşmeden dönme hakkını ortadan kaldıran bir şart varsa, tamirin gerçekleşmemesi halinde, garanti belgesindeki bu şartın sözleşmeden dönme hakkını ortadan kaldıramayacağı ve alıcının sözleşmeden

¹⁵¹ Türk özel hukuk sistemindeki âdi - ticarî sözleşme ayırımına üçüncü bir sözleşme kategorisi olarak tüketici sözleşmesinin eklendiği yönünde bkz., **Ozanoğlu**, Hasan, S., Tüketici Sözleşmeleri Kavramı, AÜHFD., C. 50, S. 1, Ankara 2001, s. 67, <http://acikarsiv.an-kara.edu.tr/browse/1157/1745.pdf> (10.12.2012). Yargıtay da bu üçlü ayırımı kabul etmiş ve çok sayıda kararında âdi, ticarî veya tüketici sözleşmesi kavramlarını kullanmıştır. Örneğin Yargıtay Hukuk Genel Kurulu E. 2003/15-127 ve K. 2003/102 sayılı kararında, tüketici sözleşmesinin Roma Sözleşmesindeki tanımını ele almıştır. Roma Sözleşmesinin 5/1 inci maddesindeki tanım şu şekildedir: “Tüketicinin mesleki veya ticarî bir faaliyetine dâhil sayılmayacak bir amaçla bir menkul malın teslim edilmesine veya bir işin görülmesine ilişkin olan veya böyle bir muameleyi finanse etmeyi hedefleyen sözleşmeler”. Söz konusu karar için bkz., <http://www.karar-evi.com/karars/722650#.UYFEvkrTVws> (01.05.2013).

¹⁵² **Akünel**, s. 553. 1968 yılında garanti belgelerini geri göndermeli ve geri göndermesiz olmak üzere ikiye ayırarak inceleyen akademik araştırma için bkz., **Valparaiso Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayını**, The Card Warranty and Consumer Sales, Valparaiso University Law Review, C. 2, S. 2, Y. 1968, <http://scholar.valpo.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2066&context=vulr> (10.12.2012). Söz konusu yayından alınan geri göndermeli garanti belgesi örneği için bkz., (EK-2).

dönebileceği doktrinde benimsenmişti. Burada genel işlem şartlarının bünyesinden doğan bir sınırlama söz konusu idi. Tamirin gerçekleşmemesi halinde, satılanın alıcı için bir değer ifade etmeyeceği ve onun bu durumda sözleşmeden dönüp, satış bedelini geri almakta haklı bir menfaatinin bulunduğu dürüstlük kuralı gereğince kabul ediliyordu. Garanti belgesine rağmen üründeki bozuklukların giderilmesi imkânsızsa, tamir çabaları bir sonuç vermiyorsa veya garanti veren tamire yanaşmıyorsa; alıcının, genel satış şartlarıyla feragat etmiş olmasına rağmen, kanunun kendisine tanıdığı hakları ileri sürebileceği ve bu durumlarda alıcıya kanun tarafından tanınmış olan hakların yeniden dirileceği görüşü benimsenmişti¹⁵³.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun kabulünden önce, garanti veren, alıcıya tanıdığı garantinin kapsamını, alıcı¹⁵⁴ aleyhine kolaylıkla sınırlayabiliyordu. Özellikle gerek kullanım gerekse yapım biçimleri gereği kolaylıkla yıpranması mümkün olan bir takım parçaların, garantiden hariç tutulmalarına uygulamada sık rastlanmakta idi. Örneğin otomobillerde lastikler, buzdolaplarında dolabın dışındaki ve içindeki plastik yüzeylerin çizilmesi, plastik ve camdan yapılmış kaplarla kapakların kırılması, aydınlatma ampulünün bozulması hemen hemen tüm firmalarca garanti dışı bırakılıyordu. Söz konusu dönemdeki bu sorunun çözümü olarak farklı parçalardan oluşan bir makineyi kendi imalatı olarak piyasaya süren satıcının, tüm makinenin arızasız bir şekilde işlemlerini sağlamak zorunda olduğu kabul ediliyordu¹⁵⁵.

Uygulamada sık rastlanan bir başka durum da, satılanın yapımında kullanılan yabancı menşeli parçaların, garantinin kapsamı dışında bırakılmaları idi. Son üretici, kullandığı bir takım parçalar için kendisine herhangi bir garanti verilmemişse veya verilen garanti, kendi garantisinin kapsamından daha dar ise bu yüzden doğacak rizikoyu bertaraf etmek istiyordu. Bu sebepten dolayı uygulamada iki ayrı yola başvurulmakta idi: 1- Garanti veren, bu parçalar için kendisine tanınmış olan

¹⁵³ Akünal, s. 563.

¹⁵⁴ Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun kabulünden önce pozitif hukukta tüketici kavramının bulunmadığı, bütün tüketicilerin sadece genel alıcı statüsünde korunduğuna dikkat edilmelidir.

¹⁵⁵ Akünal, s. 554. Benzer yönde 1968 yılında Şili Hukuku açısından bkz., Valparaiso Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayını, s. 373-376.

garantiden doğacak talep haklarını, genel satış şartları ile alıcıya devrediyordu. 2- Garanti veren, bu kısımlar için kendisine tanınan garanti sınırları içinde, alıcıya kendi garantisini tanıyordu. Bu tip sınırlamalar, kural olarak geçerli kabul ediliyordu. Bu durumda, bozukluğun yabancı menşeli bir parçadan doğduğunu ispat yükü, satıcıya ait idi. Satıcı, yabancı menşeli kısımlar için kendisine tanınan garantiden doğan talep haklarını alıcıya devretmişse, alıcının bu taleplerini ileri sürülebilmesi için, satıcının dürüstlük kuralı gereği gerekli olan her türlü belgeyi alıcıya vermesi gerekiyordu¹⁵⁶.

Henüz tüketici kavramının özel bir statüye kavuşmadığı bu dönemde garanti belgesinden dolayı bazen üretici bazen de satıcı, alıcıya karşı tek başına sorumlu oluyordu. Kimi zaman da her ikisi birden sorumlu olabiliyordu. Bu şekilde doğabilecek dört farklı sorumluluk durumuna kısaca bakarsak; 1- Alıcıya, satılanla birlikte bizzat fabrikanın garantisini ihtiva eden bir garanti belgesi verilmişse, alıcının tamir talebini doğrudan doğruya üreten firmaya yöneltmesi gerekiyordu. Bu durumda satış sözleşmesi, alıcı ile satıcı arasında meydana gelmesine rağmen, satıcının, alıcıya tamir talebi tanınması bakımından üreticinin temsilcisi olarak hareket ettiği; garanti belgesinin doğrudan doğruya imalâtçı tarafından düzenlenmiş olmasının durumunda bir değişiklik yaratmayacağı kabul ediliyordu. 2- Garanti belgesi hem imalâtçının, hem de satıcının kaşe ve imzalarını taşımakta ise, tamir talebinin gerek satıcıya gerekse imalâtçıya yöneltilebilmesi mümkündür. Tamir talebinin doğrudan doğruya imalâtçıya yöneltilmesi, genellikle alıcı bakımından daha elverişliydi; zira satıcı, tamiri gerçekleştirmek için gerekli teknik imkânlarla ekseriyetle sahip değildi. 3- Garanti belgesi satıcı tarafından düzenlenmişse ve üreticinin herhangi bir iştiraki söz konusu değilse, tamir talebinin satıcıya yöneltilmesi gerekiyordu. Garanti belgesinde üreticinin adının geçmesi, bu sonucu değiştirmiyordu. Alıcı, doğrudan doğruya fabrikaya başvurarak, tamir talebinde bulunamazdı. Bu durumda eski Borçlar Kanununun 110 uncu maddesine göre¹⁵⁷ başkasının fiilini taahhüt hükümleri uyarınca tamirin üretici tarafından hiç veya gerektiği şekilde yerine getirilmemesi halinde, satıcı, alıcıya tazminat ödemekle yükümlü tutuluyordu. 4- Garanti belgesi doğrudan doğruya satıcı tarafından

¹⁵⁶ Akünal, s. 554.

¹⁵⁷ Yeni Borçlar Kanununun 128 inci maddesine tekabül etmektedir.

verilmişse ve üreticinin bu belgede hiç adı geçmiyorsa, alıcı, satıcının kendi imkânları ile tamiri gerçekleştirmesine katlanmak zorundaydı. Bu durumda satıcı ile üretici arasındaki ilişkide, satıcının üreticiye karşı ileri sürebileceği bazı talepleri bulunabilecekse de (örneğin değiştirilecek parçaların sağlanması, gerekli teknik yardımın yapılması) alıcının bu ilişkiye dayanabilme olanağı yoktu¹⁵⁸.

Bu dönemde konumuzla alakalı olarak değinmek istediğimiz son mesele ise, üreticinin, bayilik sözleşmesi¹⁵⁹ ile, belirli şartlar altında kendi garantisini alıcıya tanımakla satıcıyı yükümlü tutabilmesidir. Örneğin, otomobil üreticisi bir firma ile bayilik sözleşmesi yapan bir otomobil satış şirketi, üretici firma tarafından, alıcılara karşı garanti belgesi hükümleri uyarınca, tamir ve bakım gibi yükümlülükler üstlenebiliyordu¹⁶⁰. Bu durumda garanti ile ilgili hususlarda satış şirketleri, otomobil sahiplerine karşı doğrudan doğruya sorumlu idi. Böyle bir kaydın pratik sonucuna göre, otomobili, satın aldıkları şirketin bölgeleri dışında kullanan şahıslar, garanti şartlarına dayanarak, tamir için diğer servis istasyonlarına müracaat ettiklerinde, hem yedek parça ve hem de işçilik ücretini fatura karşılığı ödemek zorunda idiler. Bu fatura, daha sonra otomobil sahibi tarafından satışı yapan şirkete iade edilirse, ödenen parça ve işçilik ücreti geriye alınabiliyordu¹⁶¹.

3. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun Etkisi

Bilindiği üzere Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, taraflarından birini tüketicinin oluşturduğu hukukî işlemleri kapsamaktadır. Zamanımızdan 40-50 yıl öncesinde mahalle aralarında kurulan bakkal ve dükkânlar aracılığı ile günlük ticarî hayat yürümekte idi. Satıcılar ile alıcılar arasında günümüzden daha samimi ilişkiler vardı. Bu samimiyet satıcı ve alıcıların birbirlerine karşı daha anlayışlı olmalarını sağlamıştı. Bir kişinin, kendisi için veresiye defteri açmak suretiyle, kendisine kredi

¹⁵⁸ Akünal, s. 559 - 560.

¹⁵⁹ Bayilik Sözleşmesi hakkında kapsamlı bir çalışma için bkz., Şenol, Ayşe Nilay, Bayilik Sözleşmesinin Sona Ermesi ve Sona Ermenin Sonuçları, Ankara Üniversitesi SBE., Yayınlanmış Doktora Tezi, Ankara 2010; İşgüzar, Hasan: Tek Satıcılık Sözleşmesi, Ankara 1989.

¹⁶⁰ Bu dönemde bayilerin tamir yükümlülüğünün bayilik sözleşmesinde yer almamasının etkileri hakkında bkz., Şenol, s. 101; İşgüzar, s. 78; Tandoğan (I/1), s. 48.

¹⁶¹ Akünal, s. 560.

imkânı sağlayan bakkalına karşı, ufak tefek ayıplar sebebiyle dava açması, hayatın olağan akışı içinde, uygulaması pek fazla görülen bir şey değildi. Sorumluluk ise, üretici ve ithalâtçılardan ziyade satıcılara yüklenmişti. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda garanti belgeleri hakkında düzenleme yapılmasının temelinde alıcı ile satıcı arasındaki ilişkinin zamanla şahsîliğini kaybetmesi, büyük alışveriş merkezlerinin ortaya çıkması, ticaret hayatında garanti belgesi uygulamasının öneminin anlaşılması ve bir üründen dolayı satıcının yanında üretici, ithalâtçı gibi kişilerin de sorumluluk makamında oturması gerektiği yönünde oluşan kanaatin önemli etkisi olmuştur¹⁶². Bu yöndeki gelişmeler garanti belgelerini düzenleme ihtiyacını doğurmuştur.

Tüketiciler için özel bir kanun çıkarılması ihtiyacı ile garanti belgelerinin ticarî yaşamda geniş bir uygulama alanı bulmaya başlaması hemen hemen aynı zamanlara rastlamıştır. Bunun sonucunda, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 13 üncü maddesinde “garanti belgesi” adı altında tüketici garanti belgesi düzenlenmiştir. Tüketicileri korumayı amaçlayan bu düzenleme, Avrupa Birliği ve gelişmiş dünya ülkeleri ile uyum göstermektedir¹⁶³. Kanunun kabulü ile sözleşme özgürlüğü bahane edilerek tüketicileri zor durumda bırakan garanti belgesi uygulamalarının önüne geçilmiştir.

¹⁶² **Aydos**, s. 8.

¹⁶³ Hattâ belirli ürünlerde garanti belgesi uygulamasının zorunlu tutulması bakımından bazı Avrupa devletlerini de geçmiştir. Şöyle ki, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 13 üncü maddesi ile, garanti belgesi düzenlenmesi bazı sanayi ürünleri için zorunlu bir yükümlük olarak kabul edilmiştir. Bu ölçüde bir koruma bazı modern devletler tarafından bile sağlanmamıştır. Doktrinde bir görüşe göre, Avrupa Birliğinde garanti gönüllülük esasına dayalıdır. Ülkemizde ise tüketiciyi koruma kaygısı aşırıya varılarak gönüllü olması gereken bir sistem zorunlu hale getirilmiştir. Ayrıntılı bilgi için bkz., **Atamer / İnceoğlu**, s. 39, s. 53-54, s. 61. Buna karşın, Avrupa Birliği Hukukunda da bazı ülkelerde zorunlu garanti uygulamasının var olduğu yönündeki bilgiler karşısında bu görüşe katılmaya olanak yoktur. Bkz., **Nölke / Flesner / Ebers**, s. 648, s. 653, s. 688, s. 696, s. 703; **Wiewiórowska**, s. 67, s. 108, s. 115. Yargıtay’ın ikinci el ürünlerde garantinin ürünü takip edeceği ve tacirlerin ticari sözleşmeye dayanarak alıp kullandıkları zorunlu garanti belgeli ürünlerde garanti belgesinden yararlanabileceği yönündeki görüşleri de ülkemizde alıcıların garanti belgesi korumasından yararlanma seviyesini bir çok Avrupa Birliği ülkesinin üzerine çıkarmıştır.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığının hazırlamış olduğu Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarı Taslağı¹⁶⁴ ile, tüketici garanti belgesi hakkında yeni ve esaslı değişiklikler yapılması gündemdedir. Bunların başında tüketici garanti belgesinin adının “tüketici hakları belgesi” olarak değiştirilmesi gelmektedir. Halkın diline “garanti belgesi” şeklinde pelesenk olması ve hattâ yabancı doktrindeki kullanımının¹⁶⁵ Türkçeye ancak “garanti belgesi” veya “garanti kartı” şeklinde çevrilebilir olması sebebiyle bu şekilde bir isim değişikliğinin ne derece başarılı olacağı şüphelidir. Fakat böyle bir değişiklik yapılmak istenmesinin temelinde çeşitli haklı sebepler bulunmaktadır. Bu sebeplerden birincisi, halkta oluşmuş olan, garanti belgelerinin sadece tamir hakkı tanıdığı yönündeki kanaatin önüne geçilmek istenmesidir. İkincisi, garanti belgelerinde Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 4 üncü maddesinde tanınan haklardan fazla hak tanınmış gibi bir intiba yaratılması önlenmiş olacaktır. Üçüncüsü ise, tacirler koruma kapsamından açık bir şekilde çıkarılmış olacaktır. Bu da (garanti veren özel olarak belirtmediği sürece), özellikle satın aldığı ürünü ticareti için kullanan tacirin¹⁶⁶ korunması konusunu güçleştirecektir.

Ş2. GARANTİ BELGELERİNİN HUKUKÎ NİTELİĞİ, GARANTİ BELGELERİNDEN DOĞAN SORUMLULUĞUN ÇEŞİDİ, KONUSU VE KAPSAMI

I. GARANTİ BELGELERİNİN HUKUKÎ NİTELİĞİ

A. GENEL OLARAK

Garanti belgesi, satış sözleşmesinin bir şartıdır. Taraflar, satış sözleşmesi ile üstlendikleri aslî edimler yanında, garanti belgesi ile fer’î bazı yükümlülükler altına girmektedirler. Bu itibarla garanti belgesi geçersiz olsa bile satış sözleşmesi geçerli

¹⁶⁴ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun tasarı taslağı ve bu taslağa ilişkin Gümrük ve Ticaret Bakanlığının açıklamaları için bkz., <http://www.gumrukticaret.gov.tr/icerik/31/2049/tuketicinin-korunmasi-hakkinda-kanun-tasarisi-taslagi-tum-kesiml.html> (10.12.2012).

¹⁶⁵ Garanti belgesinin İngilizcesi “warranty card”, “guarantee certificate”, “guarantee card” gibi terimlerle, Almancası “Garantiekarte” ile ifade edilmektedir.

¹⁶⁶ Taşımacılık yapmak amacıyla çok sayıda Kamyon satın alan tacir örnek olarak verilebilir.

olmaya devam eder. Oysa ki, satış sözleşmesi geçersiz ise, garanti belgesinden doğan haklar da ileri sürülemez. Yani, garanti belgesi ile taraflar bağımsız bir borç altına girmiş olmazlar¹⁶⁷. Nitekim bu görüşü destekleyen İsviçre Federal Mahkemesinin bir kararında da, garanti kaydının satım sözleşmesinin bir yan kaydı olduğu, bu garanti ile satıcının kural olarak, her türlü bozukluğun onarılmasını veya vaat edilen taahhütlerin sağlanmasına yönelik taleplerin aynen ifası ile yükümlü olduğu belirtilmiştir¹⁶⁸.

Garanti belgelerini asıl sözleşmenin eki olarak kabul eden Yargıtay¹⁶⁹ ve doktrin¹⁷⁰ tarafından kabul edilmiş görüşe karşı özellikle satıcılardan itirazlar gelmektedir. Satıcılara göre, garanti belgeleri üreticiler ya da ithalâtçılar tarafından düzenlenmektedir. Kendilerinin düzenlenmesine hiçbir katkı vermedikleri, tarafı olmadıkları, adeta bir postacı gibi sadece belgeyi alıcıya iletmek fonksiyonunu icra ettikleri bir belgenin asıl sözleşmenin bir parçası haline getirilmesi doğru değildir. Kendilerine yüklenen yükümlülük, garanti belgesi sebebiyle garanti veren ile garanti alan arasında kurulmuş olan sözleşmeden değil kanundan kaynaklanan bir yükümlülüktür ve garanti belgesindeki kanunun mecburî tutarak çizdiği sınırları aşan şartlar, sözleşmenin nisbliği ilkesi gereği kendileri açısından geçerli olmamalıdır. Satıcıların bu iddialarında haklılık paylarının olup olmadığı konusunun da¹⁷¹ altında açıklığa kavuşturulacaktır.

Garanti belgelerinin tüketici sözleşmeleri yanında âdi nitelikteki ve ticarî nitelikteki sözleşmeler için de geçerli olup olmayacağı ve hangi sözleşme çeşitlerinin (bağışlama, kira, ariyet, eser gibi) varlığı durumunda kendisinden faydalanılabileceği

¹⁶⁷ **Aslan**, s. 147; **Yavuz** (Şerh), s. 1070.

¹⁶⁸ **Tunçomağ**, Kenan, Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, C. II, İstanbul 1977, s. 161; **Akünel** (Karar İncelemesi), s. 246.

¹⁶⁹ Örnek olarak Yargıtay 15. HD'nin 02.04.2001 tarihli ve E. 2001/790, K. 2001/1628 sayılı kararı için bkz., <http://www.kararevi.com/karars/702250#.UZ0C3djTUdQ> (05.05.2013).

¹⁷⁰ **Czacui**, Valentin, The Implementation of Directive 1999/44/EC On Certain Aspects Of The Sale Of Consumer Goods And Associated Guarantees Into English Law. Brief Considerations, s. 12, http://revcurentjur.ro/arhiva/attachments_200901/recjurid091_7F.pdf (10.12.2012); **Valparaiso Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayını**, s. 363.

¹⁷¹ Bkz., a.ş., s. 59-60.

de net değildir. Bu belirsizliklerin anlaşılabilmesi için, garanti belgelerinin çeşitli hukukî niteliklerinin üzerinde ayrı ayrı durmak gerekmektedir.

B. GARANTİ VERENİN BORCUNUN FER'Î BİR BORÇ OLMASI

Alıcıya yapılan garanti taahhüdünün kaynağı, bağımsız bir garanti sözleşmesi olabileceği gibi, asıl sözleşmenin bir yan şartı olarak bağımlı veya gerçek olmayan bir garanti de olabilir. Bu konuda doktrin¹⁷² de kabul edilen görüşe göre, garanti belgesiyle doğan borç, asıl sözleşmenin yanında fer'î bir borçtur. Bu açıdan garanti belgesi kefalet sözleşmesine benzemektedir. Taraflar asıl sözleşme ile üstlendikleri aslî edimler yanında, garanti belgesi ile fer'î bazı yükümlülükler altına girmektedirler. Bu itibarla garanti belgesi geçersiz olsa bile, genellikle bir satış sözleşmesi olan asıl sözleşme geçerli olmaya devam eder. Oysa ki, asıl sözleşme geçersiz ise garanti belgesinden doğan haklar da ileri sürülemez. Yani garanti belgesi ile taraflar bağımsız bir borç altına girmiş olmazlar. Bu kural aynı zamanda garanti sözleşmesi ile garanti belgeleri arasındaki önemli bir fark niteliğindedir. Zira garanti kavramı açıklanırken de değinildiği üzere garanti sözleşmesinden doğan borç asıl sözleşmeden bağımsızdır.

Kefalet sözleşmesinden doğan borcun asıl sözleşmenin geçerliliğine bağlı olmasından farklı olarak, doktrinde¹⁷³ kefalet sözleşmesinin kendisinin asıl sözleşmeden bağımsız olduğu ifade edilmiştir. Peki garanti belgeleri için de aynı husus geçerli kabul edilebilir mi? Bu konuda satıcılar, garanti belgelerinin asıl sözleşmeden bağımsız olması gerektiği iddiasını savunurken, Yargıtay'ın garanti belgesinin asıl sözleşmenin eki olduğu yönünde kararları¹⁷⁴ vardır. Doktrinde¹⁷⁵ ise,

¹⁷² **Yavuz** (Şerh), s. 1070; **Aslan** s. 147.

¹⁷³ Kefalet sözleşmesinin asıl sözleşmeden bağımsız bir sözleşme olduğu görüşü hakkında bkz., **Zevkliler / Gökyayla**, s. 14 ve s. 653; **Canbolat / Topuz**, s. 57 ve s. 63; **Reisoğlu** (Mukavele), s. 6 ve s. 19; **Reisoğlu** (Garanti Sözleşmesi), s. 345; **Arkan** (Teminat), s. 61; **Yavuz / Acar / Özen**, s. 670; **Zevkliler / Havutçu**, s. 368; **Ayrancı** (Kefalet), s. 95 ve s. 97; **Aral**, s. 426; **Tandoğan** (II), s. 820; **Turan**, s. 48.

¹⁷⁴ **Yavuz**, Nihat, Ayıplı İfa, 3. Baskı, İstanbul 2012, s. 536. Yargıtay'ın 02.04.2001 tarihli ve E. 2001/790, K. 2001/1628 sayılı kararı için bkz., <http://www.kararevi.com/karars/702250#.UX-uvkrTVws> (01.05.2013).

¹⁷⁵ **Yavuz** (Şerh), s. 1070; **Aslan** s. 147.

garanti belgesinden doğan borç, asıl sözleşmeye bağlı fer'î bir borç olarak kabul edilmekle beraber garanti belgesinin bağımsız bir sözleşme niteliğinde olduğu savunulmuştur¹⁷⁶. Yargıtay'ın savunduğu görüşün kabul edilmesi, garanti belgelerinin alıcıları koruma imkânını arttıracığı için amaca daha uygun düşmektedir. Yargıtay'ın görüşünün kabulü satıcıları sattıkları ürün hakkında daha dikkatli ve araştırmacı olma yönünde de teşvik edecektir. Bu etki sayesinde satıcılar sattıkları ürünün garanti belgesini daha dikkatli inceleyecek, üreticisine güvenmedikleri ürünleri satmaktan kaçınacaklardır. Satıcı, kendisi düzenlememiş olsa bile, alıcıya garanti belgesi vermekle, üreticinin garanti taahhüdünden haberdar olduğu ve bu taahhüdün güvenilir bir taahhüt olduğu izlenimini alıcıda uyandırdığı ve böylece alıcının satın alma kararını etkilediği için de söz konusu garanti belgesinden kaynaklanan sözleşmenin satım sözleşmesinin bir parçası haline gelmesi gerekir. Bu sebepler dikkate alındığında Yargıtay'ın görüşünün kabulü daha uygundur¹⁷⁷.

C. SÖZLEŞME ÖZGÜRLÜĞÜ İLKESİNİN EGEMENLİĞİ

İrade özerkliğinin Borçlar Hukukundaki görünümü olan “sözleşme özgürlüğü” tarafların bizzat belirledikleri ve emredici hukuk kurallarına aykırı olmayan esasların öncelikli olarak uygulanmasını gerektirir. Sözleşme özgürlüğü ilkesi, bir akdi yapıp yapmama, akdin karşı tarafını seçme, istenilen içerikte akit yapma, akdi ortadan kaldırabilme ve akdin şeklini belirleyebilme serbestisi anlamına gelir. Sözleşme özgürlüğü hukukumuzda temel bir ilke olarak kabul görmüştür. Borçlar Kanununun 26 ncı maddesi¹⁷⁸ ile tarafların bir sözleşmenin içeriğini kanunda öngörülen sınırlar içinde özgürce belirleyebilecekleri hükme bağlanmıştır. Aynı zamanda Anayasanın 48 inci maddesinin birinci fıkrası ile de “Herkesin sözleşme

¹⁷⁶ **Havutçu** (Üreticinin), s. 39-40.

¹⁷⁷ Ayrıca bkz., **Havutçu** (Üreticinin), s. 39-40. Havutçu bu konudaki görüşünü şu şekilde ifade etmektedir: “Doğum yönünden tali nitelikte olsa bile, içerik olarak satım sözleşmesinin bir unsuru olmaması nedeniyle, üreticinin verdiği garanti nedeniyle, tüketicinin satım sözleşmesi çerçevesinde ayıptan doğan seçimlik hakları etkilenmez.”.

¹⁷⁸ 818 sayılı eski Borçlar Kanununun 19/1 inci maddesinin karşılığıdır.

hürriyetine sahip olduğu” açıkça belirtilmiştir¹⁷⁹. Ancak istisnaen akit yapma mecburiyeti bulunan hâller vardır. Bu mecburiyet ya kanundan ya da önceki bir taahhütten kaynaklanır¹⁸⁰.

Farklı bir açıdan sözleşme serbestisi, bir kişinin diğer kişilerle olan münasebetlerini kendi arzusuna göre düzenlenmesinde bırakılan hareket alanını ifade eden irade serbestisi ilkesinin Borçlar Hukukundaki görünümü olarak tanımlanabilir. İrade serbestliği bireyin özgür olarak, hukuken bağlayıcı kurallar koyma imkânıdır. Sözleşme serbestliği ise bunun en önemli uzantısıdır¹⁸¹.

Garanti belgelerinin tarihsel gelişimi bölümünde de değindiğimiz üzere, hem dünyada hem de Türkiye’de garanti belgelerinin ilk ortaya çıkışları irade serbestisi ilkesinin bir görünümü şeklinde olmuştur. 818 sayılı eski Borçlar Kanununda, satım sözleşmesinde satım konusu ayıplı ürünün tamir edilmesinin düzenlenmemesiyle ortaya çıkan eksiklik, satılan ürünlerle beraber verilen garanti belgelerinde yer alan hükümlerle çözülmeye çalışılmıştır. Borçlar Kanununun kabul ettiği irade serbestisi

¹⁷⁹ **Ayan** (Borçlar), s. 6; **Oğuzman**, Kemal / **Öz**, Turgut, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 4. Baskı, İstanbul 2005, s. 19-20; **Kartal**, Doğan, Genel İşlem Şartları Ve Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar, Selçuk Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya 2008, s. 1; **Eren**, Fikret, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 11. Baskı, İstanbul 2009, s. 276; **Reisoğlu**, Safa, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 18. Baskı, İstanbul 2006, s. 111; **Deryal** (Tüketici), s. 54-55; **Atamer**, Yeşim, Sözleşme Özgürlüğünün Sınırlandırılması Sorunu Çerçevesinde Genel İşlem Şartlarının Denetlenmesi, Beta Yayınları, 2. Baskı, İstanbul 2001, s. 9; **Zevkililer / Gökayla**, s. 7-9 ve s. 21-24; **Yavuz /Acar/Özen**, s. 5; **Karahasan** (I), s. 226.

¹⁸⁰ İrade serbestisi ilkesinin sınırları için bkz., **Tandoğan**, Haluk, Tüketicilerin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açından Sınırlandırılması, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları No: 416, Konferanslar Dizisi: 2, Ankara 1977; **Ayrancı**, Hasan, Sözleşme Kurma Zorunluluğu, AUHFD, C.52, S.3, Y. 2003, s. 235, <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/38/281/2554.pdf> (01.05.2013); **Kartal**, s.2; **İnceoğlu**, Mehmet Murat, Sözleşme Yapma Zorunluluğu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 5. Maddesinin Bu Açından Değerlendirilmesi, Prof. Dr. M. Kemal Oğuzman Anısına Armağan, İstanbul 2000, s. 395; **Ayan** (Borçlar), s. 6-11; **Tekinay**, Selahattin Sulhi / **Akman**, Sermet / **Burcuoğlu**, Haluk / **Altop**, Atilla, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 7. Baskı, İstanbul 1993, s. 362 - 366; **Oğuzman / Öz**, s. 19; **Eren**, s. 272-276; **Karahasan** (I), s. 227-254. İhalenin kesinleştiği takdirde ihaleyi kazanan kişi ile idare arasında sözleşme yapma zorunluluğu ve taşıyıcıların zorunlu olarak sözleşme yapmakla yükümlü tutulması hakkında bkz., **Oğuzman / Öz**, s. 144 - 146. Tüketicilerle mecburi olarak sözleşme yapma yükümlülüğü hakkında bkz., **Deryal** (Tüketici), s. 55-57; **Tunçomağ** (I), s. 241-266; **Ayrancı** (Sözleşme) s. 237 - 238.

¹⁸¹ **Ayan** (Borçlar), s. 6; **Kartal**, s. 13. İrade serbestliğinin Devletler Özel Hukukundaki görünümü hakkında ayrıntılı bir çalışma için bkz., **Esener**, Turhan, Devletler Hususui Hukukunda İradenin Muhtareiyeti Prensibi, AUHFD, C. XI, Y. 1954, S. 1-2, s. 478-514, <http://auh.f.ankara.edu.tr/dergiler/auhfd-arsiv/AUHF-1954-11-01-02/AUHF-1954-11-01-02-Esener.pdf> (05.05.2013).

ilkesi, satım konusu ayıplı ürünün tamir edilmesi hususunda tarafların anlaşmalarına imkân tanımıştı¹⁸². Henüz Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanununun kabul edilmediği ve tüketici kimliğinin özel olarak korunmadığı bu dönemde, taraflardan hiçbirinin daha üstün olmadığı anlayışına dayanan irade serbestisi prensibinin etkisi ile düzenlenen ilk garanti belgelerinin tüketicileri zor durumda bırakan bir etkisi olmuştu. Bu problem, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun kabul edilmesi sonucu sözleşme özgürlüğünün tüketici aleyhine kullanılmaması suretiyle aşılmıştır. Sözleşme özgürlüğü bağlamında akdî eşitliği tesis etmek amacıyla, özellikle kira, hizmet ve tüketici sözleşmelerinde kiracı, tüketici ve işçinin korunmasını amaçlayan emredici kuralların sevk edilmesiyle sözleşme özgürlüğünün sınırlanması gündeme gelmiştir¹⁸³.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun kabulüyle birlikte tüketici işlemlerinde kullanılan garanti belgeleri açısından irade serbestisi ilkesi, bu kanundaki tüketiciye tanınan hakları daraltacak şekilde uygulanamaz. Aynı zamanda tüketici işlemlerinde kullanılacak garanti belgelerinde garanti belgesini düzenleyen taraf için, bazı şekli zorunluluklar ve idarî izin prosedürleri vardır. Bu zorunlulukların ve prosedürlerin de irade serbestisi ilkesi ile kaldırılması mümkün değildir. Bu zorunluluklara uyulduğu takdirde garanti belgesinin şartları yine irade serbestisi ilkesi çerçevesinde belirlenebilir.

Ürün garantileri hakkında da düzenleme içeren 1999/44 sayılı Direktifteki hükümler, sözleşme özgürlüğü açısından incelendiğinde, Direktifin tüketiciyi koruyan bazı istisnaî düzenlemeler haricinde garanti belgesinin içeriğini serbest bıraktığı ve detaylı düzenlemelere girmediği görülmektedir.

¹⁸² **Havutçu** (Üreticinin), s. 247; **Arbek**, s. 40.

¹⁸³ **Küçükyalçın**, s. 109; **Yavuz**, Selçuk, Tüketicinin Korunması Açısından Haksız Şartlar, Gazi Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2007, s. 73. Bu gelişim sadece garanti belgeleri açısından değil tüketici hukukunun farklı alanlarında da etkili olmuştur. Örneğin bir olayda Yargıtay, bireysel tüketici kredisi nedeni ile tüketici ile satıcı arasında çıkacak uyuşmazlıklardan veya malın ayıplı olmasından dolayı bankanın (kredi verenin) sorumlu tutulamayacağına kararlaştırıldığı sözleşme hükmünün Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun emredici hükmüne aykırı olduğuna karar vermiştir. Yargıtay 13. HD.'nin 19.2.2004 tarih ve E.2003/13819, K.2004/1888 sayılı kararı için bkz., <http://www.karar-evi.com/karars/698320#.UYJC5ErTVws> (01.05.2013).

Tüketici sıfatı taşımayan kişilere verilen garanti belgelerinde ise, sözleşme özgürlüğünün sınırlanması Tüketici Hukukundaki kadar katı olmamalıdır. Çünkü Borçlar Kanunu ve Ticaret Kanunundaki garanti belgelerini etkileyebilecek düzenlemeler, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun aksine genellikle yedek hukuk kuralı olarak kabul edilmektedir. Asıl sözleşmenin âdi veya ticarî sözleşme niteliği taşıdığı durumlar açısından, garanti belgesindeki Borçlar Kanunu ve Ticaret Kanununun emredici hükümlerine aykırı olmayan¹⁸⁴ ve hakkın kötüye kullanılması teşkil etmeyen şartlar geçerli kabul edilmelidir¹⁸⁵.

D. SÖZLEŞME VASFI

Garanti belgesinin genel uygulamasında garanti veren, garanti verdiği ürüne ilişkin olarak düzenlediği garanti belgesiyle, garanti alana karşı bir öneri (icap) yöneltmektedir. Garanti veren tarafın önerisinin yöneldiği kişinin kimliği, garanti belgesinden aksi anlaşılmadığı veya garanti belgesinde aksi kararlaştırılmadığı sürece önemli değildir¹⁸⁶. Garanti veren, bu önerisi ile, garanti alana karşı garanti

¹⁸⁴ **Ayan** (Borçlar), s. 10; **Yavuz** (Haksız Şartlar), s. 74. Türk Hukukunda yeni Borçlar Kanununun 27 nci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, emredici hükümlere uygun olmayan genel işlem şartları ihtiva eden sözleşmeler, diğer sözleşmelerde olduğu gibi, geçersiz kabul edilir. Genel işlem şartlarının denetimine yardımcı olan Borçlar Kanununda, Ticaret Kanununda ve Karayolları Trafik Kanununda hükümler vardır. Örneğin Borçlar Kanununda sorumsuzluk anlaşmasına ilişkin sınırlama içeren 115 ve 116, ayıba ve zapta karşı tekeffüle ilişkin 214/II ve 221, arttırma yoluyla satıma ilişkin 280/III, otelcinin sorumluluğuna ilişkin 578 inci maddeler bu amacı taşımaktadırlar. Aynı Şekilde Türk Ticaret Kanununda taşıma akdinde taşıyıcının sorumluluğuna ilişkin 854 ve yardımcı kişilerin kusurlarından doğan zararlar için sorumsuzluk anlaşması yapılamayacağını öngören 879 uncu maddelerde örnek olarak verilebilir. Son olarak Karayolları Trafik Kanununun 111 inci maddesinde bu kanundan doğan sorumluluğu sınırlayan sözleşmelerin bătıl sayılması da genel işlem şartlarının denetimine yardımcı olacak bir hükümdür. Bu konuda bkz., **Küçükyağın**, s. 112

¹⁸⁵ Söz konusu sınırlamanın tüketiciler açısından yapılmayacağına ilişkin olarak bkz., **Havuçcu** (Üreticinin), s. 43.

¹⁸⁶ Ticarî hayattaki uygulamada firmalar, garanti belgeli ürünün zilyedinin tüketici olup olmadığı veya ürünün zilyedinin zilyetliğinin bir tüketici satım sözleşmesine dayanıp dayanmadığı ile fazla ilgilenmemeye başlamışlardır. Uygulamada ürünün zilyedi, ayıplı ürünü tamir için veya ücretsiz ayıpsız misliyle değiştirilmesi için satıcıya, yetkili servise veya üreticiye götürdüğünde, üretici veya yetkili servis sadece garanti belgesinin olup olmadığına ve satış tarihine göre garanti süresinin geçip geçmediğine bakmaktadır. Ürünün zilyedinin tüketici olup olmaması ve ürünün zilyetliğinin tüketici sözleşmesine dayanıp dayanmadığı ticarî hayattaki uygulama açısından hızla önemini kaybetmektedir. Bunun en büyük sebebi ise üreticilerin, ithalâtçıların veya satıcıların garanti belgelerinin kendileri için olan değerini kavramalarıdır. Gerçekten de garanti verenin aksi yöndeki davranışları genellikle internetteki forum siteleri ve sosyal medya aracılığı ile garanti alanlar tarafından ifade edilmekte ve bu da firmaların ticarî itibarını zedelemektedir. Fakat garanti belgelerinden kaynaklanan problemlerin yargıya taşınması durumunda doğal olarak hem görevli

verdiği ürünün belirli özelliklere sahip olduğunu veya ürün ayıplı olduğunda, bu ayıbın tamir edileceğini veyahut da ayıbın tamirinde gerekli yedek parçaların temininin sağlanacağını taahhüt etmektedir. Bu sözleşme, asıl sözleşmenin bir eki niteliğindedir. Üretici veya ithalâtçı tarafından düzenlenmiş bir garanti belgesi bulunmadığı durumlarda, bu kişilerin ürünleri ile ilgili yapılan ve kendilerinin taraf olmadıkları âdi veya ticarî sözleşmelerden doğan sözleşmesel bir sorumlulukları yoktur. Bu kişilerin, tüketicilere karşı olan ve 13 üncü maddeden değil de Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 4 üncü maddesinden kaynaklanan ayıba karşı tekeffül sorumluluğu ise, satım sözleşmesinden değil kanundan kaynaklanmaktadır. Zira, satım sözleşmesi nisbî¹⁸⁷ bir sözleşme olduğundan dolayı sadece sözleşmenin tarafları (alıcı ile satıcı) arasında hüküm ve netice doğurur. Üretici ve ithalâtçı, nisbî özellik taşıyan tüketici satım sözleşmesine taraf olmadıkları için, sözleşmeden kaynaklanan bir sorumluluk altında da değildirler¹⁸⁸.

Garanti belgesi vasıtasıyla kurulmuş olan sözleşmenin kuruluş anının tespiti de önem taşımaktadır. Asıl sözleşme Borçlar Kanununun 1 inci maddesi uyarınca tarafların karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanlarını açıklamaları ile kurulur¹⁸⁹. Garanti belgesine dayanan sözleşmenin ne zaman kurulacağını tespiti ise o kadar kolay değildir. Burada garanti belgesinin bağımsız bir sözleşme olup olmadığı hakkındaki iki farklı görüşü nazara alarak cevap vermek gerekir. Garanti belgesini bağımsız bir sözleşme olarak kabul eden görüş kabul edilirse; üretici/ithalâtçı açısından alıcı ile aralarında hazır olmayanlar arasında yapılan bir sözleşme ilişkisi

yargı yerinin neresi olduğu hem de garanti belgesinin kapsamının asıl sözleşmenin âdi veya ticarî sözleşme olması durumlarını kapsayıp kapsamadığı gibi sorunların çözülmesi gerekecektir.

¹⁸⁷ Nisbîlik kavramı hakkında bkz., **Ayan** (Borçlar), s. 11-12, **Tunçomağ** (I), s. 31-35; **Feyzioğlu**, Necmeddin Feyzi, Borçlar Hukuku, Umumi Hükümler, C. I, İstanbul 1967, s. 19-20; **Karahasan**, Mustafa Reşit, Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C.I, İstanbul 1992, s. 54; **Oğuzman / Öz**, s. 24-25; **Reisoğlu** (Borçlar), s. 30-32; **Erdem**, Ercüment, Milletlerarası Mal Satım Sözleşmeleri Hakkında Birleşmiş Milletler Sözleşmesi, Konferans Serisi(2) 11 Mayıs 1992, BTHAE Yayını, Ankara 1992; **Şenyüz**, Doğan, Borçlar Hukuku Genel ve Özel Hükümler, İkinci Baskı, Bursa 2005, s. 4-5; **Eren**, s. 20; **Kılıçoğlu**, Ahmet M., Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 17. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara, 2013, s. 10-13.

¹⁸⁸ **Arbek**, s. 145. Üreticinin sorumluluğu ile ayıba karşı tekeffül sorumluluğu arasındaki kurumsal farklılıklar için bkz., **Havutçu** (Üreticinin), s. 26.

¹⁸⁹ Öneri, kabul, sözleşmenin kurulması ve hükümlerini meydana getirmesi hakkında bkz., **Ayan** (Borçlar), s. 126 vd.; **Tekinay / Akman / Burcuoğlu / Altop**, s. 81-99; **Eren**, s. 218-236; **Reisoğlu** (Borçlar), s. 58-63; **Oğuzman / Öz**, s. 45-68; **Kılıçoğlu**, s. 52 vd.; **Feyzioğlu** (Umumi Hükümler), s. 50-77.

mevcuttur. Sözleşmenin hazır olmayanlar arasında yapıldığı hallerde ise, kuruluş anı kabul haberinin öneri sahibinin hâkimiyet alanına vardığı andır. Garanti belgesine dayanılarak tamir amacıyla yetkili servise veya değiştirme veya bedel indirimi gibi taleplerle garanti verene (üretici veya ithalâtçı) başvurulması durumunda sözleşmenin kuruluş anının tespitinde; öğretilerdeki, açık bir kabule ihtiyaç olmayan durumlarda, sözleşmenin kabul anlamına gelen davranışların icrası anında kurulacağı görüşünün dikkate alınması gerekir¹⁹⁰. Bu durumda alıcının yetkili servise veya üreticiye başvurusu ile sözleşme kurulmuş olur. Daha üstün tutulması gereken ve alıcıyı koruyan görüş olan, garanti belgesinin asıl sözleşmeye bağımlı olduğu ve asıl sözleşmenin eki olduğu görüşü kabul edildiği takdirde, garanti belgesine dayanan sözleşme asıl sözleşmenin kurulması ile beraber kurulmuş olacaktır.

Belirli bir bedel karşılığında süresi uzatılmış ve/veya kapsamı genişletilmiş garanti belgelerinde sözleşmenin kuruluş anının farklı olması gerekir. Çünkü bu durumda, garanti alanla garanti veren arasında karşılıklı olarak sözleşme müzakereleri gerçekleşmektedir. Süresi uzatılmış ve/veya kapsamı genişletilmiş bu garanti belgelerinde, sözleşmenin kuruluş anının, garanti alanın garanti verene bedeli ödediği an olarak kabul edilmesi uygun olur.

Garanti belgesi sözleşmesi isimsiz bir sözleşme midir? Objektif esaslı noktalar sözleşmenin tipini belirlemektedir. Meselâ satım sözleşmesinin esaslı noktaları satım bedeli (semen) ile satım konusu malın değiştirilmesi konusunda anlaşmadır. Satım sözleşmesinde olduğu gibi, eğer bir sözleşmenin objektif esaslı noktaları kanunla belirlenmişse o sözleşme isimli bir sözleşmedir. İsimsiz sözleşmelerde ise, sözleşmenin esaslı noktaları kanunda düzenlenmemiştir ve sözleşmenin anlam ve niteliğinden çıkarılmaktadır. Aynı zamanda tarafların, sözleşme serbestisi ilkesine dayanarak, kanunda düzenlenmiş sözleşmelerin zorunlu unsurlarını, esaslı noktalarını değiştirmeleri, yani kanunun tipinden sapmaları hâlinde atipik (isimsiz) sözleşme söz konusu olur¹⁹¹. Garanti belgeleri içinde sadece tüketici

¹⁹⁰ **Ayan** (Borçlar), s. 136; **Oğuzman / Öz**, s. 67; **Kılıçoğlu**, s. 67-69.

¹⁹¹ **Ayan** (Borçlar), s. 123-126; **Kocaağa**, Köksal, Sözleşmenin Kurulabilmesi İçin Tarafların İrade Beyanları Arasındaki Uygunluğun Kapsamında Yer Alması Gereken Noktalar, TBB. Dergisi,

garanti belgeleri hakkında kanunî düzenleme bulunmaktadır. Garanti alanın tüketici olmadığı garanti belgeleri hakkında veya taşınmaz garanti belgeleri hakkında mevzuatta bir düzenleme bulunmamaktadır. Dolayısıyla hakkında kanunî düzenleme yapılmamış olan garanti belgesi türlerinin birer isimsiz sözleşme olduğu kabul edilmelidir. Bu tür garanti belgeleri hakkındaki uyuşmazlıkların nasıl halledileceği önemli bir sorundur. Bu konuda genel kabul edilen görüş; bir yöntemi kesin olarak benimsemek yerine, somut olayın özelliklerine göre en uygun yöntemin seçilmesi şeklindedir. Dolayısıyla, sözleşme hükümlerinin yetersiz kaldığı durumlarda, Borçlar Kanununda düzenlenmiş olan sözleşme tiplerinden kendisine en çok benzeyen sözleşme tipine ilişkin hükümler kıyas yoluyla uygulanmalıdır. Benzer bir sözleşme tipi yoksa Borçlar Kanununun genel hükümleri çerçevesinde çözüm aranmalıdır. Genel hükümlerden hareketle de çözüm bulunamazsa, hâkim, Medeni Kanunun 1 inci maddesinin kendisine tanımış olduğu yetki çerçevesinde bir hukuk kuralı yaratmalı ve anlaşmazlığı bu kuralı esas alarak çözümlenmelidir¹⁹².

Garanti belgelerinin tek taraflı hukukî işlem niteliğinde olup olmadığı üzerinde de durulmalıdır. Tek taraflı hukukî işlemlerde sorumluluk doğması için karşı tarafın kabulüne ihtiyaç bulunmamaktadır. Sadece bir kişinin (tarafın) irade açıklamasında bulunmasıyla bağlayıcılık doğar¹⁹³. Bu düşüncenin kabul edilmesi halinde, garanti alanın kabulünün, sözleşmenin kurulması üzerinde bir etkisi olmayacaktır. Garanti alanın etkisinin bu şekilde pasifize edilmesi doğru bir yaklaşım değildir. Garanti belgesindeki garanti taahhüdünün bir öneri olarak değerlendirilip, asıl sözleşmenin garanti alan tarafından kabul edilmesiyle, asıl sözleşmenin yanında sözleşmenin eki niteliğindeki garanti belgesine dayanan sözleşmenin de kurulmuş olacağını kabul etmek daha doğru bir yaklaşım olacaktır.

S. 79, Ankara 2008, s. 81-82, http://portal.ubap.org.tr/App_Themes/Dergi/2008-79-465.pdf (10.12.2012).

¹⁹² **Ayan**, (Borçlar), s. 124; **Yavuz / Acar / Özen**, s. 13; **Feyzioğlu** (Özel), s. 38-39 vd.; **Bilge**, Necip, Borçlar Hukuku, Özel Borç Münasebetleri, Ankara 1962, s. 6 vd.; **Tandoğan** (I/1), s. 12-13; **Zevkliler / Havutçu**, s. 37.

¹⁹³ **Ayan** (Borçlar), s. 99; **Feyzioğlu** (Umumi Hükümler), s. 30-31; **Kocayusufpaşaoğlu**, Necip, Borçlar Hukuku Dersleri, Birinci Fasikül, 2. Bası, İstanbul 1985, s. 113; **Tekinay**, Selahattin S, Medenî Hukuka Giriş Dersleri, 5. Baskı, İstanbul 1987, s. 102; **İnan**, Ali Naim, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 3. Baskı Ankara 1984, s. 63; **Aybay**, Aydın, Borçlar hukuku Dersleri, 9. Baskı, İstanbul 1984, s. 18.

Garanti belgesi sözleşmesinin şartlarının garanti veren tarafından tek taraflı olarak düzenlenmiş olması, söz konusu sözleşmenin tek taraflı bir sözleşme olup olmadığı sorusunu gündeme getirmektedir. Tek taraflı sözleşmeler taraflardan sadece birini borç altına sokan, diğer taraf için herhangi bir edim yükümü getirmeyen sözleşmelerdir¹⁹⁴. Garanti belgelerinin tek taraflı sözleşme niteliği taşıyıp taşımadığının iki konuya dikkat edilmesi gerekir. Öncelikle bütün garanti belgeleri ivazsız değildir. Örneğin, garanti süresi belirli bir bedel (ivaz) karşılığında uzatılmış ve/veya garanti kapsamı belirli bir ivaz karşılığında genişletilmiş garanti belgeleri için, tek taraflı sözleşme nitelmesi yapmamız mümkün değildir. Bu garanti belgelerini iki taraflı sözleşme olarak kabul etmemiz gerekir. İkinci olarak, garanti belgesindeki şartlarda garanti verene çeşitli külfetler yüklenmiş olması söz konusu garanti belgesini iki taraflı sözleşme yapmaz. Çünkü garanti alan, bu külfetleri yerine getirmediğinde garanti verene karşı bir borç altına girmiş olmaz. Dolayısıyla bir bedel (ivaz) karşılığında süresi uzatılmış ve/veya kapsamı genişletilmiş garanti belgeleri hariç garanti belgelerinin garanti verenle garanti alan arasında kurulmuş tek taraflı bir sözleşme olduğu kabul edilmelidir.

E. ÜÇÜNCÜ KİŞİNİN EDİMİNİ TAAHHÜT VASFI

Garanti belgelerinde genellikle üçlü hattâ bazen üçten de fazla (üretici-ithalâtçı-satıcı-alıcı) ilişki söz konusu olduğu için garanti belgesi sözleşmesinin hukukî niteliğinin üçüncü kişinin edimini taahhüt açısından da incelenmesi gerekir. Üçüncü kişi lehine taahhütte bir kişinin, başka bir kişinin belirli bir davranış biçiminde bulunacağını taahhüt etmesi, bu davranış yerine getirilmediği takdirde doğabilecek zararlı sonuçlar için sorumluluğu önceden üstlenmesi söz konusudur¹⁹⁵.

¹⁹⁴ **Ayan** (Borçlar), s. 100.

¹⁹⁵ **Ayan** (Borçlar), s. 59 – 60. Örneğin Yargıtay 13. HD'nin 24.6.2002 tarihli ve E.2002/3720, K. 2002/7696 sayılı bir kararında bir AŞ'nin başka bir AŞ'nin yürüttüğü taşınmaz satım projesinde satıcı sıfatıyla yer almadığı halde sanki satıcıymış gibi hareket ederek reklâm ve tahsilat yapması eylemini satıcı firma adına tüm rizikoları üstlendiği yönünde garanti vermek olarak kabul etmiş ve hukuksal açıdan eski Borçlar Kanununun 110 uncu maddesi çerçevesinde üçüncü şahsın fiilini taahhüt niteliğinde kabul etmiştir. (YKD., C. 29, S. 10, 2003, s. 1556-1558), Bkz., **Ayan** (Borçlar), s. 59, dn. 113.

Garanti belgelerinin, Borçlar Kanununun 128 inci maddesi anlamında üçüncü kişinin fiilini taahhüdü düzenleyen nitelikte olup olmadığı meselesi önemlidir. Garanti belgesindeki garanti taahhüdü, garanti verilen ürün için garanti veren tarafın kendi adına yaptığı ve genellikle ürünün taşınması gereken özellikleri taşımaması sebebiyle oluşan zararın garanti belgesinde kabul edilen herhangi bir şekilde giderileceği taahhüdüdür. Buradaki taahhüt, sözleşmenin taraflarından birinin üçüncü bir kişi adına bulunduğu taahhütlerden değildir. Bu noktada garanti belgesine dayanan sözleşme ile garanti sözleşmesi arasında farklılık olduğu açıktır¹⁹⁶. Garanti belgelerinin çoğunda, garanti belgesini düzenleyen taraf olan üretici/ithalâtçının, yetkili servis adına yaptıkları taahhütler bulunmaktadır. Garanti veren, garanti belgesinde yetkili servis kurumları lehine taahhütte bulunmuşsa bu taahhüdünden sorumludur. Bu şekildeki bir garanti belgesinde üçüncü kişinin edimini taahhüdün bulunduğu söylenebilir.

Üçüncü kişinin fiilini üstlenenin girdiği borç bağımsız bir borçtur. Belirli bir fiili işleyeceği taahhüt edilen üçüncü kişinin herhangi bir borç altına girmesi söz konusu değildir. Bu kişi, kendisinden beklenen fiili ister gerçekleştirir, ister gerçekleştirmez. Gerçekleştirmemesi dolayısıyla sorumluluğu yoktur¹⁹⁷. Fakat garanti belgeleri açısından burada özel bir durum oluşmaktadır. Zira garanti belgelerinde, belirli bir fiili (tamir, bakım) işleyeceği konusunda söz verilen üçüncü kişi olan yetkili servislerin sorumluluğunun bulunmadığı söylenemez. Zira yetkili servislerle garanti veren (üretici/ithalâtçı) arasında yapılmış olan sözleşme gereği yetkili servisler, garanti belgesi kapsamında başvuran kişilere ücretsiz olarak tamir ve bakım hizmeti sunmakla yükümlüdürler. Burada yetkili servislerle garanti veren (üretici/ithalâtçı) arasında üçüncü kişi yararına tam sözleşme¹⁹⁸ vardır. Üçüncü kişi yararına tam sözleşmede, hem alacaklı hem de üçüncü kişi borçludan ifa talebinde bulunabilir. Borçlu (yetkili servis), hangisi talepte bulunursa bulunsun, edimini yerine getirmek zorundadır. Üçüncü kişi, sözleşmenin yapıldığı anda hak sahibi

¹⁹⁶ Üçüncü kişinin edimini taahhüdün garanti sözleşmesinin bir türü olarak kabul edilmesinin gerekliliği konusunda bkz., **Yüce**, Melek B., Üçüncü Kişinin Fiilini Taahhüt Sözleşmesinde Rücu, DEÜHFD., C. 11, Özel Sayı, İzmir 2009, s. 1436, <http://web.deu.edu.tr/hukuk/dergiler/dergimiz11-9-ozel/ozel/13%20yuce.pdf> (10.12.2012); **Canpolat/Topuz**, s. 59, dn. 21.

¹⁹⁷ **Ayan** (Borçlar), s. 60.

¹⁹⁸ Ayrıntılı bilgi için bkz., **Akyol**, Şener, Tam Üçüncü Şahıs Yararına Sözleşme, İstanbul 1976.

olur¹⁹⁹. Dolayısıyla salt garanti belgesi kıstas alınarak yetkili servislerin üçüncü kişinin fiilini taahhüt nedeniyle herhangi bir yükümlülüğü olmadığı sonucuna varmak, yanlış bir çıkarım olacaktır. Üretici ile yetkili servis arasındaki üçüncü kişi yararına tam sözleşmenin varlığı bu çıkarıma ulaşılmasına engel olmakta ve yetkili servisleri alıcılara karşı sorumlu hale getirmektedir.

II. GARANTİ BELGELERİNDEN DOĞAN SORUMLULUĞUN ÇEŞİDİ

A. GENEL OLARAK

Bir borcun doğumuna çeşitli davranışlar sebep olabilir. Borçlar Kanununa göre bu davranışlar sözleşme, haksız fiil ve sebepsiz zenginleşmedir²⁰⁰. Bunun dışında ne hukukî bir işleme ne de hukuka aykırı bir iradeye dayanmayan, kanundan doğan (örneğin Aile Hukukundan doğan nafaka borcu gibi) borçlar bulunmaktadır²⁰¹. Garanti belgelerinde sorumluluğun kaynağı sözleşme olabileceği gibi kanun da olabilir²⁰². Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 13 üncü maddesinde üretici ile beraber bayi, acente gibi kişilerin de garanti belgesinden dolayı tüketiciye karşı müteselsilen sorumlu oldukları düzenlenmiştir. Aralarında bir sözleşme ilişkisi bulunmadığından dolayı, acente, bayi gibi kişilerin tüketiciye karşı olan sorumluluğu sadece kanundan doğmaktadır.

Sözleşme serbestliği ilkesi gereği olarak garanti belgelerindeki şartlarda garanti veren tarafın kusur veya kusursuz sorumluluk esaslarına göre sorumlu tutulması kararlaştırılabilir. Ürünün bazı parçaları için kusur sorumluluğu, bazı

¹⁹⁹ **Akyol**, s. 10; **Tunçomağ**, Kenan, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C. I, İstanbul 1976, s. 965 ve s. 968-976; **Tekinay / Akman / Burcuoğlu / Altop**, s. 219-222; **Feyzioğlu** (Özel), s. 273-274; **Karahasan**, (I), s. 1518-1521; **Reisoğlu** (Borçlar), s. 345-346; **Eren**, s. 1102-1104; **Oğuzman / Öz**, s. 17-18 ve s. 831-834; **Ayan** (Borçlar), s. 61-62.

²⁰⁰ **Turanboy**, Kürşat Nuri, Sebepsiz Zenginleşme Davasının Asli-Tali Niteliği, GÜHFD., C. 1, S. 2, Y. 1997, s. 94, http://webftp.gazi.edu.tr/hukuk/dergi/1_2_8.pdf (10.12.2012).

²⁰¹ **Özdemir**, Saibe Oktay, Sorumluluk Sigortalarında Ana Strateji Ne Olmalıdır?, Sorumluluk Sigortaları Semineri, İktisadi Araştırmalar Vakfı Yayını, İstanbul 2006, s. 67, www.iav.org.tr/dosyalar/sorumluluk.pdf (10.12.2012).

²⁰² Ayıba karşı tekeffülde ise sorumluluğun kaynağı sözleşme değil kanundur. Bkz., **Feyzioğlu** (Özel), s. 271.

parçaları için de kusursuz sorumluluğun geçerli olacağı da kararlaştırılabilir. Fakat genellikle bu konuda garanti belgelerinde herhangi bir hüküm bulunmamaktadır. Bu durumda garanti belgesinin amacı ve kelime manası olarak alıcıda doğurduğu kanaat gereği kusursuz sorumluluk ilkesinin kabul edilmesi gerekir. Tüketici garanti belgelerinde ise Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda tüketiciye tanınan haklar açısından garanti verenin yanında bayi, acente, ithalâtçı gibi kişiler de kusursuz sorumluluk esaslarına göre müteselsilen sorumludurlar. Bunun aksi tüketiciler açısından (tüketici aleyhine olacağından) kararlaştırılmaz.

Hukuk doktrinimizde kusursuz sorumluluk genellikle haksız fiile ilişkin olarak ve haksız fiil sorumluluğunun bir çeşidi olarak incelenmiştir²⁰³. Sözleşmeden doğan sorumlulukta ise kusur ilkesinin geçerli olduğu kabul edilmektedir. Fakat kusursuz sorumluluk, sözleşmeden veya kanundan da kaynaklanabilir. Buna örnek olarak taşıma sözleşmesinden²⁰⁴ doğan sorumluluk ve ayıba karşı tekeffül sebebiyle alıcının satım sözleşmesinden dönmesi durumunda satıcının sorumluluğu²⁰⁵ verilebilir. Garanti belgelerinden doğan sorumlulukta da alıcıya tanınan seçimlik hakların kullanılması garanti verenin kusurlu olması koşuluna bağlanmamıştır. Bu

²⁰³ **Kılıçoğlu**, s. 312–317; **Tandoğan** Haluk, Kusura Dayanmayan Sözleşme Dışı Sorumluluk Hukuku, Ankara 1981; **Tandoğan** Haluk, Tehlike Sorumluluğu Kavramı ve Türk Hukukunda Tehlike Sorumluluklarının Düzenlenmesi Sorunu, BATİDER, C. X, S. 2, Aralık 1979; **Yavuz** Cevdet, Türk Borçlar Kanunu Tasarısı'na Göre Kusursuz Sorumluluk Halleri ve İlkeleri, MHAD., Roma Hukukundan Modern Hukuka Sorumluluk (Sempozyum Özel Sayısı), C. 14, S. 4, Y. 2008; **Yılmaz** Süleyman, Türk Borçlar Kanunu Tasarısında Sebep Sorumluluklarına İlişkin Yeni Hükümler, AÜHF., S. 59/3, Y. 2010, <http://auhf.ankara.edu.tr/dergiler/auhfd-arsiv/AUHF-2010-59-03/AUHF-2010-59-03-yilmaz.pdf> (12.10.2012).

²⁰⁴ Taşıyıcının sorumluluğunun kusura dayanıp dayanmadığı konusundaki tartışmalar hakkında bkz., **Canpolat**, Ayşe Gül, Hava Taşıma Sözleşmelerinde Taşıyıcının Sorumluluğu, Kırıkkale Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale 2006, s. 54-55. Taşıma sözleşmesinde gönderenin kusursuz sorumluluğu için Ticaret Kanununun 864 üncü maddesinde ayrıntılı bir düzenleme yapılmıştır. Maddenin birinci fıkrasının ilk dört bendinde hangi durumlar için gönderenin kusursuz sorumluluğunun olduğu, ikinci fıkrada tazminatın sınırı, üçüncü fıkrada taşıyıcının zarar doğmasında etkili olan hareketlerinin tazminatın kapsamının belirlenmesinde dikkate alınması, dördüncü ve beşinci fıkralarda ise gönderenin tüketici olması durumunda kusursuz sorumluluğun oluşmayacağı ve tüketicinin tarifi yapılmaktadır.

²⁰⁵ Satıcının ayıba karşı tekeffülden doğan sorumluluğunun kanundan kaynaklanan bir kusursuz sorumluluk olduğu kabul edilmektedir. Ayrıntılı bilgi için bkz., **Aral**, s. 138 ve s. 159; **Yavuz / Acar / Özen**, s. 94; **Edis**, Seyfullah, Medeni Hukuka Giriş ve Başlangıç Hükümleri, 4. Basıdan Tıpkı Basım, Ankara 1993, s. 115 vd.; **Tunçomağ**, Kenan, Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, C. II, İstanbul 1977, s. 118; **Yavuz**, Cevdet, Özellikle Tüketicinin Korunması Sorunu Bakımından Satıcının Satılanın (Malın) Ayıplarından Sorumluluğu, İstanbul 1989, s. 173 vd.; **Gümüş**, Mustafa Alper Borçlar Hukuku Özel Hükümler, C. I, İstanbul 2008, s. 179; **Tandoğan** (I/1), s. 182, s. 185 ve s. 187.

nedenle müteselsilen sorumlu tutulanlar kusursuz olduklarını ispat ederek sorumluluktan kurtulamayacaklardır.

Kusursuz sorumluluk, genellikle olumsuz bir biçimde, sorumlu kimsenin kusuru olmamasına rağmen sorumlu tutulabilmesi olarak tanımlanır²⁰⁶. Garanti belgelerinde bunun tezahürü, garanti veren tarafın garanti alan tarafa karşı, garanti süresi boyunca kusuru olmasa bile sorumlu tutulması şeklinde olur. Meselâ bir ürün, garanti veren taraf olan üreticisinin hiçbir kusuru olmadığı halde, satıcısının, ürünü muhafazadaki kusuru yüzünden bozulmuş olabilir. Aynı şekilde bir ürün elektrik şebekesindeki bir arızadan dolayı da bozulmuş olabilir. Bu gibi durumlarda garanti veren statüsündeki üretici, kendisinin hiçbir kusuru olmadığını iddia ederek sorumluluktan kurtulamaz. Fakat üretici, isterse daha sonra ilk örnekte satıcıya, ikinci örnekte elektrik idaresine rücu edebilir.

Garanti veren, garanti alanın kusurunu ispatlayarak kusursuz sorumluluktan kurtulabilir. Bir başka anlatımla ayıp, garanti alan tarafın kusuru sebebiyle²⁰⁷ doğmuşsa, garanti belgesi şartları içerisinde aksi kararlaştırılmamış olması şartıyla, garanti veren tarafın sorumluluğu yoluna gidilemez. Burada garanti alan tarafın kusuru oranında, garanti veren veya yetkili servis, tamir masraflarını garanti alandan isteyebilir. Bu takdirde garanti kapsamı dışında bir durum olduğu için, alıcı ile servis istasyonu arasında sözleşmesel bir bağ kurulmaktadır. Tüketici, garanti kapsamı dışında malda bir ayıpla karşılaştığında tamir yoluna giderse, servis istasyonuna tamir faaliyeti sebebiyle bir ücret ödeyecektir. Ücret unsurunun varlığı durumunda, eser (istisna) sözleşmesinin²⁰⁸ diğer şartları da mevcut olduğundan, servis istasyonu ile tüketici arasında, konusu ürünlerdeki ayıbın tamiri olan bir eser (istisna)

²⁰⁶ **Kılıçoğlu**, s. 312; **Yücel**, Çağrı, Motorlu Araçlar Sorumluluk Sigortasında Riziko İstisnaları, Ankara Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2006, s. 5.

²⁰⁷ Kullanım kılavuzuna aykırı hareket edilmesinden doğan ayıplar bu duruma örnek olarak verilebilir.

²⁰⁸ Eser sözleşmesi hakkında bkz., **Yavuz/Özen/Acar**, s. 435 vd.; **Tunçomağ (II)**, s. 949 vd.; **Zevkililer / Gökyayla**, s. 453 vd.; **Karahasan (IV)**, s. 863 vd.

sözleşmesinin varlığı kabul edilmelidir. Tüketici ile yetkili kılınan servis istasyonu arasındaki sorumluluk da eser sözleşmesinin hükümlerine göre belirlenecektir²⁰⁹.

Tarihsel gelişim içerisinde kusursuz sorumluluğunun kapsama alanının kusur sorumluluğu aleyhine sürekli geliştiği görülmektedir. 18. asırdan beri devam eden ve büyük bir hız kazanan sanayileşme hareketi ve tekniğin ilerlemesi gibi sebepler sonucu kusur ilkesinin etkinliği azalmıştır²¹⁰. Garanti belgeleri açısından zorunlu garanti belgesi düzenlenmesi gerekli olan ürünler listesi²¹¹ bu noktada önem taşımaktadır. Bu liste aslında kusursuz sorumluluğun kapsama alanının genişletilme çabasına bir örnek teşkil etmektedir. Zira listede bulunan ürünler için zorunlu garanti süresince kusursuz sorumluluğun varlığı asırdır. Bunun aksi kararlaştırılmaz. Listede bulunmayan bir ürünün bazı parçaları için kusur sorumluluğu bazı parçaları içinse kusursuz sorumluluk kabul edilebilir. Garanti belgeleri açısından her iki sorumluluğun kendine göre avantaj ve dezavantajları bulunmaktadır.

B. KUSURSUZ SORUMLULUK İLKESİNİN KABULÜNÜN DEĞERLENDİRİLMESİ

Kusursuz sorumluluk ilkesinin kabulü özellikle yargı sistemindeki yük açısından önemlidir. Kusurun aranmaması, yargı sistemi üzerindeki yükü iki şekilde azaltmaktadır. Birincisi, duruşmadaki tartışma konuları bu sayede eksilir ve duruşma hızlanır. İkinci olarak, garanti veren tarafın kusursuz sorumluluk sistemine göre sorumlu tutulma olasılığının artması, onların kendilerine dava açılmasından kaçınmaları için daha zorlayıcı bir sebep yaratır, onları daha tedbirli olmaya yöneltir ve bu da çekişmeli olayların azalmasına yol açar. Mahkemelerin iş yükünün

²⁰⁹ **Dokutan**, Canan, Türk Hukuku Bakımından Ayıplı İfa Çerçevesinde Bayi ve Servisin Sorumluluğu, Marmara Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2010, s. 117.

²¹⁰ **Özdemir** (Seminer), s. 66; **Karahasan** (I), s. 74-75.

²¹¹ Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin eki olarak düzenlenmiş listedir. Liste hakkında bkz., http://www.alomaliye.com/garanti_belge_listesi.zip (05.05.2013).

azalmasıyla, duruşma ve inceleme yönteminin iyileşmesi ve hızlanması, kusursuz sorumluluk sayesinde olur²¹².

Garanti belgelerinin dolaylı bir rolü de, üreticileri, ürün kalitesini artırmaya teşvik ederek ürün güvenliğini sağlamaktır. Güvensiz bir ürünün, ürünü kullananlar açısından büyük bir tehlike arz edeceği kaçınılmaz bir sonuçtur. Teknolojide ve bilişimde meydana gelen göz kamaştırıcı gelişmeler, zarar ve ayıp ihtimallerinin olağanüstü bir şekilde yükselmesine sebep olmuş ve kusura dayanan sorumluluk esasını ihtiyaçlara cevap veremez hâle gelmiştir. Bu sebeple, kusurun olumsuz sonuçlarının terk edilmesi elzemdir.

Burada tüketici garanti belgeleri açısından özellik arz eden bir durum daha vardır. Üreticiler, tüketicilerin çoğunun aksine, ürettikleri ürünlerle ilgili hususlarda kalifiye bilgilere sahiptirler. Teknolojik ilerlemelerin ve ürün karmaşıklıklarının daha da artması sebebiyle, ürün hakkında onların bilgileriyle tüketicilerin bilgileri arasındaki fark da büyümüştür. Tüketiciler ise, ürünün satın alınıp ambalajından çıkarılması anına kadar, ürüne ya hiç yaklaşamazlar ya da çok az yaklaşabilmektedirler. Özellikle uzmanlık gerektiren bilgiye sahip olmayanların ürünün kalitesini doğru anlamaları mümkün olmadığı gibi, bu kişilerin örneğin tamamen monte edilmiş bir ürünlerdeki ayıpları görme imkânları da yoktur. Bunun yanı sıra, ürünlerin yapısının daha karmaşık hâle gelmesi garanti verilen tarafın zarara uğrama riskini artırmıştır. Bütün bu sebepler ile hukuk da kendini yenilemiş ve garanti belgeleri vasıtasıyla bu alanda kusura dayanan sorumluluğun yerine kusursuz sorumluluk esasının baskın hâle getirilmesi sağlanmıştır²¹³.

²¹² Konunun ürün sorumluluğu açısından değerlendirilmesi hakkında bkz. **Aydos**, s. 77-84; **Havutçu** (Üreticinin), s. 56, s. 80, s.132 ve s. 152.

²¹³ Alıcının ayıplı ifa halinde uğradığı doğrudan zararları satıcının kusursuz sorumluluk esasına göre tazminle yükümlü olduğu hakkında bkz., **Edis**, S., Türk Borçlar Hukukuna Göre Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu, Ankara 1963, s. 116; **Yavuz** (Satıcının) s. 174; **Tunçomağ** (II), s. 118; **Gümüş**, s. 179; **Tandoğan**, (I/1), s. 182-187; **Tercier**, Pierre, Les Contrats Spéciaux, 2. Baskı, Zurich 1995, s. 62. Ürün sorumluluğu kapsamındaki kusursuz sorumluluk için bkz., **Aydos**, s. 77 ve s. 80; **Akçura Karaman**, Tuba, Üreticinin Ayıplı Ürünün Neden Olduğu Zararlar Hakkında Üçüncü Kişilere Karşı Sorumluluğu, Galatasaray Üniversitesi SBE., Yayınlanmış Doktora Tezi, İstanbul 2007, s. 132-134. İstisna Sözleşmesinde satıcının ancak kusurundan sorumlu olduğu hakkında bkz., **Sıratas**, Burcu, İstisna Sözleşmesinde İş Sahibinin Ayıba Karşı Tekeffülden Doğan Hakları, Ankara Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2009, s.

Kusursuz sorumluluk ilkesinin kabulünü gerektirecek bir başka etken de son yıllarda pazarlama tekniklerinde meydana gelen önemli değişikliklerin, ürünlerin tüketiciye ulaşmadan önce her geçen gün artan sayıda araçtan geçmesine neden olmasıdır. Hakkaniyet anlayışına göre, garanti alan tarafa nazaran ekonomik yönden daha güçlü olan bu araçların, ürünlerdeki problemler sebebiyle kusursuz olarak sorumlu kabul edilmeleri gerekmektedir²¹⁴. Zira kendi yararına bir tehlike ve zarar kaynağı yaratıp onu denetleyebilen garanti veren, akla gelebilecek tüm güvenlik ve kalite önlemlerini alma yükümlülüğü altında sayılır. Böyle olunca da her çeşit organizasyon bozukluğundan “nesnel özen sorumluluğu” bağlamında (son tahlilde kusursuz olarak) sorumlu tutulabilir²¹⁵.

C. KUSUR SORUMLULUĞU İLKESİNİN KABULÜNÜN DEĞERLENDİRİLMESİ

Gerekli tüm dikkat ve özeni gösterdiği halde, garanti belgesini düzenleyen tarafın, garanti belgeli ürünlerdeki ayıp sebebiyle meydana gelen zararı tazmin etmek zorunda olması bu eleştirilerin odak noktasını teşkil etmektedir. Gerçekten, üretim aşamasında meydana gelen ve üreticilerin bilemeyeceği bir ayıp, üreticiyi veya ithalâtçıyı bu ilkeye göre sorumlu hâle getirebilmektedir. Kusursuz sorumluluğu eleştiren görüşler, kusurun bulunmadığı durumlarda, alıcıların zararlarının tazmin edilmesi gerekmediğini savunmakta ve kusura dayanmayan sorumluluğun reddedilmesi gerektiğini ileri sürmektedirler. Kusursuz üreticiler, garanti belgeli olarak satılan bir ürünün dayanıklı, kaliteli, ayıpsız olması için sahip oldukları tüm imkânları kullanan kişilerdir. Bu görüşe göre, kendilerinden beklenebilecek tüm dikkat ve özeni göstermelerine rağmen, kalite kontrol aşamasında, mevcut veya

102. Ayıba karşı tekeffül kapsamında kusursuz sorumluluğun tehlike esasına dayandığına ilişkin bkz., **Ural Çınar**, Nihal, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Ayıba Karşı Tekeffül, İstanbul Kültür Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2007, s. 30, dn. 42; **Tiftik** Mustafa, Türk Hukukunda Tehlike Sorumluluklarının Genel Kural İle Düzenlenmesi, Yetkin, 2. Bası, Ankara 2005. s. 21; **Üstün**, Zübeyde Meltem, Türk ve Avrupa Birliği Tüketici Hukukunda İmalatçının Hukuki Sorumluluğu, Dokuz Eylül Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir 2007, s. 81. Üreticinin kusursuz sorumluluğunun tehlike sorumluluğuna mı yoksa olağan sebep sorumluluğuna mı dayanması gerektiği hakkındaki tartışmalar için bkz., **Havutçu** (Üreticinin), s. 95-101.

²¹⁴ **Aydos**, s. 77.

²¹⁵ **Yavuz** (İfa), s. 44.

muhtemel bir ayıbı önleyebilecek güce sahip değillerse, bu başarısızlıkları sebebiyle onları kınamak ahlâka aykırıdır²¹⁶.

Kusursuz sorumluluğu savunanların, üreticilerin ayıpları önleme konusunda neden böylesi güçlü bir yükümlülük taşımaları gerektiğini de açıklamaları gerekir. Önleyemeyecekleri bir şeyi önlemek veya kontrolleri dışındaki bir şeyi kontrol etmek zorunda bırakılmak şeklinde üreticilere bir yük yüklemek, kişinin sadece elinden geleni en iyi şekilde yapmakla yükümlü olduğu inancını da ihlâl etmektedir²¹⁷.

Her iki sorumluluk türü için belirtilen görüşlerin hepsinde de haklı oldukları noktalar bulunmaktadır. Fakat yapılan eleştirilere rağmen garanti belgeleri hakkında kusursuz sorumluluk ilkesinin kabul edilmesinin daha uygun olacağı kanaatindeyiz. Çünkü bu ilkenin kabulü hem üreticileri, ürünlerinin kalitesini arttırmak yönünde teşvik ederek ürün kaynaklı kazaların azalmasını sağlayacak hem de garanti kavramının alıcılar üzerinde oluşturduğu etki ve inanç korunmuş olacaktır. Ayrıca genellikle zayıf konumda olan tüketiciler bu ilke ile daha güçlü bir şekilde korunmaktadır.

Hukukumuzdaki genel uygulama Garanti Belgesi Uygulama Yönetmeliğinin eki olan listedeki ürünler için iki yıl boyunca garanti belgesinden kaynaklanan kusursuz sorumluluğun aksinin kararlaştırılmayacağı yönündedir. Kanaatimce kusursuz sorumluluk ilkesi sadece tüketici garanti belgeleri açısından zorunluluk taşımalıdır. Asıl sözleşmenin âdi veya ticarî bir sözleşme olması durumunda ürünün

²¹⁶ Ürün sorumluluğu açısından bkz., **Havutçu** (Üreticinin), s. 56, s. 80, s.132, s. 152; **Aydos**, s. 85-86.

²¹⁷ **Aydos**, s. 89. Tiryaki, ürün sorumluluğu konusuyla ilgili verdiği bir örnek olayla (Magrive v. Krasnika olayı) New Jersey Hudson mahkemesinin kararından şu şekilde bahsetmiştir: “New Jersey, Hudson Mahkemesi kararında, mallar bakımından kusursuz sorumluluğun uygulanmasını gerektiren nedenlerin, olaydaki hizmet bakımından ne derece geçerli olacağı tartışmasına da yer verdi. Özellikle, ayıpların hizmet veren için daha kolay farkedilebilir olduğu, ayıplı iğnenin doktor tarafından sürüm zincirine sokulmadığı ve doktorun büyük şirketler gibi garanti maliyetini fiyatlar yoluyla müşterisine yansıtma olanağı bulunmadığı argümanlarından hareket eden mahkeme sonuç olarak, dış hekiminin iğnedeki ayıp nedeniyle kusursuz sorumluluk ilkelerine göre sorumlu tutulamayacağına; buna karşılık profesyonel hizmeti nedeniyle kusuru sebebiyle sorumluluğu bulunduğu hükmetti.” Bkz., **Tiryaki**, s. 261.

tamamı veya bazı parçaları açısından kusur sorumluluğu ilkesinin kararlaştırılabileceğinin kabulü daha uygundur. Böyle bir kararlaştırma olmasa bile bu konuda hâkime takdir hakkı tanıyan bir değişikliğin kabulü de yararlı olacaktır. Yani hâkim, şartlara göre garanti verenin sorumluluğunu kusur sorumluluğu çerçevesinde değerlendirebilmelidir. Örneğin ikinci el ürünlerde veya asıl sözleşmenin ticarî sözleşme niteliği taşıması hâlinde veya asıl sözleşmenin eser sözleşmesi olması durumunda hâkime sorumluluğun çeşidini seçme konusunda takdir hakkı tanınması daha adaletli sonuçlar doğuracaktır. İkinci el ürünler açısından hâkim, bu tür bir uyuşmazlıkta, ürünün çok fazla el değiştirmiş olmasını, ürünün önceki alıcılarından bazılarına ulaşamıyor olmasını veya ürünün çok düşük bir fiyatla sonraki alıcılardan birine devredilmiş olmasını gerekçe göstererek garanti verenin sorumluluğunu kusur sorumluluğuna göre takdir edebilmelidir. Zira garanti belgesi vasıtasıyla tüketicinin korunmasındaki denge çok önemlidir. İlk bakışta tüketici lehine gözükten düzenlemeler, tüketicinin durumunun daha da ağırlaşmasına neden olabilecek sonuçlar doğurabileceği gibi ekonomik hayatı da olumsuz etkileyecektir.

Garanti belgesi vasıtasıyla tüketicinin aşırı korunmasının üç önemli tehlikesi bulunmaktadır. Bunlardan birincisi üreticilerin bu korumanın maliyetini ürün fiyatlarına yansıtması sebebiyle ürün fiyatlarında oluşacak pahalılıktır. İkinci olarak yatırım mâliyetlerinin de yükselmesi sebebiyle ülke ekonomisi ve istihdamı ekonomik gücü düşük kişilerin olası yatırımlarından yararlanamayacaktır. Üçüncü ve son tehlike ise, bu pahalılıktan dolayı ülkemiz ürün ucuzluğu sebebiyle alışveriş yapmak amacıyla gelmek isteyen yabancı turistlerden mahrum kalacaktır.

III. GARANTİ BELGELERİNİN KONUSU

A. GENEL OLARAK

Garanti belgeleri hizmetler haricindeki üretilmiş her şey için düzenlenebilirler. Zaten garanti belgesi düzenlemekle garanti veren, genellikle “benim seri olarak ürettiğim veya üretimine, elde edilmesine katkıda bulunduğum bu

ürünü her kim alırsa alsın ben garanti belgesindeki şartlar dâhilinde ona yardımcı olacağım, onun sorununu halletmeye çalışacağım” demek istemektedir. Hizmetler ise nitelikleri gereği garanti belgesinin konusu olamazlar. Pratik hayatta da niteliği gereği hizmetler bakımından garanti belgesi düzenlemenin zorluğu ortadadır²¹⁸.

Garanti belgesinin konusunu ifade edebilecek birden fazla terim mevcuttur. Bunlardan en önemlileri mal ve ürün terimleridir²¹⁹. Bu kapsamda öncelikle garanti belgesinin konusunu ifade etmek için hangi terimin kullanılmasının uygun olacağının incelenmesi gereklidir. İkinci olarak da bilgisayar programları, canlı hayvan ve bitkiler, endüstriyel işleme tâbi tutulmuş ürünler, taşınmazlar ve tıbbî veya estetik operasyon ile insan vücuduna yerleştirilen şeylerin garanti belgesine konu olup olamayacağına karar vermek gerekmektedir.

B. MAL VEYA ÜRÜN KAVRAMI

Garanti belgelerinin konusu için, mal deyimi yerine mümkün mertebe ürün kelimesinin kullanılması daha uygundur. Zira garanti belgeleri ekseriyetle üreticiler tarafından düzenlenmektedir. Aynı zamanda garanti belgeleri üreticinin, ürününün arkasında durduğunun simgesidir. Ürün terimi ise, üreticiyi hatıra getirerek mal terimine göre bu önemi daha iyi vurgulayabilmektedir. Esasında mal ve ürün terimleri genellikle eş anlamlı²²⁰ kullanılmakla birlikte mal terimi ürün terimini de kapsayacak şekilde daha geniş anlamlıdır. Örneğin taşınmazlar için özellikle de arsa veya arazi niteliğindeki taşınmazlar için genellikle mal terimi kullanılırken ürün

²¹⁸ Hizmet edimlerinin ürün olarak nitelendirilemeyeceği hakkında bkz., **Havutçu** (Üreticinin), s. 122-123; **Zevkliler / Aydoğdu**, s. 336; **Yavuz** (İfa), s. 82.

²¹⁹ Fazla yaygın olmamakla birlikte mamul terimi de kullanılmaktadır.

²²⁰ Mal ve ürün terimlerinin eş anlamlı oldukları hakkında bkz., **Tiryaki**, s. 31, dn. 104 ve s. 38.; **Varol**, s. 88. Tiryaki, hizmetlerin de ürün terimi içerisinde düşünülmesi gerektiğini şu örnekle ifade etmektedir: “Örneğin bir bilgisayar firması, müşterisine sadece bir bilgisayar donanımını (Hardware) sağlamayı değil, bu donanımın kurulmasını, bakımını, tamirini ve hatta özel programlarını sunmayı hedeflemektedir. Bu nedenle de, müşteriler için özel programlar geliştirilmektedir. Dolayısıyla, ekonomik açıdan bir girişimcinin ürettiği ve sunduğu herşey, ister bir mal, ister bir hizmet ya da bunların karışımı olsun, ürün olarak tarif edilebilir.” Bkz., **Tiryaki**, s. 33.

terimi kullanılmamaktadır. Türk mevzuatındaki düzenlemeler ekseriyetle mal²²¹ terimi kullanılmak suretiyle yapılmıştır. Avrupa Birliği kaynaklı düzenlemelerde²²² ise her iki kavram da kullanılmıştır.

Ürün teriminin ilk akla gelen anlamı Türk Dil Kurumunun internetteki sözlük sayfasında²²³ da ifade edildiği üzere; “doğadan elde edilen, üretilen yararlı şey” şeklindedir. Ürün teriminin ikinci anlamı ise türlü endüstri alanlarında hammaddelerin işlenmesiyle elde edilen şey şeklindedir. Borçlar Kanununun 465 inci maddesindeki ürün terimi bu anlamda kullanılmıştır. Doktrinde (özellikle son yıllarda), ürün sorumluluğu, tüketicinin tamir hakkı, garanti belgeleri gibi konuların işlendiği monografilerde mal teriminden ziyade ürün terimi kullanılmaktadır²²⁴.

Mal terimi ise mevzuatımızda Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda açıklanmış fakat Ticaret Kanununda ve Borçlar Kanununda, mal kavramının ne anlama geldiği belirtilmemiştir. Kanunkoyucu, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda değişiklik yapmadan önce, mal kavramını 3 üncü maddede “Mal: Ticaret konusu taşınır eşya” şeklinde tanımlamıştır²²⁵. Bu tanımlamadaki eksiklik söz konusu kanunda yapılan değişikliklerle giderilmiştir. Değişiklikten sonra mal kavramının tanımı “Alış-verişe konu olan taşınır eşya, konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallar ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddî mallar” şeklinde ifade edilmiştir. Bu konuda ayrıca Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 13 üncü maddesi de önemlidir. Maddede zorunlu garanti belgeleri için “sanayi malı” terimi kullanılmıştır. Sanayi malı ise bir sanayi

²²¹ Ürün terimi kullanılarak yapılan mevzuat çalışmaları da vardır. Bu çalışmalara 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun (11.7.2001 Tarih ve 24459 Sayılı Resmi Gazetede yayınlanmış olup 11.01.2002 tarihinde yürürlüğe girmiştir) örnek olarak verilebilir. Kanun metni için bkz., <http://www.sanayi.gov.tr/Files/Mevzuat/4703-sayili-cerceve-kanun-15062010111654.pdf> (10.12.2012).

²²² 1985/210 sayılı ve 1999/44 sayılı Avrupa Birliği Direktifleri örnek olarak verilebilir.

²²³ <http://tdkterim.gov.tr/bts/> (10.12.2012).

²²⁴ Ürün terimi İngilizcede “product”, Almancada “produkt” şeklinde ifade edilmektedir. Doktrinde ekseriyetle garanti belgelerinin mal terimi yerine ürün terimi ile birlikte kullanıldığı ve yabancı doktrinde “product guarantee certificate”, Türk doktrininde ise “ürün garanti belgesi” şeklinde ifade edildiği görülmektedir. Örnek sayfalar için bkz., **Wiewiórowska** – Domagalska, Aneta, s. 100, s. 193; **Nölke/ Flesner/Ebers**, s. 615; **Malsch**, s. 31, s. 37; **Arbek**, s. 145, s. 166; **Havutçu** (Üreticinin), s. 29; **Atamer / İnçeoğlu**, s. 66.

²²⁵ **Arbek**, s. 157.

işletmesinde üretilmiş olan üründür. Sanayi işletmesinin tanımı, 6948 sayılı Sanayi Sicil Kanununun²²⁶ 1 inci maddesinde “Bir maddenin vasıf, şekil, hassa veya terkiibini makina, cihaz, tezgah, alet veya diğer vasıta ve kuvvetlerin yardımı ile veya sadece el emeği ile kısmen veya tamamen değiştirmek veya bu maddeleri işlemek suretiyle devamlı ve seri halinde imal veya istihsal eden yerlerle madenlerin çıkarılıp işlendiği yerlerdir.” şeklinde yapılmıştır.

Ekonomi bilimi açısından ürün şöyle tanımlanmaktadır: “İnsan emeğiyle elde edilen fayda değeri veya insan emeğiyle elde edilen değiştirme değerini dile getiren mal deyimini karşılığında kullanılır.”. Ürün, insan emeğini gerektiren bir üretimin sonucudur²²⁷. Bu tanımdaki “insan emeği” ifadesinin değeri günümüzde robot teknolojisinin gelişmesi ile gitgide önemsizleşmektedir.

Avrupa Birliği Direktiflerinde, ürün hakkındaki tanımlar da konumuz açısından önemlidir. Özellikle 25.7.1985 tarihli Ayıplı Ürün Nedeniyle Sorumluluk Hakkında Üye Ülkelerin Hukukî ve İdarî Düzenlemelerinin Birbirine Yakınlaştırılması Hakkındaki Direktif²²⁸, doğrudan ürün sorumluluğunu ilgilendirse de garanti belgeleri açısından da kıyas alınabilir. Direktifin 2 nci maddesinde ürün, “başka bir taşınıra veya taşınmaza bağlı olsa bile, tarımsal ürünlerin ve av ürünlerinin temel unsurları dışında kalan her türlü taşınır” olarak ifade edilmiştir. Bu Direktifin aynı maddesinde, temel tarımsal ürünler (toprak ürünleri, tarımsal hammaddeler, balıkçılık ürünleri) ve işlenmiş ürünler bu kapsama dâhil edilmemiştir. Ancak, 1999 yılında, 1999/34 sayılı Direktif ile, 1985/210 sayılı Direktifin 2 nci maddesinde değişiklik yapılmıştır. Bu değişiklikle, ürün, “başka bir taşınır veya taşınmazın bir parçasını da oluştursa, her türlü taşınırı ifade eder. Elektrik de ürün kavramına dâhildir” şeklinde tanımlanmıştır. Böylece, “doğal tarım ürünleri ve av ürünleri hariç olmak üzere” şeklindeki ibare ile doğal tarım ürünlerinin tanımı madde metninden

²²⁶ 24.4.1957 tarihli ve 9593 sayılı RG’de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Kanunun metni için bkz., <http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/95-93.pdf&main=http://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/9593.pdf> (10.12.2012).

²²⁷ **Millî Eğitim Bakanlığı**, Pazarlama Ve Perakende Ürün Mali Sorumluluk Sigortası, Ankara 2011, s. 2, http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/modul_pdf/343FBS022.pdf (10.12.2012)

²²⁸ OJ L 210 - 7.8.1995. Direktifin Türkçe metni için bkz., **Zevkililer / Aydoğdu**, s. 802-806.

çıkarılarak, ürün kavramı, doğal tarım ürünleri ve av ürünlerini de kapsayacak şekilde genişletilmiştir²²⁹.

1999/44 sayılı Tüketim Malları Satımının Belirli Yönleri Ve Bu Mallar İçin Verilen Garantiler Hakkındaki Direktifte, ürün (product) terimi yerine genellikle mal (goods) terimi tercih edilmiştir. Mal teriminin tercih edilmesindeki en büyük etken, Direktifin konusunun sadece garanti belgeleri olmamasıdır. Direktif genel olarak tüketici satışlarını ve bu kapsamdaki ayıba karşı tekeffül sorumluluğunu düzenlemektedir. Yoksa garanti terimi Avrupa Birliği ve bu birliğe üye devletlerin hukukları ile Amerikan Hukukunda genellikle ürün terimi ile beraber yani “product warranty” şeklinde ifade edilmektedir.

Sonuç olarak garanti belgelerinin konusunu ifade ederken mümkün mertebe ürün teriminin kullanılması daha uygundur. Bu sayede mevzuattaki düzenlemelerde de terim birliği sağlanmış olacaktır. Ülkemiz ve yabancı doktrindeki eğilim, ağırlıklı olarak ürün teriminin kullanılması üzerinedir.

1999/44 sayılı Direktifin 1 inci maddesi, tüketici garantisinin konusunun belirlenmesi açısından önemlidir. Söz konusu Direktif sadece garanti belgelerini değil, sözlü veya yazılı olarak verilen tüm garantileri kapsamaktadır. Direktifin 1 inci maddesinin ikinci fıkrasının (b) bendinde tüketici garanti belgelerine konu olabilecek mallar belirtilmiştir. Maddeye göre, bu mallar, maddî varlığı olan her türlü taşınırı ifade etmektedir. Şu halde, taşınmaz mallar ile maddî varlığı olmayan mallar Direktifin uygulama alanı dışında kalmaktadır. Ayrıca istisna olarak, cebri icra kanalıyla veya başka bir kanunî gereklilikle satılan mallar; sınırlı bir hacimde veya miktarda dolmuş yapılmamış bir halde satıma sunulan su ve gazlar ile elektrik de Direktifin uygulama kapsamı dışında tutulmuştur. Direktifin 1 inci maddesinin üçüncü fıkrası, üye ülkelere, ikinci el malların özel düzenleme ile kapsam dışında bırakılması imkânını vermektedir. Direktifin 1 inci maddesinin dördüncü fıkrası ise, üretilecek ya da yetiştirilecek tüketim mallarının teslimini konu alan sözleşmeleri de

²²⁹ Çınar (Haksız Şart), s. 43, dn. 85; Tiryaki, s. 36-37.

Direktifin kapsamı içerisine almaktadır. Söz konusu Direktifin gayrimenkulleri ve satım sözleşmesi dışındaki sözleşmeleri kapsam dışı bırakması gayrimenkuller için garanti belgesi düzenlenemeyeceği ve ürünün bağışlama, ariyet sözleşmesi gibi sözleşmeler aracılığıyla zilyetliğinin değiştiği durumlarda garanti belgesinin yeni zilyetler tarafından kullanılamayacağı anlamına gelmez. Direktif sadece belli nitelikteki ürünler için koruma standartlarını belirlemiştir. Garanti belgelerinin konusunu sınırlamamıştır.

Garanti belgeleri için ürün kavramının yanında nihai ürün ve parça ürün kavramlarının da özel bir önemi vardır. Geniş anlamda alıcının belli bir ihtiyacını karşılamak için yeterli olan, üretimi tamamlanmış eşyaya nihaî ürün denir²³⁰. Parça ürün üreticisinin ve nihaî üreticinin sorumluluklarının sınırlarını çizebilmek her zaman kolay değildir. Zira günümüz şartlarında bir ürüne kimin ne seviyede katkısı olduğunu tespit etmek oldukça güçtür. Örneğin bir arabada ve bilgisayarda birçok parça üreticisi vardır ve bunların sorumluluğunun tâyini her zaman kolay olmamaktadır.

Avrupa Topluluğu Komisyonu, ürün sorumluluğu açısından 1974'ten itibaren, sorumluluğu nihaî üreticilerin yanı sıra ürün parçalarının üreticilerine de yayma eğilimi göstermeye başlamıştır²³¹. Ülkemizde de yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı Taslağında²³² benzer bir eğilim bulunmaktadır.

Ürün sorumluluğundan farklı olarak²³³, garanti belgesi sorumluluğunda parça ürün üreticisinin sorumluluğuna gidilip gidilemeyeceği özellikle söz konusu parça ürünün zorunlu garanti belgesi listesinde bulunmaması durumunda net çizgilerle tespit edilememektedir. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun gereği hakkında

²³⁰ Ürün sorumluluğu kapsamında nihai ürün üreticisi ve parça ürün üreticisinin sorumluluğu için bkz., **Aydos**, s. 96; **Tiryaki**, s. 248; **Franz**, Birgit, Qualitätssicherungsvereinbarungen und Produkthaftung, Band 179, 1. Auflage, Baden-Baden 1995, s. 14.

²³¹ **Aydos**, s. 97.

²³² Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı ve bu tasarıya ilişkin Gümrük ve Ticaret Bakanlığının genel açıklamaları için bkz., <http://www.gumrukticaret.gov.tr/icerik/31/20-49/tuketiginin-korunmasi-hakkinda-kanun-tasarisi-taslagi-tum-kesiml.html> (10.12.2012).

²³³ Ürün sorumluluğu kapsamında parça ürün üreticisinin sorumluluğu için bkz. **Aydos**, s. 97.

zorunlu olarak garanti belgesi düzenlenmesi gereken ürünlerin parça ürün olarak kullanılması durumunda, parça ürün üreticisinin de garanti belgesi kapsamında nihai ürün üreticisi ile beraber müteselsil olarak sorumlu tutulabilmesi gerekir. Zira parça ürün üreticisi de Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 3 üncü maddesinin gereği olarak üretici sıfatı taşımaktadır. Fakat parça ürünün, zorunlu garanti belgesi düzenlenmesi gereken ürünlerden olmaması durumunda veya nihai ürün üreticisinin zorunlu garanti süresi olan iki yıllık süreyi aşacak şekilde verdiği garantilerde iki yıldan sonrası için parça ürün üreticisinin sorumluluğuna gidilebilir mi?

Kanaatimce bu sorunun cevabında öncelikle sözleşmenin nisbîliği²³⁴ kuralının yumuşatılıp yumuşatılamayacağı konusundaki tartışmanın burada kıyas alınabilip alınamayacağı üzerinde durulabilir. Sözleşmenin nisbîliği ilkesi gereği sadece garanti belgesini düzenleyen nihai ürün üreticisinin, ürünü kullanana karşı garanti belgesi kapsamında sözleşmeden kaynaklanan bir sorumluluğu olabilir. Parça ürün üreticisinin sorumluluğu ise sadece kanundan kaynaklanmaktadır ve belli ürünler için iki yıllık bir süre boyuncadır. Fakat sözleşmenin nisbîliği ilkesinin aşılması ihtiyacı doğabilir. Daha ziyade ürün sorumluluğu kapsamında kabul edilen bu ihtiyaç, kıyasen parça ürün üreticisinin garanti belgesi sorumluluğu açısından da bazen uygulama alanı bulabilir. Bu konuda kabul edilen “edim yükümünden bağımsız borç ilişkisi” teorisine²³⁵ göre, üçüncü kişinin zararı, Medeni Kanunun 2 inci maddesi gereği tazmin edilmelidir. Bunun kabulü de son kullanıcının, parça ürün üreticisi ile nihai ürün üreticisi arasındaki sözleşmeye dayanarak parça ürün üreticisine başvurabilmesine imkân tanır.

²³⁴ Borçlar Hukukuna hâkim olan nisbîlik ilkesi gereği, alacak hakkının muhatabı borçludur. Alacak hakkı, hukuk düzeninin öngördüğü bazı istisnalar dışında, borç ilişkisinin tarafları arasında yer almayan üçüncü kişilere karşı etkili olmaz. Bir borç ilişkisinden kural olarak yalnız bu borç ilişkisinin tarafları için hak ve borçlar doğar. Nisbîlik ilkesi için bkz., **Ayan** (Borçlar), s. 11-12; **Tunçomağ** (I), s. 31-35; **Feyzioğlu** (Umumi Hükümler), s. 19-20; **Karahasan** (C. I), s. 54; **Şenyüz**, s. 4-5; **Kılıçoğlu**, s. 10-13; **Reisoğlu** (Borçlar), s. 30-32; **Eren**, s. 20; **Oğuzman / Öz**, s. 24-25.

²³⁵ Söz konusu teori hakkında bkz., **Tandoğan**, Haluk, Üçüncü Şahsın Zararının Tazmini, Ankara 1963, s. 314, <http://auhf.ankara.edu.tr/auhf-yayinlari-arsivi/haluk-tandogan/ucuncu-sahsin-zararinin-tazmini/icindekiler.pdf> (05.05.2013); **Akünel**, Teoman Sorumluluk Hukukunda Sözleşmenin Nisbîliği Prensibinin Aşılması, Yargıtay Dergisi, C. 14, S. 1-2, Temmuz 1988, s. 232; **Atamer**, Yeşim, Üçüncü Kişinin Uğradığı Zararın Sözleşmesel Sorumluluk Kurallarına Göre Tazmini, Yargıtay Dergisi, C. 22, S. 1-2, Y. 1996, s. 115.

Parça ürün üreticisinin ürünü için garanti belgesi vasıtasıyla Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun üzerinde tanıdığı haklar açısından, bu teori gereğince nihai ürünün alıcısının bu garanti belgesine dayanabilmesi gerekir. Fakat nihaî ürün üreticisinin parça ürün üreticisinin sorumluluğunun sınırlarını aşan garantisinden dolayı parça ürün üreticisinin sorumluluğunun söz konusu olmaması gerekir. Zira aynı sorumluluk parça ürün tek başına kullanılsaydı doğmayacaktı. Örneğin beş yıllık garantisi olan bir koltuğun üç yıllık garantisi olan bir otobüste parça ürün olarak kullanılması durumunda üçüncü yıldan sonra otobüs koltuğunda meydana gelen arıza veya ayıptan dolayı otobüsün alıcısının parça ürün üreticisine veya nihai ürün üreticisine başvurabilmesi gerekir. Fakat üç yıllık garantisi olan bir koltuğun beş yıllık garantisi olan bir otobüste kullanılması durumunda otobüsün alıcısının sadece nihai ürün üreticisine veya nihaî ürünün satıcısına başvurabilmesi gerekir. Koltuğun üreticisinin veya satıcısının da beş yıl boyunca sorumlu olacağı kabulü hakkaniyete aykırı olacaktır. Zira aynı koltuk parça ürün olarak kullanılsaydı koltuk üreticisinin veya satıcısının sorumluluğu doğmayacaktı.

C. BİLGİSAYAR PROGRAMLARI

Standart bilgisayar programlarının garanti belgelerine konu olup olamayacağı sorunu önemlidir. Bilgisayar programlarının yapısında iki farklı ürün bulunmaktadır. Bunlardan ilki, düşünce ürünü niteliği taşıyan ve maddî varlığı olmayan fikri hak, diğeri de programın kaydedildiği ve Eşya Hukuku anlamında taşınır mal niteliğinde olan CD, DVD, disket, disk veya manyetik bantlardır²³⁶.

Günümüzde, bilgisayar teknolojisi sahasında hızlı gelişmeler olmakta ve bilgisayar sektörü ticarî yaşamda önemli bir yer edinmektedir. Bilgisayar teknolojisinde ortaya çıkan bu hızlı gelişme, bu elektronik ürünlerin ve onlar aracılığıyla yapılan işlemlerin sayısının artmasına hem de yeni bazı hukukî sorunların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Bu süreci gören kanunkoyucu, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda yaptığı son değişiklikte, mal kavramı

²³⁶ Arbek, s. 169.

içerisine bilgisayar programlarını da (Software) dahil etmiştir. Ayrıca yeni Borçlar Kanunu ve yeni Ticaret Kanununda da bu konudaki eksiklikler giderilmeye çalışılmıştır. Elektronik sözleşmeler vasıtasıyla bireylerin ve kurumların elektronik ortamda gerçekleştirebileceği ticarî faaliyetler “mal satışı”, “bilgi temini”, “dijital (elektronik) ürün temini” gibi hususlara ilişkin olabileceği gibi “hizmet sunumu”nu da konu edinebilir²³⁷.

Elektronik ürünler için de tıpkı diğer ürünler gibi ayıp söz konusu olabilir. Program unsurunda ortaya çıkan ayıplar, ekseriyetle, tarama sürecinin çok uzun olması, programın herhangi bir fonksiyonunun uzun süre takılı kalması, kötü ergonomi veya diğer bilgisayar programları veya bilgisayar parçalarıyla iyi bir uyum sağlayamaması şeklinde ortaya çıkmaktadır²³⁸. Önceleri, bilgisayar yazılımı bir taşıyıcı kullanmaksızın, online vb. yollarla alıcısının tesisatına kopyalanması hâlinde, bir eşya naklinin söz konusu olmadığı kabul ediliyordu. Bu görüşün kabulü durumunda, diğer hukuk hükümleri ile beraber garanti belgeleri ile ilgili hükümler de, hiçbir şekilde bu tür programlar için doğrudan uygulanamazdı²³⁹. Buradaki karışıklık, internet ortamında e-imzanın yasal olarak kabul edilmesi ve elektronik ortamlarda yapılan sözleşmeler hakkındaki kanunî düzenlemeler²⁴⁰ ile aşılmıştır.

Bilgisayar yazılımlarının, garanti belgelerinin konusunu oluşturmaları bahsettiğimiz yasal değişiklikler neticesinde mümkün hâle gelmiştir. Bu sayede üreticiler, meselâ bir DVD içerisinde satılan bir virüs programının beğenilmemesi, ayıplı çıkması gibi durumlarda, alıcılara kanunî ayıp süresinden daha uzun bir süre boyunca söz konusu DVD'nin yenisi ile değiştirileceği veya yazılım programında oluşan ayıpların internet üzerinden giderileceği, söz konusu programın gereği gibi çalışmaması durumunda doğacak zararların karşılanacağı gibi taahhütlerde bulunabilirler.

²³⁷ **Akkurt**, Sami Sinan, Elektronik Ortamda Hizmet Sunumu ve Buna İlişkin Sözleşmelerin Hukukî Özellikleri, AÜHFD, C. 60/1, Y. 2011, s. 23; **Arbek**, s. 166.

²³⁸ **Arbek**, s. 170.

²³⁹ **Aydos**, s. 115.

²⁴⁰ Bu kanunî düzenlemelere örnek olarak Borçlar Kanununun 14 üncü ve 15 inci, Ticaret Kanununun 18 inci, 94 üncü, 1159 uncu, 1163 üncü, 1525 inci, 1526 ncı, 1527 nci maddeleri verilebilir.

Bilgisayar yazılımındaki bir ayıp veya memnuniyetsizlik sebebiyle garanti belgesine dayanarak sorumluluğun doğabilmesi için öncelikle garanti belgesinde, sorumluluğun kapsamı ve şartlarının belirtilmiş olması gerekir. Bilgisayar yazılımlarının bir taşıyıcı kullanmaksızın online olarak satıldığı durumlarda, bu yazılımların garanti belgeleri de ekseriyetle elektronik olarak verildiğinden dolayı bu tür garanti belgeleri, elektronik garanti belgesi²⁴¹ olarak vasıflandırılabilir.

D. CANLI HAYVAN VE BİTKİLER

Canlı hayvanlar ile bitkiler genellikle garanti belgelerinin konusu olmamaktadırlar. Çünkü ekseriyetle garanti belgeleri ile bir ürünün üreticisi tarafından belli bir kalitede üretilmiş olduğu ve bu kalitenin belli bir süre devam edeceği taahhüt edilmektedir. Hayvanlar ve bitkiler açısından böyle bir garanti ise genellikle verilememektedir. Çünkü hayvan veya bitkilerde oluşan hastalıkların ne zaman ve hangi şartlar altında oluştuğunun bilinmesi oldukça zordur²⁴². Bu da hayvan veya bitkide oluşan hastalığın tüketici veya tacirin kullanım hatasından kaynaklanıp kaynaklanmadığının tespitini güçleştirir. Uygulamada hayvan ve bitkiler açısından garanti belgesi uygulaması görülmemesine rağmen teorik olarak bu mümkündür²⁴³. Riskini üzerine almak isteyen üreticiler, hayvan ve bitkiler için de garanti belgesi düzenleyebilirler. Özellikle bitki tohumları ve fideler için bu mümkündür. Tabî burada tamir terimi yerine tedavi teriminin kullanılması gerekecektir. Bu şekildeki bir garanti belgesinin varlığı durumunda garanti verenin taahhüdünün açık ve anlaşılır olması oldukça önemlidir. Garanti veren, garanti verdiği bitkinin veya bitki fidesinin verimi, türü ve hangi ortamlara uyum

²⁴¹ Bkz., aşa. s. 189-190.

²⁴² Bu konudaki genel düzenlemeye göre, hasarın alıcıya geçmesinden sonra ortaya çıkan ayıplar, evvelce mevcut bir sebepten kaynaklanmadıkça, garanti vereni sorumlu kılmaz. Örneğin satılan hayvan daha önceden hasta olup da bu hastalık sonucu ölürse veya sakat kalırsa satıcı bundan sorumlu olur. Buna karşılık satılan meyve ağacı fideleri hasarın geçmesinden sonra zamanın geçmesiyle kullanıcısının yanlış bakımı sebebiyle çürürse ayıptan garanti verenin sorumluluğu söz konusu olmaz. Konu hakkında garanti belgelerinden bağımsız olarak sadece hasar açısından bilgi için bkz., **Yavuz / Acar / Özen**, s. 70.

²⁴³ Bu şekilde düzenlenmiş olan garanti belgeleri Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 13 üncü maddesi kapsamındaki zorunluluklara tâbi değildir. Çünkü Kanundaki düzenleme sadece konusu sanayi ürünü olan garanti belgeleri hakkındadır. Fakat sanayi ürünü olmayan ürünler açısından da garanti belgesi düzenlenebilir ve garanti belgeleri hakkındaki düzenlemeler, ruhuna uygun olması şartıyla, bu garanti belgeleri için de kıyasen uygulanabilir.

sağlayacağı gibi konuları net bir şekilde belirtme yükümlülüğü altındadır. Aksi takdirde garanti alanın zararını tazmin etmek zorunda kalır. Zira açık olmayan sorumsuzluk kayıtlarının dar ve alıcı lehine yorumlanması gerekir.

Bitki, fide veya tohum üreticileri ürünlerine ilişkin garanti belgesi düzenlemedikleri takdirde alıcı ile üretici arasında sözleşmeye dayanan bir ilişki bulunmamaktadır. Fakat böyle bir garanti belgesi bulunmasa bile bitki, tohum veya fide üreticileri sorumlu tutulabilir. Bu konuya ilişkin örnek bir Yargıtay²⁴⁴ kararındaki ifadeler şu şekildedir: “ ... Davacı, dava dışı A...Tarım aracılığıyla davalı şirketten deflin F/1 cinsi 3570 adet domates fidesi satın aldığını, fideleri usulüne uygun olarak dikip, bakımını yaptığını, ne var ki bazı fidelerde domateslerin oluşmadığını, bazılarında da, dilimli ve şekilsiz oluştuğunu, yaptırmış olduğu tespit, fidelerin orijinal Deflin F/1 olmadığını anlaşıldığını, beklediği verimi alamaması nedeniyle zarara uğradığını ileri sürerek, fazlaya ilişkin hakları saklı kalmak üzere, şimdilik 7.000.00 TL zararın tespit tarihinden itibaren işleyecek ticarî faizi ile birlikte davalıdan tahsiline karar verilmesini istemiştir. ... Tüm dosya kapsamından, davalı şirket tarafından, dava dışı Ç... Limitet Şirketinden satın alınan tohumların fide haline getirildikten sonra dava dışı A... Tarıma satıldığı, davacının da bu fideleri A... Tarımdan satın aldığı anlaşılmaktadır. HUMK.nun 76. maddesi uyarınca davada maddi olguların açıklanması taraflara, ileri sürülen maddi olguların hukuki nitelendirilmesi ve uygulanacak yasa maddelerinin tespit edilmesi ise hakime ait bir görevdir. Taraflar arasında sözleşme ilişkisi bulunmadığından, davalının sözleşmeye dayalı bir sorumluluğu söz konusu değilse de, bu durum davalıya hiçbir şekilde husumet yöneltilemeyeceğini göstermez. Hukuki sorumluluk, sözleşmeden doğabileceği gibi sözleşme dışı bir nedenden de doğabilir. Kanundan doğan sorumluluk da, bu nedenlerden biridir. O halde dava konusu olayda, satın aldığı tohumları fide haline getirdikten sonra, fide olarak satan davalı şirketin, özel kanun niteliğinde olan "Tohumculuk Kanunu"ndan kaynaklanan bir sorumluluğu olup olmadığı da irdelenmelidir.

²⁴⁴ Yargıtay 13. HD'nin 04.05.2010 tarihli ve E. 2010/43 , K. 2010/6136 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 37, S. 2, Şubat 2001, s. 275-277.

31.10.2006 tarihinde kabul edilen 5553 sayılı "Tohumculuk Kanunu"nun 1. maddesinde, "Bu Kanunun amacı; bitkisel üretimde verim ve kaliteyi yükseltmek, tohumluklara kalite güvencesi sağlamak, tohumluk üretim ve ticareti ile ilgili düzenlemeleri yapmak ve tohumculuk sektörünün yeniden yapılandırılması ve geliştirilmesi için gerekli olan düzenlemeleri gerçekleştirmektir." hükmüyle kanunun amacı, 2. maddesinde de, "Bu Kanun; tarla bitkileri, bağ-bahçe bitkileri, orman bitki türleri ve diğer bitki türleri çoğaltım materyaline ait çeşitlerin ve genetik kaynakların kayıt altına alınması, tohumlukların üretimi, sertifikasyonu, ticareti, piyasa denetimi ve kurumsal yapılanmalar ile ilgili düzenlemeleri kapsar." hükmüyle kanunun kapsamı açıklanmış, "Tazminat" başlığı altındaki 11. maddesiyle de, "Fiillerinin ayrıca suç sayılma hali saklı kalmak üzere, zarara neden olan kusurlu tohumluğu üreten, satan, dağıtan, ithal eden veya başka şekilde piyasaya süren gerçek veya tüzel kişiler, meydana gelen zararı müteselsilen tazmin etmekle yükümlüdür. Bunlar zararı, kusurları oranında birbirlerine rücu edebilirler." Düzenlemesi getirilmiştir. Taraflar arasında mahkemenin kabulünde olduğu gibi, sözleşme ilişkisi mevcut değilse de, dava konusu fidelerin, davalı tarafından, dava dışı Ç... Limitet Şirketinden "tohum" olarak satın alınıp, fide haline getirildiği ve bu şekilde davacının akidi olan A... Tarıma satıldığı sabit olduğuna göre, davalının, az yukarda belirtilen Tohumculuk Kanununun 11. maddesinde düzenlenen, "... zarara neden olan tohumluğu üreten, satan, dağıtan, ithal eden veya başka şekilde piyasaya süren gerçek veya tüzel kişiler, meydana gelen zararı müteselsilen tazmin etmekle yükümlüdür." Hükmünde geçen ayıplı tohum nedeniyle tazminatla yükümlü tutulabilecek tüzel kişi kapsamında olup olmadığı değerlendirilip, sonucuna göre bir karar verilmesi gerekirken, davalı şirketin, söz konusu özel kanundan doğan bir sorumluluğunun bulunup bulunmadığı irdelenmeden, sözleşme ilişkisinin mevcut olmadığından bahisle eksik inceleme ile davanın husumet nedeniyle reddine karar verilmiş olması, usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir."

Uygulamada örneği görülmesi de üreticinin hayvanlarına yönelik garanti belgesi düzenlemesi de teorik olarak mümkündür. Örneğin tavuk üreticisi bir firma tavuklarını aynı işle uğraşan başka bir kişiye satmak istediğinde tavuklarına ilişkin yazılı garanti taahhüdü içeren bir belgeyi de asıl satış sözleşmesine ek olarak alıcıya

verebilir. Bu garanti taahhüdünde de hayvan satımlarından doğan ayıba karşı tekeffül şartlarını yeniden düzenleyebilir. Bu şekilde düzenlenmiş bir garanti belgesi Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun kapsamında değildir. Normalde bu tür bir satış açısından Borçlar Kanununun 224 üncü maddesindeki hayvan satışlarında gözden geçirme (muayene) ve bildirim (ihbar) hakkındaki düzenleme geçerlidir. Garanti belgesinde aksi düzenlenmediği sürece garanti belgesinin gözden geçirme ve bildirim sürelerini şartlara göre hafiflettiği veya kaldırdığı kabul edilmelidir. Örneğin, satılan tavuklar için düzenlenen bir garanti belgesinde, uygun koşullar altında bakılmaları şartıyla bir yıl boyunca hastalanıp ölen veya hastalanıp yumurtadan kesilen her tavuk için yeni bir tavuk verileceği taahhüdünde bulunulması durumunda, hayvan satışındaki kanunî dokuz günlük gözden geçirme ve bildirim süresinin geçtiği, üretici tarafından iddia edilememelidir.

E. ENDÜSTRİYEL İŞLEME TÂBİ TUTULMUŞ GIDALAR

Endüstriyel gıda işleme, bezelyeleri konserve kutularına koyma ve balık dondurma gibi faaliyetleri kapsar²⁴⁵. Arı sütü ve bal da bu kapsam içinde yer alabilir. Burada üreticilerin ürünlerini cazip hâle getirmek için garanti belgesi kullanmaları mümkündür. Meselâ bir bal üreticisi garanti belgesi ile tüketiciye sattığı balın bozuk çıkması veya erken bozulması durumlarında para iadesi yapacağı, yeni bir kavanoz balı bedava vereceği gibi taahhütler içeren bir belge düzenleyip bu belgeyi ürettiği balın kutusuna yerleştirebilir. Bu garanti belgeleri için tamir imkânı, bu ürünlerin tabiatı gereği mümkün değildir. Fakat değiştirme veya bedel iadesi söz konusu olabilir.

Bu tür ürünler için zaman zaman beğenme garanti belgesi düzenlendiği de görülmektedir. Örneğin bir bal üreticisi, ürünü için “satın aldıktan sonra bir hafta içerisinde ürünü beğenmediğiniz takdirde firmamız tarafından paranız iade edilecektir” şeklinde bir şart içeren garanti belgesi düzenleyebilir. Örnekteki gibi bir garanti belgesinin konusunun sanayi ürünü olmaması sebebiyle, Tüketicinin

²⁴⁵ Aydos, s. 121.

Korunması Hakkında Kanunun 13 üncü maddesindeki şartlara tâbi olmaması gerekir. Örneğin garanti süresinin en az iki yıl olması şartı bu tür garanti belgelerinde aranmamalıdır. Ayrıca beğenme koşuluyla satımı düzenleyen Borçlar Kanununun 249 ve 250 nci maddelerindeki şartlar burada doğrudan uygulama alanı bulamaz. Zira Borçlar Kanununun 249-250 nci maddelerindeki düzenlemeler satıcı tarafından yapılmış koşullu satışlar²⁴⁶ hakkındadır. Bu tür garanti taahhütleri ise bazen üretici firma tarafından yapılmaktadır. Bu tür garanti belgelerinin konusu Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 13 üncü maddesi kapsamında olmadığından dolayı satıcı, bayi, acente gibi ürünün satım zincirindeki kişilerin müteselsilen sorumlulukları da bulunmamaktadır.

F. TAŞINMAZ MALLAR

Tüketici satımlarını düzenleyen Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda garanti belgeleri sadece sanayi ürünleri açısından tanımlanmış ve koruma altına alınmıştır. Tüketici Hukukundaki garanti belgeleri için var olan düzenlemeler taşınmaz mallar açısından ancak uygun düştüğü ölçüde uygulanabilir. Taşınmaz mal satımlarında garanti belgesi düzenlenmesi özellikle Amerika'da²⁴⁷ oldukça yaygındır. Burada konu özellikle konutlar açısından ve tüketicinin korunması hükümlerinden faydalanabilme açısından incelenecektir. Fakat sözleşme özgürlüğü ilkesi gereği bina niteliğindeki bütün taşınmazlar için garanti belgesi düzenlenebilir.

Taşınmazdaki ayıptan sorumluluk hakkında Borçlar Kanunundaki satış ve eser sözleşmesi gibi sözleşmeler bakımından özel düzenlemeler bulunmaktadır. Borçlar Kanununun 246 ncı maddesi gereği, taşınır satışı sözleşmesinde satıcının ayıptan sorumluluğuna ilişkin hükümler, kıyas yoluyla, taşınmaz satışı sözleşmesinde satıcının ayıptan doğan sorumluluğu için de uygulanabilecektir. Borçlar Kanununun 244 üncü maddesinin üçüncü fıkrasına göre, “bir yapının ayıplı olmasından doğan davalar, mülkiyetin geçmesinden başlayarak beş yılın ve satıcının

²⁴⁶ Bkz., a.ş. s. 191-192.

²⁴⁷ Amerika pazarında alıcılara sunulan örnek uygulamalar için bkz., <http://www.truenorthloghomes.com/images/why/warranty-certificate-big.jpg> (10.12.2012), (EK-3); <http://www.affordablediscounthomes.com/page.php?pid=68> (10.12.2012).

ağır kusuru varsa yirmi yılın geçmesiyle zamanaşımına uğrar.”. Ayrıca taşınmaz satışında hasarın geçişi ile ilgili olarak Borçlar Kanununun 245 inci maddesindeki hükme göre, “satılanın tescilden sonraki bir zamanda alıcı tarafından teslim alınması için sözleşmeyle bir süre belirlenmişse, onun yarar ve hasarı, alıcıya teslimle geçer. Bu hüküm alıcının satılanı teslim almada temerrüde düşmesi durumunda da uygulanır.”. Bu düzenlemenin gereği olarak, alıcının tescille malik olduğu durumlarda, taşınmazın teslimi için kararlaştırılan sürenin sonuna kadar yararı ve hasarı üstlenmesi söz konusu değildir²⁴⁸.

Taşınmazlar eser sözleşmesinin de konusunu oluşturabilir²⁴⁹. Eser sözleşmesinde ayıbı üstelenme borcu, yüklenicinin eseri teslim borcunun tamamlayıcısıdır. Yüklenicinin eseri meydana getirip teslim etmesine ilişkin aslı yükümlülüğüne, eserin ayıpsız olarak meydana getirilmesi de dâhildir. Borçlar Kanununun 475 inci maddesine göre, eserin, ayıplı olması durumunda işsahibi, sözleşmeden dönme, bedelin indirilmesi, eserdeki ayıbın giderilmesi seçimlik haklarından birini kullanabilir. Bu haklardan biriyle birlikte, eğer yüklenici kusurlu ise, işsahibi tazminatta talep edebilir. Eser sözleşmesinde satış sözleşmesinden farklı olarak, önemsiz ayıplar bile (hakkın kötüye kullanılması niteliği taşımasıyla) ayıptan sorumluluk hükümlerinin uygulanmasına yol açar²⁵⁰.

Aynı taşınırlarda olduğu gibi taşınmazlar açısından da kanunî ayıba karşı tekeffül sorumluluğu bulunmasına rağmen ve istenildiği takdirde bu sorumluluk asıl sözleşme metninde ağırlaştırılabileceği halde taşınmazlar açısından da garanti belgesi

²⁴⁸ **Yavuz/Acar/Özel**, s. 121-124; **Zevkliler / Gökyayla**, s. 63.

²⁴⁹ **Yavuz/Acar/Özel**, s. 457; **Zevkliler / Gökyayla**, s. 437. Taşınmazın satışı sözleşmesi ile eser sözleşmesini ayırt etmek her zaman kolay olmayabilir. Genellikle mal ne halde bulunuyor ise o haliyle satış sözleşmesine konu olur. Özellikle sipariş üzerine mevcut olmayan bir şeyin inşa edilerek tesliminin kararlaştırıldığı durumlar zorluk taşımaktadır. Yargıtay emek unsurunun önemli olduğu hallerde eser, mal tesliminin üstün tutulduğu hâllerde ise satış sözleşmesinin bulunduğunu kabul etmektedir. Ayrıca eser sözleşmesinden farklı olarak satış sözleşmesine konu olan asli edimin ifası bir sonucu yaratma faaliyetini içermez. Son olarak talimat verme hakkının bulunduğu durumlarda eser sözleşmesinin varlığı söz konusudur. Eser ve satış sözleşmesinin karşılaştırılması hakkında bkz., **Tunçomağ** (II), s. 969-971; **Tandoğan** (II), s. 42-46; **Baygın**, Cem, Türk hukukuna Göre İstisna Sözleşmesinde Ücret ve Tabi Olduğu Hükümler, İstanbul 1999, s. 13; **Karahasan** (IV), s. 897-900; **Bilge**, s. 215.

²⁵⁰ Eser sözleşmesinden dolayı ayıba karşı tekeffül borcu hakkında bkz., **Yavuz/Acar/Özel**, s. 456-464; **Zevkliler / Gökyayla**, s. 512-526.

düzenlenmesi ihtiyacı yavaş yavaş doğmaktadır. Taşınmazlarda garanti belgesi düzenlenmesi sayesinde alıcı, muayene (gözden geçirme) ve ihbar (bildirim) sürelerini geçirdiği açık ayıplar bakımından hak kaybına uğramaktan kurtulacaktır²⁵¹. Garanti süresinin varlığı, muayene ve ihbar sürelerinin garanti süresi kadar uzatıldığı anlamına gelmediğine dikkat edilmelidir. Fakat bunun aksi garanti belgesinde kararlaştırılabilir. Garanti süresinin muayene ve ihbar süresine etkisi somut olayın özelliklerine göre değerlendirilir²⁵².

Garanti belgesinin varlığı bulunmamakla beraber taşınmaz yapımını konu alan bir eser sözleşmesinde yüklenicinin ayıba karşı tekeffül sorumluluğu konusunda günümüz uygulamasını yansıtan bir Yargıtay²⁵³ kararının ilgili bölümleri şu şekildedir: “... Davalı, deprem mücbir sebebi nedeniyle inşaatın geciktiğini ve 14.10.2000 günü davacıya tutanakla teslim edildiğini, davacının da ihtirazi kayıtsız teslim aldığını, eksik ve ayıplı imalatın bulunmadığını savunarak davanın reddini dilemiştir.

Mahkemeye, harici sözleşmenin geçersiz olduğu, bilirkişi raporuna göre davaya konu edilen ayıpların açık ayıp niteliğinde bulunduğu ve davacının teslim sırasında ihtirazi kayıtsız teslim alıp 30 günlük süre içerisinde ayıp ihbarında bulunmadığı, kira bedeli ödeneceği yönünde sözleşmede hüküm olmadığı, ortak yerler için davacı değil, site yönetiminin talepte bulunabileceği gerekçe gösterilerek davanın reddine karar verilmiş; hüküm davacı tarafından temyiz edilmiştir.

... Hal böyle olunca ve davacı tespit raporuna dayanarak gerek ortak yerlerdeki ve gerekse sözleşmeye konu taşınmazdaki eksik ve ayıplı imalatlar yönünden talepte

²⁵¹ Eser Sözleşmesinde gözden geçirme süresi hakkında açıkça tayin edilmiş bir süre bulunmamaktadır. Özellikle tarafların tacir olmadığı veya yeterli tecrübelerinin bulunmadığı sözleşmeler bakımından gözden geçirme süresinin uzun tutulması gerektiği benimsenmiştir. Gözden geçirme süresi için bir teamül veya yaygın uygulama yoksa imkân bulur bulmaz yapılması gerektiği kabul edilmiştir. Sonradan ortaya çıkacak ayıplar ise, gecikmeksizin, öğrenilir öğrenilmez yükleniciye bildirilmelidir.

²⁵² **Tandoğan** (I/1), s. 173 ve s. 194; **Zevkliler / Gökyayla**, s. 518; **Şenocak**, Zarife, Eser Sözleşmesinde Ayıbın Giderilmesini İsteme Hakkı, Ankara 2002, s. 124; **Uçar**, Ayhan, İstisna Sözleşmesinde Müteahhidin Ayıba Karşı Tekeffül Borcu, Ankara 2003, s. 146.

²⁵³ Yargıtay 13. HD'nin 10.10.2006 tarihli ve E. 2006/9273, K. 2006/13309 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 33, S. 9, Eylül 2007, s. 1704-1705.

bulduğuna göre, Sarıyer Sulh Hukuk Mahkemesinin 2002/264 D. İş sayılı tespit dosyası getirilmeli, konusunda uzman bilirkişi veya kurulu aracılığıyla gerekirse mahallinde keşif yapılarak taraf, mahkeme ve Yargıtay denetimine elverişli rapor alınmak suretiyle davacının zararı belirlenmeli, sonucuna göre bir karar verilmelidir.”.

Konutlar için tüketicilere garanti belgesi verilmesi konusunda ülkemizdeki ilk gelişme mevcut tasarı taslağı için tüketici hakları merkezi genel başkanı tarafından yapılan teklif ile başlamıştır²⁵⁴. Söz konusu teklif değerlendirildiğinde haklı noktaları olduğu görülmektedir. Örneğin yeni alınan fakat tesisat sistemleri sürekli arızalanan, duvarları rutubete karşı dayanıksız çıkan konutlar alıcısı için sıkıntı oluşturabilir. İçinde, hayatın büyük bir bölümünün geçirildiği ve hemen hemen her yeri sürekli olarak kullanılan konutlar satın alınırken bir ücret ödenmektedir. Aslında bu ücret, konutun uzun yıllar dayanıklı bir şekilde alıcısının ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla verilmektedir. Konutun ayıplı çıkması durumunda ise, yüklü miktarda masraf yapılarak ayıplar giderilmeye çalışılmaktadır. Nasıl ki bir araba, beyaz eşya ya da koltuk takımı alırken garanti belgesi veriliyorsa, ev alırken de garanti belgesi verilmeli ve konut yapıp satarak para kazananlar olası ayıplardan da sorumlu olmalıdır²⁵⁵. Fakat bu düzenleme yapılırken, konutun buzdolabı gibi ürünlerle aynı kefeye konulamayacağı, keyfi iptallerin önüne geçilmesi gerektiği, teslimde ufak tefek eksiklikler olması durumunda bunun sonucunun hemen değiştirme, bedel iadesi gibi seçenekler olmaması, fabrikadan 100 bin tane birden üretilen bulaşık makinesi

²⁵⁴ <http://haber.gazetevatan.com/0/22387/4/Haber> adresindeki habere göre söz konusu teklif şu şekildedir: “Geçtiğimiz yıllarda yaşanan deprem felâketleriyle son olarak Konya'nın Selçuklu ilçesinde yaşanan facialar neticesinde, yıllarca birikim yaparak konut satın alan tüketicinin son derece dikkatsiz ve bilinçsiz davrandığı, art niyetli satıcıların ise bu bilinçsizlikten ve dikkatsizlikten faydalanarak tüketiciyi mağdur ettiği görülmektedir. 1995 yılında yürürlüğe giren Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ile 'mal' kapsamına 'taşınmaz konutlar' da dâhil edilmiştir. Dolayısıyla yapılan bu yasal düzenlemeyle ayıplı maldan doğabilecek zararların satıcı tarafından giderilmesi mecburiyeti getirilmiştir. Tüketicilerin bugüne kadar uygulamasından son derece memnun olduğu, satıcının ve tüketicinin yükümlülüklerini gösteren garanti belgesi zorunluluğu, konutlara da getirilmelidir. Satılacak konutlar için garanti belgesi zorunluluğu getirildiği takdirde ayıplı mal satın alan tüketici, belgede yazan şartnameler gereği hakkını arayabilecektir. Konut almadan önce korkulu rüyalar gören ve ileride nasıl problemlerle karşılaşacağını tahmin edemeyen tüketicinin, satıcı tarafından verilecek konut garanti belgesi ile alışverişini daha güvenli ve huzurlu yapması sağlanacaktır. Günümüzde tüketici memnuniyetini önceleyen firmaların yoğurda dahi garanti belgesi verdiği bir ortamda, insan hayatı için önemli bir yer taşıyan konutlara garanti belgesi zorunluluğu getirilmesi öncelenerek hayata geçirilmelidir.”. Ayrıca bkz., <http://www.tuketicimerkezi.org/basin.php?id=10> (10.12.2012).

²⁵⁵ <http://www.kredipazari.com/haber/konut-icin-garanti-belgesi-istenir-mi.html> (10.12.2012).

iade edildiğinde yerine onu ikame edecek bir ürün verilebileceği, ama konut sektöründe bunun çok zor olduğu, iptal ve iadenin en son başvurulacak yöntem olması gerektiğine dikkat edilmelidir²⁵⁶.

Konut garanti belgelerinin kapsamı tespit edilirken öncelikle öneride de olduğu gibi hem depreme²⁵⁷ dayanıklılıkla ilgili hem de binanın taşıyıcı sistemleriyle ilgili garantiler verilebilmelidir. Bu garanti süreleri ise birkaç yıl değil en az 20-30 yıl²⁵⁸ olmalıdır. İkinci olarak binanın elektrik, su ve doğalgaz tesisatlarıyla birlikte kullanılan tüm malzemelerin de garantisi verilmeli ve işçilikten kaynaklanan hatalar da bu garanti kapsamına alınmalıdır. Son olarak garanti belgesinin süresi, mal sahibi ya da kiracının, konutta ikametiyile birlikte başlatılmalıdır²⁵⁹.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Tasarı Taslağında eser sözleşmesi de açık bir şekilde tüketici sözleşmesi kapsamına alınmaktadır. Bunun etkisi ile Yargıtay'ın eser sözleşmesinin tüketici sözleşmesi olmadığı yönündeki içtihadının gelecekte değişeceğini rahatlıkla söyleyebiliriz. Fakat taslak eser sözleşmesini tüketici sözleşmesi olarak kabul etmesine rağmen, eser sözleşmesine özel yazılmış bir düzenleme Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Tasarısı Taslağında bulunmamaktadır. Bu durumda uygun düştüğü ölçüde Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun ilgili hükümleri uygulanacak fakat genellikle Borçlar Kanununun Genel Hükümlerinin eser sözleşmesine ilişkin hükümlerinin uygulanması gerekecektir. Uyuşmazlıklar ise tüketici mahkemelerinde çözüme bağlanacaktır. Bu konuda şimdiye kadar ki uygulamada verilen kararlarda yüklenicinin ekonomik durumu göz önünde bulundurulmuş ve uyuşmazlıkların

²⁵⁶ <http://www.aksam.com.tr/konutcular,-buzdolabiyla-ev-ayni-kefeye-konmasin-diyor--134156h.html> (10.12.2012).

²⁵⁷ Eser sözleşmesinde kanunî ayba karşı tekeffül sorumluluğunda Borçlar Kanununun 478 inci maddesine göre, yüklenicinin ağır kusuru varsa, bu sorumluluk ayıplı eserin niteliğine bakılmaksızın yirmi yılda zamanaşımına uğrar. Beş yıllık zamanaşımı süresinin yirmi yıla çıkarılmasında 1999 depreminden sonra karşılaşılan uyuşmazlıkların etkisi olduğu anlaşılmaktadır. Düzenlemede, âdi iş ve ticarî iş arasında bir farklılık yoktur. Garanti belgesi sorumluluğu ile mevcut düzenleme arasındaki temel fark, garanti belgesi sorumluluğunda ağır kusur şartı bulunmaması noktasındadır.

²⁵⁸ Bir firma tarafından 100 yıl süreli olarak düzenlendiği ifade edilen bir taşınmaz garanti belgesi hakkında bkz., http://www.emlakhaberleri.com/emlak-projeleri-haberleri/100-yil-garantili-altiner-residence-ta-teslimler-yapildi_92265.html (10.12.2012).

²⁵⁹ <http://www.kredipazari.com/haber/konut-icin-garanti-belgesi-istenir-mi.html> (10.12.2012)

çözümünde yüklenici lehine olan seçenek yönünde karar verilmiştir. Örnek bir Yargıtay²⁶⁰ kararında yüklenicinin eserin tamir ettirmesi yerine eseri yeniden yapmasına karar verilmiştir. Karar şu şekildedir: “...*Milli Eğitim Müdürlüğü'nün talebiyle E.Üniversitesi Mühendislik Fakültesi İnşaat Mühendisliği bölümünce yaptırılan inceleme sonucu düzenlenen 05.01.2000 tarihli rapor, Torbalı Asliye Hukuk Mahkemesi'nin 2000/174 D.İş sayılı dosyasında yaptırılan delil tesbiti sonucu düzenlenen bilirkişi raporu ve İnşaat Mühendisleri Odası'na yaptırılan 22.05.2000 tarihli test sonuçları raporu ile inşaatta kullanılan betonun projede öngörülen beton sınıfına uygun olmadığı, yapının okul ve önem derecesinin yüksek olması sebebiyle onarımının ekonomik ve fonksiyonel olmadığı, yıkılıp yeniden yapılması gerektiği anlaşılmıştır. Yapının yıkılıp yeniden yapılmasının güçlendirmeye göre daha ekonomik olduğu belirtilmekle yüklenici şirket ve diğer sorumlular yıkım ve yeniden yapım masraflarından sorumludur. Ancak yapıdaki ayıp 2000 yılında ortaya çıktığı gibi yeniden yapımın gerektiği de 2000 yılında belirlenmiştir. Davacı zararın artmasına neden olmamak için gerekli tedbirleri almak ve davasını da zamanında açmak zorundadır. Davacının ihmalden dolayı artan zarardan davalıların sorumlu tutulması mümkün değildir.”.*

Bir taşınmazdaki asansör, kalorifer sistemi gibi malzemeler hakkında hem bu malzemelerin üreticisi veya satıcısı hem de taşınmazın üreticisi veya satıcısı garanti vermiş olabilir. Bu durumda alıcı bunlardan dilediği birine başvurabilir. Alıcının bu kişilere birlikte başvurması durumunda ise bunlar arasında ihtiyarî dava arkadaşlığının²⁶¹ varlığını kabul etmemiz gerekir. Zira burada borçtan dolayı birden fazla kişinin yükümlülüğü söz konusudur. Müteselsil borçluluğun söz konusu olduğu hallerde alacaklının, borçlulardan hepsini veya bazılarını bu borç ilişkisinden dolayı dava etmesi halinde, aralarındaki ilişki ihtiyarî dava arkadaşlığıdır²⁶². Taraflardan biri hakkında garanti belgesine dayanılarak diğer taraf hakkında ise, ayıba karşı tekeffüle dayanılarak da talepte bulunulabilir. Zira aynı vakıa ve fakat farklı hukukî

²⁶⁰ Yargıtay 15. HD'nin 24.04.2008 tarihli ve E. 2007/7091, K. 2008/2710 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 35, S. 6, Haziran 2009, s. 1111-1112.

²⁶¹ İhtiyarî dava arkadaşlığı hakkında bkz., **Ulukapı**, Ömer, Medeni Usul Hukukunda Dava Arkadaşlığı, Konya 1991, s. 115-142.

²⁶² **Ulukapı**, s. 116.

sebeplere dayanılarak da birden fazla kişinin dava edilmesi mümkündür²⁶³. Son tahlilde sorumluluk genellikle üreticinin üzerinde kalacaktır.

Konut kullanım kılavuzları da bu tür garanti belgeleri açısından önemli olacaktır. Garanti belgesiyle birlikte verilecek konut kullanım kılavuzları tüketicinin hatalı uygulamalarını önleyebilir ve konutun daha işlevsel ve uzun ömürlü kullanılmasını sağlayabilir. Bu kapsamda duvarların silinmesi, parkelerin temizlenmesi ve elektrik panolarının kullanılması gibi konularla birlikte bir konutta kullanılan tüm malzemelerle ilgili ayrıntılı bilgiler bu kılavuzda yer almalıdır. Şu anda inşaat sektörü genel olarak bu tüketici odaklı yapıdan uzak olsa da bazı firmalar bu konularda müşterilerin memnuniyeti adına güzel uygulamalar yapmaya başlamıştır²⁶⁴.

G. TIBBÎ VEYA ESTETİK MÜDAHALE İLE İNSAN VÜCUDUNA YERLEŞTİRİLEN ŞEYLER

Tıbbî²⁶⁵ veya estetik müdahale²⁶⁶ ile insan vücuduna yerleştirilen şeylerin garanti belgesinin konusunu oluşturup oluşturamayacağı sorusunun cevabı, özellikle yerleştirilen şeyin niteliğine göre değişecektir. Örneğin kalp pili için düzenlenmiş bir garanti belgesi Yargıtay²⁶⁷ kararına konu olmuştur. Doğal olarak takma (protez) kol veya bacak gibi ürünler de (elektronik olsun olmasın) aynı statüde kabul edilmelidir. Fakat bir insanın vücudundan alınıp tekrar onun vücuduna yerleştirilen saç²⁶⁸

²⁶³ Birlikte açılan davalarda maddî vakıaların aynı, hukukî sebeplerin farklı olması hakkında bkz., **Ulukapı**, s. 127-129.

²⁶⁴ <http://www.kredipazari.com/haber/konut-icin-garanti-belgesi-istenir-mi.html> (10.12.2012).

²⁶⁵ Tıbbî müdahale, tıp mesleğini icraya yetkili bir kişi tarafından, doğrudan veya dolaylı olarak tedavi amacına yönelik gerçekleştirilen her türlü faaliyettir. Bu şekildeki faaliyetlerin içine bir hastalığın veya eksikliğin olumsuz etkilerini en aza indirmek için yapılan her türlü faaliyette girer. Bkz., **Ayan**, Mehmet, Tıbbî Müdahalelerden Doğan Hukukî Sorumluluk, Ankara 1991, s. 5; **Petek**, Hasan, Güzelleştirme Amaçlı Estetik Ameliyatlardan Kaynaklanan Hukukî Sorumluluk, DEÜHFD, C. 8, Y. 2006, s. 179, **Özpınar**, Berna, Tıbbî Uygulamada Kötü Uygulamanın Hukukî Sonuçları, Gazi Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2007, s. 7.

²⁶⁶ Tedavi amaçlı ve güzelleştirme amaçlı olmak üzere iki tür estetik müdahaleden söz edilir. Bu iki amaç bazen birlikte de bulunabilir. Bkz., **Petek**, s. 178.

²⁶⁷ 20 Mart 1996 tarihli, E. 1996/4-21, K. 1996/191 sayılı Yargıtay kararı hakkında bkz., <http://www.kararevi.com/karars/61126#.UYe6iUrTVws> (05.05.2013).

²⁶⁸ Garanti belgelerinin konusunu ancak hukukumuzun “eşya” olarak kabul ettiği şeyler oluşturur. İnsan vücudu ve organları eşya hukukuna göre taşınır eşya değildir ve bunlar üzerinde mülkiyet

açısından durum tartışmalıdır. Aslında saç ekiminin diğer estetik amaçlı müdahalelerden bir farkı yoktur. Fakat saç açısından bazı özel hastanelerin garanti belgesi vaadinde bulunması tartışma konusu olmuştur.

Tıbbî veya estetik müdahale ile insan vücuduna yerleştirilen şeyler hakkında garanti belgesi düzenlenip düzenlenemeyeceği üç açıdan tartışılabilir. Öncelikle bu tür müdahalelerin eser sözleşmesine mi yoksa vekâlet ilişkisine mi dayandığı konusu incelenmelidir²⁶⁹. İkinci olarak eğer vekâlet ilişkisi kabul edilirse, bu tür vekâlet ilişkilerinde sonucun garanti edilip edilemeyeceği konusu önemlidir. Üçüncü önemli nokta ise, saçın insan vücudundan ayrıldıktan sonra tekrar insan vücuduna yerleştirilmesi durumunda eşya sıfatını koruyup korumayacağı noktasındadır.

Tıbbi müdahalelerde vekâlet ilişkisinin varlığı genel olarak kabul görmüştür²⁷⁰. Yargıtay'ın genel görüşü, estetik müdahalelerin eser sözleşmesi olduğu yönündedir. Konuya ilişkin bir Yargıtay²⁷¹ kararında, davacının karın bölgesine yapılan estetik ameliyatın iki kez tekrarlanmasına rağmen başarılı olmaması sebebiyle maddî ve manevî tazminat talebi incelenmiştir. Yargıtay bu ameliyatın, yüklenicisinin sanat ve becerisini ve bir emek sarfını gerektirdiği için, eser sözleşmesi niteliğinde olduğuna karar vermiştir²⁷². Kararın devamında yüklenicinin

hakkı kurulamaz. Bkz., **Ayan**, Mehmet, Eşya Hukuku II Mülkiyet, 4. Baskı, Konya 2012, s. 9; **Havutçu** (Üreticinin), s. 121; **Üstün**, s. 35. Fakat saç açısından bu kurala istisna getirilmiş ve insan vücudundan bağımsız hâle geldiğinde mal niteliğine kavuştuğu ifade edilmiştir. Saçlar, yaşayan insan vücudundan ayrılmadıkça, “mal” sayılmazlar. Ancak insan vücudundan ayrılınca aynı haklara konu teşkil ederler. Ayrılmadan önce “müstakbel bir mal” olarak satılmaları da mümkündür. Bkz., **Reisoğlu**, Safa, Türk Eşya Hukuku, 6. Bası, Ankara 1980, s. 8.

²⁶⁹ Burada hizmet akdi veya isimsiz sözleşme olduğu yönünde görüşler de mevcuttur. Bkz., **Demir**, Mehmet, Hekimin Sözleşmeden Doğan Sorumluluğu, AÜHFD, C. 57, S. 3, Y. 2008, s. 235, <http://auhf.ankara.edu.tr/dergiler/auhfd-arsiv/AUHF-2008-57-03/AUHF-2008-57-03-demir.pdf> (05.05.2013).

²⁷⁰ Örnek bir Yargıtay kararında davalı sağlık hizmetleri ile hasta arasındaki hukukî ilişki vekâlet ilişkisi olup vekil görevini, ifa ederken en hafif kusurunun bulunması halinde dahi meydana gelen zarardan kusuru oranında değil tamamıyla sorumlu olduğu belirtilmiştir. Yargıtay 13. HD'nin 26.10.2004 tarihli ve E. 2004/6493, K. 2004/15431 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 31, S. 5, Mayıs 2005, s. 723-724.

²⁷¹ Yargıtay'ın 08.06.2006 tarihli ve E.2005/7988, K. 2006/3417 sayılı kararı hakkında bkz., <http://www.kararevi.com/karars/703564#.UYa0tkrTVws> (01.05.2013). Aynı yönde Yargıtay 15. HD'nin 03.11.1999 tarihli ve E. 1999/4007, K. 1999/3868 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 35, S. 5 Mayıs 2000, s. 723-725.

²⁷² Yargıtay'ın aksi yönde kararları da mevcuttur. Örneğin Yargıtay 13. HD'nin 18.09.2008 tarihli ve E. 2008/4519, K. 2008/10750 sayılı kararında yüzdeki kırışıklıkların giderilmesi için yapılan

meydana getirdiği eserde ortaya çıkan ayıp ve eksikliklerden dolayı ayıba karşı tekeffül borcu gereğince sorumlu olduğuna hükmedilmiştir. Saç ekiminin eser sözleşmesi olduğu yönündeki bir Yargıtay²⁷³ kararında da, davacı ile davalı arasında davalının başına saç ekilmesi işleminin eser sözleşmesi niteliğinde olduğu için görevli mahkemenin tüketici mahkemesi değil asliye hukuk mahkemesi olduğu kararlaştırılmıştır²⁷⁴.

Öğretide, doktor ile hasta arasındaki estetik operasyon nedeniyle doğan hukuksal ilişkiyi eser sözleşmesi olarak kabul eden görüşlerin yanında; burada eser sözleşmesinin varlığının iddia edilemeyeceği, tedavi kavramı kapsamındaki ilişkinin vekâlet ilişkisi olduğu görüşü de bulunmaktadır. Estetik müdahalelerde vekâlet ilişkisi olduğunu savunan görüşe²⁷⁵ göre, bu tür estetik operasyonlara vücudun ne şekilde tepki vereceği önceden kesin olarak bilinemez. Bu sebeple doktorun veya estetik uzmanın bu tür müdahalelerinin sonucu hakkında garanti taahhüdünde bulunabilmesi genellikle mümkün değildir. Bu tür estetik müdahalelerde kişilere garanti verip onları beklenti içerisine sokmak doğru değildir. Taraflar arasındaki güven ilişkisinin varlığı sebebiyle estetik operasyonlar hakkında vekâlet hükümleri uygulanmalıdır. Doktor, tıp kurallarına uygun olarak teşhisini koyar ve hastasını tıbbî standartlara uygun şekilde tedavi eder. Gerekli dikkat ve özeni gösterdiği sürece, tedavinin mutlak olarak iyileştirmeyele neticelenmemesi sebebiyle sorumlu tutulamaz²⁷⁶.

Estetik ameliyatlar, eski Borçlar Kanununun 355 inci maddesi anlamında eser olarak nitelendirilememesi sebebiyle vekâlet sözleşmesi hükümlerine tâbi olmalıdır.

operasyonun temelini vekillik sözleşmesine dayandığı ve davacının tedavisini üstlenen hastane ve doktorların meslek alanı içerisinde olan bütün kusurları, hafif de olsa, sorumluluğun unsuru olarak kabul edilmesi gerektiği hükmüne varılmıştır. Karar hakkında bkz., YKD., C. 35, S. 1, Ocak 2009, s. 78-81.

²⁷³ Yargıtay 3. HD.'nin 24.01.2013 tarihli, E. 2012/22501, K. 2013/1065 sayılı kararı için bkz., <http://www.bedriyeicilalpoyraz.av.tr/eser-sozlesmesinden-kaynaklanan-uyusmazlik-sac-ekimi/> (05.05.2013).

²⁷⁴ Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun sadece satış sözleşmelerinde değil, mal ve hizmet arzını konu alan eser sözleşmesi gibi sözleşmelerde de uygulanma alanı bulması gerektiği ve Yargıtay'ın aksi yöndeki kararlarının yanlış olduğu hakkında bkz., **Zevkilier / Gökyayla**, s. 519; **Zevkilier/Aydoğdu**, s. 93-94.

²⁷⁵ **Demir**, (Tıbbi), s. 235, **Tandoğan** (II), s. 360.

²⁷⁶ **Ayan** (Tıbbi), s. 55 ve s. 64.

Bu konuda verilmiş ilgi çeken bir örneğe göre, diş hekiminin tedaviyle birlikte protez yapımını da borçlandığı bir sözleşme de, asıl edim eserin yani protezin yapılması değil, hastalığın tedavi edilmesidir. Protez başlı başına bir amaç olmayıp, iyileşmeyi sağlayabilmek için bir araçtır. Bu nedenle, vekâlet sözleşmesinin hükümlerinin uygulanması doğru olacaktır. Bu görüşü savunanlar, istisnaî bazı durumlarda eser sözleşmesinin varlığını da kabul etmektedirler. Örneğin, bir diş hekiminin tedavi amacı dışında dolgu, köprü gibi protez yapımını borçlandığı sözleşme veya bir ortopedistin takma kol ve bacak yapımını borçlandığı sözleşme ya da bir estetik cerrahın tedavi amacı taşımayan estetik müdahale vaadi eser sözleşmesi niteliğindedir²⁷⁷.

Garanti belgesinin varlığı bulunmaksızın ayıplı diş protez yapımı hakkındaki bir Yargıtay²⁷⁸ kararı şu şekildedir: “ ... *Davacıya alt ve üst protez yapıldığı, dosyada mevcut 01.11.2005 tarihli bilirkişi raporuna göre üst protezin kullanılmayacak derecede ayıplı olup yenilenmesi gerektiği, alt protezde ise herhangi bir ayıp ve teknik kusurun görülmediği belirlenmiştir. İadesi gereken protezin bedeli 428, 00 YTL olarak bilirkişice saptandığından, bu miktarın davalıdan tahsiline karar verilmesi gerekirken tüm iş bedelinin iadesine karar verilmesi doğru olmamıştır.*”.

²⁷⁷ **Ayan** (Tıbbî), s. 52-55. Protez açısından aksi yönde bkz., **Aşçıoğlu, Çetin**, Tıbbî Yardım ve El Atmalardan Doğan Sorumluluklar, Ankara 1982, s. 20. Güzelleştirme amaçlı estetik ameliyatlarda, bacak, göz ve diş gibi organların yerine protez takılması durumlarında hekimin sonuç garantisi taahhüdünde bulunabileceği hakkında bkz., **Sarıal, M. Enis**, Sağlararası Organ Nakillerinden Doğan Hukuksal İlişkiler, İstanbul 1986, s. 43. Özel hastaneler açısından Deryal’in görüşü şu şekildedir: “Özel hastane işleticisinin, tıp bilimi ve uygulamasının öngördüğü esaslar uyarınca hastayı tedavi etmeye çalışmak yükümlülüğü vardır. Yoksa hekim gibi, özel hastane işleticisi de, hastalığın kesin tedavisini ve sonucu taahhüt (garanti) etmiş sayılmaz. Bu nedenle, sırf tedavi başarısı ve sonucunun elde edilememesi nedeniyle özel hastane sorumlu tutulamaz. Estetik operasyonların ve diş hekimliği uygulamalarının bu konuda farklı bir özelliği bulunmaktadır.”. Bkz., **Deryal, Yahya**, Özel Sağlık İşletmelerinde Hastanın Aydınlatılması ve Rızasının Alınması, Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. III, S. 2 (Özel Sayı), Y. 2006, s. 143 - 146, www.haksay.org/files/yahya01.doc (05.05.2013).

²⁷⁸ Yargıtay 15. HD’nin 16.04.2007 tarihli ve E. 2006/1659, K. 2007/2459 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 33, S. 11, Kasım 2007, s. 2087-2088.

Estetik müdahalelerin eser sözleşmesi niteliğinde olduğunu iddia eden görüşe göre²⁷⁹ ise, hasta ile doktor, kendi aralarında bir sözleşme yaparak, aralarındaki ilişkinin eser sözleşmesi niteliğinde olduğunu kararlaştırabilirler. Aynı şekilde estetik doktorunun, hastaya yönelik açıkça garanti taahhüdünde bulunması durumunda, aradaki hukukî ilişki eser sözleşmesi olur. Bu görüşü savunanlar da istisnâî durumlardan bahsetmişlerdir. Bu konuda bir görüşe²⁸⁰ göre, estetik müdahalelerin baştan eser sözleşmesi olarak kabulü yerine, somut olaya ve hekimin bu konudaki taahhütlerine göre sözleşmenin niteliğinin belirlenmesi daha uygun olacaktır. Başka bir görüşe²⁸¹ göre de estetik müdahale için sonuç garantisi ancak, başarısızlık riski düşük olan, burun düzeltme, göğüslere silikon takılması, kepçe kulak gibi klasik estetik müdahaleler bakımından söz konusu olabilir. Bu görüşe göre, basit operasyonlarda sonuç garanti edilebileceği için eser sözleşmesinin varlığı kabul edilmelidir. Eskiden esaslı sayılabilecek bazı operasyonlar zaman içerisinde basit hâle gelebilir. Kimi rahatsızlıklar, günümüz ilerleyen tıp ve tedavi yöntemleri, teknik araç ve gereçler sayesinde basit birer operasyon hâline geldiği için bu operasyonlarda sonuç garantisi mümkündür²⁸².

İkinci mesele hakkındaki görüşler ise şu şekildedir. Vekâlet ilişkisinin varlığı kabul edildiğinde, vekilin herhangi bir sonuç garantisi bulunmamaktadır. Hekimlik sözleşmesinin vekâlet sözleşmesi olarak kabul edilmesinin asıl sebebi, tıp biliminde bir sonucun garanti edilememesidir²⁸³. Sonucun gerçekleşmesinin vekilin faaliyetinin yanında hesaplanamaz hal ve şartlara bağlı olduğu durumlarda (hekimlik faaliyeti gibi) sonucun garanti edilmesi geçersiz sayılmalıdır. Sözleşme ile açık veya zımnî olarak sonuç garantisi verilip verilemeyeceğinin geçerli olup olmadığı konusunda bir fikir birliği yoktur. Hastanın mutlak surette hekim tarafından iyileştirileceğine dair sözleşmenin bağlayıcılığının olmadığı görüşünün²⁸⁴ yanında,

²⁷⁹ **Ertas**, Şeref, Alman Hukukunda Hekimin Mesleki Kusurdan Sorumluluğu, Ege Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Y. 1981, s. 175, <http://web.deu.edu.tr/hukuk/dergiler/ilk/yilbir-sayibir/ertas10.pdf> (05.05.2013).

²⁸⁰ **Hakeri**, Hakan, Tıp Hukuku, 5. Baskı, Mayıs 2012, s. 218.

²⁸¹ **Temel**, Erhan, Alman Hukukunda Estetik Cerrah ile Hasta Arasındaki Hukuki İlişkinin Niteliği, II. Sağlık Hukuku Kurultayı, Ankara 2009, s. 234- 235.

²⁸² **Özay**, Merton, Estetik Amaçlı Tıbbî Müdahalelerde Hekimin Sorumluluğu, Ankara 2006, s. 47.

²⁸³ **Özpınar**, s. 104

²⁸⁴ **Ayan** (Tıbbi), s. 50,

hekimlik sözleşmesi de dâhil tüm âdi vekâlet sözleşmesi görünümüleri için sonuç garantisinin her zaman mümkün olduğu da ileri sürülmektedir. Sonuç garantisini mümkün kabul eden görüşe²⁸⁵ göre, böyle bir durumda, aslî edimin konusu değişmeyecek ama garanti edilen sonucun gerçekleşmemiş olması, kusurdan bağımsız ve parasal olarak tazmin borcu doğuracaktır.

Hastaya mutlak surette iyileşeceği yönünde verilen taahhütlerin bağlayıcılığının olmadığını savunan görüşe göre, amacın tedavi olduğu durumlarda hekim ve hasta arasındaki ilişkiyi, eser (istisna) sözleşmesi olarak değerlendirmek, sonucun mutlaka elde edilmesi kriteri açısından mümkün görünmemektedir. Zira hekim, hiçbir durumda yapacağı tıbbî müdahalenin başarı ile sonuçlanacağı garantisini veremez; sonucun gerçekleşmemesi rizikosunu üstlenemez. Böyle bir garanti hukuken geçerli değildir. Hekim, bilimsel kurallara uygun olarak tanı koyar ve gereken tedaviyi, tıbbî standartlara göre uygular; gerekli dikkat ve özeni gösterdiği sürece, tedavinin mutlak olarak iyileştirmeyele sonuçlanmaması nedeniyle sorumlu tutulamaz²⁸⁶.

Konunun üçüncü tartışmalı hususu ekimi yapılmış saçın eşya niteliği taşıyıp taşımadığı konusundadır. Saç hakkında garanti belgesi düzenlenip düzenlenemeyeceği saç ekimi yapan firmalar arasında da tartışma konusu olmuştur²⁸⁷. Ülkemizde özellikle son yıllardaki TV reklâmlarında sıklıkla garanti

²⁸⁵ **Gümüş**, Mustafa Alper, Türk - İsviçre Hukukunda Vekilin Özen Borcu, 1. Baskı, İstanbul 2001, s. 153.

²⁸⁶ **Ayan** (Tıbbî), s. 64; **Tandoğan** (II), s. 618.

²⁸⁷ Örneğin Özel Aspendos hastanesinin bu konudaki görüşü şu şekildedir: “Saç ekimi minor de olsa cerrahi bir uygulamadır, tıbbî bir uygulamadır. Biz böyle bir garanti belgesini uygun bulmuyoruz. Garanti belgesi veriyoruz diyen yerlere de saygı duyuyoruz. Ama saç nakli yapılan kişilere, operasyonu kimin yaptığı, kaç greft ekildiği, ne gibi tıbbî uygulamalar yapıldığı hakkında bilgi içeren döküman belgeyi elbette veriyoruz.”. İlgili web sayfası için bkz., <http://www.sac-ekimiantalya.com/blog-592.i46.sac-ekiminde-garanti-belgesi-varmidir> (10.12.2012). Este Medica saç ekim merkezinin görüşü ise şu şekildedir: “Evet bazı saç ekimi merkezleri garantili saç ekimi yapıyoruz diyorlar ve hattâ saç ekimi için garanti belgesi verdiklerini bile duyduk. Bu belgede alınan greft sayısı ve ekilen greft sayıları da mevcut. Saçın tekrardan dökülmemesini vaad eden firmalar bunun için garanti belgesi vermeye hazır. Zaten bütün saç ekimciler ettikleri saçın dökülmeyeceğini savunuyorlar. Saç ekimi işlemlerinden sonra verilen garanti belgelerinde geri ödemeler söz konusu olabilmektedir.”. İlgili web sayfası için bkz., <http://www.sacekimi34.com/sac-ekiminde-garanti-olur-mu.html> (10.12.2012). Garanti belgeli diş protezi takılması konusundaki bir haberde geçen ifadeler ise şu şekildedir: “Diş eti rahatsızlıklarına bağlı rahatsızlıklar haricinde, porselen dişte her ne sebeple olursa olsun meydana

belgeli saç ekimi yapılır şeklinde ifadeler geçmektedir. Son olarak bu şekildeki reklâmlara protez dişler de eklenmiştir. Peki acaba saç veya protez diş, ürün veya mal olarak kabul edilip hakkında garanti belgesi verilebilir mi? Bu tartışma hakkında karar verirken dikkat etmemiz gereken unsurların başında saçın, insan vücudundan ayrıldıktan sonra eşya niteliğine kavuştuğunun doktrinde²⁸⁸ kabul edilmiş olması gelmektedir. Fakat konumuz açısından asıl önemli olan, vücuttan ayrıldığı için eşya niteliği taşımakta olan saçın tekrar insan vücudu ile birleşmesi durumunda eşya vasfını kaybedip kaybetmeyeceği hususudur. Kanaatimce bu konuda karar verirken, Yargıtay'ın ürün olarak kabul ettiği kalp pili ile saç arasında fark bulunduğuna dikkat edilmelidir. Gerçi her ikisi de vücutta yerleştirilmeden önce eşya niteliğindedir fakat insan vücudundan ayrılan saçın insan vücuduyla tekrar birleştiğinde bu birleşim dokusal ve hücresele seviyede olmaktadır. Dolayısıyla vücuttan ayrılan saç her ne kadar vücutla birleşmeden önce eşya niteliğinde olup hakkında garanti belgesi düzenlenebileceği kabul edilebilirse de saç vücut ile birleştiği anda edimin konusu başlangıçta imkânsız²⁸⁹ hâle gelmektedir.

Kanaatimce saç ekimi gibi operasyonların başarısızlık riski düşük veya basit operasyon olarak kabul edilip eser sözleşmesi olarak nitelendirilmesi doğru bir yaklaşım olmayacaktır. Zira bir sözleşmenin eser mi yoksa vekâlet sözleşmesi mi olduğunun tespitinde ayırıcı kriterler güven ilişkisinin yoğunluğu ve sonuçtan sorumluluğun gerekli olup olmaması üzerinedir²⁹⁰. Bir saç ekim operasyonunda da hiçbir zaman yüzde yüz sonuç garantisi verilemez. Hatta operasyon başarılı geçse bile sonradan operasyonla hiç ilgisi olmayan bir sebepten dolayı saçlarda biçim bozuklukları veya dökülmeler olabilir. Bu gerekçeler kapsamında saç ekim

gelebilecek çatlama, kırılma gibi tüm sorunların garanti kapsamında olduğunu belirten Köse, 'Bu uygulamayla hastaların artık porselen diş protez tedavisi için tekrar tekrar para harcamaları önlenmiş ve tedavi süreciyle ilgili sıkıntılar da asgari düzeye indirilmiş oldu. Diş için garanti belgesi düzenlediğimizi duyan hastalarımız önce şaşırıyor ardından mutlu oluyorlar.' şeklinde konuştu." İlgili haber için bkz., <http://www.aktifhaber.com/protez-diste-iki-yil-garanti-369846h.htm> (05.05.2013).

²⁸⁸ **Reisoğlu** (Eşya), s. 8.

²⁸⁹ İmkânsızlık hakkında bkz., **Altunkaya**, Mehmet, Edimin Başlangıçtaki İmkânsızlığı, Ankara 2005. Sözleşme yapıldığı sırada sözleşme konusu imkânsız ise sözleşme batıldır. Bu imkânsızlık hukukî imkânsızlık da olabilir. Bkz., **Reisoğlu** (Borçlar), s. 116-117.

²⁹⁰ **Gümüş**, Mustafa Alper, Borçlar Hukuku Özel Hükümler, C. 2, İstanbul 2010, s. 12; **Berki**, Şakir, Borçlar Hukuku Özel Hükümler, Ankara 1973, s. 143; **Yavuz / Acar / Özen**, s. 526; **Zevkililer / Gökyayla**, s. 472 – 473; **Hakeri**, s. 140; **Karahasan** (IV), s. 894-897.

operasyonlarının vekâlet sözleşmesi kapsamında değerlendirilmesi ve vücutla tekrar birleşen saçın eşya niteliği taşımamasından dolayı da saç hakkında garanti belgesi düzenlenebilmesinin mümkün olmayacağını kabul edilmesi gereklidir. Tıbbî Hizmetlerin Kötü Uygulanmasından Doğan Sorumluluk Kanunu Tasarısının 12 nci maddesinde, “tıbbî hizmetlerle ilgili olarak, hasta ile tıp biliminin sınırları haricinde sözlü veya yazılı olarak tıbbi anlaşmalar yapılamaz, güvenceler verilemez.”²⁹¹ şeklinde yer alan düzenlemede bu gerekliliğe dayanmaktadır. Fakat vücuda takılan protez veya kalp pili gibi ürünler açısından sadece ürünün kalitesi kapsamında verilen garantilerin bu kapsamda değerlendirilmemesi gerekir. Örneğin bacağa yerleştirilen bir elektronik bacak için bacağın belirli bir süre kalitesi bozulmadan fonksiyonunu icra edeceğinin garanti edildiği bir garanti belgesi düzenlenebilir. Fakat bu garanti, elektronik bacağın doğru bir şekilde vücuda yerleştirileceği, vücut ile uyumlu bir şekilde (mesela alerji veya kanamaya sebep olmadan) çalışacağı gibi hususları içeremez.

Diş protezi, protez bacak, kalp pili, takma kulak gibi ürünler açısından garanti belgesi verilebileceğinin kabulünün avantajları olacaktır. Örneğin, kendisine kalp pili takılan kişi ekseriyetle hastane karşısında ekonomik yönden zayıf durumdadır. Bu kişinin normalde problemsiz olarak on yıl çalışacağı üretici firmasınınca garanti edilen kalp pilinin üçüncü yılda problem çıkarması durumunda yapılacak ikinci operasyonun bütün masraflarının kalp pili üreticisi olan şirket tarafından karşılanacağı taahhüdünün geçerliliğinin hakkaniyet gereği olarak kabul edilmesi uygundur.

IV. GARANTİ BELGELERİNİN KAPSAMI

A. SÖZLEŞME AÇISINDAN KAPSAM

Bu konuda tüketici garanti belgeleri açısından dikkat edilmesi gereken noktalar bulunmaktadır. Buna göre garanti belgesindeki şartlar ile Tüketicinin

²⁹¹ Tasarının metni için bkz., <http://web.deu.edu.tr/radyolojiabd/malpraktis.html> (05.05.2013).

Korunması Hakkındaki Kanunda tüketici lehine tanınmış olan haklar kısıtlanamaz fakat genişletilebilir. Garanti alanın tüketici olmadığı durumlarda, bütün sözleşmelerde olduğu gibi garanti belgesindeki şartların hakkın kötüye kullanımı teşkil etmemesi gerekir. Ayrıca asıl sözleşmenin âdi sözleşme olması durumunda Borçlar Kanununa ve asıl sözleşmenin ticarî sözleşme olması durumunda Ticaret Kanunu ve Borçlar Kanununun ilgili emredici hükümlerine aykırı olmaması şartıyla sözleşme özgürlüğü çerçevesinde kapsam istenildiği gibi belirlenebilir. Aşağıdaki açıklamalar bu kapsamda değerlendirilmelidir.

Garanti veren, garantisinin kapsamını belirlerken, zorunlu garanti belgeleri hakkındaki düzenlemeye aykırı olmaması şartıyla ürünün bazı parçalarını veya bazı arıza çeşitlerini garanti kapsamı dışında bırakabilir. Hattâ bir ürünün parçaları hakkında farklı garanti taahhütlerinde bulunabilir. Örneğin bir bilgisayarın harddiski için beş yıl boyunca değiştirme garantisi, ekranı için üç yıl boyunca tamir garantisi verilebilir. Fakat tüketiciler açısından ürünün bütün parçaları için iki yıl boyunca Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 4 üncü maddesinde ayıba karşı tekeffül kapsamında tanınmış olan seçimlik hakların kullanımını etkileyemez.

Garanti belgesi ile satılan bir üründe ortaya çıkan bozukluğun garanti veren için sorumluluk doğurabilmesi için, bu bozukluğun garantinin kapsamı içine girmesi gerekir. Belirli bazı bozukluklar garanti dışında bırakılmışlarsa, bu bozukluklar bakımından garanti verenin sorumluluğu doğmaz. Bununla beraber garanti kapsamı dışında bırakılan parça veya kısımlar, hasarın intikali anında bozuk ise, örneğin otomobilin lâstikleri patlak, buzdolabının cam rafları kırık ise, bu takdirde gereği gibi ifa etmeme sonuçları uygulanır²⁹².

Garanti veren, garanti belgesindeki şartlarda kullanıcı hatası ile veya yetkisiz kişilerin müdahalesi ile oluşan ayıpları garanti kapsamı dışında bırakabilir. İrade serbestisi ilkesi gereği garanti veren, garanti belgesinde tamir, ücretsiz değiştirme,

²⁹² **Akünel**, s. 557.

bedelde indirim gibi kanunî seçimlik hakların yanı sıra indirimli değiştirme veya hediye kuponu verilmesi gibi kanunda düzenlenmemiş olan haklar da tanıyabilir.

1. ASIL SÖZLEŞMENİN TÜRÜNÜN ETKİSİ

Ürünün zilyedinin zilyedliği satım sözleşmesinden başka ariyet, eser veya kira sözleşmesine de dayanabilir. Garanti belgeli ürünün maliki, ürününü üçüncü bir kişiye ariyet olarak verdiği takdirde, ariyet alanın şartlara göre garanti belgesindeki ücretsiz tamir hakkına dayanabileceğinin hakkaniyet gereği kabulü gerekir. Örneğin, ariyet olarak aldığı piyanonun tuşlarının bozulması üzerine piyanonun tamir masrafı normalde ariyet alan üzerindedir²⁹³. Kanaatimce bu durumda eğer seçimlik hakların kullanılabilmesi imkânı söz konusu ise, ariyet alanın önce dürüstlük kuralı gereği ariyet verene durumu iletip görüşünü sorması gerekir. Ariyet alanın değiştirme hakkını ariyet verenin rızası olmadan kullanması mümkün değildir. Zira kullanım ödücü alan, şeyi aldığı zamanki haliyle geri vermek zorundadır²⁹⁴. Eğer seçimlik hakların kullanılması imkânı bulunmuyorsa sadece ücretsiz tamir hakkı kullanılabilir²⁹⁵ ariyet alanın bu tamir hakkına dayanamaması garanti verenin sorumluluktan kolayca kurtulmasına sebebiyet vereceği gibi garanti belgesinin anlam ve amacı ile de bağdaşmayacaktır.

Garanti belgeleri genellikle satım sözleşmesi kapsamında satılan ürünler için söz konusudur. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 13 üncü maddesinden çıkan anlam da bu yöndedir. Asıl sözleşmenin satım sözleşmesinden başka bir sözleşme olması durumunda garanti belgesi ile tanınan hakların kullanılabilmesi için bu durumun garanti şartlarında veya asıl sözleşmede açıkça belirtilmesi gereklidir. Örneğin bazı uygulamalarda, araç üreticisi firmalar aynı zamanda araç kiralama işi

²⁹³ Ariyet alanın tamir masraflarından sorumluluğu hakkında bkz., **Zevkliler / Gökyayla**, s. 373; **Feyzioğlu (Özel)**, s. 746 - 747; **Yavuz / Acar / Özen**, s. 332; **Gümüş (I)**, s. 454-455; **Karahasan (IV)**, s. 837; **Bilge**, s. 166.

²⁹⁴ **Zevkliler / Gökyayla**, s. 373; **Yavuz / Acar / Özen**, s. 330.

²⁹⁵ Örneğin, piyanonun garanti belgesinin süresi beş yıl olduğunda kanuni süre olan iki yıl geçtikten sonra garanti belgesinde aksi düzenlenmemişse ilk başta sadece tamir hakkına başvurulabilir.

yapmakta (rent a car) ve üretip kiraladıkları araçlar için garanti şartlarının geçerli olduğunu sözleşmede kararlaştırmaktadırlar²⁹⁶.

Pratik hayatta örneği gözükmemekle beraber teorik olarak garanti belgesinin intifa hakkı kapsamında düzenlenmesi de mümkündür. Böyle bir garanti belgesi özellikle esaslı nitelik taşıyan veya taşıyanın bütün tamirat masraflarının üretici tarafından karşılanacağını garantisini amacıyla verilebilir. Örneğin bir otomobil üreticisinin ürettiği otomobilleri için başka bir kişiye intifa hakkı tanıdığı bir sözleşmede intifa hakkı süresince garanti belgesi şartlarının geçerli olacağı şeklinde bir hüküm bulunabilir. Örnekteki garanti belgesinin kaderinin asıl sözleşmenin kaderine bağlı olması gerekir. Dolayısıyla otomobilin intifa hakkı sahibi öldüğünde otomobil üzerindeki intifa hakkı mirasçılara geçmeyecek, otomobilin üretici firmaya iadesi gerekecek ve garanti belgesi de önemini kaybetmiş olacaktır²⁹⁷. Fakat bu tür garanti belgesi uygulamaları Ülkemiz pratik hayatında vücut bulmamakta, örneği görülmemektedir. Zira ayba karşı tekeffül kapsamında hem intifa hakkı sahibine hem de kiralayana tanınan kanunî haklar ihtiyacı karşılamaktadır.

Amerika ve Avrupa uygulamasında özellikle otomobil kiralama şirketleri veya ürettikleri otomobilleri aynı zamanda kiraya vermek isteyen üretici firmaların, alıcıları cezbetmek ve alıcıların “acaba araç kira sözleşmesinde sorumsuzluk kaydı var mıdır” şeklindeki endişelerini gidermek amacıyla kira süresince etkili garanti belgesi düzenledikleri ve bunun reklamını yaptıkları görülmektedir. Benzeri uygulama ülkemizde de yapıldığı takdirde kiracı, isterse kira sözleşmesinde ayba karşı tekeffülden doğan haklarına isterse de garanti belgesi kapsamında kendisine tanınan haklara başvurabilir.

²⁹⁶ Araç kiralama şirketlerinden araç kiralayanlara tanınan garanti hakları uygulama örnekleri için bkz., <http://www.camelbacktoyota.com/rental/toyota-rent-a-car.htm> (01.05.2013), (EK-4); <http://www.arrowdealerships.com/RentCar/rentcar.htm> (10.12.2012); <http://www.hertz-carsales.com/used-cars/used-rental-cars/the-pros-and-cons-of-buying-a-used-rental-car/> (10.12.2012); Söz konusu imkânın ancak garanti süresi veya belirlenmiş km boyunca kullanılabilmesi hakkında bkz., <http://ask.cars.com/2010/07/if-i-buy-a-used-rental-car-do-i-get-the-remainder-of-the-manufacturers-warranty.html> (10.12.2012); http://www.streetdirectory.com/travel_guide/59296/used_cars/buying_used_rental_cars_major_advantages_and_disadvantages.html (10.12.2012).

²⁹⁷ İntifa hakkının ölümle son bulacağına ilişkin olarak bkz., **Oğuzman**, M. Kemal / **Seliçi**, Özer / **Özdemir** Saibe Oktay, Eşya Hukuku, 11. Baskı, İstanbul 2006, s. 639.

Garanti belgesi ile tanınan imkânların kullanılabilmesi için ürünün bitmiş ve fonksiyonlarını icra edebiliyor olması gereklidir. Henüz bitmemiş ve zilyedi tarafından kullanılmayan bir ürünün yapım aşaması garanti belgesi konusu olamaz. Fakat eser bittikten sonrası için, geleceğe dönük olarak garanti belgesi düzenlenebilir. Dolayısıyla örneğin eser sözleşmesi kapsamında bir ev için özel olarak yapılacak pimapenin daha yapımı aşamasında garanti belgesi düzenlenebilir ve söz konusu garanti belgesi internetten yayınlanıp eserin yapımı tamamlandığında garanti belgesinin de teslim edileceği vaad edilebilir. Yargıtay²⁹⁸, eser sözleşmesinin eki olarak düzenlenen garanti belgelerinin Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamında değerlendirilemeyeceğini ifade etmektedir. Yargıtay'ın bu görüşü doktrinde²⁹⁹ eleştirilmiştir. Kanaatimce de Yargıtayın, hakkında zorunlu olarak garanti belgesi düzenlenmesi gereken ürünler açısından ürünün alıcısının tacir olup olmamasını önemli bulmazken ve aynı şekilde bu ürünlerin tanıdıktan ikinci el alınması durumunda bile Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamında uyuşmazlığın çözüleceğini kabul ederken bu ürünlerin eser sözleşmesi kapsamında üretilmesi durumunda aynı korumayı kabul etmemesi doğru olmamıştır.

2. ÜRÜNÜN İKİNCİ EL OLMASININ ETKİSİ

Kullanılmış ürünlerin ikinci el olarak tekrar satılması hâlinde veya bir ürünün bağışlama yoluyla bedelsiz olarak el değiştirmesi durumunda, garanti belgelerinin geçerliliğinin devam edip etmeyeceği sorusu akla gelmektedir. Cevap olarak iki görüş bulunmaktadır. Birinci görüşe göre³⁰⁰, garanti belgesinde aksi belirtilmediği sürece, garanti belgeli ürünlerin ikinci el durumuna düşmeleri veya bağışlanmaları

²⁹⁸ Örneğin Yargıtay 15. HD'nin 16.12.2002 tarihli ve E. 2002/5727 ve K. 2002/5783 sayılı kararı için bkz., <http://www.kararevi.com/karars/702568#.UaNuxNjTUdQ> (05.05.2013). Yargıtay 15. HD'nin 30.03.2004 tarihli ve E. 2003/5365, K. 2004/1786 sayılı kararı için bkz., <http://www.kararevi.com/karars/703089#.UaNwgtjTUdQ> (05.05.2013). Yargıtay'ın eser sözleşmesini tüketici sözleşmesi kapsamında kabul etmemesinin sebebini açıkladığı karar hakkında bkz., aşa. s. 144.

²⁹⁹ Taraflardan biri tüketici ise, eser sözleşmesinin Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamında değerlendirilmesi gerektiği görüşü hakkında bkz., **Tiryaki**, s. 86; **Aslan**, s. 14; **Zevkliler / Gökyayla**, s. 519 ve s. 525.

³⁰⁰ Bu görüş doktrinde Havutçu tarafından savunulmuştur. Bkz., **Havutçu** (Üreticinin), s. 42, dn 55. Yargıtay içtihatları da benzer yöndedir. Örnek olarak Yargıtay'ın E. 2009/4845, K. 2009/6847 sayılı kararı verilebilir. İlgili karar için bkz., http://www.kararevi.com/karars/769787_yargitay-e-2009-4845-k-2009-6847#.ULF3l2co6Cs (10.12.2012).

durumunda dahi garanti belgesinin geçerliliğinin ve şartlarının mutlak surette devam etmesi gerekir. Gerçekten bu düşüncenin kabulü garanti belgelerinin varlık amacına daha uygun düşmektedir. Zira bu şekildeki bir kabul üreticileri, ürettikleri ürünlerin ve sundukları servis hizmetlerinin kalitesini arttırma yönünde teşvik edeceği gibi alıcıların da ürüne ve üreticiye olan güvenlerini arttıracaktır. Bu sebeple burada garanti süresi boyunca devam edecek halefiyet ilişkisinin varlığı ve bu hakkın süreklilik taşıması sebebiyle alacaklının her zaman alacağını devretme hakkının bulunduğu kabul edilmelidir. Bilindiği üzere, halefiyet durumunda artık hakkın yeni sahibi, hakkı kendisinden kazandığı önceki hak sahibinin halefidir. Hakkın önceki sahibi için de selef terimi kullanılır³⁰¹.

Benzer bir halefiyet ilişkisi Sigorta Hukukunda da kabul edilmiştir. Bu halefiyet ilişkisine göre, sigorta konusu menfaatin el değiştirmesi halinde sigorta sözleşmesinden doğan hak ve borçlar sigorta konusu menfaati devralan kişi bakımından da devam eder. Sigorta Hukukunda bu ilke kabul edilmeden önce konu doktrinde tartışılmış ve normalde sigorta ettirenin devredilen mal üzerinde menfaati kalmadığı için, sözleşmenin nisbîliği ilkesi gereğince, kural olarak sözleşmenin de sigorta konusu menfaatin el değiştirmesi ile birlikte sona ermesi gerektiği fakat böyle bir kabulün amaca aykırı düşeceği benimsenmiştir³⁰². Bunun bir sebebi yeni malikin sigortacı aramak zorunda kalmasının yaratacağı çeşitli sıkıntılar³⁰³ iken, bir diğer sebebi de sigortalı malın el değiştirmesi sonucu sigorta primleri sigortacıda kalacağından, eski malikin sigorta primlerinin de boşa gidecek olmasıdır³⁰⁴. Konuya garanti belgeleri açısından bakıldığında da, yeni alıcının garanti belgesinin imkânlarından yararlanamaması hem garanti verenin sorumluluktan kolayca

³⁰¹ Alacağın temliki ve halefiyet hakkında bkz., **Tekinay / Akman / Burcuoğlu / Altop**, s. 208-218 ve s. 241-248; **Oğuzman / Öz**, s. 936; **Ayan** (Borçlar), s. 37-46; **Kılıçoğlu**, Ahmet M., Türk Borçlar Hukukunda Kanuni Halefiyet, Ankara 1979. Doktrinde, garanti verenin kanunî halefiyete sahip olmadığı çünkü garanti sözleşmesindeki borcun bağımsız bir borç olduğu yönünde görüş belirtilmiştir. Bkz., **Aral**, s. 427. Kanaatimce bu görüş ile garanti belgeleri hedeflenmemektedir. Zira garanti sözleşmelerinin aksine garanti belgesinden doğan borç fer'i bir borçtur.

³⁰² **Taşyürek**, Hayri, Kasko Sigortası, Ankara 2001, s. 147; **Arseven**, Haydar, Sigorta Hukuku, İstanbul 1987, s. 143.

³⁰³ Örneğin yeni sigortacı ararken geçecek olan sürede rizikonun meydana gelmesi gibi.

³⁰⁴ **Çeker**, Mustafa, Yargıtay Kararları Işığında Sigorta Hukuku, Adana 2003, s. 132; **Öztan**, Fırat, Sigortalı Malın Sahibinin Değişmesi, Ankara 1971, s. 5-6; **Taşyürek**, s. 147; **Eriş**, Gönen, Açıklamalı –İçtihatlı Türk Ticaret Kanunu – Deniz Ticaret ve Sigorta, Ankara 1990, s. 1314.

kurtulmasına hem de yeni alıcının garanti imkânlarından haksız olarak faydalanamamasına sebep olacaktır. Zira garanti verenin taahhüdü ekseriyetle ürünün kalitesine yöneliktir ve ürünün kalitesinin ürünün el değiştirmesinden etkileneceği düşünülemez.

Zaman zaman üreticiler tarafından savunulan ikinci görüşe göre ise, üreticinin, garanti belgesini sadece ürünün ilk satışı yapılan ve tüketici sıfatı taşıyan kişiye münhasır olarak düzenlediği için böyle bir devrin mümkün olmayacağı yönündedir. Belirtmek gerekir ki ticarî hayattaki uygulamada, garanti belgesinin kendileri açısından önemini kavrayan firmalar, yavaş yavaş bu iddialarından vazgeçmekte ve ürünlerinin ikinci el durumuna düşüp düşmediğine bakmaksızın, ürünün zilyedi olan herkesi garanti süresi boyunca garanti belgesindeki imkânlardan yararlandırmaya çalışmaktadırlar.

Kural olarak bu konuda açık bir düzenleme mevzuatımızda bulunmadığı için bu yöndeki ihtilâfları hâkimin sözleşmeyi güven teorisi ışığı altında yorumlayarak çözmesi gerekir. Hâkimin, olayı çözerken, çeşitli unsurları göz önünde tutması gerekir. Öncelikle ürünün garanti belgesinin, zorunlu garanti belgesi olup olmadığı meselesi önemlidir. Eğer ürün kanun gereği olarak iki yıl süre ile garantili ise, bu iki yıl süresince ürüne kim sahip olursa olsun garanti belgesinden yararlanabilmelidir. Ortada kanunî zorunluluk bulunmuyorsa, garanti belgesi garanti verenin serbest iradesi ile düzenlenmişse garanti belgesindeki ifadeler önemli olacaktır. Eğer garanti verenin amacı garantisini sadece ürünü ilk satın alan tüketiciye yönelik garanti vermekse ve bu sözleşmeden açıkça anlaşılıyorsa, sözleşmenin nisbîliği ilkesi gereğince ürünü ikinci el olarak veya bağışlama yoluyla elde eden ve tüketici sıfatı taşımayan kişilerin garanti belgesine dayanamaması gerekir. Fakat garanti belgesinde açıkça bu yönde bir kayıt bulunmadığı takdirde ürünün sonraki sahipleri de garanti belgesindeki haklardan yararlanabilmelidir³⁰⁵. Ayrıca meselenin çözümünde Borçlar Kanununun 228 inci maddesinin ikinci fıkrasından da yararlanılabilmektedir.

³⁰⁵ Örneğin Ford firmasının internet sitesindeki ifade şu şekildedir: “Ayrıca eğer Ford aracınızı satmaya karar vererseniz, garantiniz de transfer edilecek ve yeni kullanıcı da bu ilave güvenceden yararlanabilecektir.”. İnternet sayfası için bkz., <http://www.otokoc.com.tr/Sayfalar/55/Service-ve->

Bu konuda ülkemizdeki genel garanti belgesi uygulamasında firmalar sadece ürünün garanti belgesinin süresinin geçip geçmediğine bakmaktadırlar. Ürünün zilyedinin ürünü ilk satın alan kişi olup olmadığı meselesi gitgide önemini kaybetmektedir. Garanti belgesinin süresi geçmemişse garanti veren tarafından ücretsiz tamir imkânı sunulmaktadır. Gelişmiş bazı ülkelerde, özellikle ikinci el otomobiller hakkında özel garanti belgesi uygulaması da görülmektedir. Bu garanti belgelerini özellikle ikinci el otomobil satan yetkili satış firmaları düzenlemektedir³⁰⁶. Bu garanti belgeleri, ürünün satıcısı tarafından düzenlendiği için satıcı garanti belgesi niteliğindedir.

B. ZARARIN NİTELİĞİ AÇISINDAN KAPSAM

Geniş anlamda zarar kavramıyla; kişinin malvarlığına ilişkin zarar olan “maddi zarar” ve kişinin şahıs varlığına ilişkin olan “manevi zarar” ifade edilmek istenmektedir. Garanti belgesi sebebiyle alıcının talep edebileceği zarar, maddi zarardır. Aynı zamanda bu zarar ürünün kendisi ile sınırlı bir zarardır. Ürün sebebiyle uğranılan diğer zarar çeşitleri³⁰⁷, garanti belgelerinden doğan sorumluluğun kapsamına girmezler. Bu zararlar, ürün sorumluluğu hukukî kurumunun kapsamına girerler. Ayrıca ürün garanti belgesi kapsamında yetkili serviste tamir edilirken başka ayıplara sebebiyet verilmişse bu türden zararlar da ürünün kendisi ile sınırlı olan zararlar kapsamında değerlendirilmelidir.

Ayıplı ifa durumunda maddi ayıp, üründeki eksikliklerdir. Üründen yararlanmayı zorlaştıran bu eksiklik aynı zamanda ürünün değerini de düşürür. Garanti belgesi sebebiyle alıcının beklentisi ürünün kaliteli olması, bozuk veya kusurlu olmamasıdır. Satıcılar tarafından yapılan düşük fiyat garantilerinde ise,

Bakim/Garanti.aspx (05.07.2013).

³⁰⁶ Honda markalı kullanılmış otomobillerin testten geçirildikten sonra 7 yıl/100.000 mil ve 12 ay/12.000 mil olmak üzere iki farklı garanti imkânı sunularak satıldığı uygulama için bkz., <http://www.mcnathondacars.com/used/honda-certified-information/> (10.12.2012); <http://www.hondaway.com/en/used/certified/> (10.12.2012).

³⁰⁷ Bu zarar çeşitlerine örnek olarak ürünün ayıptan dolayı meydana gelen yaralanma veya ölüm ile oluşan zararlar verilebilir.

ürünün fiyatı konusunda bir beklenti vardır. Bu beklentilerin karşılanmaması sebebiyle oluşan zararın belirlenmesinde alıcının ne kadar zarara uğradığının hesaplanması tamir veya değiştirme seçimlik hakları kullanıldığında önem taşımaz. Bu haklar açısından önemli olan hukukî anlamda ayıbın şartlarının oluşmasıdır. Bu oluştuktan sonra alıcının, bu zararı (ister çok olsun ister az olsun) garanti belgesi sebebiyle kanun veya sözleşmede kendisine tanınmış olan hakkı kullanarak giderme imkânı vardır. Zararın hesaplanmasının önem taşıdığı durum ise, ayıp oranında bedelde indirim isteme ve sözleşmeden dönme seçimlik haklarının kullanılmasıdır. Bu imkânlar hem Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda hem de Borçlar Kanununda tanınmıştır. Fakat Borçlar Kanununun 227 nci maddesinde satıcıya, alıcının dönme hakkını kullanmasını engelleme imkânı da tanınmıştır³⁰⁸. Maddeye göre satıcı, alıcıya malın ayıpsız bir mislini hemen verirse alıcının dönme hakkını kullanmasını engelleyebilir. Bu imkânın kullanımı, aksinin garanti belgesinde kararlaştırılmamış olması ve asıl sözleşmenin âdi veya ticarî sözleşme olması durumunda mümkündür.

Alicının garanti belgesine dayanarak sözleşmeden dönmesi durumunda zararın hesaplanması konusu her sözleşmenin türüne göre özel olarak belirlenir. Örneğin satış sözleşmesi açısından satıcının faiziyle birlikte malın bedelini, satım konusu mal için alıcının yaptığı masrafları, yargılama giderlerini, alıcının uğradığı doğrudan zararları ve kusursuzluğunu ispat edemezse alıcının uğradığı dolaylı zararları ödeme yükümlülüğü bulunmaktadır³⁰⁹.

³⁰⁸ Satıcının ayba karşı tekeffül borcunun kapsamı hakkında bkz., **Tandoğan**, (I/1), s. 158-170; **Yavuz / Acar / Özen**, s. 77-104; **Gümüş** (I), s. 170 vd.; **Yavuz**, Cevdet, Yargıtay Kararları Işığında Alıcının Satılanın Ayıpları Sebebiyle Sözleşmeden Dönmesi ve Hükümleri, Prof. Dr. Ergun Özsunay'a Armağan, İstanbul 2004, s. 117 vd.; **Yavuz**, Cevdet, Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Korunması, Prof. Dr. M. Kemal OĞUZMAN'ın Anısına Armağan, İstanbul 2000, s. 1293-1316.

³⁰⁹ Ayrıntılı bilgi için bkz., **Tandoğan** (I/1), s. 186; **Yavuz / Acar / Özen**, s. 94-95; **Edis** (Tekeffül), s. 113 vd.; **Gümüş** (I), s. 179, **Yavuz** (Dönme), s. 138. Doğrudan ve dolaylı zarar ayrımı konusundaki tartışmalar hakkında bkz., **Tandoğan** (I/1), s. 185-187; **Yavuz** (Satıcının), s. 174 vd.; **Kırca**, Çiğdem, Kaldırılması Gereken Bir Ayrım: Satım Sözleşmesinde Satılanın Zaptı ve Satılan Malın Ayıplı Olması Sebebiyle İstenebilecek Tazminat Açısından Yapılan Doğrudan Zarar-Dolaylı Zarar Ayrımı, Prof. Dr. Ali Naim İNAN'a Armağan, Ankara 2009, s. 433-457.s. 438 vd.; **Yavuz** (Dönme), s. 136 vd.

Üründeki ayıptan dolayı garanti belgesine veya ayıba karşı tekeffül sorumluluğuna dayanılarak manevi tazminat talep edilemez. Manevi tazminat ancak ürün sorumluluğu kapsamında meydana gelen zararlar açısından talep edilebilir. Örnek bir Yargıtay³¹⁰ kararında da “*Ayıplı mal satımı nedeniyle oluşan zarar davacının iç huzurunu bozacak nitelikte bir olgu değildir. Manevi tazminatın koşullarını düzenleyen Borçlar Yasası'nın 49. maddesine göre eşya zararı kişinin sosyal, fiziki ve kişilik değerlerine saldırı oluşturacak nitelikte bir eylem olarak benimsenemez. Davacının manevi tazminat isteminin tümünden reddine karar verilmelidir.*” denilmek suretiyle bu husus kabul edilmiştir.

³¹⁰ Yargıtay 4. HD'nin 04.02.2010 tarihli ve E. 2009/3618, K. 2010/812 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 37, S. 8, Ağustos 2011, s. 1387-1388.

İKİNCİ BÖLÜM

GARANTİ BELGELERİNİN ÇEŞİTLERİ

§ 3. GENEL OLARAK

Garanti belgeleri değişik açılardan sınıflandırılabilir. Sadece Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun dikkate alınarak yapılacak olan zorunlu veya zorunlu olmayan (ihtiyarî) garanti belgesi ayrımı, garanti belgelerinin tasnifinin tam anlamıyla açıklığa kavuşması için yeterli değildir³¹¹. Biz bu çalışmamızda, ülkemiz ve dünya uygulamasında en çok görülen çeşitleri inceleyeceğiz.

Garanti belgelerinin çeşitlerine geçmeden önce şu hususlara dikkat etmek gerekir. Öncelikle bir garanti belgesinin çeşidinin mutlaka garanti belgesinin üzerinde belirtilmiş olması gerekmez. Zaten ülkemiz uygulamasında genellikle garanti belgesinin çeşidinin ne olduğu üzerinde belirtilmemektedir³¹². Bir uyuşmazlık durumunda garanti belgesinin çeşidine hâkimin karar vermesi gerekir. Hâkim söz konusu kararı verirken garanti belgesindeki veya ürünün reklâmlarındaki ifadelerden ve örf ve âdetten de yararlanabilir. Örneğin, ancak tacirlere satılabilek bir ürün için düzenlenmiş bir garanti belgesi, tüketici garanti belgesi olarak kabul edilmemelidir.

Bu konuda dikkat edilmesi gereken ikinci bir husus ise, bir garanti belgesinin aynı zamanda birden fazla çeşide ait özellikler gösterebileceği gibi, bir ürün hakkında birden fazla garanti belgesi de düzenlenebileceğidir.

³¹¹ **Arbek**, s. 135.

³¹² Bu durumu kısmen düzeltecek bir düzenleme Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun tasarı taslağında, tüketici garanti belgelerinin üzerinde “tüketici hakları belgesi” ifadesi bulunması zorunluluğunun getirilmesi suretiyle yapılmaya çalışılmaktadır.

§ 4. GARANTİ BELGELERİNİN GARANTİ VEREN KİŞİLERE GÖRE ÇEŞİTLERİ

I. SATICI GARANTİ BELGELERİ

A. GENEL OLARAK

Satıcıların, garanti belgesi düzenlemek gibi bir sorumlulukları bulunmamaktadır. Uygulamada da genellikle düzenlenmemektedirler. Satıcılara bu noktada yüklenen sorumluluk, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 13 üncü maddesinde de belirtildiği gibi, sanayi ürünleri için üretici tarafından düzenlenmiş garanti belgesini tüketicilere iletmekten ibarettir. Garanti belgesini tüketiciye verme sorumluluğunun satışı yapan satıcı, bayi, acente ya da temsilciliklere yüklenmesinin sebebi, bu belgeleri üretici firmaya göndererek tekemmül ettirme sorumluluğunun tüketiciye ait olmasının uygulamada yarattığı sıkıntılardır³¹³. Çalışmamızın garanti belgelerinin tarihî gelişimi bölümünde de değindiğimiz üzere, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun yürürlüğe girmeden önce düzenlenen garanti belgelerindeki garanti şartları bölümünde genellikle “garanti istek fişi ve garanti kartı müşteri tarafından bayi huzurunda satış anında doldurularak, istek fişi şirketimize postalanmalıdır. Garanti kartının hatalı doldurulması, zayii veya garanti istek fişinin satış tarihinden daha geç postalanması garantiyi hükümsüz kılar.” şeklinde ifadeler bulunmaktaydı³¹⁴. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun yürürlüğe girmesi ile artık tüketiciler açısından söz konusu hüküm (garanti şartları içerisinde bulunduğu haksız şart niteliği taşıdığı için) geçersizdir. Fakat garanti belgeli bir ürünün satışı hakkındaki bazı bilgiler üreticiler açısından oldukça önemlidir. Bunların başında ürünün ne zaman satıldığı, kime satıldığı gibi bilgiler gelmektedir. Bu sayede üreticiler, hem ürün hakkında istatistikî verilere sahip olmakta hem de garanti belgesi kapsamında kendisine başvuran kişinin başvurusunun doğruluğu hakkında önemli bilgiler edinmektedirler. Ayrıca, faturası kaybedilmiş bir ürünün satış tarihi veya bir ürünün, ikinci el olup olmadığı da bu bilgiler sayesinde

³¹³ Yavuz (Şerh), s. 1064.

³¹⁴ Akünal, s. 563.

anlaşılabilir. Dolayısıyla uygulamada satıcılar, üreticiler tarafından düzenlenmiş olan garanti belgesini tüketicilere iletmekte ve söz konusu satış hakkındaki bilgileri de üreticiye göndermektedirler.

Genel uygulama satıcı konumundaki kişilerin garanti belgesi düzenlememesi olsa da, irade serbestisi ilkesi uyarınca istisnaî olarak satıcıların da garanti belgesi düzenlemesi mümkündür. Bu durumda satıcı konumundaki kişinin hem satıcı hem de üretici olması ile sadece satıcı olması durumunda da farklı sorumlulukları bulunmaktadır. Söz konusu sorumluluk farklarına değinmeden önce satıcı kavramı üzerinde durmak faydalı olacaktır.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 3 üncü maddesinin (f) bendine göre satıcı, “Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticarî veya meslekî faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri” (m. 3/f) ifade eder. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarı Taslağının³¹⁵ 3 üncü maddesinin (i) bendinde ise satıcı, “Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticarî veya meslekî faaliyeti kapsamında tüketiciye mal sunan ya da sunmayı taahhüt eden gerçek veya tüzel kişi” dir. 1999/44 sayılı Avrupa Birliği Direktifinde ise “yürüttüğü meslekî ya da ticarî faaliyet çerçevesinde bir tüketim malını sözleşmeyle satan gerçek ya da tüzel kişi” olarak ifade edilmiştir³¹⁶. Farklı ülkelerde satıcı terimi yerine benzer terimler de kullanılabilir. Örneğin Alman Medenî Kanununun 14 üncü maddesinde, işveren ya da müteşebbis³¹⁷ olarak ifade edilebilecek “Unternehmer” ifadesi kullanılmıştır³¹⁸.

Satıcı tarafından verilen garanti belgeleri, satılan ürünün satıcı tarafından üretilip üretilmemesine göre farklılık gösterir. Satıcının, kendisinin üretmediği fakat sattığı ürüne ilişkin olarak bir garanti belgesi düzenleyip bu belgeyi de satım konusu

³¹⁵ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun tasarı taslağı ve bu taslağı ilişkin Gümrük ve Ticaret Bakanlığının genel açıklamaları için bkz., <http://www.gumrukticaret.gov.tr/icerik/31/2049/tuketiginin-korunmasi-hakinda-kanun-tasarisi-taslagi-tum-kesiml.html> (10.12.2012)

³¹⁶ **Zevkliler / Aydoğdu**, s. 838.

³¹⁷ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun tasarı taslağının garanti belgelerini düzenleyen 31. maddesinde de müteşebbis ifadesi kullanılmıştır.

³¹⁸ **Çınar** (Haksız Şart), s. 39.

ürün ile garanti alana devrettiği uygulama ekonomik gücü yüksek bazı satıcılar tarafından yapılabilmektedir. Örneğin bazen satıcı konumundaki elektronik ürün satan bazı firmaların sattıkları ürünler için, o ürünün üreticisinin yanında kendi satıcı garanti belgelerini verdikleri de görülmektedir. Bu garanti belgelerinde değiştirme, indirim veya bedel iadesi gibi seçenekler sunmaktadırlar. Bu seçenekler genellikle daha kısa süreli (örneğin bir hafta veya bir ay gibi) olmaktadır. Bazen de bu satıcılar tüketici ile anlaşarak basit tamirleri kendi teknik personeline yaptırmaktadırlar. Ancak günümüzde satıcıların, sattıkları ürünlere ilişkin olarak garanti belgesi düzenlemeleri ve bu tür hizmet sunmaları nadir rastlanan bir durumdur. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna göre de, satıcıların garanti belgesi düzenleme ve bu belge kapsamında hizmet sunma zorunlulukları yoktur.

Satıcı garanti belgesi ile satılan bir üründen dolayı garanti belgesi kapsamında doğan sorumluluk sadece alıcı ile satıcı arasındadır. Yani üreticinin veya ithalâtçının satıcı garanti belgelerinden dolayı müteselsilen sorumluluğu yoktur. Oysa üretici garanti belgelerinden dolayı tüketiciye karşı satıcı, bayi, acente, üretici, ithalâtçı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanununun 13 üncü maddesi gereği müteselsilen sorumludurlar. Bu kişiler arasında ihtiyarî dava arkadaşlığı vardır³¹⁹.

Günümüzde “eğer beğenmezseniz para iade garantili³²⁰” veya “daha düşük fiyatlı olarak bulursanız para iade garantili³²¹” şeklinde ifadeler içeren garanti belgesi

³¹⁹ Müteselsil sorumlulukta ihtiyarî dava arkadaşlığının varlığı hakkında bkz., **Ulukapı**, s. 116.

³²⁰ Özellikle Amerika’da bu tür garanti belgeleri çok yaygındır. Çok sayıda firmanın internet sayfasında bu türden garanti belgesi örneği de bulunmaktadır. Örneğin kamyon motor parçası üreticisi bir firmanın ürünlerine 60 gün için veya 3 depo boşalması süresince performans garantisi verdiği ve bu süre içerisinde ürünün performansının beğenilmemesi durumunda para iadesi yapacağına dair garanti belgesi örneği için bkz., <http://rfsms.com/about.html> (10.12.2012). İngiltere’den bir örnekte ise bir zayıflama ilacı üreticisi ilaçları hakkında 90 gün içerisinde para iade garantisi tanımaktadır <http://www.maxaman.co.uk/guarantee.htm> (10.12.2012). Bir klima üreticisinin para iade garantisi hakkında bkz., <http://www.appleheating.com/heating/heating-installation> (10.12.2012).

³²¹ Buna örnek olarak <http://www.gloss-meters.com/PriceGuarantee.html> (10.12.2012). İnternet sitesindeki ürünün üreticisinin ürününe ait garanti belgesinde alıcının 7 gün içerisinde ürününden daha ucuzunu bulması durumunda ürünün fiyatının %110 unu iade edeceğini taahhüt etmesi örnek verilebilir. Bu tür garanti belgelerinde ekseriyetle “Low price guarantee” ifadesini içeren belirgin bir logo ve hemen altında da garanti şartları bulunmaktadır. Bir salıncak üreticisine ait bu şekildeki bir garanti belgesi örneği için bkz., <http://www.swingsetmall.com/pages/Low-Price-Guarantee.html> (10.12.2012).

satışlar da yaygınlaşmaya başlamıştır. Satıcının yaptığı bu tür garanti taahhütlerini üretici engelleyebilir mi? Bu konuda Alman Hukuk doktrindeki bir görüşe³²² göre, üretici rıza göstermiyorsa, satıcının bu tür kayıtlar içeren satışlar yapmasına ruhsat vermeyebilir. Kanaatimce de bu tür satışlar, tüketicileri sadece bu garanti taahhüdünü yapan satıcılara yönlendirerek diğer satıcıların mağdur olmasına ve üreticinin diğer satıcılardaki ürünlerinin satılmamasına sebebiyet verebileceği için üreticilere bu yönde bir hak tanınması uygundur.

B. SATICI GARANTİ TAAHHÜDÜ İLE SATICI GARANTİ BELGESİNİN KARŞILAŞTIRILMASI

Satıcı çok farklı yollardan garanti taahhütlerinde bulunabilir. Satıcı, sattığı ürünle beraber sözlü olarak, reklâm aracılığıyla veya yazılı bir sözleşmeyle yaptığı garanti taahhüdünü farklı anlamlarda kullanabilir. Satıcı, zikrettiği garanti kavramıyla satım konusu ürünü tavsiye etmeyi, özelliklerini belirtmeyi, satım konusu ürünün özelliklerine ilişkin zikir ve vaatleri açıklamayı, satım sözleşmesine bağımlı veya gerçek olmayan bir garanti taahhüdünde bulunmayı veya satım sözleşmesinden bağımsız veya gerçek anlamda bir garantiyi vermeyi amaçlamış olabilir. Satıcının garanti taahhüdü ile neyi amaçladığını tespit etmek, ancak yorum ile varılabilecek bir sonuçtur³²³.

Ekseriyetle, garanti kavramı, satıcının satım konusu ürüne ilişkin zikir ve vaat ettiği vasıflar anlamında kullanılmaktadır. Örneğin, bir otomobilin satımında satıcı, satılan otomobilin fren balatalarının yeni olduğunu ifade etmiş ise, alıcı, bu ifadeyi sadece satıcının satım konusu ürüne ilişkin olarak zikir ve vaat ettiği özelliklerin tanımlanması olarak anlamak zorundadır. Burada satıcı, Borçlar Kanununun 219 uncu maddesine göre zikir ve vaat ettiği özelliklerin olmamasından dolayı sorumludur. Yani satıcının garanti taahhüdünden kaynaklanan sorumluluğu, kanunî ayıba karşı tekeffül borcudur. Satıcı, bu ifadesi ile kanunî ayıba karşı tekeffül

³²² **Malsch**, s. 37.

³²³ **Demir** (Garanti), s. 36; **Arbek**, s. 141.

sorumluluğundan fazla veya farklı bir sorumluluğa girmiş olmaz³²⁴. Satıcı garanti belgelerinde yer alan garanti taahhüdü ise, satıcının kanunî ayıba karşı tekeffül hükümlerinin yanında, satım konusu ürünle ilgili garanti alanın bir takım şikâyetlerinin garanti belgesindeki yollardan biri vasıtasıyla giderileceği hususunda verdiği taahhüdün, yazılı şekil şartlarına uygun olarak vücut bulması şeklinde tanımlanabilir. Garanti belgesinde vücut bulmuş olan bu garanti taahhüdü ile satıcı genellikle ayıba karşı tekeffülden doğan sorumluluğunu genişletmekte ve ağırlaştırmaktadır. Alıcı ise kanunî ayıba karşı tekeffül hükümlerine göre daha avantajlı konumda olmaktadır.

II. ÜRETİCİ GARANTİ BELGELERİ

A. ÜRETİCİ KAVRAMI

Satıcı kavramı, hakkında çok ihtilâf olmaması, uygulamada satıcı garanti belgesine fazla başvurulmaması gibi sebeplerle üretici kavramı kadar önemli değildir. Üretici kavramı ise, gerek tanımının ve kapsamının karmaşıklığı gerekse de üretici garanti belgelerinin garanti belgeleri içerisinde en çok kullanılan çeşit olması sebebiyle satıcı kavramından daha önemlidir.

Türk Dil Kurumunun internet sayfasındaki sözlüğünde³²⁵ üretici, “Üretimle uğraşan kimse, yetiştirici” olarak tanımlanmıştır. Benzer bir kavram olan imalâtçı, “imalât yapan kimse”; imalat ise “Ham madde işlenerek yapılan her türlü mal” olarak tanımlanmıştır. Bu anlamda, çavdar üreten kişi imalâtçı değil üretici olarak nitelendirilir. Bir başka ifade ile, üretici kavramı imalâtçıyı da kapsayan daha geniş bir kavramdır. Bu sebeple imalâtçı yerine imalâtçıyı da kapsayacak şekilde üretici kavramını kullanmak daha doğrudur³²⁶.

³²⁴ **Arbek**, s. 142.

³²⁵ <http://tdkterim.gov.tr/bts/> (05.05.2013).

³²⁶ **Aydos**, s. 94.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 3 üncü maddesinde üretici kavramı, kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal ve hizmetleri ya da bu mal ve hizmetlerin hammaddelerini yahut ara mallarını üretenler ile mal üzerine kendi ayırt edici işaretini, ticarî markasını veya ünvanını koyarak satışa sunanlar olarak tanımlanmıştır. Söz konusu kavram hakkında, henüz Borçlar Kanunu ve Ticaret Kanununda farklı bir tanım yapılmadığı için, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda yapılan tanımın, Borçlar Hukuku ve Ticaret Hukuku açısından da geçerli olduğunu söyleyebiliriz.

1999/44 sayılı Direktifin 1 inci maddesinde de üretici (Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 3 üncü maddesindeki tanıma benzer şekilde), malı üreten, Avrupa Topluluğuna ithal eden veya adını, markasını ya da ayırt edici işaretini tüketim malı üzerine koyarak kendini üretici olarak gösteren tüm kişiler olarak ifade edilmiştir. 1985/210 sayılı Ürün Sorumluluğu Direktifinin 3 üncü maddesinde ise üreticiyi, "bitmiş bir ürünün üreticisi, herhangi bir hammaddenin üreticisi veya bir bütünleyici parçanın üreticisi ve kendisini üretici gibi gösterecek şekilde, adını yahut ticarî markasını veya diğer bir ayırt edici işaretini ürünün üzerine koyan kişi" olarak tanımlamıştır³²⁷. Ürün sorumluluğu için öngörülen bu tanım, 1999/44 sayılı Direktifteki tanımdan bazı açılardan daha ayrıntılıdır. Üretici sıfatını tespit ederken, garanti belgesinin ruhuna uyduğu sürece Ürün Sorumluluğu Direktifinin de göz önünde tutulması gerekir.

Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkındaki Yönetmeliğin 4 üncü maddesinde üretici "Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan malları veya bu malların hammaddelerini veya ara mallarını üreten ile mal üzerine kendi ayırt edici işaretini, ticarî markasını veya ünvanını koyarak satışa sunanlar veya satışa sunmak amacıyla ithal edenler" şeklinde tanımlanmıştır. Görüldüğü üzere Yönetmelik, kamu tüzel kişilerinin de üretici sıfatı taşıyabileceğini açık bir şekilde hükme bağlamıştır³²⁸.

³²⁷ Reich, Norbert/ Micklitz, W. Hans, Europäisches Verbraucherrecht, 4. Auflage, Baden-Baden 2003, s. 1044.

³²⁸ Havutçu (Üreticinin), s. 146-147.

İngiltere 1987 tarihli Consumer Protection Act (Tüketiciyi Koruma Kanunu³²⁹) ile üreticinin kimler olabileceğini üç şık halinde belirlemiştir. Bunlar: 1- Ürünü üreten kişi, 2- Üretilmeyen fakat elde edilen veya çıkarılan maddelerde, onu elde eden yahut çıkaran kişi, 3- Üretilmeyen, elde edilen veya çıkarılan, fakat gerekli karakteristik özellikleri endüstriyel veya diğer bir işlemle verilen ürünlerde bu işlemi yerine getiren kişidir (Kanunun 1 inci maddesinin ikinci fıkası). Bu kanun, ürüne karakteristik özelliklerini veren endüstriyel veya diğer işlemleri yerine getiren kişiyi de kapsayacak şekilde üretici kavramını genişletmiştir (Örneğin, çimentoyu karıştıran inşaatçı)³³⁰. Üretici sıfatının bu derece geniş tutulması garanti belgelerinin amacına uygun düşmemektedir. Zira sorumlu kişilerin ekonomik yönden güçlü kişiler olması gerekir.

Bunun yanı sıra, üründe bir marka kullanan kimse, üretimde rolü olmasa bile kanun gereği üretici sayılır. İsmi, markasını veya diğer ayırt edici işaretini kendi isteğiyle ürüne koyanlar sorumlu olacaktır. İsmi veya markası rızası dışında kullanılan kişinin sorumlu tutulması adalete aykırıdır ve mevcut düzenlemelere göre sorumlu olmaz. İşaret, ürünün üzerinde, paketinde veya etiketinde olabilir. Bu üretici “görünüşte üretici” veya “üretici benzeri” olarak isimlendirilir. Bu kişi, başkasının ürettiği bir ürün üzerine markasını veya ayırt edici işaretini koymak suretiyle, dışarıya karşı kendisinin üretici olduğu izlenimini yaratmaktadır. Görünüşteki üreticinin sorumlu tutulması için, zarar görenin ürünün gerçekten kimin tarafından üretilmiş olduğunu bilip bilmemesi önemli değildir.³³¹

B. ÜRETİCİ KAVRAMI DIŞINDA KALAN KİŞİLER

1. Üretici Firmadan İş Alanlar

Ürünü üretici olarak piyasaya süren her kişi kural olarak sorumludur. Fakat bağımlı bir konumda üretimde çalışmış olanların sorumluluğunun olmaması gerekir.

³²⁹ Kanun metni için bkz., <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1987/43> (10.12.2012).

³³⁰ Aydos, s. 94.

³³¹ Havutçu (Üreticinin), s. 91; Aydos, s. 98; Varol, s. 101.

verenden hangisinin asıl üretimi yaptığına bakılarak, o kişinin gerçek üretici kabul edilmesi uygun olacaktır. Garanti belgesinin hangisi tarafından düzenlendiği de dikkate alınabilir. Franchise alanla veren arasında yetkili servis hizmetlerinden sorumluluk hakkındaki antlaşma ise kıstas alınabilecek bir başka unsurdur.

C. ÜRETİCİ GARANTİ BELGESİ KAVRAMI VE KAPSAMI

4822 sayılı Kanun ile değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanundan önce, hukukumuzda üreticinin sorumluluğuna ilişkin özel düzenleme yoktu. Üreticinin sorumluluğu konusu, modernleşme ve teknolojik gelişmelerin geniş bir boyut kazandırdığı sorumluluk hukukunun yeni bir görünümüdür. Üreticinin sorumluluğu, aynı zamanda, Tüketici Hukuku ile sorumluluk hukukunun kesiştiği bir alan olarak da karşımıza çıkmaktadır³³⁷. Üretici, ürünleri sebebiyle iki sebeple sorumlu tutulabilir. Öncelikle üretici ürünleri hakkında verdiği garanti taahhütleri veya düzenlediği garanti belgeleri dolayısıyla sorumludur. İkinci olarak üretici, ürünlerinin üçüncü kişilere veya çevreye verdiği zararlardan dolayı da sorumludur.

Üretici sayılanların sorumluluğu, kusursuz sorumluluk ilkesi gereği kurtuluş kantı getirememiş olmalarına bağlıdır³³⁸. Üretici sayılanların, ürün sorumluluğunda olduğu gibi, garanti belgesi kapsamındaki sorumluluktan kurtulabilmeleri için de işaretlerinin veya lisanslarının izinsiz kullanıldığını veya garanti alanların ürünün kullanım kılavuzundaki şartlara aykırı hareket ettiklerini ispatlamaları gerekir.

Günümüz ticarî yaşamında satılan sanayi ürünleri, genellikle, üreticilerden bağımsız, büyük veya küçük ölçekli satıcılar tarafından alıcılara sunulmaktadır. Satıcıların, garanti alana teslim ettikleri bu sanayi ürünleri, o ürünü üreten firmalar tarafından düzenlenen garanti belgeleriyle beraber teslim edilmektedir. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanununun 13 üncü maddesinde de, zorunlu garanti belgelerinin, sadece o sanayi ürününü üreten veya ithal eden firma tarafından

³³⁷ **Havutçu** (Üreticinin), s. 18.

³³⁸ **Aydos**, s. 100.

düzenlenebileceği hükme bağlanmıştır³³⁹. Üreticiler tarafından düzenlenen garanti belgelerinde, üreticiler, kural olarak bizzat garanti verenlerdir. Ancak, garanti belgelerini garanti alanlara ulaştıranlar, üreticiler değil, bizzat satım sözleşmesini kuran kimselerdir. Nitekim kanunkoyucu, tüketicinin korunması kapsamına giren satım sözleşmelerinde, satılan ürüne ilişkin olarak garanti belgesi düzenleme mecburiyetini üreticiye vermiş ve bu garanti belgesinin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi görevini de, o ürünü satan, satıcı, bayi acente ve ithalâtçıya yüklemiştir. Üretici tarafından garanti belgesi yoluyla verilen garanti taahhüdü, ürünü satan ile alıcı arasında kurulan satım sözleşmesinin yanında ek sözleşme olarak vücut bulmaktadır. İkinci sözleşmeden (garanti belgesinden) doğan borç ise fer'î bir borçtur³⁴⁰.

Üretici garanti belgesi, satıcının garanti taahhüdünden bağımsız olarak üreticinin tüketiciye verdiği üç çeşit güvenceden birini veya birkaçını ifade eder. Bu üç çeşit güvence şunlardır: 1- Tüketicinin satın aldığı ürün, belirli vasıfları taşımaktadır. Bu vasıflar garanti süresi boyunca satın alınan üründe bulunacaktır. 2- Satın alınan ürün malzeme, işçilik veya montaj yönünden hatasızdır. 3- Garanti edilen süre zarfında malzeme, işçilik veya montaj hatası nedeniyle bir arızanın ortaya çıkması halinde, bu arıza ücretsiz giderilecektir. Eğer giderilemezse bu sebeple oluşan zarar başka yollarla telafi edilecektir³⁴¹. Söz konusu güvenceler, standart güvenceler olarak kabul edilebilir. Yani konusu en düşük fiyat ve memnuniyet üzerine olan garanti belgeleri haricindeki garanti belgelerinde bu güvence ifadelerinden hiçbiri bulunmasa bile aksi garanti belgesinden anlaşılmadığı sürece bunların var olduğu kabul edilmelidir.

Üreticinin, garanti belgesi ile oluşan sorumluluğunun sınırlarını üç anahtar unsur belirlemektedir. Bunların ilki garanti kavramıdır. Bu kavram ile bir nevi üretici

³³⁹ **Arbek**, s. 137.

³⁴⁰ **Arbek**, s. 144; **Yavuz** (Şerh), s.1064; **Arı**, s. 15, **Tekinay / Akman / Burcuoğlu / Altop**, s. 14. Ayrıca 02.11.2006 tarihli, E.2006/2781, K.2006/10193 sayılı Yargıtay kararında “*Davacının satın aldığı aracın ayıbı nedeniyle, akdî ilişkiye dayanarak satıcı davalıya başvurabileceği kuşkusuzdur. Öte yandan garanti verene karşı da bu nedenle başvuru yapılabilir...*”. demektedir. Karar için bkz., Terazi Hukuk Dergisi Y. 2, S. 9 Mayıs 2007, s. 187.

³⁴¹ **Havutçu** (Üreticinin), s. 38.

tarafından üründe herhangi bir fabrikasyon hatasının veya başka önemli maddî bir ayıbın bulunmadığı ve belirli bir süre de bulunmayacağı vaad edilmektedir³⁴². Bu vaad, kendisini üreticinin ürününe olan özel yakınlığı sebebiyle aldığı risk ile ifade eder. Üretici, garanti belgesi düzenleyerek, ürünün kendine özgü ve olması gereken bir verimde bozulmadan çalışacağını garanti etmektedir. İkinci anahtar unsur, garanti verilen riskin sınırının tam olarak belli olmasıdır. Buradaki sınırdan kasıt zararın belirlenmesinde ürünün kıstas alınmasıdır. Bu da garanti belgelerinden doğan sorumluluk ile ürün sorumluluğunun farkını ortaya koyar. Üçüncü anahtar unsur ise, garanti belgesindeki şartların oluşması durumunda garanti verilen tarafın haklarının sınırlarının belirlenmiş olmasıdır³⁴³.

Üreticinin, garanti belgeli olan ürünü hakkında reklâmlar aracılığı ile, ürününde belirli özelliklerin var olduğu hususunda satıcıdan bağımsız olarak bazı zikir ve vaatlerde bulunmasından doğan sorumluluğu ile, Borçlar Kanununun 219 uncu maddesinde düzenlenen satıcının satım konusuna ilişkin olarak zikir ve vaat ettiği özelliklerden dolayı sorumluluğu arasındaki ilişkinin de incelenmesi gereklidir. Doktrindeki bir görüşe³⁴⁴ göre, üretici ve garanti alan arasında doğrudan doğruya bir satım sözleşmesi ilişkisinin mevcut olmaması ve satım sözleşmesindeki borç ilişkisinin nisbî olmasından dolayı üreticinin, ürününün özelliklerine ilişkin zikir ettiği veya garanti belgesinde bulunmayan vaatleri, satıcı ile alıcı arasındaki sözleşme ilişkisinin geçerliliğine veya şartlarına herhangi bir etkide bulunmaz. Satıcı tarafından ayrıca taahhüt edilmediği sürece üretici, ürününe ilişkin olarak zikir ve vaat ettiği özelliklerden dolayı bizzat kendisi sorumlu tutulur. Bu görüşe karşılık, doğruluk ve dürüstlük kuralları gereğince satıcının ayıba karşı tekeffül sorumluluğu çerçevesinde sorumlu tutulması gerektiğinin kabul edilmesi daha doğrudur. Çünkü satıcının, sattığı ürünü tanıması, sattığı ürün hakkında bilgi sahibi olması, o ürünün üreticisinin, ürün hakkında bulunduğu zikir ve vaatleri ürünün alıcısına bildirmesi ticaret hayatının bir gereği olarak görevidir. Bu durumun tek istisnası satıcının, satım sözleşmesi kurulurken, üreticinin bu tür garanti taahhütlerinden dolayı sadece

³⁴² **Malsch**, s. 36.

³⁴³ **Malsch**, s. 37.

³⁴⁴ **Arbek**, s. 145.

üreticinin sorumlu olduğu, kendisinin bu zikir ve vaatleri garanti etmediğini açıkça alıcıya bildirmiş olması olabilir. Zorunlu garanti belgesinin varlığı durumunda garanti kapsamındaki sorumluluk kanundan kaynaklandığı için satıcının bu şekilde kurtulması mümkün değildir.

Üreticiyi ise, garanti belgesi çerçevesinde sorumlu tutabiliriz. Çünkü garanti belgesinden doğan sorumluluğun kapsamına üreticinin, ürünün kalitesi hakkında ürünü kullanacak kişilere reklâmlar aracılığıyla bulunduğu vaadler de girer. Eğer bu şekilde üreticinin bir reklâmı yoksa, sadece dürüstlük kuralı gereği üründen beklenen kalite kapsamında değerlendirme yapılabilir.

III. BİRLİK GARANTİ BELGELERİ

Birlik garanti belgesi uygulamasının günümüz ticaret hayatında fazla bir uygulaması gözükmemektedir. Arbek'in birlik garantisi kavramını aydınlatan açıklaması şu şekildedir: "Ticarî yaşamda, aynı branşta veya sektörde faaliyet gösteren ticarî işletmeler, ortak menfaatlerini korumak ve sektördeki yeknesaklığı sağlamak maksadı ile, müşterek hareket ederek, sattıkları sanayi malları için garanti vermektedir. Bu garantilere birlik garantileri denir."³⁴⁵. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda birlik garantilerine ilişkin olarak herhangi bir düzenleme yoktur. Ancak, birliklerin, Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelikte yer alan hükümlere uyarak, örneğin Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğünden izin alarak (Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin 8 inci maddesine göre), ihtiyarî birlik garanti belgesi (Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin 12 nci maddesi uyarınca) düzenlemelerini engelleyen herhangi bir hüküm de yoktur. Keza, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamına girmeyen satım sözleşmelerinde birlikler, irade serbestisi ilkesi gereğince her zaman birlik garanti belgesi düzenleyebilmelidirler.

³⁴⁵ Birlik garantisi kavramı Türk Hukuk doktrininde ilk defa Arbek tarafından incelenmiştir. Bkz., **Arbek**, s. 137.

Birlik ile kast edilen, satıcıların veya üreticilerin üye olduğu çeşitli örgütlenmelerdir. Bu örgütlenmelere üyeliğin mecburi veya ihtiyarî olması, sorumluluk açısından fark yaratmamalıdır. Fakat üyelik ihtiyarî ise, birliğe üye olan satıcı/üretici veya ithalâtçı birlikten çıkarak garanti belgesi sorumluluğundan da kurtulabilmelidir. Çünkü garanti belgelerinde irade serbestisi ilkesi egemendir.

Birlik garanti belgeleri birlik tarafından düzenlenir. Fakat birliğin, düzenlediği garanti belgesi sebebiyle herhangi bir sorumluluğu (garanti belgesinde ayrıca belirtilmediyse) bulunmamaktadır. Sorumluluk, garanti belgesi sözleşmesinin gereği olarak, birliğe üye olan üretici, ithalâtçı ve satıcı üzerindedir. Bu garanti belgelerinin niteliği ihtiyarî garanti belgesi olduğu için burada bayi ve acentenin müteselsil sorumluluğu da söz konusu olmamalıdır. Zira bayi ve acentenin sorumluluğu kanundan doğan bir sorumluluktur. Kanun ise müteselsil sorumluluğu sadece zorunlu garanti belgesi kapsamında düzenlemiştir.

IV. İTHALÂTÇI GARANTİ BELGELERİ

İthalâtçının, aynen üretici gibi sorumlu tutulması özellikle hukukî takip imkânlarının fazla gelişmediği ülke vatandaşları için kolaylık sağlar. Buna göre, ithalâtçının sorumluluğu, üretici ile birlikte bir sorumluluktur ve gerçek üretici her zaman sorumlu tutulabilir³⁴⁶.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun üçüncü maddesinde ithalâtçının tanımı, “kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal veya hizmetleri ya da bu mal veya hizmetlerin hammaddelerini yahut ara mallarını yurt dışından getirerek satışa sunan gerçek veya tüzel kişi” şeklinde yapılmıştır. Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelikte yapılan tanım ise, “kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, bu Yönetmeliğe ekli listede sayılan mallardan herhangi birini yurt dışından getirerek satışa sunan gerçek veya tüzel kişi” şeklindedir.

³⁴⁶ Aydos, s. 101.

1999/44 sayılı Avrupa Birliği Direktifi ithalâtçının tanımını yapmamıştır. Fakat 1985/210 sayılı Direktifte ürün sorumluluğu için yapılan tanım garanti belgeleri açısından da yol göstericidir. Direktifin 3 üncü maddesinin ikinci fıkrasında ithalâtçının tanımı şu şekilde yapılmıştır: "Üreticinin sorumluluğu saklı kalmak kaydıyla, bir ürünü satmak, kiralamak, finansal kiraya vermek veya kendi ticarî akışı içinde herhangi bir şekilde dağıtım yapmak için Avrupa Topluluğuna ithal eden kişi, bu Direktif anlamında üretici olarak nitelendirilir ve üretici gibi sorumlu olur". Garanti belgelerini düzenleyen 1999/44 sayılı Avrupa Birliği Direktifinde de ithalâtçının tanımının yapılması uygun olurdu.

Yönetmelik bağlamında ithalâtçının sorumluluğu, yabancı bir ülkeden Türkiye'ye bir ürünün ithal edilmesine bağlıdır. Avrupa Topluluğu açısından bu durum biraz farklıdır. Zira 1985/210 sayılı Direktife göre, tüm ithalâtçılar değil, sadece Avrupa Birliğine dışarıdan ürün ithal edenler sorumludur. Bir ürünün hangi gümrükten Avrupa Birliğine sokulduğu önemli değildir. Avrupa Birliğine üye ülkeler arasındaki ithalât bu anlamda ithalât olarak nitelendirilemez³⁴⁷.

Yönetmelikte yer alan ithalâtçı tanımı 1985/210 sayılı ürün sorumluluğu Direktifini karşılamamaktadır. Zira Yönetmelikte sadece satışa sunmak amacıyla ürün ithal edenler sorumluluk sujesi olarak ifade edilmişken; Direktif, kiralamak, finansal kiraya vermek veya kendi ticarî akışı içinde herhangi bir şekilde dağıtım yapmak amacıyla ürünü ithal edenleri de sorumlu tutmaktadır. 1985/210 sayılı ürün sorumluluğu Direktifinin bu yöndeki tanımının hem Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda hem de Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelikte de bulunması daha geniş bir koruma imkânı oluştururdu.

Genellikle üretici ile ürünü satan son satıcı arasında, ya o ürünü ithal eden bir firma, ya da bir toptancı vardır. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda sayılan bazı sanayi ürünlerinin satımında, ithalâtçı firmalar, ithal ettikleri sanayi ürünleri için, tüketici garanti belgesi düzenlemek mecburiyetinde bırakılmışlardır. Toptancıların sattıkları sanayi ürünlerine ilişkin garanti belgesi düzenlemeleri ile

³⁴⁷ Aydos, s. 102.

ilgili olarak herhangi bir hüküm yer almamaktadır. Fakat toptancılar, irade serbestisi ilkesi gereği, Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelikte yer alan kurallara uymak şartıyla ihtiyarî garanti belgesi niteliğinde garanti belgesi düzenleyebilirler³⁴⁸.

İthalatçının garanti belgesinden dolayı girdiği sorumluluk bir Yargıtay³⁴⁹ kararında şu şekilde ifade edilmiştir: “ ... *kural olarak ayıplı mal satışı ve hatalı üretim hukuksal nedenlerine dayalı olarak açılan davalarda, ayıp ve hatalı üretim hususlarının saptanması durumunda ithalatçının sorumluluğundan söz edilmez ise de, somut olayda ithalatçı firma da garanti belgesini imzalamakla sorumluluk altına girmiş bulunmaktadır. Mahkemece bu yönün gözetilmemiş olması da diğer bir bozma nedenidir.*”.

Tüketici garanti belgelerinde yabancı ülke ithalâtçısı, garanti belgesinden dolayı üretici gibi kabul edilerek, söz konusu ürünü kendi üretmiş ve ilk defa piyasaya sürmüş gibi sorumludur. Rücu ilişkisinde de yabancı ülke ithalâtçısının sorumluluğuna gidilmesi mümkündür. Örneğin, depolama ayıbı gibi bir sebeple yabancı ülke ithalâtçısı sorumlu tutulabilir. Zira bu durumda, ithalâtçının denetimi ve tasarrufu altında meydana gelmiş bir ayıp söz konusudur. Ürünün fabrikadaki üretimi, tasarımı gibi aşamalarında hiçbir etkisi olmayan fakat zarar görene karşı sorumlu olan ithalâtçı, ürün sorumluluğunda olduğu gibi garanti belgesinden doğan sorumluluk için de üretici ile sorumsuzluk sözleşmesi yapabilir. İthalatçının pazar pozisyonu, sözleşme hukuku ve usûl hukuku kuralları, bu tür sözleşmelerin yorumlanmasında belirleyici faktörlerdir³⁵⁰. Söz konusu sözleşme sayesinde ithalâtçılar kendilerine garanti belgesinden dolayı yapılan başvurular sebebiyle yaptıkları ödemeyi üreticiye rücu ettiklerinde üreticiler, ithalâtçıların tüm zararlarını ve masraflarını kayıtsız şartsız karşılamalıdır.

³⁴⁸ **Arbek**, s. 138

³⁴⁹ Yargıtay 19. HD'nin 28.09.2006 tarihli ve E. 2006/3358, K. 2006/8948 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 33, S. 3, Mart 2007, s. 524-525.

³⁵⁰ Ürün sorumluluğu açısından ithalâtçının sorumluluğu hakkında bkz., **Aydos**, s. 103; **Akçura Karaman**, s. 342; **Üstün**, s. 41-42.

§ 5. GARANTİ BELGELERİNİN ASIL SÖZLEŞMEYE GÖRE ÇEŞİTLERİ

I. GENEL OLARAK

Asıl sözleşme tüketici sözleşmesi olabileceği gibi âdi sözleşme veya ticarî mahiyette bir sözleşmede olabilir. Fakat garanti belgeleri hakkındaki kanunî düzenleme, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda bulunmaktadır. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun uygulama alanı ise tüketici sözleşmeleridir. Peki asıl sözleşmenin tüketici sözleşmesi olmaması durumunda garanti verenin (üretici veya ithalâtçının) sorumluluğu nasıl tespit edilecektir? İkinci olarak Borçlar Kanunundaki ayıba karşı tekeffül sorumluluğu satıcı açısından kaleme alınmıştır. Borçlar Kanununda üretici veya ithalâtçı gibi kişilere üründeki ayıptan dolayı haksız fiil sorumluluğu haricinde kanunî bir sorumluluk yüklenmemiştir. Âdi sözleşmelerde veya ticarî sözleşmelerde üretici veya ithalâtçı bir ürün hakkında garanti belgesi düzenlediğinde sorumluluğunun sınırı nasıl tespit edilecektir?

Hakkında hukukî bir düzenleme bulunmayan durumlar için hâkimin hukuk boşluğunu doldurma yükümlülüğü bulunmaktadır. Hukuk boşluğunu doldurmada kullanılan yöntemlerin başında kıyas yolu gelmektedir. Burada da iki sebepten dolayı kıyas yoluna başvurulması mümkündür. Bunlardan birincisi³⁵¹, burada bir hukukta boşluk durumu olduğu ve bu boşluğun Tüketicici Hukukundaki garanti belgelerine ilişkin hükümlerin ve bu konudaki uygulamanın, uygun düştüğü ölçüde âdi ve ticarî sözleşmelerde de uygulanarak doldurulması gerekliliğidir. Buna göre, asıl sözleşme örneğin bir ticarî satım sözleşmesi ise, Ticaret Kanunundaki ilgili hükümler ve Borçlar Kanunundaki genel hükümler göz ardı edilmeden Tüketicinin Korunması

³⁵¹ Benzer bir şekilde eski Borçlar Kanunu ve eski Ticaret Kanununun yürürlükte olduğu dönemde satıcıdan tamirat talep edebilme hakkı açısından da kıyasın mümkün olduğu savunulmuştur. Bu konuda Atamer'e göre, ayıplı ifa halinde tamirat talep etme hakkı, sadece tüketici satımları açısından açıkça kanunda düzenlenmiştir. Ancak gerek âdi satım gerekse ticarî satımda kıyasen alıcıya bu hakkın tanınmaması için bir sebep yoktur. Hem Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 4 üncü maddesi hem de eser sözleşmesinde bu imkânı düzenleyen eski Borçlar Kanununun 360 ncı maddesinin ikinci fıkrası bu konuda kıyasa temel oluşturabilir. Bkz., **Atamer** (Milletlerarası), s. 259, dn. 173.

Hakkındaki Kanunda satım sözleşmesinde ayıba karşı tekeffül kurallarını düzenleyen hükümlerin garanti belgesini düzenleyen üretici veya ithalâtçılara da kıyas yoluyla uygulanması yoluyla doldurulmasının gerekliliğidir. İkincisi sebep ise, burada üretici veya ithalâtçının, garanti belgesi düzenleyerek veya düzenleme zorunda bırakılarak, mevzuattaki garanti belgeleri ve ayıba karşı tekeffül sorumluluğu hakkındaki hükümlerin kendisine de uygulanmasını zımnî olarak kabul ettiği düşüncesine dayanmaktadır.

Birinci sebep olan kıyas hakkında şunlar söylenebilir. Hâkim, hukukta bir boşluk bulunduğu durumlarda veya diğer bir ifadeyle, bir konunun çözümüne ilişkin herhangi bir düzenlemenin hukukta olmaması halinde önüne gelen meseleye bir çözüm bulmakla yükümlüdür. Hâkime mevcut boşluğu doldurma yükümlülüğünü Medeni Kanunun 1 inci maddesi yüklemiştir. Hâkim, boşluk doldurmada bir takım yollardan istifade edecek ve kanunkoyucu gibi bu boşluğu dolduracaktır. Bu yolların en önemlisi kıyas yoludur. Fakat iki temel şart olmadan hâkim kıyas yoluna başvuramaz. Bunlardan birincisi, ilgili konuda hukukî bir düzenlemenin yapılmamış olması ikincisi de hakkında düzenleme olan olayla düzenleme olmayan olay arasında bir benzerliğin bulunmasıdır. Bu benzerlik ise lafzî bir benzerlik değil, muhtevada olan bir benzerliktir³⁵².

Kıyas yapılabilmesi için burada iki meselenin çözülmesi gerekmektedir. Bunlardan birincisi, garanti belgelerinin Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamına girmeyen uygulamaları bakımından kanunkoyucunun kasıtlı olarak susup susmadığıdır. İkincisi ise, muhtevada bir benzerliğin bulunup bulunmadığı noktasındadır.

İlk husus olan kasıtlı bir susmanın bulunup bulunmadığının tespitinin bir yorum meselesi olduğuna dikkat edilmelidir. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun kapsamında değerlendirilemeyecek garanti belgelerinin uygulamasının ve

³⁵² **Arbek**, s. 72; **Akıntürk**, Turgut / **Ateş Karaman**, Derya, Medeni Hukuk, 18. Baskı, 2013 İstanbul, s. 74 – 76; **Oğuzman M. Kemal / Barlas**, Nabi Medeni Hukuk, 9. Baskı, İstanbul 2002, s. 78-79.

bu uygulamadan doğan hukukî problemlerin sayısının azlığı sebebiyle haklarında bir kanunî düzenlenmenin yapılmadığı ve dolayısıyla susmanın kasıtlı olmadığı kabulü daha uygundur. Gerçekten de örneğin taşınmaz garanti belgesi uygulaması ülkemizde yeni yeni başlamaktadır. Tüketici garanti belgelerinin haricindeki garanti belgelerinin sayısı uygulamada oldukça azdır. Ayrıca Yargıtay³⁵³ bu tür nadir uyuşmazlıkları hem garanti belgesindeki şartları hem de Borçlar Kanunundaki ayıba karşı tekeffül hakkındaki hükümleri birlikte değerlendirerek yani kıyasa başvurarak çözmektedir. Yargıtay'ın bu tür garanti belgelerini geçersiz saymaması ve bu tür garanti belgelerinden dolayı garanti vereni de sorumlu tutması sebebiyle düzenleme yapma ihtiyacı iyice azalmaktadır. Dolayısıyla kasıtlı susma durumunun varlığından söz edilemez.

İkinci mesele olan muhtevada benzerliğe ilişkin olarak da, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda yer alan garanti belgeleri hakkındaki düzenleme ile Borçlar Kanunundaki ve Ticaret Kanunundaki ayıba karşı tekeffüle ilişkin düzenlemeler karşılaştırıldığında ayıp kavramının ortak olduğu, garanti belgelerinin (beğenme ve en düşük fiyatı konu alan çeşitleri hariç) amacı ile ayıba karşı tekeffülün amacının, üründeki ayıptan doğan zararın giderilmesi üzerinde kesiştiği ve sunulan çözüm önerilerinin birbirleriyle paralellik gösterdiği gibi sebeplere dayanılarak hâkimin kıyas yoluna başvurabileceğini kabul etmek gerekir. Hatta doktrinde³⁵⁴ kıyas konusunun garantisiz ürünler açısından da uygulanabileceği yönünde bir görüş ileri sürülmüştür. Bu fikre göre, örneğin, ürünün garanti süresi içerisinde aynı arızayı iki kez tekrarlaması halinde garanti verene garantili ürünü değiştirme yükümlülüğü getiren hükmün kıyasen garantisiz ürünler için de kabul edilmesi gerekir. Dolayısıyla garantisiz ürünler hakkında bile kıyas düşünülebilecekken garanti belgeli fakat Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun uygulama alanı içerisinde olmayan sözleşmeler bakımından kıyasın evleviyetle düşünülebilmesi gerekir.

³⁵³ Örneğin Yargıtay 19. Hukuk Dairesi 05.04.2010 tarihli ve E. 2010/512, K. 2010/3859 sayılı kararında, uyuşmazlık konusu olaydaki üreticinin garanti belgesi kapsamındaki sorumluluğunu Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun yerine eski Borçlar Kanunundaki satıcının ayıba karşı tekeffül hükümlerine dayandırarak çözmüştür. Karar için bkz., <http://kahraman-maras.sanayi.gov.tr/AnnouncementDetails.aspx?annID=251&lng=tr> (05.05.2013).

³⁵⁴ Aslan, s. 186; Canbaz Karaosmanoğlu, s. 112.

Burada ikinci bir sebep olarak, garanti verenin, mevzuatta düzenlenmiş olan ayıba karşı tekeffül sorumluluğuna ve garanti belgelerinden doğan sorumluluğa ilişkin hükümlerin kendisine de uygulanmasını kendi iradesiyle zımnî olarak kabul ettiği de düşünülebilir. Fakat bu kabulün, mutlak bir etki oluşturduğu düşünülmemelidir. Söz konusu hükümler ancak uygun düştüğü ölçüde aynen uygulanabilirler. Örneğin garanti alanın tacir olduğu durumlarda, garanti alanın, basiretli bir işadama gibi davranma yükümlülüğünün devam etmesi gerekir. Garanti belgesinin tüketiciler hakkındaki bir uygulamasında Yargıtay³⁵⁵ şu şekilde görüş belirtmiştir: *“satımla ilgili Borçlar Kanununun Genel Hükümlerinin olaya uygun düşen maddeleri de göz önünde tutulup tüm deliller bir arada takdir edilerek oluşacak sonuç çerçevesinde uygun bir karar verilmesi gerekirken olaya uygun düşmeyen kapıdan satışlarda uygulanması söz konusu olan 8 inci maddeye dayanılarak yazılı biçimde karar verilmesinde isabet görülmemiştir. Taraflar arasındaki satım hukuku ilişkisi Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 8 inci maddesinde tanımlanan kapıdan satış niteliğinde olmayıp aynı yasanın 13 üncü maddesinde açıklanan garanti belgeli bir satım olduğu ve garanti belgesi hükümlerinin gözetilmesi gerektiği”*. Kanaatimce garanti alanın tacir olduğu ve asıl sözleşmenin ticarî iş niteliği taşıdığı durumlarda, Ticaret Kanununun ilgili hükümleri ve Borçlar Kanununun genel hükümleri garanti alanın tâcir kimliği de göz önünde tutularak uygun düştüğü ölçüde uygulanmalıdır.

II. TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİ

A. TÜKETİCİ VE TÜKETİCİ SÖZLEŞMESİ KAVRAMLARI

Garanti belgeli ürünü elinde bulunduran kişinin hukukî statüsünün tüketici olup olmadığının tespiti konumuz açısından önemlidir. Zira tespit edilen hukukî statüye göre uygulanacak hükümler farklılık gösterebilecektir. Tüketici kavramının tespitindeki en büyük iki problemden birincisi, tüzel kişilerin, tacirlerin ve bir meslekle uğraşanların, meslekleri ile ilgili işlemlerinde tüketici statüsünde kabul

³⁵⁵ Yargıtay HGK'nın 14.10.1998 tarihli ve E. 1998/19-694, K. 1998/715 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 26, S. 2, Şubat 2000, s. 181-183.

edilip edilmeyecekleridir. İkincisi ise, bir ürünü satım sözleşmesi haricinde bir sözleşme (bağış, eser gibi) ile elde eden kişinin tüketici olup olmadığıdır.

Tüketicinin nitelikleri doktrinde çeşitli açılardan incelenmiştir. Bunlardan birisi satılanı nihaî olarak kullanan kişi olması noktasındadır. 4822 sayılı Kanun³⁵⁶ ile değişiklik yapılmadan önce Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 3 üncü maddesinin (f) bendinde tüketici, “bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek veya tüzel kişilerdir” şeklinde tanımlanmıştı. Bu tanım, 2003 yılındaki değişiklik ile bir değişim geçirmiş³⁵⁷, tüketicinin nihai kullanıcı olmasından ziyade, meslekî veya ticarî kullanıcı olmaması aranmıştır. 4822 sayılı Kanun ile değişmiş Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 3 üncü maddesinin (e) bendinde, tüketici, “Bir mal veya hizmeti ticarî veya meslekî olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişidir” şeklinde tanımlanmıştır. Her iki tanım arasında dikkat çeken ilk fark, nihaî olma noktasında kendini göstermektedir. 4822 sayılı Kanunla yapılan değişiklikle, nihaî kavramı kanundan çıkartılmıştır. İlk bakışta önemli bir değişiklik izlenimi veren bu değişiklik aslında önemli değildir. Şöyle ki, üretim zincirinin son halkası olma anlamına gelen nihailiğin tamamen kalkması, işletmesi için hammadde alan tacirin de tüketici olarak nitelendirilmesi sonucunu doğurmayacaktır. Çünkü "... ticarî veya meslekî olmayan amaçlarla ..." ifadesi tacirin bu anlamda tüketici kavramı dışında kalmasına neden olmaktadır³⁵⁸.

Tüketicinin tartışma konusu olan bir diğer vasfı da taraf olduğu sözleşmenin ticarî veya meslekî amaç taşımaması üzerinedir. Bu anlamda, tüketici olarak korumanın söz konusu olabilmesi için, girişimcinin, meslekî veya ticarî amaçla

³⁵⁶ 6.3.2003 tarihli ve 25048 sayılı RG.'de yayınlanan Kanunun metni için bkz., <http://www.hukuki.net/kanun/4822.15.text.asp> (10.12.2012).

³⁵⁷ Söz konusu değişim hakkında ayrıntılı bilgi için bkz., **Altop**, Atilla, Türk Hukukunda, Avrupa Birliği Hukukunda ve Uygulamada Tüketici Kavramı, İKÜHFD., Türk-Avusturya Hukuk Haftası Özel Sayısı, C. 3 S. 1-2, Aralık 2004, <http://www.iku.edu.tr/userfiles/20120425015254626.pdf> (10.12.2012).

³⁵⁸ **Aydos**, s. 25; **Yavuz**, Selçuk, Tüketicinin Korunması hakkındaki Kanun Açısından Haksız Şartlar, Gazi Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2007, s. 15; **Kutoğlu**, Tuba, Avrupa Birliği ve Türk Hukuku Açısından Tüketim Mallarında Ayıp ve Bu Yönden Tüketicinin Korunması, Marmara Üniversitesi Avrupa Topluluğu Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul 2005, s. 47.

hareket etmesi, sözleşmenin diğer tarafının ise özel bir amaçla hareket etmesi gerekmektedir³⁵⁹. 4822 sayılı Kanun ile değişmiş Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda yapılmış olan tüketici tanımı, Avrupa Konseyi Direktifindeki tanımdan³⁶⁰ daha geniş kapsamlıdır. Benzer bir tanım, Ticaret Kanununun 864 üncü maddesinin beşinci fıkrasında da yapılmıştır. Buna göre “tüketici, sözleşmeyi ticarî veya meslekî faaliyeti ile ilgili olmayan bir amaçla yapan bir gerçek ya da tüzel kişidir.”. Tüketicinin meslekî amaçla mal edinmeyeceği ile ilgili örnek bir Yargıtay kararında³⁶¹ internet kafe işletmecisi olan kişinin satın aldığı bilgisayarların ticarî işletmesinde³⁶² kullanılması ve ticarî işletmesi ile ilgili olması sebebiyle bu kişinin tüketici sayılmayacağı ve satıcıya karşı açtığı davanın Tüketici Mahkemesinde görülemeyeceği kararlaştırılmıştır.

Tüketicinin bir diğer özelliği de sözleşmenin güçsüz tarafını teşkil etmesidir. Tüketici Hukukunun temel amacı, satıcı karşısında iktisaden zayıf olan tarafın (tüketicinin), satıcıya karşı hukuken korunmasıdır³⁶³. Tüketici sözleşmelerinin ise üç önemli özelliği bulunmaktadır. Öncelikle tüketici sözleşmesinde tüketiciye bir ivaz karşılığı bir mal ya da hizmet sunulması amaçlanmalıdır. İkinci olarak, sözleşme çeşidi ve niteliği tüketici sözleşmesine uygun olmalıdır. Örneğin, satım ve kira sözleşmeleri uygunken; bağışlama, ariyet, trampa sözleşmeleri uygun değildir³⁶⁴. Üçüncü olarak, ürünün tüketicinin özel bir amacını gerçekleştirmek için kullanılacak olması gereklidir³⁶⁵. Tüketici, düzenleme kapsamında yer alan işlemleri yaparken ticarî ya da meslekî faaliyetini yürütmek dışındaki bir amaçla davranan kişi olarak

³⁵⁹ Çınar (Haksız Şart), s. 41.

³⁶⁰ Örneğin, Haksız Şartlar Hakkındaki 5 Nisan 1993 tarihli Direktifte tüketiciler gerçek kişilerle sınırlandırılmıştır. Bkz., OJ L 95/29 – 21.4.1993. Direktifin Türkçe metni için bkz., Zevkliler / Aydoğdu, s. 815. Direktifin İngilizce metni için bkz., <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:-1993:095:0029:0034:EN:PDF> (10.12.2012).

³⁶¹ Yargıtay 19. HD'nin 27.2.2003 ve E. 2001/9868 K. 2003/1544 sayılı kararı için bkz., <http://www.kararevi.com/karars/709186#.UYn31krTVws> (05.05.2013).

³⁶² Ticarî işletme kavramı hakkında bkz., Arkan, Sabih, Ticarî İşletme Hukuku, BTHAE, 17. Baskı, Ankara 2012, s. 25-35; ; Karahan, Sami, Ticari İşletme Hukuku, 19. Baskı, Konya 2010, s. 15-21; Deryal (Ticaret), s. 8-13.

³⁶³ Özel, Çağlar, Mukayeseli Hukuk Işığında Tüketicuyu Koruyan Geri Alma Hakkı, Ankara 1999, s. 8; Özuysal, s. 29; Ozanoğlu, s. 59.

³⁶⁴ Aslan, s. 11-13.

³⁶⁵ Kartal, s. 43; Çınar (Haksız Şart), s. 29.

tanımlanmaktadır³⁶⁶. Bu durumda bir öğrencinin kol saatini arkadaşının kolyesi ile değiştirmesi durumunda veya bağışlamanın söz konusu olması hâlinde, tüketici sözleşmesinden söz edilemeyecek, bu tür hukukî ilişkiler genel hükümlerin düzenlemesi kapsamına girecektir³⁶⁷.

Tüketicinin, meslekî faaliyet yürüten kişilere karşı korunması eleştirilmiştir. Bu düşünceye göre, tüketici sözleşmelerinde tüketicinin karşısında yer alan sözleşme tarafı, malı ve hizmeti en yüksek kazançla paraya çevirmeyi amaç bilen, piyasada örgütlenmiş (organize) profesyonel müteşebbis olup, tüketicinin korunmasının böyle bir müteşebbise karşı sağlanması gerekir. Kanunkoyucunun, tüketiciyi dışı, otomobil tamircisi, kaloriferci gibi kişilere karşı korumak istemesi aşırı olmuştur³⁶⁸.

Kanunkoyucu tüketiciyi tanımlarken bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alıp, onu tüketen kişi olması gereğini belirttikten sonra bu amaçlarla mal veya hizmet alan kişinin gerçek veya tüzel kişi olması arasında bir fark gözetmemiştir. Maddenin lafzı, herhangi bir ayırımı tâbi tutulmaksızın ticaret şirketleri³⁶⁹ de dâhil bütün tüzel kişilerin tüketici olabileceği izlenimini uyandırmaktadır³⁷⁰. Fakat tüm faaliyetleri ticarî sayılan tüzel kişilerin tüketici sayılmasının mümkün olmadığı yönünde görüş³⁷¹ de vardır. Bu görüşe göre, tüzel kişi tacir olarak tabir edilen ticaret şirketlerinin tüm işlemleri ticarî olduğu için tüketici sayılmamalıdır. Fakat vakıf ve

³⁶⁶ **Kartal**, s.31; **Çınar** (Haksız Şart), s. 35; **Havutçu**, s. 20; **Özuysal**, s. 28; **Özel**, s. 32; **Deryal** (Tüketici), s. 41.

³⁶⁷ **Deryal** (Tüketici), s. 41; **Özel**, s. 35; **Kutoğlu**, s. 48.

³⁶⁸ **Serozan**, Rona, Tüketiciyi Koruma Yasasının Sözleşme Hukuku Alanındaki Düzenlemesinin Eleştirisi, Yasa Hukuk Dergisi, S. 44, Mayıs 1996, s. 579.

³⁶⁹ Âdi şirket dışındaki tüzel kişiliği bulunan şirketler ticaret şirketi olarak adlandırılır. Ticaret şirketleri anonim, limited, kolektif ve komandit şirketlerle kooperatiflerdir. Ticaret şirketleri ticaret siciline yapılacak tescille hem tüzel kişilik hem de tacir sıfatını kazanırlar. Buradaki tescil gerçek kişi tacirlerin aksine bildirici değil kurucudur. Bkz., **Arslan**, İbrahim / **Çelik**, Aytekin, Ticaret Hukuku Bilgisi, Konya 2010, s 21.

³⁷⁰ **Aydos**, s. 26.

³⁷¹ Bu görüş hakkında bkz., **Yavuz** (Haksız Şartlar), s. 16. Bu görüş çeşitli sebeplerle eleştirilmiştir. Bu eleştirilere göre, buzdolabı, vantilatör, yiyecek, içecek, yakıt gibi alımların ticarî ve mesleki olmadan ancak işletmede kullanılmak için alınabilir ve bir işletmeci satın aldığı ve üretimde kullandığı hammadde ve malzemenin bir kısmını özel olarak tüketmesi durumunda dahi bunlar muhasebe tekniği açısından işletme gideri olarak gösterilir. Eleştiriler hakkında bkz., **Kutoğlu**, s. 48.

dernekler³⁷² tüzel kişi oldukları halde tüketici sayılabilirler ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun hükümlerinden yararlanırlar. Kanunkoyucunun buradaki amacı kamuya yararlı ve zayıf durumda bulunan dernek ve vakıf gibi bir takım tüzel kişilerin de tüketici sayılmasını ve kanunla getirilen korumadan yararlanmasını sağlamaktır. Özel ve ticarî amacın birbirine karıştığı karma nitelik arzeden durumlarda, hangi amaç daha ağır basıyorsa, o amacın varlığı lehinde karar vermek gerekir³⁷³.

Amacın üstünlüğüne göre sözleşmenin niteliğinin belirleneceğini kabul eden örnek bir Yargıtay³⁷⁴ kararına göre: “*Davacının trafik kayıtları ile ruhsatında hususi araç olduğu sabit olan aracını mesleğinin mobilyacılık olması nedeniyle gerektiğinde montaja giderken kullanması aracın mesleki amaçla kullanıldığını göstermediği gibi, ticarî araç kapsamına da sokmaz. Tüketici ile satıcı arasında mal satışından kaynaklanan uyumsuzluğa Tüketici Mahkemesi bakmakla görevlidir.*”.

Ticaret şirketinin tüketici sayıldığı başka bir Yargıtay kararında³⁷⁵ alıcının ürünü tüketim veya ticarî amaçla alıp almadığı değerlendirilirken, bu durumun şekli açıdan değil, fiilî olarak nasıl gerçekleştiğinin incelenmesi gerektiği, bir başka ifade ile, sözleşme taraflarının amaçlarını belirlemede sözleşmenin yorumlanması gerektiği belirtilmiştir. Karara göre bir sözleşmenin tüketime ilişkin olup olmadığı noktasında kesin olarak bir sonuca ulaşılamaz ise, bu sözleşmenin tüketici sözleşmesi olarak nitelendirilmesi gerekir. Fakat Yargıtay’ın ticaret şirketlerinin hiçbir zaman tüketici sayılmayacakları yönünde kararı³⁷⁶ da vardır. Bu yöndeki kararlara göre, doğrudan ticarî amaçla ya da işletenin iç ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla olup olmadığına bakılmaksızın ticarî işletmelerin bütün hukuki ilişkileri ticarî faaliyet

³⁷² Kamuya yararlı derneklerin iflasa tabi olmalarının önüne geçilmek amacıyla bu derneklerin bir ticarî işletme işletmeler dahi tacir sayılmalarının mümkün olmadığı kabul edilmiştir. Bkz., **Arslan / Çelik**, s. 22.

³⁷³ **Ozanoğlu**, s. 61; **Yavuz** (Haksız Şartlar), s. 16; **Kutoğlu**, s. 48.

³⁷⁴ Yargıtay 13. HD’nin 24.06.2009 tarihli ve E. 2009/4799, K. 2009/8756 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 35, S. 9, Eylül 2009, s. 1724-1725.

³⁷⁵ Yargıtay 19. HD’nin 06.07.1999 tarihli E. 1999/3932, K. 1999/4621 sayılı kararı için bkz., http://www.kararevi.com/karars/708282_yargitay-19-hukuk-dairesi-e-1999-3932-k-19994621-#.ULG2Kmco688 (10.12.2012).

³⁷⁶ 11.10.2000 tarihli, E.19-1255, K. 1249 sayılı karar için bkz., **Zevkliler / Aydoğdu**, s. 962-964.

kapsamında olup özel hayatlarına ilişkin bir işlem söz konusu olamaz. Ticarî faaliyetten bahsedebilmek için öncelikle faaliyetin kısa süreli değil belirli bir süre devam etmesi aranmakta, buna ek olarak faaliyetin bağımsız olması yani işlem rizikosuna kendisinin katlanması aranmaktadır³⁷⁷.

Bu konuda son olarak Yargıtay'ın ayıplı ürünlerle ilgili davalarda satış sözleşmesi dışındaki sözleşmeleri Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun kapsamına sokmaması yönündeki kararlarından bahsetmek gerekmektedir. Yargıtay'ın bu yöndeki kararları özellikle eser sözleşmesi açısından doktrinde³⁷⁸ eleştirilmiştir. Bu görüşe göre, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun sadece satış sözleşmesinde etkili değildir. Konusu mal ve hizmet arzı olan başka sözleşmelerde de bu arada eser sözleşmesinde de uygulama alanı bulabilir. Her ne kadar Yargıtay³⁷⁹ bu görüşe katılmasa da, sadece mal değil hizmetlerin de Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun kapsamına dâhil edilmiş olması karşısında Yargıtay'ın görüşünün isabetli olduğu söylenemez³⁸⁰. Bu görüş dikkate alınarak Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Tasarı Taslağının 3 üncü maddesinde eser sözleşmesi de kanun kapsamına alınmıştır.

Doktrin ve Yargıtay'ın tüketicinin vasıflarına ilişkin görüşleri ve bu konudaki tartışmalardan kısaca bahsettiğimiz tüketici kavramının sınırları kesin değildir. Aynı zamanda gelecekte de bu kavramın sınırları genişleyebilir veya daralabilir. Konumuz açısından önemli olan, garanti alan kişinin tüketici olarak kabul edilmesi durumunda bunun etkisinin ne olacağıdır. Garanti belgeleri hakkındaki asıl düzenlemeler Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda ve ilgili mevzuatında düzenlenmiştir. Garanti alan kişi tüketici ise, öncelikle Tüketici Hukuku mevzuatı göz önünde tutularak tüketici mahkemeleri tarafından bir karar verilmelidir. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ve ilgili mevzuatında hakkında hüküm bulunmayan durumlarda ise genel hükümlerden yararlanılmalıdır.

³⁷⁷ **Kartal**, s. 31.

³⁷⁸ **Tiryaki**, s. 86; **Aslan**, s. 14; **Zevkliler / Gökyayla**, s. 519 ve s. 525.

³⁷⁹ Örneğin Yargıtay 15. HD'nin 09.04.2002 tarihli ve 5915/1689 sayılı kararı için bkz., **Zevkliler / Aydoğdu**, s. 978.

³⁸⁰ **Zevkliler / Gökyayla**, s. 519.

B. TÜKETİCİ GARANTİ BELGELERİNİN VASIFLARI

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun öngördüğü tüketici garanti belgesi, garanti verenin tüketiciye yönelik garanti taahhüdünü âdi veya resmî yazılı şekil içerisine koyarak somutlaştırmaktadır. Garanti verenin yaptığı bu taahhüt, satıcının nitelik vaadinden bağımsızdır. Garanti verenin böyle bir garanti belgesini, belirli bazı sanayi ürünleri açısından en az iki yıl süreli olarak verme zorunluluğu, tüketiciye ürünün ayıplı çıkması halinde Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 4 üncü maddesinde tanınmış seçimlik haklarına başvurabilmesi kolaylığını sağlar. Tüketici bu imtiyazlı hakları kullanmak için ayıbın hasarın intikalinden önce var olduğunu kanıtlamak ve otuz gün içinde harekete geçmek zorunda kalmaz³⁸¹. Tüketici garanti belgesine garanti veren tarafından konan bir takım şartların geçerliliği, söz konusu şartların haksız şart niteliği taşımamasına bağlıdır. Örneğin tüketici garanti belgelerinde “Ayıp ihbarının mutlaka yazılı bir dilekçe ile yapılması gerekir.” şeklinde bir ibarenin bulunması Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna aykırıdır.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 13 üncü maddesi ile getirilen sınırlamalar, hem Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hem de Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik gereği sadece yönetmelikteki listede bulunan sanayi ürünleri için geçerlidir. Listede bulunmayan ürünler için veya konut (taşınmaz) garanti belgeleri gibi garanti belgeleri için bu sınırlamalar geçerli değildir. Örneğin, bir konut garanti belgesinin süresinin bir yıl olması Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 13 üncü maddesine aykırılık teşkil etmeyeceği gibi haksız şart niteliği de taşımaz.

Bir garanti belgesi tüketici sözleşmesine dayanılarak verildiği takdirde, bu garanti belgesi hakkındaki uyuşmazlık Tüketici Mahkemelerinde görülebilir³⁸². Ürünün garanti belgesinin tüketici sözleşmesine dayanmaması durumunda; asıl

³⁸¹ **Yavuz** (Şerh), s. 1064.

³⁸² Örneğin bir kişinin cep telefonunu arkadaşının saati ile trampa yoluyla değiştirmesi sözleşmesi tüketici sözleşmesi olmadığı için artık bu ürünlere ait garanti belgeleri tüketici garanti belgesi değildir. Tüketici sözleşmesinin kapsamı hakkında bkz., **Altop** (Tüketici), s. 5.

sözleşmenin niteliği ticarî bir sözleşme ise Ticaret Mahkemeleri, asıl sözleşme âdi sözleşme niteliğinde ise genel mahkemeler görevlidir³⁸³. Listede bulunan ürünler hakkında garanti belgesi düzenlenmemiş olması ise, garanti vereni sorumluluktan kurtarmaz.

C. TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN TASARI TASLAĞINA GÖRE TÜKETİCİ GARANTİ BELGELERİ HAKKINDAKİ DÜZENLEMELER

Gümrük ve Ticaret Bakanlığının hazırlamış olduğu Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarı Taslağında tüketici tanımının “Bir mal veya hizmeti ticarî veya meslekî olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya bunlardan yararlanan gerçek kişiyi,” şeklinde değiştirilmesi öngörülmektedir. Bu değişikliğin gerçekleştirilmesi halinde, tüzel kişiler tanım dışında bırakıldığı için, daha önce tüketici olarak kabul edilen dernek ve vakıflar bu sıfatlarını kaybedeceklerdir. Böyle bir düzenlemenin, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun koruma alanını daraltacağı muhakkaktır. Bu tanım, tüketici kavramını gerçek kişi olarak kabul eden 1999/44 sayılı Avrupa Birliği Direktifi ile paralellik taşısa da dernek ve vakıfların, tüketicilere tanınan imkânlardan mahrum edilmemesi gerekir.

Taslağın 31 inci maddesinde Tüketici Garanti Belgesinin ismi “tüketici hakları belgesi” şeklinde değiştirilmek istenmektedir. Tüketici garanti belgesinin tanımı, aynı maddenin üçüncü fıkrasında şu şekilde yapılmaktadır: “Tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla, müteşebbis mal veya hizmete ilişkin ilâve taahhütte bulunabilir. Ancak ilâve taahhüt süresince, bedelinin iadesi, değiştirilmesi, onarılması, bakımının yapılması ve benzer hususlarda tüketiciden ek bir masraf talep

³⁸³ Asıl sözleşme âdi sözleşme ise, genel mahkemeler uyuşmazlığı çözerken, öncelikle garanti belgesindeki şartları ve Borçlar Kanunu göz önünde bulundurarak karar vermek zorundadırlar. Bu tür uyuşmazlıklarda tüketici mevzuatından ancak Borçlar Kanununda hüküm yoksa ve uygun düştüğü ölçüde kıyasen yararlanılabilir. Asıl sözleşme ticarî bir sözleşme ise, garanti belgesindeki hükümler Ticaret Kanununa sonra da Borçlar Kanuna göre yorumlanır. Bu kanunlarda hüküm bulunmayan konularda ise gene uygun düştüğü ölçüde Tüketici mevzuatından kıyasen yararlanılabilir.

edilemez. Müteşebbis, bu taahhüdünün yanı sıra ilgili reklâm ve ilânlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır.”. Maddede “ve benzer hususlarda” denilmek suretiyle garanti taahhüdünün sadece yenisi ile değiştirme, tamir, bedel iadesi veya bedel indirimi ile sınırlandırılmaması yerinde olmuştur. Bu sayede tüketicileri memnun edebilecek veya cezbedebilecek her çeşit garanti taahhüdünün³⁸⁴ de garanti belgelerinde kullanılabilmesi imkânı sağlanmış olacaktır. İkinci olarak iki yıllık asgarî süre şartının kaldırılması da gayet doğrudur. Çünkü zaten mevcut Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 4 üncü maddesi³⁸⁵ uyarınca tüketicinin en az iki yıl süre ile tamir, bedelde indirim, ücretsiz değiştirme gibi hakları mevcuttur. Dolayısıyla tanıtımda geçen iki yıllık sürenin bazı üreticiler veya satıcılar tarafından garanti belgesinin öncelikle tamir hakkına yönelik olduğu ve tüketicinin diğer seçimlik haklarını bertaraf ettiği iddiasıyla tüketicilerin kandırılmasında kullanılmasının önüne geçilmiş olacaktır.

Taslak hakkında değerlendirilmesi gereken ikinci bir husus, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarı Taslağının 31 inci maddesinin ikinci fıkrasının zaman açısından belirsizlik içermesidir. Maddeye göre tüketici ürünü aldıktan bayağı bir zaman sonra ürünün garanti belgesini almadığını iddia edebilir. Bu durumda ispat yükü de maddeye göre satıcıda olduğu için, satıcı, bayağı zorlanacaktır. Bu sebeple TUSİAD’ın önerisinde de olduğu gibi bu konuda bir süre sınırlamasının getirilmesi doğru olacaktır³⁸⁶.

Konuyla alakalı olarak, Gümrük ve Ticaret Bakanlığının hazırladığı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarı Taslağının ilk halinde³⁸⁷ garanti belgeleri iki farklı yerde (4 ve 16 ncı maddeler) düzenlenmişti. 16 ncı maddenin ilk

³⁸⁴ Meselâ hediye kuponu verme gibi taahhütler zaman zaman alışveriş ortamlarında görülebilmektedir.

³⁸⁵ Tasarının 16 ncı maddesinde düzenlenmiştir.

³⁸⁶ TUSİAD’ın bu sürenin bir veya iki hafta olabileceği yönündeki önerisi hakkında bkz., http://www.tusiad.org/_rsc/shared/file/Tuketecinin-Korunmasi-Hakkinda-Kanun-Tasarisi-Taslagina-Dair-TUSIAD-Gorusu.pdf (10.12.2012). Kanaatimce süre biraz daha uzun olmalıdır. Zira örneğin bir ürün alıcı tarafından satın alınır alınmaz kullanılmayabilir. Aynı şekilde belirli bir süre sonra başka birisine hediye edilmek üzere alınmış olabilir.

³⁸⁷ Söz konusu düzenleme ve düzenleme hakkındaki TUSİAD’ın eleştirileri için bkz., http://www.tusiad.org/_rsc/shared/file/2008-05-02-TuketecininKorunmasiHkkDegisiklikYapilmasiHkkTUSIADGorusu.pdf (10.12.2012)

fıkrasında zorunlu garanti belgesinin tanımı olarak değerlendirilebilecek bir düzenleme vardı. Söz konusu düzenleme şu şekildeydi: “İmalatçı ve ithalâtçılar, tüketicileri bilgilendirmek amacıyla, ürettikleri veya ithal ettikleri sanayi mallarını satıma sunarken, bu Kanunda tüketiciye tanınmış hakları ve bunların kullanılma koşulları ile süresini açıklayan Bakanlıkça onaylanmış bir garanti belgesi düzenlemek zorundadır.”. Tasarı taslağının, garanti belgesini “Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda tüketiciye tanınmış hakların açıklandığı belge” olarak nitelemesi doğru olmamıştır. Zira bu şekildeki bir niteleme oldukça muğlaktır. Bu ifadeden, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda tüketiciye tanınan bütün hakların ve bu hakların kullanılma koşullarının yazılı olarak garanti belgesinde bulunması gerekir gibi bir mâna çıkmaktadır. Kanunda tüketiciye tanınan bütün hakların bir belgeye sığdırılmasının zorluğu ortadadır. Yapılan eleştiriler sonucu bu ifade taslak metinden çıkarılmıştır. Ayrıca garanti belgeleri hakkındaki düzenlemelerin birbirinden gayet uzak bir şekilde 4 üncü ve 16 ncı maddeler şeklinde ikiye bölünmesi de eleştirilmiş ve bu eleştiri sonucunda da taslak metinin yeni halinde düzenleme tek bir madde de (31 inci madde) yapılmıştır.

Tasarı taslağının ilk hali için yapılan eleştiriler sonucunda taslağın yeni halinde garanti belgesi ismi “tüketici hakları belgesi” şeklinde değiştirilmiştir. Söz konusu isim değişikliği ile tüketici garanti belgesinin arka yüzünde tüketicinin haklarını belirten bilgi notlarının bulunması amaçlanmaktadır. Söz konusu düzenleme ile, tasarı taslağının ilk halindeki muğlâklık bir parça giderilmiş olmakla beraber garanti belgesinin arka yüzünde hangi bilgilerin yer alacağına açık olarak belirtilmesi konuyu daha anlaşılır kılacaktır.

Tasarı taslağındaki olumlu düzenlemelerden biri de üreticinin yaptığı reklâmlardan da garanti belgesi kapsamında sorumlu tutulacağına belirtilmesi olmuştur. Bu düzenleme olmadan da garanti verenin yaptığı reklâmdan dolayı, garanti belgesi kapsamında sorumluluğuna gidilebilirdi. Fakat söz konusu düzenleme, bu hususta kesinlik ve kolaylık sağlayacaktır.

III. ÂDİ SÖZLEŞMELER

Ticarî sözleşmelerin ve tüketici sözleşmelerinin uygulama alanlarının çoğalmasi sebebiyle, âdi sözleşmelerin uygulama alanı oldukça daralmıştır. Ticarî sözleşme veya tüketici sözleşmesi vasfı taşımayan tüm sözleşmeler âdi sözleşme olarak kabul edilmekte ve bu sözleşmelere Borçlar Kanunu hükümleri uygulanmaktadır³⁸⁸.

Bu tür âdi sözleşmelerin en çok karşılaşılan örneği, konusu kullanılmış ürünler olan sözleşmelerdir. Örneğin bir kişinin altı ay kullandığı otomobilini arkadaşına satması bu türdür³⁸⁹. Buradaki son satıcı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun anlamında satıcı değildir. Zira mesleği satıcılık değildir. Ürünü satın alan alıcı ise Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun anlamında bir tüketicidir. Çünkü Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun tüketici kavramının sınırlarını çizirken, ürünün ticarî veya meslekî amaçlarla edinilmesini yeterli görmüş ayrıca bu ürünün Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun anlamında bir satıcıdan satın alınmasını gerekli görmemiştir. Dolayısıyla örnekteki olayda alıcı ile son satıcı arasındaki uyuşmazlık, âdi sözleşme niteliğinde, Borçlar Kanunu kapsamında genel görevli mahkemede bakılması gereken bir uyuşmazlık iken, alıcı ile üretici veya ilk satıcı arasındaki uyuşmazlık, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamında Tüketici Mahkemelerinde görülmesi gereken bir uyuşmazlıktır. Kullanılmış bir ürünün satıcı niteliğindeki bir kişiden satın alınmadığı durumlarda da garanti belgesindeki imkânlardan yararlanılabilmelidir. Burada garanti süresi boyunca devam eden bir halefiyet ilişkisinin var olduğunun kabulü amaca uygun düşmektedir. Yani üreticinin örnekte bahsettiğimiz otomobilin birinci el olarak satışından doğan sorumluluğu halefiyet yoluyla son alıcıya geçmektedir. Bu görüşün kabulü

³⁸⁸ **Ozanoğlu**, s. 83.

³⁸⁹ Havutçu'nun da haklı olarak belirttiği üzere: "Garanti şartları arasında, garanti belgesinin kaybedilmesi veya tüketicinin malı bir başkasına devretmesi halinde garantiden yararlanılamayacağı, garantinin sona ereceğine ilişkin kayıtlara yer verilse bile, bu kayıtlar geçersizdir. Çünkü garanti belgesi, kıymetli evrak değildir, bir ispat aracıdır; tüketicinin malı ne zaman satın aldığını, nereden satın aldığını, fiş veya fatura ile de kanıtlaması mümkündür. Garanti, tüketicinin şahsına verilmediği, ürüne verildiği için, ürünün el değiştirmesi halinde, üretici garantisinin sona ereceği söylenemez." Bkz., **Havutçu** (Üreticinin), s. 42 dn 55.

üreticileri, ürettikleri ürünlerin ve sundukları servis hizmetlerinin kalitesini arttırma yönünde teşvik edeceği gibi alıcıların da ürüne ve üreticiye olan güvenlerini arttıracaktır. Aksi görüşün kabulü hem üreticinin sorumluluktan kolayca kurtulmasına hem de yeni alıcının garanti imkânlarından haksız olarak faydalanamamasına sebep olacaktır. Yargıtay³⁹⁰ da aynı görüşü benimsemektedir.

Eğer arada bir garanti belgesi ilişkisi olmasaydı ikinci el ürünler hakkında ayıba karşı tekeffülden kaynaklanan uyuşmazlıkların genel mahkemelerde görülmesi gerekirdi. Örnek bir Yargıtay³⁹¹ kararı şu şekildedir: “...Davacı, davalılarca üretilen ve servis hizmeti verilen otomobili, üçüncü kişiden ikinci el olarak satın aldığını, ancak araçta üretim hatasından kaynaklanan kabarma ve çürümeler oluştuğunu iddia ederek aracın kapılarının değiştirilerek boyanmasını talep etmiştir. Davacının aracı 3. kişiden ikinci el olarak satın alması, garanti süresinin geçmesi gibi hususlar birlikte değerlendirildiğinde, davacının 4077 sayılı Yasa kapsamında "tüketici" olduğundan söz edilemeyeceğinden davaya genel mahkemelerde bakılmalıdır.”.

Asıl borç ilişkisinin âdi sözleşme olduğu garanti belgelerine uygulamada nadir olarak ve eser sözleşmelerinde de rastlanmaktadır. Yargıtay'ın bu konudaki genel görüşü, eser sözleşmesinin Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamında değerlendirilemeyeceği yönündedir. Fakat doktrinde³⁹², Tüketicinin

³⁹⁰ Yargıtay'ın E. 2009/4845 K. 2009/6847 sayılı kararında: “...Dosyadaki kanıtlara göre; dava konusu araç, 30.12.2005 günlü fatura ile davalı U ... Otomotiv Turizm san. ve Tic. A.Ş. tarafından dava dışı Ö ... Lojistik Oto. Tur. ve Gıda san. Tic. Ltd. Şti'ye satılmıştır. Bu şirket de 17.01.2006 günlü noter satış sözleşmesi ile davacıya satmıştır. Şu hali ile davacı, ikinci el satın alan kişi durumundadır. Ancak, dosya kapsamı ve dava dışı şirketin satın alma günü ile davacıya satış günü gözetildiğinde, davacının aracı 0 km olarak satın aldığı, değişik nedenlerle aracın önce şirkete, sonra davacıya satışının yapıldığı anlaşılmaktadır. Ayrıca, otomobil garanti belgesi ile satılmak zorundadır. ... Otomobilin garanti süresi içinde el değiştirmesi durumunda dahi garanti borcu ortadan kalkmayıp, satın alan tüketicinin garanti kapsamından yararlanma olanağı vardır. Somut olayda, davacının ikinci el satın alan kişi olduğu kabul edilse bile, dava konusu aracın garanti süresi içinde arızalanmış olması nedeniyle davanın 4077 sayılı Yasa kapsamında değerlendirilmesi gerekir. Şu durumda, uyuşmazlığın çözümünü konusunda Tüketici Mahkemesi görevlidir. Yerel mahkemece, açıklanan olgular gözetilmeyerek yerinde olmayan yazılı gerekçeyle mahkemenin görevsizliği nedeniyle dava dilekçesinin reddedilmiş olması usul ve yasaya uygun düşmediğinden kararın bozulması gerekmektedir. İlgili karar için bkz., http://www.kararevi.com/karars/769787_yargitay-e-2009-4845-k-2009-6847#.ULF312co6Cs (10.12.2012).

³⁹¹ Yargıtay 4. HD'nin 23.10.2008 tarihli ve E. 2008/5579, K. 2008/12612 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 35, S. 4, Nisan 2009, s. 657-658.

³⁹² Tiryaki, s. 86; Aslan, s. 14; Zevkliler / Gökyayla, s. 519 ve s. 525.

Korunması Hakkındaki Kanunda 2003 yılında yapılan değişiklikle beraber eser sözleşmesinin de tüketici sözleşmesi olabileceği ifade edilmektedir. Yargıtay'a göre yüklenicinin eser sözleşmesinden kaynaklanan ayıba karşı tekeffül borcu ile garanti belgesinden kaynaklanan garanti borcu birbirinden bağımsız olarak değerlendirilmelidir. Örnek bir Yargıtay³⁹³ kararı da garanti süresinin bir yıla indirilmiş olmasının yüklenicinin eser sözleşmesinden doğan ayıba karşı tekeffül sorumluluğunun süresini de bir yıla indirmeyeceği yönündedir. Karardaki ifadeler şu şekildedir: *“İmal edilen maldaki ayıp gizli ayıp ise zamanaşımı süresi malın garanti süresine göre değil, eser sözleşmelerine uygulanan beş yıllık zamanaşımı süresine göre hesaplanmalıdır.... Dava konusu pimapen doğramaların 25.3.1997 tarihinde davacıya teslim edildiği ve montajının yapıldığı sevk irsaliyesinden anlaşılmaktadır. Mahkemece bir yıllık garanti süresinin dolmuş olması nedeniyle dava reddedilmiştir. Taraflar arasındaki ilişki eser sözleşmesi niteliğindedir. Uyuşmazlığın bu çerçevede çözümlenmesi gerekir. Borçlar Kanununun 126 ncı maddesinin dördüncü fıkrasına göre eser sözleşmesinden doğan uyuşmazlıklarda zamanaşımı süresi beş yıldır. Ayrıca davacının iddia ettiği ayıpların gizli ayıp olduğu, zamanla ortaya çıktığı anlaşılmaktadır. Davacı davalı tarafla görüşmelerinden sonuç alamayınca Tüketici Sorunları İl Hakem Heyetine de başvuruda bulunmuştur. Bu durum gizli ayıbın ortaya çıkınca ihbar edildiğini göstermektedir. Mahkemece davanın bir yıllık garanti süresinin dolmasından sonra açılması nedeniyle reddi doğru olmamıştır. İşin esasının incelenerek, sonucuna göre karar verilmesi gerekir.”*

Görüldüğü üzere Yargıtay, garanti belgesinden doğan sorumluluğu eser sözleşmesinden doğan ayıba karşı tekeffül sorumluluğundan ayırmış ve garanti belgesinden doğan sorumluluğun eser sözleşmesinden doğan sorumluluğu etkilemeyeceğine karar vermiştir.

³⁹³ Yargıtay 15. HD'nin 16.12.2002 tarihli ve E. 2002/5727 ve K. 2002/5783 sayılı kararı için bkz., <http://www.kararevi.com/karars/702568#.UaNuxNjTUdQ> (05.05.2013). Kasıt veya ağır kusurun eser sözleşmesinden kaynaklanan uyuşmazlıklardaki zamanaşımına etkisi hakkında Yargıtay 15. HD'nin 07.03.2000 tarihli ve E. 2000/472, K. 2000/1088 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 26, S. 8, Ağustos 2000, s. 1246. Aynı yönde Yargıtay 15. HD'nin 23.11.2006 tarihli ve E. 2006/6624, K. 2006/6807 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 33, S. 5, Mayıs 2007, s. 928-929.

Başka bir Yargıtay³⁹⁴ kararında da eser sözleşmesi hakkında Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun hükümlerinin uygulanamayacağına sebebi şu şekilde açıklanmıştır: “... Uyuşmazlık; davacıya ait evin 2 katına kapı pencere yapımı ve takımı ile camların montajından kaynaklanmaktadır. Bu haliyle taraflar arasındaki ilişki istisna (eser) sözleşmesi olup, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun istisna sözleşmesinin konusunu oluşturan ilişkilerde uygulanması hukuken ve fiilen mümkün değildir. Tüketici, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 3/f maddesinde "bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek veya tüzel kişi" olarak tanımlanmıştır. Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere; Kanun hazır bir mal veya hizmeti satın alarak onu günlük yaşamda kullanan veya tüketen kişiyi korumaktadır. Kanun tüketime yönelik dar kapsamlı mal ve hizmet ilişkilerini kapsamına almıştır. Aksi halde, yüksek teknoloji gerektiren otoyol, baraj, bina yapımı gibi istisna sözleşmelerinden doğan süreye yayılı işlerin de kanun kapsamına alınıp tüketici mahkemelerinde bakılmasının kabulü gerekir. Somut olayda ise uyuşmazlık; davacıya ait evin 2 katına kapı-pencere yapımı ve takımı ile camların montajından kaynaklanmaktadır. Bu haliyle taraflar arasındaki ilişki istisna (eser) sözleşmesi olup, anılan Yasa'nın, istisna sözleşmesinin konusunu oluşturan ilişkilerde uygulanması hukuken ve fiilen mümkün değildir. Dairemizin istikrarlı görüşü bu doğrultudadır. Bu itibarla davaya genel hükümlere göre (BK. 355 vd. maddeleri) ve genel mahkemelerde bakılması gerekirken ... Tüketici Mahkemesi olarak bakılıp sonuca bağlanması doğru olmamış, kararın açıklanan nedenlerle görev yönünden bozulması gerekmiştir.”

Kanaatimce Yargıtay'ın bu şekilde bir ayrıma gitmesi doğru olmamıştır. Eser sözleşmesi âdi sözleşme niteliğinde olsa ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun kapsamına girmese bile, garanti belgesinin eser sözleşmesini ve dolayısıyla da zamanaşımı süresini etkileyebilmesi gerekir. Garanti belgesi ile ilgili Tüketici mevzuatındaki düzenlemelerin bu tür ilişkilerde kesinlikle uygulanamayacağına kabulü irade serbestliği ilkesine aykırıdır. Fakat garanti belgesindeki şartlar yorumlanırken Borçlar Kanunu öncelikli olarak göz önüne alınmalıdır. Tüketicinin

³⁹⁴ Yargıtay 15. HD'nin 30.03.2004 tarihli ve E. 2003/5365, K. 2004/1786 sayılı kararı için bkz., <http://www.kararevi.com/karars/703089#.UaNwtjTUdQ> (05.05.2013).

Korunması Hakkındaki Kanundan da asıl borç ilişkisinin ruhuna uygun olduğu sürece kıyasen yararlanılabılır.

Eser sözleşmesinde garanti süresinin kabul edilmiş olması, gözden geçirme ve bildirim sürelerinin garanti süreleri kadar uzatıldığı anlamına gelmez. Garanti süresinin gözden geçirme ve bildirim süresine etkisi somut olayın özelliğine göre değerlendirilir. Tarafların tacir olmadığı veya yeterli deneyimlerinin bulunmadığı sözleşmeler bakımından gözden geçirme süresi uzun tutulabilir. Gözden geçirme süresinin belirlenmesinde tarafların sıfatı, iş kolundaki teamüller ve eserin niteliği gibi hususlar da dikkate alınabilir³⁹⁵. Eser sözleşmesinde satış sözleşmesinden farklı olarak önemsiz ayıplar bile (hakkın kötüye kullanılması durumu hariç) ayıba karşı tekeffül sorumluluğuna yol açar.

Eser sözleşmesinde ayıba karşı tekeffül sorumluluğunu açıklayan bir Yargıtay³⁹⁶ kararı şu şekildedir: “...*Meydana getirilen eserin iş sahibinin beklentisini karşılamaması halinde, sözleşmedeki yarar dengesi iş sahibi aleyhine bozulur. Bu bakımdan teslim edilecek eserin fen ve sanat kurallarına uygun, iş sahibinin beklentilerini karşılar özelliği taşıması gerekir. Aksi halde eser ayıplıdır ve yüklenicinin ayıba karşı tekeffül sorumluluğu ortaya çıkar. Ayıplı eser, sözleşmede kararlaştırılan vasıfları veya var olmasından vazgeçilmez bazı vasıfları taşımayan eserdir. İş sahibi yararına yapılan eser sözleşmesi ile sonuçta ortaya çıkan eser, iş sahibinin amacını karşılamalıdır.*

Eğer eser iş sahibinin amaçladığı hizmeti vermiyor ise, kural olarak ayıplı olduğu kabul edilir. Borçlar Kanununun 360 ıncı maddesinin birinci fıkrasında “Yapılan şey, iş sahibinin kullanamayacağı ve nısfet kaidesine göre kabule icbar edilemeyeceği derecede kusurlu veya mukavele şartlarına muhalif olursa, iş sahibi, o şeyi kabulden imtina edebilir...” hükmü getirilmiştir.

³⁹⁵ **Yavuz / Acar / Özen**, s. 458; **Erman**, Hasan, Arsa Payı Karşılığı İnşaat Sözleşmesi, 2. Bası, İstanbul 2007, s. 118 - 119; **Zevkliler / Gökyayla**, s. 518; **Tandoğan (II)**, s. 175-176; **Uçar**, s. 146; **Karahasan**, Mustafa Reşit, İnşaat, İmar, İhale Hukuku 1, İstanbul 1997, s. 270; **Gümüş (II)**, s. 109.

³⁹⁶ Yargıtay 15. HD'nin 02.11.2006 tarihli ve E. 2005/5224, K. 2006/6181 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 33, S. 3, Mart 2007, s. 504-505.

Yapılan iş, bohçalama izolasyon işidir. Alınan bilirkişi asıl ve ek raporlarında, kontrol ve denetime önem verilmemesinden dolayı, imalatın birçok kusur ve hataları beraberinde taşıdığı, izolasyon imalatının kısım kısım bazı yerlerden su sızdırdığı, evsafına uygun tecrit sisteminin oluşturulmadığı, bohçalama ve izolasyon imalatını yapan yüklenicinin kusur ve hatasından dolayı binanın su sızıntılarından bu hali ile kurtulmasının mümkün olmayacağı, eserin kabule icbar edilemeyeceği açıklanmıştır. O halde, ortaya çıkarılan eserin amacına uygun olduğundan söz edilemez. Bu durumda iş sahibi, Borçlar Kanununun 360 ıncı maddesinin birinci fıkrası gereğince eseri reddetmekte ve ödediğini geri istemekte haklıdır.

Borçlar Kanununun 360 ıncı maddesinin ikinci fıkrası hükmü, eserdeki ayıbın, iş sahibinin eseri kabulden kaçınmayı haklı kılacak derecede önemli olmaması haline münhasır olduğundan, mahkemece bedelden indirim yapılmak suretiyle hüküm kurulmuş olması doğru bulunmamış, kararın bozulması gerekmiştir.”.

Yargıtay’ın eser sözleşmesini tüketici sözleşmesi olarak nitelendirdiği kararları da vardır. Bu kararlar açısından işsahibinin tüketici olduğu durumlarda, yüklenici daha uzun bir süre için garanti vermemişse, ayıplı hizmet veya ayıplı maldan dolayı yapılacak talepler, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, eserin ısmarlayana teslimi tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına bağlıdır. Ancak, yüklenici ayıbı ısmarlayandan hile ile gizlemişse, iki yıllık zamanaşımı süresinden yararlanamaz³⁹⁷.

Asıl sözleşmenin eser sözleşmesi olduğu durumlarda garanti belgesinde sorumsuzluk şartları varsa, garanti verenin hilesi veya ağır kusuru durumunda söz konusu hükümler uygulama alanı bulur mu? Yüklenicinin hilesi veya ağır kusuru var ise, garanti belgesindeki sorumsuzluk kaydına dayanamaması gerekir. Bu tür sorumsuzluk şartlarının, sözleşme serbestisinin Medeni Kanunun 2 nci maddesinin ikinci fıkrasına göre hakkın kötüye kullanılması arz ettikleri veya Borçlar Kanununun 27 nci maddesine göre kamu düzenine aykırı nitelik taşıdıkları kabul

³⁹⁷ Zevkliler / Gökyayla, s. 526.

edilmelidir. Açık olmayan sorumsuzluk kayıtlarının dar ve iş sahibi lehine yorumlanması gerekir³⁹⁸.

Eser sözleşmesi Borçlar Kanununun 474 ile 478 inci maddeleri arasında düzenlenmiştir. Kanaatimce, yüklenici riskini üzerine alarak garanti belgesi düzenlemişse, irade serbestliği ilkesi gereği olarak Borçlar Kanununun emredici düzenlemelerine aykırı olmaması şartıyla söz konusu garanti belgesini geçerli saymak ve uygun düştüğü ölçüde Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun hükümlerini de öncelikle göz önünde bulundurmak gerekir. Örneğin garanti belgesinde açıkça iş sahibine ürünü (eseri) tamir veya değiştirme isteme hakkı tanınmışsa söz konusu hakkı iş sahibi kullanabilmelidir.

Bunlardan başka asıl sözleşme nadiren ariyet ve bağışlama da olabilir. Bu sözleşmeler açısından da garanti şahsı değil ürünü takip eder kuralı geçerli kabul edilmelidir. Dolayısıyla bu gibi sözleşmelere dayanarak garantili ürünün asli veya fer'î zilyedi olanlar da haksız zilyet olmamaları şartıyla garanti verenin sorumluluğuna gidebilmelidirler. Ariyet sözleşmesinde aslî zilyedin yanında fer'î zilyedin de bu hakka sahip olması gerekir. Aksi düşüncenin kabulü aslî zilyedin üründen uzakta olduğu veya fer'î zilyedin sorunlarıyla ilgilenmediği durumlarda mağduriyete veya zaman kaybına sebep olacaktır³⁹⁹.

A. GÖZDEN GEÇİRME VE BİLDİRİM KÜLFETİ

1. Külfet Kavramı

Külfet, teknik anlamda bir yükümlülük ya da borç değildir. Külfeti, herhangi bir borç doğurmayan, yerine getirilmediği takdirde o konuda sağlanmış olan hakların kaybedilmesi sonucunu doğuran bir davranış olarak tanımlamak mümkündür.

³⁹⁸ Aral, s. 151-153; Yavuz / Acar / Özen, s. 72.

³⁹⁹ Bu konuda ayrıca bkz., yuk. s. 104.

Külfetin yerine getirilmemesi bir tazminat yükümlülüğü doğurmaz. Sadece alıcının, garanti belgesinden doğan bazı haklarını kullanmasını kısıtlar⁴⁰⁰.

Alıcının, garanti belgesinin imkânlarından yararlanabilmesi için, garanti belgesindeki veyahut genel kanunlardaki şartlar vasıtasıyla kendine yükletilmiş olan külfetleri yerine getirmesi gerekir. Bunların içerisinde en önemlisi alıcının veya iş sahibinin ürünü muayene etmesi ve bir ayıbın ortaya çıkması halinde bunu garanti verene ihbar etmesi külfetidir⁴⁰¹. Alıcı, söz konusu külfetleri şartları içerisinde yerine getirmediği takdirde, garanti belgelerindeki ücretsiz tamir veya değiştirme gibi bazı imkânlardan yararlanamaz veya sınırlı olarak yararlanır.

2. Gözden Geçirme ve Bildirim Külfetinin Etkisi

Gözden geçirme ve bildirim yükümlülüğünün kabul edilmesinin, özellikle kötü niyetli alıcıların haklarını kötüye kullanmalarını engelleyici işlevi nedeniyle olumlu ve yerinde bir uygulama olduğu doktrinde⁴⁰² haklı olarak belirtilmektedir.

Asıl sözleşme ister satım ister eser sözleşmesi olsun garanti belgesinin varlığı asıl sözleşmeye ait gözden geçirme yükümlülüğünü ya azaltmakta ya da kaldırmaktadır. Genel kural olarak alıcının imkân olur olmaz ürünü gözden geçirmesi gerekir⁴⁰³. İmkânın olup olmaması her bir somut olayda ayrıca değerlendirilmesi

⁴⁰⁰ Külfet kavramı hakkında bkz., **Arı**, s. 7; **Zevkliler / Aydoğdu**, s. 119; **Aral**, s. 120; **Edis (Tekeffül)**, s. 75; **Yavuz (Satıcının)**, s. 107; **Tandoğan (I/1)**, s. 171-174; **Zevkliler / Gökayla**, s. 126.

⁴⁰¹ **Arı**, s. 7.

⁴⁰² **Demir (Garanti)**, s. 33.

⁴⁰³ Ürünün teslim alınmasının üründeki bilinmeyen ayıpların kabul edildiği anlamına gelmediği yönündeki Yargıtay 15. HD'nin 29.04.1998 tarihli ve E. 1998/1217, K. 1998/1716 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 24, S. 8, Ağustos 1998, s. 1184-1185. Eser sözleşmesinde gizli ayıbın vakıf olunur olunmaz bildirilmesi gerektiği aksi takdirde zımni kabul durumunun oluşacağı yönünde çok sayıda Yargıtay kararı bulunmaktadır. Örnek olarak, Yargıtay 15. HD'nin 16.05.2002 tarihli ve E. 2002/789, K. 2002/2562 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 28, S. 12, Aralık 2002, s. 1819-1820. Yargıtay 15. HD'nin 04.03.2008 tarihli ve E. 2007/2157, K. 2008/1382 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 35, S. 8, Ağustos 2009, s. 1551-1552. Yargıtay 15. HD'nin 24.06.2008 tarihli ve E. 2008/2466, K. 2008/4205 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 35, S. 7, Temmuz 2009, s. 1334-1335. Yargıtay 15. HD'nin 27.03.2009 tarihli ve E. 2009/336, K. 2009/1793 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 35, S. 9, Eylül 2009, s. 1731-1733. Yargıtay 15. HD'nin 09.11.2009 tarihli ve E. 2008/6463, K. 2009/5997 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 36, S. 3, Mart 2010, s. 460-461.

gereken bir husustur. Bu değerlendirme yapılırken işin niteliği, tarafların durumu, teamül veya örf ve âdet gibi pek çok faktör etkili olur. Satım konusu ürünündeki ayıbın tespit edilmesi için, gerekli olan muayenenin yapılış tarzını, hızını ve kapsamını, her şeyden önce, o ürünün özellikleri ve ticarî yaşamdaki uygulamalar belirler. Örneğin, satım konusu ürün bir makine ise, makine, muayene amacına uygun olmak şartıyla kullanılabilir veya muayene amacıyla mal ambalajından çıkartılabilir⁴⁰⁴.

Garanti verenin, muayene ve ihbar yükümlülüğü konusunda karşılaşılması muhtemel karışıklıkların önüne geçecek açıklamaları garanti belgesine koyması yerinde olur. Garanti alanın ise garanti belgesi dolayısıyla muayene ve ihbar yükümlülüğü tamamen kalkmamakta sadece hafiflemektedir. Örneğin garanti belgeli dış malzemesi alan bir dışçı düşünelim. Tartışmalı olsa da doktrindeki genel görüş, meslek erbaplarının meslekleriyle ilgili aldıkları ürünler bakımından tüketici kabul edilmemeleri yönündedir⁴⁰⁵. Çünkü bir dışçı için hem dış malzemesi alma konusunda tecrübesizlik ihtimali düşüktür hem de dışçı söz konusu malzeme hakkında malzemenin satıcısından bile daha tecrübeli olabilir. Şimdi bu dışçının ürünündeki garanti belgesinde “ürünün ayıplı çıkması halinde üç yıllık süre içerisinde garanti veren tarafından ücretsiz değiştirme yapılacaktır” kaydı bulunsun. Eğer ki dışçımız malzeme hakkındaki ayıp ihbarını üç yıllık süre içerisinde fakat geciktirerek yaparsa ücretsiz değiştirme hakkından ya faydalandırılmamalı veya kısmen faydalandırılmalıdır. Ayıp ihbarının geciktirilerek yapılması, söz konusu ürünün daha fazla bozulmasına sebebiyet vererek, garanti verenin zararına sebep olabilir.

⁴⁰⁴ Arı, s. 8; Zevkliler / Gökyayla, s. 124; Aral, Fahrettin / Ayrancı, Hasan, Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 9. Baskı, Ankara 2012, s. 118 – 119; Aral, s. 123; Tandoğan (I/1) s. 171- 172; Bilge, s. 70; Arbek, s. 192.

⁴⁰⁵ Aslan, s. 5; Ozanoğlu, s. 60. Dış fakültesi öğrencilerinin tüketici kabul edilerek firmalar ile tüketici garanti belgeli olarak ürün alımı yapılmasına ilişkin hazırlanmış bir protokol örneği için bkz., http://www.tdb.org.tr/tdb/v2/solmenu_goster.php?yer_id=17&id=289 (10.12.2012). Dışçilerin tüketici olarak kabul edilip edilemeyecekleri hakkında “Bir Tüketici Olarak Dışhekimim” başlıklı yazı için bkz., http://www.ido.org.tr/lib_yayin/88.pdf (05.05.2013). Söz konusu yazıda dış hekimlerinin tüketici sayılmadıkları belirtildikten sonra “Dışhekimim, garanti belgeli ürünümü ilgili garanti süresi içinde problem yaşıyorsa firma ve servis hizmetleri konusundaki şikâyetlerini nereye yapacak? Prosedür nedir?” sorusuna karşılık “Garanti belgesinde veya sözleşmede bu hususta bir hüküm varsa o hükme göre hareket edilir. Bir hüküm yoksa üretici firmanın merkezine şikâyetlerini yapabilirler. İstanbul Dışhekimleri Odası Tüketici Hakları Komisyonuna da başvurabilirler. Firma merkezi ve Dış Hekimleri Odası üretici firma yetkili satıcısını ve teknik servisi uyarır. Netice alınmazsa mahkemeye başvurulur.” cevabı verilmiştir.

Burada ayıp ihbarının geciktirilerek yapılıp yapılmadığının ve yapıldı ise bunun neticesinin takdirini hâkime bırakmak gerekir. Çünkü garantili olarak satılan bir ürünün alıcıda oluşturduğu güven ve nasılsa korunurum düşüncesi sebebiyle alıcı, muayene yükümlülüğünü yerine getirirken bir parça özensiz hareket edebilir. Kanundaki muayene ve ihbar külfetine ilişkin zaman kısıtlamaları burada geçerli değildir. Fakat bu özensizliğin makul sınırının ve sonucunun hâkim tarafından belirlenmesi gerekir. Hâkim, özellikle ayıp ihbarının geç yapılması yüzünden alıcının uğradığı zarardan dolayı garanti verenin sorumluluğunu ya kaldırmalı ya da azaltmalıdır. Meselâ soğutucusu arızalanan bir ürünün arızalı olarak kullanılmaya devam edilmesi, bu arızasının garanti verene ihbar edilmemesi ve akabinde de söz konusu arızanın ürünün motorunun tamamen yanmasına sebep olması veya bekleme sebebiyle üründe paslanma meydana gelmesi durumunda garanti verenin malî sorumluluğu azaltılabilir veya kaldırılabilir.

Gerek muayene gerekse ihbar külfetine ilişkin getirilen hükümler düzenleyici niteliktedir⁴⁰⁶. Garanti verenin ağır kusurundan dolayı sorumsuzluğunu içeren şartlar hariç olmak üzere, tarafların garanti belgesi ile bu hükümlerin aksini kararlaştırmaları mümkündür⁴⁰⁷. Tüketiciler açısından Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda tanınmış hakları daraltamazlar. Meselâ garanti belgesinde, ihbara ilişkin süre düzenlemeleri yapmaları, ayıba karşı tekeffül hükümlerine göre daha uzun süre kararlaştırılması mümkündür. Fakat 30 günlük muayene ve ihbar süresi kısaltılamaz. Tüketici olmayanlar içinse belirlenen muayene ve ihbar sürelerinin dürüstlük kuralına (Medeni Kanunun 2 nci maddesi) aykırılık taşımaması

⁴⁰⁶ Ayıba karşı tekeffül hükümlerinin emredici nitelikte olmadığına ilişkin bkz., **Bucher**, Eugen / **Buz** Vedat, Mağdur Edilen Alıcı, Prof. Dr. Necip Kocayusufpaşaoğlu İçin Armağan, Seçkin Yayınevi, Ankara 2004, s. 7, http://www.eugenbucher.ch/pdf_files/92t.pdf (10.12.2012); **Canbaz Karaosmanoğlu**, s. 49.

⁴⁰⁷ **Arı**, s. 2; **Oktay Özdemir**, Saibe, Yargıtay Kararları Işığında Ticari Satış Sözleşmesinde Ayp Kavramı ve Ayıba Bağlı Hakları Kullanmak İçin Uyulması Gereken Külfetler, Prof. Dr. Hüseyin Ülgen'e Armağan, İstanbul 2007, s. 40; **Doğanay** İsmail, Ticari Alım-Satım Akdi ve Nevileri, 1. Baskı, Ankara 2003, s. 152 ve s. 157. Eriş'e göre Ticaret Kanunundaki gözden geçirme ve bildirim süreleri kısaltılmayacağı gibi uzatılamaz da. Bkz., **Eriş**, Gönen, Açıklamalı-İçtihatlı En Son Değişiklikler ile Birlikte Türk Ticaret Kanunu, Ticari İşletme ve Şirketler, Ankara 2004, s. 774.

yani alıcının seçimlik haklarını kullanmasına engel olacak derecede kısıtlanmaması gerekir⁴⁰⁸.

Alıcının veya iş sahibinin ayıbı bilerek ürünü veya eseri teslim alması durumunda garanti belgesine dayanılmaz. Kanaatimce sonradan bu ürün ikinci el olarak devredilse ve sonraki alıcı ilk alıcının veya iş sahibinin ayıbı bilerek ürünü teslim aldığını bilmesede dahi garanti belgesine dayanamaması gerekir. Zira kimse sahip olduğu haktan fazlasını devredemez (nemo plus iuris ad alium transferre potest quam ipse habet).

Açıkça bir sebep bildirmeden genel bir ayıp iddiası garanti belgesinde aksi düzenlenmediği sürece yeterli değildir⁴⁰⁹. Alıcının ayıp ihbarında bulunurken çeşidini somut olarak belirtmesi ve ürünü kabul etmediğini garanti belgesi sebebiyle sorumlu olan tarafa açıklaması gerekir. Satıcının ayıba karşı tekeffül sorumluluğunda alıcının bu açıklamayı satıcıya yapması gerekirken, garanti belgesinden doğan sorumlulukta bu açıklama üretici, ithalâtçı, bayi, acente gibi kişilere de yapılabilir. Eser sözleşmesinin varlığı durumunda bu açıklamanın yükleniciye yapılması gerekir. Bu bildirim herhangi bir şekle bağlı değildir⁴¹⁰.

Gözden geçirme süresi ve garanti belgesindeki garanti süresi arasındaki ilişkiye gelince, bir görüşe⁴¹¹ göre taraflar arasında akdî garanti süresinin belirlenmiş olması tek başına gözden geçirme süresinin uzatıldığı anlamına gelmez⁴¹². Yargıtay 19. Hukuk Dairesi de aynı görüşü benimsemiştir. Dairenin kararı⁴¹³ şu şekildedir: “...satıcının alıcıya garanti vermiş olması hali hiçbir surette gerek TTK'nın 25.⁴¹⁴ ve

⁴⁰⁸ Zevkliler / Gökyayla, s. 140.

⁴⁰⁹ Arı, s. 9; Aral, s. 125.

⁴¹⁰ Eser Sözleşmesinde ayıp bildirimiminin şekle bağlı olmadığı konusunda Yargıtay 15. HD'nin 15.02.2005 tarihli ve E. 2004/4170, K. 2005/746 sayılı kararı için bkz., C. 31, S. 5, Kasım 2005, s. 1773-1774. Ayıp ihbarının tacirler arasında olsa bile şekle tabi olmadığı, ayıp ihbarının hukuki işlem benzeri bir fiil olduğu ve tanıkla ispat edilebileceği yönünde Yargıtay 15. HD'nin 13.05.2011 tarihli ve E. 2010/7511, K. 2011/2896 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 37, S. 10, Ekim 2011, s. 1827-1828.

⁴¹¹ Tandoğan (I/1), s. 173.

⁴¹² Arı, s. 13.

⁴¹³ 13.11.2007 tarihli E. 2007/6360, K. 2007/9987 sayılı Yargıtay 19. HD'nin kararı için bkz., <http://www.kararara.com/yargitay/19hd/k4257.htm> (10.12.2012). Aynı hususun tacirler açısından incelenmesi hakkında bkz., a.ş.a. s. 159-164.

⁴¹⁴ Yeni Türk Ticaret Kanununun 23 üncü maddesine karşılık gelmektedir.

gerekse BK'nın 198.⁴¹⁵ maddelerinde yer alan ayıp ihbar sürelerini asla ortadan kaldırmaz. Bu nedenle, o malın alıcısı olan kişinin, 'satıcının ayıba karşı tekeffülü' hükümlerinden yararlanabilmesi için mutlaka TTK'nın 25. ve BK'nın 198. maddeleri hükümlerinde, açık ve gizli ayıplar için öngörülen yasal süreler içerisinde ayıp ihbarında bulunmuş olması şarttır.” Bu konuda doktrindeki başka bir görüşe⁴¹⁶ göre, garanti süresi ihbar süresini etkiler. Garanti belgesinin varlığı halinde ihbar süreleri, sözleşme ile belirlenen süreler kadar uzayabileceğinin kabulü gerekir. Daha önce de belirtildiği üzere bu konuda hâkime takdir hakkı tanınmalı ve her olay kendi şartları içerisinde yorumlanarak bir sonuca ulaşılmalıdır.

Konu açısından önemli bir Yargıtay kararı da şu şekildedir: “...Taraflar arasındaki 17.07.2002 tarihli sözleşmeye göre, davacı yüklenici, yaklaşık 350 metre civarında bir kuyu kazacaktır. ... Ayrıca, İdari ve Mali Şartlar bölümünün 2.1. maddesine göre, kuyuda İnşa sonrasında yapılan deney sonucu bulunan hidrolik özelliklerinde 1 yıl süre ile inşa hatasından oluşan tıkanma ve dolgu nedeni ile bir kötüleşme olmayacağı, şayet olur ise kuyunun sondaj firması tarafından hiçbir ücret talep olunmaksızın onarılacağına dair bir garanti belgesi iş bitiminde işverene verilecektir. Görülüyor ki, yüklenici işin bitiminden sonra 1 yıl süre ile garanti vermiştir. Dolayısıyla, 1 yıllık garanti süresi içerisinde, süreye bağlı ayıp ihbarı yapılması gerekmemektedir. Başka bir anlatımla, eğer bir ayıp var ise, iş garanti edildiğine göre, ayıp bildirim süresinde sayılır. Yine sözleşmeye göre, yaklaşık 350 metre civarında bir kuyu kazılacağını üstlenen yüklenici, dosyadaki delillere göre 350 metre civarında bir kuyu kazdığını kanıtlayamamıştır. Davacının, öncelikle bu derinlikte bir kuyu kazdığını, DSİ 5. Bölge Müdürlüğünden yeraltı suyu kullanma belgesi aldığını, ayrıca yapılacak deney sonucunda kuyunun amaca uygun olarak gerçekleştirildiğini gösterecek şekilde teslimin varlığını kanıtlaması gerekir. ...Bilirkişi raporlarına göre açılan kuyunun 126 metreye kadar tıkanması olası görülmemektedir. Dolayısı ile yüklenici öncelikle kendi edimini sözleşmeye uygun biçimde yerine getirdiğini kanıtlamalıdır. Bedel ödenmesi bundan sonra

⁴¹⁵ Yeni Borçlar Kanununun 223 üncü maddesine karşılık gelmektedir.

⁴¹⁶ Yavuz, konunun oldukça karmaşık bir sorun olduğunu, garanti süresi ile varılmak istenen amaca bakılarak her özel durumun yorumlanması gerektiğini, garanti süresinin zamanaşımı süresi mi yoksa ayıpları bildirme süresi mi olduğunun kesin bir cevabı olmadığı kanaatinde. Bkz., Yavuz / Acar / Özen, s. 86.

söz konusu olur. Mahkemece, az yukarıda açıklanan hususlar gözönünde bulundurulmadan, yetersiz inceleme ve keşifle hüküm tesisi isabetli görülmemiştir.”⁴¹⁷.

Milletlerarası mal satımlarında alıcının bildirim külfeti hakkındaki düzenlemeler⁴¹⁸ de konu açısından önemlidir. Viyana Satım Sözleşmesinin 39 uncu maddesinin birinci fıkrasına göre, “Alıcı bir sözleşmeye aykırılık saptadığı veya saptaması gereken tarihten itibaren makul bir süre içerisinde satıcıya, sözleşmeye aykırılığı türünü de belirterek bildirmezse, bu sözleşmeye aykırılığa dayanma hakkını kaybeder.” Aynı maddenin ikinci fıkrasına göre de, “herhalde alıcı malların kendisine verildiği tarihten itibaren iki yıllık bir süre içerisinde sözleşmeye aykırılığı bildirmezse, bu sözleşmeye aykırılığa dayanma hakkını kaybeder; meğer ki bu süre sözleşmesel bir garanti süresiyle bağdaşmıyor olsun.” Buna göre, garanti belgeli ürünlerdeki bildirim süresi açısından söz konusu maddeden çıkan anlama göre, garanti belgeli bir üründe ayıp saptandığı veya saptanması gerektiği andan itibaren makul bir süre içerisinde alıcı tarafından satıcıya bildirilmezse, alıcı haklarını kaybeder.

IV. TİCARÎ SÖZLEŞMELER

Ticarî sözleşme iki veya daha fazla kişi arasında ticarî bir iş yapmak için yapılmış bir anlaşmadır⁴¹⁹. Ticarî sözleşme kavramı içerisinde ticarî iş, ticarî satım, tacir ve tacirlerin tüketici sayılması gibi konuların açıklanması gerekmektedir. Konu oldukça geniş olarak doktrinde incelenmiş olup, arz ettiği önem sebebiyle burada da ana hatları ile incelenmesi yararlı olacaktır. Garanti belgelerinin pratik hayattaki görünümünde asıl sözleşme genellikle satış sözleşmesidir. Eser, kira gibi sözleşmeler nadiren asıl sözleşme olabilir. Bu sözleşmeler hakkında Ticaret Kanununda özel hüküm bulunmadığı için, çıkan uyuşmazlıklarda öncelikle ticarî örf ve âdet⁴²⁰ daha

⁴¹⁷ Yargıtay 15. HD'nin 8.3.2007 tarihli ve 7264/1473 sayılı kararı için bkz., **Yavuz** (İfâ), s. 855.

⁴¹⁸ Bu konuda bkz., **Yavuz / Acar / Özen**, s. 75.

⁴¹⁹ **Özkan**, Ömer, Uluslararası Ticarî Sözleşmelerin Hazırlanmasında Dikkat Edilecek Hususlar, Akademik Bakış, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, S. 4, Ekim 2004, s. 3, <http://www.akademikbakis.org/4/1.pdf> (05.05.2013).

⁴²⁰ Ticarî hükümlerin uygulanma sırası 1- Emredici hükümler 2- Sözleşme hükümleri 3- Yedek ticarî hükümler 4- Ticarî örf ve âdet 5- Ticarî teamül 6- Genel hükümler şeklindedir. Ticarî

sonra da genel hükümlere bakılır. Bu sebeple konu ticarî satış sözleşmesi açısından incelenecek diğer sözleşmeler hakkında genel hükümler çerçevesinde yaptığımız açıklamalar tekrar edilmeyecektir.

Ticaret Kanununun 14 ve devamı maddelerinde, Ticaret Hukukunun önemli kavramlarından biri olan tacir kavramı düzenlenmiş, gerçek ve tüzel kişilerin tacir sıfatına sahip olmasının şartları ve sonuçları belirlenmiştir. Gerçek kişilerin tacir sıfatı, bir ticarî işletmenin varlığı ön şartına bağlanmıştır. Fiilen işletilmekte olan bir ticarî işletme varsa, doğal olarak bir de tacir (bu sığata sahip kişi) bulunacaktır⁴²¹.

Ticaret Kanununun 12 nci maddesine göre, bir ticarî işletmeyi⁴²² kısmen dahi olsa kendi adına işleten kimseye tacir denir. Aynı Kanunun 16 ncı maddesine göre, ticaret şirketleri tacir sayılırlarken, 19 uncu maddeye göre, tacirlerin yaptıkları işlerin ticarî olduğu kabul edilmiştir. Tüzel kişi tacirler bakımından bu kesin bir karine⁴²³ iken, gerçek kişi tacirler bakımından iki istisna tanınmıştır. Bu istisnalar, tacirin

teamüller ticarî örf ve âdet kuralı hâline gelmedikçe veya kanunda hükme esas alınabileceği özel olarak belirtilmedikçe hükme esas alınmaz. Bkz., **Arslan**, İbrahim / **Aytekın** Çelik, Ticaret Hukuku Bilgisi, Konya 2010, s. 15.

⁴²¹ **Arslan** / **Çelik**, s. 19; **Battal**, Ahmet, Gerçek Kişilerin Tacir Sıfatına Sahip Olma Ve İflâsa Tabi Tutulma Şartları Konusundaki Yargıtay Uygulaması, BTHAE. XIX. Ticaret Hukuku ve Yargıtay Kararları Sempozyumu, Ankara 2003, s. 3, http://www.turgutozal.edu.tr/abattal/contents/abattal/fi-les/tacir_sifatinin_sartlari.pdf (10.12.2012).

⁴²² Kanunkoyucu Yeni Ticaret Kanununun 11 inci maddesinin birinci fıkrasında ticarî işletmeyi “esnaf işletmesi için öngörülen sınırı aşan düzeyde gelir sağlamayı hedef tutan faaliyetlerin devamlı ve bağımsız şekilde yürütüldüğü işletmedir.” şeklinde tarif etmek suretiyle eski Ticaret Kanununundaki tanım eksikliğini gidermiş ve kanunda bulunması gereken tanımın Ticaret Sicili Tüzüğü’nde yer almasının önüne geçmiştir. Bkz., **Yanlı**, Veliye / **Akın**, Murat Yusuf, Yeni Türk Ticaret Kanunu Dünya Değişiyor Ya Siz?, 1. Baskı, Mayıs 2011 İstanbul, s. 15, <http://www.kpmg.com/TR/tr/Issues-And-Insights/ArticlesPublications/Documents/Yeni-TTK-Dunya-Degisiyor-Ya-Siz.pdf> (05.05.2013).

⁴²³ Bununla birlikte kazanç paylaşma amacı gütmeyen özel hukuk tüzel kişileri olan dernek ve vakıfların, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun anlamında tüketici olarak kabul edilmelerinde herhangi bir zorluk bulunmamaktadır. Fakat, dernek, amacını gerçekleştirmek için bir ticarî işletme işletiyorsa ve kamuya yararlı bir demek değilse Ticaret Kanununun 16 ncı maddesi gereği tacir sıfatını taşıyacağından, ticarî işletmesi ile ilgili faaliyetler bakımından derneklerin tüketici sayılmalarında zorluklar vardır. Derneklerin nihaî amaç olarak kazanç paylaşmak amacıyla kurulmadıkları, derneklerin ticarî işletme işletmesinin nihai amaca ulaşmak için bir araç olduğu dikkate alındığında, derneklerin işlettikleri ticarî işletmenin faaliyet alanı dışında yaptıkları işlemler bakımından tüketici sayılmalarına herhangi bir engel yoktur. Bkz., **Ozanoğlu**, s. 73, dn. 59; **Çınar** (Haksız Şart), s. 42.

muameleyi yaptığı anda bunun ticarî işletmesi ile ilgili olmadığını diğer tarafa açıkça bildirmesi veya işin ticarî sayılmasına hâlin icabının elverişli olmamasıdır⁴²⁴.

Tacirlerin tüketici sayılıp sayılmayacağı belirlenirken ticarî satım kavramı önem taşımaktadır. Zira eğer ortada ticarî bir satım yoksa ya âdi satım ya da tüketici satımı söz konusudur. Doktrindeki⁴²⁵ genel görüşe göre ticarî satımın⁴²⁶ varlığı için tarafların sadece tacir olması yetmemekte aynı zamanda satımın da ticarî olması gerekmektedir. Bu durumda ticarî satımı, tacirler arasında yapılan ve her iki taraf bakımından da ticarî nitelikte olan satım şeklinde tanımlamak mümkündür. Dolayısıyla ticarî satışlarda her iki tarafın da tacir olması ve yaptıkları işi ticarî işletmeleriyle ilgili olarak yapmış olmaları gerekir.

Ticaret Kanununda düzenlenen hususlarla bir ticari işletmeyi ilgilendiren bütün muamele, fiil ve işler ticarî iş olarak kabul edilmektedir. İşin mahiyetinden tacirin ticari işletmesiyle ilgili olmadığı anlaşılıyorsa bu iş gerçek kişi tacir açısından ticarî iş olarak kabul edilemez. Örneğin bir tacirin her akşam evine giderken bakkaldan evinin ihtiyaçlarını satın alması durumunda ticarî iş karinesi uygulama alanı bulmaz. Bunun dışında gerçek kişi tacir, işin ticarî işletmesiyle ilgili olmadığını karşı tarafa bildirerek ticarî iş karinesini çürütebilir. Örneğin gerçek kişi tacirin evi için buzdolabı satın alması ve işlemi yaparken buzdolabını evi için satın aldığını karşı tarafa bildirmesi durumunda ticarî iş karinesi çürütülmüş olur⁴²⁷.

Ticaret şirketlerinin tacir kabul edilmesinin kapsamı konusunda farklı Yargıtay kararları vardır. Yargıtay Hukuk Genel Kurulu⁴²⁸ konuya ilişkin verdiği bir kararda ticaret şirketlerinin, bir ticarî işletme işletmiyor olsalar dahi eski Ticaret

⁴²⁴ Arı, s. 3; Arslan / Çelik, s. 12-13.

⁴²⁵ Dirikkan, s. 51; Şahiniz C. Salih, Tacirler arası Ticari Satımlarda Satıcının Ayrıplı İfadan (Ayrıplı Mal Tesliminden) Sorumluluğu, Ankara 2008, s. 22. Konu hakkındaki tartışmalar için bkz., Ozanoğlu, s. 84, dn. 94.

⁴²⁶ Ancak Borçlar Hukukunda, ticarî satım kavramının sınırları çizilirken, Ticaret Hukukunun ticarî satım kavramı için esas aldığı ölçütlerde bulunmayan farklı ölçütler benimsenmektedir. Bu konu hakkında bkz., Ozanoğlu, s. 82-85.

⁴²⁷ Arslan / Çelik, s. 11-12.

⁴²⁸ 11.10.2000 tarihli, E.19-1255 K. 1249 sayılı karar için bkz., Zevkliler / Aydoğdu, s. 962-964.

Kanununun 18 inci maddesinin birinci fıkrası⁴²⁹ gereğince kanunen tacir kabul edilemeleri gerektiği kararına varmıştır. Karara göre, ticaret şirketlerinin doğrudan ticarî amaçla ya da işletenin iç ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla olup olmadığına bakılmaksızın bütün hukukî ilişkileri ticarî faaliyet kapsamında olup özel hayatlarına ilişkin bir işlem söz konusu olamayacaktır. Tacir olmanın nimetine göre külfeti de mevcuttur. Eski Ticaret Kanununun 20-25 inci⁴³⁰ maddelerinde tacir sıfatına bağlanan, yerine göre hak, yerine göre külfet niteliği arz eden hukukî sonuçlar düzenlenmiştir. Bunların en önemlilerinden biri basiretli işadamı gibi davranma zorunluluğudur. Tacirin, ticarî işletmesi ile ilgili tüm faaliyetlerinde basiretli işadamı gibi davranması gerekir. Ticarî işletmesi ile ilgili sözleşmeleri yaparken ve bu sözleşmelerden doğan borçlarını yerine getirirken basiretli bir işadamı gibi davranmak zorundadır. O nedenle tüketiciler için düzenlenen kanun hükümlerinin kapsamına alınmazlar⁴³¹.

Yargıtay 19. Hukuk Dairesi⁴³² ise aksi görüştedir. Bu görüşe göre Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 1 inci maddesinde öngörülen amacın gerçekleşebilmesi için ticaret şirketlerinin de tüketici kavramı içinde yer almaları gerekir.

Şirketlerin tüketici sayılmamasına şu eleştiri getirilmiştir. Ticarî işletme ile ilgili faaliyetin sınırlarının çizilmesi gerekir. Şirketin yaptığı her tür işin bu kapsama alınması, şirketlerin bir faaliyet konusu bulunduğu gerçeğine aykırıdır. Tacirin basiretli davranma yükümlülüğünü esas sözleşmede belirtilmiş bulunan faaliyet konusu ile sınırlı tutmak gerekir. Örneğin bir halı mağazası işleten bir tacirin faaliyet

⁴²⁹ Ticaret Kanununun 16 ncı maddesinin birinci fıkrasına karşılık gelmektedir.

⁴³⁰ Ticaret Kanununun 18-23 üncü maddeler arasına karşılık gelmektedir.

⁴³¹ Kararda bir karşı görüş bulunmaktadır: Bu görüşe göre; "...*Tacirlerin borçlarını düzenleyen Türk Ticaret Kanununun 21 inci maddesinde bir tacirin borçlarının ticarî nitelikte bulunmasının asıl olması ve özellikle tüzel kişi tacirlerin kendi ihtiyaçlarını giderme özel amacı ile menkul mal ve hizmeti satın almalarına engel bir durum yoktur. ...Nihai kullanma terimi, mal ve hizmeti satın alanın elinde bu mal ve hizmetin, malın aşınması, biçim değiştirmesi, tükenmesi, azalması, değerini yitirmesi vb. gibi sonuçlar doğurabilecek bir kullanmayı veya yararlanmayı ifade etmektedir. Tüzel kişi tacirin satın aldığı mal bu şekillerden herhangi birine maruz kalmak üzere alınmış ise nihai kullanma ve tüketme olarak kabulü gerekir.*" Bkz., **Zevkliler / Aydoğdu**, s. 964-967.

⁴³² Yargıtay 19. HD'nin 6.7.1999 tarihli E. 1999/3932, K. 1999/4621 sayılı kararı için bkz., http://www.kararevi.com/karars/43569_yargitay-19-hukuk-dairesi-e-1999-3932-k-1999-4621#.ULIH02co688 (10.12.2012).

konusu halı alım satım işi ise, bu konuda basiretli davranması gerekir. Bunun haricinde kalan ve bir anlamda bu faaliyetlerin yürütülmesi için destekleyici nitelikli iş ve işlemler bakımından taciri basiretli davranma zorunluluğu olmamalıdır. Örneğin halıların taşınması amacıyla oluşturulan servis araçları bakımından tacirin basiretli davranma yükümlüsü olarak görmemek gerekir. Bu durumda tacirin, tüketicinin kullandığı hakların aynısını kullanabilmesi gerekmektedir. Diğer taraftan tüketici son kullanıcı olarak da ifade edilir. Fakat bahsettiğimiz örnekte, tacir söz konusu araçların ticaretini yapmamakta, ticaretini yaptığı ürünlerin satışında bunları kullanmaktadır⁴³³.

Ticaret şirketlerinin tüketici olamayacağını ve bütün işlerinin ticarî iş mahiyetinde olduğunu savunan görüşe⁴³⁴ göre, tüzel kişi tacirler açısından Ticaret Kanununun 19 uncu maddesi gereği yaptıkları işin ticarî iş olması kesindir, aksi ispat edilemez ve tüzel kişi tacirlerin ticarî olmayan (âdi) alanları yoktur. Tacirler, ticarî satışlardaki haklarını ancak Ticaret Kanununun ilgili hükümleri ve Borçlar Kanunu hükümleri çerçevesinde koruyabilirler.

Tacir, ticarî işletme ile ilgili faaliyetlerinde basiretli, öngörülü ve ileri görüşlü bir iş adamı gibi hareket etmelidir. Bu yükümlülük objektif bir yükümlülüktür. Yani faaliyetin özelliği göz önünde tutularak, tacirin, aynı ticaret dalında faaliyet gösteren tedbirli ve öngörülü bir tacirden beklenen ihtimam ve özeni göstermesi gerekir. Yoksa tacirin subjektif olarak, kişisel yetenek ve imkânları ölçüsünde bir özen göstermesi beklenmemelidir⁴³⁵. Fakat bu şekilde bir yükümlüğün tacirin veya şirketin, satın aldığı her üründe bulunduğu kabulü beklenemez. Bu yükümlülüğün sadece yapılan iş bakımından var olduğu kabul edilebilir. Dolayısıyla, tacirin veya ticarî şirketin son kullanıcı olduğu hâllerde tüketici kabul edilmesi ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan yararlanması gerekir.

⁴³³ Arı, s. 5.

⁴³⁴ Arslan / Çelik, s. 24; Arı, s. 6.

⁴³⁵ Arslan / Çelik, s. 23-24; Deryal, Yahya, Ticaret Hukuku, 8. Baskı, Trabzon 2005, s. 49.

Görüldüğü üzere tacirlerin tüketici olarak kabul edilip edilmeyeceği doktrinde ve uygulamada çok tartışılmış, fakat kısaca değindiğimiz bu tartışmalarda tam bir görüş birliğine varılamamıştır. Bütün görüşlerde haklılık payı bulunmakla beraber, tacirlerin mesleklerini doğrudan ilgilendiren ürünlerden yararlanırken tüketici gibi korunmaları doğru gözükmemektedir. Örneğin bir tacirin işletmesinde izlemek için aldığı televizyon veya halı satım işi ile uğraşan tacirin halılarını taşımak için aldığı otomobil açısından tacir, tüketici olarak kabul edilmelidir. Mesleği ile doğrudan ilgili olan ürünler⁴³⁶ içinse, tacirlerde, basiretli işadamı gibi davranma yükümlülüğü bulunmaktadır. Fakat tacirlerin tüketici kabul edilmemesi hiç korunmamaları gerektiği veya garanti belgelerinden hiç yararlanamayacakları anlamı da taşımaz. Davanın ticaret mahkemesinde görülecek olması tacirin garanti belgesinin hükümlerinden yararlanamayacağı anlamına gelmemelidir. Fakat bu yararlanma bir tüketici gibi de olmayacaktır. Örneğin tacirin uğradığı zararın miktarı hesaplanırken faiz özel olarak hesaplanır.

Garanti belgeleri nadiren de olsa kira veya eser sözleşmesinin varlığı durumunda da uygulama alanı bulabilir. Örneğin mesleği otomobil kiraya vermek olan bir ticaret şirketinin, başka bir ticaret şirketine veya tacire kiraya verdiği otomobilin bozulması durumunda, otomobilin hem aslî hem de fer'î zilyedinin garanti belgesinden faydalanarak otomobili ücretsiz tamir ettirebilmesi veya tamir mümkün değilse değiştirebilme imkânının tanınması olması gereken hukukun gereğidir⁴³⁷. Hâkim bu tür durumlarda garanti verenin garanti belgesindeki iradesine bakmalı ve gerektiğinde bu iradeyi ticarî örf ve âdete göre yorumlamalıdır. Zira

⁴³⁶ Örnek bir Yargıtay kararında bir eczacının eczanesinde kullanmak için aldığı bilgisayara ilişkin sözleşmenin ticarî bir sözleşme olduğu ve davaya tüketici mahkemesinde bakılamayacağı kararlaştırılmıştır. Yargıtay 13. HD'nin 15.03.2004 tarihli ve E. 2003/9271, K. 2003/13864 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 30, S. 5, Mayıs 2004, s. 723-724.

⁴³⁷ Yargıtay 19. HD'nin 18.02.2010 tarihli ve E. 2009/7146, K. 2010/1649 sayılı kararındaki uyuşmazlığın konusu davacının satın alıp Kuveytteki bir şirkete kiraya verdiği çekicideki arızanın davalı tarafından 30 gün içerisinde giderilememesi üzerinedir. Bunun üzerine davalı tarafından davacıdan, çekicinin yenisi ile değiştirilmesi, değiştirme mümkün değilse bedel iadesi, çekicinin Kuveytten getirilme masrafı, çekicinin kullanılmadığı dönemde oluşan zararın giderilmesi ihtarname ile talep edilmiştir. İhtarnamede davalıya 5 günlük süre tanınmıştır. Yargıtay bu uyuşmazlıkta, davacının talebi doğrultusunda 5 günlük sürenin dolması sebebiyle davalının temerrüde düştüğünü ve aracın yenisiyle değiştirilmesi, bu mümkün olmadığı takdirde bedel iadesi hakkının tanınması gerektiğine karar vermiştir. Karar için bkz., <http://www.kararevi.com/karars/774364#.UYz3fUrTUUnM> (05.05.2013).

garanti verenin, zorunlu garanti belgesi kapsamındaki ürünler haricindeki ürünler açısından garantisinin kapsamını sınırlandırma hakkı da bulunmaktadır. Zorunlu garanti belgeli ürünleri kullanan tacirler ise zorunlu garanti belgesindeki imkânlardan (tüketici seviyesinde olmamakla beraber) yararlanabilmelidirler. Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelikteki listede bulunan ürünler genellikle tacirlere yöneliktir. Fakat kanunkoyucu zorunlu garanti belgelerine ilişkin hükümlerin, zorunlu garanti belgeli ürünü satın alan tacirleri nasıl etkileyeceğini açık bir şekilde düzenlememiştir.

Tacirlerin garanti belgelerinden yararlanabilecekleri kabul edildiğinde karşımıza bunların garanti belgesi imkânlarından ne şekilde yararlanabilecekleri sorusu çıkmaktadır. Cevap olarak, zorunlu tüketici garanti belgeleri hakkındaki hükümlerin garanti alanın tacir olduğu durumlar için de geçerli olması gerektiği bir başka deyişle zorunlu tüketici garanti belgelerinden tacirlerin de tüketiciler gibi yararlanabilmesi gerektiği ileri sürülmüştür. Bu görüşe⁴³⁸ göre garanti belgesine ilişkin düzenlemeler Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna dayanmakla birlikte, bu Kanuna dayanılarak çıkarılan ve garanti belgesi verilme zorunluluğu getirilen ürünlerin içinde niteliği gereği tüketiciye hitap etmeyen veya tüketicilerin hiçbir zaman satın alamayacağı ürünler de bulunmaktadır. Garanti Belgesi ile Satılmak Zorunda Olan Mallar ve Bunlara Ait Garanti Sürelerine İlişkin Yönetmelikteki listede örneğin her türlü ağaç, metal, mermer, taş işleme ve benzeri takım tezgahları, tornalar, metal işlemeye mahsus torna tezgahları, röntgen, EMC tomoğraf, ultrason, radyografik ve diğer teşhis cihazları vb. ürünler bulunmaktadır. Söz konusu sanayi ürünlerini tüketicilerin kullanması mümkün değildir. Ancak düzenleme Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda yapılmıştır. Bu durumda Gümrük ve Ticaret Bakanlığı⁴³⁹, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümlerine dayanarak fakat tüketiciler ile sınırlı olmamak üzere bir düzenleme yapmıştır. Dolayısıyla tacirlerin de bu ürünleri satın almaları halinde Ticaret

⁴³⁸ Arı, s. 17.

⁴³⁹ Eski adı Sanayi ve Ticaret Bakanlığıdır. 3046 sayılı Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Hükmünde Kararname ile iki bakanlığa bölünmüştür. Bunlar Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ve Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığıdır. Garanti belgeleri konusu ile ilgelenen bakanlık ise Gümrük ve Ticaret Bakanlığıdır. Söz konusu 643 numaralı KHK için bkz., 8.6.2011 tarihli, 27958 sayılı RG.

Kanununun 23 üncü maddesinden bağımsız olarak garanti hükümlerinden yararlanması mümkün olmalıdır.

Kanaatimce kanunkoyucunun garanti belgelerini Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda düzenlemesinin amacı, tacirleri tüketicilere sağlanan tüm korumalardan yararlandırmak değildir. Burada özellikle güvenlik tehlikesi bulunan ve karmaşıklık içeren ürünlerin satımında üreticinin sorumluluğunun genişletilmesi amaçlanmıştır. Dolayısıyla alıcısının tacir olduğu ürünlere ait garanti belgelerinde irade serbestliği ilkesi tüketici garanti belgelerine nazaran daha geniş uygulama alanı bulmalı, garanti belgesindeki şartlar değerlendirilirken her garanti belgesi hâkim tarafından özel olarak yorumlanmalı, Ticaret Kanununun ilgili hükümleri ile ticarî örf ve âdet göz önünde bulundurulmalıdır.

Eğer bir garanti belgesinde garanti alan konumundaki kişi tacir ise, bu tacirin tüketiciden daha fazla yükümlülük sahibi olması gerekir⁴⁴⁰. Çünkü tacirler basiretli hareket etmek yükümlülüğü taşımaktadırlar. Tüketici ise tacire kıyasla daha fazla korunmalıdır. Çünkü tacire oranla tecrübesi daha az ve imkânları daha kısıtlıdır. Dolayısıyla muayene ve ihbar külfeti konusunda tacirler için öngörölmüş olan zorluklar⁴⁴¹, tüketiciler için öngörölmemiştir. Tacirler arasındaki satımlarda ayıp ihbarının şekli konusunda öğretilerdeki hâkim görüşe göre⁴⁴² özel bir şekil yükümlülüğü bulunmamaktadır. Satım sözleşmesinde öngörölmemiş olan bu

⁴⁴⁰ Örneğin muayene süresinin tespitinde alıcı tacir değilse geniş davanılması gerektiği ifade edilmiştir. Bkz., **Aral**, s. 356.

⁴⁴¹ Örneğin, tacirlere satın aldıkları ürünlerdeki ayıpları ihbar etmeleri hususunda tüketici ve alıcılara nazaran daha ağır bir yükümlülük yüklenmiştir. Bunun sebebi tacirlerin kendi aralarındaki ticaretin neticesini ticarî hayatın hızlı bir şekilde işlemesi nedeniyle kısa bir zaman içinde öğrenmek ve buna göre gerekli tedbirleri almak istemeleridir. Söz konusu kısa süreler aynı zamanda tacir aleyhine spekülasyon yapılmasını da önleyebilir. Bkz., **Arı**, s. 12.

⁴⁴² Doktrinde hâkim görüş tacirler arasındaki ayıp ihbarlarının şekle tâbi olmadığı yönündedir. Dolayısıyla ayıp ihbarını yeni Türk Ticaret Kanununun 18 inci maddesinin üçüncü fıkrasında belirtilen örnekler ile bağılı olmaksızın ispat etmek mümkündür. Bkz., **Arı**, s. 20. Ticaret Kanununun 18 inci maddesinde de konu ile ilgili olarak “Tacirler arasında, diğer tarafı temerrüde düşürmeye, sözleşmeyi feshe, sözleşmeden dönmeye ilişkin ihbarlar veya ihtarlar noter aracılığıyla, taahhütlü mektupla, telgrafla veya güvenli elektronik imza kullanılarak kayıtlı elektronik posta sistemi ile yapılır.” denilmektedir. Bir görüşe göre, tacirler arasında satılan mallardaki ayıp ihbarlarının noter, iadeli taahhütlü mektup veya telgrafla yapılması gerekir. Bu görüş hakkında bkz., **Aral**, s. 125; **Ayan** (Borçlar), s. 285. Tacirler arasındaki ihtar ve ihbarlar hakkında bkz. **Dirikkan**, s. 39 vd.

yükümlülüğün, garanti alan konumundaki tacirler açısından da bulunmadığını kabul etmek gerekir. Fakat garanti belgesinde özel olarak böyle bir yükümlülük getirilmişse tacirler açısından bu yükümlülüğün varlığını kabul etmemiz gerekir.

Ticarî davalarda, yeni Ticaret Kanunu kabul edilmeden önce geçerli olan altı aylık⁴⁴³ zamanaşımı süresi de garanti alanın tacir olduğu durumlar açısından önem taşımaktadır. Yargıtay 19. HD., verdiği bir kararında⁴⁴⁴, eski Ticaret Kanununun 25 inci maddesinin dördüncü fıkrası uyarınca, ayıba karşı tekeffül hükümlerine dayanan ticarî satışlarla ilgili davalarda zamanaşımı süresi altı ay ise de, satılanın daha uzun bir süre garanti kapsamına alınması durumunda garanti süresi sonuna kadar dava açılabilmesine karar vermiştir. Eski Ticaret Kanunundaki altı aylık zamanaşımı süresini dikkate alan bu Yargıtay Kararı şu şekildedir: *“Dava, ayıplı araç satıldığı iddiasına dayanan alacak davasıdır. Davalı taraf zamanaşımı itirazında bulunmuş, esas yönden de davanın reddi gerektiğini savunmuştur. Mahkemece ticarî satışın 31.03.2005 tarihinde yapıldığı ve aracın davacı tarafa teslim edildiği, hava yastıklarının açılmadığı kazanın 10.04.2006 tarihinde olduğu, süresinde ayıp ihbarının yapılmadığı, satış tarihinden itibaren 6 aylık zamanaşımı süresi içinde bu davanın açılmadığı gerekçeleri ile zamanaşımı nedeniyle davanın reddine karar verilmiş, hüküm davacı ve davalı A.Ş. vekiline temyiz edilmiştir. TTK'nın 25/4. maddesi uyarınca, ayıba karşı tekeffül hükümlerine dayanan ticarî satışlarla ilgili davalarda zamanaşımı süresi 6 ay ise de, satılanın daha uzun bir süre garanti kapsamına alınması durumlarında garanti süresi sonuna kadar dava açılabilir. Öte yandan satıcı, alıcıyı ihfal etmiş ise yasa da öngörülen zamanaşımından yararlanamaz. Bu durumda mahkemece dava konusu aracın garanti belgesi getirilip, davanın garanti süresi içinde açılıp açılmadığı saptanarak gerektiğinde Borçlar Kanununun 207 nci maddesinin son fıkrası da tartışılmak suretiyle uygun sonuç*

⁴⁴³ Yeni Borçlar Kanununda altı aylık zamanaşımı süresi Viyana Satım Sözleşmesi ile de uyumlu olarak iki yıla çıkarılmıştır.

⁴⁴⁴ Yargıtay 19. HD'nin 12.02.2008 tarihli E. 2007/11897, K. 2008/1114 sayılı kararı için bkz., http://www.kararevi.com/karars/43313_yargitay-19-hukuk-dairesi-e-2007-11897-k-2008-1114#.ULIULWco688 (12.10.2012). Benzer yönde olan Yargıtay 19. HD'nin 12.07.2006 tarihli ve E. 2006/405, K. 2006/7604 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 33, S. 2, Şubat 2007, s. 310-311.

*dairesinde bir karar verilmesi gerekirken, bu yönler üzerinde durulmadan yazılı şekilde hüküm kurulması doğru görülmemiştir.*⁴⁴⁵.

Ticaret Kanunundaki değişiklikten önce, ticarî zamanaşımı süresinde, ürünün tesliminden itibaren altı ay geçtikten sonra ortaya çıkan ayıplar bakımından, alıcının ileri sürebileceği bir hak kalmamaktaydı. Hattâ bu gizli ayıplar için bile geçerliydi. Bu nedenle ticarî satımlarda satılanın teslimini izleyen altı aylık süreden sonra saptanan bir bozukluktan dolayı, ayıba dayalı dava açılmıyordu. Yargıtay'ın kökleşen içtihatları bu doğrultuda olduğu gibi, bilimsel öğretilerdeki baskın görüş de aynı yöneydi⁴⁴⁶.

Yargıtay içtihatları satıcının taciri aldatması durumunda altı aylık zamanaşımı süresini dikkate almama yönündedir. Bu durumda alıcının dava haklarını hileyi öğrendiği tarihten itibaren bir yıl ve her halükârda on yıllık süreler içinde kullanması gerekir. Garanti belgeli ürünlerdeki uyumsuzluklarda garanti süresinin altı ay olması halinde de benzer durum söz konusudur. Ayrıca davalı, oyalayıcı ve aldatıcı hareketleriyle davacıyı dava açmakta geciktirmiş ise, zamanaşımı defini ileri sürmesi dürüstlük kuralına (Medeni Kanununun 2 nci maddesi) aykırıdır⁴⁴⁷.

Garanti alanın tacir olduğu garanti belgelerindeki garanti süresinin, eski Ticaret Kanunu yürürlükte olduğu dönemdeki işlemler açısından altı aylık, yeni Ticaret Kanunu zamanındaki işlemler açısından 2 yıllık zamanaşımından uzun olduğu hâllerde, tacirin, ayıptan doğan haklarını garanti süresi sonuna kadar kullanabileceği yönünde peşin yargıya varabilmek için bir sebep yoktur. Bu sonuca varabilmek için garanti belgesinin incelenmesi gerekir. Garanti veren, çoğu zaman garanti belgesinde yalnızca tamir hakkı içeren bir garanti taahhüdünde bulunur ve garanti süresini bu hakla sınırlı olarak verir. Tamir için verilen bu sürenin, garanti alan konumundaki tacir açısından kanundaki ayıptan doğan tüm haklarının canlanmasını doğuracak şekilde geniş yorumlanması, garanti vereni üstlenmek

⁴⁴⁵ Yargıtay 19. HD'nin 12.2.2008 tarihli 11897/1114 sayılı kararı için bkz., **Yavuz** (İfa), s. 1005.

⁴⁴⁶ **Deryal** (Ticaret), s. 62; **Ari**, s. 17; **Karahan**, s. 48; **Arkan** (İşletme), s. 88.

⁴⁴⁷ **Ari**, s. 18.

istemediği bir sorumluluk altına sokacaktır. Garanti belgesindeki garanti taahhüdünden garanti verenin, kanun veya ticarî örf ve âdet kapsamındaki sorumluluğunu genişletmek istediği açıkça anlaşılmadığı sürece, garanti belgesinden doğan sorumluluk ile kanunda düzenlenmiş ayıp sorumluluğu birbirinden bağımsız olarak incelenmelidir.

Yeni Ticaret Kanununun 23 üncü maddesinin (c) fıkrasında iki ve sekiz günlük ihbar süreleri korunmuş ancak bunun dışındaki hâller bakımından Borçlar Kanununun 223 üncü maddesinin ikinci fıkrasına atıfta bulunmuştur. Hatırlanacağı üzere garanti süresinin ayıp bildirim sürelerine olan etkisini genel hükümler çerçevesinde incelemiştik. Tacirler açısından da aynı şekilde garanti belgesindeki hükümlerin hâkim tarafından yorumlanması⁴⁴⁸ suretiyle garanti süresinin ayıpları gözden geçirme ve bildirim süresine olan etkisi tespit edilmelidir. Garanti süresinin varlığı mutlaka ayıbı ihbar süresinin garanti süresi kadar uzatıldığı anlamına gelmez. Örnek bir Yargıtay⁴⁴⁹ kararının konumuzu ilgilendiren kısmı şu şekildedir:

“... 1. Sözleşme hükümleri yerine getirildikten ve taraflar edimlerini ifa ettikten sonra sözleşmenin geçersiz olduğunu iddia etmek Medeni Kanunun 2 nci maddesindeki objektif iyiniyet kuralıyla bağdaşmaz. 2. Satıcının alıcıya garanti vermiş olması hali hiçbir surette gerek Ticaret Kanununun 25 ve gerekse Borçlar Kanununun 198 nci maddesinde yer alan ayıp ihbar sürelerini asla ortadan kaldırmaz. Bu nedenle o malın alıcısı olan kişinin ‘satıcının ayıba karşı tekeffülü’ hükümlerinden yararlanabilmesi için mutlaka Ticaret Kanununun 25 ve Borçlar Kanununun 198 nci maddeleri hükümlerinde, açık ve gizli ayıplar için öngörülen yasal süreler içerisinde ayıp ihbarında bulunmuş olması şarttır. ... 3. Garanti belgesi verilmemiş olması bir başına ayıp sayılabilir mi? Taraflar arasında 142 adet benzinli jeneratör satışı sözleşmesi imzalandığı, ... Bu nedenle o malın alıcısı olan kişinin, ‘satıcının ayıba karşı tekeffülü’ hükümlerinden yararlanabilmesi için

⁴⁴⁸ Yalnız bu yorumlama da ticarî satışlardaki gözden geçirmenin derecesinin âdi satışlar ve tüketici satışları gibi olmadığına dikkat edilmelidir. Kanaatimce ürünün garantili olması, garanti belgesinde aksi düzenlenmediği sürece, tacirin inceleme ve gözden geçirme yükümlülüğünü tüketici derecesine indirmez.

⁴⁴⁹ Yargıtay 19. HD’nin 13.11.2007 tarihli ve 6360/9987 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 34, S. 6, Haziran 2008, s. 1148-1149; **Yavuz** (İfa), s. 1007-1008.

mutlaka Ticaret Kanununun 25 inci ve Borçlar Kanununun 198 inci maddeleri hükümlerinde, açık ve gizli ayıplar için öngörülen yasal süreler içerisinde ayıp ihbarında bulunmuş olması şarttır. Kaldı ki, taraflar arasındaki sözleşmenin 12 inci maddesinde, satılan malın fatura tarihinden itibaren bir yıl süreyle işçilik, imalat ve malzeme hatalarına karşı satıcının garantisi altında olduğu öngörülmüştür. Satıcı davalı da anılan sözleşme hükmünü inkar etmemiştir. ... Mahkemece bu yönler gözetilmeden süresinde ayıp ihbarında bulunulduğu gerekçesiyle yazılı şekilde hüküm kurulması doğru görülmemiştir.”.

§ 6. GARANTİ BELGELERİNİN DÜZENLENMESİNİN ZORUNLU OLUP OLMAMASINA GÖRE ÇEŞİTLERİ

I. ZORUNLU GARANTİ BELGELERİ

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 13 üncü maddesinin birinci cümlesine göre: “ithalâtçı ve imalâtçılar ithal ettikleri veya ürettikleri sanayi malları için Bakanlıkça onaylı garanti belgesi düzenlemek zorundadırlar. Mala ilişkin faturanın tarih ve sayısını içeren garanti belgesinin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğu satıcı, bayi ve acenteye aittir.”. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Tebliğ⁴⁵⁰ içerisinde garanti belgesi ile birlikte satılması zorunlu olan sanayi ürünlerinin adı bulunan uzun bir liste eklemiştir. Bilahare aynı Bakanlık, 14.6.2003 tarihinde bu konu ile ilgili olarak Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliği yürürlüğe koymuştur⁴⁵¹. Hangi sanayi mallarının garanti belgesi ile birlikte satılmasının zorunlu olduğunu Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Türk Standartları Enstitüsü ile birlikte müştereken tespit

⁴⁵⁰ 21.12.2001 tarihli, 24617 sayılı RG’de yayınlanmıştır. Tüzük metni hakkında bkz., <http://www.basarmevzuat.com/dustur/teblig/5/4077/a/trkgm-2001-6.htm> (10.12.2012).

⁴⁵¹ **Yavuz** (Şerh), s. 1065. Söz konusu listede belirtilen ürünlere itiraz edildiği de olmuştur. Örneğin, gözlük çerçevesinin bu kapsamda sayılmasına yapılan itiraz Danıştay İdari Dava Dairelerinin 25.03.2004 tarihli E. 2001/86, K. 2004/395 numaralı kararıyla reddedilmiştir. Karar metni için bkz., <http://www.danistay.gov.tr/kerisim/ozet.jsp?ozet=metin&dokid=25157> (10.12.2012). Ayrıca motoru yanan bir buzdolabının motorunun yerine yeni bir motor takılması durumunda yeni motor için garanti belgesi düzenlenmesinin gerekmediği hakkındaki Danıştay 10. dairesinin 26.05.2000 tarihli E. 1998/1468, K. 2000/2775 sayılı kararı hakkında bkz., <http://www.kararevi.com/karars/790814#.ULidHWco688> (10.12.2012).

ve ilân etmekle görevlidir (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 13 üncü maddesinin son fıkrası).

Yönetmeliğin 18 inci maddesinde garanti belgesinden muafiyet hali düzenlenmiştir. Buna göre, garanti belgesi ile satılmak zorunda olan bir ürünün imalâtının veya ithalâtının yalnızca bir gerçek veya tüzel kişiliğin siparişi üzerine, özel olarak gerçekleştirilmesi durumunda; satıcı ile tüketici arasında satış sonrası hizmetlerini de kapsayacak şekilde yönetmelik hükümlerine uygun yazılı bir sözleşmenin bulunması kaydıyla ve ayrıca kendi ihtiyacında kullanılmak üzere yapılacak imalât veya ithalâtlarda, garanti belgesi düzenleme zorunluluğu aranmaz.

Görüldüğü üzere zorunluluk sadece belirli sanayi ürünleri açısından getirilmiştir. Diğer ürün çeşitleri hakkında herhangi bir garanti belgesi düzenleme zorunluluğu bulunmamaktadır. Sanayi ürününü diğer ürün çeşitlerinden ayırabilmemiz için sanayi ürünü kavramının üzerinde durmamız gerekmektedir.

A. SANAYİ ÜRÜNÜ KAVRAMI

Yukarıda sözü edilen tebliğin 4 üncü maddesine göre sanayi ürünü; bir maddenin vasıf, şekil, nitelik veya muhteviyatını makine, cihaz, tezgâh, alet veya diğer vasıta ve kuvvetlerin yardımıyla veya sadece el emeği ile kısmen veya tamamen değiştirmek veya bu maddeleri işlemek suretiyle imal edilen ürünlerden, Bakanlıkça tespit ve ilân edilen, garanti belgesi ile satılması zorunlu olan üründür. Örneğin; otomobilin tümü ya da motoru, camları, jantları ve lâstikleri, kaportası vs. sanayi ürünü sayılır⁴⁵².

Yukarıdaki tanıma giren tüm sanayi ürünleri için garanti belgesi düzenleme ve verme zorunluluğu yoktur. Garanti belgesiyle satılması zorunlu olan sanayi ürünlerinin listesi, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından çıkartılan Garanti Belgesi

⁴⁵² **Ankara Barosu Tüketici Haklarını Koruma ve Rekabet Hukuku Komisyonu**, Tüketici Hukuku, 1. Baskı, Ankara 2000, s. 78, <http://www.ankarabarusu.org.tr/Siteler/1940-2010/Kitaplar/pdf/until2007/thukuku.pdf> (10.12.2012).

Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğe eklenen bir listeyle yayınlanmıştır. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile getirilen düzenlemeye kadar mevzuatta, üreticilerin ve ithalâtçı firmaların zorunlu garanti belgeleri düzenlemelerine ilişkin herhangi bir hükme yer verilmemişti. Bu nedenle, ticarî yaşamda, garanti belgeleri, tamamen sözleşme hukukunun temel ilkelerinden olan irade serbestisi ilkesinden hareketle yapılmaktaydı. Tüketiciyi koruma saiki ile hareket eden kanunkoyucu, tarafların serbest iradesi ile belirledikleri bir hususu, sanayi ürünleri için kanunî bir zorunluluk (görev) haline dönüştürerek (klâsik Borçlar Hukuku anlayışından ayrılarak), literatüre "zorunlu garanti belgesi" kavramını kazandırmıştır⁴⁵³.

Sözü edilen listenin ilk halindeki düzenlemede "paket ürün" adı altında bilgisayar programlarının da zorunlu olarak garanti belgeli satılması zorunluluğu bulunmaktaydı. Söz konusu zorunluluk dava konusu olduğunda Danıştay⁴⁵⁴ haklı olarak paket ürünün sanayi ürünü olarak nitelendirilemeyeceğine karar verdi. Danıştay'a göre, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanununun 2 nci maddesi ve Fikir Mülkiyeti Haklarının Ticari Niteliklerine İlişkin Anlaşmanın 10 uncu maddesi birlikte değerlendirildiğinde bilgisayar programları ancak "edebi eser" olarak nitelendirilebilir.

B. ZORUNLU GARANTİ BELGESİNİ VERMEMENİN SONUÇLARI

Garanti Belgesi verme yükümlülüğüne ilişkin kurallara uyulmaması iki biçimde karşımıza çıkabilir; ya hiç garanti belgesi verilmemiştir ya da verilen garanti belgesi Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 13 üncü maddesinin birinci fıkrasında ve Garanti Belgeleri Hakkındaki Yönetmeliğin 7 nci maddesinde belirtilen hususları içermemektedir. Hiç garanti belgesi verilmemesi durumunda, satıcı o

⁴⁵³ Arbek, s. 138; Ankara Barosu Komisyon Çalışması, s. 78; Zevkliler / Aydoğdu, s. 337; Dokutan, s. 119; Aslan (Tüketici), s. 146; Özdemir, Şerife Gül / Sarı, Cahide Gülnur, Tüketicinin Korunması Hukuku, Tüketicinin Korunmasıyla İlgili Temel Bilgiler, İstanbul 2006, s. 84.

⁴⁵⁴ Danıştay 10. dairesinin 25.09.2002 tarihli ve 2002/837 esas numaralı kararı için bkz., http://www.kararevi.com/karars/805039_danistay-e-2002-837-k-2002-00000#.UY0eeUrTUnM (05.05.2013).

yerdeki mülkî âmir tarafından para cezasına çarptırılır. Garanti belgesi verilir fakat kanun ve tebliğdeki izin alma, vize ettirme gibi hususlara uyulmaz, ya da garanti belgesinde yer alması gereken hususlar yerine getirilmezse, satıcıya para cezası verileceği gibi, gerekli hususlara uyması ve eksiklikleri tamamlaması için Genel Müdürlükçe de uyarıda bulunulur. Uyarıya rağmen durumun düzeltilmemesi halinde garanti belgesi iptal edilir. Ayrıca garanti belgesi iptal edilen firmanın mensubu olduğu ilgili meslek kuruluşlarına da Genel Müdürlükçe durum bildirilir⁴⁵⁵.

Şirketlerin idarî denetiminde Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 25 inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca para cezası kesilir⁴⁵⁶. Garanti belgesi verilmesi zorunlu olan sanayi ürünlerini satan şirketlerin idarece kontrolünde, garanti belgesi vermediklerinin tespiti durumunda tutulacak tutanağın nerede hangi sebeplerle tutulduğunun açık bir şekilde belirtilmiş olması gerekir⁴⁵⁷.

Satın aldığı ürünle birlikte kendisine garanti belgesi verilmesi gerektiği halde verilmeyen tüketici, söz konusu ürünün değeri 1191.52 TL'nin altında ise tüketici sorunları ilçe hakem heyeti başkanlığına; ürünün değeri 1191,52 TL'nin üzerinde ise tüketici sorunları il hakem heyeti başkanlığına vereceği bir dilekçe ile söz konusu durumu belirtip kendisine garanti belgesi verilmesini ve ilgili firma hakkında yasal işlem yapılmasını talep edebilir⁴⁵⁸.

⁴⁵⁵ **Ankara Barosu Komisyon Çalışması**, s.85.

⁴⁵⁶ Garanti belgesi verilmeden gerçekleşen her bir ürün satışı için ayrı ayrı para cezası uygulanması gerektiği ancak satışı yapılmamış ürünler açısından, garanti belgesi verme yükümlülüğü henüz doğmadığından, Kanunun ihlal edildiğinden söz edilemeyeceği ve bu durumda ceza uygulamanın da hukuka uygun düşmeyeceği yönündeki Danıştay 10. dairesinin 08.05.2009 tarihli ve E. 2008/8603, K. 2009/3709 sayılı kararı için bkz., <http://www.danistay.gov.tr/kerisim/ozet.jsp?ozet=metin&dokid=36311> (10.12.2012).

⁴⁵⁷ Bir Danıştay kararında satıcı firmaya garanti belgesi düzenlemediği için kesilen cezaya ilişkin tutanağın nerede, hangi sebeplere dayanılarak tutulduğu yolunda belirleyici saptamalar bulunmadığı gerekçesi ile ceza iptal edilmiştir. 20.04.1999 tarihli ve E. 1998/1604, K. 1999/1627 sayılı Danıştay 10. dairesinin kararı için bkz., http://www.kararevi.com/karars/790739_danistay-10-daire-e-1998-1604-k-1999-1627#.ULidTWco688 (10.12.2012).

⁴⁵⁸ Söz konusu dilekçe için bkz., (EK- 5).

C. ZORUNLU GARANTİ BELGESİ HAKKINDAKİ DÜZENLEMENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Zorunlu garanti belgesi düzenlenmesine ilişkin Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanununun 13 üncü maddesinin gerekçesinde bu zorunluluğun getirilmesinin sebebi olarak; "taşıt araçları, motor, makine, dayanıklı tüketim malları, elektrikli, elektronik optik alet ve cihazlar gibi sanayi mallarının üretimlerinde ileri teknolojinin gerekli olduğu karmaşık ürünlerden bulunması, tek tek her tüketicinin bu mallar hakkında yeterli bilgiye sahip olamayacağı; bu durum dikkate alındığında, tüketicilerin güvence altına alınabilmesi için belirtilen mallarda ortaya çıkabilecek gerek malzeme ve işçilik gerekse montaj hatalarından doğan arızaların garantiye bağlanmasının gerekli olduğu" gösterilmiştir⁴⁵⁹.

Maddenin gerekçesinden söz konusu zorunluluğun getirilmesinin sebebinin tüketiciyi korumak için karmaşık olarak nitelendirilebilecek bazı ürünlerde malzeme, işçilik ve montaj hatalarından doğan arızalardan dolayı tüketicie garanti hakkı tanımak olduğu anlaşılmaktadır. Zaten Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 4 üncü maddesi ile tüketici, sadece yönetmelikteki listede yer alan ürünler için değil tüm ürünler için iki yıl boyunca korunmaktadır. Garanti belgesi sayesinde fazladan tanınan haklar ise (örneğin, ayıp bildirimiminin ne zamana kadar yapılabileceği konusunda kazanılan tolerans), garanti belgesini zorunlu kılmayı gerektirecek derecede önemli değildir.

İkinci olarak bu zorunluluk, serbest rekabet ortamına ve irade serbestliği ilkesine de zarar vermektedir. Çünkü bu ürünleri tüketici olmayanlar da satın almaktadır. Bu zorunluluk sebebiyle söz konusu ürünlerden birini üreten bir üretici, ürettiği ürünü tacirlere de garanti belgeli olarak satmak zorunda kalmaktadır. Bunun uygulamasında ise bazı soru işaretleri oluşmaktadır. Daha önce de değinildiği üzere burada tacirleri, tüketicinin yararlandığı korumadan konumlarına uygun düşüğü

⁴⁵⁹ Ankara Barosu Komisyon Çalışması, s. 77.

ölçüde yararlandırmak gerekir. Tacirler için basiretli davranma yükümlülüğü ve ayıp bildiriminde bulunma yükümlülüğü gibi konular Tüketici Hukukundan farklıdır.

Üçüncü bir eleştiri de, garanti belgesi düzenlemesinin çok fazla şekil kuralına bağlı tutulmasının gereksizliği ve sakıncalı olduğu konusunda yapılabilir. Özellikle zorunlu garanti belgeleri için bakanlıkça inceleme ve onay prosedürünün varlığı hem işlemleri uzatmakta hem de gereksiz emek harcanmasına sebep olmaktadır. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 4 üncü maddesi ile tüketici zaten yeterli seviyede korunmaktadır. Garanti belgesi uygulamasının asıl önemi, firmaların kendi aralarındaki rekâbet sonucu alıcılara 4 üncü maddenin üzerine çıkararak tanıdıkları haklar açısındandır. Bu nedenle garanti belgesi uygulamasının tamamen serbest bırakılması daha uygun olacaktır. Nitekim yeni Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Tasarı Taslağında bu şekli zorunluluklar kaldırılmaktadır.

Son olarak bir ürünün defalarca el değiştirdiği durumlarda zorunlu garanti uygulaması sıkıntılara yol açmaktadır. Zira bir ürün defalarca el değiştirmiş olabilir. Ürünün eski alıcılarından bazıları vefat etmiş de olabilir. Bu gibi durumlarda ürünün kullanım kılavuzuna aykırı kullanılıp kullanılmadığı veya ürünün kasıtlı olarak kötü kullanıma maruz kalıp kalmadığının tespiti zorluk taşımaktadır. Zorunlu garanti uygulaması yüzünden üretici ve ithalâtçılar aksi yönde düzenleme yapamamaktadırlar. Kanaatimce bu konuda üreticilere ve ithalâtçılara, ürünün ikinci el durumuna düşmesi durumunda sorumluluktan kurtulma veya sorumluluklarını azaltma konusunda düzenleme yapabilme imkânının tanındığı ya da sorunun çözümünde hâkime takdir hakkı verildiği özel bir düzenleme yapılması faydalı olacaktır. Örneğin ürünün son alıcısının veya önceki alıcılardan birinin ürünü çok düşük bir fiyata almış olması onun üründeki ayıbı bildiğine dair karine olabilir. Bu gibi durumlarda hâkime garanti verenin sorumluluğunu kusursuz sorumluluk yerine kusur sorumluluğuna göre takdir edebilme imkânı tanınmalıdır.

II. İHTİYARÎ GARANTİ BELGELERİ

Kanunkoyucu, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda, ihtiyarî garanti belgesinden bahsetmemesine rağmen, Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin 12 nci maddesinde ihtiyarî garanti belgesi düzenlenmiştir. Düzenlemeye göre, bu yönetmeliğe ekli listede yer almayan sanayi ürünleri için de imalatçı-üretici veya ithalâtçılar, isterlerse ihtiyarî garanti belgesi düzenleyebilirler. Bir görüşe⁴⁶⁰ göre, İmalatçı-üretici veya ithalâtçılar, ihtiyarî garanti belgesi düzenlerken, tıpkı zorunlu garanti belgelerinde olduğu gibi, yönetmelik hükümlerine uymak zorundadırlar. Çünkü yönetmeliğin 12 nci maddesinde ihtiyarî garanti belgeleri de düzenlemiştir. Üstün tutulması gereken başka bir görüş⁴⁶¹ ise, sözü edilen yönetmeliğin ihtiyarî garanti belgeleri hakkında uygulanamayacağını kabul etmektedir. Bu görüş ise dayanağını 12 nci maddede “İhtiyari garanti belgesinin içeriği ve garanti şartlarına ilişkin hususlar imalatçı-üretici ve/veya ithalâtçı firma tarafından belirlenir.” şeklinde yer alan ifadeye ve aynı yönetmeliğin 2 nci maddesindeki yönetmeliğin kapsamını düzenleyen “Garanti belgesi ile satılmak zorunda olan, ekli listede yer alan ve tüketici işlemine konu olan mallara uygulanır” şeklindeki ifadeye dayandırmaktadır.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 13 üncü maddesine göre, sadece üreticiler ve ithalâtçılar garanti belgesi düzenlemekle yükümlü tutulmuşlardır. Bu kişilerin dışında kalan örneğin toptancılar veya o ürünün son satıcılarının, zorunlu olsun veya olmasın garanti belgesi düzenleme zorunlulukları yoktur. Fakat düzenlemelerinin önünde de bir engel bulunmamaktadır. Peki bu kişiler garanti belgesi düzenlerlerse garanti belgesi hakkındaki şekli prosedürlere uymak zorundalar mıdır? Doktrinde⁴⁶², Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin 12 nci maddesi⁴⁶³ sebebiyle bu kişilerin ihtiyari garanti belgesi düzenlerken tıpkı zorunlu garanti belgesi düzenlerken olduğu gibi Tüketicinin Korunması Genel Müdürlüğüne

⁴⁶⁰ **Arbek**, s. 139.

⁴⁶¹ **Yavuz** (İfa), s. 82.

⁴⁶² **Arbek**, s. 139.

⁴⁶³ Doktrindeki görüş, söz konusu yönetmelikteki madde 2011 yılında değiştirilmeden öncesine aittir.

başvurmasının gerekli olduğu iddia edilmiştir. Fakat 2011 yılındaki değişiklikten sonra artık bu iddianın bir geçerliliği kalmamıştır. Zira yönetmelikte, ne üretici veya ithalâtçıların ne de toptancı veya son satıcıların Tüketicinin Korunması Genel Müdürlüğünden onay alma zorunluluklarının olmadığı açıkça belirtilmiştir.

Daha önce de değinildiği üzere garanti belgeleri, ürünü takip ederler. Dolayısıyla bir ürünü ikinci el olarak alanlar da garanti belgesinden doğan haklardan yararlanabilirler. Acaba sözleşmede bunun aksinin kararlaştırılması haksız şart niteliği taşır mı? Kanaatimce zorunlu garanti belgeleri açısından iki yıllık süre boyunca bunun aksi kararlaştırılmaz. Zorunlu garanti belgelerinde üretici, ithalâtçı, satıcı, bayi ve acente iki yıl boyunca hem ürünün ilk alıcısına hem de sonraki alıcılarına karşı aksi kararlaştırılmaz şekilde müteselsilen sorumludurlar. Tüketicie, garanti belgesi çerçevesinde tanınmış olan haklar iki yıllık süre boyunca zorunlu garanti belgesi için tanınmıştır. Dolayısıyla bunun üstüne çıkan haklar açısından ihtiyarî garanti belgesi hakkındaki irade serbestliği ilkesi geçerlidir. Fakat irade serbestliği ilkesi ile getirilen kısıtlama garanti belgesinde açık ve anlaşılır şekilde yer almalıdır. Aksi takdirde garanti alan (tüketici veya tacir), kendisine zorunlu garanti belgesindeki hakların aynısının tanındığı yönünde haklı ve korunması gereken bir beklenti içinde olacaktır.

İster zorunlu ister ihtiyarî olsun garanti belgesi kapsamında doğan sorumluluk ile Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 4 üncü maddesi anlamında ayıba karşı tekeffülden doğan sorumluluk arasında önemli bir fark bulunmaktadır. Garanti belgesinden doğan sorumlulukta garanti alan öncelikle tamir hakkı kapsamında satıcıya başvurma yükümlülüğü altındadır. Garanti alanın satıcıya yaptığı bu başvuru Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ve ilgili yönetmeliğe uygun şekilde karşılanmadığı veya karşılanamadığı takdirde garanti alan, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 4 üncü maddesindeki hakları kullanabilir. Fakat tüketicinin ayıba karşı tekeffülden doğan başvurusu açısından böyle bir kısıtlama öngörülmemiştir. Gerçekten tüketici 4 üncü madde gereği ayıba karşı tekeffül kapsamında öncelikle sadece satıcıya başvurma ve ondan tamir talep edebilme hakkı ile kısıtlanmamıştır. O, ister satıcıya ister üreticiye isterse de diğer sorumlulara

başvurabilir. Bu başvurusunda da tamir, değiştirme, bedel iadesi, bedelde indirim ve fesih gibi taleplerden istediği birini kullanabilir. Burada alıcı açısından kanunun 4 üncü maddesi ile 13 üncü maddesine dayanma bakımından yarışma durumu söz konusudur.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun amacı garanti belgesi vasıtasıyla tüketicinin ayba karşı tekeffülden doğan haklarını kısıtlamak değildir. Onun amacı garanti belgesinden doğan asgari (minimum) seviyeyi belirlemektir. Garanti veren isterse bu seviyenin üzerine de irade özerkliği ilkesine dayanarak çıkabilir. Dolayısıyla garanti alan kişi eğer tüketici ise ve üründeki garanti belgesi asgari(minimum) seviyede bir koruma sağlıyorsa, bu kişinin garanti belgesi yerine Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 4 üncü maddesindeki ayba karşı tekeffül hükümlerine başvurması kendisinin lehinedir. Çünkü bu durumda öncelikle satıcıya başvurma ve öncelikle tamir talebinde bulunma yükümlülükleri bulunmamaktadır. Fakat örneğin garanti veren düzenlediği garanti belgesinde iki yıllık sürenin üzerinde bir süre için garanti tanımışsa veya ayba karşı tekeffül sorumluluğu kapsamında verilmemiş bir hak tanımışsa, tüketicinin iki yıllık süre geçtikten sonra veya garanti belgesinde ekstradan tanınmış hakkı kullanabilme açısından ayba karşı tekeffül yerine garanti belgesi hakkındaki hükümlere başvurması lehine olacaktır. Tüketici olmayanlar açısından da benzer bir yarışma Borçlar Kanununun ayba karşı tekeffül hükümleri ile Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun garanti belgesine ilişkin hükümleri arasında vardır.

§ 7. GARANTİ BELGELERİNİN FARKLI ÖZELLİKLERİNE GÖRE DİĞER ÇEŞİTLERİ

I. SÜRESİ UZATILMIŞ VE/VEYA KAPSAMI GENİŞLETİLMİŞ GARANTİ BELGELERİ

Garanti belgeleri için yeni yeni yaygınlaşan ve dikkat çeken bir uygulama da alıcılara belirli bir meblâğ karşılığında süresi uzatılmış ve/veya kapsamı genişletilmiş garanti belgesi verilmesidir. Bu garanti belgeleri için garanti veren, bazen yeni

satılan bir ürünle beraber öneri (icap) yaparken bazen de önceden satılmış bir ürün için daha sonradan ilân yolu ile de teklif yapmaktadır. Burada bazen garanti belgesinde kabul edilmiş olan normal süre garanti alanın ödediği belirli bir meblâğ karşılığında uzatılmakta bazen de garanti belgesinin imkânları genişletilmekte, garanti belgesi âdeta bir ürün sigortası görevi görmektedir.

Genel olarak otomotiv, beyaz eşya ve televizyon, notebook, klima gibi pahalı elektronik ürünlerde bu garanti belgesi daha sıklıkla düzenlenmektedir. Bunun en büyük sebebi, bu ürünlerin genellikle normal garanti süresinden sonra sıklıkla arızalanması ve bu durumun oluşturduğu kaygıdır. Bu kaygıyı bilen üreticiler de süresi uzatılmış ve/veya kapsamı genişletilmiş garanti belgeleriyle bu kaygıyı gidermeye çalışmaktadırlar. Bu sayede garanti verenler hem oluşan güven sayesinde daha çok ürün satabilmekte hem de elde ettikleri gelire tamir, değiştirme gibi taleplere maruz kaldıklarında bu talepleri karşılayabilecek ekonomik güce sahip olmaktadır.

Ürünün arızalanmasının kullanıcı açısından bir risk oluşturması ve bu riske karşı bir bedel karşılığında güvence sağlanması gibi sebeplerden dolayı, bu garanti belgeleri, yabancı doktrinde sigorta poliçelerine benzetilmiştir. Bu benzetmeye göre garanti veren (genellikle üretici veya ithalâtçı) sigortacı konumundadır⁴⁶⁴. Garanti belgesi ise poliçe statüsündedir.

Bu garanti belgesi yoluyla kurulan sözleşme diğer türlerden farklı olarak tam iki tarafa borç yükleyen sözleşme niteliği göstermektedir. Bu sebeple bu garanti belgelerinden yararlananlar Borçlar Kanununun 124 vd. hükümlerine gidebilirler.

II. TAŞINMAZ GARANTİ BELGELERİ

Bu konu, çalışmamızın taşınmazların garanti belgelerine konu olup olmayacakları ile ilgili bölümünde de incelenmiştir. Bu sebeple burada taşınmazların

⁴⁶⁴ Malsch, s. 36.

garanti belgelerine konu olup olamaması konusu tekrar incelenmeyecek, sadece kısa bir anımsatma yapılacak, ardından konu farklı açılardan incelenecektir. Garanti belgeleri hakkındaki tek kanunî düzenleme olan Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanununun 13 üncü maddesinde sadece sanayi ürünleri kapsama alınmıştır. Uygulamada da garanti belgeleri ekseriyetle sanayi ürünlerine yönelik olarak verilmektedir. Fakat günümüz dünyasının çeşitli alanlarda geçirdiği gelişim, bir zorunluluk olarak garanti belgelerinin verildiği ürünler hakkındaki eski bilgilerimizi unutmamızın zamanının yavaş yavaş geldiğini göstermektedir. Bu durum taşınmazlar açısından garanti belgesi uygulamasının kendisini toplumdaki bilinçlenmenin de etkisi ile göstermektedir. Gelişmiş ülkelerde yaygın olan taşınmaz garanti belgesi uygulaması artık ülkemizde de görülmeye başlanmıştır.

Konu hakkında henüz kanunî bir düzenleme bulunmaması sebebiyle yeni yeni başlayan bu uygulama çeşitli soru işaretleri doğurmaktadır. Bu soru işaretlerinin irade serbestisi ve Borçlar Hukuku ile Eşya Hukukunun genel ilkeleri çerçevesinde cevaplanması gerekmektedir.

Öncelikle söz konusu garanti belgesinin tapuya şerh edilip edilemeyeceği akla gelebilir. Kişisel hakların (alacak haklarının) tapu kütüğüne şerh ettirilebilmesi için, her şeyden önce bir pozitif hukuk kuralının açık olarak şerhe imkân tanınması gerekir. Yani hukuk düzeninin açıkça izin vermediği bir hak, şerh edilemez⁴⁶⁵. Dolayısıyla henüz pozitif hukukta taşınmaz garanti belgesinin şerhine imkân tanıyan bir düzenleme bulunmadığı için bu sorunun cevabının olumsuz olması gerekmektedir.

İkinci olarak, söz konusu garanti belgesinin öncelikli olarak tamir hakkı mı verdiği yoksa seçimlik haklar konusunda tam bir serbestlik mi tanıdığı sorusu akla gelmektedir. Burada genellikle garanti verenin iradesinin tamir hakkına yönelik olacağı muhakkaktır. Fakat tamir mümkün değilse diğer seçimlik haklar devreye girebilmelidir. Örneğin bir depremde hafif hasar gören garanti belgeli bir binanın

⁴⁶⁵ **Ayan**, Mehmet, Eşya Hukuku I Zilyetlik ve Tapu Sicili, Güncelleştirilmiş 5. Baskı, Konya 2010, s. 315.

hasarının tamiri mümkünse bu yola başvurulması; tamiri mümkün değilse, bedel indirimi veya iadesi, değiştirme gibi seçenekler gündeme gelmelidir.

Çözülmesi gereken üçüncü mesele ise, taşınmaz el değiştirdiğinde yeni malikin bu garanti belgesinden yararlanıp yararlanamayacağıdır. Taşınır garanti belgelerinde olduğu gibi burada da garantinin şahsa değil ürüne verildiği, ürünün aslı veya fer'i zilyetlerinin garanti belgesinden doğan hakları kullanabilmesi gerektiği kabul edilmelidir. Garanti belgelerinin şahsa verilmediği, ürüne verildiği yönünde doktrinde⁴⁶⁶ ve yargı kararlarında⁴⁶⁷ belirtilen görüşün garantinin anlam ve amacına uygun olduğunu aksi düşüncenin kabulünün garanti alanı sorumluluktan haksız olarak kurtaracağını belirtmiştik.

Son olarak, bu garanti belgelerinden dolayı satıcının da müteselsilen sorumluluğu olabilir mi sorusunun cevabına bakalım. Garanti belgeleri sebebiyle oluşan müteselsil sorumluluk, garantinin anlam ve amacından doğmayan, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda garanti verene ekstra bir hak olarak tanınmış bir sorumluluktur. Kanundaki bu hak sadece sanayi ürünleri açısından ve gene sadece taşınırlar açısından tanınmıştır. Dolayısıyla satıcıların veya satım zincirindeki diğer kişilerin taşınmaz garanti belgelerinden doğan müteselsil sorumlulukları bulunmadığı kabul edilmelidir

III. ULUSLARARASI GARANTİ BELGELERİ

Küreselleşen, mesafelerin sadece insanlar için değil ürünler için de kısaltıldığı günümüz dünyasında, ürünlerin, garanti belgesi vasıtasıyla sadece ulusal sınırlar içerisinde korunması doğal olarak ihtiyacı karşılamamakta ve uluslararası ticaret kapsamında satılan bir ürün için uluslararası geçerliliği ve koruması olan bir garanti belgesinin varlığı da gerekmektedir. Aslında bir ülke, kendisine ithal edilen bir ürün için, o ürünü ithal eden firmaya garanti belgesi düzenlettirerek ortaya çıkabilecek

⁴⁶⁶ **Havutçu** (Üreticinin), s. 42 dn. 55.

⁴⁶⁷ Yargıtay'ın E. 2009/4845, K. 2009/6847 sayılı kararı için bkz., http://www.karar-evi.com/karars/769787_yargitay-e-2009-4845-k-2009-6847#.ULF312co6Cs (10.12.2012).

sorunları kısmen de olsa önleyebilir⁴⁶⁸. İthalatçı da daha sonra, ithal ettiği ürünün üreticisine uluslararası Ticaret Hukuku kuralları ve aralarındaki anlaşmaya göre rücu edebilir. Fakat üreticinin doğrudan sorumlu olmadığı bu çözüm yolu yetersiz, yavaş ve zorlu bir yoldur. Bu sebeple bazen üreticiler, uluslararası garanti belgesi ile ürünlerini ihraç ederek kendilerini doğrudan sorumlu yapmakta; bazen de Avrupa Birliği gibi uluslararası örgütlenmeler, sınırları içerisinde ürün ihraç edecek bütün üreticileri ortak garanti belgesi düzenlemekle yükümlü tutmaktadırlar.

Uluslararası garanti belgesi düzenleyen bir üreticinin, ürününü ihraç ettiği ülkedeki vatandaşlara garanti belgesindeki hakları kullandırması iki şekilde olabilir. İlk olarak üretici kendi iradesiyle garanti belgesine bu yönde ifadeler koyabilir. Bu yöndeki taahhüdünü de ihraç yaptığı ülkede bayiler açarak, bazı firmalarla anlaşarak veya bazı firmalarda kendi adamlarını çalıştırarak yerine getirir. Bu bayi, firma veya çalışanın görevi ise garanti belgesi kapsamında verilen hakların yerine getirilmesini kontrol etmek olacaktır. Meselâ bozulmuş bir ürünün, kullanıcının kullanım kılavuzuna aykırı hareketi sonucu bozulup bozulmadığının tespiti, tamirinin nasıl yapılacağı, tamir veya değiştirme sonucunda ürünün kullanıcısına ödeme yapılıp yapılmayacağı üzerinde çalışabilirler. Üretici bazı ürünler için, ihraç yaptığı ülkede bayi açmaya veya adam çalıştırmaya gerek bile duymayabilir. Bu durum özellikle bilgisayar yazılımı niteliğindeki bir ürün için verilmiş garanti belgesinin varlığında mümkündür. Meselâ, garanti belgeli bir yazılım, oyun veya film DVD'si ihraç eden bir üretici garanti belgesindeki süre boyunca, söz konusu DVD ile ilgili bozuklukları mümkün olduğu seviyede internet üzerinden ücretsiz tamir edebilir. Bunu, DVD'deki bozuk bölümlere ait dosyaları internet üzerinden ürünün zilyedine göndererek yapabilir. Yazılımdaki kusurları, yazılımı internet aracılığıyla güncelleyerek giderebilir. Bunu yaparken kontrol amaçlı olarak ürünün seri numarası ile birlikte garanti belgesindeki numarayı da internet ortamında talep edebilir.

İkinci olarak, Avrupa Birliği gibi uluslararası örgütlenmeler de, sınırları içerisindeki ülke vatandaşlarını korumak amacıyla uluslararası garanti belgeli ürün

⁴⁶⁸ Örneğin ülkemizde Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 13 üncü maddesinde belirli sanayi ürünleri açısından ithalâtlılara garanti belgesi düzenleme zorunluluğu getirilmiştir.

satma zorunluluğu getirebilirler. Nitekim Avrupa Komisyonunun bu yöndeki bir teklifinde, satılan ürünlerle beraber verilen bütün garanti belgeleri için, yeknesak bir hukukî çerçevesi olan ve Avrupa Birliğine üye bütün ülkelerde geçerliliği olan ihtiyarî bir “Avrupa Garantisi” öngörülmektedir. Bu yaklaşım tarzı, bir taraftan Avrupa Birliği’ne üye ülkelerde, tüketicilerin belirli bir seviyede korunmasına ilişkin olarak ortak bir mevzuatın oluşmasında gerekli minimum kıstasları oluştururken, diğer taraftan da centilmence bir rekabet için gerekli olan ortamı önemli ölçüde sağlamış olacaktır⁴⁶⁹.

Avrupa Parlamentosu da, satılan ürünlere ilişkin olarak verilen garanti belgelerinde tanınan hakların kullanımında, ürünü satanın, ithal edenin ve üretenin sorumlu olması gerektiği noktasından hareket etmektedir. Bu kişilerin doğrudan sorumlu kabul edilmesi durumunda, bu kişilerin ihraç ettiği ürünler için verdikleri garanti belgesi âdeta uluslararası bir garanti belgesi olmaktadır. Avrupa Parlamentosu, satıcının ikamet ettiği yere bakmaksızın, tüketicinin haklı beklentileri nedeniyle, içpazarın her yerinde ayıba karşı tekeffüle, garanti belgelerine ve genel olarak müşteri hizmetlerine ilişkin kuralların yeknesak olmasının gerekli olduğunu açıkça ifade etmiştir. Avrupa Parlamentosuna göre, verilen bir garanti belgesi yoluyla ayıba karşı tekeffül hükümlerinden kaynaklanan hakların kullanılmasının sınırlandırılmamasına dikkat edilmelidir. Ayrıca, böyle bir “Avrupa Garantisi”, garantiyi simgeleyen bir işaretin oluşturulmasıyla veya gerektiğinde de söz konusu bu işaretin basitleştirilmesi amacıyla bir logonun oluşturulması suretiyle de desteklenmek zorundadır⁴⁷⁰.

Bu konuya bu şekilde önem verilmesinin sebebi, garanti belgeleri vasıtasıyla garanti alanların, tehlikeli ve bozuk üretimden, aldatıcı reklâmlardan ve aleyhlerine olan genel işlem şartlarından korunmasını uluslararası boyutta da sağlamaktır. Ulusal boyut ve uluslararası boyut bir kuşun iki kanadı gibi önemlidir. Örneğin, başka bir ülkeden herhangi bir marka dizüstü bilgisayar alan bir alıcı, söz konusu ürünün

⁴⁶⁹ **Arbek**, s. 117; **Demir** (Garanti), s. 24; **Kutoğlu**, s. 10 ve s. 28. Avrupa Birliği haksız fiil hukukunu ve ürün sorumluluğu hukukunu ortak bir hukuk yapma çalışmaları hakkında bkz., **Akçura Karaman**, s. 156.

⁴⁷⁰ **Arbek**, s. 120 – 121; **Demir** (Garanti), s. 24; **Kutoğlu**, s. 10 ve s. 28.

garanti şartlarından ürünün kendi ülkesindeki firması aracılığıyla da yararlanabilmelidir. Bir garanti belgesinin uluslararası olup olmadığı bazen açıkça belirtilmeyip garanti şartlarındaki bir ifadeden de anlaşılabilir⁴⁷¹. Günümüzde uluslararası ticaretin kolaylaşması ve çoğalması, garanti belgelerinin uluslararası boyutunun önemini de artırmıştır.

Uluslararası garanti belgelerinde genellikle iki farklı uygulama bulunmaktadır. İlk olarak uluslararası garanti için garanti veren tarafından bazen ek ücret istenebilmektedir. Bu durumda söz konusu garanti belgesi iki taraflı sözleşme niteliğinde olacaktır. İkinci olarak ise, bu garanti belgeleri garanti veren tarafından sadece belli ülkelere münhasır olarak tanınabilmektedir. Bu sebeple tüketicilerin, özellikle yabancı bir ülkeden ürün alırken mağdur olmamaları için, ürün garanti belgesinden kendi ülkelerinde hangi kapsamda yararlanabilecekleri hususunda ürünün garanti belgesini iyi incelemeleri veya üreticiye bu hususta danışmaları gerekmektedir.

Uluslararası garanti konusunda ithalâtçı firma ile ihracatçı firma arasındaki diyalog ve sözleşme koşulları da önem taşımaktadır. Zira yerel satıcının uluslararası garanti vermesinin kapsamı yabancı ülkedeki ürünün ihracatçısının garanti koşullarına göre hareket edeceği taahhüdünü içermektedir. Firmalar, kendi aralarında belirledikleri sınırlarda ve/veya açıkça dışlamadıkları takdirde uluslararası anlaşmalardan doğan veya yerel yasalardan kaynaklanan garantileri kabul ettiklerini sözleşmede belirtebilirler. Zira sadece garanti belgesinde ekseriyetle ayrıntılı düzenleme bulunmamaktadır. Tarafların (ihracatçı ile satıcı veya ithalâtçı) kendi aralarındaki sözleşmelerde garanti maddesi altında; garantinin başlangıç zamanı, garantinin süresi, garanti kapsamına yönelik teknik hizmetler, garanti süresinin bitişinden itibaren yedek parça ve ekipmanın sağlanacağı zaman periyodu, mal değişiminin veya iadesinin şartları, iade veya değişim için tanınan süre, iadenin veya değiştirmenin bütün sevkiyatlara uygulanıp uygulanamayacağı, iade ve değiştirme

⁴⁷¹ Örneğin, Sony firmasının tabletlere ait garanti bilgilerinin bulunduğu web sayfasında bu husus garanti kapsamı dâhilinde düzenlenmiştir. İlgili web sayfaları için bkz., <http://www.sony.com.tr/support/files/vaio/virs.pdf#page=55> (10.12.2012); <http://www.sony.com.tr/support/tr/-warranty/tablets> (10.12.2012).

durumunda sevkiyat için navlun ödemesini kimin yapacağı gibi garantiler verilmişse, şartları kesin ifadelerle sözleşmede belirtilmelidir⁴⁷².

Uluslararası garanti belgesi nedeniyle doğan uyuşmazlıkların Milletlerarası Özel Hukuk kurallarına göre çözümlenmesi gerekir. Uluslararası hukuktaki en önemli husus bağlama kurallarının tespiti noktasındadır. İkinci önemli husus ise, Viyana Satım Sözleşmesinin konumuzu ilgilendiren yönleridir. Bu konuda ilk olarak bağlama kuralları hakkında bilgi verilip sonrasında Viyana Satım Sözleşmesinin etkileri üzerinde durulacaktır.

A. BAĞLAMA KURALLARI

1. Genel Uygulama

5718 sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkındaki Kanun, sözleşmeden doğan borçları 24 üncü madde ile başlayan ve 33 üncü madde ile biten 10 ayrı madde ile düzenlemiştir. Konumuz açısından önemli olan maddeler sözleşmeden doğan borçları genel olarak düzenleyen 24 üncü madde ile Tüketici sözleşmelerinden doğan borçları düzenleyen 26 ncı maddedir. Kanundaki düzenlemeler Akdî Borç İlişkilerine Uygulanacak Hukuka İlişkin Roma Sözleşmesine paraleldir.

Genel olarak sözleşmeden doğan borç ilişkilerinde bağlama noktası, tarafların açık veya zımnî olarak seçtikleri kanuna tâbidir. Tarafların iradelerinin bir bağlama noktası olarak kabulü, Türk Hukukunda Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkındaki Kanunun 24 üncü maddesinin birinci fıkrasında belirtilmiştir⁴⁷³. Başka devletlerin hukuklarında da istisnalar dışında geleneksel olarak kabul edilmiştir. Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkındaki Kanunun 24 üncü maddesinin dördüncü fıkrasında da tarafların açıkça bir kanun belirlemedikleri

⁴⁷² Özkan, s. 25.

⁴⁷³ Yabancılik unsuru taşıyan sözleşmeden doğan borç ilişkilerinde tarafların seçtikleri yasa maddelerinin uygulanacağı yönündeki Yargıtay 15. HD'nin 22.02.2001 tarihli ve E. 2001/654, K. 2001/1010 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 27, S. 9, Eylül 2001, s. 1377-1378.

durumlarda, bağlama noktası sözleşmeyle en sıkı ilişkili hukuk olarak benimsenmiştir. Kanunun 24 üncü maddesinin dördüncü fıkrasının son cümlesinde ise, hâkime takdir hakkı tanınmıştır. Buna göre, hâlin bütün şartlarından sözleşmeyle daha sıkı ilişkili bir hukukun bulunması hâlinde sözleşme bu hukuka tâbi olacaktır. Sözleşmeyle en sıkı ilişkili hukukun üç farklı duruma göre belirlenmesi ise şu şekildedir: 1- ticarî veya meslekî faaliyetler gereği kurulan sözleşmelerde karakteristik edim borçlusunun işyerinin bulunduğu yer hukuku 2- işyerinin bulunmaması hâlinde yerleşim yeri hukuku 3- karakteristik edim borçlusunun birden fazla işyeri bulunması hâlinde sözleşme ile en sıkı ilişki içinde bulunan işyeri hukuku⁴⁷⁴.

Sözleşmelerle ilgili uluslararası uyuşmazlıklarda karşılaşılan önemli bir sorun, her ülkenin kendi hukukundaki ikametgâh⁴⁷⁵, sözleşmenin kuruluşu, sözleşmenin ifa yeri, zamanaşımı⁴⁷⁶ gibi konuların düzenlenişindeki farklılıktır. Bu farklılıktan dolayı, dünyadaki bütün hukuk sistemleri yeknesak kanunlar ihtilafı kurallarını kabul etseler dahi, aynı taraflar arasındaki aynı konudaki uyuşmazlıkların çözümü muhtelif devlet mahkemelerinde farklı olabilecektir. Bu konuda vasıf ihtilafının her olaya göre ayrı ayrı ele alınarak çözümü son yıllarda genel olarak kabul edilmiştir. Hâkim kural olarak *lex fori*'nin vasıflandırmasından hareket eder. Ancak bazı durumlarda (özellikle şahsi statüde) *lex causae*'nin yorumuna gitmek daha hakkaniyetli olabilir. Bağlama noktasının vasıflandırılmasında ise, gerek Türk

⁴⁷⁴ **Çelikel**, Aysel / **Erdem**, Bahadır, Milletlerarası Özel Hukuk, Yenilenmiş 12. Baskı, İstanbul 2012, s. 67 ve s. 340 – 341.

⁴⁷⁵ İkametgâhın garanti belgelerinden doğan uyuşmazlıklarda yetkili mahkemenin belirlenmesindeki rolünü belirten bir Yargıtay kararında davacının, davalı şirketin yetkili kıldığı acenteden aldığı aracın üretimindeki hata nedeniyle ücretsiz olarak yenisiyle değiştirilmesine ilişkin davanın sözleşme konusunun yerine getirildiği ve aynı zamanda zararın meydana geldiği yer olan davacının ikametgâhı mahkemesinde açılmasının mümkün olduğu kararlaştırılmıştır. Yargıtay 4. HD'nin 22.05.2003 tarihli ve E. 2003/114, K. 2003/6678 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 29, S. 9, Eylül 2003, s. 1357-1358.

⁴⁷⁶ Örneğin zamanaşımı Türk Hukukunda esasa ilişkin olarak kabul edildiği halde İngiliz Hukukunda usule ilişkin bir meseledir. Zamanaşımı usule ilişkin kabul edilirse *lex fori* (hâkimin hukuku), esasa ilişkin kabul edilirse sözleşmenin tâbi olduğu hukuk uygulanır. Sorunun çözümü hakkında Türk ve Dünya Hukukunda çok sayıda görüş bulunmaktadır. Görüşler hakkında ayrıntılı bilgi için bkz., **Çelikel / Erdem**, s. 83 – 94; **Nomer**, Engin, Devletler Hususi Hukuku, Yenilenmiş 20. Bası, İstanbul 2013, s. 99 - 104 ve s. 398 - 407.

gerekse yabancı hukuklarda vasıflandırmanın genel olarak lex foriye göre yapılması konusunda ihtilaf bulunmamaktadır⁴⁷⁷.

Common Law'da, tarafların bir hukuk seçmemesi durumunda, hâkimin sözleşmeyle en sıkı ilişkili olan hukuku bulması gerekir. Hâkim bunu yaparken herhangi bir hiyerarşik sıra gözetmeden her türlü şartı gözetmelidir. Common Law hiçbir zaman belirli bir bağlama noktasını en sıkı ilişkili hukuk olarak belirlememiştir. Ancak, İngiltere'nin Roma Sözleşmesine katılmasından sonra, artık Roma Sözleşmesinin 4 üncü maddesinin ikinci fıkrası⁴⁷⁸ İngiliz mahkemeleri tarafından da dikkate alınarak uygulanmalıdır⁴⁷⁹.

Bağlama noktasının vasıflandırılmasında ifa yeri de önemlidir. Zira vasıflandırma genel yöntem olan lex fori'ye göre yapılır. Bu durumda Türkiye'de görülen bir davada ifa yeri Türk Hukukuna göre yani Borçlar Kanununun 89 uncu maddesine göre tayin edilir. Doktrinde⁴⁸⁰, ifa yeri hukukunun yerine, borçlunun iş yeri ya da ikametgâhı veya mutad mesken hukukunun uygulanmasının daha gerçekçi olacağı ifade edilmiştir. İfa yeri Türkiye olmamasına rağmen dava Türkiye'de açılmış olabilir. İfa yeri kuralı kesin yetki kuralı olmadığı için, davalı yetki ilk itirazında bulunmalıdır. Davalı yetki itirazında bulunmazsa mahkeme kendiliğinden yetkisizlik kararı veremez⁴⁸¹. Eğer taraflar sözleşmede ifa yerini kararlaştırmışlarsa, ifa yeri sözleşmede kararlaştırılan ülkedir⁴⁸².

2. Garanti Alanın Tüketici Olduğu Durumlarda

Uluslararası hukukta da, ulusal hukuklarda olduğu gibi, tüketicinin daha fazla korunması gerekir. Zira tüketici sözleşmeleri ve iş sözleşmeleri gibi sözleşmelerde taraflar arasında ekonomik açıdan bir dengesizlik vardır. Bu korumanın nedeni ise

⁴⁷⁷ Çelikel / Erdem, s. 83 – 94.

⁴⁷⁸ Söz konusu fıkra genel olarak sözleşmeden doğan ilişkilere, karakteristik edim borçlusunun mutad meskeninin bulunduğu ülke hukuku uygulanacağı kararlaştırılmıştır.

⁴⁷⁹ Çelikel / Erdem, s. 330.

⁴⁸⁰ Çelikel / Erdem, s. 330.

⁴⁸¹ Doğan, Vahit, Milletlerarası Özel Hukuk, 2. Baskı, Ankara 2013, s. 77.

⁴⁸² Çelikel / Erdem, s. 514

liberal hukuk anlayışının yerine geçen sosyal devlet anlayışından kaynaklanmaktadır. Tüketicinin menfaatlerini optimum düzeyde koruyan bağlama noktalarının seçilmesi ile oluşan özel bağlama kurallarına koruyucu bağlama kuralları denir. Uluslararası alanda tüketiciyi en iyi koruyacak bağlama noktası, tüketicinin mutad meskenidir (habitual residence/home of the consumer)⁴⁸³. Roma Sözleşmesinin 5 inci maddesinin ikinci fıkrasında, Alman Devletler Özel Hukuku Kanununun 29 uncu maddesinin birinci fıkrasında, İsviçre Devletler Özel Hukuku Kanununun 120 nci maddesinde tüketicinin mutad meskeni hukukunun sağladığı himayenin hukuk seçimi yoluyla bertaraf edilemeyeceği esası mevcuttur⁴⁸⁴.

Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkındaki Kanunun 26 ncı maddesinin birinci fıkrasında da tüketicinin mutad meskeninin bağlama noktası olarak kabul edildiği şu şekilde ifade edilmiştir: “Meslekî veya ticarî olmayan amaçla mal veya hizmet ya da kredi sağlanmasına yönelik tüketici sözleşmeleri, tüketicinin mutad meskeni hukukunun emredici hükümleri uyarınca sahip olacağı asgarî koruma saklı kalmak kaydıyla, tarafların seçtikleri hukuka tâbidir.” Aynı maddenin dördüncü fıkrasında ise, paket turlar⁴⁸⁵, taşıma sözleşmeleri⁴⁸⁶ ve tüketiciye hizmetin onun mutad meskenin bulunduğu ülkeden başka bir ülkede sağlanması zorunlu olan sözleşmelere uygulanmayacağı belirtilmiştir.

⁴⁸³ **Güngör**, Gülin, Tüketicinin Mutad Meskeni Hukuku “Düşünsel Temeller”, AÜHFD., Y. 2008, s. 115 ve s. 121-122, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/3690/5328.pdf> (10.12.2012); **Çalışkan**, Zeynep, 5718 Sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun’un 26. Maddesine Göre Tüketici Sözleşmelerine Uygulanacak Hukuk, Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, C. 28, S. 1-2, Y. 2008, s. 28; **Doğan**, Vahit, Tüketici Akitlerine Uygulanacak Hukukun Tespiti, SÜHFD, C. 5, S. 1-2, Y. 1996, s. 153; **Doğan** (Milletlerarası), s. 85; **Nomer**, s. 462.

⁴⁸⁴ **Güngör** (Düşünsel), s. 126; **Çelikel / Erdem**, s. 358 -359.

⁴⁸⁵ Burada kast edilen 5718 sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkındaki Kanununun 26 ncı maddesinin ikinci fıkrasının c bendi haricindeki paket turlardır. Yani ilişkinin bir satım sözleşmesi olduğu ve satıcının tüketiciyi satın almaya ikna etmek amacıyla bir gezi düzenlediği tüketicinin de bu gezi ile bulunduğu ülkeden başka ülkeye gidip siparişini verdiği durumlar hariçtir.

⁴⁸⁶ Taşıma sözleşmeleri konusunda hem Türkiye’nin de taraf olduğu çok sayıda milletlerarası sözleşme bulunmakta hem de eşya taşımaya ilişkin sözleşmelere uygulanacak hukuk 5718 sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkındaki Kanununun 29 uncu maddesinde ayrı bir hüküm ile düzenlenmiş bulunmaktadır. Bu konuda bkz., **Çelikel / Erdem**, s. 362.

Tüketiciyi koruyan 26 ncı maddedeki bu düzenleme emredici nitelikte olmasından dolayı hukuk seçimini sınırlandırmaktadır. Tüketici sözleşmelerinde hukuk seçimi ancak seçilen hukukun tüketiciye sağladığı korumanın tüketicinin mutad meskeni hukukunun tüketiciye sağladığı korumadan daha üstün olması hâlinde mümkündür. Taraflarca hukuk seçiminin yapılmadığı durumlarda, “tüketicinin mutad meskeni hukuku” tüketici sözleşmelerine uygulanacak objektif bağlama kuralı olarak genel kabul gören hukuktur⁴⁸⁷. Dolayısıyla uluslararası garanti belgelerindeki bağlama noktasını düzenleyen şartlar ancak bu kapsamda değerlendirilerek geçerli kabul edilebilir.

İnternet üzerinden yapılan tüketici işlemlerinde tüketici, sanal olarak karşı tarafın yanına gitmektedir. Bu bağlamda, karşı tarafın başka bir ülkede olması hâlinde o ülkeye gitmiş olmaktadır. Tüketicinin milletlerarası korunmasını konu edinen bağlama kurallarına bakıldığında bu kuralların akdin nerede kurulmuş sayılacağı ile değil, tüketicinin fizik varlığı itibariyle akde nerede giriştiği ile ilgilendiği ortaya çıkar. Koruyucu bağlama kurallarının uygulanabilmesi için, tüketicinin fizik varlığının mutad meskeninin bulunduğu devletin ülkesinde olması yeterlidir⁴⁸⁸.

Tüketicinin açacağı davalarda ise tüketicinin seçimlik hakkı vardır. Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkındaki Kanunun 45 inci maddesinin birinci fıkrası gereği tüketici; kendi yerleşim yeri, kendi mutad meskeni, karşı tarafın işyeri, karşı tarafın yerleşim yeri veya karşı tarafın mutad meskeni mahkemesi milletlerarası yetkili mahkeme olarak kabul edilmiştir. Bu düzenleme uyarınca tüketici bu beş mahkeme içerisinde kendi lehine ve kolayına olan mahkemede dava açma hakkına sahiptir⁴⁸⁹.

⁴⁸⁷ **Çelikel / Erdem**, s. 359; **Öztekin** Gelgel, G., Türk Devletler Özel Hukukunda Tüketici Akitlerine İlişkin Sorunlar, İstanbul 2000, s. 115; **Atamer**, Yeşim, Devletler Özel Hukukunda Tüketicinin Korunması, İHFM, S. 1-2, İstanbul 1996, s. 426 vd.; **Doğan** (Milletlerarası), s. 85; **Nomer**, s. 462.

⁴⁸⁸ **Güngör**, Gülin, İnternet Yoluyla Girişilen Elektronik Tüketici Akitleri Ve Milletlerarası Özel Hukukta Tüketicinin Korunması, AÜHFD., S. 1-4, C. 46, 1997 Ankara, s.106, <http://auh.f.ankara.edu.tr/dergiler/auhfd-arsiv/AUHF-1997-46-01-04/AUHF-1997-46-01-04-Gungor.pdf> (10.12.2012).

⁴⁸⁹ **Çelikel / Erdem**, s. 556; **Doğan** (Milletlerarası), s. 85.

Milletlerarası özel hukukta tüketici sözleşmeleri anlamında karşılaşılabilecek en büyük sorun, tüketicinin karşısında olan âkit tarafın, karşı tarafın tüketici olmadığı konusundaki iyi niyetinin korunup korunmayacağıdır. Gerçekten öyle durumlar olabilir ki, tüketici konumundaki sözleşmenin tarafı kısmen kişisel veya ailevi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla sözleşme yapabileceği gibi, kısmen de meslekî ve ticarî amaca yönelik faaliyette bulunabilir. İşte bu durumlarda tüketici sözleşmesinden bahsedebilmek için sözleşmenin kuruluş anındaki amaca bakılacaktır. Bu amacın yorumlanmasında, edimi sunan kişinin bütün şartları göz önüne alınarak dürüstlük kuralları çerçevesinde o sözleşmenin tüketici sözleşmesi olduğunu anlayıp anlamadığına bakılabilir⁴⁹⁰. Burada tüketicilik sıfatının tanımının ülkeden ülkeye, kanundan kanuna, Direktiften Direktife farklılık gösterebileceği de göz önünde tutulmalıdır.

Ülkemiz uygulamasında tacirler de zaman zaman tüketici gibi garanti belgesi korumasının kapsamına alınmaktadır. Hatta bağışlanan veya bir tanıdıktan alınan ikinci el ürünler de garanti belgesi korumasından yararlanmaktadır. Kanaatimce hukukumuzdaki garanti belgesi hakkındaki korumadan yararlanan bu kişiler tüketici sıfatı taşımamaktadırlar. Bu kişilerin tüketici gibi korunması onları tüketici yapmaz. Zira Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 3 üncü maddesindeki mal kavramının tanımında “alış veriş” kelimesinin varlığı, aynı maddedeki tüketici kavramının tanımında “ticarî veya meslekî olmayan amaçlarla” ifadesinin bulunması ve gene aynı maddedeki satıcının tanımında “ticarî veya meslekî faaliyetleri kapsamında” ibaresinin geçmesi karşısında tacirleri, bir ürünü bağışlama yoluyla elde edenleri veya satıcı olmayan biriyle alışveriş yapanları tüketici olarak kabul etmeye imkân bulunmamaktadır. İkinci bir sebep olarak, doktrinde⁴⁹¹ Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkındaki Kanun ile sağlanan korumanın amacının satıcı tarafından kolaylıkla kandırılma, tecrübesiz olma, ekonomik açıdan zayıf olma gibi sebeplere dayandırılması gösterilebilir. Böyle bir kabul söz konusu Kanunun amacına aykırılık taşıyacaktır. Dolayısıyla tüketici olmadıkları halde garanti belgesinden yararlanan bu kişiler için garanti belgesinden doğan uluslararası

⁴⁹⁰ Çalışkan, s. 33.

⁴⁹¹ Çelikel / Erdem, s. 358 ve s. 361; Çalışkan, s. 30; Doğan (Milletlerarası), s. 85.

uyuşmazlıklarda bağlama noktası, tüketiciler için geçerli olan Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkındaki Kanunun 26 ncı maddesine göre değil genel olarak sözleşmeden doğan borç ilişkilerinde bağlama noktası olarak kabul edilen aynı kanunun 24 üncü maddesine göre tespit edilmelidir.

B. VIYANA SATIM SÖZLEŞMESİ

Viyana Satım Sözleşmesi olarak da bilinen 11.04.1980 tarihli “Milletlerarası Mal Satımına İlişkin Sözleşmeler Hakkında Birleşmiş Milletler Antlaşması” uluslararası satım sözleşmelerine uygulanacak kurallar içeren çok taraflı bir uluslararası sözleşmedir⁴⁹². 14.04.2009 tarih ve 27100 sayılı RG’de yayınlanan 5870 sayılı Kanun⁴⁹³ ile Türkiye’nin de Sözleşmeye taraf olması uygun bulunmuş ve Sözleşme metni Bakanlar Kurulunun 2010/247 sayılı Kararı ile 07.04.2010 tarih ve 27545 sayılı RG’de yayınlanmıştır. Ancak Sözleşmenin 99 uncu maddesinin ikinci fıkrası uyarınca Sözleşme Türkiye bakımından, 1 Ağustos 2011 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Böylece Viyana Satım Sözleşmesi Türk Hukukunun bir parçası olmuştur.

Bu sözleşmenin önemi, Türk Hukuk doktrinde yeni yeni fark edilmiş ve hakkında inceleme çalışmaları başlamıştır. Viyana Satım Sözleşmesi, daha ziyade ayıba karşı tekeffül kapsamında satıcı ile alıcı arasındaki ilişkileri düzenlemekle beraber tamir, ayıp ve kalite gibi hususlar, garanti belgeleri konusu ile paralellik arz eden hususlar oldukları için konumuz açısından önemlidir. Bu sözleşmeyi onaylayan devletlerin arasında, dünya ticaretinde önemli payları olan ve dünya ticaretine yön veren, Amerika, Almanya, Fransa, İtalya ve Çin Halk Cumhuriyeti gibi ülkelerin yanında dünya ticaretinde ciddi payı olmayan Zambiya, Uganda gibi ülkeler de vardır. Bu da bu uluslararası sözleşmenin dünya genelinde kabul gördüğünü göstermektedir⁴⁹⁴.

⁴⁹² **Evren**, İlker, Türk Satım Hukukunda Onarım Garantisi, Ankara Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara 2010, s. 90.

⁴⁹³ Kanun metni için bkz., http://www.hukuk24.com/milletlerarasi_mal_satimina_iliskin_sozlesmeler_hakkinda_birlesmis_milletler_antlasmasi_cisg.htm (10.12.2012).

⁴⁹⁴ **Arbek**, s. 122; **Aydın**, İbrahim, Mal Satımlarına İlişkin Birleşmiş Milletler (Viyana) Satım Sözleşmesi ve Türk Hukuku, Gazi Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2011, s. 17.

Türk mahkemelerinin önüne gelen milletlerarası satım hukukuna ilişkin bir uyuşmazlıkta taraflardan birinin veya her ikisinin de işyerlerinin Sözleşmenin yürürlükte olmadığı bir ülkede bulunması ve bu nedenle Viyana Satım Sözleşmesinin 1 inci maddesinin birinci fıkrası uyarınca Sözleşmenin uygulanamaması durumunda Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkındaki Kanunun 24 üncü maddesi uyarınca uygulanacak hukuk tespit edilecektir⁴⁹⁵.

Viyana Satım Sözleşmesinin konumuz açısından önemli maddeleri ve bu maddelerin konumuzu ilgilendiren meselelere ne şekilde tatbik edildiğinin de incelenmesi gereklidir. Sözleşmenin 1 inci maddesinde tarafların tacir olup olmamasının ya da satım sözleşmesinin âdi veya ticarî olmasının Sözleşmenin uygulanması açısından bir önem arz etmediği ifade edilmiştir. Ancak Viyana Satım Sözleşmesi'nin uygulanmayacağı hâlleri belirleyen 2 nci madde, tüketici satımlarını (kişisel, ailevi veya ev ihtiyaçları için yapılan alımlar olarak ifade edilmiştir) kapsam dışı bırakmıştır⁴⁹⁶. Dolayısıyla Avrupa Birliğinin 1999/44 sayılı Direktifindeki düzenlemelerin tüketici garanti belgeleri için önemli olduğu, buna karşılık Viyana Satım Sözleşmesindeki hükümlerin garanti alanın tüketici olmadığı uluslararası garanti belgelerindeki uyuşmazlıklar açısından önemli olduğu söylenebilir.

Viyana Satım Sözleşmesinde, eşyadaki ayıp kavramı tanımlanmamış, bunun yerine eşyanın kalitesi kavramından söz edilmiştir. Keza, bu anlayış, aynı zamanda, satım sözleşmesinde ayıba karşı tekeffül kurallarının yedek kurallar olduğu yönündeki geleneksel anlayışın terk edilerek, bu kuralların da aslî kurallar olarak kabul edilmesi yönünde bir anlayışın yerleşmesine yardımcı olmaktadır⁴⁹⁷. Sözleşmenin 46 ncı maddesinin birinci fıkrasına göre alıcı ürünün sözleşmeye uygun (özel veya mutata kullanıma elverişli) bir şekilde teslimini isteyebilir. Alıcının, ürünün kullanıma elverişli olmamasının sözleşmeye esaslı aykırılık teşkil ettiği durumlarda Sözleşmenin 46 ncı maddesinin ikinci fıkrası uyarınca kendisine ikame

⁴⁹⁵ Çelikel / Erdem, s. 347.

⁴⁹⁶ Evren, s. 92.

⁴⁹⁷ Arbek, s. 123. Aksi yönde bkz., Aydın, s. 14, dn 33. Yazara göre, Viyana Sözleşmesinin iç hukuklardan farklılığı, bir kül olarak yedek hukuk kuralı niteliği taşımasıdır. Sözleşmenin 6 ncı maddesinde de bu husus açıkça ifade edilmiştir. Sözleşmenin 12 nci maddesi bunun istisnasıdır.

mal teslim edilmesini talep etme hakkı da vardır. Sözleşmenin 46 ncı maddesinin üçüncü fıkrasında ise tamir hakkı ele alınmaktadır. 49 uncu madde alıcının dönme imkânından bahsederken 50 nci maddede alıcının bedelde indirim isteyebileceği düzenlenmiştir⁴⁹⁸. Görüldüğü üzere Viyana Satım Sözleşmesinin ayıp kapsamında alıcıya tanıdığı olanaklar yeni Borçlar Kanunu ile paraleldir.

Viyana Satım Sözleşmesindeki en önemli düzenlemelerden birisi, ürünün kalitesinin satıcının ifa yükümlülüğünün bir tamamlayıcısı olarak kabul edilmesidir. Bir diğer önemli düzenleme, geleneksel anlayış olan parça satımı anlayışının terk edilerek onun yerine cins satımının esas alınmasıdır. Örneğin satıcının değiştirme borcu parça borcu olsa da ikamesi mümkün ise yenisi ile değiştirme kabul edilmelidir⁴⁹⁹.

Viyana Satım Sözleşmesine göre, satım konusu üründeki ayıbın tamir edilmesi için ayıbın tamirinin mümkün olması gerekir. Alıcının satım konusu ayıplı ürünün tamir edilmesine ilişkin talebinin yerine getirilmesinin beklenebilir olup olmadığının belirlenmesinde, objektif kıstasların esas alınması zorunludur. Örneğin, satım konusu ürünün yenisi ile değiştirilmesi için uzun bir süre beklenmesi gerektiğinde veya satım konusu ayıplı ürünün tamir edilmesi için yapılacak masraf ile ürünün yenisi ile değiştirilmesi arasında çok az fiyat farkı varsa, alıcı, satım konusundaki ayıbın tamir edilmesini satıcıdan talep edebilir⁵⁰⁰.

1999/44 sayılı Direktifte, 1980 tarihli Milletlerarası Mal Satımına İlişkin Sözleşmeler Hakkında Birleşmiş Milletler Antlaşmasından önemli ölçüde yararlanılmış, Avrupa Birliği nezdinde yeknesaklık oluşturulmaya çalışılırken, uluslararası satım hukuku ile çelişen bir durum yaratmaktan kaçınılmıştır. Bu bağlamda satım konusu malın özelliklerine ilişkin olarak Direktifte, Viyana Satım Sözleşmesinde olduğu gibi, sözleşmeye uygunluk (conformity with the contract)

⁴⁹⁸ **Yavuz / Acar / Özen**, s. 80.

⁴⁹⁹ **Arbek**, s. 123; **Aydın**, s. 90. Parça borcu ve Cins borcu ayırımının eleştirisi hakkında bkz., **Serozan**, Rona, Parça Borcu – Çeşit Borcu: Aşılması Gerekli Bir Ayırım, MHAD, Y. 1969, S. 5, s. 211 – 238.

⁵⁰⁰ **Arbek**, s. 125.

kavramı esas alınmış olup, iç hukuklarda geçerli olan tekeffül, ayıp gibi terimler kullanılmamıştır⁵⁰¹.

Viyana Satım Sözleşmesindeki diğer önemli düzenlemeler şu şekildedir. 36 ncı maddenin ikinci bendinde, hasarın intikalinden sonra⁵⁰² ortaya çıksa bile, ürünlerin belirli bir süre için belirli niteliklerini muhafaza edeceğinin garanti edilmesi halinde bundan dolayı sorumluluk doğacağı belirtilmektedir. 39 uncu maddenin ikinci fıkrasına göre ise, “Her halde, alıcı, malların fiilen kendisine verildiği tarihten itibaren en geç iki yıllık bir süre içinde sözleşmeye aykırılığı satıcıya bildirmezse, bu sözleşmeye aykırılığa dayanma hakkını kaybeder; meğerki, bu süre sözleşmesel bir garanti süresiyle bağdaşmıyor olsun.”. Garanti belgeleri de sözleşmesel garanti taahhüdü niteliğinde olduğundan her iki maddedeki düzenlemeden alıcılar yararlanabilirler. Dolayısıyla garanti belgeli ürünler açısından Viyana Satım Sözleşmesindeki zamanaşımı süresi, gözden geçirme ve bildirim yükümlülüğü, hasarın geçişi gibi hususların garanti belgesindeki düzenlemeye göre yorumlanması gerekmektedir. Viyana Satım Sözleşmesindeki bu düzenlemeler emredici nitelikte olmadığından garanti belgesinde bu düzenlemelerin lehinde veya aleyhinde hükümler bulunabilir. Örneğin iki yıllık süre kısaltılabilir⁵⁰³.

IV. SINIRSIZ SÜRELİ (ÖMÜR BOYU GEÇERLİ) GARANTİ BELGELERİ

Garanti Belgeleri genellikle sürelidir. Bazen satıcının "süresiz olarak garanti veriyorum" veya "tam garanti taahhüt ediyorum" veyahut da "bu saat ömür boyu garantilidir" tarzında garanti taahhüdü içeren ifadelerine rastlamak mümkündür. Satıcının bu tür ifadelerini, hakkında bunu destekleyen bir garanti belgesi olmadığı sürece, ürünün süresiz (ömürboyu) garantili olduğu şeklinde değil de satım

⁵⁰¹ Evren, s. 102.

⁵⁰² Söz konusu madde ile hasarın geçişi hakkındaki Viyana Satım Sözleşmesinin 66. maddesindeki düzenlemelere istisna getirilmiştir.

⁵⁰³ Ayhan, s. 38.

konusunun özelliklerini garanti etmek istiyor şeklinde anlamak gerekir⁵⁰⁴. Son yıllarda üreticilerin kendi aralarında garanti süreleri için girdikleri rekabet sonucunda garanti süreleri oldukça uzamıştır. Hattâ bazı üreticilerin ömür boyu süreli (lifetime warranty) veya sınırsız süreli garanti belgeleri düzenledikleri görülmektedir⁵⁰⁵.

Bu konuda özellikle ömür boyu kavramının ne anlama geldiği önemlidir. Ömür boyu veya süresiz kavramı ile burada genellikle ürünün ekonomik ömrü kast edilmektedir. Ancak alıcısının ömrü boyunca geçerliliğini devam ettirecek bir garanti belgesi verilmesi veya gerçekten de herhangi bir süre ile kısıtlı olmayan garanti belgesi düzenlenmesi de mümkündür. Burada süresiz veya ömür boyu kavramı ile ürünün ekonomik ömrünün mü yoksa herhangi bir süre sınırlamasının bulunmadığının mı veyahut sadece ürünün ilk alıcısının ömrünün mü kast edildiği konusunda anlaşmazlık olduğu takdirde hâkimin takdir hakkını kullanarak bu anlaşmazlığı çözmesi gerekir. Hâkim, takdir hakkını kullanırken güven teorisinden ve örf ve âdet kurallarından yararlanabilir.

V. ELEKTRONİK GARANTİ BELGELERİ

Garanti belgesinin elektronik olarak (örneğin internet ortamında), sözleşmeye dâhil edilmesinde, garanti koşullarını içeren garanti belgesi niteliğindeki dijital yazının söz konusu ürüne ait olduğunun anlaşılabilmesi önemlidir. Satıcı, üretici veya ithalâtçı, kendisine ait web sitesinden sattığı ürüne ilişkin elektronik garanti belgesini web sayfasında, sözleşme yapmak isteyebilecek diğer tarafa sunar. Bu

⁵⁰⁴ **Arbek**, s. 238. İsviçre Federal Mahkemesi, eski bir kararında (BGE 56 II 430 vd.) süre sınırı olmayan garanti taahhütleri söz konusu olduğunda, bir yıllık zamanaşımı süresinin değil, on yıllık genel zamanaşımı süresinin geçerli olduğunu savunmuştur. Federal Mahkeme, son kararlarında (örneğin BGE 102 II 97 vd.) eski görüşünü terk ederek, bu tür garantilerde on yıllık zamanaşımı süresinin geçerli olabilmesi için, sözleşme taraflarını bu konuda gizli veya açık iradelerinin olması gerektiği, aksi halde, bir yıllık zamanaşımı süresinin geçerli olacağı görüşünü benimsemiştir. Ayrıntılı bilgi için bkz., **Arbek**, s. 239.

⁵⁰⁵ Nitekim bazı firmalar bu taahhütlerine internet sitelerinde de yer vermektedirler. Uygulama örnekleri için bkz., <http://www.ozislush.com.au/LifeTime-Warranty/LifeTime-Warranty/LifeTime-Warranty.asp> (10.12.2012); <http://info.hummingbirdnetworks.com/cisco-compatible-transceiver-sample-request/> (10.12.2012); <http://www.nurnetwork.com/omurluk-garanti.html> (10.12.2012); http://www.ereglipromak.com/urun-24-RP_330B_Sikma_Aleti (10.12.2012); Ürünün 3 yılda bir bakımının yaptırılması şartıyla ömürboyu garanti taahhüdü örneği için bkz., <http://kirbytr.com/garanti.html> (10.12.2012).

sunum şu şekilde olabilir: Elektronik bir dosya olarak hazırlanmış garanti belgesinin de bulunduğu sözleşmenin gönderilmesi bir öneri olarak değerlendirilir ve karşı tarafın kabul beyanını göndermesi ile de sözleşme kurulmuş olacaktır. Sözleşme kurulduktan sonra sözleşme ve garanti belgesi ürünün alıcısının veya kullanıcısının e-mailine de gönderilebilir. Burada eğer sözleşme hazırlar arasında bir sözleşme ise, sözleşmenin kurulabilmesi için alıcının derhal kabul beyanında bulunması gereklidir⁵⁰⁶.

Elektronik garanti belgesinin kullanımı ve şartları hakkında sözleşmenin kurulmasından önce açık bir şekilde uyarı yapılması gereklidir. Bu, internette siparişin verileceği Web sitesinde bulunan garanti belgesine bir link vasıtasıyla sipariş formundan önce garanti belgesinin web sitesinde görünümüne sunulması ile olur. Önemli olan, sipariş formunun bulunduğu sayfada garanti belgesine direkt bağlantıyı temin eden bir link vasıtasıyla, aramaya gerek kalmadan garanti belgesinin görünüp okunabilmesidir.

Elektronik garanti belgesini düzenleyenin kimliği de belgede açıkça belirtilmelidir. Zira satıcının web sayfasında yapılmış olan bütün düzenlemelerin ekseriyetle satıcıya ait olduğu zannedilebilir. Garanti belgelerinde bulunması gereken bilgilerin varlığına da ayrıca dikkat edilmelidir. Bilgi eksikliği veya yanlış bilgi sebebiyle garanti alanın uğradığı zararın, yanlış bilgi veren veya bilgiyi eksik sunan tarafından karşılanması gerekir.

Ürünün tanıtıldığı web sayfasında üretici, ithalâtçı, satıcı, bayi, acente tarafından yapılmış garanti belgesi formatına uygun şekildeki garanti taahhütleri de garanti belgesi niteliğinde kabul edilmelidir. Bu şekildeki garanti taahhütlerinde garanti verenin kimliği, ürün bilgisi, garanti şartları açık ve anlaşılır biçimde yer almalıdır. Asıl sözleşme kurulduktan sonra web sayfasındaki garanti belgesi otomatik olarak asıl sözleşmenin eki haline gelir.

⁵⁰⁶ Elektronik ortamda sözleşmenin kurulması hakkında bkz., **Kartal**, s. 22; **Akkurt**, s. 31 ve s. 37; **İnal**, Emrehan, E-Ticaret Hukukundaki Gelişmeler ve İnternette Sözleşmelerin Kurulması, İstanbul 2005; **Kırca**, Çiğdem, İnternette Sözleşme Kurulması, BATİDER, C. XX, S. 4, Ankara 2000, s. 99-120.

VI. BEĞENME GARANTİ BELGELERİ

Bu garanti belgesi çeşidinde garanti veren, ürününün, alıcısı tarafından beğenileceğini, memnun kalınacağını, beğenilmediği takdirde, alıcıya ödediği paranın iade edileceğini taahhüt etmektedir. Ülkemizde yeni yeni başlayan bu uygulama, Amerika ve Avrupa Birliği ülkelerinde daha yaygındır. Bu garanti belgesi türünün pratik hayattaki örneklerinde genellikle garanti belgesi üzerine konulan dikkat çekici bir logo ile desteklendiği görülmektedir⁵⁰⁷.

Garanti belgeleri hakkındaki Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 13 üncü maddesindeki düzenlemenin ve Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelikteki hükümlerin ancak uygun düştüğü ölçüde garanti belgelerinin bu çeşidi hakkında geçerli olması gerekir. Örneğin, iki yıllık süre hakkındaki düzenleme bu tür garanti belgeleri için geçerli değildir. Çünkü zaten uygulamada bu tür garanti belgeleri genellikle bir hafta ile bir ay arası bir süre için verilmektedir. Aslında bu tür garanti belgelerinde garanti veren (genellikle üretici), ürünün kullanıcısının garanti süresi boyunca ürününden sıkılmayacağını ve aksi durumun riskini üzerine aldığını taahhüt etmektedir. Bu sebeple buradaki süre kısa tutulmaktadır.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 13 üncü maddesindeki müteselsil sorumluluğa ilişkin hükümler de burada uygulama alanı bulmaz. Çünkü söz konusu müteselsil sorumluluk, aynı maddenin 3 üncü fıkrasında tamir talebinin yerine getirilmemesi veya tamiri mümkün değilse diğer seçimlik haklarının kullandırılmaması şartına bağlanmıştır. Bu tür garanti belgeleri sadece garanti verenle garanti alan arasında sözleşmenin nisbîliği çerçevesinde etki doğurur. Zira bu garanti belgesi çeşidinde garantinin anlamı ve amacı değişmektedir. Burada garanti veren, ürününün kalitesine yönelik bir taahhüden ziyade; alıcının, ürününden sıkılmayacağına, ürününü kaliteli olsun veya olmasın belirli bir süre boyunca

⁵⁰⁷ Firmalar bu tür garanti belgelerini internet siteleri aracılığıyla da yayınlamaktadırlar. Uygulama örnekleri için bkz., <http://rfms.com/about.html> (10.12.2012); <http://www.maxaman.co.uk/guarantee.htm> (10.12.2012); <http://www.appleheating.com-/heating/heating-installation> (10.12.2012); <http://bordercolletheadvice.com/owners-guide/> (10.12.2012). Örnekler için bkz., (EK-6).

beğeneceğine yönelik bir taahhüde bulunmaktadır. Dolayısıyla bu tür taahhütler Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamında olmadığı için müteselsil sorumluluk hakkındaki düzenleme bu tür taahhütler için geçerli değildir.

Bu tür taahhütlerden doğan uyuşmazlıkların tüketici sorunları hakem heyetleri ve tüketici mahkemelerinde görülmesi gerekir. Uyuşmazlık çözme makamlarının garanti belgesindeki ifadeleri öncelikle dikkate alarak ve uygun düştüğü ölçüde Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanundan da yararlanarak uyuşmazlıkları çözmeleri gerekmektedir. Örneğin üreticinin garanti belgesindeki taahhüdü sadece ürünü değiştirme ve başka bir çeşit ürün vermeye yönelikse alıcının bedel iadesine yönelik talebi dikkate alınmamalıdır.

Daha önce de değinildiği üzere bu şekildeki garanti taahhütleri Borçlar Kanununda düzenlenmiş olan beğenme (tecrübe veya muayene) koşuluyla satıştan farklıdır. Zira bu taahhüt bazen üretici tarafından yapılmaktayken Borçlar Kanununun 249 vd. maddelerindeki düzenleme sadece alıcı ile satıcı arasında kararlaştırılan koşulu düzenlemektedir. Borçlar Kanunu kapsamında yapılan beğenme koşullu satışlarda mülkiyet, alıcının onaylama anına kadar satıcıdadır. Oysa üretici tarafından düzenlenmiş beğenme garanti belgeli bir satışta böyle bir durum düşünülemez. Kanaatimce bu garanti belgesi satıcı tarafından düzenlenmişse, garanti belgesindeki hükümlere aykırı olmayan Borçlar Kanunundaki düzenlemeler kıyasen uygulanabilir. Örneğin beğenme garanti belgeli bir ürünü, normal ve makul kullanmanın sınırlarını aşacak biçimde kullanan alıcının Borçlar Kanununun 252 nci maddesinin ikinci fıkrası gereği ürünü kabul etmiş sayılması bu tür garanti taahhütleri açısından da uygulanmalıdır. Zira bu düzenleme olmasaydı bile alıcının bu şekildeki bir hareketi hem üretici hem de satıcıya karşı hakkın kötüye kullanılması niteliği taşımaktadır.

VII. EN DÜŞÜK FİYAT GARANTİ BELGELERİ

Bu tür garanti belgelerinde garanti veren, ürününün, kendisindeki satış fiyatının, aynı ürünü satan diğer satıcılara nazaran daha düşük olduğunu taahhüt

etmektedir. Bu tür garanti belgelerinin garanti vereni genellikle üretici değil satıcıdır. Nadiren üretici konumundaki satıcılar tarafından da verildiği olmaktadır. Daha önce de değinildiği üzere Alman doktrininde⁵⁰⁸, bu tür garanti belgelerini satıcı düzenlemek istiyorsa, fiyattaki indirim miktarı hususunda üreticisinin onayını almak zorunda olduğu iddia edilmiştir. Bu görüşe göre, bir üreticinin, ürününün fiyatını belirleme ve daha düşük fiyata ürünü sattırmama hakkı olmalıdır. Aksi görüşün kabulü üreticiyi diğer satıcılar karşısında zor durumda bırakabilir. Konunun Rekabet Hukuku boyutu da bulunmaktadır. Özellikle, hâkim durumdaki firmaların yaptıkları indirimlerin Rekabet Hukukuna uygun olması gerekmektedir⁵⁰⁹.

Bu garanti belgesi çeşidinin bir önceki konuda incelediğimiz garanti belgesi çeşidi olan beğenme garanti belgesi ile çok sayıda ortak noktası bulunmaktadır. İlk olarak, bu tür garanti belgelerinin de ülkemizde örnekleri yeni yeni görülmeye başlamışken, Amerika ve Avrupa Birliği ülkelerinde yaygınlaşmış durumdadır⁵¹⁰. İkinci olarak beğenme garanti belgelerinde olduğu gibi, dikkat çekici logo uygulaması bu türde de bulunmaktadır. Son olarak, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun hükümlerinin bünyesine uygun düştüğü ölçüde uygulanabilmesi de her iki tür için paralellik arz etmektedir. Aralarındaki farklılık ise, bu tür garanti belgeleri doğası gereği ancak satıcılar tarafından

⁵⁰⁸ **Malsch**, s. 37.

⁵⁰⁹ Konu ile ilgili ayrıntılı bilgi için bkz., **Baydar**, Dilara, Rekabet Hukukunda Fiyatlandırma Politikaları, Rekabet Bülteni, S. 11, Y. 2004, <http://www.esrc.com/article/4029/rekabet-hukuku/nda-fiyatlandırma-politikaları> (10.12.2012); **Gürkaynak**, Gönenç, Rekabet Kurulu Kararları Işığında Yıkıcı Fiyatlandırma Suretiyle Hakim Durumun Kötüye Kullanılması, ÇEİŞ Dergisi, C. 25, S. 5, Eylül 2011, <http://www.ceis.org.tr/dergi/2011eylul/rekabethukuku.pdf> (10.12.2012).

⁵¹⁰ Bu tür garanti taahhütleri de somut bir garanti belgesinin yanı sıra sanal ortamda internet aracılığıyla da yapılabilmektedir. Uygulama örnekleri için bkz., <http://www.glossmeters.com/PriceGuarantee.html> (10.12.2012); <http://www.swingsetmall.com/pages/Low-Price-Guarantee.html> (10.12.2012). Ülkemizde de bu tür garanti taahhütleri özellikle elektronik ürün satan bazı firmalar veya bazı zincirleme alışveriş merkezleri tarafından yapılmaktadır. Fakat ülkemizde, bu tür taahhütler nadiren ürüne ait bir garanti belgesinde vücut bulmaktadır. Uygulama örneği için bkz., <http://www.praktiker.com.tr/web/wbst/FiyatGarantisi.html> (10.12.2012). En düşük ücret taahhütleri hakkında eleştiri yazısı için bkz., <http://www.haberturk.com/yazarlar/durmus-odabasi/726026-en-dusuk-fiyat-garantisi-tuzak-mi> (10.12.2012). Şirketlerin bu yönde yaptıkları taahhütlerine uymadıkları hakkında internette çok sayıda şikâyet bulunmaktadır. Örnek olarak bkz., <http://www.sikayetvar.com/sikayet/detay/1429776/media-markt-en-dusuk-fiyat-garantisi-uygulanmiyor> (10.12.2012); <http://www.sikayetvar.com/sikayet/detay/1475979/electro-world-en-dusuk-fiyat-garantisi-bos-cikti> (10.12.2012).

düzenlenebilmektedir. Uyuşmazlık çıktığında çözüm hususunda gene tüketici sorunları hakem heyetleri ve tüketici mahkemeleri görevlidir. Uyuşmazlık çözümünde garanti belgesindeki ifadeler gene öncelikli olarak dikkate alınmalıdır. Örneğin taahhüt, ürünün satış fiyatının 3 katının geri ödeneceğine yönelik olabileceği gibi hediye kuponu verilmesi veya sadece %25 bedel indirim hakkı tanınması şeklinde de olabilir. Söz konusu taahhütlerin ve garanti belgesindeki şartların Tüketici Hukuku hükümlerine göre yorumlanması suretiyle uyuşmazlıklar çözümlenmelidir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

GARANTİ BELGELERİNİN BAĞLANTILI OLDUĞU HUKUKİ KAVRAMLAR

§ 8. SİGORTA KAVRAMI İLE BAĞLANTISI

I. GENEL OLARAK

Sigortacı da garanti verenin aldığı riskin bir benzerini almaktadır. Aralarındaki en önemli fark, sigorta poliçesini elinde tutanın, poliçe için prim ödemesi gerekirken, garanti belgesini elinde tutanın, herhangi bir ödemede bulunma mecburiyetinin bulunmamasıdır. Ayrıca garanti veren, sigortacının aksine, müşterisi ile arasında bir hukukî ilişki doğması için herhangi bir harekette bulunmak zorunda değildir. Bir diğer fark ise sigorta poliçelerinin tek tarafa değil, iki tarafa da borç yükleyen bir sözleşme niteliğinde olmasıdır. Aralarındaki bu farkın temelinde, sigorta sözleşmesinin ücret (prim) ödeme yükümlülüğü sebebiyle iki taraflı bir sözleşme olması yatmaktadır⁵¹¹. Fakat buradaki fark, bir bedel (ivaz) karşılığında süresi uzatılmış ve/veya kapsamı genişletilmiş garanti belgelerinde bulunmamaktadır. Üçüncü olarak, garanti belgelerinden doğan sorumluluk (garanti belgesinde aksinin kararlaştırılmamış olması şartıyla), ürünün kalitesizliğinden kaynaklanmaktadır. Bu kalitesizlikten dolayı garanti veren, hiçbir kusuru olmasa bile sorumludur. Özel olarak belirtmemişse ürünün kalitesizliğinden kaynaklanmayan sebeplerden ortaya çıkan ayıplardan dolayı, garanti veren sorumlu değildir. Örneğin, garanti belgeli bir bilgisayarın maliki, bu bilgisayarı dördüncü kattan düşürse, meydana gelen zararını garanti belgesine dayanarak gideremez. Fakat bu bilgisayar, bu tür düşme olaylarını da kapsayacak şekilde, kazalara karşı sigortalanmışsa artık bu sigorta sözleşmesine dayanarak zararını tazmin ettirebilir. Son bir fark olarak da uygulama da sigortacılar, ürün sahibinin sebepsiz zenginleşmemesi üzerinde azamî

⁵¹¹ Malsch, s. 36.

derecede dikkat göstermekte ve araştırma yapmaktadırlar⁵¹². Sigortacının bu yöndeki hakları Yeni Türk Ticaret Kanununun 1472 ve 1481 inci maddelerinde koruma altına alınmıştır. Garanti verenler ise bu yönde bir araştırmayı genellikle yapmamaktadırlar. Sigortanın alanı ile garanti belgesinin alanının kesiştiği durumlarda da söz konusu araştırma gene sigortacılar tarafından yapılmaktadır.

Bu konuda pratik hayattaki sigorta uygulaması ile garanti belgesi uygulaması arasındaki bir benzerlikten de bahsetmek yararlı olacaktır. Şöyle ki kasko sigortası uygulamasında sigorta konusu araç tamir edilinceye kadar sigorta şirketi tarafından sigortalı kişiye başka bir araç tahsis edilmektedir. Garanti belgesi sebebiyle aracın tamir edildiği durumlarda da garanti alan, ürünün arızasının 10 iş günü içerisinde giderilememesi halinde, imalatçı-üretici veya ithalatçı; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmek zorundadır. Tüketici yeni araç talebi için ister garanti verene isterse de sigortacıya başvurabilir. Söz konusu imkânı tanıyan kasko sigortalarında 10 gün şartı bulunmadığı için alıcının sigortacıya başvurması daha lehinedir. Amerika ve Avrupa uygulamasında araç kiralama şirketlerinin garanti belgelerinde de zaman zaman benzer taahhütler bulunduğu görülmüştür.

⁵¹² Bu konu doktrinde çok fazla tartışmaya neden olmuş ve bu tür sigortalarda sigortalı ile zarardan sorumlu olan aynı kişi olduğundan sigortacının, zararın failine (borçluya) başvurması nedeni ile halefiyetinden bahsedilemeyeceği, aksi takdirde sigortacının, sigortalısı için ödediği tazminatı geri sigortalısına rücu edeceği şeklinde bir sonuca varılacağı ve bu durumda da sigortalı için prim ödenmesinin bir anlamı olmadığı ileri sürülmüştür. Bu görüşte haklılık payı olmakla birlikte, sorumluluk sigortalarında hiç bir şekilde halefiyetin olamayacağını söylemek de doğru değildir. Özellikle müteselsil sorumluluk halinde, zarar görenin müteselsil sorumlulardan birinden veya bunun sigortacısından zararının tamamını alması halinde sigortacı sigortalısına halef olarak fazla ödediği miktar için diğer sorumlulara rücu edebilir. Sorumluluk sigortalarındaki halefiyette diğer zarar sigortalarındaki halefiyetten farklı olarak sigortalı yerine zarar gören üçüncü kişiye de halef olunabilir. Zira üçüncü kişiye halef olunarak diğer sorumlulara karşı rücu yapılabilir. Bu nedenle yeni Türk Ticaret Kanununda halefiyetin sigortalı veya zarar gören üçüncü kişi yerine olacağı ifade edilmiştir. Konu hakkında ayrıntılı bilgi için bkz., **Çeker**, Mustafa, Sigortacının Rücu Hakkı, Legal Hukuk Dergisi, Yıl: 4, S. 48, Aralık 2006, s. 3707-3718, <http://www.hukukum.com/sigortacinin-rucu-hakki.html> (10.12.2012); **Arkan**, Sabih, Sigorta Hukukunda fazladan yapılan ödemelerin iadesi, AÜHFD., C. 56, S. 2, Y. 2007, s. 39-43, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/3706/5347.pdf> (10.12.2012).

II. ÜRÜN SORUMLULUĞU SİGORTASI

Ürün sorumluluk sigortası, sigorta konusu işin yürütülmesi sırasında meydana gelen bir olay ve/veya sigortalı ürünün üçüncü şahıslar tarafından kullanılması sonucunda, sigortalının sorumlu tutulabileceği bedensel ve/veya parasal zararlardan kaynaklanabilecek tazminat taleplerine karşı teminat sağlayan bir poliçedir. Ürün sorumluluk sigortaları ürünlerin sebep olduğu zararlara ilişkin olarak gelebilecek kanunî sorumluluk talepleri ve bu taleplerle ilgili hukukî savunma masraflarını karşılamaktadır. Ürün sorumluluğu sigortası, ürün dolayısıyla uğranılan zararları karşılama fonksiyonundan dolayı zarar sigortası olarak nitelendirilir. Sigortanın konusunun belirli bir mal olmaması karşısında bu sigorta mal sigortası olarak değerlendirilemez. Garanti belgelerinin konusu sadece garanti verilen üründür. Garanti verilen üründen meydana gelen diğer zararlar garanti belgesinin konusunu oluşturamaz⁵¹³. Ürün sigortasında ise, risk gerçekleştiğinde, sigorta poliçesinde belirlenen limitin tamamı (meblâğ) değil, zarar miktarı kadar ödeme yapılır. Fakat ödeme miktarı, sigorta poliçesinde belirtilen limiti aşamaz (Ticaret Kanununun 1461 inci maddesi). Bu sigorta sayesinde, üretici, zarara uğrayan tüketici veya üçüncü kişilere yüksek miktarlarda tazminat ödemekten kurtulmakta, öbür taraftan tüketici ve üçüncü kişiler de, hatalı üretim nedeniyle maruz kaldıkları zararı üretici firmanın peşine düşmeden kolaylıkla alabilme imkânına sahip olmaktadır.

Sorumluluk sigortasında, kusura dayanan sorumlulukta olduğu gibi, zararlı sonuç ve kişi arasında ve kusursuz sorumlulukta olduğu gibi sorumlu ile zarar verici olgu arasında herhangi bir bağ kurulmamaktadır. Böyle bağlar yerine, sözleşme ya da yasa hükmü ile belli edilmiş sigorta olayı gerçekleşince sigortacının sorumlu kişi olarak hemen ödeme borcu doğmaktadır. Sorumluluk sigortası bu yönü ile kusursuz sorumluluk durumlarının kabulünü ve gelişimini sağlamıştır⁵¹⁴.

⁵¹³ **Aydos**, s. 228; **Havutçu** (Üreticinin), s. 45-46; **Tiryaki**, s. 52, s. 98 ve s. 135; **Güngergök**, Özcan, Üreticinin Sorumluluğu Çerçevesinde Üreticinin Ürün Gözleme Yükümlülüğü, EÜHFD, C. XII, S. 3-4, Y. 2008, s. 315.

⁵¹⁴ **Karahasan** (I), s. 498-499.

III. ÜRÜN SORUMLULUĞU SİGORTASI İLE GARANTİ BELGELERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI

Ürün sorumluluğu ile garanti belgesinden doğan sorumluluk kavramları arasındaki bağlantının incelenmesinin en büyük sebebi her ikisinde de genellikle sorumluluk süjesinin ortak olmasıdır. Genellikle üretici her ikisinde de sorumluluk makamında bulunmaktadır.

Ürün sorumluluğu sigortası ile garanti belgeleri hakkında hem birbirine benzeyen hem de farklı düzenlemeler vardır. Örneğin, her ikisinin de bazı ürünler için düzenlenmesi zorunludur. Ürün sorumluluğu sigortasının zorunlu tutulduğu alan, “Tehlikeli Maddeler İçin Yapılacak Zorunlu Sorumluluk Sigortalarına İlişkin Karar” başlıklı 2010/190 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla⁵¹⁵ belirlenmiştir. Karara göre, patlayıcı, parlayıcı, yakıcı ve yanıcı olarak nitelendirilen tehlikeli maddeleri üreten, depolayan, nakleden veya satanlar bu meslekî faaliyetlerinden doğan doğrudan zararlardan kusursuz olarak sorumludurlar. Tüplerin yangına neden olması, infilak etmesi veya gaz çıkarması sonucu meydana gelen zararlardan LPG dolmuş tesisleri kusursuz olarak sorumludur. Bu saydığımız sorumluluk süjeleri, zorunlu sorumluluk sigortası yükümlüsüdür. Buradaki zorunlu sorumluluk sigortası bir ürün sorumluluğu sigortasıdır. Söz konusu düzenleme ile zorunlu garanti belgesi düzenlemesi arasında amaç bakımından büyük yakınlık bulunmaktadır. Her ikisi de belirli ürünler için zorunlu tutularak bu ürünlerin üreticilerini kaliteli ürün üretme yönünde teşvik etmektedir. Ayrıca bu zorunluluğa uyulup uyulmadığının araştırılması konusunda idarî denetim yükümlülüğü bulunmaktadır. Bu benzerliğin yanında her iki tür arasında önemli farklılıklar da vardır. Ürün sorumluluğu sigortalarında prim ödeme zorunluluğunun bulunması, sorumluluğun kapsamının ürün ile değil de ürün dolayısıyla meydana gelen zararını içermesi bu farklılıkların en önemlileridir.

⁵¹⁵ 11 Mart 2010 tarihli, 27518 sayılı RG’de yayınlanmıştır. Karar metni için bkz.,http://www.alo-maliye.com/2010/bkk_2010_190.htm (10.12.2012).

Ürün sorumluluğu kavramı, garanti belgesinden doğan sorumluluk kavramından farklıdır. Ürün sorumluluğu için üretici ile ürün kullanıcısı arasında bir sözleşmenin bulunması gerekmemektedir. Fakat garanti belgesinden doğan sorumlulukta garanti veren ile garanti alan arasında bir sözleşmenin bulunduğunu kabul etmek gerekir. Kısaca garanti belgesinden doğan sorumluluk sözleşmeye, ürün sorumluluğundan doğan sorumluluk haksız fiile dayanmaktadır. Ürün sorumluluğu kapsamında tazmin edilmesi gereken zararlara ölüm ve yaralanma sonucu oluşan zararlar ile diğer eşyalarda oluşan zararlar girmektedir. Garanti belgelerinden doğan sorumluluğun kapsamında tazmin edilmesi gereken zarar ise, sadece eşyanın kendisinde oluşan zarardır. Garanti belgeleri, garanti konusu ürün dışında kalan diğer eşyaların ve şahısların uğradığı zararlarla ilgilenmez⁵¹⁶. Ürün sorumluluğunda ise, ürünü kullanan kişinin yakınında bulunan kişi dahi, ürün nedeni ile zarara uğramış olması koşuluyla dava açma hakkına sahiptir⁵¹⁷.

Ürün sorumluluğundaki ayıp bir güvenlik ayıbıdır⁵¹⁸. Garanti belgesinden doğan sorumluluktaki ayıp kavramında ise herhangi bir sınırlama bulunmamaktadır. Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmeliğin 5 inci maddesine göre: "Malın piyasaya sunum tarzı, makul kullanım şekli ve piyasaya sürüldüğü an ve benzeri diğer hususlar göz önüne alınarak, bir kimsenin o maldan haklı olarak bekleyebileceği güvenliği sağlamayan mal ayıplı sayılır. Bir mal, sırf sonradan piyasaya daha iyi bir malın sürülmesi sebebiyle ayıplı sayılmaz.". Garanti belgeli bir ürünlerdeki ayıp ise, üründen beklenen güvenliği de kapsayacak şekilde ürün için vaad edilen veya dürüstlük kuralı gereğince bulunması gereken vasıflardan bir veya birkaçının yokluğudur. Garanti belgeleri açısından ayıp kavramı daha geniştir ve kural olarak ürün güvenliğinin de ayıp kavramının kapsamı içerisinde olduğu kabul edilmelidir. Çünkü hakkında garanti belgesi düzenlenmesi gerekli listedeki ürünler, karmaşıklığının yanında güvenlik riski bulunan ürünlerdir. Garanti belgelerinin bir amacı da garanti verenleri kaliteli ürün üretmeye teşvik etmek suretiyle hem alıcıların cüzdanlarını hem de güvenliklerini korumaktır.

⁵¹⁶ **Havutçu**, s. 46.

⁵¹⁷ **Aydos**, s. 74.

⁵¹⁸ **Akçura Karaman**, s. 215.

Her iki sorumlulukta da ürünün güvenliği bakımından istisna niteliğinde bir duruma dikkat edilmesi gerekir. Yapılış yönünden herhangi bir hatası bulunmayan bazı ürünler, mahiyeti icabı tehlikelidir. Örneğin, sigara, alkollü içkiler sağlığa zararlı iken; benzin, mazot yanıcıdır. Bu ürünleri imal eden kişileri, tehlikeli ürün imal ettikleri için ürün sorumluluğu çerçevesinde sorumlu tutamadığımız gibi, bu ürünler garanti belgeli ise garanti belgesi sorumluluğu çerçevesinde de sorumlu tutamayız. Bunlar bilinen tehlikelerdir⁵¹⁹. Buna mukabil, çabuk tutuşan suni kumaşlarda üreticinin sorumlu tutulması gerekir. Çünkü buradaki tehlike bilinmemektedir⁵²⁰. Ürünün tabiatının, güvenlik beklentisini etkileyen bir faktör olduğu ileri sürülmüştür. Tabanca, balta, bıçak gibi bazı ürünlerin, tabiatı icabı tehlikeli olabilmesi nedeniyle insanların bu ürünlerden tehlike beklemesi normaldir. Ancak bunlar, yapıları gereği tehlikelidirler ve bu nedenle zarar tehlikesi ihtiva etmeyecek şekilde üretilmezler. Buna karşın, can yeleği, alarm, fren ve bilgisayar yazılımı gibi bazı ürünlerden % 100 güvenlik beklenir⁵²¹.

Kural olarak garanti verenin, garanti belgeleri dolayısıyla olan sorumluluğu sürelidir. Uygulama da bu süre garanti verence belirlenmekte ve genellikle 2-3 yıl arasında olmaktadır. Ürün sorumluluğunda ise, üreticinin sorumluluk süresi ile ilgili kabul görmüş düşünceler vardır. Bu düşüncelere göre bir ürün, yalnızca kullanılarak aşınmak (eskimek) suretiyle güvensiz hâle gelmez. Bununla birlikte, eski ürün kullanan kişi, yeni ürün kullanan kişiye göre, genellikle daha fazla risk altındadır ve daha önce ürünü kullanan kişi ile, daha sonra kullanan kişi aynı güvenlik derecesine sahip değildir. Ürünün piyasaya sürüldüğü zamandaki güvenlik kalitesinden üretici sorumludur. Fakat aynı zaman da ürünlerin uzun bir dönem kullanıldığı hâllerde, üreticilerin, ürünlerini uzun süre tehlike arz etmeyecek dayanıklılık ve kalitede üretmeleri ve eski ürünleriyle ilgili güvenlik bilgilerini ürün kullanıcılarına (örneğin internet yoluyla) sunmaları gerekir⁵²². Avrupa Topluluğu kanunkoyucusu, ayıplı üründen doğabilecek tüm sorumluluk hâllerini, ürünün piyasaya sürülmesinden

⁵¹⁹ **Aslan**, s. 194; **Kaplan**, İbrahim, Türk ve İsviçre Hukukunda İmalatçının Sorumluluğu, Adalet Dergisi, S. 1-2, Y. 1977, s. 83.

⁵²⁰ **Kaplan** (İmalatçının), s. 83.

⁵²¹ **Aydos**, s. 139. Aksi yönde bkz., **Akçura Karaman**, s. 255.

⁵²² **Aydos**, s. 128.

itibaren 10 yıllık süreye tâbi kılmıştır. Komisyon, 1976 yılında yaptığı teklifte sürenin ürünün piyasaya sürüldüğü yılın sonundan itibaren başlamasını önermiştir. Ancak Avrupa Topluluğu Parlamentosu buna itiraz etmiş ve üreticinin ürünü piyasaya sürdüğü günden itibaren süreyi başlatmıştır⁵²³.

Tüketici garanti belgelerinde, üreticinin yanında satıcı, bayi, acente ve ithalâtçıya da sorumluluk yüklenmiştir. Ürün sorumluluğunda ise, üreticiye nazaran daha az olmakla birlikte, ürünü pazarlayana bazı davranış yükümleri getirilmiştir. Satıcı, sadece güvenli ürünleri piyasaya sürmek zorundadır (Ürün Güvenliği Direktifi m. 5). Anladığı veya kendisine verilen bilgiler doğrultusunda veya kendi meslekî faaliyeti dolayısıyla bilmek zorunda olduğu koşullar içinde satıcı, güvenli olmayan ürünleri pazarlamamalıdır⁵²⁴.

Ürün sorumluluğunda sorumluluğun dayanağı, kazanç elde etme ile bağlantılı üretimdir. Üreticinin sorumluluktan kurtulabilmesi için, doğrudan kazanç elde etmeyi amaçlamaması ve dolaylı olarak da kazanç elde etmemesi gerekir⁵²⁵. Garanti belgelerinde ise garanti verenin üründen kazanç elde etmediği gerekçesiyle sorumluluktan kurtulmasına imkân yoktur.

§ 9. AYIBA KARŞI TEKEFFÜL KAVRAMI İLE BAĞLANTISI

I. AYIP KAVRAMI

Düzenlenen bir garanti belgesinden dolayı garanti verenin sorumluluğunun doğabilmesi için kural olarak üründe bir ayıp olması gerekmektedir. İstisnaen garanti belgelerindeki şartlarda ayıp sayılamayacak durumlar için de garanti verene sorumluluk yüklenebilir. Örneğin, beğenme garanti belgesinde ayıbın varlığına gerek yoktur.

⁵²³ Aydos, s. 220; Günergök, s. 327; Havutçu (Üreticinin), s. 110; Üstün, s. 116.

⁵²⁴ Aydos, s. 133; Üstün, s. 101.

⁵²⁵ Aydos, s. 169; Günergök, s. 318; Üstün, s. 102.

Ayıp ile ilgili temel hüküm Borçlar Kanununun 219 uncu maddesinde yer almaktadır. Buna göre, satıcı, alıcıya karşı herhangi bir surette bildirdiği niteliklerin satılarda bulunmaması sebebiyle sorumlu olduğu gibi, nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan, kullanım amacı bakımından değerini ve alıcının ondan beklediği faydaları ortadan kaldıran veya önemli ölçüde azaltan maddî, hukukî ya da ekonomik ayıpların bulunmasından da sorumlu olur. Dolayısıyla satıcı, zikir ve vaadettiği vasıflardan sorumlu olduğu gibi, lüzumlu vasıflardaki ayıplardan dolayı da alıcıya karşı sorumludur. Ayıp kavramı doktrinde, sözleşmede kastedilen tahsis ve kullanma yönü bakımından onun değerini azaltan ya da tamamen ortadan kaldıran bir eksikliğin bulunması ya da satıcının ayrıca zikir ve vaadettiği hususların bulunmaması hali olarak tanımlanmaktadır⁵²⁶. Satıcının, satım konusunun vasıflarına ilişkin ifadelerinin ne anlama geldiğine ilişkin olarak ortaya çıkan anlaşmazlıklarda, satıcının bu beyanlarının güven teorisine göre yorumlanması gerektiği kabul edilmektedir⁵²⁷.

Satış sözleşmesi haricindeki sözleşmelerde ayıp kavramının anlamı satış sözleşmesindeki kullanımına paraleldir. Örneğin eser sözleşmesindeki ayıp, ürünün sözleşmeyle belirlenen veya dürüstlük kuralına göre taşınması gereken nitelikleri taşınamamasıdır. Henüz bitmemiş bir eser için ayıp sebebiyle sorumluluk hükümleri uygulanmaz. Türk Borçlar Kanunu, eser sözleşmesindeki ayıbı üstlenme borcunu, satış sözleşmesidekine benzer şekilde düzenlemiştir⁵²⁸. Fakat sorumluluğun kapsamı bakımından ayıbın tam önemli ayıp olması gerekmez. Önemsiz ayıplar dahi hakkın kötüye kullanımı olmaması şartıyla sorumluluğa yol açar⁵²⁹.

Bağışlama sözleşmesinde bağışlayan, bağışladığı şeyin ayıbından ancak sorumlu olacağını üstlenmişse sorumludur⁵³⁰. Garanti belgesinin varlığı hem üretici

⁵²⁶ **Ayan**, Nurşen, Taşınır Satımında Alıcının Kanundan Doğan Ayıba Karşı Telefül Borcu, SÜHFD., C. 15, S. 1, s. 16; **Zevkliler / Aydoğdu**, s. 62; **Havutçu** (Üreticinin), s. 25; **Aslan**, s. 104; **Arbek**, s. 159; **Arı**, s. 1; **Zevkliler / Gökyayla**, s. 117; **Aral / Ayrancı**, s. 107; **Yavuz / Acar / Özen**, s. 67; **Deryal** (Tüketici), s. 47; **Karahasan (IV)**, s. 112-113.

⁵²⁷ **Arbek**, s. 160.

⁵²⁸ **Zevkliler / Gökyayla**, s. 513-514; **Gümüş (II)**, s. 96 – 101; **Yavuz / Acar / Özen**, s. 456.

⁵²⁹ **Yavuz / Acar / Özen**, s. 457.

⁵³⁰ **Zevkliler / Gökyayla**, s. 180.

hem de satıcı açısından bu üstlenmenin garanti sözü⁵³¹ vermek suretiyle gerçekleştiğini gösterir. Dolayısıyla üretici veya satıcının başlattığı bir ürün için de garanti belgesi kapsamında ayıp sorumluluğu söz konusudur. Kullanım ödücü (ariyet) açısından da aynı husus geçerlidir⁵³².

Eski Borçlar Kanununun 194 üncü maddesinde yalnızca maddî ve hukukî eksikliklere işaret edilmiş olmakla birlikte öğreti⁵³³ ve yargı kararlarında⁵³⁴ ekonomik eksiklik de satıcının sorumluluğunu gerektiren üçüncü bir ayırım olarak kabul görmekte idi. Nitekim yeni Borçlar Kanununun 219 uncu maddesinde ekonomik ayıplar da ayıp kapsamına alınmıştır.

Maddî ayıp, satılanın fizikî özelliklerine ilişkindir; satılanın bozuk, kırık, lekeli olması gibi. Ekonomik ayıp, satılanın verim ve kapasite gibi ekonomik niteliklerindeki eksikliği ifade eder. Hukukî ayıp ise, zapta karşı tekeffül borcu kapsamında değerlendirilmesi gereken üçüncü şahsın üstün hak iddiası hali hariç olmak üzere, hukuk düzeninden kaynaklanan alıcının satılandan yararlanmasını veya tasarruf etmesini engelleyen hukukî sınırlamalardır⁵³⁵.

Genelde maddî, ekonomik ve hukukî olmak üzere üçe ayrılan ayıp kavramının uygulamada fazla görülmeyen başka çeşitleri de vardır. Bu çeşitlere örnek olarak tasarım ve talimat ayıpları verilebilir. Tarihi çok eski zamanlara kadar giden tasarım ayıpları, ürünün planlanması aşamasında gerçekleşmektedir. Daha iyi bir ürün tasarlanabileceken, bunun yapılmamış olması tasarım ayıplarına⁵³⁶ neden

⁵³¹ Borçlar Kanununun 294 üncü maddesinde bu husus “Bağışlayan, bağışlanan şey ya da alacak hakkında ayrıca garanti sözü vermişse, bununla sorumlu olur” şeklinde belirtilmiştir.

⁵³² Kullanım ödücü durumunda sorumluluğun ancak ayıbın üstlenilmesinin varlığı durumunda mümkün olabileceği hakkında bkz., **Zevkliler / Gökyayla**, s. 370.

⁵³³ **Zevkliler / Gökyayla**, s. 119; **Yavuz** (Satıcının), s. 71; **Aral**, s. 113.

⁵³⁴ Örneğin Yargıtay HGK’nın E. 2011/13-454, K. 2011/652 sayılı kararı için bkz., <http://www.kararara.com/forum/viewtopic.php?f=2&t=952#p1214> (05.05.2013).

⁵³⁵ **Aral**, s. 112-113; **Karahasan** (IV), s. 113-115.

⁵³⁶ 24 Ekim 1997 günü Karapınar-Ereğli karayolunda meydana gelen ve büyük çoğunluğu üniversite öğrencisi olmak üzere 49 kişinin yanarak ölümüyle sonuçlanan trajik trafik kazasının davasında kazaya neden olan 403 model Mercedes Benz otobüsleri hakkında resmî bilirkişi raporunda tasarım hatasının bulunduğu belirtilmesi üzerine davanın hâkimi söz konusu otobüslerin toplatılmasına karar vermiştir. Bu karardan kısa bir süre sonra da Mardin Dargeçit’e atanmıştır. Ayrıntılı bilgi için bkz., **Deryal** (Tüketici), s. 51.

olur. Talimat ayıpları ise, ürünün sunumuyla ilgili bir kavramdır. Bir ürünün özelliklerini en iyi bilebilecek kişinin onu üreten olduğundan hareketle üretici, ikaz ve uyarı yükümlülüğü altında tutulmuştur. Bu konudaki hatası sebebiyle üretici sorumludur⁵³⁷. Üreticinin bu sorumluluğu garanti belgesinden veya ürün sorumluluğundan kaynaklanabilir. Örneğin bir biberonun üzerinde dişlere zarar verebileceği uyarısının bulunmaması ürün sorumluluğu kapsamında bir talimat ayıbı iken, aynı biberonun garanti süresi boyunca dayanabilmesi için bulaşık makinesinde yıkanmaması gerektiği uyarısının bulunmaması garanti belgesi kapsamında bir talimat ayıbıdır.

Vasıf vaadinde bulunan kişinin kimliği garanti belgeleri için önemlidir. Normalde vasıf vaadi, satılanın kalitesine yönelik niteliklerin satıcı tarafından alıcıya karşı ileri sürülmesidir. Fakat garanti belgelerinde satıcının üreticiden bağımsız olarak yaptığı bu vasıf vaadinden dolayı üreticiyi de sorumlu tutmak hem hakkaniyete hem de sözleşmenin nisbîliğine aykırıdır. Dolayısıyla garanti belgelerinde sorumluluk sebebi olacak vasıf vaadi garanti veren tarafından yapılmış olan vasıf vaadidir. Fakat garanti veren tarafın reklâmlar veya başka bir yolla yaptığı ciddî olmayan ifadeleri, zikir ve vaat olarak kabul edilemez. Kronometre gibi çalışan makine, emin olduğu kadar süratli, azamî verim ve emniyet gibi genel ifadeler vasıf vaadi olarak kabul edilemez⁵³⁸.

II. AYIBA KARŞI TEKEFFÜL KAVRAMI

Ayıba karşı tekeffül kuralları, genel özellikleri itibariyle, kanundan kaynaklanan, talî nitelikte ve yedek (emredici olmayan) hukuk kurallarıdır⁵³⁹. Satıcının ayıba karşı tekeffül borcu hukukî açıdan bir yan edim yükümüdür. Başka bir deyişle ikinci sırada ve yan borçlardandır. Asıl borç olmadan veya asıl borç sona erdiği takdirde, ayıba karşı tekeffül borcu da sona erer⁵⁴⁰. Ayıba karşı tekeffülde, her

⁵³⁷ Aydos, s. 141.

⁵³⁸ Vasıf vaadi hakkında bkz., Aral, s 113-115; Zevkliler / Gökyayla, s. 118; Aral / Ayrancı, s. 107.

⁵³⁹ Zevkliler / Gökyayla, s. 122; Yavuz / Acar / Özen, s. 68 ve s. 72; Arbek, s. 134.

⁵⁴⁰ Yavuz / Acar / Özen, s. 68; Aslan, s. 112.

zaman satım sözleşmesinin taraflarını tamamen tatmin etmek mümkün olmayabilir. Burada önemli olan husus, mümkün mertebe menfaat içtihatçılığı çerçevesinde sözleşmenin her iki tarafı için en uygun olan çözümü bulmaya çalışmaktır⁵⁴¹.

Kanunkoyucu, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanununun 4 üncü maddesinde yer alan ayıba karşı tekeffül hükümleri ile, garanti belgelerine ilişkin hükümler arasında bir paralellik kurmuştur. Bu hükümler, birbirlerini tamamlayıcı nitelikte olan hükümlerdir⁵⁴². Gerçekten de hem garanti belgelerinde hem de ayıba karşı tekeffülde arıza, tamir, maddî ayıp gibi pek çok ortak kavram kullanılmaktadır.

Ayıba karşı tekeffül borcunun hukukî niteliğine ilişkin genel görüş, Borçlar Kanununun 112 nci maddesinde düzenlenmiş olan durumun özel bir hali olduğu yönündedir⁵⁴³. Ayıplı ifa aynı zamanda borcu gereği gibi ifa etmeme olduğu için alıcının, ayıba karşı tekeffüle ilişkin hükümlerde düzenleme bulunmaması durumunda sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesine ilişkin genel düzenleme niteliğindeki Borçlar Kanununun 112 vd. maddelerinden yararlanması da mümkündür. Aynı durum garanti belgeleri için de geçerlidir. Zira burada da garanti verenin borcu sözleşmeden doğan bir borçtur ve garanti verenin bu borcunu gereği gibi ifa etmemesi durumunda garanti alan Borçlar Kanununun kötü ifaya (gereği gibi ifa etmemeye) ilişkin hükümlerinden yararlanabilir.

Alıcının, ayıba karşı tekeffülde sahip olduğu seçimlik talep haklarının hukukî niteliğinin yenilik doğuran hak⁵⁴⁴ olduğu öğretilerdeki ağırlıklı görüştür. Alıcı, ayıplı malın tamir edilmesine ilişkin olarak sahip olduğu yenilik doğurucu seçimlik hakkını, tek taraflı, yöneltmesi ve varması gerekli bir irade açıklamasıyla

⁵⁴¹ **Arbek**, s. 62.

⁵⁴² **Arbek**, s. 134 ve s. 154; **Havutçu** (Üreticinin), s. 130; **Çınar** (Tekeffül), s. 18. Benzer bir paralelliğin Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda üreticinin sorumluluğu ile ayıba karşı tekeffül sorumluluğu hakkındaki düzenlemelerde de var olduğu ve bunun eleştirisi hakkında bkz., **Tiryaki**, s. 304.

⁵⁴³ **Tiryaki**, s. 62; **Çınar** (Tekeffül), s. 28; **Yavuz** (Sorumluluk), s. 24-25.

⁵⁴⁴ Yenilik doğuran haklar kullanılmaları ile bir hakkı ya da hukukî ilişkiyi değiştiren veya ortadan kaldıran haklardır. Ayrıntılı bilgi için bkz., **Oğuzman M. Kemal / Barlas**, *Nabi Medeni Hukuk*, 9. Baskı, İstanbul 2002, s. 119-120; **Eren**, s. 58-66.

kullanır⁵⁴⁵. Bir kere kullandıktan sonra da bu kullandığı haktan dönemez. Garanti belgelerindeki seçimlik hakların hukukî niteliğinin ve kullanımının da aynı yönde olması gerekir. Zira garanti belgeleri ayıba karşı tekeffülden doğan kanunî hakları irade serbestliğinin sınırları içerisinde yeniden düzenlemektedir. Dolayısıyla alıcının, ne satıcının veya üreticinin muvafakatine ne de mahkeme kararına ihtiyacı yoktur. Garanti belgesinden doğan haklar ile ayıba karşı tekeffülden doğan hakların kullanımı (aksi garanti belgesinde kararlaştırılmadığı sürece) aynıdır. Eğer garanti alan seçim hakkını dava yoluyla kullanmışsa, mahkemenin vereceği kararın hukukî niteliği yenilik doğrucu (inşai) değil, sadece tespit edicidir. Eğer garanti veren, kendisi bakımından olumsuz bir sonucun ortaya çıkmasını önlemek istiyorsa, garanti alan aleyhine bir edim veya tespit davası açabilir⁵⁴⁶.

Kural olarak, önemli veya önemsiz bir ayıptan dolayı ürünün değerinin azalması, ticarî yaşamda o ürünün satılmasına bir engel teşkil eder ve bu tür ürünler de genellikle ayıplı ürün satılan yerlerde, ayıba karşı tekeffül hükümlerinden kısmen veya tamamen muaf tutularak satılırlar⁵⁴⁷. Bu şekildeki ürünlerde garanti belgesinden doğan sorumluluğun da kısmen veya tamamen kaldırılması gerekir. Bu noktada ürün sorumluluğu ile garanti belgesinden doğan sorumluluk arasında fark vardır. Alıcı ayıbını bilerek satın aldığı ayıplı mal sebebi ile bir zarara (ölüm ve/veya yaralanma veya diğer mallardaki zararlar) uğrarsa, her ne kadar satıcıya karşı seçimlik haklarını kullanamazsa da uğradığı zarar sebebi ile tazminat talebinde bulunabilecektir⁵⁴⁸.

Alıcının, kanuni ayıba karşı tekeffül süresi boyunca garanti belgesi yerine ayıba karşı tekeffül hükümlerine başvurması daha lehinedir. Fakat alıcı, ihbar süresini ihmâl etmişse, garanti belgesine dayanması daha lehine olacaktır. Ayıba

⁵⁴⁵ **Yavuz / Acar / Özen**, s. 81; **Aral**, s. 130; **Demir** (Garanti), s. 40; **Yavuz** (Satıcının), s. 140; **Edis** (Tekeffül), s. 198. Alıcının, satım sözleşmesinde ayıba karşı tekeffülde sahip olduğu seçimlik haklarını, ancak, satıcının kabul etmesi şartıyla kullanabileceği yönündeki görüş ve bu hususta Türk ve İsviçre Hukuk doktrinindeki teoriler ve tartışmalar hakkında bkz., **Arbek**, s. 181-183.

⁵⁴⁶ Satım sözleşmesinde ayıba karşı tekeffülden doğan seçimlik haklar açısından bkz., **Yavuz / Acar / Özen**, s. 81; **Arbek**, s. 183; **Çınar** (Tekeffül), s. 102. Eser sözleşmesi açısından bkz., **Doğan**, Cem, İstisna Sözleşmesinde Müteahhidin Ayıba Karşı Tekeffül Borcu, Gazi Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2009, s. 92.

⁵⁴⁷ **Arbek**, s. 175.

⁵⁴⁸ **Kutoğlu**, s. 60.

karşı tekeffül süresi olan iki yıllık süre geçtikten sonra garanti süresi devam ediyorsa alıcı artık sadece garanti belgesinden doğan sorumluluğa dayanabilir. Fakat ayıp hile ile gizlenmişse kanuni ayıba karşı tekeffül süresi geçerli değildir. Örnek bir Yargıtay⁵⁴⁹ kararı şu şekildedir: “...Davacı, aracın hava yastığının kendiliğinden açıldığını iddia ettiğine göre, bu husus gizli ayıp niteliğindedir. Şu durumda 4077 sayılı Kanun'un 4/A. maddesinde yer aldığı üzere, satıcının satılan malın ayıbı tüketicinin ağır kusur ve hile ile gizlenmesi halinde zamanaşımı süresinden yararlanamayacağı gözetildiğinde davanın zamanaşımına uğramadığı açıktır. O halde mahkemece yapılacak iş, tarafların iddia ve savunmaları doğrultusunda inceleme yaparak araçta bir üretim hatası olup olmadığı, dava konusu olaya davacının bir eyleminin sebep olup olmadığını araştırmak ve varılacak sonuca göre bir karar vermektir ibaret olup, yazılı gerekçe ile davanın zamanaşımından reddi usul ve yasaya aykırı görüldüğünden kararın bozulması gerekmiştir.”.

Ürünün modelinin üretimden kalkmış olması sebebiyle yenisi ile değiştirme hakkının kullanılmaması durumunu açıklayan bir Yargıtay⁵⁵⁰ kararı da şu şekildedir: “... İİK'nın 24. maddesinin uygulanması söz konusu olduğundan dava konusu araç infaz sırasında temin edilemez ise İİK'nın 24. maddesine göre işlem yapılması mümkündür.

Bu nedenle kararın infazının güçlük yaratmasından söz edilemeyeceği gibi, aracın seri üretimden kalkmış olması da yasal seçimlik haklarından birini kullanan tüketicinin bu isteminin karşılanmamasına gerekçe olarak gösterilemez.

O halde, yasanın tüketicie tanıdığı seçimlik haklardan tüketicinin öncelikli talebi olan ‘aracın yenisi ile değiştirilmesine’ ilişkin talebinin kabulüne karar verilmesi gerekirken, yazılı şekilde bu talebin reddi ile fatura bedelinin ödetilmesine karar verilmiş olması usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir.”. Söz konusu hüküm ayıba karşı

⁵⁴⁹ Yargıtay 4. HD'nin 21.09.2006 tarihli ve E. 2005/10201, K. 2006/9437 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 33, S. 5, Mayıs 2007, s. 881-882.

⁵⁵⁰ Yargıtay 13. HD'nin 04.02.2008 tarihli ve E. 2007/11592 ve K. 2008/1274 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 34, S. 5, Mayıs 2008, s. 900-901.

tekeffül ile aralarındaki paralelikten dolayı garanti belgesi sebebiyle talep edilen değiştirmeler için de geçerlidir.

Eser sözleşmesinde bedelde indirim mi yoksa tamire mi karar verileceği konusunda mahkemenin takdir hakkı bulunduğu fakat mahkemenin öncelikle ayıbın varlığını saptamasının gerekli olduğu konusundaki bir Yargıtay⁵⁵¹ kararının ilgili kısmı şu şekildedir: “Yüklenicinin, iş sahibine olan borçlarına aykırı olarak, imalini üstlendiği eserin ayıplı olması durumunda; açık ayıplarda Borçlar Kanunu'nun 359., gizli ayıplarda ise 362. maddesi hükümlerine uygun olarak ihbarda bulunduğu takdirde, Borçlar Kanunu'nun 360. maddesinde tanınan hakları eser-iş sahibi kullanabilir. Davacı iş sahibi, toplam 19.288 adet kısa kollu çocuk tişörtlerinin ayıplı olduğunu ileri sürmüş ise de; ayıbın varlığı ve derecesinin belirlenebilmesi için bilirkişi incelemesi yapılarak ayıp belirlenmemiştir. Ayıbın gizli ya da açık ayıp niteliğinde olması durumuna göre ihbar süreleri farklı olduğu gibi; Borçlar Kanunu'nun 360. maddesi gereğince, somut olayda, ayıpların giderilmesi bedelinin mi yoksa iş bedelinde indirim yapılmasının mı gerektiğini, bilirkişi incelemesi yaptırılarak mahkeme takdir edebilir. Ayıbın varlığının saptanmasından sonra da, uyuşmazlık konusu ise, ayıp sonucu oluşan maddi zararın gerçekteşip, gerçekteşmediğinin incelenmesi gerekir.”.

Kanaatimce bu tür yani tacirin ticaretinde kullanmak için değil de üçüncü kişilere satmak için yükleniciye sipariş verdiği ürünlere ait eser sözleşmelerinde, tacir ürün hakkında düzenlenmiş garanti belgesine dayanarak yükleniciye doğrudan başvuramaz. İş sahibi olan tacir, Yargıtay kararında olduğu gibi, sadece genel hükümlere göre yüklenicinin ayıba karşı tekeffülü kapsamında sorumluluğuna gidebilir. Aynı husus satıcı statüsündeki tacirin tekrar satmak için üreticiden satın aldığı ürünler açısından da geçerlidir. Zira garanti belgelerinin düzenlenme amacı ürünü kullananların memnuniyetine ve sorunlarının giderilmesine yöneliktir.

⁵⁵¹ Yargıtay 15. HD.'nin 16.05.2011 tarihli ve E. 2011/90, K. 2011/2933 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 37, S. 8, Ağustos 2011, s. 1448-1449.

§ 10. STANDART BELGE (GARANTİ MARKASI) KAVRAMI İLE BAĞLANTISI

I. GENEL OLARAK

Standart belge, belge sahibinin kontrolü altında kullanılan, ve bu belgeyi kullanmaya yetkili kılınmış işletmeler tarafından üretilen ürünlerin ve/veya hizmetlerin ortak özelliklerini, üretim usullerini, coğrafi kaynaklarını ve kalitesini garanti etmeye yarayan işarettir. Bu belgeler herhangi birine bu belgeyi taşıyan ürünlerin belirli yerleşmiş standartları taşıdığını garanti etmektedir⁵⁵². Standart belge kavramı da gerek içerik açısından ürünün tamiri ile ilgili düzenlemeler içermesi yönüyle gerekse amaç açısından ürünün kalitesi hakkında kanaat oluşturma ve ürünün güvenilirliğini arttırma gibi konularda garanti belgeleri ile ortak yönleri olan bir kavramdır. Hattâ bazen garanti belgesinin üzerinde, ürüne ait standart belge düzenlemesini veya logosunu görmek mümkündür.

Bu belgeler marka, sertifikasyon, denetim işareti olarak da adlandırılmaktadır. Bu belgeler, belirli standartlara uyanlar tarafından kullanılabilen belgeler olup kullanımı konusunda kapalı bir üyelik sistemi bulunmamaktadır. Uluslararası alanda kabul edilmiş “ISO 9000” kalite standart belgesi, malın yeni ve kaliteli yünden imal edildiğini gösteren “WOOLMAX” belgesi, bir ürünün Avrupa Birliğinde satılabilmesi için gerekli olan ve ürünün Avrupa Birliği direktiflerine uygun üretildiğini gösteren “CE” belgesi, ve bir ürünün Türk Standartlarına uygun üretildiğini gösteren “TSE” belgesi bu nitelikteki belgelerdendir⁵⁵³. Standart belge kullanımı da garanti belgesi kullanımı gibi üreticilerin ürettikleri ürünlerin kalitelerini pozitif yönde etkilemektedir. Standart belgelerin konumuzla olan ilgi ve bağlantısının daha iyi anlaşılabilmesi için, TSE ve CE standart belgelerinin örnek olarak incelenmesi faydalı olacaktır.

⁵⁵² Karahan, s. 143.

⁵⁵³ Karahan, s. 144.

II. TSE

Ülkemizde standart belge ile ilgili kuruluşların başında Türk Akreditasyon Kurumu ve Türk Standartları Enstitüsü gelmektedir. 1999 yılından beri faaliyet gösteren Türk Akreditasyon Kurumunun amacı, Türk Akreditasyon Kurumu Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanunun⁵⁵⁴ üçüncü maddesinde düzenlenmiştir. Maddeye göre bu amaç, ürünlerin ve hizmetlerin ilgili standartlara ve teknik düzenlemelere uygunluğunu tespit etmektir. Modern ekonomilerin son yıllarda birbirleri ile olan ilişkilerinin önem kazanan bir konu hâline gelmesi bu amacın oluşmasında etkili olmuştur. 1954 yılında kurulan Türk Standartları Enstitüsü ise standartlama faaliyetlerini yürüten ve ürün kullanıcılarını dolaylı yoldan koruma görevini üstlenen bir kuruluştur. İlk kez 1964 yılında marka sistemi ile belgelendirme hizmeti vermeye başlamıştır⁵⁵⁵.

Türk Standartları Enstitüsü tarafından hazırlanan belgelendirme talimatına⁵⁵⁶ göre, Türk Standartları Enstitüsü ile belge sözleşmesi yapılan bir üründe ortaya çıkan üretim hatası üreticiyi, o ürünü tamir etme, ayıpsız benzeriyle değiştirme ya da parasını iade etme yükümlülüğü altına sokar (Belgelendirme Talimatının 22 nci maddesi)⁵⁵⁷. Yeter ki, bu ayıp veya ayıplar, firma tarafından hazırlanan kullanma talimatına aykırı kullanmadan veya firmanın sorumluluğu dışındaki nakliye sırasında doğmamış olsun⁵⁵⁸. Görüldüğü üzere üreticinin garanti belgelerinden doğan yükümlülüklerinin bir benzeri TSE standart işaretini kullanan üreticiler için de getirilmiştir. Fakat burada zorunlu tüketici garanti belgelerinde olmayan bir imkân

⁵⁵⁴ 4 Kasım 1999 tarihli, 23866 sayılı RG'de yayınlanmıştır. Kanunun metni için bkz., [http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=1.5.4457&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=\(10.12.2012\)](http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=1.5.4457&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=(10.12.2012)).

⁵⁵⁵ **Kayalı**, s. 48.

⁵⁵⁶ Yayın tarihi: 19.03.2012, Doküman Kodu: TSE-SB-TL-01/Rev:00. olan Türk Standartları Enstitüsü belgelendirme talimatının metni için bkz., <http://www.tse.org.tr/docs/sistem-belgelendirme/sistem-belgelendirme-talimat%C4%B1.pdf?sfvrsn=32> (10.12.2012).

⁵⁵⁷ **Kayalı**, s. 59; **Aydos**, s. 15; **Varol**, s. 33. Söz konusu bu tip sözleşmenin atıfta bulunduğu Türk Standartları Enstitüsü Belgelendirme Talimatının 22 nci maddesinin ikinci fıkrasına göre, firma, gerek bizzat başvuru gerekse Enstitünün ikazı üzerine TSE markalı ürününden doğacak şikâyeti başvuran nezdinde incelemekle, kusurlu ürünü hiç bir bedel veya fark talep etmeksizin onarmak veya değiştirmekle, ya da satın alma bedelini defâten ödemekle yükümlüdür. Ayrıntılı bilgi için bkz: **Arbek** s. 131.

⁵⁵⁸ **Arbek**, s. 128.

sağlanmış ve firmanın sorumluluğu dışında nakliye sırasında doğan ayıplar açısından üreticiye sorumluluktan kurtulma imkânı tanınmıştır.

TSE markasını kullanan firmaların satım konusu ayıplı ürünün tamir edilmesine ilişkin sorumluluğu, satım sözleşmesinde ayıba karşı tekeffül sorumluluğundan kaynaklanmamaktadır. Ayıba karşı tekeffülde satıcının satım konusu üründeki ayıp veya ayıplardan dolayı alıcıya karşı sorumluluğu kanundan kaynaklanırken, TSE işaretinden doğan sorumluluk sözleşmeden kaynaklanan ve borç ilişkisinin tarafları arasında olan bir borçtur. Üreticinin sorumluluğu TSE markası kullanarak ürettiği malın ayıplı olmasından kaynaklanmaktadır⁵⁵⁹. TSE ile, ayıplı ürünün tamir edilmesi ve değiştirilmesi hususunda ürünün kullanıcılarına bir talep hakkı tanınması, üçüncü kişi yararına bir sözleşmedir⁵⁶⁰. Oysa, ayıba karşı tekeffül kapsamında ayıplı ürünün tamir edilmesinin, değiştirilmesinin talep edilebilmesi, kanundan kaynaklanan bir haktır⁵⁶¹.

Türk Standartları Enstitüsünün amacı her türlü ürün ve hizmetin standartlarını belirlemek, bu standartlara uyulmasını sağlamaktır. Enstitü bu amaçla araştırmalar yürütür, yayınlar gerçekleştirir ve uluslararası kurumlarla işbirliği içinde çalışır. Türkiye’de yalnızca Türk Standartları Enstitüsü tarafından kabul edilen standartlar “Türk Standartı” adını alır. Bu standartlara uyulması, ilgili bakanlığın onayı ile zorunlu kılınabilir. Türk Standartları Enstitüsü malî, yönetsel ve teknik bakımlardan Yüksek Denetleme Kurulunun denetimine bağlıdır. Enstitü 1964 yılında uygulamaya koyduğu Standartlara Uygunluk Belgelendirmesi ile ürün belgelendirmesini başlatmıştır.

Bu uygulama ile başlangıçta üreticilerde standartlara uygun ve kalite seviyesi yüksek ürün üretme şuurunun yerleştirilmesi, yaygınlaştırılması amaçlanmış,

⁵⁵⁹ **Arbek**, s. 129.

⁵⁶⁰ Bu sözleşmenin tarafları üretici ile Türk Standartları Enstitüsüdür.

⁵⁶¹ **Arbek**, s. 132.

tüketicilerin can ve mal güvenliklerinin korunması sağlanmıştır⁵⁶². TSE işaretinin garanti belgeleri ile bu noktalarda amaç benzerliği bulunmaktadır.

III. CE

CE İşareti, Avrupa Birliğinin, teknik mevzuat uyumu çerçevesinde 1985 yılında benimsediği Yeni Yaklaşım Politikası kapsamında hazırlanan Yeni Yaklaşım Direktifleri⁵⁶³ içerisinde yer alan ürünlerle ilgili olup, ürünlerin Avrupa Birliğinin ilgili direktiflerine uygun olduğunu ve gerekli bütün uygunluk değerlendirme faaliyetlerinden geçtiğini gösteren bir işarettir. Yeni Yaklaşım Politikası kapsamında yayınlanan Direktiflerde; ürünün tanımı, taşıdığı riskler, sahip olması gereken asgarî güvenlik koşulları, uygunluk değerlendirme prosedürleri ayrıntılı bir şekilde belirlenmektedir. CE işareti, tüketiciye bir kalite güvencesi sağlamaz, yalnızca ürünün, asgarî güvenlik koşullarına sahip olduğunu gösterir. Bu işaret, bir yandan tüketiciye ürünün güvenli olduğu bilgisini verirken, diğer taraftan, ürünlerin bir üye ülkeden diğerine dolaşımı sırasında bir çeşit pasaport işlevi görmektedir. Bu işareti taşıması gereken, Yeni Yaklaşım kapsamındaki bir ürünün, Avrupa Birliğindeki bir ülkeye girebilmesi için, üzerinde CE işareti bulunması zorunludur. Dış ticaretimiz açısından, bu işareti taşıması gerektiği halde taşımayan ürünün Avrupa Birliği üyesi ülkelere ihracatı mümkün değildir. İç pazarımız açısından, mevzuat uyumu tamamlanmış ve CE işareti taşıması gerektiği halde taşımayan ürünlerin ülkemiz piyasasına sürülmesi yasaklanmıştır⁵⁶⁴. Zorunlu garanti belgelerinde olduğu gibi buradaki zorunluluk ile de üretici ve ithalâtçılar, tüketicilerin korunması amacıyla güvenli ürün üretmeleri hususunda yönlendirilmektedirler.

⁵⁶² <http://www.avrupapatent.com/marka.php?tescili=tseturkstandartlariuygunlukbelgesi> (10.12.2012).

⁵⁶³ Yeni Yaklaşım Politikasının temel ilkeleri hakkında bkz., <http://www.ekonomi.gov.tr/avrupabirligi/index.cfm?sayfa=DDE24BF4-D8D3-8566-4520BD-E18267F5B0> (10.12.2012).

⁵⁶⁴ <http://www.avrupapatent.com/marka.php?tescili=cebelgesi> (12.10.2012).

§ 11. HASAR KAVRAMI İLE BAĞLANTISI

Hasar kavramının geniş ve dar olmak üzere iki anlamı vardır. Geniş anlamda hasar sözleşmenin yapılmasından sözleşme konusunun zilyetliğinin devredilmesine dek geçen süre içinde sözleşme konusunun elde olmayan sebeplerle ya tümüyle yok olması (telef), ya da değerini azaltacak derecede kötüleşmesi, zarara uğramasıdır. Dar anlamda hasar ise, borcun doğumu ile ifası arasında geçen devrede edimin borçluya isnad olunamayan haller dolayısıyla kusursuz olarak imkânsızlaşmasıdır⁵⁶⁵.

Bir kişinin kendi malına gelen hasara katlanmasının doğal olduğuna inanılmış ve Roma Hukukundan beri kabul edilen bu inanış sonucu “hasar malike aittir” ilkesi kabul edilmiştir. Önceki Borçlar Kanununda bu kural, satış sözleşmesinde satıcı lehine yumuşatılmış ve parça borçlarında hasarın, sözleşmenin kurulmasıyla birlikte alıcıya intikal edeceği esası kabul edilmişti. Fakat yeni Borçlar Kanununda bu kural değiştirilmiş ve zilyetliğin devriyle birlikte yarar ve hasarın alıcıya geçeceği benimsenmiştir. Dolayısıyla artık hasarın geçişi açısından sözleşmenin kurulması değil, sözleşme konusunun alıcıya devri önem taşımaktadır⁵⁶⁶. İstisnâî olarak mesafeli satışlarda satılanın taşıyıcıya teslim edilmesiyle hasarın alıcıya geçeceği kabul edilmiştir⁵⁶⁷.

Satım sözleşmesinde hasarın geçişi konusunda yeni Borçlar Kanununda önemli değişiklikler olmuştur. Önceki Borçlar Kanununda parça borcunda ve çeşidiyle belirlenmiş malın benzerlerinden ayırt edilmiş olması durumunda bedele ilişkin hasar söz konusu oluyor ve hasara rağmen alıcı kararlaştırılan bedeli ödemek zorunda kalıyordu. Fakat bu kural emredici bir kural olmadığı için garanti belgesinin varlığı durumunda, hasar satıcının üzerinde oluyordu⁵⁶⁸. Zira garanti belgesi için

⁵⁶⁵ Hasar konusunda ayrıntılı bilgi için bkz., **Zevkliler / Gökyayla**, s. 41-51; **Akıntürk**, Turgut, Satım Akdinde Hasarın İntikali, Ankara 1966, s. 30; **Altay**, Sabah, Satım Sözleşmesinde Hasarın Geçişi, İstanbul 2008, s. 6 vd.; **Yavuz / Acar / Özen**, s. 32-42. İslâm hukukunda hasarın geçişi ile ilgili ayrıntılı bir çalışma için bkz., **Kisbet**, Mustafa, İslam Hukukuna Göre Satım Akdinde Malın Kabz ve Teslimi, Uludağ Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bursa 2010, s. 184-204.

⁵⁶⁶ **Zevkliler / Gökyayla**, s. 42.

⁵⁶⁷ **Zevkliler / Gökyayla**, s. 51.

⁵⁶⁸ **Arbek**, s. 186.

üründeki ayıbın ne zaman oluştuğu önemli değildir. Üründeki ayıp ister teslimden önce isterse sonra oluşsun garanti veren bu ayıptan dolayı sorumludur.

Hasar kavramının garanti belgeleri açısından en önemli uygulama alanı satım sözleşmesinde görülmektedir. Eser sözleşmesindeki hasar kavramı⁵⁶⁹ garanti belgeleri açısından büyük bir önem taşımamaktadır. Zira garanti belgeleri tamamlanmış ürünler açısından düzenlenmektedir. Eser sözleşmesinde eser tamamlandıktan sonra iş sahibine teslimiyle beraber, eserin parça veya cins borcu olması fark yaratmaksızın hasar da iş sahibine geçmektedir⁵⁷⁰. Yalnız istisnâ olarak eğer ki iş sahibi tamamlanmış eseri teslim almada temerrüde düşerse hasar iş sahibine ait olacaktır. Sadece bu durumda garanti belgesinin bir etkisinin olup olmayacağı tartışılabilir. Kanaatimce bu durumda ürün teslim edildiğinde eğer garanti belgesi ile teslim ediliyorsa yüklenicinin hasara ilişkin haklarından vazgeçtiği anlamı çıkmaktadır. Fakat eser sözleşmelerinde Borçlar Kanunu hükümlerinin de göz önünde tutulacağına ve yükleniciye aşırı pahalıya mal olacak taleplerde Borçlar Kanununun 480 inci maddesinin ikinci fıkrası gereği yüklenicinin sözleşmenin uyarlanmasını isteyebileceğine dikkat edilmelidir.

Mesafeli satışlarda hasarın satılanın taşıyıcıya teslim edilmesiyle alıcıya geçeceği kuralı emredici nitelikte değildir. Garanti belgesiyle satılan ürünlerde, satıcının satım konusu üründe ortaya çıkan arıza veya ayıplardan dolayı sorumluluğu, satıcının alıcıya taahhüt ettiği garanti süresince devam etmektedir. Garanti belgesiyle satılan ürünlerdeki ayıpların satılanın taşıyıcıya tesliminden önce veya sonra ortaya çıkması, garanti verenin, garanti süresince sorumluluğu bakımından bir farklılık oluşturmaz. Benzer bir düzenleme garanti taahhütleri açısından Viyana Satım Sözleşmesinde de bulunmaktadır. Sözleşmenin 36 ncı maddesinin ikinci bendinde, hasarın intikalinden sonra ortaya çıkarsa bile, ürünlerin belirli bir süre için belirli niteliklerini muhafaza edeceğinin garanti edilmesi hâlinde bundan dolayı sorumluluk doğacağı belirtilmektedir. Bu hüküm aynı zamanda Sözleşmenin 67 ve 68 inci

⁵⁶⁹ Eser sözleşmesinde hasar kavramının etkisi hakkında bkz., **Altaş**, Hüseyin, Eserin Teslimden Önce Telef Olması (BK. mad. 368), Ankara 2002; **Zevkliler / Gökyayla**, s. 558 vd.; **Yavuz / Acar / Özen**, s. 439 vd.

⁵⁷⁰ **Zevkliler / Gökyayla**, s. 560; **Yavuz / Acar / Özen**, s. 439-440.

maddelerindeki⁵⁷¹ satım sözleşmesinin malların taşınmasını gerektirmesi durumunda hasarın alıcıya geçişiyle ilgili düzenlemelerin de istisnasını oluşturmaktadır.

§ 12. ALDATICI REKLÂM KAVRAMI İLE BAĞLANTISI

Ürünlerin garantisine ilişkin bilgilerin yer verildiği reklâmlarda, üretici ya da satıcı tarafından garanti koşullarına ilişkin hususların ve varsa getirilen sınırlamaların, ürünü almak isteyenlerin herhangi bir yanılgıya düşmeden anlayabilecekleri şekilde açıklanması gerekmekte olup garanti şartlarına getirilen sınırlamaların açıklanmadığı durumlarda kullanıcılar için aldatıcılık sorunu gündeme gelecektir. Ürünün garanti kapsam ve koşulları, genelde mağduriyetlerin sıklıkla yaşandığı bir konu olması sebebiyle, bu konuda garantiye ilişkin özel hukukî düzenlemeler yapılmıştır⁵⁷².

Ürün garantilerine ilişkin abartılı ve gerçeği yansıtmayan ama çekici olan reklâmlar, yanılgılara neden olmaktadır⁵⁷³. Günlük hayatta, ürünlerle ilgili olarak “ömür boyu garantili” ya da “sınırsız garantili” iddialarına sıkça rastlanmaktadır. Ancak bu gibi beyanların ürünün alıcılarına veya kullanıcılarına ne şekilde garanti verdiği açık olmayıp belirsizdir. Örneğin bu tip reklâmlarda, ömür boyu kelimesinin kullanılması durumunda, garantinin kimin ömrü ile sınırlı olduğu ihtilâflara yol açabilecektir⁵⁷⁴. Reklâmda yer alan ifadenin anlamının ne olduğunun anlaşamadığı ve bu belirsizliğin yanlış algılamalara sebep olduğu durumlarda, reklâmın aldatıcı nitelikte olduğu söylenebilir. Örneğin, reklâmlarında “Ömür boyu garantili” diye reklâmı yapılan bazı ürünlerin, garantisine ilişkin koşullar incelendiğinde, bunun gerçekten “ömür boyu garanti” sağlamadığına, garantinin koşullara bağlanarak

⁵⁷¹ Viyana Satım Sözleşmesinin 67 ve 68 inci maddeleri hakkında bkz., **Yavuz / Acar / Özen**, s. 41-42.

⁵⁷² **İçöz**, Derya, Aldatıcı Reklâmlara Karşı Tüketicinin Korunması, Marmara Üniversitesi SBE., İstanbul, 2008, s. 122.

⁵⁷³ **Aydos**, s. 4.

⁵⁷⁴ **İçöz**, s. 122. Bu konuda Federal Ticaret Mahkemesinin incelediği bir olayda; C. Watch şirketinin imal ettiği saatleri için “Hayat Boyu garantilidir” şeklinde yaptığı reklâmda, bakım ücreti alacağını belirtmemesi, tüketicileri aldatıcı bir reklâm olarak kabul edilmiştir. Ayrıntılı bilgi için bkz., **Göle**, Celal: Ticaret Hukuku Açısından Aldatıcı Reklâmlara Karşı Tüketicinin Korunması, Ankara 1983, s. 107.

sınırlanmışına, “sınırsız garanti” şeklinde ifadeler içeren reklâmlara ilişkin olarak da garantinin bir sınırı olduğuna rastlanabilmektedir⁵⁷⁵.

İnceleme konumuzu teşkil eden garanti belgeleri ile ilgili olarak, reklâmlardaki aldatıcı etkilere karşı tüketicilerin korunması amacıyla, Ticarî Reklâm ve İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin⁵⁷⁶ 7 inci maddesinin (d) bendinde reklâmlarda, “alıcının satın alma işleminden doğan mevcut yasal haklarının fazlasını sağlamayan bir garantiye yer verilemeyeceği” düzenlenmiştir. Buna göre, örneğin, bir reklâmda garanti hususuna yer verildiği durumda Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 13 üncü maddesinin ikinci fıkrası kapsamında, ürünün arızalanması halinde işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin tamir edileceğine ilişkin bir reklâm, tüketicilerin hali hazırda var olan haklarını belirttiği gerekçesiyle aldatıcı olarak kabul edilecektir. Ancak, Yönetmelikteki aynı bendin ikinci cümlesinde; garantinin ayrıntılı şartları ve alıcının zararını karşılayıcı önlemler açık biçimde reklâmlarda belirtildiği, ya da alıcı bu bilgileri satış yerinde yazılı olarak veya mal ile birlikte sağlayabildiği takdirde, “garanti”, “garantili”, “teminat”, “teminat altında” veya aynı anlamı taşıyan başka kelimelerin kullanılabilmesi de belirtilmiştir⁵⁷⁷. Reklâmdaki yanıltıcılık, ürünün içerisinde zaten var olan ya da var olması gereken bir unsurunun önemliymiş ya da sanki bu ürüne has ve diğerlerinde bulunmayan bir hususmuş gibi vurgulanması suretiyle de gerçekleşebilmektedir. Örneğin kanun gereği iki yıl süre ile garantili olan ürünün reklâmında “garantili” veya “iki yıl garantili” ifadesine yer verilmesi gibi durumlarda reklâmın aldatıcı olduğu kabul edilebilecektir⁵⁷⁸.

⁵⁷⁵ **İçöz**, s. 61. Rekabet Kurumu, çeşitli televizyon kanallarında yayınlanan, ... Elektrikli Ev Eşyaları İmalat ve Pazarlama A.Ş.'ne ait “Goldmaster” marka uydu alıcılarına ilişkin reklâmlarda “Ömür Boyu Garanti” ibaresinden 10 yıllık yasal kullanım süresinin kastedildiği ancak bunun reklâmlarda belirtilmediği gerekçesiyle para cezası ve reklâmların durdurulmasına karar vermiştir Rekabet Kurumununun 14.02.2006 tarihinde 125 Sayılı toplantısında aldığı 2006/16 numaralı kararı için bkz., <https://e-imza.gumruk.gov.tr/webedit/gozlem.aspx?sayfaNo=2791> (05.05.2013).

⁵⁷⁶ 14.06.2003 tarih ve 25318 Sayılı RG’de yayınlanmıştır. Yönetmeliğin metni için bkz., <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/21488.html> (10.12.2012).

⁵⁷⁷ **İçöz**, s. 123.

⁵⁷⁸ **İçöz**, s. 62. Rekabet Kurumu, 30.04.2004 tarihli Milliyet Gazetesi’nde yayınlanan “Citroen’den işinize gelecek bir teklif var” başlıklı reklâmda, “Binek ve ticarî tüm Citroen’lerde şimdi 2 yıl garanti var!” şeklindeki ibarenin Ticarî Reklâm ve İlanlara İlişkin Yönetmeliğin 7/d maddesinde

Bir reklâmın aldatıcı olarak kabul edilebilmesi için reklâmdaki aldatıcılığın tüketicinin satın alma kararını etkileyebilecek nitelikte önemli olması gerekir. Reklâmdaki aldatıcılığın, önemsiz, yani tüketicinin kararını etkilemeyecek nitelikte olduğu durumlarda, gerek tüketici gerekse rakiplerin zarar görme ihtimali bulunmamaktadır⁵⁷⁹. Abartı içeren reklâm, hedef kitleyi yanıltıcı kabiliyete sahip ise aldatıcı kabul edilecektir. Aldatma kabiliyeti bakımından ise önemli olan reklâmın yarattığı etkidir. Bu hususun tespiti bakımından ise, reklâmın aldatıcılığının belirlenmesi aşamasında genel kabul gören ortalama (makul) tüketici kıstası ve abartılı reklâm neticesinde bu tüketicilerde oluşan beklenti kriterleri dikkate alınmalıdır. Buna göre, ortalama tüketicinin, abartılı reklâmı gerçek olarak algıladığı, buna göre haklı bir beklenti içerisine girdiği ve reklâmı yapılan söz konusu üründeki abartıyı gerçek olarak algılaması sebebiyle iradesinin etkilendiği durumlarda, reklâmın aldatıcı olduğu kabul edilmelidir⁵⁸⁰.

yer alan “Reklâmlarda alıcının satın alma işleminden doğan mevcut yasal haklarının fazlasını sağlamayan bir garantiye yer verilemez.” hükmünü ihlal ettiği gerekçesiyle bu durumun, 4077 sayılı Kanunun 4822 sayılı Kanunla değişik 16 ncı maddesine aykırı olduğuna ve reklâm veren Baylas Otomotiv A.Ş. hakkında söz konusu reklâmları durdurma cezası verilmesine karar vermiştir. Rekabet Kurumunun 14.12.2004 tarihinde 111 Sayılı toplantısında aldığı 2004/71 numaralı kararı için bkz., <https://e-imza.gumruk.gov.tr/webedit/gozlem.aspx?sayfaNo=2324> (05.05.2013). Aynı şekilde Rekabet Kurumu başka bir kararında da; Borbis Bisiklet ve Dayanıklı Tüketim Malları Sanayi Ticaret Ltd. Şti’ne ait olup, 10.11.2005 tarihli Sabah Gazetesinde yayınlanan “Tam düşlerinizdeki gibi” başlıklı reklâmda Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik hükümleri uyarınca motosikletlerin zaten en az 2 yıl garanti ile satılması gerektiği halde reklâmda “Motosikletlerimiz 2 yıl garantilidir” ifadelerine yer verilerek tüketicilere bunun kendilerince sağlanan bir menfaatmiş gibi sunulduğu gerekçesiyle tüketicileri aldattığını kabul etmiştir. Rekabet Kurumunun 09.05.2006 tarihinde 128 Sayılı toplantısında aldığı 2006/14 sayılı kararı için bkz., <https://e-imza.gumruk.gov.tr/webedit/gozlem.aspx?sayfaNo=2890> (05.05.2013).

⁵⁷⁹ Bu kriter, gerek Federal Ticaret Komisyonu (Federal Trade Commission) gerekse de mahkemelerce uzun süredir uygulanmaktadır. Federal Ticaret Komisyonu aldatıcılığa ilişkin 1983 tarihli Tebliğinin IV üncü bölümünde, aldatıcılığın tespitinde; sarih iddialar, reklâmda sıradan tüketicinin karar alırken ihtiyaç duyacağı reklâm veren tarafından bilinen veya bilinmesi gereken bilgiye yer verilmemesi veya kasten eksik bilgi verilmesi, sağlık veya güvenliği ya da makul bir tüketicinin kaygı duyacağı diğer konuları ilgilendiren hususlar, mal veya hizmetin kullanım alanı, güvenliği, etkinliği, mâliyeti, dayanıklılığı, performansı, garanti koşulları veya kalitesi ile ilgili hususların karine olarak önemli kabul edileceğini belirtmiştir. Ayrıntılı bilgi için bkz., **İçöz**, s. 70.

⁵⁸⁰ Bu konuda Göle, reklâmdaki abartılı ifade ve görüntülerin “aldatıcı bir seviyeye” ulaşması halinde reklâmın aldatıcı olduğunu ifade etmektedir. Bkz., **Göle**, s. 79.

§ 13. KULLANIM KILAVUZU KAVRAMI İLE BAĞLANTISI

Kullanım kılavuzları garanti belgelerinin bağlantılı olduğu önemli kavramlardan biridir. Hatta bu öneminden dolayı uygulamada bazen garanti belgesinin ürünün kullanım kılavuzunun son sayfasında düzenlendiği görülmektedir. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun garanti belgelerini düzenleyen maddesinden hemen sonraki maddesi de kullanım kılavuzu kavramını düzenlemektedir. Kanunun 18 inci maddesinde de, zararlı veya tehlikeli mal ve hizmetlerin etiketlenmeleri ve bunların kullanım kılavuzları özel olarak düzenlenmiştir. Kullanım kılavuzu kavramının hem garanti belgelerine hem de ürün sorumluluğuna bakan yönleri bulunmaktadır.

Garanti belgelerinde olduğu gibi kullanım kılavuzları da sanki sadece tüketiciler için önemliymiş gibi tüketici mevzuatında düzenlenmiş ve bu düzenlemeler yapılırken sadece tüketici muhatap alınmıştır. Fakat kullanım kılavuzları da garanti belgeleri gibi sadece tüketiciler için değil, tacirler için de önemlidir. Tüketici mevzuatındaki kullanım kılavuzları hakkındaki düzenlemelerin tüm alıcılar için de geçerli olduğu kabul edilmelidir.

Garanti belgesi ile tanınan haklardan yararlanabilmek için ürünü kullanma kılavuzunda yazılı olan şekilde kullanmak gerekmektedir. Ürünü, kullanım kılavuzuna aykırı kullananlar kural olarak bu haklardan yararlanamazlar⁵⁸¹. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 13 üncü maddesinin dördüncü fıkrasında da tüketicinin, garanti belgeli ürünü kullanım kılavuzuna aykırı olarak kullanması ve arızanın da bundan kaynaklanması halinde ürünün tamir edilmesini isteyemeyeceği düzenlenmiştir⁵⁸². Aslında maddede kast edilen ürünün ücretsiz tamir edilemeyeceğidir. Yoksa üreticiler, her halükârda yetkili servisleri aracılığıyla ürünlerini tamir ettirmekle yükümlüdürler (Tüketicinin Korunması Hakkında

⁵⁸¹ **Yavuz** (Şerh), s. 1068; **Zevkliler / Aydoğdu**, s. 343. Örnek bir Yargıtay kararında araçta yanlış mazot kullanmadan dolayı oluşan arızadan dolayı talepte bulunulamayacağı çünkü kullanım kılavuzunda hangi mazot türünün kullanılması gerektiğinin yer aldığı hükmüne bağlanmıştır. Yargıtay 13. HD'nin 17.03.2003 tarihli ve E. 2002/14010, K. 2003/2998 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 29, S. 8, Ağustos 2008, s. 1233-1234.

⁵⁸² **Arbek**, s. 187.

Kanunun 15 inci maddesi). Üreticilerin, yetkili servisler aracılığıyla ürünlerini tamir etme yükümlülüğü, garanti belgesinden doğan sorumluluktan veya kullanım kılavuzundan doğan sorumluluktan bağımsız olarak da mevcuttur. Garanti belgesinin süresinin dolmuş olması veya ürünün kullanım kılavuzuna aykırı kullanılmış olması, üreticinin arızalı veya bakım zamanı gelmiş ürünleri için yetkili servis sunma yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda tanıtma ve kullanma kılavuzunun bir tanımı yoktur. Ancak bu kanuna bağlı olarak çıkarılan, Garanti Belgesi ile Tanıtma ve Kullanma Kılavuzunun Uygulama Esaslarına Dair Tebliğin⁵⁸³ 4 üncü maddesinin f bendinde bir tanım yer almaktadır. Buna göre, "Tanıtma ve kullanma kılavuzu, imalâtçı veya ithalâtçıların imal ve/veya ithal ettikleri sanayi malları için düzenlenen ve malın bakım, onarım ve kullanılmasına ait Türkçe bilgileri kapsayan belgedir.". Söz konusu tebliği 2003 yılında yürürlükten kaldıran "Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik" söz konusu tanımı aynen korumuş sadece "onarım" yerine "basit onarım" ifadesini kullanmıştır.

Üreticiye yüklenen bu bilgilendirme yükümlülüğü, ürün kullanıcılarının beklentileri çerçevesinde ele alındığı için, ürünün bozulmasına sebep verebilecek olguların açık olduğu hâllerde gerekli uyarının yapılması gerekmez. Bir üründeki belirli zararlar, ürünün kullanıcıları tarafından bilinebiliyor veya öngörülebiliyor ise, üreticiden, özel bir bildirme ödevi beklenmez. Başka bir deyişle, üreticinin makul beklentisi doğrultusunda ürün, sadece yetkili (tecrübelerine güvenilen) kişilerin eline geçecek ise veya ürünü bozabilecek sebep çok açık şekilde görülebiliyor ise üreticinin uyarı sorumluluğu kalkar. Öğretide haklı olarak ileri sürülen bu görüşe⁵⁸⁴ göre; tüketicinin ürünü kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızaların garanti kapsamı dışında tutulmasına ilişkin hüküm eksiktir. Zira, böyle bir kılavuzda yer alması söz konusu olmayan ancak tüketicinin kullanım hatasından kaynaklanan diğer arızalar kapsam dışı

⁵⁸³ 9 Eylül 1995 tarihli ve 23399 sayılı RG'de yayınlanmıştır. Tebliğin metni için bkz., <http://www.basarmevzuat.com/dustur/teblig/5/4077/a/95-116-117.htm> (10.12.2012).

⁵⁸⁴ **Aydos**, s. 142; **Baykan** (Tüketici), s. 306; **Dokutan**, s. 187.

birakılmamalıdır. Hassas bir cihazın yere düşürülmesi, tüketici tarafından herhangi bir nedenle kırılması kılavuzda yer almayabilir. Bu gibi durumların, sırf tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer almamasının sonuçlarının diğer müteselsil sorumlulara yüklenmesi hakkaniyete uygun düşmeyecektir. Böyle bir sonuca ulaşmayı, amacı tüketiciyi korumak olan bir Kanun dahi izah edemeyecektir.

Tanıtma ve kullanma kılavuzu, Türkçe basılı bir metin olarak, broşür, kitapçık, vb., biçimde satılan sanayi ürünü yanında ayrıca verilir. Ancak satılan sanayi ürününün özelliğine ve alıcılara sunulmuş şekline göre, ambalajının veya ürünün kendisinin üzerine yazılan veya eklenen bilgiler yoluyla da bu gereklilik yerine getirilebilir. Örneğin mutfak malzemesi üreten bir firma, ürettiği mutfak robotlarında, aletin üzerine sert kabuklu kuruyemişlerin çekilmemesi gerektiğini ayrıca uyarı olarak yazabilir. Aynı şekilde ütülerde, ütünün kapağının kapalı konumda iken çalıştırılmaması uyarısı vardır. Böylece tüketici, kılavuzu yitirme, anında bulamama gibi durumlar karşısında daha güvenceli bir duruma kavuşmuş olacaktır. Fakat ürünün, kullanım, tamir ve bakımı için verilmesi gereken bilgiler ürünün ya da ambalajının üzerine yazılamayacak kadar ayrıntılı ise, artık basılı bir kılavuzun ayrıca verilmesi gerekmektedir⁵⁸⁵.

Tüketicilerin bilgilendirilmelerinin kendilerini korumaları açısından büyük önemi vardır. Ürünlerin kaliteleri ve nitelikleri hakkındaki bilgilerin ürünler satın alınırken tüketiciye verilmesi, tüketici memnuniyeti açısından da önemlidir. Tüketicinin sağlık ve güvenliğinin korunması ve amacına uygun tüketimi gerçekleştirebilmesi, tüketiciye kullanım talimatı gibi araçların verilmesi ile sağlanabilir. Hattâ kullanım kılavuzlarının, üreticinin ve satıcının internet sitesinde bulunması bu amaca hizmet edecektir. Üründe ortaya çıkan ayıplar sebebiyle, gerek ayıba karşı tekeffülden gerekse garanti belgesinden dolayı işleyecek hukukî prosedür hakkında tüketici bu vasıta ile açık bir şekilde bilgilendirilmelidir⁵⁸⁶.

⁵⁸⁵ Ankara Barosu Komisyon Çalışması, s. 92.

⁵⁸⁶ Aydos, s. 22; Deryal (Tüketici), 103.

Kullanım kılavuzlarının, garanti alanların yanında hem garanti belgesi sebebiyle sorumlu olanlar bakımından hem de ülke ekonomisi için oldukça önemli yararları bulunmaktadır. Ürün kullanıcısı, ürünü kendisine verilen kullanma kılavuzuna uygun kullandığı sürece, garanti belgesi sebebiyle sorumlu olanlara ürün arızası sebebiyle yapılan başvuruların sayısının artmasını engellenmiş olacaktır. Kullanım kılavuzları ürünün bilinçsiz ve zarara yol açacak biçimde kullanılmasını engelleyerek, hem yurt ekonomisi, hem de ürün kullanıcılarının kayıpları açısından doğabilecek zararları da engellemektedir. Bu faydalara rağmen kullanım kılavuzu düzenlememenin yaptırımını Yönetmeliğin 7 nci maddesinin yollamasıyla Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 25 inci maddesinde ikiyüz TL gibi komik bir rakam düzeyindedir. Özellikle pahalı ürünler bakımından, tanıtma ve kullanma kılavuzu düzenlememenin doğuracağı zarar ve sakıncalar dikkate alındığında, belirlenen cezanın zengin sanayi işletmeleri için caydırıcı olmadığı açıktır⁵⁸⁷.

Tanıtma ve kullanma kılavuzunun öngörülmesindeki amaç, alıcıların ürünü satın alırken bilgi sahibi olmasını sağlamaktır. Alıcılar, genellikle satın aldıkları ürünlerin bakım, tamir ve gereğine uygun kullanımı ile ilgili bilgileri ürünü satın alırken edinmemektedirler. Hattâ üretici olmayıp, ürünü sadece satan kişiler bile bu konuda aydınlatabilecek derecede bilgi sahibi değildirler. Bu şekilde gerekli bilgilerden yoksun olarak ürünü satın alan alıcı, zarara uğrama olasılığı ile karşı karşıyadır. Bu olasılık, ileri teknoloji ile üretilmiş ürünler ve yapısı karmaşık olan ürünler yönünden daha büyüktür. İşte bu nedenle, ileri teknoloji ile üretilmiş ya da ithal edilmiş sanayi ürünlerinin kullanım, tamir ve bakımı konusunda tüketicileri tam bir bilgi sahibi yapabilmek için bu kılavuz düzenlenmekte ve belirli sanayi ürünleri, bu kılavuzla birlikte satılma zorunluluğu altında bulunmaktadır⁵⁸⁸.

Bakanlık 21.12.2001 tarih ve 24617 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Uygulama Esaslarına Dair Tebliğ⁵⁸⁹ (TRKGM-2001/8) ile tanıtma ve kullanma kılavuzu ile satılması zorunlu olan ürünleri tek tek

⁵⁸⁷ Deryal (Tüketici), s. 104; Ankara Barosu Komisyon Çalışması, s. 86 - 87.

⁵⁸⁸ Deryal (Tüketici), s. 102 – 103; Ankara Barosu Komisyon Çalışması, s. 88.

⁵⁸⁹ Tebliğ metni için bkz., <http://www.basarmevzuat.com/dustur/teblig/5/4077/a/tanitma-kullanmakilavuzu.htm> (10.12.2012).

belirtme yoluna gitmeyerek, kılavuz ile birlikte satılması zorunlu olmayan ürünlerin listesini vermiştir ve bu liste dışında kalan tüm sanayi ürünlerinin tanıtma ve kullanma kılavuzu ile birlikte satılmasının zorunlu olduğunu belirtmiştir⁵⁹⁰. Söz konusu tebliğ, “Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik” ile yürürlükten kaldırılmıştır. Fakat Yönetmelik, Tebliğdeki düzenlemeyi aynen korumuştur. Yönetmeliğin 5 inci maddesine göre kılavuzla birlikte satılması zorunlu olmayan sanayi ürünleri şunlardır:

- a) Her çeşit metal, PVC, polietilen ve benzeri plastik boru ve bağlantı parçaları ile civata, vida, saplama, çivi, pim ve benzeri bağlama elemanları,
- b) Çekiç, tokmak, pense, testere, keski, balta, anahtar takımı ve benzeri el aletleri,
- c) Kâğıt, silgi, kalem ve benzeri kırtasiye malzemeleri,
- d) Kürek, bel, kazma, tırmık, el arabası ve benzeri tarım aletleri,
- e) Mendil, kemer, pantolon askısı, düğme, fermuar ve benzeri giyim aksesuarları,
- f) Tuğla, kiremit, briket gibi inşaat malzemeleri ile dökme olarak satılan çimento, kireç, kum, çakıl, kömür ve benzeri mineral ve ürünler,
- g) Çatal, kaşık, kepçe, bıçak, tabak, bardak ve benzeri mut fak eşyaları ile makas, vazo ve saksı gibi ev eşyaları,
- h) El sanatları, kuyumculuk ve benzeri diğer sanatsal ürünler,
- i) Malın özelliğine ve tüketiciye sunuluş şekline göre ambalaj içerisinde satılan ve ambalajında özellikleri ve kullanım şekli belirtilen;
 - 1- Makine yağı, antifriz, hidrolik yağı ve diğer kimyevi ürünler,
 - 2- Boya, çimento, kireç ve benzeri ürünler,
 - 3- Yiyecek, içecek, gıda maddeleri,
 - 4- Temizlik maddeleri,
 - 5- Kömür ve benzeri yakacak maddeleri.

⁵⁹⁰ Deryal (Tüketici), s. 102-103; Ankara Barosu Komisyon Çalışması, s. 88.

Hangi sanayi ürünlerinin bu zorunluluğa bağlı olduğunu, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Türk Standartları Enstitüsü ile birlikte tespit ve ilân eder. Ancak Bakanlıkça ilân edilen, tanıtma ve kullanma kılavuzu ile birlikte satılması zorunlu olan sanayi ürünleri listesi kesinlik taşımaz. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, gerekli gördüğü takdirde ilân edilen sanayi ürünleri listesinde Türk Standartları Enstitüsünün görüşünü almak suretiyle değişiklikler yapmaya yetkilidir⁵⁹¹.

Tanıtma ve Kullanma Kılavuzunun Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin 6 ncı maddesinde tanıtma ve kullanma kılavuzunda bulunması gereken bilgiler belirtilmiştir⁵⁹². 2004 ve 2007 yılında değişiklik geçiren maddenin son haline göre, kullanım kılavuzlarında bulunması zorunlu bilgiler şunlardır:

- a) İmalatçı – üretici veya ithalâtçı firmanın unvanı, adres ve telefon numarası,
- b) Bakım, onarım ve kullanımda uyulması gereken kurallar,
- c) Taşıma ve nakliye sırasında dikkat edilecek hususlar,
- d) Kullanım sırasında insan veya çevre sağlığına tehlikeli veya zararlı olabilecek durumlara ilişkin uyarılar,
- e) Kullanım hatalarına ilişkin bilgiler,
- f) Özellikleri ile ilgili tanıtıcı ve temel bilgiler,
- g) Tüketicinin kendi yapabileceği bakım, onarım veya ürünün temizliğine ilişkin bilgiler,
- h) Periyodik bakım gerektirmesi durumunda, periyodik bakımın yapılacağı zaman aralıkları ile kimin tarafından yapılması gerektiğine ilişkin bilgiler,
- ı) Bağlantı veya montajının nasıl yapılacağını gösterir şema ile bağlantı veya montajının kimin tarafından yapılacağına (tüketici, yetkili servis) ilişkin bilgiler,
- i) Bakanlıkça tespit ve ilan edilen kullanım ömrü,
- k) Servis istasyonları ile yedek parça malzemelerinin temin edilebileceği yerlerin isim, adres ve telefon numaraları veya çağrı merkezleri gibi diğer

⁵⁹¹ Deryal (Tüketici), s. 102; Ankara Barosu Komisyon Çalışması, s. 88.

⁵⁹² Ankara Barosu Komisyon Çalışması, s. 90.

erişim bilgileri,

- l) İthal edilmiş mallarda, yurt dışındaki üretici firmanın unvanı ve açık adresi ile diğer erişim bilgileri (telefon, telefaks ve e-mail vb.),
- n) Enerji tüketen mallarda, kullanma kılavuzunun ayrı bir bölümünde yer alacak şekilde düzenlenmiş, malın enerji tüketimi açısından verimli kullanımına ilişkin bilgiler.

Daha önce de değindiğimiz üzere, bu bilgilerin bulunmaması talimat ayıbı olarak kabul edilecektir. Kullanım kılavuzunun eksik veya hatalı olduğunu iddia eden tarafın, Medeni Kanunun 6 ncı maddesi gereğince bunu ispat etmesi gereklidir. Ayrıca ispat konusunda yeni Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Tasarı Taslağının 30 uncu maddesinin üçüncü fıkrasında ürünün satıcısına, Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarının tüketiciye teslim edildiğine ilişkin ispat yükümlülüğü getirilmektedir. Bu değişikliğin kullanım kılavuzu kavramının önemi hesaba katıldığında olumlu bir gelişme olarak değerlendirilmesi gerekir.

Tanıtma ve kullanma kılavuzunu kimlerin düzenleyeceği açıkça belirtilmemiş olmakla beraber ilgili Yönetmelikteki düzenlemeden, temelde üretici ya da ithalâtçı tarafından düzenleneceği anlaşılmaktadır. Ayrıca kılavuzla satılması zorunlu olan ürünleri satan satıcılar, düzenlemekle yükümlü olmadıkları halde, tanıtma kılavuzu vermekle de yükümlü tutulmuşlardır⁵⁹³. Hatırlanacağı üzere benzerî bir durum zorunlu garanti belgeleri açısından da söz konusu idi. Tasarı taslağında buradaki eksiklik de giderilmeye çalışılmış ve tanıtma ve kullanma kılavuzunun hazırlanması yükümlülüğü açıkça üretici ve ithalâtçıya yüklenmiştir.

Tanıtma ve kullanma kılavuzunun verilmesi zorunluluğu tüketicilerin satın aldıkları her türlü ürün için değil, kural olarak sanayi ürünleri için geçerlidir. Sanayi ürününün ülke içinde üretilmiş olması ile dışarıdan ithal edilmiş olması arasında fark gözetilmemektedir. Sanayi ürünü ister ülke içinde üretilmiş olsun, ister yurt dışından

⁵⁹³ Ankara Barosu Komisyon Çalışması, s. 87.

ithal edilmiş olsun tanıtma ve kullanma kılavuzu ile birlikte satılmak zorundadır⁵⁹⁴. Kanaatimce ithal edilen ürünlerin üzerlerindeki veya yazılımındaki yabancı dildeki kelimelerin de Türkçe olarak değiştirilmesi veya yabancı kelimenin yanında Türkçesinin de bulunması zorunluluğunun getirilmesi yararlı olacaktır. Bazı modern otomobillerde bulunan elektronik ekran bölümündeki bilgilerin Türkçe olmasının oluşturacağı muhtemel fayda buna gerekçe olarak gösterilebilir.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 14 üncü maddesi “aslına uygun tercüme” den söz etmektedir. Ancak tercümenin aslına uygun yapılmamasından kimin sorumlu olacağı düzenlenmemektedir. Bu sorunun cevabına ayıba karşı tekeffülden sorumluluk çerçevesinden bakmamız gerekir. Zira, kullanma kılavuzunun doğru olmaması veya aslına uygun tercüme edilmemiş olması durumunda Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 4 üncü maddesi gereği bir talimat ayıbı söz konusudur Dolayısıyla kullanma kılavuzunun Türkçeye yanlış çevrilmesinden veya önemli bazı hususların tanıtım ve kullanım kılavuzunda yer almamasından dolayı satıcı, bayi, acente imalatçı-üretici ve ithalâtçı müştereken ve müteselsilen sorumludur. Sorumlu kişiler kendi iç ilişkilerinde kusurlu olana rücu hakkını kullanabilirler.

Alicının veya üçüncü kişinin kullanım kılavuzuna aykırı hareketi zaten var olan ayıbın artmasına sebebiyet vermişse, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 30 uncu maddesinin gereği olarak Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümlere gidilmelidir. Bu durumda Borçlar Kanununun, tazminat miktarının hesaplanması ve tazminatta indirim sebepleri göz önünde bulundurulmalıdır. Hâkimin hal ve şartlara ve alıcının kusurunun yoğunluğuna göre tazminatta uygun bir miktar indirim yaparak alıcıya karşı müteselsilen sorumlu olanların sorumluluklarını azaltması veya tazminattan tamamen sarfinazar etmesi de mümkündür⁵⁹⁵. Hâkimin bu gibi durumlarda seçimlik

⁵⁹⁴ **Ankara Barosu Komisyon Çalışması**, s. 88.

⁵⁹⁵ **Akçura Karaman**, s. 270; **Dokutan**, s. 190. Borçlar Kanununa göre tazminatta indirim uygulaması hakkında bkz., **Kılıçoğlu**, s. 220; **Eren**, s. 728-745; **Oğuzman / Öz**, s. 577-584; **Feyzioğlu** (Umumi Hükümler), s. 376-384.

hakların kullanımını hakkını da etkileyebilmesi gerekir. Örneğin hâkim, değiştirme hakkının kullanılmasını yerine bedelde uygun bir indirimle karar verebilir.

§ 14. YETKİLİ SERVİS KAVRAMI İLE BAĞLANTISI

I. GENEL OLARAK

Garanti belgelerinin en önemli işlevi olan arızalanan ürünün tamir edilmesi, kural olarak yetkili servisler aracılığıyla yapılmalıdır. Garanti belgelerinin doğumuna da sebep olan modern endüstri, diğer taraftan yedek parça yapımını sağlamak ve kendi ürünleri için bakım ve tamir servislerini geliştirmekle, ürünlerdeki arızaların tamir edilmek suretiyle giderilmesine elverişli bir zemin hazırlamıştır. Endüstri, kendi çıkarlarına daha uygun gördüğü bu hizmeti ve bu hizmetten doğan sorumluluğunu zamanla geliştirerek, hiç değilse aynı ve benzer sanayi kolları bakımından standart bir takım şart ve formüllerde birleştirmiştir⁵⁹⁶.

Gerçekten de gelişen bu sistem sonucu tamir, garanti belgesi, yetkili servis gibi kavramlar birlikte değerlendirilmekte ve satış sonrası müşteri ilişkilerinde memnuniyetsizlikleri gidermek ve müşterilerde güven oluşturmak için kullanılmaktadır. Üreticiler veya ithalâtçılar, özellikle bakım ve tamir gerektiren sanayi ürünleri için satış sonrası teknik destek vermekte, yetkili servisler kurmakta, bazı durumlarda garanti belgelerinin, ayıba karşı tekeffülün veya standart belgelerin gereklerini yetkili servisler aracılığıyla yerine getirmektedirler. Ülkemizde üretici ve ithalâtçılara, ürünleri için yetkili servis hizmeti sunma yükümlülüğü Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 15 inci maddesi ile getirilmiştir.

Yetkili servisin tanımı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda bulunmamaktadır. Fakat Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelikte bu tanım bulunmaktadır. Yönetmeliğin 4 üncü maddesinin g bendindeki tanıma göre yetkili servis: “İmalatçı-üretici ve/veya ithalâtçıların, sattıkları, ürettikleri veya ithal

⁵⁹⁶ Akünal, s. 550.

ettikleri mallar için, kullanım ömürleri süresince satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini yürütmek üzere, kendileri tarafından ve/veya aralarındaki sözleşme uyarınca, bu amaçla yetki verilen gerçek veya tüzel kişiler tarafından kurulan ya da kurulmuş bulunan tesisleri” ifade eder.

Bakım ve tamir hizmetleri denilince, satılan ürünün, arızalanması durumunda tamir edilmesi, periyodik bakımın yapılması, bakım ve tamir için gerekli yedek parçanın hazır bulundurulması, gerektiği zaman, gereken yere ve gerekli yöntemlerle taşınması gibi hizmetler anlaşılır. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanununun 15 inci maddesinin birinci fıkrasının son cümlesinin gereği olarak satıcı, bayi, acente, temsilci gibi kişiler, ürünü üreten ya da ithal edenlerle birlikte, belirtilen bakım ve tamir hizmetlerinin verilebilmesi için gereken önlemleri almakla yükümlüdürler. Bunun için gerekli servis istasyonlarını kurma, bu istasyonlarda gerekli bilgi ve yeteneğe sahip personeli çalıştırma, gereksinim duyulan yedek parçaları satacak reyonları kurma gibi yükümlülükleri yerine getirmeleri gerekir⁵⁹⁷. Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Tebliğin⁵⁹⁸ 17 inci maddesinde (Tebliğe ekli listede⁵⁹⁹) belirtilen sanayi ürünlerinden herhangi birinin satış sonrası hizmetlerinin verilmemesi ya da imalatçı ve/veya ithalâtçının bulunamaması halinde, tüketicilere bu hizmetlerin verilmesinden satıcıların sorumlu olduğu belirtilmiştir. Avrupa Birliği Hukukunda satıcıları bu kadar geniş derecede sorumlu kabul etmenin doğru olmayacağı ileri sürülmüştür. Komisyonun görüşüne göre, satıcının, satılan ürünlerin yedek parçalarının hazır bulundurulmasına ilişkin bir sorumluluğu olmamalıdır. Zira, satıcının böyle bir sorumluluğu yerine getirmesi genellikle imkânsız bir durumdur⁶⁰⁰.

Servis istasyonları doğrudan üretici ve/veya ithalâtçılar tarafından ya da yazılı bir sözleşme ile bu hizmetleri yürütmek üzere yetki verdikleri gerçek veya tüzel kişiler tarafından kurulabilir. Üretici ve ithalâtçılar, yazılı sözleşme yapmak suretiyle, önceden kurulmuş ve bu alanda faaliyet gösteren servis istasyonları

⁵⁹⁷ **Ankara Barosu Komisyon Çalışması**, s. 93.

⁵⁹⁸ 21.12.2001 tarihli ve 24617 sayılı RG’de yayınlanmıştır. Tebliğin metni için bkz., <http://www.basarmevzuat.com/dustur/teblig/3/6948/a/sanmalsathizsonhakteb.htm> (10.12.2012).

⁵⁹⁹ İlgili liste 21.12.2001 tarih ve 24617 sayılı RG’de mevcuttur.

⁶⁰⁰ **Arbek**, s. 119.

aracılığıyla satış sonrası hizmetleri sağlayabilirler⁶⁰¹. Satış sonrası hizmetlerin Kanun ve Tebliğ hükümlerine uygun olarak yürütülmesini sağlamak amacıyla, üretici ve/veya ithalâtçılar servis istasyonlarının çalışmalarını izleyerek kontrol etmekle ve görülen eksiklikleri gidermekle yükümlüdür. Servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği vardır⁶⁰². Garanti Malları Satış Sonrası Hizmetleri Hakkındaki Yönetmeliğin 16 ncı maddesinin birinci fıkrası gereği servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği olsa da, üretici ve/veya ithalâtçı, satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve yürütülmesinden dolayı servis istasyonlarıyla birlikte müştereken ve müteselsilen sorumlu tutulmuştur⁶⁰³. Dolayısıyla üretici ve/veya ithalâtçı ile servis istasyonu arasında ihtiyarî dava arkadaşlığı vardır.

Garanti süresi dolduktan sonra da ürünün kullanım ömrü süresince bakım, tamir ve yedek parça ihtiyaçları satıcı, üretici veya ithalâtçı firmalar tarafından karşılanmalıdır. Garanti süresi dolduktan sonra bu hizmetler ücret karşılığı yerine getirilir. Ancak burada önemli olan husus şudur, bazı üreticiler bakım, tamir ve yedek parça hizmetlerini hiç üstlenmemekte ya da garanti süresi geçtikten sonra üstlenemeyeceklerini belirtmekte ya da söz konusu ürünün üretimi durunca yedek parçasını da satmamakta ve üretmemekteydi. Bundan tüketici olsun, alıcı olsun ürün kullanıcıları büyük ölçüde zarar görmekteydi. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanununun 15 inci maddesi ile bu olumsuzlukların önüne geçilmek istenmiştir⁶⁰⁴.

Üretici ve/veya ithalâtçılar, servis istasyonu çalıştırmak için, önceden Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğüne yazılı olarak başvururlardı. Yeterlilik belgesi başvuruları artık (2011 yılında Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yapılan Yönetmeliğin 6 ncı maddesinde yapılan değişiklik ile) internet ortamında elektronik imza kullanılarak yapılmalıdır. Gerekli incelemeler yapılarak yeterli görülenlere “satış sonrası hizmetleri yeterlilik belgesi” verilir⁶⁰⁵. Yapılan incelemeler sonucu eksiklikler tespit edilirse, bu eksikliklerin giderilmesi

⁶⁰¹ Ankara Barosu Komisyon Çalışması, s. 95.

⁶⁰² Ankara Barosu Komisyon Çalışması, s. 97.

⁶⁰³ Zevkliler / Aydoğdu, s. 371; Dokutan, s. 101.

⁶⁰⁴ Ankara Barosu Komisyon Çalışması, s. 94.

⁶⁰⁵ Söz konusu belge hakkında ayrıntılı bilgi için bkz., <http://www.gumrukticaret.gov.tr/alt-sayfa/icerik/148/1587/satis-sonrasi-himzetleri-yeterlilik-belgesi.html> (10.12.2012).

için üretici veya ithalâtçılara uygun bir süre tanınır. Bu süre sonunda eksikliklerin giderildiğinin tespiti halinde yeterlilik belgesi verilir. Garanti belgesi başvurularında satış sonrası hizmetlerin sağlandığını gösterir bu belge aranır. Belgenin geçerlilik süresi, bir yıldan az olmamak üzere, ürünlerin kullanım ömrü dikkate alınarak, Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğünce belirlenir.

Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkındaki Yönetmeliğin 9 uncu maddesinin ikinci fıkrasında bir ürünün bakımı için olması gereken yetkili servis sayısının nasıl tespit edileceği düzenlenmiştir. Maddeye göre, üretilen veya ithal edilen ürünün özelliği, kullanım amacı ve yeri ile satış miktarı dikkate alınarak servis istasyonları ile merkez servis istasyonlarının sayıları ve bunlarda aranacak özellikler, Türk Standartları Enstitüsünün de görüşü alınarak Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca belirlenir ve/veya değiştirilir.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 15 inci maddesinde yedek parça bulundurma mecburiyeti de düzenlenmiştir. Servis istasyonlarının herhangi bir nedenle faaliyetlerine son vermeleri hâlinde, üretici veya ithalâtçılar, kullanım ömrü süresince sanayi ürünlerinin yedek parçalarını kendi depolarında bulundurmak zorundadırlar. Servis istasyonları görevlileri, bakım ve tamirini yaptıkları sanayi ürünlerine ait değiştirilen yedek parçaları garanti süresi içinde tüketiciye göstermek, garanti süresi dışında ise iade etmek zorundadırlar. Üreticileri veya ithalâtçıları ürünlerinin kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetleri sağlamaya ve yeterli sayıda yedek parça ve teknisyen bulundurmaya mecbur bırakan servis sunma zorunluluğuna ilişkin bu düzenleme, hem sanayi ürünlerinin mutad bakımlarının gerektiği gibi yapılması, hem de bu ürünlerde ortaya çıkan ayıp veya arızaların en kısa zamanda ve işinde ehil kimseler tarafından incelenmesi açısından son derece önemlidir. Zira, uygulamada üretici ya da ithalâtçılar, servis istasyonlarını kanunî zorunluluk gereği açıyor fakat servis hizmeti sunmayabiliyorlardı. Servis istasyonunda yeterli eleman kayıtlı olmasına rağmen, fiilen orada

çalışmayabiliyordu. Bu düzenleme ile servis hizmeti sunma zorunlu hâle getirilerek bu sakıncanın önüne geçilmiştir⁶⁰⁶.

II. YETKİSİZ SERVİSLER

Ürünün yetkisiz bir serviste bakım veya tamirinin yapılmış olmasının ne gibi sonuçlar doğuracağı da konumuz açısından önemlidir. Bu meselenin çözümüne yönelik henüz Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlüğe girmeden önce doktrinde ileri sürülen bir görüşe göre, garanti belgesinde aksi yönde bir kayıt bulunmaması şartıyla ürünün tamiri için yetkisiz servis istasyonlarına müracaat edildiğinde, hem yedek parça ve hem de işçilik için ödenen ücretin faturası yetkili servise iade edilmeli, ödenen parça ve işçilik ücreti geriye alınmalıdır⁶⁰⁷. Günümüz uygulamasında ise kural olarak ürünün yetkisiz servise götürülmesinin garanti şartlarını bozduğu kabul edilmektedir. Ne Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda ne de diğer mevzuatta bu konuda tüketicileri koruyan bir hüküm mevcut değildir⁶⁰⁸. Dolayısıyla ürünün yetkisiz serviste tamiri durumunda, mücbir sebep durumları hariç, garanti verenin garanti belgesinden doğan ücretsiz tamir yükümlülüğünün kalkması gerekir. Benzeri çözüm, standart belgeler açısından da geçerlidir.

Yetkisiz (bağımsız) servisin ürün sebebiyle kendisine başvuran kişiye karşı sorumluluğunun aralarındaki sözleşmeye göre belirlenmesi gerekir. Bu husustaki uyuşmazlıklar Yargıtay⁶⁰⁹ kararlarında eser sözleşmesinin hükümlerine göre çözümlenmiştir. Burada önce yetkisiz servise başvuran alıcı daha sonra garanti

⁶⁰⁶ Dokutan, s. 83; Arbek, s. 247; Ankara Barosu Komisyon Çalışması, s. 96.

⁶⁰⁷ Akünal, s. 560.

⁶⁰⁸ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarı Taslağının 32. maddesinin 5. fıkrasında yetkisiz servislerin bakım ve tamir hizmetlerinden dolayı sorumlu oldukları düzenlenmiştir.

⁶⁰⁹ Örnek olarak, Yargıtay 15. HD'nin 25.01.2005 tarihli ve E. 2004/3516, K. 2005/230 sayılı kararında servis sözleşmesinin eser sözleşmesi olduğu ve bu yüzden uyuşmazlığa Tüketici Mahkemelerinde bakılamayacağı kararlaştırılmıştır. Karar için bkz., <http://www.kararevi.com/karars/108316#.UZYDUkrTUnM> (05.05.2013). Başka bir Yargıtay kararında ise ilk derece mahkemesinin Asliye Ticaret Mahkemesini görevli mahkeme olarak kabul etmesi doğru bulunmamış ve görevli mahkemenin Tüketici Mahkemesi olduğu kabul edilmiştir. Yargıtay 13. HD'nin 05.11.2008 tarihli ve E. 2008/12908, K. 2008/13091 sayılı kararı için bkz., <http://www.kararevi.com/karars/767493#.UZYDZUrTUnM> (05.05.2013).

verene veya yetkili servise başvurup “ürün ben yetkisiz servise başvurmadan önce zaten ayıplı idi” şeklinde bir savunma yapabilir. Fakat alıcının yetkisiz servise başvurması kanaatimce kullanım kılavuzuna aykırı hareket kapsamında değerlendirilmelidir. Zira yetkili servis listeleri kullanım kılavuzu kitapçığında bulunmaktadır. Dolayısıyla bu alıcı, yetkili servise ücretsiz tamir için başvuramayacağı gibi, garanti verene de seçimlik hakları için başvuramayacaktır.

Konu hakkındaki bir Yargıtay⁶¹⁰ kararı şu şekildedir: “*Ayıplı mal satışında ücretsiz onarım hakkını kullanan tüketici, ancak 4077 sayılı Kanun'un 13/III ve Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin 14/a maddesindeki koşulların gerçekleşmesi halinde onarım hakkından vazgeçerek diğer haklarını kullanabilir. Tüketici ücretsiz onarım hakkını kullanmasına rağmen satıcı yasadan doğan onarım yükümlülüğünü yerine getirmediği takdirde, tüketicinin 4077 sayılı Yasa'nın 4. maddesinde öngörülen diğer seçimlik haklarını kullanamayacağını kabul etmek Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un lafına ve ruhuna aykırılık teşkil eder. Somut olayda, davacının ücretsiz onarım hakkını kullanmak istediği, ancak davalının klimanın montajının yetkili servis tarafından yapılmadığı gerekçesiyle bu yükümlülüğünü yerine getirmediği anlaşılmaktadır. Satış sonrası klimanın montajının yapılması davalının yükümlülüğündedir. Davalı, bu yükümlülüğünü yerine getirdiğini veya tüketiciden kaynaklanan nedenlerle yerine getiremediğini kanıtlamalıdır. Toplanan delillerden davalının montaja ilişkin yükümlülüğünü yerine getirmediği anlaşılmaktadır. Kaldı ki klimanın montajının tüketici tarafından yetkili servis dışında bir kişiye yaptırılması halinde dahi, maldaki ayıbın yetkili olmayan servisin hatalı montaj ve işleminden kaynaklanmaması halinde, satıcının tüketiciye karşı yasadan doğan yükümlülükleri devam eder.”.*

⁶¹⁰ Yargıtay 13. HD'nin 25.02.2009 tarihli ve E. 2008/11013, K. 2009/2410 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 35, S. 6, Haziran 2009, s. 1099-1100.

III. YETKİLİ SERVİS SORUMLULUĞU

A. GENEL OLARAK

Borcun bizzat borçlu tarafından ifasının ne zaman gerekeceği konusunda Borçlar Kanununun 83 üncü maddesine göre, “Borcun, bizzat borçlu tarafından ifa edilmesinde alacaklının menfaati bulunmadıkça borçlu, borcunu şahsen ifa etmekle yükümlü değildir.”. Garanti verenlerin garanti belgeleri dolayısıyla yetkili servis sunması yükümlülüğü açısından bakıldığında, ürünün, zamanında ve düzgün bir şekilde tamir edilmesi şartıyla tamir hizmetinin üretici tarafından veya üreticinin yetkilendirdiği servisler tarafından gerçekleştirilmesinde bir fark bulunmadığı aşikârdır. Yetkili servis, garanti verenle aralarındaki sözleşme sebebiyle Borçlar Kanununun 116 ncı maddesi anlamında yardımcı kişidir. Dolayısıyla burada kusursuz bir sorumluluk olan yardımcı kişinin sorumluluğu söz konusudur.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 15 inci maddesi, yetkili servis istasyonlarını tüketiciye karşı sorumlular arasında saymamıştır⁶¹¹. Bu istasyonların sorumluluğu, tüketicinin üründeki ayıp dolayısıyla tamir seçimlik hakkını kullanması durumunda, üründeki ayıba gereği gibi müdahale etmezlerse doğacaktır⁶¹². Yetkili servislerin garanti belgesi kapsamındaki sorumluluğunun yanında ürün sorumluluğu kapsamında da sorumluluğu vardır⁶¹³. Bu sorumluluk, arada bir sözleşme ilişkisi varsa akdî; yoksa ve koşulları gerçekleşmişse haksız fiil sorumluluğuna dayanacaktır. Örneğin, bakımı yapılan bir otomobilin frenlerinin tutmamasından dolayı meydana gelen trafik kazasında, bu kazanın daha sonra eklenmiş bir parçadan

⁶¹¹ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarı Taslağının 32 inci maddesinin beşinci fıkrasında ise bağımsız servislere sorumluluk yüklenmiştir.

⁶¹² Ayıplı bir otomobilin bakımı esnasında yetkili servisin hatasından ithalâtçı firmanın sorumlu olduğuna dair Ankara 7 inci Tüketici mahkemesinin 30.03.2010 tarihli ve E. 2010/35 ve K. 2010/151 sayılı direnme kararı ve bu direnme kararı hakkındaki Yargıtay HGK. nin 3.11.2010 tarihli, E. 2010/13-509 ve K. 2010/555 sayılı kararı için bkz., http://www.bursabarosu.org.tr/paylasim/File/dosyalar/2012/tuk_hukuku_2502012/EMSAL_MA-HKEME_VE_YARGITAY_KARARLARI/015.odt (10.12.2012).

⁶¹³ Yargıtay 4. HD'nin 10.04.2000 tarihli ve E. 2000/1199, K. 2000/3287 sayılı kararında da kombiden meydana gelen zehirlenmeden dolayı yetkili servis ve servisi yetkili kılan üretici firmanın ürün sorumluluğuna göre sorumlu olduğu kabul edilmiştir. Karar hakkında bkz., YKD., C.27, S. 9, Eylül 2000, s. 1355-1357.

mı veya ana parçadan mı ortaya çıktığı sorusunun cevaplanması gerekir. Zira, zarara daha sonra eklenmiş bir parçanın neden olması hâlinde yetkili servislerin sorumluluğu doğacaktır⁶¹⁴.

Konu hakkındaki bir Yargıtay⁶¹⁵ kararında da sorumluluğun sınırı şu şekilde belirtilmiştir: “*Davalının onarım yükümlülüğü salt servis istasyonları açmakla ortadan kalkmaz. Malın arızalanması durumunda süresi içerisinde maldaki, arızayı tamamen giderip bu süre içerisinde arızasız ve ayıptan ari olarak malı tüketiciye iade etmesi gerekir. Diğer taraftan davalı aynı zamanda servis istasyonlarında, satılan malın teknik özellikleri itibariyle arıza ve ayıbı tam olarak teşhis edebilecek mümkün olan en kısa sürede bu ayıp ve arızayı giderebilecek yeteneklere sahip elemanda bulundurmaya zorundadır.*”.

Yetkili servisin Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanununun 13 üncü maddesine göre, garanti süresi içerisinde montaj, bakım, arıza tespiti, nakliye vb., hizmetler için herhangi bir ücret istenemez. Garanti süresi dolmadan arızalanan ürünün tamiri ve buna bağlı olarak yedek parça sağlama hizmetleri ücretsiz olarak yapılır. Ayrıca Garanti Malları Satış Sonrası Hizmetleri Hakkındaki Yönetmeliğin 10 uncu maddesinin beşinci fıkrasına göre, servis istasyonları tarafından montaj, bakım ve tamir hizmetleriyle ilgili olarak bir yıl içerisinde aynı türden arızanın tekrarı halinde herhangi bir servis ücreti alınmaz. Ancak sanayi ürününün kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanımı bu madde kapsamı dışındadır. Yönetmeliğin aynı maddesinin altıncı fıkrasına göre de, ürünün garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının servis istasyonu tarafından değiştirilmesi ve/veya satılması durumunda, değişen parça için altı aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir.

Garanti Malları Satış Sonrası Hizmetleri Hakkındaki Yönetmeliğin 10 uncu maddesi gereği, ürünün bulunduğu yerde servis istasyonunun olmaması halinde, satış sonrası hizmetlerin verilmesinden ürüne en yakın yerdeki servis istasyonu

⁶¹⁴ Ürün sorumluluğu açısından bkz., **Aydos**, s. 40.

⁶¹⁵ Yargıtay 13. HD'nin 09.11.1998 tarihli ve E. 1998/6654, K. 1998/8835 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 25, S. 1, Ocak 1999, s. 52-55.

sorumludur. Ürüne en yakın yerdeki servis istasyonunda satış sonrası hizmet verilmesinin mümkün olmaması durumunda ürünün, merkez servis istasyonuna ulaştırılması gerekir. Kullanım amacı ve yeri itibarıyla özellik gösteren sanayi ürünleriyle ilgili satış sonrası hizmetler, ürünün özelliği nedeniyle kullanıldığı yerde sağlanmalıdır. Ürün bir tüketiciye ait ise ve garanti süresi devam ediyorsa, ürünün yetkili servise nakli esnasında yapılan harcamalar Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun gereği talep edilemez⁶¹⁶. Garanti alanın tüketici olmadığı durumlarda ise, hâkimin garanti belgesinde aksi yönde bir düzenlemenin varlığını araştırması gerekir.

Bakanlık müfettişleri ile kontrolörler ve genel müdürlükçe görevlendirilecek diğer personel, servis istasyonlarının depo, ambar gibi her türlü yerlerinde inceleme ve araştırma yapmaya yetkilidirler. Yapılan denetimler sonucu herhangi bir noksanlık ve aykırılığın tespiti halinde imalatçı veya ithalâtçı uyarılarak süre verilir. Bu süre sonunda eksiklik düzeltilmezse satış sonrası yeterlilik belgesi iptal edilir. Denetleme ve inceleme sonucunda satış sonrası hizmetlerini uygun yürütmediği tespit edilen ithalâtçılar, ayrıca ilgili kamu kuruluşlarına bildirilir. Kanuna aykırı hareket edenler hakkında Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanununun 25 inci maddesinin ikinci fıkrası gereğince 200 TL idarî para cezası uygulanır⁶¹⁷. Görüldüğü üzere zorunlu garanti belgelerinde ve kullanım kılavuzlarında olduğu gibi yetkili servisler için de idarî denetim getirilmiştir. Bunun bir sebebi, ürünlerin servislerde doğru ve hızlı şekilde bakım ve tamirinin yapılması suretiyle ürün kullanıcılarının memnuniyetini sağlamak ve aldatılmalarını önlemek⁶¹⁸ iken, diğer bir sebebi de, ürünlerin bakım ve tamirinin doğru yapılmasını sağlamak suretiyle ürünlerin güvenliğinin artırılmasının sağlanmasıdır. Fakat buradaki yaptırımın 200 TL olması caydırıcılığı sağlamaktan uzaktır.

Garanti alanın, garanti belgesine dayanarak yetkili servise ücretsiz tamir talebiyle yaptığı başvuruda yetkili servisin tamiri belli bir süre içerisinde

⁶¹⁶ Ankara Barosu Komisyon Çalışması, s. 96.

⁶¹⁷ Ankara Barosu Komisyon Çalışması, s. 97.

⁶¹⁸ Meselâ Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmeliğin 13 üncü maddesinde, “servis istasyonları, yedek parça fiyat listesini tüketicinin görebileceği bir yere asmak veya katalog halinde ya da bilgi işlem ortamında ise tüketiciye göstermek zorundadır” denilerek, yedek parça mâliyetine ilişkin olarak alıcıların aldatılmalarının önüne geçilmek istenmiştir.

gerçekleştirmesi gerekir. Bu süreler Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin 6 ncı maddesinde düzenlenmiştir. Söz konusu maddede sürelerle ilgili dikkat edilmesi gereken hususlar vardır. Şöyle ki, ürünün tamir süresinin ekli listede ilân edilen azamî tamir süresini geçemeyeceği düzenlenmiştir. Bu süre ürüne ilişkin arızanın servis istasyonuna, servis istasyonunun olmaması durumunda, ürünün satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalâtçısı veya üreticisinden birine bildirim tarihinden⁶¹⁹ itibaren başlar. Tüketicinin arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup veya benzeri bir yolla yapması mümkündür. Ancak, uyuşmazlık halinde ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir. Bahsedilen listedeki süreler otomobil, kamyonet ve traktörler dışındaki ürünler hakkında yirmi iş günüdür⁶²⁰. Aynı Yönetmeliğin 6 ncı maddesinin ikinci fıkrasında ise, üründeki arızanın 10 işgünü⁶²¹ içerisinde giderilememesi halinde, imalatçı-üretici veya ithalâtçının ürünün tamiri tamamlanıncaya kadar benzer özelliklere sahip başka bir ürünü tüketicinin kullanımına tahsis etmek zorunda olduğu hükmü getirilmiştir.

Yirmi günlük süre, işgünü olarak belirlenmiş olup, karşımıza “işgünü” kavramının neyi ifade ettiği sorusu çıkmaktadır. Bu soruya 2011 yılında, Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin 1 inci maddesinin k fıkrasına yapılan ekleme ve 2429 sayılı Ulusal Bayram ve Genel Tatiller Hakkında Kanun⁶²² çerçevesinde yanıt aranması gerekmektedir. 2429 sayılı Kanuna göre, hafta tatili pazar günüdür. Bu tatil 35 saatten az olmamak üzere cumartesi günü en geç saat 13:00 ten başlar hükmünü içeren 3-A maddesi uyarınca, haftanın cumartesi ve pazar günleri dışında kalan günlerinin işgünü olarak kabulü gerektiği anlaşılmaktadır. Anılan maddeden pazar gününün hafta tatili olduğu ve cumartesi gününün ise işyerinin uygulamasına bırakıldığı anlaşılmaktadır. Buradan hareketle ulusal bayram

⁶¹⁹ Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkındaki Yönetmeliğin 10 uncu maddesinin dördüncü fıkrası gereği, ürün garantisiz ise bu süre teslim tarihinden itibaren başlar.

⁶²⁰ Yönetmelikteki ilk düzenlemede bu süre 30 iş günü idi. Fakat, 24 Nisan 2011 tarihli ve 27914 sayılı RG. de yayınlanan Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile bu süre yirmi güne indirilmiştir. Yönetmeliğin metni için bkz., <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/04/20110424-6.htm> (10.12.2012).

⁶²¹ Yönetmeliğin ilk halinde bu süre 15 iş günü idi. 24 Nisan 2011 tarihli ve 27914 sayılı RG. de yayınlanan Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile bu süre 10 iş gününe indirilmiştir.

⁶²² 19 Mart 1981 tarihli ve 17284 sayılı RG’de yayınlanmıştır. Kanunun metni için bkz., (<http://mevzuat.meb.gov.tr/html/114.html>).

ve genel tatiller dışında, cumartesi gününün işgününden sayılıp sayılmayacağı hususunun tamiri gerçekleştiren servis istasyonunun çalışma durumuna göre tespit edilmesi gerektiği sonucuna varmaktayız⁶²³. Yönetmeliğin 4 üncü maddesinin k fıkrasında da işgünü şu şekilde tarif edilmiştir: “k) İş Günü: Ulusal, resmî ve dinî bayram günleri ile yılbaşı, 1 Mayıs ve pazar günleri dışındaki çalışma günlerini.”. Yönetmelikteki düzenleme cumartesi günü için açıklık taşımamakla beraber normlar hiyerarşisi gereği yönetmelik kanuna aykırı olamayacağından cumartesi gününün işgünü sayılıp sayılmaması hususunda tamiri gerçekleştiren servis istasyonunun çalışma durumunun dikkate alınması gerekmektedir.

B. SÖZLEŞMENİN HUKUKÎ NİTELİĞİ

Yetkili servis, ürünün tamiri veya bakımı esnasında meydana getirdiği zararlardan dolayı ürünün zilyedine karşı iki açıdan sorumlu olabilir. Öncelikle yetkili servis, eser sözleşmesi hükümlerine göre bizzat sorumlu olabilir. İkinci olarak, tüketici sözleşmesi uyarınca ifa yardımcısı⁶²⁴ olması nedeniyle de sorumlu olabilir. Ancak bu ikinci sorumlulukta zarar, yetkili servisten değil, üretici veya ithalâtçının kendisinden talep edilebilir⁶²⁵.

Yetkili servis ile servisi yetkili kılan üretici veya ithalâtçı arasındaki sözleşmenin⁶²⁶ hukukî niteliği Yargıtay kararlarında eser sözleşmesi olarak kabul

⁶²³ Evren, s. 233.

⁶²⁴ Konusu ürün sorumluluğu olan bir uyuşmazlık hakkındaki Yargıtay kararında yetkili servisin kombi cihazının bakım ve tamirini yapmasına rağmen vuku bulan zehirlenme hakkında şu karara varılmıştır: “... Bu tür uyuşmazlığın çözümündeki yasal dayanağın Borçlar Kanununun 100 üncü maddesinin olduğu kabul edilmelidir. Burada yükümlülüğünü yerine getirmekle sorumlu olan kişi, bu yükümlülüğünü, bizzat değil, yardımcı kişileri kullanarak sağlamaktadır. Burada yardımcı kişinin davaya konu edilen olayda yetkili servisin malı kullanana verdiği zarardan davalı üreticinin sorumlu olmasıdır. Borçlar Kanununun 100 üncü maddesinde sözü edilen "yardımcı kişi" somut olayda "yetkili servis çalışanı" olarak kabul edilmeli veya en azından yetkili servis yardımcı kişi gibi nitelendirilmelidir. Anılan madde gözetildiğinde, davalının sorumlu tutulamaması için yetkili servisin yaptığı işi, bizzat kendisi yapmış olsa idi, zararın yinede meydana geleceğini kanıtlanması gerekir. Eldeki davada böyle bir savunma ve kanıt getirilmediğine göre, sorumlu tutulması gerekmektedir.”. Yargıtay 4. HD'nin 10.04.2000 tarihli ve E. 2000/01199, K. 2000/03287 sayılı kararı için bkz., <http://www.kararevi.com/karars/41-4983#.UZYIVErTUnM> (05.05.2013).

⁶²⁵ Zevkliler / Aydoğdu, s. 344.

⁶²⁶ Örnek bir yetkili servis sözleşmesi için bkz., (EK- 7).

edilmektedir. Aynı zamanda daha önce de değindiğimiz üzere⁶²⁷ burada tam üçüncü şahıs yararına sözleşme de bulunmaktadır. Üretici veya ithalâtçı ile yetkili servis arasında işçinin işverene olan bağımlılığı⁶²⁸ derecesinde bir bağımlılık bulunmadığı için, yetkili servis sözleşmesi hizmet sözleşmesi olarak kabul edilmemelidir. Aradaki ilişkiyi vekâlet sözleşmesi olarak da kabul edemeyiz. Zira vekâlet sözleşmesinde vekil sonuçtan sorumlu değildir. Örneğin bir doktor, hastasını iyileştirmek için tıbbi her türlü çareye başvurursa, fakat iyileşmek bir yana, hasta daha kötüye gitse, hekim bundan sorumlu olmaz⁶²⁹.

Yetkili servis ile alıcı arasındaki ilişki ise, alıcının yetkili servise garanti belgesi kapsamında başvurup başvurmadığına göre değişecektir. Eğer alıcı yetkili servise garanti belgesi kapsamında başvurmuş ise, daha önce de değindiğimiz üzere bu başvurunun üretici veya ithalâtçı ile yetkili servis arasındaki tam üçüncü şahıs yararına sözleşmeye dayanan bir başvuru olarak kabul edilmesi gerekir. Arada bir ücret söz konusu olmadığı için bu başvuru ile taraflar arasında eser sözleşmesinin var olduğunu söyleyemeyiz. Zira eser sözleşmesinin varlığı için mutlaka iş sahibinin yükleniciye ücret ödemesi gerekir⁶³⁰. Eğer alıcı yetkili servise garanti belgesine dayanmadan başvurmuşsa, alıcı ile yetkili servis arasında eser sözleşmesinin varlığını kabul etmemiz gerekir. Zira bu durumda alıcı yetkili servise ücret ödemek zorundadır.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanununun 13 üncü maddesinin üçüncü fıkrası gereği olarak, üründe ayıpla karşılaşan ve tamir seçimlik hakkını kullanan tüketici, servis istasyonu tarafından talebinin yerine getirilmemesi veya getirilememesi halinde, tamir dışındaki seçimlik haklarını Kanunda müteselsil borçlu

⁶²⁷ Bkz., yuk. s. 67-69.

⁶²⁸ Hizmet sözleşmesinde işçi ile işveren arasındaki bağımlılık ilişki hakkında bkz., **Yavuz / Acar / Özen**, s. 385; **Zevkliler / Gökyayla**, s. 423. Eser sözleşmesi ile hizmet sözleşmesinin karşılaştırılması hakkında bkz., **Karahasan** (IV), s. 887-894; **Bilge**, s. 215; **Zevkliler / Gökyayla**, s. 472.

⁶²⁹ Vekâlet sözleşmesinde vekilin sonuçtan sorumlu olmadığına dair bkz., **Zevkliler / Gökyayla**, s. 592; **Yavuz / Acar / Özen**, s. 526. Eser sözleşmesi ile vekalet sözleşmesinin karşılaştırılması hakkında bkz., **Karahasan** (IV), s. 894-897; **Tunçomağ** (II), s. 971-975.

⁶³⁰ Ücretin eser sözleşmesinin kurucu ögesini oluşturduğu hakkında bkz., **Zevkliler / Gökyayla**, s. 458; **Yavuz / Acar / Özen**, s. 437; **Karahasan** (IV), s. 881-884; **Bilge**, s. 220; **Tunçomağ** (II), s. 956.

olarak gösterilen üretici, ithalâtçı, satıcı, bayi acenteye karşı doğrudan ileri sürebilecektir.

C. İLGİLİ YARGITAY KARARLARI

Konu hakkındaki çok sayıda içtihat kararları da konunun anlaşılması açısından önem arz etmektedir. Bunlardan birinde Yargıtay⁶³¹ şu hususlara vurgu yapmıştır: 1- Tüketici, yasanın kendisine tanıdığı dört seçenekten birini tercih etmek hakkına sahiptir. Satıcı, tüketiciyi bu haklardan herhangi birini kullanmaya zorlayamaz. 2- Dava konusu olayda davacı tercih hakkını öncelikle aracın yenisi ile değiştirilmesi olarak kullanmış olup, araçtaki boya hatasının davacının kullanımından kaynaklanmayıp fabrika çıkışlı üretim hatası olduğu anlaşıldığına göre davacının talebi doğrultusunda aracın ayıpsız olan yenisi ile değiştirilmesi gerekir 3- Davalının yetkili servis tarafından aracın orijinal bir şekilde boyanması halinde sorunun giderileceği, boya akıntısının aracın kullanımına engel teşkil etmediği itirazı kabul edilemez. Bu örnek olayda tüketicinin garanti belgesinden doğan hakkı ile ayıba karşı tekeffülden doğan haklarının yarışabildiği görülmektedir. Zira tüketicinin garanti belgesinden doğan hak kapsamında öncelikli olarak satıcıya karşı tamir hakkını kullanması gerekir. Tüketici bu hakkın kullanımından sonuç alamadığı takdirde diğer seçimlik haklara başvurulabilir. Ayıba karşı tekeffül kapsamında ise tüketici istediği bir seçimlik hakkı satıcı, üretici, ithalâtçı, bayi veya acenteye karşı kullanabilir. Dolayısıyla garanti belgesinin ekstradan haklar tanımadığı durumlarda, tüketicinin, kanuni ayıba karşı tekeffül süresi boyunca garanti belgesi yerine ayıba karşı tekeffül hükümlerine başvurması daha lehinedir. Fakat tüketici ihbar süresini ihmâl etmişse garanti belgesine dayanması daha lehine olacaktır. Ayıba karşı tekeffül süresi olan iki yıllık süre geçtikten sonra garanti süresi devam ediyorsa sadece garanti belgesinden doğan sorumluluğa dayanabilir.

⁶³¹ Yargıtay 13. HD'nin, 17.11.2008 tarihli ve E.6937, K.13579 sayılı kararı için bkz., <http://www.memurlar.net/haber/129934/> (10.12.2012).

Yargıtay HGK'nın bir kararında ise⁶³² üretici-imalatçı, ithalâtçı ve satıcıların, ürünün ayıplı olmasından birlikte sorumlu oldukları, ayrıca garanti süresi içinde veya dışında ürünün arızalanması halinde bu kişilerin gerekli servis hizmetini vermekle de yükümlü oldukları belirtilmektedir.

Yetkili servisin tamiri gereği gibi yapmaması durumunda garanti belgesine dayanarak seçimlik hakları kullanabilmek için gerekli arıza tekrarı ile ilgili şartların aranmayacağına kararlaştırıldığı bir Yargıtay⁶³³ kararında da “*satıcı, sanayi ürününün garanti süresi içinde arızalanması halinde hiçbir ücret talep etmeksizin, ürünün tamir için teslim⁶³⁴ edildiği tarihten itibaren bir ay içerisinde tamir etmekle yükümlüdür. Satıcı bu yükümlülüğünü süresi içinde gereği gibi yerine getirmez veya tamir süresini uzatır veya onarım yapılmakla birlikte aynı arızanın ikiden fazla veya farklı türden arızanın dörtten fazla ortaya çıkması ve malı kullanamamanın süreklilik arzemesi hâllerinde tüketici başlangıçta onarım hakkını kullanmış olsa bile yenisi ile değiştirilmesini isteme hakkı doğar. Davacının aracın kendisine teslimi tarihinden itibaren 15 gün içinde ayıbı öğrendiği anlaşılmaktadır. Bu durumda davacı 15 günlük süre içerisinde ayıbı tespit ile yetinip, ayıbı satıcı firmaya ihbar ederek aracın yenisi ile değiştirilmesini isteyebilecek iken aracın serviste onarımına izin vermekle ve süresinde de ihbar yapmamakla tercih hakkını onarım yönünde kullanmış olduğunun kabulü gerekir. Ne var ki davalının araçtaki arızayı dava tarihinde bile gidermediği sabittir. Aracın servise girip arıza giderilmeden çıkarılması onarımın süresinde yapıldığını göstermez. Öte yandan arıza gereği gibi giderilmediği için aynı arızanın ikiden fazla tekrarı veya farklı arızanın dörtten fazla tekrarı koşulunu bu davada araştırmaya gerek bulunmamaktadır. Davanın kabulü gerekir.” denilmektedir.*

⁶³² Yargıtay HGK'nın 8.7.2009 tarihli E. 2009/4-291, K. 2009/391 sayılı kararı için bkz., http://www.kararevi.com/karars/576553#.UL_le2co7es (10.12.2012).

⁶³³ Yargıtay 13. HD'nin 09.11.1998 tarihli ve E. 1998/6654, K. 1998/8835 sayılı kararı için bkz., http://www.kararevi.com/karars/109800_yargitay-13-hukuk-dairesi-e-1998-6654-k-1998-8835#.UL_quGco7es (10.12.2012). Benzer yönde Yargıtay 13. HD'nin 11.12.1997 tarihli ve E. 1997/9164, K. 1997/10305 numaralı kararı için bkz., YKD., C. 24, S. 6, Haziran 1998, s. 872-873.

⁶³⁴ Karar, Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkındaki Yönetmeliğin 10 uncu maddesinin dördüncü fıkrasında 2011 yılında yapılan değişiklikten öncesine ait olduğu için, kararda teslim terimi kullanılmıştır. Değişiklik sonucu artık bu süre bildirim tarihi olarak kabul edilmelidir.

Garanti belgesi sorumluluğu ile ayıba karşı tekeffülden doğan sorumluluğun yarışabileceği ve alıcının dilerse garanti belgesine dayanmadan sadece ayıba karşı tekeffüle dayanarak değiştirme talep edebileceği, garanti belgesinin varlığının öncelikle değiştirme talep edilmesine engel olmadığı yönündeki bir Yargıtay⁶³⁵ kararı da şu şekildedir: “ ... Davacı, davalılardan E... Otomotiv A.Ş.'den 22.10.2004 gününde sıfır kilometre Opel marka bir araç satın aldığı, daha 2 km. gitmeden aracın arıza sinyali verdiğini, davalıların aracı servislerine götürdüklerini, ertesi gün davalı şirketi arayıp aracı istemediğini, ödediği bedelin iadesini istediğini bildirdiğini, olumsuz cevap aldığını, bunun üzerine 26.10.2004 günü ihtarname gönderdiğini, davalıların kabul etmediklerini ileri sürerek aracın iadesine, ödediği satış bedelinin iadesine karar verilmesini istemiştir.

Davalılar, arızanın giderildiğini savunarak davanın reddini dilemişlerdir. Mahkemece, davacının tercih hakkını tamirden yana kullandığı, arıza giderilip aracın davacıya teslim edildiği gerekçe gösterilerek davanın reddine karar verilmiş; hüküm, davacı tarafından temyiz edilmiştir.

Davacı, davaya konu aracı 21.10.2004 tarihli faturayla davalılardan E... Otomotiv A.Ş.'den satın almış, 21.10.2004 tarihinde davalılara gönderdiği ihtarnamesiyle aracın 2 km. gitmeden arıza yaptığını, arızanın giderilemeyip servise götürüldüğünü belirtmek suretiyle ödediği bedelin tahsilini istemiş, davalılardan E... Otomotiv A.Ş. 4.11.2004 tarihli cevabi ihtarnamesinde davacı talebinin diğer davalı tarafından reddedildiği, araçtaki şikayetlerin giderildiği belirtilerek aracın üç gün içerisinde alınmadığı takdirde otopark bedelinden sorumlu tutulacağı belirtilmiştir. Dosya içerisindeki 03.02.2005 tarihli iş emri üzerine düşülen şerhten de anlaşılacağı gibi, davacı, aracı servisten almamış, serviste kaldığı süre içerisinde de (48) km.'de bulunan aracın hiç kullanılmadığı halde motor beyni ve otomatik şanzıman beyninin değiştirildiği dosya içerisindeki iş emirlerinden ve 09.07.2005 tarihli bilirkişi raporundan açıkça

⁶³⁵ Yargıtay 13. HD'nin 11.04.2006 tarihli ve E. 2006/1452, K. 2006/5312 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 32, S. 7, Temmuz 2006, s. 1097-1098. Benzer yönde olan Yargıtay 13. HD'nin 24.01.2006 tarihli ve E. 2005/13380, K. 2006/473 sayılı kararı için bkz., YKD., C. 32, S. 3, Mart 2006, s. 423-424.

anlaşılmaktadır. Önemli sayılan bu arızaların sonradan giderilmesinin sonuca etkisi yoktur. Davacı, baştan itibaren tercih hakkını 4077 sayılı Yasanın 4. maddesi hükmüne dayanarak aracın iadesine, ödediği paranın tahsiline karar verilmesini istediğine göre talebine uygun olarak karar verilmesi gerekirken dosyadaki delillere ters düşecek şekilde davanın reddedilmiş olması, usul ve yasaya aykırı olup bozmayı gerektirir.”.

IV. RAPOR DÜZENLEME YETKİSİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Servis istasyonlarına Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik ile rapor düzenleme yetkisi verilmiştir. Bu yetkinin verildiği durumlardan birisi meydana gelen arızanın kullanım hatasından doğup doğmadığı hususundadır. Bu rapor servis istasyonlarının bulunmaması durumunda sırasıyla; satıcı, bayi, acente, temsilci ya da ithalâtçı veya imalatçıdan biri tarafından da düzenlenebilir. Bu hüküm sorumlu olan kişinin kendisi hakkında rapor düzenlemesine olanak verdiğinden tüketici yönünden tehlikelidir. Bu sakıncayı gidermek amacıyla Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin 13 üncü maddesinin son fıkrasında tüketicilerin, bu rapora itiraz ederek Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurabilecekleri belirtilmiştir⁶³⁶.

Yetkili servislerin rapor düzenleyebileceği bir diğer durum da tamirin mümkün olmaması veya bir türlü başarılabilmesi hâlidir. Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin 14 üncü maddesinin (c) bendinde ürünün tamir edilmesinin mümkün olmadığı bir raporla belirleneceği ve bu raporun öncelikle servis istasyonu tarafından, servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla ürünün satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalâtçısı veya imalatçı-üreticisinden biri tarafından hazırlanacağı belirtilmiştir.

Görüldüğü gibi raporu hazırlayacak olanlar sonuçta sorumlu tutulacak kişilerdir. Ürünü değiştirmekten kaçınan satıcı ya da diğer ilgililer raporu yanlış ve tüketici zararına düzenleyebileceklerdir. Ayrıca aynı maddenin ikinci fıkrasında da

⁶³⁶ Ankara Barosu Komisyon Çalışması, s. 81.

belirtildiği gibi raporun düzenlenebilmesi için, tüketicinin başvuruda bulunması gerekmektedir. Başvurudan itibaren yedi gün içinde raporun düzenlenmesi gerekir. Eğer bu süre içinde rapor düzenlenmezse tüketicilerin "Tüketici Sorunları Hakem Heyetine" başvurabilecekleri belirtilmiştir. Bu tüketiciler açısından oldukça sakıncalıdır. Zira raporu hazırlayacak olanlar, sonuçta sorumlu tutulacak kişilerdir. Ayrıca birçok tüketici bilinçsizliğinden, çekindiğinden, nereye ve nasıl başvuracağını bilemediğinden vb. nedenlerle bu başvuruyu gerçekleştiremeyecektir. Ürünün tamir edilmesinin mümkün olmadığını satıcı-bayi-acente-temsilci-ithalâtçı veya imalatçı gibi kişiler değil objektif bilirkişiler tarafından tespit edilmesi gerektiğinin hükme bağlanması daha yerinde olacaktır⁶³⁷.

§ 15. GENEL İŞLEM ŞARTLARI KAVRAMI İLE BAĞLANTISI

I. GENEL OLARAK

Son olarak inceleyeceğimiz garanti belgelerinin bağlantılı olduğu bir başka önemli hukukî kavram da genel işlem şartları kavramıdır. Garanti belgelerindeki şartların özellikleri ile bir sözleşmedeki genel işlem şartlarının özellikleri birçok bakımdan aynıdır. Gerçekten de garanti belgelerindeki şartlar, tarafların sözleşme kurulmadan önce karşılıklı olarak müzakere ettikleri şartlardan değildir. Garanti veren tarafın sözleşme kurulmadan önce hazırladığı ve karşı tarafın bu şartların varlığından bazen haberdar olduğu bazen ise haberinin olmadığı şartlardandır. Fakat bir garanti belgesinde mutlaka genel işlem şartının varlığı gerekli değildir. Zira içeriğinde sadece kanun tarafından zorunlu olarak düzenlenmesi öngörülmuş hükümler bulunan bir garanti belgesinde genel işlem şartlarının varlığından söz edemeyiz⁶³⁸.

⁶³⁷ **Yavuz** (Şerh), s. 1069.

⁶³⁸ Zira genel işlem şartlarının, sözleşmenin esaslı, asli unsurları dışında kalan yan noktalara ilişkin düzenlemeler içermesi gerekmektedir. Genel işlem şartları vasıtasıyla garanti veren, asli noktalar dışında kalan ifanın tarzı, unsurları, ifa etmemenin sonuçları, yetkili mahkeme vb. gibi çeşitli yan noktaları, önceden kendi çıkarları doğrultusunda belirlemedikçe genel işlem şartlarından bahsedemeyiz. Genel işlem şartlarının bu yönü hakkında bkz., **Özuysal**, s. 55; **Çınar** (Haksız Şart), s. 56; **Havutçu** Ayşe, Açık İçerik Denetimi Yoluyla Tüketicinin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması, Güncel Yayınevi, İzmir 2003, s. 4-5.

II. GENEL İŞLEM ŞARTLARI KAVRAMI

Genel işlem şartları, 818 sayılı eski Borçlar Kanununda özel olarak düzenlenmemiştir. Bu tip şartları içeren sözleşmelerin yol açtığı problemler dürüstlük ilkesi (Medeni Kanununun 2 nci maddesi) temel alınarak çözülmüyordu. 6098 sayılı yeni Borçlar Kanunu ise, genel işlem koşullarını özel olarak düzenlemiştir. Borçlar Kanununun 20 nci maddesinin birinci fıkrasının birinci cümlesine göre, “genel işlem koşulları, bir sözleşme yapılırken düzenleyenin, ileride çok sayıdaki benzer sözleşme de kullanmak amacıyla, önceden tek başına hazırlayarak karşı tarafa sunduğu sözleşme hükümleridir”. Genel işlem şartlarının temelinde, sözleşme hukukunun temel prensiplerinden olan irade serbestisi ilkesi yer almaktadır. Genellikle ürün satın alınırken verilen garanti belgesindeki koşullarda olduğu gibi, tüketici kredisi alırken, sigorta poliçesi imzalarken, otobüs veya uçak bileti satın alırken, turistik bir tura çıkarken yapılan sözleşmelerdeki koşullar da genel işlem koşullarına birer örnektirler⁶³⁹.

Türk Hukukunda genel işlem şartları ile ilgili olarak uzunca bir süre bir hukukî düzenleme eksikliği var olmuştur. 2003 yılında Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ve ardından Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik⁶⁴⁰ ile yapılan düzenlemeyle eksiklik giderilmeye çalışılmıştır. Nihayet 6098 sayılı yeni Borçlar Kanunu ile genel işlem koşulları kavramı açık bir hukukî düzenlemeye kavuşturulmuş oldu⁶⁴¹.

⁶³⁹ **Ayan**, (Borçlar), s. 149-150; **Bostancı**, Şebnem, Genel İşlem Şartları, s.17, <http://www.hukukî-boyut.com/arsiv/d2009112493649.pdf> (10.12.2012); **Kartal**, s. 46; **Havutçu** (Genel İşlem), s. 127. Genel işlem şartlarının sözleşme niteliği taşıması ve sözleşmeye dahil edilmesi hakkında Alman Hukuk sistemindeki düzenlemeler için bkz., **Bostancı**, s. 4 ve s. 12; **Ulusan**, İlhan M., Genel İşlem Şartlarında ve Özellikle Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Haksız Şartlara İlişkin İçerik Denetimi, İKÜHFD., C. 3, S. 1-2, İstanbul 2004, s. 28, http://www.iku.edu.tr/-TR/iku_gunce/GunceHukuk_Yeni_Sayilar/HukukC3_Sayi1_2/HukukC3Sayi12_27.pdf (10.12.2012).

⁶⁴⁰ 13.06.2003 tarihli ve 25137 sayılı RG’de yayımlanan yönetmelik için bkz., <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/21483.html> (10.12.2012).

⁶⁴¹ Yeni Borçlar Kanunu ile genel işlem şartları hakkında getirilen değişiklik ve yenilikler hakkındaki tartışma ve öneriler için bkz., **Arıkan**, Mustafa, TBK’nda Genel İşlem Şartları, Prof. Dr. Cevdet Yavuz’a Armağan - 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu Hükümlerinin Değerlendirilmesi Sempozyumu, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi - Özel Hukuk Sempozyumu Özel Sayısı, 2012 İstanbul, s. 65-71; **Altıp**, Atilla, Türk Borçlar Kanunu Tasarısı’ndaki Genel İşlem Koşulları Düzenlenmesi, Prof. Dr. Ergon Çetingil ve

III. GENEL İŞLEM ŞARTLARININ UNSURLARI

A. ÖNCEDEN VE TEK YANLI OLARAK BELİRLENME

Genel işlem şartları, önceden tek yanlı olarak hazırlanıp tek taraflı olarak belirlenir ve bu şartlar karşı tarafla müzakere edilmez. Bu şartların bizzat garanti veren tarafından hazırlanmasına gerek yoktur. Başkasının hazırladığı genel işlem şartlarını içeren hükümlerin, garanti veren tarafından kullanılması halinde de, önceden tek taraflı olarak belirlenme unsuru gerçekleşmiş olur. Genel işlem şartlarının garanti veren tarafından düzenlendikten sonra kamusal bir makam tarafından onaylanmış olması gerekliliği “önceden ve tek yanlı olarak belirlenme” niteliğini ortadan kaldırmaz⁶⁴².

B. GENEL VE SOYUT NİTELİKTE OLMA

Genel işlem şartları tıpkı kanun hükümleri gibi genel ve soyut bir şekilde hazırlanır. Soyut olmadan kasıt, söz konusu şartların belirli bir sözleşme için hazırlanmayıp, gelecekte kurulacak olan diğer sözleşme ilişkileri için de hazırlanmış olmalarıdır. Genel olma ise, tek bir kişi gözetilmeksizin, kişilerin adı, sıfatı, konumu önemli olmaksızın aynı türden sözleşme ilişkilerini düzenlemek amacıyla düzenlenmeleridir⁶⁴³. Garanti belgelerinde de, soyut ve özel bir hukukî işlem için düzenlenmemiş şartlar bulunabilir. Meselâ bir silâha ait garanti belgesinde yer alan “ürünün ahşap parçaları hariç olmak üzere tamamı firmamızın garantisi

Prof Dr. Rayegan Kender'e Armağan, İstanbul 2006, s. 254-260, <http://www.muglabarosu.org.tr/upload/UserUpload/file/Genelislemsartlarininduzelenmesi.pdf> (10.12.2012); **Demir**, Mehmet, 2008 Şubat Tarihli Türk Borçlar Kanunu Tasarısının Genel İşlem Koşullarına İlişkin Maddelerinin (M. 20-25) Değerlendirilmesi ve Çözüm Önerileri, TBB. Dergisi, S.76, Ankara 2008, s. 217- 228, <http://www.muglabarosu.org.tr/upload/-UserUpload/file/GenelislemKosullarinailiskinoneriler.pdf> (10.12.2012); **Kaplan**, İbrahim, Borçlar Kanunu Tasarısı Hakkındaki Görüşlerim, Terazi Hukuk Dergisi, Eylül 2008, S. 25, s. 19-20, <http://www.muglabarosu.org.tr/up-load/UserUpload/file/TasariHakkindaGorusler.pdf> (10.12.2012).

⁶⁴² Konunun sadece genel işlem şartlarına bakan yönleri açısından bkz., **Kartal**, s. 52-53; **Zevkililer / Aydoğdu**, s. 160; **Özuysal**, s. 54-56; **Altıp** (Genel İşlem), s. 1; **Yavuz** (Haksız Şartlar), s. 34-35.

⁶⁴³ **Kartal**, s. 52; **Zevkililer / Aydoğdu**, s. 160; **Çınar** (Haksız Şart), s. 57; **Yavuz** (Haksız Şartlar), s. 36; **Özuysal**, s. 56-57.

kapsamındadır” şeklindeki şart, genel ve soyut niteliktedir. Belli bir tarihte, belli kişiler için özel olarak düzenlenmemiştir.

C. ÇOK SAYIDA SÖZLEŞME İÇİN ÖNCEDEN HAZIRLANMA

Önceden belirlenen genel işlem şartları, aynı türde birden fazla sözleşmede kullanılmak amacıyla hazırlanmış olmalıdır. Ancak genel işlem şartlarının tek seferlik kullanımı da yeterlidir. Yani en az üç beş defa kullanılması gibi bir şart aranmaz⁶⁴⁴. Önemli olan genel işlem şartının bu amaçla kaleme alınmış olmasıdır. Birden fazla sözleşme için önceden hazırlanma kriteri, şartlar üzerinde pazarlık yapılamayacağı hususundaki kararlılığı da göstermektedir⁶⁴⁵. Garanti belgeleri de genellikle satılan ürünlerle beraber alıcılara verilen, önceden çok sayıda hazırlanmış, birbirinin aynısı olan belgelerdir. Garanti belgelerinin geçerliliği için birden fazla kullanılmış olması aranmadığı gibi içinde yer alan şartlar hususunda da pazarlık yapılmamaktadır.

D. SÖZLEŞMENİN KURULUŞU AŞAMASINDA ÖNCEDEN HAZIRLANAN ŞARTLARIN KULLANILMASI

Bu esas, genel işlem şartları ile beraber düzenlenen bir sözleşmede genel işlem şartlarının sözleşmeye dâhil edilmesinin bireysel olarak tartışılmadan veya tartışılmasına gerek olmadan önceden hazırlanmış genel işlem şartlarının kullanılarak sözleşmenin kurulmasını ifade etmektedir⁶⁴⁶. Borçlar Kanununun 20 nci maddesinin üçüncü fıkrasına göre, “Genel işlem koşulları içeren sözleşmeye veya ayrı bir

⁶⁴⁴ Alman Hukukunda ise, genel işlem şartlarının en az üç sefer kullanılması gerekmektedir. Bu konuda bkz., **Özuysal**, s. 58; **Zevkliler / Aydoğdu**, s. 160. Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Koşullar Hakkındaki 5 Nisan 1993 Tarihli Direktifte ise sözleşmede yer alan şartların genel işlem şartı olarak kabulü için “birden fazla kullanım” gibi bir şart bulunmamaktadır. Avrupa Birliği Direktifi bakımından dikkate alınması gereken kriter, sözleşme şartlarının pazarlık konusu yapılmamış olmasıdır. Türk hukukuna göreyse, üçüncü kişi tarafından hazırlanan sözleşme şartlarının kullanan kişi bakımından gelecekte çok sayıdaki sözleşme ilişkisinde kullanılma hedefi güdülmeye yeterli kabul edilmektedir. Bunun yanında çok sayıda fiilen kullanım şartı aranmamaktadır. Bu konuda bkz., **Özuysal**, s. 58 - 59.

⁶⁴⁵ **Kartal**, s. 53; **Özuysal**, s. 57 - 58; **Çınar** (Haksız Şart), s. 57; **Yavuz** (Haksız Şartlar), s. 36; **Altop** (Genel İşlem), s. 5

⁶⁴⁶ **Kartal**, s. 53; **Özuysal**, s. 60-63; **Çınar** (Haksız Şart), s. 54; **Zevkliler / Aydoğdu**, s. 160; **Yavuz** (Haksız Şartlar), s. 37; **Altop** (Genel İşlem), s. 6.

sözleşmeye konulan bu koşulların her birinin tartışılarak kabul edildiğine ilişkin kayıtlar, tek başına, onları genel işlem koşulu olmaktan çıkarmaz.”. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 6 ncı maddesinin üçüncü fıkrasına göre de, “ Eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir.” şeklinde ifade edilmiştir. Yine Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 6 ncı maddesinin dördüncü fıkrası uyarınca, sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden çıkan sonuç, sözleşmenin standart sözleşme olduğu ise; bu sözleşmede yer alan bir şartın belirli unsurunun ya da münferit bir hükmünün tartışma konusu edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmı açısından da tartışmanın yapıldığını göstermez.

Garanti belgelerindeki genel işlem şartı niteliğindeki şartlar da genellikle garanti alanlarla tartışılmadan önceden konulmuş olan şartlardır. Çok nadir olarak bu şekildeki şartların önceden tartışılmış olması da mümkündür. Eğer bir önceden tartışılma vuku bulduysa tartışılan o şart açısından alıcı genel işlem şartlarının imkânlarından yararlanamayacaktır.

IV. GENEL İŞLEM ŞARTLARININ SÖZLEŞME İÇERİSİNE ALINMASI, YORUMLANMASI VE HAKSIZ ŞART NİTELİĞİ TAŞIMASI DURUMUNDA YAPTIRIMI

Genel işlem şartları da sözleşmeler gibi güven ilkesine göre⁶⁴⁷ yorumlanmalıdır. Borçlar Kanununun 23 üncü maddesine göre, “genel işlem

⁶⁴⁷ Bu ilkeye göre Tip (standart) sözleşmeler ve genel işlem şartları bakımından, anlamı açık olmayan kuralların metni kaleme alanın aleyhine yorumlanması, alışılmamış kayıtların metni kaleme alanın aleyhine olarak geçersiz sayılması gerekir. Bu ilke sadece sözleşmenin yapılması anında değil aynı zamanda sözleşmeden öncesi için de uygulama alanı bulur. Doktrinde kısaca, “sözleşme öncesi sorumluluk” olarak adlandırılan bu sorumluluğun esasına göre, kişilerin öneri ve kabul beyanlarını açıklarken, hatta bu beyanlarda bulunmadan önce sözleşme müzakereleri sırasında muhatabına gereksiz güven vermekten kaçınması, onun canını ve malını zarardan koruması, dürüstlük kuralları gereğidir. Zira daha sözleşme yapılırken taraflar arasında bir hukuki ilişki meydana gelmiştir. Dolayısıyla culpa in contrahendo sorumluluğu bu ilişkiden doğan yükümlülüklerin ihlaline dayanır. Bkz., **Tekinay / Akman / Burcuoglu / Altop**, s. 978-980; **Oğuzman / Öz**, s. 321-324; **Reisoğlu** (Borçlar), s. 297-298. Konu hakkında geniş bilgi için bkz., **Yalman**, Süleyman, Türk - İsviçre Hukukunda Sözleşme Görüşmelerinden Doğan Sorumluluk, Ankara 2006.

koşullarında yer alan bir hüküm, açık ve anlaşılır değilse veya birden çok anlama geliyorsa, düzenleyenin aleyhine ve karşı tarafın lehine yorumlanır.” Bu madde uyarınca, açık ve anlamı net olmayan genel işlem şartları alıcı lehine yorumlanacaktır. Madde gerekçesinde de ifade edildiği üzere anılan düzenleme, Medeni Kanununun 2 nci maddesinde yer alan dürüstlük kuralının, genel işlem şartları bakımından yansımaları niteliğindedir. Sözleşmenin amacına bakılarak kayıtların içerikleri yorum yoluyla tespit olunabilir. Garanti belgeleri kendisine garanti belgesi verilen kişinin korunmasını amaçlar. Buna göre, garanti belgesinde kendisine garanti belgesi verilen tarafı koruyan koşullar lafızlarına göre geniş, garanti verenin sorumluluğunu sınırlayan hükümler de dar şekilde yorumlanmalıdır. Alıcının şartlara vereceği anlam sözleşmenin yapıldığı sırada mevcut bulunan tüm şartlar gözden geçirilerek yapılmalıdır.

Yorum yapılırken, tüketici garanti belgeleri açısından bir hususa dikkat etmek gerekir. Tüketici sıfatı taşıyan kişilere verilen garanti belgelerindeki genel işlem şartları için özel düzenlemeler getirilmiştir. Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin 7 nci maddesinin (j) fıkrasından çıkan anlama göre, garanti belgesinde tüketici lehine şartlar getirilebilir ve fakat kanun ve yönetmelikte belirtilenler dışında tüketicinin aleyhine olabilecek şartlar garanti belgesine konulamaz. Konulursa bunlar haksız şart olarak kabul edilecek ve geçersiz olacaktır⁶⁴⁸. Tüketici Hukukunda tüketici ile müzakere edilmeden sözleşmeye konulan ve dürüstlük kurallarına aykırı olarak tüketici aleyhine dengesizlik meydana getiren her şart, haksız şart niteliğindedir⁶⁴⁹. Meselâ, garanti belgesinde garanti verenin garanti belgesindeki şartları tek taraflı olarak değiştirebileceğine yönelik bir şart bulunması bu türdendir.

Aslan’a göre de⁶⁵⁰, tüketicinin bilmesi koşulu ile sözleşmede yer alan sorumsuzluk kayıtlarının geçerli olması gerektiği görüşündedir. Fakat bunun bazı koşulları bulunmaktadır:

⁶⁴⁸ **Yavuz** (Şerh), s. 1066; **Aslan**, s. 146.

⁶⁴⁹ **Çınar**, (Haksız Şart), s. 20.

⁶⁵⁰ **Aslan**, s. 136; **Yavuz** (İfa) s. 81.

1. Satıcının borçlarını sınırlayan veya ortadan kaldıran sözleşme mutlaka yazılı olmalıdır.
2. Böyle bir sözleşme veya şart “genel işlem şartları” olarak değerlendirilebilecek sözleşme hükümleri içinde yer almamalıdır.
3. Böyle bir sözleşme veya şart “garanti belgesi” içinde düzenlenmiş olmamalıdır.
4. Böyle bir sözleşmede öncelikle tüketicinin satış sözleşmesi nedeniyle kanundan doğan haklarının neler olduğu yer almalı ve tüketici bu gibi hakları olduğu konusunda uyarılmalıdır. Hiç kimse sahip olduğunu bilmediği bir haktan feragat edemez.
5. Bu sözleşme veya şart ile yukarıda belirtilen ve kanundan doğan haklarının ne ölçüde sınırlandığı da açıkça gösterilmek suretiyle belirtilmelidir.

Borçlar Kanununun 25 inci maddesinde, genel işlem koşullarının içerik denetimi başlığı altında, “Genel işlem koşullarına, karşı tarafa dürüstlük kurallarına aykırı olarak zarar verici veya karşı tarafın durumunu ağırlaştırıcı nitelikte hükümler konulamaz” şeklinde bir düzenleme öngörülerek, sözleşme kaydının haksız şart olarak değerlendirilmesi için, dürüstlük kuralına aykırılığın, önemli ve haksız olması aranmamış ve bu şekilde de, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile paralellik sağlanmıştır. Söz konusu hüküm ile, garanti belgesindeki dürüstlük kuralına aykırı genel işlem şartlarının haksız şart olarak kabulü bakımından, garanti alanın tüketici olması ile tüketici olmaması arasında önemli bir fark kalmamıştır. Ancak, Borçlar Kanununda Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda kullanılan “dengesizlik” deyiminin yerine, “zarar verici” veya “karşı tarafın durumunu ağırlaştırıcı” ifadesi kullanılarak, bu iki yasal düzenleme arasında bir farklılık meydana getirilmiştir. Buna göre sözleşmede, tarafların hak ve yükümlülüğü olarak kabul edilmeyen bir takım şartların haksız şart olup olmadığının denetiminde, “dengesizlik” veya “oransızlık” kavramlarından yararlanılamazken, “zarar verici” kavramından yararlanılabilecektir⁶⁵¹.

⁶⁵¹ Çınar (Haksız Şart), s. 25.

Genel işlem şartlarının garanti belgesi sözleşmesinin içine alınması ve yorumlanmasının doğru bir şekilde yapılabilmesi için, söz konusu şartların kolay anlaşılır ve kapsayıcı olması gerekir. Uygulamada da genellikle garanti belgesinin kapsamı dışında kalan hususlar açık ve ayrıntılı bir şekilde sayılmaktadır. Örneğin bir tabancanın⁶⁵² ahşap kısmının garanti dışı bırakılması gibi uygulamalara rastlanılmaktadır. Ayrıca alıcının kusurlu davranışları sonucu meydana gelecek bozukluklardan sorumlu tutulmama endişesinden dolayı üreticilerin garanti belgelerine “sorumluluğun şikâyetin tarafımızca incelenmesi ile bozukluğun malzeme işçilik ve imalât kusurlarından doğduğunun kesinlikle anlaşılması halinde söz konusu olacağı” şeklinde şartlar koydukları da görülmektedir. Arızanın bu nitelikte olduğunu, diğer bir deyişle bozukluğun garanti belgesinin kapsamına dahil bulunduğunu ispat yükü, kural olarak garanti alana aittir. Bununla beraber garanti alan, garantinin kapsamına giren bir bozukluğun varlığını ispat etmişse, çeşitli sebeplerle garantinin ortadan kalktığını ispat etmek, garanti veren tarafa ait olacaktır⁶⁵³.

Sonuç olarak, garanti veren, zorunlu olarak garanti belgesi düzenlenmesi gereken ürünler hariç, garantisinin sınırlarını, garanti vereceği ürünleri, garantisinin başlama şartlarını ve süresini belirleme konusunda serbesttir⁶⁵⁴. Fakat bu serbestlik, garanti verenin, ürünün hangi şartlarda nasıl bir performans ve kalite göstereceğine ilişkin olarak yüklendiği borcun, garanti belgesindeki metine geçerken gösterdiği çeşitlilikten kaynaklanmaktadır. Garanti belgesindeki genel işlem şartları, o ürün için yapılan reklâmlarla açık bir uyum içerisinde olmalıdır. Garanti belgesi sözleşmesindeki hiçbir hüküm muğlak olmamalıdır ve hükümler mümkün mertebe güven ilkesine göre yorumlanmalıdır⁶⁵⁵. Alıcının tüketici olmaması durumunda genel işlem şartlarından doğan uyuşmazlıklarda genel hükümler çerçevesinde bir

⁶⁵² Tabanca zorunlu olarak garanti belgesi ile satılması gereken ürünlerden olmadığı için ürünün bir kısmı garanti dışı bırakılabilir. Fakat tüketiciler açısından bu şart, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 6 ncı maddesi gereği, tüketici olmayanlar açısından ise Borçlar Kanununun 21 nci maddesi gereğince haksız şart niteliğindedir. Dolayısıyla söz konusu şart, alıcı ile müzakere edilmek suretiyle genel işlem şartı olmaktan çıkarılmadıkça yazılmamış sayılacaktır.

⁶⁵³ **Akünel**, s. 558.

⁶⁵⁴ **Malsch**, s. 37.

⁶⁵⁵ **Malsch**, s. 38.

değerlendirme yapılmalıdır. Ayrıca tacirler açısından basiretli davranma yükümlülüğü de dikkate alınmalıdır.

Genel işlem şartlarının haksız şart niteliğinde olması durumunda bunun müeyyidesi hem Borçlar Kanununa hem de Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna göre yazılmamış (yok) sayılmadır. Borçlar Kanunu bu hususu 21 ve 24 üncü maddelerde düzenlemiştir. Borçlar Kanununun 21 inci maddesine göre, karşı tarafın menfaatine aykırı genel işlem koşullarının sözleşmenin kapsamına girmesi, sözleşmenin yapılması sırasında düzenleyenin karşı tarafa, bu şartların varlığı hakkında açıkça bilgi verip, bunların içeriğini öğrenme imkânı sağlamasına ve karşı tarafın da bu koşulları kabul etmesine bağlıdır. Aksi takdirde, genel işlem koşulları yazılmamış (yok) sayılır. Borçlar Kanununun 24 üncü maddesine göre de, genel işlem koşullarının bulunduğu bir sözleşmede veya ayrı bir sözleşmede yer alan ve düzenleyene tek yanlı olarak karşı taraf aleyhine genel işlem koşulları içeren sözleşmenin bir hükmünü değiştirme ya da yeni düzenleme getirme yetkisi veren kayıtlar yazılmamış (yok) sayılır. Bunlarda kısmî kesin hükümsüzlük hükmünün uygulanması da mümkün değildir⁶⁵⁶. Müeyyidenin sonucu ise Borçlar Kanununun 22 nci maddesinde düzenlenmiştir. Buna göre, sözleşmenin yazılmamış sayılan genel işlem koşulları dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Benzer müeyyide Tüketici Hukuku açısından Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 6 ncı maddesinde de bulunmaktadır.

⁶⁵⁶ Ayan (Borçlar), s. 150-151.

SONUÇ

Hukuk tarihi içerisinde Türk-İslâm Hukuku tarihinde satıldaki ayıplardan dolayı alıcılara oldukça yüksek seviyede bir koruma sağlandığı görülmektedir. 20. yüzyıla gelene kadar İslâm Hukukunun tanıdığı seviyede bir korumaya alıcı veya tüketiciler kavuşamamıştır. 20. yüzyıla beraber Tüketici Hukukunda, gelişmiş ülkelerden başlayıp tüm dünyaya yayılan büyük bir gelişim yaşanmaya başlamış ve bu gelişmeden garanti belgeleri de etkilenmiştir.

Garanti belgeleri ilk önceleri, alıcının ayıptan doğan haklarını kullanmasını veya sözleşmeden dönmesini engelleyici bir araç olarak kullanılmışken günümüzde tüketicilerin memnuniyetini sağlamayı amaçlayan bir rol oynamaktadır. Garanti belgesi kavramındaki bu değişimde Tüketici Hukukunun yüzyılımızda yaşadığı gelişimin büyük payı vardır. İşletmeler, ürettikleri ürünleri her ne pahasına olursa olsun satmanın, ticarî faaliyetlerine zarar verdiğini ve garanti belgelerinin kendileri açısından güzel bir reklâm malzemesi olduğunu zamanla görmüşlerdir. Ayrıca sosyal medyadaki gelişim sonucu müşteri memnuniyetinin önemi artmıştır. Firmaların garanti belgesi uygulaması ve alıcıların garanti belgesinden doğan haklarını kullanabilmesi müşteri memnuniyetinin en önemli göstergelerinden biri olmuştur.

Hukukumuzda garanti belgeleri hakkında yapılan düzenlemeler oldukça kapsayıcı olarak yorumlanmıştır. Yargıtay, eser sözleşmesi hakkındaki istisna hariç, yapılan düzenlemeleri ikinci el ürünleri ve tacirleri de kapsayıcı şekilde uygulamaktadır. Fakat kanunkoyucunun garanti belgesi vasıtasıyla tüketicinin korunmasındaki dengeye çok dikkat etmesi gerekir. Aksi takdirde, ilk bakışta tüketici lehine gözüken düzenlemeler, tüketicinin durumunun daha da ağırlaşmasına neden olabilecek sonuçlar doğuracağı gibi ekonomik hayatı da olumsuz etkileyecektir. Örneğin, garanti belgeleri vasıtasıyla tüketicinin aşırı korunması, üreticinin ürün mâliyetinin yükselmesine sebebiyet verecektir. Bunun sonucunda da bu mâliyetin karşılanması amacıyla ürün fiyatları üreticiler tarafından yükseltilecek ve yatırım maliyetlerinin yükselmesi sebebiyle düşük sermayeli kişilerin ülke ekonomisine yapacakları muhtemel katkının önüne geçilmiş olacaktır.

Hukukumuzda bu aşırı koruma kendini özellikle ürün el değiştirdiğinde garantinin de transfer olacağı kabulü noktasında göstermektedir. Bu tür bir sorun içeren uyuşmazlıklarda hâkime kusursuz sorumluluk ilkesinden ayrılarak kusur sorumluluğu ilkesine göre uyuşmazlığı çözme konusunda takdir hakkı tanıyan bir düzenlemenin yapılması uygun olabilir. Hâkim, bu tür bir uyuşmazlıkta, ürünün çok fazla el değiştirmiş olmasını, ürünün önceki alıcılarından bazılarına ulaşamıyor olmasını veya ürünün çok düşük bir fiyatla sonraki alıcılara devredilmiş olmasını gerekçe göstererek garanti verenin sorumluluğunu kusur sorumluluğuna göre takdir edebilmelidir. İkinci bir seçenek olarak bu konuda alıcıyı garanti imkânlarından kısmen yararlandırma konusunda hâkime takdir hakkı veren bir düzenleme yapılması da yararlı olabilir. Fakat garantiyi sadece ürünün ilk alıcısı ile sınırlandırmak da doğru bir yaklaşım olmayacaktır. Ürünün el değiştirdiği durumlarda ürünün yeni alıcısının da garanti belgesinden yararlanabilmesi gerekir. Hollanda'da bu husustaki özel düzenleme ile kanunî halefiyet ilkesinin varlığı kabul edilmiştir. Ülkemizde ve diğer Avrupa ülkelerinde bu gibi durumlarda garanti belgesinin devrinin mümkün olup olmadığı genel hükümlere göre çözülmektedir. Sadece Çek Cumhuriyeti uygulamasında garanti belgesinin devri caiz görülmemiştir. Ülkemiz Yargıtay uygulamasında bu devrin dayanağı daha ziyade ürünün zorunlu garanti belgesi kapsamında olmasına dayandırılmıştır. Doktrinde Havutçu tarafından ifade edilen bir görüşte bu devrin dayanağını, garantinin şahsı değil ürünü takip etmesi gerekliliğine bağlamıştır. Hem garantinin amacı ve anlamı hem de ürünün sırf el değiştirmesinin ürünün kalitesi üzerinde hiçbir etkisi olmadığı göz önünde bulundurulduğunda garantinin ürünü takip edeceği görüşünün kabul edilmesi gerekir. Aksi düşüncenin kabulü garanti verenin sorumluluktan kolayca ve haksız olarak kurtulması neticesini doğuracaktır.

Tüketici garanti belgelerinde tüketiciye karşı birden fazla sorumluluk süjesinin varlığı kabul edilmiştir. Müteselsil sorumluluk sisteminde kendi payına düşenden fazla ödeme yapan borçlu diğer borçlulara rücu etme imkânına sahiptir. Rücu oranına ilişkin olarak herhangi bir düzenleme bulunmadığı için bu alanda genel hükümler uygulanacaktır. Garanti belgeleri nedeniyle esas olarak üreticinin sorumlu olması, üreticiye ulaşamaması hâlinde veya üründeki ayıbın satıcı, ithalâtçı, bayii

acente gibi kişilerin ürünü muhafaza veya nakildeki hatasından kaynaklanması halinde ise söz konusu kişilerin zarardan sorumluluğuna gidilebilmesi gerekir. Örneğin, tüketici ayıplı ürün nedeniyle uğradığı zarardan dolayı ithalâtçıya müracaat eder zararını tazmin ettirirse, ithalâtçı ödediği tazminatın tamamını üreticiye rücu edebilmelidir. Bu sonuç karşısında, rücu payına ilişkin olarak özel bir hükmün düzenlenmesi ve bu düzenleme yapıncaya kadar da hâkimin takdir yetkisini kullanarak bu yönde kararlar vermesi gerekmektedir. Zarar, hem üründeki ayıp hem de zarar görenin veya zarar görenin fiillerinden sorumlu olduğu herhangi bir kişinin kusurundan dolayı meydana gelirse, garanti verenin sorumluluğu azalabilir veya tamamen ortadan kalkabilir.

Saç ekimi konusunda son yıllarda yapılan reklâmlarda sıklıkla “garanti belgeli saç ekimi yapılır” ibaresi geçmektedir. Saç ekimi, estetik bir operasyon niteliğindedir. Tıbbî operasyonlarda doktorun, tıp kurallarına uygun olarak teşhisini koyup, hastasını tıbbî standartlara uygun şekilde tedavi etmesi; gerekli dikkat ve özeni gösterdiği sürece de, tedavinin mutlak olarak iyileştirmeye neticelenmemesi sebebiyle sorumlu tutulamaması ilke olarak kabul edilmelidir. Saç, vücut ile hücresel olarak bağlantılı olduğu sürece ürün olarak nitelendirilemez ve bu tür operasyonlarda saç hakkında garanti taahhüdünde bulunulamaz. Vücuda tıbbî bir operasyonla takılan elektronik bacak, elektronik kulak, kalp pili gibi ürünler açısından sadece bu ürünlerin çalışma fonksiyonelliğine yönelik garanti belgesi düzenlenebilir. Fakat bu garanti belgesi tıbbî operasyonun başarısına yönelik bir garantiyi içeremez.

Ülkemizde taşınmazlar için de garanti belgesi uygulamasına geçilmesinin çeşitli faydaları olacaktır. Bu faydaların en başında üretici firmalar arasında bu sayede oluşacak olan garanti rekabeti gelecektir. Bu rekabet sayesinde kanunda taşınmazlar için alıcılara sağlanmış olan ayıba karşı tekeffül haklarının genişlemesi yaygınlık kazanacaktır. Söz konusu uygulama gözden geçirme ve bildirim yükümlülüğü açısından da alıcıya avantaj sağlayacaktır. Yeni yeni başlayan bu uygulamanın yaygınlaşması için inşaat sektörünün gelişmesine ve sektör içinde güçlü firmaların varlığına ihtiyaç vardır. Bu uygulama hakkında henüz kanunî bir düzenleme bulunmaması sebebiyle çeşitli soru işaretleri bulunmaktadır. Konu

hakkında bu soru işaretlerini giderecek bir düzenlemenin tasarı taslağına eklenmesi faydalı olacaktır. Bu düzenleme yapılırken, konutların, buzdolabı ile aynı kefeye konulamayacağı, keyfi iptallerin önüne geçilmesi gerektiği, teslimde ufak tefek eksiklikler olması durumunda bunun sonucunun hemen değiştirme, bedel iadesi gibi seçenekler olmaması, fabrikadan 100 bin tane birden üretilen bulaşık makinesi iade edildiğinde yerine onu ikame edecek bir ürün verilebileceği, ama konut sektöründe bunun çok zor olduğu, iptal ve iadenin en son başvurulacak yöntem olması gerektiğine dikkat edilmelidir.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda yapılan üreticinin tanımı gereği, garanti belgesinden doğan sorumlulukta parça ürün üreticisi de nihai ürün üreticisi gibi sorumluluk taşımaktadır. Parça ürün üreticisinin sorumlu tutulması nihaî ürün üreticisini de rahatlatacaktır. Bu sayede üründeki sorumluluk paylaşılmış olacak ve nihai ürün üreticisi ticaret hayatının belirsizliğinde daha güvenli bir konumda olacaktır.

Tüketicinin menfaatlerini optimum düzeyde koruyan bağlama noktalarının seçilmesi ile oluşan özel bağlama kurallarına koruyucu bağlama kuralları denir. Uluslararası alanda tüketiciyi en iyi koruyacak bağlama noktası, tüketicinin mutad meskenidir. Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkındaki Kanunun 26 ncı maddesinin birinci fıkrasında da tüketicinin mutad meskeni bağlama noktası olarak kabul edilmiştir.

Milletlerarası özel hukukta tüketici sözleşmeleri anlamında karşılaşılabilecek en büyük sorun, tüketicinin karşısında olan âkit tarafın, karşı tarafın tüketici olmadığı konusundaki iyi niyetinin korunup korunmayacağıdır. Özellikle sözleşmenin tarafının kısmen kişisel veya ailevi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, kısmen de meslekî ve ticarî amaca yönelik faaliyetleri bulunabilir. Bu durumlarda tüketici sözleşmesinden bahsedebilmek için sözleşmenin kuruluş anındaki amaca bakılmalıdır. Bu amacın yorumlanmasında, edimi sunan kişinin bütün şartları göz önüne alınarak dürüstlük kuralları çerçevesinde o sözleşmenin tüketici sözleşmesi olduğunu anlayıp anlamadığına bakılabilir.

Ülkemiz uygulamasında tacirler, ticarî sözleşme ile aldıkları ürünlerde tüketici gibi garanti belgesi korumasının kapsamına alınmaktadır. Bağışlanan veya bir tanıdıktan alınan ikinci el ürünlerde de alıcılar garanti belgesi korumasından yararlanmaktadır. Garanti belgesi hakkındaki korumadan yararlanan bu kişiler tüketici sıfatı taşımamaktadırlar. Bu kişilerin tüketici gibi korunması onları tüketici yapmaz. Böyle bir kabul Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkındaki Kanunun amacına aykırılık taşıyacaktır. Dolayısıyla bu kişilerle ilgili garanti belgesinden kaynaklanan uluslararası uyuşmazlıklarda bağlama noktası tespit edilirken, tüketiciler için geçerli olan Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkındaki Kanunun 26 ncı maddesi önem taşımamaktadır. Burada sözleşmelerde bağlama noktasını tespitindeki genel hüküm olan 24 üncü madde uygulanmalıdır.

Ürün sorumluluğu kavramı, garanti belgesinden doğan sorumluluk kavramından farklıdır. Ürün sorumluluğu kapsamında tazmin edilmesi gereken zararlara ölüm ve yaralanma sonucu oluşan zararlar ile diğer eşyalarda oluşan zararlar girmektedir. Garanti belgelerinden doğan sorumluluğun kapsamında tazmin edilmesi gereken zarar ise, sadece eşyanın kendisinde oluşan zarardır. Garanti belgeleri, garanti konusu ürün dışında kalan diğer eşyaların ve şahısların uğradığı zararlarla ilgilenmez.

Garanti verenlerin garanti belgeleri dolayısıyla yetkili servis sunması yükümlülüğü ile ilgili olarak, tamir hizmetinin üretici tarafından veya üreticinin yetkilendirdiği servisler tarafından gerçekleştirilmesinde bir fark bulunmadığı aşikârdır. Yetkili servis, garanti verenle aralarındaki sözleşme sebebiyle Borçlar Kanununun 116 ncı maddesi anlamında yardımcı kişidir. Dolayısıyla burada kusursuz bir sorumluluk olan yardımcı kişinin sorumluluğu söz konusudur.

Yetkili servis, ürünün tamiri veya bakımı esnasında meydana getirdiği zararlardan dolayı ürünün zilyedine karşı iki açıdan sorumlu olabilir. Öncelikle yetkili servis, eser sözleşmesi hükümlerine göre bizzat sorumlu olabilir. İkinci olarak, tüketici sözleşmesi uyarınca ifa yardımcısı olması nedeniyle de sorumlu olabilir.

Yetkili servis ile servisi yetkili kılan üretici veya ithalâtçı arasındaki sözleşmenin hukukî niteliği Yargıtay kararlarında eser sözleşmesi olarak kabul edilmektedir. Aynı zamanda burada tam üçüncü şahıs yararına sözleşme de bulunmaktadır. Üretici veya ithalâtçı ile yetkili servis arasında işçinin işverene olan bağımlılığı derecesinde bir bağımlılık bulunmadığı için, yetkili servis sözleşmesi hizmet sözleşmesi olarak kabul edilmemelidir. Kanaatimce aradaki ilişkiyi vekâlet sözleşmesi olarak da kabul edemeyiz. Zira vekâlet sözleşmesinde vekil sonuçtan sorumlu değildir. Örneğin bir doktor, hastasını iyileştirmek için tıbbî her türlü çareye başvurursa, fakat iyileşmek bir yana, hasta daha kötüye gitse, hekim bundan sorumlu olmaz. Fakat yetkili servisler üreticiye ve/veya ithalâtçıya karşı sonucun meydana gelmemesi sebebiyle tıpkı eser sözleşmesindeki yüklenici gibi sorumludurlar. Eser sözleşmesinde iş sahibinin malzeme tedarik borcuna riayet etmemesi durumunda yüklenicinin sorumluluğunun azalması veya kalkmasında olduğu gibi eğer üretici, yetkili servise malzeme sağlama borcunu yerine getirmese yetkili servisin sonuç sorumluluğu da azalır veya kalkar.

Yetkili servis ile alıcı arasındaki ilişki ise, alıcının yetkili servise garanti belgesi kapsamında başvurup başvurmadığına göre değişecektir. Eğer alıcı yetkili servise garanti belgesi kapsamında başvurmuş ise, bu başvurunun üretici veya ithalâtçı ile yetkili servis arasındaki tam üçüncü şahıs yararına sözleşmeye dayanan bir başvuru olarak kabul edilmesi gerekir. Arada bir ücret söz konusu olmadığı için taraflar arasında eser sözleşmesinin var olduğunu söyleyemeyiz. Zira eser sözleşmesinin varlığı için mutlaka iş sahibinin yükleniciye ücret ödemesi gerekir. Eğer alıcı yetkili servise garanti belgesine dayanmadan başvurmuşsa, alıcı ile yetkili servis arasında eser sözleşmesinin varlığını kabul etmemiz gerekir. Çünkü bu durumda alıcı yetkili servise ücret ödemek zorundadır.

Türk Hukukunda genel işlem şartları ile ilgili olarak uzunca bir süre hukukî düzenleme eksikliği var olmuştur. 2003 yılında Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ve ardından Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik ile yapılan düzenlemeyle eksiklik tüketiciler açısından giderilmeye çalışılmıştır.

Nihayet 6098 sayılı yeni Borçlar Kanunu ile genel işlem koşulları kavramı en geniş kapsamda düzenlenmiş oldu.

Garanti belgesindeki genel işlem şartlarının haksız şart niteliğinde olması durumunda bunun müeyyidesi hem Borçlar Kanununa hem de Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna göre yazılmamış (yok) sayılmadır. Borçlar Kanununun 21 inci maddesine göre, karşı tarafın menfaatine aykırı genel işlem koşullarının sözleşmenin kapsamına girmesi, sözleşmenin yapılması sırasında düzenleyenin karşı tarafa, bu şartların varlığı hakkında açıkça bilgi verip, bunların içeriğini öğrenme imkânı sağlamasına ve karşı tarafın da bu koşulları kabul etmesine bağlıdır. Aksi takdirde, genel işlem koşulları yazılmamış (yok) sayılır. Borçlar Kanununun 24 üncü maddesine göre de, genel işlem koşullarının bulunduğu bir sözleşmede veya ayrı bir sözleşmede yer alan ve düzenleyene tek yanlı olarak karşı taraf aleyhine genel işlem koşulları içeren sözleşmenin bir hükmünü değiştirme ya da yeni düzenleme getirme yetkisi veren kayıtlar yazılmamış (yok) sayılır. Her iki durumda da kısmî kesin hükümsüzlük hükmünün uygulanması mümkün değildir. Müeyyide sonucu, sözleşmenin yazılmamış sayılan genel işlem koşulları dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Benzer müeyyide Tüketici Hukukunda da bulunmaktadır.

Yeni Borçlar Kanununda yapılan bu gibi düzenlemeler sayesinde tüketicilerle tüketici olmayanlar arasındaki fark oldukça azalmıştır. Ayrıca Viyana Satım Sözleşmesi ve Avrupa Birliği Direktifleri ile de uyum sağlanmıştır.

Son olarak Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Tasarısı Taslağı ile getirilen düzenlemeler çalışmamızda değerlendirilmiştir. Taslaktaki göze çarpan en önemli değişiklik zorunlu – ihtiyari garanti belgesi ayrımının kaldırılması ile yapılmaktadır. Böyle bir değişikliğin olumlu ve olumsuz yönleri olacaktır. Fakat kanaatimce ürün kapsamı azaltılarak da olsa zorunlu garanti belgesi uygulaması devam ettirilmelidir. Taslaktaki diğer önemli maddeler ve bu maddeler hakkındaki eleştirilerimiz ise şu şekildedir:

Tanımlar

MADDE 3-(1) Bu Kanunun uygulamasında;

- a) Bakanlık: G m ruk ve Ticaret Bakanlığını,
- b) Genel Müdür: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürünü,
- c) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
-  ) Hizmet: Bir  cret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketicisi işleminin konusunu,
- d) İmalatçı/ retici: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere t keticisiye sunulmuş olan mal ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını üretenler ile mal üzerine markasını, unvanını veya herhangi bir ayırt edici işaretini koyarak kendisini imalatçı olarak gösteren gerçek veya tüzel kişiyi,
- e) İthalatçı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere mal veya hizmetleri ya da bu mal veya hizmetlerin hammaddelerini yahut ara mallarını ticari veya mesleki faaliyeti çerçevesinde ithal ederek satım, kira, finansal kira veya benzeri bir yolla piyasaya süren gerçek veya tüzel kişiyi,
- f) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin veya müteşebbisin, kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini sağlayan ve kaydedilen bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren her türlü araç veya ortamı,
- g) Kredi veren: Mevzuatı gereği tüketicilere kredi vermeye yetkili olan tüzel kişiyi,
- đ) Mal: Alış-verişe konu olan taşınır eşyayı, konut veya tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları,
- h) Müteşebbis: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere kendi işi, işletmesi, zanaatı veya mesleğine ilişkin ticari amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden bir gerçek veya tüzel kişiyi,
- ı) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında t keticisiye hizmet sunan ya da sunmayı taahhüt eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- i) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında t keticisiye mal sunan ya da sunmayı taahhüt eden gerçek veya tüzel kişiyi

- j) Teknik düzenleme: Bir mal veya hizmetin, ilgili idarî hükümler de dâhil olmak üzere, özellikleri, işleme, üretim ve sunum yöntemleri, bunlarla ilgili terminoloji, sembol, ambalajlama, işaretleme, etiketleme ve uygunluk değerlendirmesi işlemleri hususlarından birini veya birkaçını belirten ve uyulması zorunlu olan her türlü düzenlemeyi,
- k) Tüketici: Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya bunlardan yararlanan gerçek kişiyi,
- l) Tüketici işlemi: Tüketici ile müteşebbis arasında yapılan, eser, taşıma, simsarlık sözleşmeleri de dâhil olmak üzere her türlü hukuki işlemi,
- m) Tüketici örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını,
- ifade eder.

Eleştiri (1): Maddenin (k) bendinde tüketici gerçek kişi olarak tanımlanmıştır. Bu durumda tüzel kişilerin kanunun koruma kapsamından tamamen çıkarılması özellikle kamuya yararlı dernek ve vakıflar bakımından koruma kapsamını daraltacaktır.

Eleştiri (2): Maddenin (l) bendinde tüketici işleminin kapsamına eser sözleşmesinin de alınması olumlu bulunmuştur. Eleştirdiğimiz örnek bir Yargıtay kararında Pimapen yapımının eser sözleşmesi niteliğinde olduğu ve hakkında garanti belgesi kapsamında Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun uygulanamayacağı kararlaştırılmıştır. Tasarıdaki bu düzenleme ile bu yöndeki Yargıtay uygulamasının sona ereceği umut edilmektedir. Fakat tasarı eser sözleşmesini Tüketici Kanunu kapsamına almasına rağmen ayıp hükümlerinin eser sözleşmesine ne şekilde uygulanacağını düzenlememiştir. Bu konuda Borçlar Kanunundaki eser sözleşmesine ilişkin ayıba karşı tekeffül hükümlerinin tüketiciler için yeniden uyarlanması gerekmektedir. Ayrıca eser sözleşmelerinin hangi kapsamda tüketici sözleşmesi olarak değerlendirileceği de açık bir şekilde belirtilmelidir. Örneğin otoyol ve baraj yapımını konu alan eser sözleşmelerinin tüketici sözleşmesi kapsamında olmadığı açık bir şekilde belirtilmelidir.

Eleştiri (3): Maddenin (I) bendinde taslağın kapsamına eser sözleşmesi dâhil edilmişken vekâlet sözleşmesinin dâhil edilmemesi doğru olmamıştır. Her ne kadar genel kabul edilen görüşe göre, vekâlet sözleşmesinde sonuç garantisi verilmesi mümkün olmasa bile vekâlet sözleşmesi uygulamasında da zaman zaman müvekkilin tüketici gibi korunması gerekebilir. Örneğin bir göz ameliyatı dolayısıyla ameliyat olan kişiye ameliyatın başarısız geçmesi halinde ikinci ameliyattan ücret alınmayacağı yönünde verilen garantinin geçerli kabul edilmesi gerekir. Bu tür durumlarda hastane ekonomik yönden güçlü iken hizmet alan hasta zayıf durumdadır. Dolayısıyla bu tür garantilerde hastaların tüketici gibi korunması amaca ve hakkaniyete uygun düşecektir.

Ayıplı mal

MADDE 16- (1) Satıcı, malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etmekle yükümlüdür. Sözleşmeye konu malın, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması veya objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması halinde sözleşmeye aykırı dolayısıyla ayıplı olduğu kabul edilir. Özellikle;

- a) Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilanlarında yer alan,
- b) Satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan,
- c) Muadili olan malların kullanım amacını taşımayan,
- ç) Tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar ayıplıdır.

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

(4) Teslim anından itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim anında var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığına ispatı satıcıya aittir. Bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz.

(5) Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici, ücretsiz onarım, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini satıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

(6) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları imalatçı veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, imalatçı ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. İmalatçının veya ithalatçının, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat edebildiği hallerde sorumluluğu söz konusu olmaz. Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde ise tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedel indirimi haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi unsurlar dikkate alınır.

(7) Tüketicinin, ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birini seçmesi durumunda bu talep, malın niteliği ve tüketicinin bu malı kullanma amacı dikkate alındığında, makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde gerçekleştirilmelidir. Her halükarda bu süre, talebin satıcıya, imalatçıya veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren otuz günü geçemez. Ancak, bu Kanunun 32 nci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin ücretsiz onarım süresi, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresini aşamaz. Aksi takdirde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

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

(9) Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

(10) Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun süreli bir sorumluluk öngörülme hallerde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımı süresine tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda beş yıldır ve taşınmazın teslim anında işlemeye başlar. Ancak satıcı, imalatçı veya ithalatçı, ayıbı tüketiciden hile ile gizlemişse zamanaşımı süresinden faydalanamaz.

(11) 29/06/2001 tarih ve 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanunun 5 inci maddesi hükümleri saklı kalmak kaydıyla satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, imalatçı veya ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgiyi içeren bir etiket konulması zorunludur. Malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgi, tüketiciye verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde açıkça gösterilir. Tüketicinin, sözleşmenin akdi anında malın kendisine bildirilen ayıbından haberdar olduğu veya haberdar olmamasının mümkün olmadığı hallerde, sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz. Tüketicinin kendisine bildirilenin dışındaki ayıplara karşı bu maddede belirtilen hakları saklıdır. Bu hallere ilişkin ispat yükü satıcıya aittir.

Eleştiri (1): Maddenin üçüncü fıkrasında satıcının reklâmlardan doğan sorumluluğu hakkındaki düzenleme satıcının reklâmlardan doğan sorumluluğunu aydınlatıcı nitelikte olumlu bir düzenlemedir.

Eleştiri (2): Maddenin dördüncü fıkrasındaki düzenleme ayıbı ispat yükümlülüğünü ters çeviren olumlu bir düzenlemedir. Bu sayede tüketici ilk altı ay için ispat yükümlülüğünden kurtulmaktadır. Garanti belgeleri açısından da garanti alan lehine bir etkisi olacaktır. Çalışmamızda bazı Avrupa devletlerindeki tüketiciyi benzer düzeyde koruyan maddelerin varlığından bahsedilmiştir.

Eleştiri (3): Maddenin altıncı fıkrasındaki düzenleme ile bayi ve acente sorumluluk kapsamından çıkarılmaktadır. Bu kişilerin sorumluluğun kapsamından çıkarılması tüketicinin aleyhine gibi gözüke de kanaatimce satıcı – üretici ve ithalatçının müteselsil sorumluluğu yeterli korumayı sağlamaktadır. Üründeki ayıp eğer bayi veya acenteden kaynaklanmışsa genel hükümler uyarınca üretici daha sonra bayi veya acenteye başvurabilir.

Eleştiri (4): Maddenin onuncu fıkrasında ayıbın hile ile gizlenmesi durumunda zamanaşımından yararlanılamayacağı belirtilmiştir. Burada hilenin yanı sıra ayıbın varlığından satıcı, imalatçı veya ithalatçının ağır kusuru sebebiyle haberdar olunamaması durumunun da maddeye eklenmesi yararlı olacaktır.

Tanıtma ve kullanma kılavuzu

MADDE 30- (1) Tüketicinin kullanımına sunulan mallarının tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satışa sunulması zorunludur. Tanıtım ve kullanıma ilişkin hususların, malın üzerinde de yer alması halinde, yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunludur.

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

(3) Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarının hazırlanması sorumluluğu imalatçı ve ithalatçıya, tüketiciye verilmesi ve teslim edildiğinin ispat sorumluluğu ise satıcıya aittir.

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

Eleştiri (1): Maddenin birinci fıkrasında; tanıtım ve kullanıma ilişkin hususların, malın üzerinde de yer alması halinde, yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunluluğu getirilmesi olumlu olmuştur. Fakat bazı hususlar daha ayrıntılı ifade edilebilirdi. Örneğin otomobillerdeki dijital bilgilendirme ekranların da olduğu gibi ürünlerdeki dijital bilgilendirme ekranlarının da bu kapsamda olduğu özel olarak belirtilebilirdi.

Eleştiri (2): Maddenin üçüncü fıkrasında satıcıya kullanım kılavuzunun tespit edildiğini ispat yükümlülüğü getirilmiş olması tüketicinin haklarını korumaya yönelik olumlu bir düzenleme niteliğindedir. Fakat ispat yükümlülüğününü ters çeviren bu düzenlemenin süreye bağlanması hakkaniyete daha uygundur. Bu sürenin ise en fazla üç ay olması gerekir. Uzunca bir sürenin konulması satıcı için oldukça ağır bir yük getirecektir.

Eleştiri (3): Taslağın birçok yerinde yazılı metnin yerine kalıcı veri saklayıcısının da kullanılabilmesi belirtilmiş olmasına rağmen hem bu maddede hem de tüketici hakları belgesini düzenleyen 31 inci maddede kalıcı veri saklayıcısının yazılı metin yerine kullanılabilmesinin belirtilmemesi önemli bir eksiklik olmuştur.

Tüketici hakları belgesi

MADDE 31- (1) İmalatçı ve ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri tüketiciye yönelik malları için tüketicileri bilgilendirmek amacıyla, içeriği yönetmelikle belirlenen bir tüketici hakları belgesi düzenlemek zorundadır.

(2) Bu belgenin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi ve tüketiciye teslim edildiğinin ispat sorumluluğu satıcıya aittir.

(3) Tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla, müteşebbis mal veya hizmete ilişkin ilave taahhütte bulunabilir. Ancak ilave taahhüt süresince, bedelinin iadesi, değiştirilmesi, onarılması, bakımının yapılması ve benzer hususlarda tüketiciden ek bir masraf talep edilemez. Müteşebbis, bu taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilanlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır.

(4) Hangi malların tüketici hakları belgesi ile satılmak zorunda olduğu ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelik ile belirlenir.

Eleştiri (1): Garanti Belgesinin adının tüketici hakları belgesi olarak geçmesi doğru olmamıştır. Garanti belgesi örneğın tüketici sıfatı taşımayan tacirler için veya ikinci el ürünleri kullanan alıcılar için de zaman zaman uygulama alanı bulabilir. Ayrıca belgenin adı halkın diline garanti belgesi şeklinde pelesenk olmuştur.

Eleştiri (2): Müteşebbisin reklamlarda bulunduğu ifadelerden garanti belgesi kapsamında da sorumlu olduğunun belirtilmesi müteşebbisin sorumluluğunun kapsamını açıklığa kavuşturucu nitelikte olduğu için olumludur.

Eleştiri (3): Belgenin tüketiciye teslim edildiğinin ispat yükümlülüğünün satıcıya yüklenmesi ispat yükümlülüğü açısından tüketiciyi rahatlatmaktadır. Fakat kullanım kılavuzunda olduğu gibi burada da süre sınırlamasının getirilmesi ve bu sürenin üç ay olması garanti belgesi ile sağlanan korumadaki denge açısından hakkaniyete daha uygundur.

Tüketicinin bilinçlendirilmesi

MADDE 33-(1) Tüketicinin eğitilmesi konusunda örgün ve yaygın eğitim kurumlarının ders programlarına, Bakanlığın uygun görüşü alınarak Millî Eğitim Bakanlığınca gerekli ilaveler yapılır.

(2) Radyo ve televizyon kuruluşları 07-23 saatleri arasında ayda 10 dakikadan az olmamak üzere tüketicinin eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi amacıyla yayınlar yapmak

zorundadır. Yapılan yayınların kopyaları her ay düzenli olarak Radyo ve Televizyon Üst Kuruluna teslim edilir. Bu saatler dışında yapılan yayınlar, aylık on dakikalık süreye dahil edilmez. Bu süreler, Radyo ve Televizyon Üst Kurulu tarafından denetlenir ve sonuçlar Bakanlığa bildirilir.

Eleştiri: Tüketicinin bilinçlenmesi amacıyla radyo ve televizyon aracılığıyla düzenli yayın yapılması zorunluluğunun getirilmesi garanti belgeleri açısından da olumlu etkileri olacak bir düzenlemedir. Zira alıcılar satıcılar tarafından garanti belgesine dayanarak sadece (veya öncelikle) tamir talep edebileceği yönünde zaman zaman kandırılmaktadırlar. Bu şekildeki yayınlar ile bu kandırılmann önüne geçilebilir.

KAYNAKLAR

- Akçura Karaman**, Tuba : Üreticinin Ayıplı Ürünün Neden Olduğu Zararlar Hakkında Üçüncü Kişilere Karşı Sorumluluğu, Galatasaray Üniversitesi SBE., Yayınlanmış Doktora Tezi, İstanbul 2007.
- Akıntürk**, Turgut / **Ateş Karaman**, Derya : Medeni Hukuk, 18. Baskı, 2013 İstanbul.
- Akkurt**, Sami Sinan : Elektronik Ortamda Hizmet Sunumu ve Buna İlişkin Sözleşmelerin Hukukî Özellikleri, AÜHFĐ, C. 60/1, Y. 2011.
- Akünel**, Teoman : Satıcının Onarım Garantisi, İHFM., C.XXXVIII, Y. 1973, s. 547-570, <http://www.iudergi.com/tr/index.php/hukukmecmua/article/viewFile/5104/46-43> (10.12.2012).
- Akünel** Teoman : İsviçre Federal Mahkemesinin Satıcının Ayıptan Doğan Sorumluluğu ve Onarım Garantisine İlişkin 25 Mayıs 1966 Tarihli Kararı, İstanbul Üniversitesi Mukayeseli Hukuk Araştırmaları Dergisi, Y. 1973, C. 7, S. 10, s. 243-250, <http://www.journals.istanbul.edu.tr/tr/index.php/hukukmukayese/article/download/2775/2366> (01.05.2013).
- Akünel**, Teoman : Sorumluluk Hukukunda Sözleşmenin Nisbiliği Prensibinin Aşılması, Yargıtay Dergisi, C. 14, S. 1-2, Temmuz 1988.
- Akyol**, Şener : Tam Üçüncü Şahıs Yararına Sözleşme, İstanbul 1976.
- Altaş**, Hüseyin : Eserin Teslimden Önce Telef Olması (BK. mad. 368), Ankara 2002.
- Altay**, Sabah : Satım Sözleşmesinde Hasarın Geçişi, İstanbul 2008.

Altop, Atilla : Türk Borçlar Kanunu Tasarısı'ndaki Genel İşlem Koşulları Düzenlenmesi, Prof. Dr. Ergon Çetingil ve Prof Dr. Rayegan Kender'e Armağan, İstanbul 2006, s. 254-260, <http://www.muglabarosu.org.tr/upload/UserUpload/file/GenelislemSartlarinininduzelenmesi.pdf>, (10.12.2012), (Genel İşlem).

Altop, Atilla : Türk Hukukunda, Avrupa Birliği Hukukunda ve Uygulamada Tüketici Kavramı, İKÜHFD., Türk-Avusturya Hukuk Haftası Özel Sayısı, C. 3 S. 1-2, Aralık 2004, <http://www.iku.edu.tr/userfiles/20120425015254626.pdf> (10.12.2012), (Tüketici).

Altunkaya, Mehmet : Edimin Başlangıçtaki İmkansızlığı, Ankara 2005.

Aral, Fahrettin : Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, Genişletilmiş 5. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara 2007.

Aral, Fahrettin / **Ayrancı**, Hasan : Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 9. Baskı, İstanbul 2012.

Arbek, Ömer : Satım Konusu Ayıplı Malın Tamir Edilmesi, Ankara 2005.

Arı, Zekeriya : Ticarî Satışlarda Alıcının Muayene ve İhbar Külfeti, www.e-akademi.org/makaleler/zari-4.pdf (10.12.2012).

Arıkan, Mustafa : TBK'nda Genel İşlem Şartları, Prof. Dr. Cevdet Yavuz'a Armağan - 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu Hükümlerinin Değerlendirilmesi Sempozyumu, MHAD - Özel Hukuk Sempozyumu Özel Sayısı, İstanbul 2012, s. 65-71.

Arkan, Sabih : Teminat Mektubu Veren Bankanın Hukukî Durumu, BATİDER, C. XVI, S. 4, Y. 1992, s. 59-84, (Teminat).

Arkan, Sabih : Sigorta Hukukunda fazladan yapılan ödemelerin iadesi, AÜHFD., C. 56, S. 2, Y. 2007, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/3706/5347.pdf> (10.12.2012), (Sigorta).

Arkan, Sabih : Ticari İşletme Hukuku, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 17. Baskı, Ankara 2012, (İşletme).

Arsebük, Ali Haydar, Mecelle Şerhi, Gül Neşriyat, C. I, İstanbul 2000

Arseven, Haydar : Sigorta Hukuku, 1. Baskı, İstanbul 1987.

Aslan, İ. Yılmaz : En Son Değişikliklerle ve Yargıtay Kararları Işığında Tüketici Hukuku, 2. Baskı, Bursa 2004.

Arslan İbrahim / Çelik Aytekin : Ticaret Hukuku Bilgisi, Konya 2010.

Atamer, Yeşim : Üçüncü Kişinin Uğradığı Zararın Sözleşmesel Sorumluluk Kurallarına Göre Tazmini, Yargıtay Dergisi, C. 22, S. 1-2, Y. 1996.

Atamer, Yeşim / İnceoğlu, M. Murat : Satım Sözleşmesinde Tüketicinin Seçimlik Hakları Ve Avrupa Birliği Hukuku ile Uyum Sorunu, Otomotiv Distribütörleri Derneği, İstanbul 2012, http://www.odd.org.tr/folders/2837/categorial1-docs/329/ODD_Otomotiv.pdf (10.12.2012).

Atamer, Yeşim : Milletlerarası Satım Hukuku Milletlerarası Mal Satımına İlişkin Birleşmiş Milletler Antlaşması (CISG), Oniki Levha Yayıncılık, İstanbul 2008, www.cisg.law.pace.edu/cisg/biblio/atamer.pdf (10.12.2012), (Milletlerarası).

Atamer, Yeşim : Sözleşme Özgürlüğünün Sınırlandırılması Sorunu Çerçevesinde Genel İşlem Şartlarının Denetlenmesi, Beta Yayınları, 2. Baskı, İstanbul 2001, (Genel İşlem).

Atamer, Yeşim : Devletler Özel Hukukunda Tüketicinin Korunması, İHFM, S. 1-2, İstanbul 1996, (Tüketicinin).

Aşçıoğlu, Çetin : Tıbbî Yardım ve El Atmalardan Doğan Sorumluluklar, Ankara 1982.

Avcı, Mustafa, Türk Hukuk Tarihi Dersleri, Konya 2012

Ayan, Mehmet : Borçlar Hukuku, Genel Hükümler, 7. Baskı, Konya 2012, (Borçlar).

Ayan, Mehmet : Tıbbî Müdahalelerden Doğan Hukukî Sorumluluk, Ankara 1991, (Tıbbî).

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

Ayan, Mehmet : Eşya Hukuku II Mülkiyet, 4. Baskı, Konya 2012.

Ayan, Nurşen : Taşınır Satımında Alıcının Kanundan Doğan Ayıba Karşı Tekeffül Borcu, SÜHFD., C. 15, S. 1, s. 11-37.

Aybay, Aydın : Borçlar Hukuku Dersleri, 9. Baskı, İstanbul 1984.

Aydın, İbrahim : Mal Satımlarına İlişkin Birleşmiş Milletler (Viyana) Satım Sözleşmesi ve Türk Hukuku, Gazi Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2011.

Aydos, Oğuz Sadık : Ürün Sorumluluğu, Ankara Üniversitesi SBE., Yayınlanmış Doktora Tezi, Ankara 2006.

Ayhan, Hilal Lale : Birleşmiş Milletler Viyana Satım Sözleşmesine Göre Uluslararası Satım Sözleşmelerinde Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu,

GÜHFD., C. XV, Y. 2011, s. 1-57, http://webftp.gazi.edu.tr/hukuk/dergi/15_2_1.pdf(10.12.2012).

Ayrancı, Hasan : Şekil Şartına Uyulmadan Yapılan Kefalet Sözleşmesinde İfanın Sonuçları, AÜHFD, C. 53, S. 2, Ankara 2004, s. 95-120, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/1065/1644.pdf> (10.12.2012), (Kefalet).

Ayrancı, Hasan : Sözleşme Kurma Zorunluluğu, AUHFD, C.52, S.3, Ankara 2003, s. 229-253, <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/38/281/2554.pdf> (01.05.2013), (Sözleşme).

Battal, Ahmet : Gerçek Kişilerin Tacir Sifatına Sahip Olma ve İflâsa Tabi Tutulma Şartları Konusundaki Yargıtay Uygulaması, BTHAE. XIX. Ticaret Hukuku ve Yargıtay Kararları Sempozyumu, Ankara 2003, http://www.turgutozal.edu.tr/-abattal/contents/abattal/files/tacir_sifatinin_sartlari.pdf (10.12.2012).

Baygın, Cem : Türk Hukukuna Göre İstisna Sözleşmesinde Ücret ve Tabi Olduğu Hükümler, İstanbul 1999.

Baykan, Renan : Türkiye'de Tüketicinin Korunması Tedbirleri, Öneriler ve Ekonomik Etkileri, İstanbul 1996, (Öneriler).

Baykan, Renan : Tüketici Hukuku, İTO. Yayınları, Y. 22, İstanbul 2004, (Tüketici).

Baydar, Dilara : Rekabet Hukukunda Fiyatlandırma Politikaları, Rekabet Bülteni, S. 11, Y. 2004, <http://www.esrc.com/article/4029/rekabet-hukuku'nda-fiyatlandirma-politikalari> (10.12.2012).

Bayram, Mikail : Türkiye Selçukluları Döneminde Bilimsel Ortam ve Ahiliğin Doğuşuna Etkisi, Türkiyat Araştırmaları Dergisi, S. 10, Güz 2001.

Bilge, Necip : Borçlar Hukuku, Özel Borç Münasebetleri, Ankara 1962.

Billah, Muhammad Masum : Caveat Emptor Versus Khıyar Al-Ayb, The American Journal Of, Islamic Social Sciences, C. 14:2, [http://i-epistemology.net/attachments/466_V14N2_Summer_97 - Billah - Caveat Emptor vs Khıyar al-Ayb.pdf](http://i-epistemology.net/attachments/466_V14N2_Summer_97_Billah_Caveat_Emptor_vs_Khiyar_al-Ayb.pdf)(10.12.2012).

Bostancı, Şebnem : Genel İşlem Şartları, <http://www.hukukfboyut.com/arsiv/d2009-112493649.pdf>(10.12.2012).

Bozbel, Savaş : Alman Borçlar Hukuku Reformu İle (Das Schuldrechtsmodernisierungsgesetz) Getirilen Değişiklik ve Yenilikler, Mevzuat Dergisi, Y. 6, S. 67, Temmuz 2003, <http://www.mevzuatdergisi.com/2003/07a/-04.htm> (05.05.2013).

Bradgate, Robert : Consumer Guarantees: the EC's draft Directive, <http://webjcli.ncl.ac.-uk/1997/issue1/bradgate1.html> (10.12.2012).

Bucher, Eugen / Buz Vedat : Mağdur Edilen Alıcı, Prof. Dr. Necip Kocayusufpaşaoğlu İçin Armağan, Seçkin Yayınevi, Ankara 2004, http://www.eugenbucher.ch/pdf_files/92t.pdf (10.12.2012).

Buczowski, Peter S. / Kulkarni, Vidyadhar G. : Funding a Warranty Reserve with Inputs After Each Sale, <http://www.unc.edu/~vkulkarn/papers/warprireserve.pdf> (10.12.2012).

Canbaz Karaosmanoğlu, Tuba Ayşe : Roma Hukukunda ve Türk Hukukunda Alım Satım Aktinde Satıcının Ayıba Karsı Tekeffül Borcu, Ankara Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2008.

Canbolat Ferhat / **Topuz** Seçkin : Kefalet ile Garanti Ayırımının Önemi ve Ayırımında Kullanılacak Kıstaslar, TBB Dergisi, S. 78, s. 53-75, http://portal.ubap.org.tr/App_The-mes/Dergi/2008-78-451.pdf (10.12.2012).

Canpolat, Ayşe Gül : Hava Taşıma Sözleşmelerinde Taşıyıcının Sorumluluğu, Kırıkkale Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale 2006.

Cazacui Valentin : The Implementation of Directive 1999/44/EC On Certain Aspects Of The Sale Of Consumer Goods And Associated Guarantees Into English Law. Brief Considirations, http://revcurentjur.ro/arhiva/attachments_200901/rec-jurid091_7F.pdf(10.12.2012).

Cooke, Elizabeth / **Horder**, Jeremy / **Gretton**, George / **Thomson**, Joseph : Consumer Remedies For Faulty Goods, 188 nolu Hukuk Komisyonu Danışma Raporu ve 139 nolu İskoç Hukuk Komisyonu Danışma Raporu, 20 Ekim 2008 Londra, http://lawcommission.justice.gov.uk/docs/cp188_Consumer_Remedies_Faulty_Goods_Consultation.pdf (05.05.2013).

Çağlar, Fatma : 4077 Sayılı Kanunla Ortaya Çıkan Tüketicinin Hak Arama Yolları, TC. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü Uzmanlık Tezi, Ankara 2002.

Çalışkan, Zeynep : 5718 Sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun'un 26. Maddesine Göre Tüketici Sözleşmelerine Uygulanacak Hukuk, Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, C. 28, S. 1-2, Y. 2008.

Çelikel, Aysel/**Erdem**, Bahadır : Milletlerarası Özel Hukuk, Yenilenmiş 12. Baskı, İstanbul 2012.

Çeker, Mustafa : Sigortacının Rücu Hakkı, Legal Hukuk Dergisi, Yıl: 4, S. 48 (Aralık 2006), s.3707-3718, <http://www.hukukum.com/sigortacinin-rucu-hakki.html> (10.12.2012).

Çeker, Mustafa : Yargıtay Kararları Işığında Sigorta Hukuku, Adana 2003.

Çetiner, Bilgehan : Yeni Türk Borçlar Kanunu'nda Yarar ve Hasarın İntikali ile Satıcının Ayıptan Sorumluluğuna İlişkin Hükümlerin Değerlendirilmesi, İHFM., C. LXVII, S .1 2 -98 2, Y. 2009. <http://www.iudergi.com/tr/index.php/hukuk-mecmua/article/viewFile/9556/8859> (10.12.2012).

Çetiner, Bilgehan : Türk Borçlar Kanunu Tasarısı ile BM Satım Hukuku'nun Satıcının Sorumluluğu Bakımından Karşılaştırmalı İncelenmesi, Legal Hukuk Dergisi, Y. 5, S. 58, Ekim 2007, s. 3139 - 3152, <http://www.muglabarosu.org.tr/upload/UserUpload/file/SaticininSorumlulugu.pdf> (05.05.2013), (Tasarı).

Çınar, Ömer : Tüketici Hukukunda Haksız Şartlar, XII Levha Yayınları, İstanbul 2009, (Haksız Şart).

Çınar, Nihal Ural : Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Ayıba Karşı Tekeffül, İstanbul Kültür Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2007, (Tekeffül).

Çoban, Suzan : Müşteri Sadâkatinin Kazanılmasında Veritabanlı Pazarlamanın Kullanımı, Erciyes Üniversitesi SBE. Dergisi, Y. 2005, S. 2, s. 295-307, [http://sbe.erciyes.edu.tr/dergi/sayi_19/15-%20\(295-307.%20syf.\).pdf](http://sbe.erciyes.edu.tr/dergi/sayi_19/15-%20(295-307.%20syf.).pdf) (10.12.2012).

Demir, Mehmet : 2008 Şubat Tarihli Türk Borçlar Kanunu Tasarısının Genel İşlem Koşullarına İlişkin Maddelerinin (M. 20-25) Değerlendirilmesi ve Çözüm Önerileri, TBB. Dergisi, S. 76, Ankara 2008, s. 217-228, <http://www.muglabarosu.org.tr/upload/UserUpload/file/GenelislemKosullarinailiskinoneriler.pdf> (10.12.2012), (Öneriler).

Demir, Mehmet : Son Değişikliklerle Tüketicinin Korunması Hukuku Mevzuatı, Ankara 2004.

Demir, Mehmet : Tüketim Mallarının Satımındaki Garantilere İlişkin AB Yönergesi ve Ülkemizdeki Yasal Düzenleme, AÜHFD., S. 54/3, Ankara 2005, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/1040/1616.pdf> (10.12.2012), (Garanti).

Demir, Mehmet : Hekimin Sözleşmeden Doğan Sorumluluğu, AÜHFD, C. 57, S. 3, Y. 2008, s. 225 – 252, <http://auhf.ankara.edu.tr/dergiler/auhfd-arsiv/AUHF-2008-57-03/AUHF-2008-57-03-demir.pdf> (05.05.2013), (Tıbbî).

Deryal, Yahya : Tüketici Hukuku, 1. Baskı, Ankara 2004.

Deryal, Yahya : Özel Sağlık İşletmelerinde Hastanın Aydınlatılması ve Rızasının Alınması, Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. III, S. 2 (Özel Sayı), Y. 2006, s. 101-147, www.haksay.org/files/yahya01.doc (05.05.2013).

Deryal, Yahya : Ticaret Hukuku, 8. Baskı, Trabzon 2005, (Ticaret).

Develioğlu, Hüseyin Murat : Kefalet Sözleşmesini Düzenleyen Hükümler Işığında Bağımsız Garanti Sözleşmeleri, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2009.

Dirikkan, Hanife : Tacirler Arası İhbar Ve İhtarlar, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 4, S. 1, Y. 2002, <http://web.deu.edu.tr/hukuk/dergiler/Dergimiz4-1/PDF/dirikkan2.pdf> (10.12.2012).

Doğan, Cem : İstisna Sözleşmesinde Müteahhidin Ayıba Karşı Tekeffül Borcu, Gazi Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2009.

Doğan, Vahit : Tüketici Akitlerine Uygulanacak Hukukun Tespiti, SÜHFD, C. 5, S. 1-2, Y. 1996.

Doğan, Vahit : Milletlerarası Özel Hukuk, 2. Baskı, Ankara 2013, (Milletlerarası).

Doğanay İsmail : Ticari Alım-Satım Akdi ve Nevileri, 1. Baskı, Ankara 2003.

Dokutan, Canan : Türk Hukuku Bakımından Ayıplı İfa Çerçevesinde Bayi ve Servisin Sorumluluğu, Marmara Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2010.

Döndüren, Hamdi, Delilleriyle Ticaret ve İktisat İlmihali, Erkam Yayınları, İstanbul 1993.

Ebers, Martin / **Janssen**, André / **Meyer**, Olaf : European Perspectives on Producers' Liability Direct Producers' Liability for Non-conformity and the Sellers' Right of Redress, European Law Publishers, Munich 2009.

Edis, Seyfullah : Medeni Hukuka Giriş ve Başlangıç Hükümleri, 4. Basıdan Tıpkı Basım, Ankara 1993.

Edis, Seyfullah : Türk Borçlar Hukukuna Göre Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu, Ankara 1963, (Tekeffül).

Emiroğlu, Haluk : Roma Hukukunda Alım-Satım Sözleşmesinde Maldaki Maddi Ayıplar Nedeniyle Satıcının Sorumluluğu, İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 2, S. 2, Y. 2011, s. 99-119, <http://iys.inonu.edu.tr/webpanel/dosyalar/1225/file/haluk%20emiroğlu%20-tam.pdf> (10.12.2012).

Erdem, Ercüment : Milletlerarası Mal Satım Sözleşmeleri Hakkında Birleşmiş Milletler Sözleşmesi, Konferans Serisi(2) 11 Mayıs 1992, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayını, Ankara 1992.

Erdoğan, Gülnur : Kredi Kartlarında Verilen Teminatın Niteliği Garanti ve Kefalet Sözleşmeleri Karar İncelemesi, Dokuz Eylül Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir, 2007, www.gulnurerdogan.av.tr/tr/uploads/kredi-kartlari.pdf(10.12.2012).

Erdoğan, Belgin, Roma Borçlar Hukuku Dersleri, 2. Baskı, İstanbul 2006.

Eren, Fikret : Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 11. Baskı, İstanbul 2009.

Eriş, Gönen : Açıklamalı –İçtihatlı Türk Ticaret Kanunu – Deniz Ticaret ve Sigorta, Ankara 1990.

Eriş, Gönen : Açıklamalı-İçtihatlı En Son Değişiklikler ile Birlikte Türk Ticaret Kanunu, Ticari İşletme ve Şirketler, Ankara 2004.

Erlüle, Fulya : Tüketim Mallarının Satımı Sözleşmesi ve Bu Mallara İlişkin Olarak Verilen Garantiler Hakkında Yönerge, Prof. Dr. Necip KOCAYUSUFPAŞAOĞLU için Armağan, Ankara 2004, s. 419–434.

Erman, Hasan : Arsa Payı Karşılığı İnşaat Sözleşmesi, 2. Bası, İstanbul 2007.

Ertaş, Şeref : Alman Hukukunda Hekimin Mesleki Kusurdan Sorumluluğu, Ege Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Y. 1981, s. 173 – 205.

Esener, Turhan, Devletler Hususui Hukukunda İradenin Muhtareiyeti Prensibi, AUHFD, C. XI, Y. 1954, S. 1-2, s. 478-514, <http://auhf.ankara.edu.tr/dergiler/auhfd-arsiv/AUHF-1954-11-01-02/AUHF-1954-11-01-02-Esener.pdf> (05.05.2013).

Evren, İlker : Türk Satım Hukukunda Onarım Garantisi, Ankara Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara 2010.

Feyzioğlu, Necmeddin Feyzi : Borçlar Hukuku, İkinci Kısım, Akdin Muhtelif Nevileri, C. 1, 4. Bası, İstanbul 1980, (Özel).

Feyzioğlu, Necmeddin Feyzi : Borçlar Hukuku, Umumi Hükümler, C. I, İstanbul 1967, (Umumi Hükümler).

Franz, Birgit, Qualitätssicherungsvereinbarungen und Produkthaftung, Band 179, 1. Auflage, Baden-Baden 1995.

Goodden, Randall L. : Reducing The Risk Of Product Liability For Manufacturers, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey 2009.

Göle, Celal : Ticaret Hukuku Açısından Aldatıcı Reklâmlara Karşı Tüketicinin Korunması, Ankara 1983.

Grimes Kevin / Reese Spencer : Understanding the Magnuson-Moss Warranty Act, <http://w-ww.mlmlaw.com/library/guides/ftc/warranties/undermag.htm> (10.12.2012).

Gümüş, Mustafa Alper : Borçlar Hukuku Özel Hükümler, C. I, İstanbul 2008, (I).

Gümüş, Mustafa Alper : Borçlar Hukuku Özel Hükümler, C. 2, İstanbul 2010, (II).

Gümüş, Mustafa Alper : Türk - İsviçre Hukukunda Vekilin Özen Borcu, 1. Baskı, İstanbul 2001, (Özen).

Güngör, Gülin : İnternet Yoluyla Girişilen Elektronik Tüketiciler Ve Milletlerarası Özel Hukukta Tüketicinin Korunması, AÜHFD., S. 1-4, C. 46, 1997 Ankara, <http://auhf.ankara.edu.tr/dergiler/auhfd-arsiv/AUHF-1997-46-01-04/AUHF-1997-46-01-04-Gungor.pdf> (10.12.2012).

Güngör, Gülin : Tüketicinin Mutad Meskeni Hukuku “Düşünsel Temeller”, AÜHFD., Y. 2008, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/3690/5328.pdf> (10.12.2012), (Düşünsel).

Güngergök, Özcan : Üreticinin Sorumluluğu Çerçevesinde Üreticinin Ürün Gözleme Yükümlülüğü, EÜHFD, C. XII, S. 3-4, Y. 2008.

Gürkaynak, Gönenç : Rekabet Kurulu Kararları Işığında Yıkıcı Fiyatlandırma Suretiyle Hakim Durumun Kötüye Kullanılması, ÇEİŞ Dergisi, C. 25, S. 5, Eylül 2011, (<http://www.ceis.org.tr/dergi/2011eylul/rekabethukuku.pdf>).

Gürzumar, Osman Berat : Franchise Sözleşmeleri ve bu sözleşmelerin Temelini Oluşturan Sistemlerin Hukukten Korunması, Beta, 1. Bası, İstanbul 1995.

Hakeri, Hakan : Tıp Hukuku, 5. Baskı, Mayıs 2012.

Havutçu, Ayşe : Açık İçerik Denetimi Yoluyla Tüketicinin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması, Güncel Hukuk Yayınları, İzmir 2003, (Genel İşlem).

Havutçu, Ayşe : Türk Hukukunda Örtülü Bir Boşluk: Üreticinin Sorumluluğu, İzmir 2005, (Üreticinin).

Hızlı, Mefail : Ahiliğin Anadoludaki Gelişim Süreci, Kırklareli Üniversitesi Yayını, 1. Baskı, Y. 2011, s. 20. <http://www.kirklareli.edu.tr/download/files/59503904/02-mefail-hizli.pdf>(01.05.2013).

Howell, Nicola : Developing A Consumer Policy For The 21st Century, Alternative Law Journal, S. 33/2, <http://eprints.qut.edu.au/27223/1/27223.pdf> (10.12.2012).

Howells Geraint / **Weatherill** Stephen : Consumer Protection Law, Second Edition, Ashgate Publishing, London 2005, http://www.ashgate.com/pdf/SamplePages/Consumer_Protection_Law_Ch1.pdf (05.05.2013).

İçöz, Derya : Aldatıcı Reklâmlara Karşı Tüketicinin Korunması, Marmara Üniversitesi, SBE., İstanbul 2008.

İnal, Emrehan : E-Ticaret Hukukundaki Gelişmeler ve İnternette Sözleşmelerin Kurulması, İstanbul 2005.

İnan, Ali Naim : Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 3. Baskı, Ankara 1984.

İnceoğlu, Mehmet Murat : Sözleşme Yapma Zorunluluğu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 5. Maddesinin Bu Açıdan Değerlendirilmesi, Prof. Dr. M. Kemal Oğuzman Anısına Armağan, İstanbul 2000, s. 391-427.

İşgüzar, Hasan : Tek Satıcılık Sözleşmesi, Ankara 1989.

Jenks, Edward : İngiliz Hukuku Hakkında Genel Bilgiler, (Çev. **Özyürük**, Mukbil), AÜHFD, C. 7, S. 1, Y. 1950, s. 40-79, <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/38/245/2175.pdf> (01.05.2013).

Kaplan, İbrahim : Türk ve İsviçre Hukukunda İmalatçının Sorumluluğu, Adalet Dergisi, S. 1-2, Y. 1977, s.78-110, (İmalatçının)

Kaplan, İbrahim : Borçlar Kanunu Tasarısı Hakkındaki Görüşlerim, Terazi Hukuk Dergisi, Eylül 2008, S. 25, s. 18-36, <http://www.muglabarosu.org.tr/upload/User-Upload/file/TasariHakkindaGorusler.pdf> (10.12.2012), (Tasarı).

Karahan, Sami : Ticari İşletme Hukuku, 19. Baskı, Konya 2010.

Karahasan, Mustafa Reşit : Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C. I, İstanbul 1992, (I).

Karahasan, Mustafa Reşit : Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C. IV, İstanbul 1992, (IV).

Karahasan, Mustafa Reşit : İnşaat, İmar, İhale Hukuku 1, İstanbul 1997, (İnşaat).

Kartal, Doğan : Genel İşlem Şartları ve Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar, Selçuk Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya 2008.

Kayalı, Füsün : Tüketicinin Korunması ve Tüketici Hakları Konusundaki Bilgi Düzeyinin Tüketicinin Korunmasındaki Rolü, Balıkesir Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir 2008.

Kırca, Çiğdem : Kaldırılması Gereken Bir Ayırım: Satım Sözleşmesinde Satılanın Zaptı ve Satılan Malın Ayıplı Olması Sebebiyle İstenebilecek Tazminat Açısından Yapılan Doğrudan Zarar-Dolaylı Zarar Ayırımı, Prof. Dr. Ali Naim İNAN'a Armağan, Ankara 2009, s. 433-457.

Kılıçoğlu, Ahmet M. : Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 17. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara, 2013.

Kılıçoğlu, Ahmet M., Türk Borçlar Hukukunda Kanuni Halefiyet, Ankara 1979.

Kısa, Seda Ulaş : Avrupa Topluluk Hukukunda Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması, Prof. Dr. Kemal Oğuzman Anısına Armağan, İstanbul 2000.

King, Edward / **Hawley** Joseph : İngiliz (Common Law)'unun Gelişmesi, (Çev. Lütem, İlhan), AÜHFD., C.16, S. 1-4, Ankara 1959, s. 178-233, <http://auhf.ankara.edu.tr/dergiler/auhfd-arsiv/AUHF-1959-16-01-04/AUHF-1959-16-01-04-King-Hawley.pdf> (10.12.2012).

Kisbet, Mustafa : İslam Hukukuna Göre Satım Akdinde Malın Kabz ve Teslimi, Uludağ Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bursa 2010.

Koca, Güneş : Tüketicinin Korunması Açısından Abonelik Sözleşmeleri, Ankara Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2004, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/272/564.pdf> (10.12.2012).

Kocaağa, Köksal : Sözleşmenin Kurulabilmesi İçin Tarafların İrade Beyanları Arasındaki Uygunluğun Kapsamında Yer Alması Gereken Noktalar, TBB. Dergisi, S. 79, Ankara 2008, s. 73-102, http://portal.ubap.org.tr/App_Themes/Dergi/2008-79-465.pdf(10.12.2012).

Kocayusufpaşaoğlu, Necip : Borçlar Hukuku Dersleri, Birinci Fasikül, 2. Bası, İstanbul 1985.

Koschaker, Paul / Ayiter, Kudret : Modern Özel Hukuka Giriş Olarak Roma Özel Hukukunun Ana Hatları, Ankara 1977, <http://kitaplar.ankara.edu.tr/dosyalar/pdf/445.pdf>(10.12.2012).

Kutoğlu, Tuba : Avrupa Birliği ve Türk Hukuku Açısından Tüketim Mallarında Ayp ve Bu Yönden Tüketicinin Korunması, Marmara Üniversitesi Avrupa Topluluğu Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul 2005.

Küçükyaçm, Arzu: Karşılaştırmalı Hukukta Sözleşme Özgürlüğünün Sınırlandırılması, AÜHFD., C. 53, S.4, Ankara 2004, s. 101-124. <http://auhf.ankara.edu.tr/dergiler/auhfd-arsiv/AUHF-2004-53-04/AUHF-2004-53-04-Kucukyalcin.pdf>(10.12.2012).

Lengeling, Domink : Common law and civil law – differences, reciprocal influences and points of intersection, Toronto / Siegen 2008, http://www.consulegis.com/fileadmin/downloads/thomas_marx_08/DLengeling_paper.pdf(10.12.2012).

Loos, Marco : Sales Law in the DCFR, <http://www.international-law-review.eu/fisiere/pdf/03-Marco-BM-Loos.pdf>(05.05.2013).

Malsch, Christina : Die Herstellergarantie im Schuld-, Kartell- und Wettbewerbsrecht, der Universität Mannheim, 2004, https://ubmadoc.bib.uni-mannheim.de/873/1/Malsch_Dissertation.pdf (10.12.2012).

Murthy, D.N. Prabhakar : Product reliability and warranty:an overview and future research, University of Queensland, <http://www.scielo.br/pdf/prod/v17-n3/a03v17n3.pdf> (10.12.2012).

Murthy, D. N. Prabhakar / Bilischke, Wallace R. : Warranty Management And Product Manufacture, Springer-Verlag London Limited 2006.

Nomer, Engin : Devletler Hususi Hukuku, Yenilenmiş 20. Bası, İstanbul 2013.

Nölke, Hans Schulte / Flesner, Christian Twigg / Ebers, Martin : EC Consumer Law Compendium - Comparative Analysis - February 2008, http://ec.europa.eu/consumers/co-ns_int/safe_shop/acquis/comp_analysis_en.pdf (10.12.2012).

Oğuzman M. Kemal / Barlas : Nabi Medeni Hukuk, 9. Baskı, İstanbul 2002.

Oğuzman, M. Kemal / Seliçi, Özer / Özdemir Saibe Oktay : Eşya Hukuku, 11. Baskı, İstanbul 2006.

Oğuzman, Kemal / Öz, Turgut : Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 4. Baskı, İstanbul 2005.

Oktay Özdemir, Saibe : Yargıtay Kararları Işığında Ticari Satış Sözleşmesinde Ayp Kavramı ve Ayıba Bağlı Hakları Kullanmak İçin Uyulması Gereken Külfetler, Prof. Dr. Hüseyin Ülgen'e Armağan, İstanbul 2007.

Ozanoğlu, Hasan Seçkin : Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Maddi Anlamda Uygulanma Alanı), AÜHFD., C. 50, S. 1, s. 55-90, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/1157/1745.pdf> (10.12.2012).

Özay, Merter : Estetik Amaçlı Tıbbî Müdahalelerde Hekimin Sorumluluğu, Ankara 2006.

Özdemir, Saibe Oktay : Sorumluluk Sigortalarında Ana Strateji Ne Olmalıdır?, Sorumluluk Sigortaları Semineri, İktisadi Araştırmalar Vakfı Yayını, İstanbul 2006, s. 66-71, www.iav.org.tr/dosyalar/sorumluluk.pdf (10.12.2012).

Özdemir, Şerife Gül / **Sarı**, Cahide Gülnur : Tüketicinin Korunması Hukuku, Tüketicinin Korunmasıyla İlgili Temel Bilgiler, İstanbul 2006.

Özel, Çağlar : Mukayeseli Hukuk Işığında Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı, Ankara 1999.

Öziyici, Osman Erhan : İslamda Tüketim Ve Tüketici Hakları, Süleyman Demirel Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta 2002, <http://eprints.sdu.edu.tr/74/1/-TS00243.pdf> (10.12.2012).

Özkan, Ömer : Uluslararası Ticarî Sözleşmelerin Hazırlanmasında Dikkat Edilecek Hususlar, Akademik Bakış, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, S. 4, Ekim 2004, s. 3, <http://www.akademikbakis.org/4/1.pdf> (05.05.2013).

Özpinar, Berna : Tıbbî Uygulamada Kötü Uygulamanın Hukukî Sonuçları, Gazi Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2007.

Öztan, Fırat : Sigortalı Malın Sahibinin Değişmesi, Ankara 1971.

Öztekin Gelgel, G. : Türk Devletler Özel Hukukunda Tüketici Akitlerine İlişkin Sorunlar, İstanbul 2000.

Özuysal, Neslihan : Genel İşlem Şartları ve Satım Sözleşmesinde Yer Alan Haksız Şartlar, Marmara Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2011.

Petek, Hasan : Güzelleştirme Amaçlı Estetik Ameliyatlardan Kaynaklanan Hukukî Sorumluluk, DEÜHFD, C. 8, Y. 2006, s. 177-239.

Prince, David J. : Defective Products And Product Warranty Claims In Minesota, William Mitchell Law Review, C. 31/4, <http://www.wmitchell.edu/lawreview/Volume31/Issue4/11Prince.pdf> (10.12.2012).

Rado, Türkan : Roma Hukuku Dersleri, Borçlar Hukuku, İstanbul 1982.

Rado, Türkan : Roma Hukukunda Maddî Ayıplardan Dolayı Satıcının Mesuliyeti, İHFM.'den Ayrı Bası, İstanbul 1945.

Reich, Norbert/ **Micklitz**, W. Hans : Europäisches Verbraucherrecht, 4. Auflage, Baden-Baden 2003.

Reisoğlu, Safa : Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 18. Baskı, İstanbul 2006, (Borçlar).

Reisoğlu, Safa : Türk Eşya Hukuku, 6. Bası, Ankara 1980, (Eşya).

Reisoğlu, Seza : Garanti Sözleşmesi ve Uygulamada Ortaya Çıkan Sorunlar, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Ellinci Yıl Armağanı, Ankara 1977, <http://auhf.ankara.edu.tr/-auhf-yayinlari-arsivi/armaganlar/50-yil-armagani-cilt1/reisoglu.pdf> (10.12.2012), (Garanti Sözleşmesi).

Reisoğlu, Seza : Garanti Mukavelesi, Ankara 1963, (Mukavele).

Samatlı, Gülay : Warranty Cost Analysis Under Imperfect Repair İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi Mühendislik ve Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara 2006.

Sarial, M. Enis : Sağlararası Organ Nakillerinden Doğan Hukuksal İlişkiler, İstanbul 1986.

Schlotz, Daniela / **Summerer**, Wolfgang : Die Schuldrechtsreform, http://www.anwalt-im-etz.de/Kanzlei/Downloads/Handout_Schuldrechtsreform.pdf (10.12.2012).

Serozan, Rona : Tüketiciyi Koruma Yasasının Sözleşme Hukuku Alanındaki Düzenlemesinin Eleştirisi, Yasa Hukuk Dergisi, S. 44, Mayıs 1996, s. 580-598.

Serozan, Rona : Parça Borcu – Çeşit Borcu: Aşılması Gerekli Bir Ayırım, MHAD, Y. 1969, S. 5, s. 211 – 238.

Sırataş, Burcu : İstisna Sözleşmesinde İş Sahibinin Ayıba Karşı Tekeffülden Doğan Hakları, Ankara Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2009.

Sirmen, A. Lale : Avrupa Topluluğu Hukukunda Tüketicinin Korunması, Asomedia, Haziran 2003, <http://www.aso.org.tr/kurumsal/media/kaynak/TUR/asomedia/haziran2003/buyutec-haziran2003.html> (10.12.2012).

Şahiniz C. Salih : Tacirler arası Ticari Satımlarda Satıcının Ayıplı İfadan (Ayıplı Mal Tesliminden) Sorumluluğu, Ankara 2008.

Şenocak, Zarife : Eser Sözleşmesinde Ayıbın Giderilmesini İsteme Hakkı, Ankara 2002.

Şenol, Ayşe Nilay : Bayilik Sözleşmesinin Sona Ermesi ve Sona Ermenin Sonuçları, Ankara Üniversitesi SBE., Yayınlanmış Doktora Tezi, Ankara 2010.

Şenyüz, Doğan : Borçlar Hukuku Genel ve Özel Hükümler, İkinci Baskı, Bursa 2005.

Tahiroğlu, Bülent : Roma Borçlar Hukuku, İstanbul 2009.

Tandoğan, Haluk : Borçlar Hukuku Özel Hükümler Özel Borç İlişkileri, Cilt I/1, Ankara 1984, (I/1).

Tandoğan, Haluk : Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, Cilt II, Ankara 1987, (II).

Tandoğan, Haluk : Tüketicilerin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açıdan Sınırlandırılması, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları No: 416, Konferanslar Dizisi: 2, Ankara 1977.

Tandoğan, Haluk : Kusura Dayanmayan Sözleşme Dışı Sorumluluk Hukuku, Ankara, 1981, (Sözleşme dışı).

Tandoğan Haluk : Tehlike Sorumluluğu Kavramı ve Türk Hukukunda Tehlike Sorumluluklarının Düzenlenmesi Sorunu, BATİDER, C. X, S. 2, Aralık 1979 (Tehlike)

Tandoğan, Haluk : Garanti Mukavelesi (Mahiyeti ve Benzeri Muamelelerden Tefriki), Ankara 1959, (Garanti).

Tandoğan, Haluk : Kefaletin Geçerlilik Şartları, BATİDER, Y. 1977, C. IX , S. 1, s. 19-54, (Kefalet).

Taşyürek, Hayri : Kasko Sigortası, Ankara 2001.

Tekinay, Selahattin Sulhi / **Akman**, Sermet / **Burcuoğlu**, Haluk / **Altop**, Atilla : Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 7. Baskı, İstanbul 1993.

Tekinay, Selahattin S : Medenî Hukuka Giriş Dersleri, 5. Baskı, İstanbul 1987.

- Temel**, Erhan : Alman Hukukunda Estetik Cerrah ile Hasta Arasındaki Hukuki İlişkinin Niteliği, II. Sağlık Hukuku Kurultayı, Ankara 2009, s. 223-239.
- Tercier**, Pierre : Les Contrats Spéciaux, 2. baskı, Zurich 1995.
- Tiftik** Mustafa : Türk Hukukunda Tehlike Sorumluluklarının Genel Kural ile Düzenlenmesi, Yetkin, 2. Bası, Ankara 2005.
- Tiryaki**, Betül : Tüketicinin Korunması Hukuku Açısından Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk, Ankara Üniversitesi SBE., Yayınlanmış Doktora Tezi, Ankara 2006.
- Tiryakioğlu**, Bilgin : 11 Nisan 1980 tarihli Milletlerarası Mal Satımlarına İlişkin Birleşmiş Milletler Sözleşmesi ve Sözleşmenin Milletlerarası Özel Hukuk Kuralları ile İlişkisi, AÜHFD., C. 41, Y. 1984, S. 1-4, s. 192-204, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/brow-se/1182/1772.pdf> (10.12.2012).
- Topuz**, Murat : İsviçre ve Türk Borçlar Hukuku ile Karşılaştırmalı Olarak Roma Borçlar Hukukunda Maddî Zarar ve Bu Zararın Belirlenmesi, Marmara Üniversitesi SBE., Yayınlanmış Doktora Tezi, İstanbul 2010.
- Tunçomağ**, Kenan : Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C. I, İstanbul 1976, (I).
- Tunçomağ**, Kenan : Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, C. II, İstanbul 1977, (II).
- Turan**, Gamze : Garanti ve Kefalet Sözleşmeleri Arasındaki Farklar, TBB Dergisi, S.66, s 26-50, http://portal.ubap.org.tr/App_Themes/Dergi/2006-66-254.pdf (10.12.2012).
- Turanboy**, Kürşat Nuri : Sebepsiz Zenginleşme Davasının Asli-Tali Niteliği, GÜHFD., C. 1, S. 2, Y. 1997, s. 94-104, http://webftp.gazi.edu.tr/hukuk/dergi/1_2_8.pdf (10.12.2012).

Uçar, Ayhan : İstisna Sözleşmesinde Müteahhidin Ayıba Karşı Tekeffül Borcu, Ankara 2003.

Ulukapı, Ömer, Medeni Usul Hukukunda Dava Arkadaşlığı, Konya 1991.

Ulusan, İlhan M. : Genel İşlem Şartlarında ve Özellikle Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Haksız Şartlara İlişkin İçerik Denetimi, İKÜHFD., C. 3, S. 1-2, İstanbul 2004, http://www.iku.edu.tr/TR/iku_gunce/GunceHukuk_Yeni_Sayilar/HukukC3_Sayi1_2/HukukC3Sayi12_27.pdf (10.12.2012).

Umur, Ziya : Roma Hukuku Lügatı, İstanbul 1975.

Ural Çınar, Nihal : Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Ayıba Karşı Tekeffül, İstanbul Kültür Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2007.

Üçer, Mehmet : Roma Hukukunda ve Karşılaştırmalı Hukukta Alacağın Temliki, AÜHFD, Y. 2005, s. 397-443, <http://auhf.ankara.edu.tr/dergiler/auhfd-arsiv/AUHF-2005-54-03/AUHF-2005-54-03-Ucer.pdf> (10.12.2012).

Üstün, Zübeyde Meltem : Türk ve Avrupa Birliği Tüketici Hukukunda İmalatçının Hukuki Sorumluluğu, Dokuz Eylül Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir 2007.

Varol, Songül : Ürün Güvenliği ve Standardizasyon Açısından Tüketicinin Korunması, Ankara Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2008.

Vural, Ezgi : Milletlerarası Mal Satım Sözleşmeleri Hakkında Birleşmiş Milletler Sözleşmesi'ne Göre Alıcının Borçları, Galatasaray Üniversitesi SBE., Y. 2011, http://www.bagatur.com/files/downloads/cisg_alicinin_borclari_ezgi_vural.pdf (10.12.2012).

Wiewiórowska – Domagalska Aneta : Consumer Sales Guarantees In The European Union, Utrecht Üniversitesi, Hollanda 2011, <http://www.juridischkennisportaal.nl/wiki/consumentenrecht/garantie/consumentengaranties-in-het-europese-unie.pdf>(10.12.2012).

Yalman, Süleyman : Türk - İsviçre Hukukunda Sözleşme Görüşmelerinden Doğan Sorumluluk, Ankara 2006.

Yanlı, Veliye / Akın, Murat Yusuf : Yeni Türk Ticaret Kanunu Dünya Değişiyor Ya Siz?, 1. Baskı, Mayıs 2011 İstanbul, <http://www.kpmg.com/TR/tr/Issues-And-Insights/ArticlesPublications/Documents/Yeni-TTK-Dunya-Degisiyor-Ya-Siz.pdf> (05.05.2013).

Yavuz, Cevdet / Acar, Faruk / Özen Burak : Borçlar Hukuku Dersleri Özel Hükümler, 11. Baskı, İstanbul 2012.

Yavuz Cevdet : Türk Borçlar Kanunu Tasarısı'na Göre Kusursuz Sorumluluk Halleri ve İlkeleri, MHAD, Roma Hukukundan Modern Hukuka Sorumluluk (Sempozyum Özel Sayısı), C. 14, S. 4, Y. 2008, (Sorumluluk).

Yavuz, Cevdet : Özellikle Tüketicinin Korunması Sorunu Bakımından Satıcının Satılanın (Malın) Ayıplarından Sorumluluğu, İstanbul 1989, (Satıcının).

Yavuz, Cevdet : Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Korunması, Prof. Dr. M. Kemal OĞUZMAN'ın Anısına Armağan, İstanbul 2000.

Yavuz, Cevdet : Yargıtay Kararları Işığında Alıcının Satılanın Ayıpları Sebebiyle Sözleşmeden Dönmesi ve Hükümleri, Prof. Dr. Ergun Özsunay'a Armağan, İstanbul 2004, (Dönme).

Yavuz, Nihat : Öğretinin ve Uygulamanın Işığında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Genişletilmiş 2. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara 2010, (Şerh).

Yavuz, Nihat : Ayıplı İfa, 3. Baskı, İstanbul 2012, (İfa).

Yavuz, Selçuk : Tüketicinin Korunması hakkındaki Kanun Açısından Haksız Şartlar, Gazi Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2007, (Haksız Şartlar).

Yeh, Ruey Huei / Chen Cheng-Kang : Periodical Preventive-maintenance Contract for Leased Products with Weibull Life-time, <http://www.orstw.org.tw/conference2004/k/108.pdf>(10.12.2012).

Yılmaz, Merve : 6098 Sayılı Borçlar Kanununa Göre Kefalet Sözleşmesinde Kefilin Sorumluluğunun Kapsamı, TBB Dergisi, S.97, s.155-170, http://portal.ubap.org.tr/App_The-mes/Dergi/2011-97-1110.pdf (10.12.2012).

Yılmaz Süleyman : Türk Borçlar Kanunu Tasarısında Sebep Sorumluluklarına İlişkin Yeni Hükümler, AÜHFD., S. 59/3, Y. 2010, <http://auhf.ankara.edu.tr/dergiler/auhfd-arsiv/AUHF-2010-59-03/AUHF-2010-59-03-yilmaz.pdf>(10.12.2012).

Yüce, Melek B. : Üçüncü Kişinin Fiilini Taahhüt Sözleşmesinde Rücu, DEÜHFD., C. 11, Özel Sayı, İzmir 2009, s. 1435-1454, <http://web.deu.edu.tr/hukuk/dergiler/dergimiz11-9-ozel/ozel/13%20yuce.pdf> (10.12.2012).

Yücel, Çağrı : Motorlu Araçlar Sorumluluk Sigortasında Riziko İstisnaları, Ankara Üniversitesi SBE., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2006.

Zevkliler, Aydın/Aydoğdu Murat : Tüketicinin Korunması Hukuku, 3. Baskı, Ankara 2004.

Zevkliler, Aydın/Gökyayla, K. Emre : Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 12. baskı, Ankara 2013.

Zevkliler, Aydın/Havutçu, Ayşe : Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 9. Baskı, Ankara 2007.

ÇALIŞMAMIZDA YARARLANILAN İNTERNET ADRESLERİ

DPT : Türkiye - AT Mevzuat Uyumu Sürekli ÖİK. Raporları C. 2: Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu, <http://ekutup.dpt.gov.tr/ab/uyum/c2a.pdf> (10.12.2012).

Valparaiso Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayını : The Card Warranty and Consumer Sales, Valparaiso University Law Review, C. 2, S. 2, Yıl: 1968, <http://scholar.valpo.edu/cgi/view-content.cgi?article=2066&context=vulr> (10.12.2012).

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarı Taslağı ve Bu Taslağı İlişkin Gümrük ve Ticaret Bakanlığının Açıklamaları : <http://www.gumrukticaret.gov.tr/icerik/31/2049/tuketiginin-korunmasi-hakkinda-kanun-tasarisi-taslagi-tum-kesiml.html> (10.12.2012).

22.01.2008 Tarihli Türk Borçlar Kanunu Tasarısı ve Adalet Komisyonu Raporu (1/499) : <http://www.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem23/yil01/ss321.pdf> (10.12.2012).

Milli Eğitim Bakanlığı : Pazarlama Ve Perakende Ürün Mali Sorumluluk Sigortası, Ankara 2011, http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/modul_pdf/343FB-S022.pdf (10.12.2012).

TUSİAD'ın Tüketicin Korunması Hakkında Kanun Tasarı Taslağına İlişkin Görüşü : http://www.tusiad.org/_rsc/shared/file/Tuketiginin-Korunmasi-Hakkinda-Kanun-Tasarisi-Taslagina-Dair-TUSIAD-Gorusu.pdf (10.12.2012).

TUSİAD’ın Tüketicin Korunması Hakkında Kanun Tasarı Taslağının İlk Haline İlişkin Görüşü : http://www.tusiad.org/_rsc/shared/file/2008-05-02-Tuketiceinin-KorunmasiHkkDegisiklikYapilmasiHkkTUSIADGorusu.pdf (10.12.2012).

Ankara Barosu Tüketici Haklarını Koruma ve Rekabet Hukuku Komisyonu : <http://www.ankarabarusu.org.tr/Siteler/19402010/Kitaplar/pdf/until2007/thukuku.pdf> (10.12.2012).

Atatürk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Tüketici Hukuku Forum Sayfası : <http://www.atauniv.com/forum/showthread.php?t=17666> (10.12.2012).

Gümrük ve Ticaret Bakanlığının Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi Hakkındaki İnternet Sayfası : <http://www.gumrukticaret.gov.tr/altsayfa/icerik/148/1587/satis-sonrasi-himzetleri-yeterlilik-belgesi.html> (10.12.2012).

Gümrük ve Ticaret Bakanlığının İnternet Üzerinden Garanti Belgesi Başvurusu Hakkındaki Bilgilendirme Sayfası : <http://www.gumrukticaret.gov.tr/altsayfa/icerik/149/1588/garanti-belgesi.html> (10.12.2012).

Juristische Arbeitsblätter Dergisi : 2003 yılı 7. Fasikül, s. 533-534, http://www.ja-aktuell.de/root/img/pool/archiv/2003/rechtsprechung/lg-ellwangen_3_o_219-02_13-12-2002_7-2003_kimmelman-winter.pdf (05.05.2013).

DCFR taslağı : http://ec.europa.eu/justice/policies/civil/docs/dcf_r_outline_edition_en.pdf (05.05.2013).

İngiliz Hukukunda Alıcının Satıcıya Ayıba Karşı Tekeffül Kapsamında Başvurusu İçin Kullanacağı Formu İçeren İnternet Sayfası: <http://www.moneyclaim.gov.uk> (10.12.2012).

Avrupa Birliği Hukukunda Tüketicinin Hakları Hakkında Genel Bilgi Veren İnternet Sayfası : http://www.findlaw.co.uk/law/consumer/consumer_protection/138.html (05.05.2013).

Limon Kanunları Hakkında Bilgi Veren İnternet Sayfası : <http://www.lemon-justice.com/> (05.05.2013)

Dış Protezinde Garanti Belgesi ile İlgili Sayfa: <http://www.aktifhaber.com/protez-diste-iki-yil-garanti-369846h.htm> (05.05.2013).

Garanti Belgesi Verilmemesi Durumunda Şikayet Dilekçesi Örneği : <http://dilekceorneklerim.blogspot.com/2012/03/urun-garanti-belgesinin-verilmemesi.html> (10.12.2012).

Uluslararası Garanti Belgesi Örneği : <http://www.sony.com.tr/support/files/-vaio/virs.pdf#page=55> (10.12.2012).

TSE Standart Belgesi Hakkında Bilgilendirme Sayfası: <http://www.avrupapatent.com/marka.php?tescili=tseturkstandartlariuygunlukbelgesi> (10.12.2012).

CE Standart Belgesi Hakkında Bilgilendirme Sayfası : <http://www.avrupapatent.com/marka.php?tescili=cebelgesi> (10.12.2012).

Amerikan Federal Ticaret Komisyonu (Federal Trade Commission) Bilgilendirme Sayfası : <http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/products/pro17.shtm> (10.12.2012).

Magnuson Moss Kanunu Hakkında Bilgilendirme Sayfası : <http://business.ftc.gov/documents/bus01-businesspersons-guide-federal-warranty-law#Magnuson-Moss> (10.12.2012).

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Tasarısının Getirdiği Değişiklikler Hakkında Bilgilendirme Sayfası : <http://www.memurlar.net/haber/272875/> (05.05.2013)

Ömürboyu Garanti Taahhüdü İçeren Garanti Belgeleri Hakkındaki İnternet Sayfaları :

<http://www.ozislush.com.au/LifeTime-Warranty/LifeTime-Warranty/LifeTime-Warranty.asp> (10.12.2012).

<http://www.nurnetwork.com/omurluk-garanti.html> (10.12.2012).

<http://kirbytr.com/garanti.html> (10.12.2012).

Taşınmaz Garanti Belgeleri Hakkındaki Sayfalar :

http://emlak.kanald.com.tr/haber/Sektorden_Haberler/Ev_alirken_garanti_belgesi_isteyin/2444.aspx (10.12.2012).

<http://haber.gazetevatan.com/0/22387/4/Haber> (10.12.2012).

<http://www.kredipazari.com/haber/konut-icin-garanti-belgesi-istenir-mi.html> (10.12.2012).

<http://www.evdose.com/tur/konut/kon0203.html> (10.12.2012).

http://www.emlaktasondakika.com/haber/Sektorden_Haberler/Fersah_garanti_belgesine_sahip_ev_yapiyor/37874.aspx (10.12.2012).

http://www.emlakhaberleri.com/emlak-projeleri-haberleri/100-yil-garantili-altiner-residence-ta-teslimler-yapildi_92265.html (10.12.2012).

<http://www.truenorthhloghomes.com/images/why/warranty-certificate-big.jpg>
(10.12.2012).

<http://www.affordablediscounthomes.com/page.php?pid=68> (10.12.2012).

<http://theecgroup.ca/our-garantee/> (10.12.2012).

<http://haber.gazetevatan.com/0/22387/4/Haber> (10.12.2012).

<http://www.tuketicimerkezi.org/basin.php?id=10> (10.12.2012).

<http://www.aksam.com.tr/konutcular,-buzdolabıyla-ev-ayni-kefeye-konmasin-diyor--134156h.html> (10.12.2012).

Saç Ekimi Hakkındaki İnternet Sayfaları :

<http://www.sacekimiantalya.com/blog-592.i46.sac-ekiminde-garanti-belgesi-varmidir> (10.12.2012).

<http://www.sacekimi34.com/sac-ekiminde-garanti-olur-mu.html> (10.12.2012).

Kira Sözleşmesinde Garanti Belgelerinin Kullanımı Hakkındaki İnternet Sayfaları :

<http://www.arrowdealerships.com/RentCar/rentcar.htm> (10.12.2012).

<http://www.hertzcarsales.com/used-cars/used-rental-cars/the-pros-and-cons-of-buying-a-used-rental-car/> (10.12.2012).

<http://www.camelbacktoyota.com/rental/toyota-rent-a-car.htm> (10.12.2012)

<http://ask.cars.com/2010/07/if-i-buy-a-used-rental-car-do-i-get-the-remainder-of-the-manufacturers-warranty.html> (10.12.2012).

Kullanılmış Ürünlerde Garanti Belgelerinin Kullanımı Hakkındaki İnternet Sayfaları :

http://www.streetdirectory.com/travel_guide/59296/used_cars/buying_used_rental_cars_major_advantages_and_disadvantages.html (10.12.2012).

<http://www.mcnathondacars.com/used/honda-certified-information/> (10.12.2012)

<http://www.hondaway.com/en/used/certified/> (10.12.2012).

<http://rfsms.com/about.html> (10.12.2012)

Beğenme Taahhüdü İçeren Garanti Belgeleri Hakkındaki İnternet Sayfaları :

<http://www.maxaman.co.uk/guarantee.htm> (10.12.2012).

<http://www.appleheating.com/heating/heating-installation> (10.12.2012).

En Düşük Fiyat Taahhüdü İçeren Garanti Belgeleri Hakkındaki İnternet Sayfaları :

<http://www.gloss-meters.com/PriceGuarantee.html> (10.12.2012).

<http://www.swingsetmall.com/pages/Low-Price-Guarantee.html> (10.12.2012).

<http://www.praktiker.com.tr/web/wbst/FiyatGarantisi.html> (10.12.2012).

<http://www.haberturk.com/yazarlar/durmus-odabasi/726026-en-dusuk-fiyat-garantisi-tuzak-mi> (10.12.2012).

<http://info.hummingbirdnetworks.com/cisco-compatible-transceiver-sample-request/>
(10.12.2012).

ÇALIŞMAMIZLA İLGİLİ KANUN, YÖNETMELİK VE DİREKTİF METİNLERİNİN İNTERNET ADRESLERİ

15.11.1993 tarihli ve 1993/509 sayılı Yeşil Rapor :

http://aei.pitt.edu/932/1/con-sumer_guarantees_gp_COM_93_509.pdf (05.05.2013).

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun :

http://www.alomaliye.com/4077_sayili_kanun.htm (10.12.2012).

4822 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun :

<http://www.hukuki.net/kanun/4822.15.text.asp> (10.12.2012).

4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun :

<http://www.sanayi.gov.tr/Files/Mevzuat/4703-sayili-erceve-kanun-15062010111654.pdf> 10.12.2012 (10.12.2012).

Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik :

http://www.alomaliye.com/garan-ti_belgesi_uyg_yonetmelik.htm (10.12.2012).

3046 sayılı Kanun ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Hükmünde Kararname :

<http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/ht-ml/31109.html> (10.12.2012).

1987 tarihli İngiltere Tüketici Kanunu (CPA) :

<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1987/43> (10.12.2012).

Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik :

<http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/21479.html> (10.12.2012).

93/13 sayılı Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Koşullar Hakkındaki Direktifin İngilizce Metni :

<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1993:095:0029:0034:EN:PDF> (10.12.2012).

Tehlikeli Maddeler İçin Yapıtırılacak Zorunlu Sorumluluk Sigortalarına İlişkin Karar” başlıklı 2010/190 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı :

http://www.alomaliye.com/2010/bkk_2010_190.htm (10.12.2012).

Tıbbî Hizmetlerin Kötü Uygulanmasından Doğan Sorumluluk Kanunu Tasarısı :

<http://web.deu.edu.tr/radyolojiabd/malpraktis.html> (05.05.2013).

TSE Belgelendirme Talimatı :

<http://www.tse.org.tr/docs/sistem-belgelendirme/sistem-belgelendirme-talimati.pdf?sfvrsn=32> (10.12.2012).

Ticarî Reklâm ve İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik :

<http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/21488.html> (10.12.2012).

Garanti Belgesi ile Tanıtma ve Kullanma Kılavuzunun Uygulama Esaslarına Dair Tebliğ :

<http://www.basarmevzuat.com/dustur/teblig/5/4077/a/95-116-117.htm> (10.12.2012).

Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelik :

<http://www.sanayi.gov.tr/Pages.aspx?pageID=625&lng=tr> (10.12.2012).

Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik :

<http://www.resmi-gazete.gov.tr/eskiler/2011/02/20110204-1.htm> (10.12.2012).

Alman Medeni Kanunu Almanca Metni :

<http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/> (10.12.2012).

Alman Medeni Kanunu İngilizce Metni :

http://www.gesetze-iminternet.de/englisch_bgb/index.html (10.12.2012).

İngiltere Mal Satım Kanunu İngilizce Metni :

http://www.legislation.gov.uk/uksi/2002/3045/pdfs/uksi_20023045_en.pdf
(10.12.2012).

Unfair Contract Terms Act (Sözleşmedeki Haksız Şartlar Kanunu) :

<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1977/50> (10.12.2012).

Magnuson-Moss Garanti Kanununun İngilizce Metni :

<http://www.zabteck.com/MagnusonMossWarrantyAct.pdf> (10.12.2012).

Milletlerarası Mal Satım Sözleşmesi (Viyana Satım Sözleşmesi) :

http://www.hukuk24.com/milletlerarasi_mal_satimina_iliskin_sozlesmeler_hakkinda_birlesmis_milletler_antlasmasi_cisg.htm (10.12.2012).

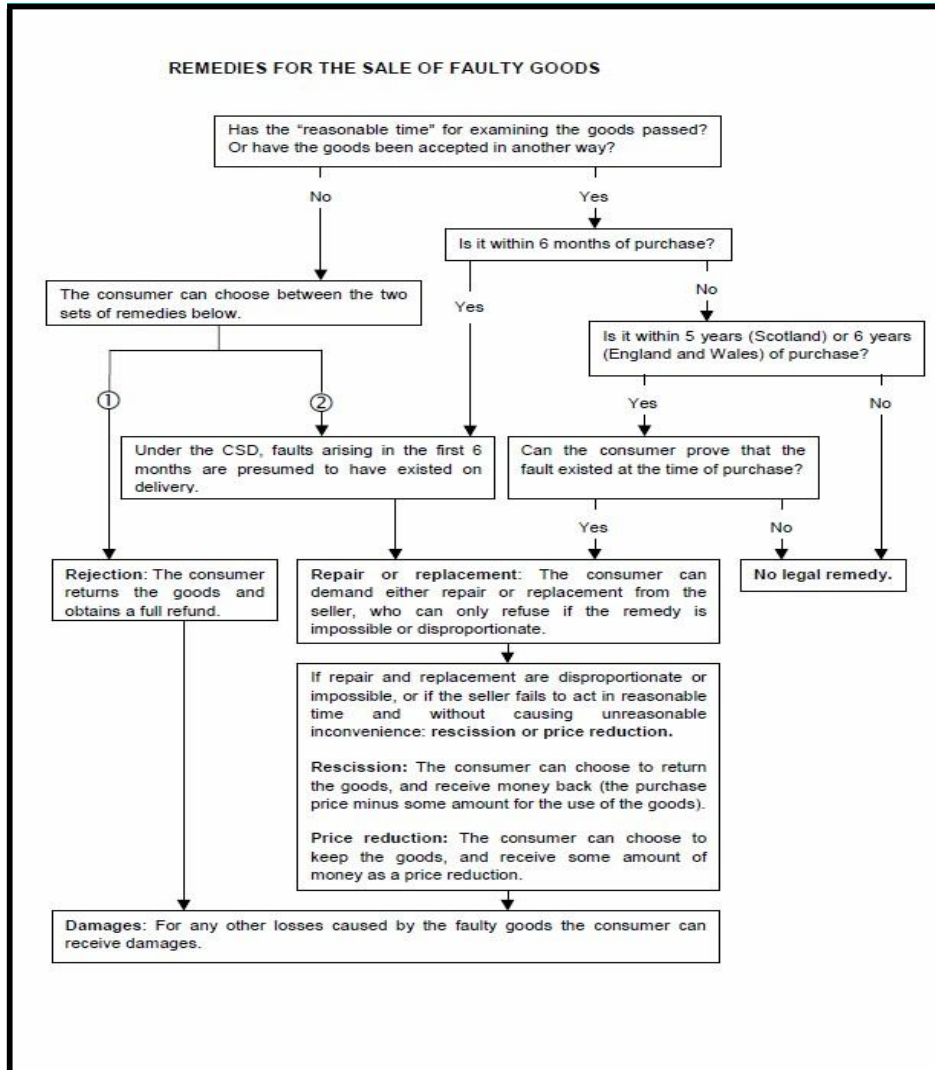
2429 sayılı Ulusal Bayram ve Genel Tatiller Hakkında Kanun :

<http://mevzuat.meb.gov.tr/html/114.html> (10.12.2012).

EKLER BÖLÜMÜ

EK- 1

İngiliz Hukukunda tüketicilerin ayıba karşı tekeffül kapsamında sahip oldukları seçimlik haklarını kullanabilme şartlarını izah eden bir şema. Şemada kısaca satıştan sonraki altı aylık süre içerisindeki satışlarda ayıbın satış anında var olduğunu karinesi, ayıba karşı tekeffülde İngiltere (5 yıl) ve İskoçya'daki (6 yıl) zamanaşımı süresi ile çalışmamızda bahsettiğimiz ayıbın varlığı durumunda tüketicinin sahip olduğu birincil ve ikincil talep haklarının kullanılabilme şartları gösterilmiştir.



EK – 2

Garanti belgesinin 10 gün içinde doldurulup üretici şirkete postalanmadığı takdirde geçersiz olduğu şartını içeren 1967 yılına ait bir hukuk çalışmasından alınmış örnek.

WHEN YOU MAIL THE REGISTRATION
CARD BELOW, THE GUARANTEE ON YOUR

CORDLESS TOOTHBRUSH
BECOMES EFFECTIVE

★ Guarantee is void unless registration card is
returned within 10 days of date of purchase

CORDLESS TOOTHBRUSH
GUARANTEE REGISTER CARD

My Name _____
Please Print Plainly

Street Address _____

City _____ State _____

I bought my _____ from _____ Rec'd
As Gift

City _____ County _____ State _____

Date of purchase _____ 19____

This Card Registers You as a _____
CORDLESS TOOTHBRUSH Owner

CT7 1463-1643

VALPARAISO UNIVERSITY LAW REVIEW

APPENDIX II

RETURN THIS CARD TO FACTORY

MAIL THIS CARD TODAY

EK-3 Taşınmaz Garanti Belgesi Örneği



EK- 4 Amerika’da araç kiralama hakkındaki garanti belgesinin şartlarına ait uygulamadan alınmış bir örnek. Örnekte kiralaran aracın kira süresince geçerli yol yardımı, tekerlek değişimi, aracın çekici tarafından çekilmesi durumunda yardım edileceği gibi taahhütlerden bahsedilmektedir.

**Fill out our form now and contact us for more information
on renting your next vehicle from Camelback Toyota.**

For car rentals in Phoenix, why go to an agency when you can rent directly from Camelback Toyota? Whether you need a car for a day or a month, Toyota Rent a Car offers only the latest models at terrific prices! Enjoy the unprecedented reliability of a **Toyota car, truck or SUV**, with the added security of complimentary 24-hour Roadside Assistance. This is available with every TRAC rental and covers mechanical breakdowns, jump starts, lockout service, tire changes, fluid delivery and towing - something that many Phoenix car rental agencies do not offer. Whether your rental needs are for pleasure, business or special events, Toyota Rent a Car can assist you!

If your vehicle is being worked on at our **Service Department** or Collision Center, we can hook you up with a low-mileage, high-quality Toyota to drive as a temporary replacement. And wouldn't it also be great to rent your future car for a few days in order to put it through an exhaustive test drive before you decide to buy it? Well, when you rent through our Phoenix Toyota dealership, you'll have the opportunity to "Try Before You Buy" and experience the latest technologies, including Toyota's Hybrid Synergy Drive, cutting-edge infotainment features and more. In addition to this, you can rent a roomy, comfortable Toyota for out-of-town guests or take one of our high-MPG cars on a business trip or long weekend getaway if you want to avoid putting miles on your own vehicle.

Camelback Toyota Rent a Car offers quality rentals, a convenient location and competitive rates! Fill out the form on the right to contact us for information about renting your next vehicle from us.

EK- 5: Garanti belgesi verilmemesi sebebiyle Tüketici Sorunları Hakem Heyetine Başvuru Dilekçesi

(1191.52 TL altında ki alışverişler için)

..... KAYMAKAMLIĞI

TÜKETİCİ SORUNLARI İLÇE HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞI'NA

(1191.52 TL ile 3110,58 TL arası alışverişler için)

.....VALİLİĞİ

TÜKETİCİ SORUNLARI İL HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞI'NA

ŞİKAYET EDEN : Tüketicinin adı soyadı adresi
 ŞİKAYET EDİLEN : Şikayet edilen kişi/ler yada kurum/ların adı
 soyadı,unvanı,adresini(sorumluluk açısından
 birden fazla olabilir.)
 ŞİKAYET KONUSU : Garanti belgesinin verilmemesi
 OLAYLAR : ... tarihinde ... mağazasından...ürünü satın aldım. Bu ürün
 garanti belgesini istememe rağmen satıcı vermemiştir. (Olay yaşadığınız hadiseler net, fazla ayrıntıdan
 uzak ama olayı tam olarak ifade etmelidir. 1, 2, 3, şeklinde madde madde anlatmanızı öneririz.)
 HUKUKİ SEBEP : Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun
 DELİLLER : Fatura, Fiş, sözleşme, Firma ile yapılan yazışmalar ve diğer
 deliller (elinizde ne tür belgeler veya deliller varsa hepsini yazabilirsiniz, yaşadığınız hadiseler için
 varsa tanık da yazabilirsiniz)
 NETİCE-İ TALEP : Yukarıda açıklanan nedenlerle ilgili firma hakkında yasal işlem
 yapılmasını, tarafıma garanti belgesinin verilmesini saygılarımla arz ve talep ederim. / (tarih)
 Ad, Soyad,
 İmza

Açıklama: Tüketici sorunları hakem heyeti 2013 yılı için 1191,52 TL ye kadar kesin hüküm verir. 3110,58 TL ye kadar da delil niteliğinde karar veririr. 3110,58 TL ve üzeri başvurular için İl Hakem Heyetine gidilmesi gerekmektedir. 1191,52 TL değere kadar olan tüketici şikayetleri için ilçe hakem heyetlerine başvurmak mecburidir. Burada verilen kararlar mahkeme kararı niteliği taşımaktadır. İcra kabiliyeti vardır. Ancak 1191,52 TL üzeri için verilen kararların icra kabiliyeti olmayıp mahkemeler için kesin delil niteliği taşımaktadır. Değeri 1191,52-TL. ve üzerindeki uyuşmazlıklarda ise Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulabileceği gibi doğrudan Tüketici Mahkemesine de başvurulabilir. İlçe bazında bulunan Tüketici Sorunları Hakem Heyeti 3.110,58-TL.'nin altındaki başvuruları almakla yükümlüdür. 3110,58-TL. ve üstü başvurular İl Tüketici Sorunları Hakem Heyetine yapılmaktadır.

EK-6: Beğenme Garanti Belgesi Örnekleri:

Money Back Guarantee


Thank you for purchasing one of the very finest all-natural supplements available. Certified Natural Laboratories strives to produce the finest, most effective formulas without the use of any dangerous drugs or additives. All of our products are manufactured using only the highest quality ingredients, with your family's safety in mind.

Certified Natural products have been proven effective when taken as directed. If for any reason you are not completely satisfied with your purchase, please let us know. Your satisfaction is our highest priority. To receive a full refund of your purchase price, simply return the product to the retailer from which it was purchased.

Returns: Within 90 days of purchase, your retailer will cheerfully issue a full refund (less any shipping and handling fees if you ordered by mail) on any number of unopened bottles *and* up to one opened bottle, even if it is completely empty! No refunds will be processed without proof of purchase. This guarantee is not your proof of purchase.

Again, thank you for using *Certified Natural* products.

Your distributor is: **Bodyline Direct**
33 Ebenezer Street, West Bromwich
West Midlands. B70 0JB. United Kingdom



**No Hassle 100% Money Back
Guarantee**

**100%
MONEY BACK
GUARANTEE**

Because we are so sure of the Cal-Cat's results and we want this product shared around the globe for hard-working people to benefit, we offer the longest Guarantee in the business.

Use our product for at least 60 days and three tanks of gas to experience the better performance, cleaner emissions and more economical running of your vehicle or your money back.

Just return the unit to us and your money will be refunded with no headaches and no questions asked.

This Guarantee puts all the risk on us, and let's you benefit and promote this excellent tool for better results on everyone's cars and trucks!

Iron-Clad Guarantee

100% Risk-Free & No Hassle

I want you to try this guide for **Full 90 Days - ON ME!**

If you're not **100% Satisfied**, simply drop me an e-mail. It's as simple as that! I'll even let you keep the bonus books **free** of charge!

Alex Singer

EK-7 : YETKİLİ SERVİS SÖZLEŞMESİ ÖRNEĞİ

1. TARAFLAR

İMALATÇI/ İTHALATÇI FİRMA BİLGİLERİ	SERVİS OLAN FİRMA BİLGİLERİ
Unvanı:	Unvanı:
Adresi:	Adresi:
İli:	İli:
Telefon:	Telefon:
Faks:	Faks:
Vergi Dairesi:	E-posta:
E-posta:	Vergi Dairesi:
Vergi Numarası:	Vergi Numarası:
Ticaret sicil No:	Ticaret sicil No:
COKEY (ID) Numarası:	COKEY (ID) Numarası:

2. SÖZLEŞME SÜRESİ

Servis sözleşmeleri imzalandığı tarihten itibaren **1 yıl geçerlidir**. Ancak taraflardan birisi sözleşme süresinin sona erme tarihinden 1 ay önce sözleşmenin feshini ihbar etmezse sözleşme **1 yıl süreyle yenilenmiş sayılır**. Takip eden sözleşme dönemlerinde de aynı usuller benimsenmiştir.

3. ÜRÜN :

4. İLGİLİ TSE STANDARDLARI VE/VEYA TSE KRİTERLERİ:

5. SÖZLEŞME KONUSU

İşbu sözleşme ile taraflar, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve bu Kanun kapsamında yürürlüğe konulan Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelik'ten doğan sorumluluk ve yükümlülükleri aynen yerine getirmeyi ve bunlarla ilgili olarak tüketicilere karşı, müştereken ve müteselsilen sorumlu olduklarını kabul ederler.

6. İMALATÇI/İTHALATÇI FİRMA'NIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

İmalatçı veya ithalatçılar, sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri sanayi malları için o malın bakanlıkça tespit ve ilan edilen kullanım ömrü süresince, yeterli teknik personel ve yedek parça stoku bulundurmak suretiyle bakım ve onarım hizmetlerini sunmak zorundadırlar.

İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi halinde, kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini o malın yeni ithalatçısı sunmak zorundadır.

-Servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği olsa dahi imalatçı-üretici ve/veya ithalatçılar; satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve yürütülmesinden servis istasyonları ile birlikte müştereken ve müteselsilen sorumludurlar.

-Kullanım amacı ve yeri itibarıyla özellik gösteren mallar ilgili satış sonrası hizmetler, malın özelliği nedeni ile kullanıldığı yerlerde sağlanabilir. Belirtilen servis istasyonu kurmasına rağmen, her coğrafi bölgede servisi bulunmayan imalatçılar-üreticiler ve/veya ithalatçılar; malın kullanım ömrü süresince, servis istasyonu, malın bakım ve onarımı ile ilgili olarak tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ilave ücret talep edemezler.

7. SERVİSİN FİZİKİ YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Servis istasyonlarının; hizmet konularına göre Bakanlık veya TSE tarafından tespit edilen teknik düzenlemeye veya standartlarda belirtilen özellikleri taşımalıdır.

8. SERVİSİN MÜŞTERİYE KARŞI YÜKÜMLÜLÜKLERİ

a) Tüketicinin bulunduğu yerde servis istasyonu olmaması halinde satış sonrası hizmetlerin verilmesinden, tüketicie en yakın

yerdeki servis istasyonu sorumludur.

b) Servis istasyonları, kendilerine intikal ettirilen arızalı mallar ile ilgili olarak, Yetkili servisin ünvan, adres, telefon, telefaks ve diğer erişim bilgilerini, malın servis istasyonuna teslim veya mala ilişkin arızanın bildirim tarihini, malın tüketiciye teslim tarihini, malın arızası ve yapılan işlemleri, varsa ücretini, servis yetkilisinin imzasını içeren servis fişini tekemmül ettirmek ve tüketicilere vermek zorundadırlar.

c) Servis istasyonları, “**Yedek Parça Fiyat Listesi**”ni, tüketicilerin görebileceği bir yere asmak veya katalog halinde ya da bilgi işlem ortamında ise tüketiciye göstermek zorundadır.

d) Servis istasyonu görevlileri, bakım ve onarımını yaptıkları mallara ait değiştirilen yedek parçaları; garanti süresi içerisinde tüketiciye göstermek, garanti süresi dışında ise iade etmek zorundadır.

9. SERVİSİN GARANTİLİ ÜRÜN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

-Servis istasyonları tarafından verilen montaj, bakım ve onarım hizmetleri ile ilgili olarak, 1 yıl içerisinde aynı arızanın tekrarı halinde herhangi bir servis ücreti alınmaz. Tüketicinin malı kullanım klavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar bu madde kapsamı dışındadır.

-Malın garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının servis istasyonu tarafından değiştirilmesi ve/veya satılması durumunda, değişen parça için 6 aydan az olamamak üzere bir garanti süresi verilir.

10-ZORUNLU MADDE

Yukarıda belirtilen servis istasyonu, imalatçı ve/veya ithalatçı firmanın (Ana firma) unvanının değişmesi halinde, sözleşme süresi boyunca hizmet vermeye devam edecektir

11. ONAY

SERVİS YETKİLİSİ

ADI SOYADI:

TARİH:

KAŞE/ İMZA

İMALATÇI/İTHALATÇI FİRMA YETKİLİSİ

ADI SOYADI:

TARİH:

KAŞE/ İMZA

NOT : Kuruluş, **COKEY (ID)** numarasının Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının <http://www.sanayi.gov.tr> adresinde yer alan “Online Uygulamalar” bölümünde “Şirket Ünvanı Sorgulama” alanından sorgulama yapacaktır. Ünvan yada **COKEY** in bulunamaması durumunda Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının, Ankara da Tüketici ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü'ne, taşrada İl Müdürlüklerine dilekçe ekinde Vergi Levhası, Ticari Sicil Gazetesi, İmza Sirküleri belgeleri ile başvurulacaktır.