



**T.C.  
GAZİ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**YÜKSEK  
LİSANS  
TEZİ**

**AVRUPA BİRLİĞİ VE TÜRK HUKUKUNDA  
İNTERNET ÜZERİNDEN AKDEDİLEN MESAFELİ  
SÖZLEŞMELERDE TÜKETİCİNİN KORUNMASI**

**EMEL DÖNER**

**ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI  
AVRUPA BİRLİĞİ HUKUKU BİLİM DALI**

**EKİM 2019**



**AVRUPA BİRLİĞİ VE TÜR K HUKUKUNDA  
İNTERNET ÜZERİNDEN AKDEDİLEN MESAFELİ SÖZLEŞMELERDE  
TÜKETİCİNİN KORUNMASI**

**Emel DÖNER**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ  
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI  
AVRUPA BİRLİĞİ HUKUKU BİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**EKİM 2019**

Emel DÖNER tarafından hazırlanan “Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda İnternet Üzerinden Akdedilen Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ ile Gazi Üniversitesi Özel Hukuk Anabilim Dalında Avrupa Birliği Hukuku Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

**Danışman :** Doç. Dr. Abdulkerim YILDIRIM

Özel Hukuk, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum .....

**Başkan :** Doç. Dr. Oğuz Sadık AYDOS

Özel Hukuk, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum .....

**Üye :** Doç. Dr. Süleyman YILMAZ

Özel Hukuk, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum .....

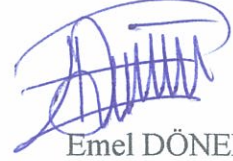
Tez Savunma Tarihi: 04/10/2019

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

.....  
Prof. Dr. Figen ZAIĞ  
Enstitü Müdürü

## ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.



Emel DÖNER

04/10/2019

**AVRUPA BİRLİĞİ VE TÜRK HUKUKUNDA**  
**İNTERNET ÜZERİNDEN AKDEDİLEN MESAFELİ SÖZLEŞMELERDE**  
**TÜKETİCİNİN KORUNMASI**  
(Yüksek Lisans Tezi)

Emel DÖNER

GAZİ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Ekim 2019

**ÖZET**

Günümüz teknolojisinde sıklıkla kullanılmakta olan internet aracılığı ile akdedilen mesafeli sözleşmelerde, satıcı ve sağlayıcılar karşısında güçsüz konumda bulunan tüketicilerin yasal yollarla korunması, sözleşme tarafları arasında eşitliğin sağlanabilmesi yönünden büyük önem taşımaktadır. Günümüze kadar gerek Avrupa Birliği nezdinde gerekse Türk Hukukunda tüketicilerin korunması amacıyla oluşturulan düzenlemelerle, bu alanda yadsınamayacak ölçüde önemli adımlar atılmıştır. Türk Hukukunda, 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna değişiklik getiren 4822 sayılı Kanunun yürürlüğe girdiği 2003 yılından bu yana, mesafeli sözleşmelerde tüketicilerin korunması yönünden önemli ölçüde gelişme sağlanmış olmakla birlikte, günümüzde geline aşamanın yeterli olmadığı ifade edilebilecektir. Bu çalışmada, internet aracılığıyla akdedilen mesafeli sözleşmelerde tüketicilerin korunmasına ilişkin Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda yer alan düzenlemelerin karşılaştırmalı olarak incelenmesi ve tüketicilerin daha etkin şekilde korunabilmesi amacıyla mevzuatta gerçekleştirilmesi gereken değişikliklerin ve oluşturulması gereken yeni düzenlemelerin tespit edilebilmesi amaçlanmaktadır.

Bilim Kodu : 117602  
Anahtar : İnternet, Mesafeli Sözleşmeler, Finansal Hizmetlere İlişkin  
Mesafeli Sözleşmeler, İnternet Üzerinden Akdedilen Mesafeli  
Kelimeler : Sözleşmeler, Tüketicinin Korunması, 2011/83/EU Sayılı  
Direktif, 2002/65/EC Sayılı Direktif.  
Sayfa Adedi : 141  
Tez Danışmanı : Doç. Dr. Abdulkerim YILDIRIM

**PROTECTION OF CONSUMER IN DISTANCE CONTRACTS CONCLUDED VIA  
INTERNET IN THE EUROPEAN UNION AND THE TURKISH LAW**

(M.S. Thesis)

Emel DÖNER

GAZİ UNIVERSITY  
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES

October 2019

**ABSTRACT**

The protection of consumers who are weaker party of contract by legal means in distance contracts concluded via the internet, which is frequently used in today's technology, is of great importance to ensure equality between the contracting parties. Significant steps have been taken in this field in both European Union and Turkish Law until today by the regulations established for the protection of consumers. It could be stated that the current stage is not enough, Although although significant progress has been made in terms of protecting consumers in distance contracts in Turkish Law since 2003, when the Law 4822, which amended the Law 4077, came into force, it could be stated that the current stage is not enough. In this study, it's aimed to make a comparative examination of the current regulations in the European Union and Turkish Law on the protection of consumers in the contracts concluded via the İnternet internet, and to determine the amendments to be made in the legislation and the new regulations that require to be established in order to protect the consumers more effectively.

Science Code : 117602  
Key Words : Internet, Distance Contracts, Distance Contracts for Financial Services, Distance Contracts Concluded Via Internet, Consumer Protection, Directive 2011/83/EU, Directive 2002/65/EC.  
Page Number : 141  
Supervisor : Ass. Dr. Abdulkерim YILDIRIM

## TEŐEKKÖR

Tez alıŐma sűrecimde sabır ve anlayıŐını esirgemeyen, deęerli gÖrű ve yÖnlendirmeleriyle çalıŐmamın űekillenmesine bűyűk katkı saęlayan tez danıŐmanım Doç. Dr. Abdulkerim YILDIRIM'a,

Yűksek lisans eęitimim boyunca emekleriyle bana katkı saęlayan tűm deęerli hocalarıma ve çalıŐma sűrecimde manevi destekte bulunan tűm arkadaŐlarıma,

Hayatım boyunca destekleriyle her zaman yanımda olan kıymetli annem ve babam, bana her konuda yardımcı olan ve beni yűreklendirerek çalıŐmamın tamamlanmasında bűyűk katkısı bulunan sevgili eŐim Eren ve canım kızlarım baŐta olmak űzere, deęerli ailemin tűm fertlerine ayrı ayrı en içten teŐekkűrlerimi sunarım.



## İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET .....	iv
ABSTRACT .....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER .....	vii
KISALTMALAR .....	xi
GİRİŞ .....	1

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### MESAFELİ SÖZLEŞME KAVRAMI, UNSURLARI, HUKUKİ NİTELİĞİ VE MESAFELİ SÖZLEŞMELERİN İNTERNET ARACILIĞIYLA KURULMASI

1.1. Mesafeli Sözleşme Kavramı .....	3
1.2. Mesafeli Sözleşmelerin Unsurları .....	8
1.2.1. Sözleşme İlişkisinin Satıcı veya Sağlayıcı ile Tüketici Arasında Kurulmuş Olması .....	8
1.2.1.1. Tüketici .....	9
1.2.1.2. Satıcı / Sağlayıcı .....	10
1.2.2. Sözleşme Konusu Edimin Mal Teslimi ya da Hizmet Sağlanmasına Yönelik Olması .....	10
1.2.2.1. Mal teslimi .....	10
1.2.2.2. Hizmet sağlanması .....	13
1.2.3. Sözleşmenin Kurulduğu Ana Kadar ve Kurulduğu An da Dahil Olmak Üzere Sözleşme Taraflarının Eş Zamanlı Fiziksel Varlığının Bulunmaması .....	14
1.2.4. Satıcı veya Sağlayıcının Mal ya da Hizmetleri Uzaktan Pazarlama Sistemine Sahip Olması ve Söz Konusu Sistemin Süreklilik Arz Eden Bir Uygulama Olması .....	16
1.2.5. Sözleşmenin Kurulduğu Ana Kadar ve Kurulduğu An da Dahil Olmak Üzere, Tüketici ile Satıcı veya Sağlayıcı Arasındaki Sözleşmenin Münhasıran Uzaktan İletişim Araçları Kullanılarak Akdedilmiş Olması .....	17
1.3. Mesafeli Sözleşmelerin Hukuki Niteliği .....	18
1.4. Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Aracılığıyla Kurulması .....	19

**Sayfa**

1.4.1. İnternet, Elektronik Ticaret ve Elektronik Sözleşme Kavramları.....	19
1.4.1.1. İnternet.....	19
1.4.1.2. Elektronik ticaret.....	21
1.4.1.2.1. Tarafları yönünden elektronik ticaret.....	22
1.4.1.2.2. Edimlerin niteliği ve ifa ortamı yönünden elektronik ticaret	23
1.4.1.3. Elektronik sözleşme.....	23
1.4.1.4. Mesafeli sözleşme ve elektronik sözleşme arasındaki farklar.....	24
1.4.2. Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Aracılığıyla Kuruluşuna İlişkin İrade Açıklamaları.....	25
1.4.2.1. Genel olarak irade açıklaması .....	25
1.4.2.2. İnternet aracılığıyla gerçekleştirilen irade beyanları .....	26
1.4.2.2.1. Öneriye davet ve öneri .....	27
1.4.2.2.2. Süreli önerilerin bağlayıcılık süresi .....	29
1.4.2.2.3. Süresiz önerilerin bağlayıcılık süresi .....	29
1.4.2.2.4. İnternette hazır olanlar arasında yapılan süresiz önerilerde bağlayıcılık süresi .....	30
1.4.2.2.5. İnternette hazır olmayanlar arasında yapılan süresiz önerilerde bağlayıcılık süresi .....	31
1.4.2.3. Kabul ve sözleşmenin kurulduğu ve hükümlerini doğurduğu an.....	32
1.4.2.4. İnternet aracılığıyla açıklanan irade beyanlarının geri alınması .....	33
1.4.3. İnternet Aracılığıyla Akdedilen Mesafeli Sözleşmelerde Şekil.....	35

**İKİNCİ BÖLÜM**

**AVRUPA BİRLİĞİ VE TÜRK HUKUKUNDA MESAFELİ SÖZLEŞMELERE İLİŞKİN HUKUKİ DÜZENLEMELER VE İNTERNET ÜZERİNDEN AKDEDİLEN MESAFELİ SÖZLEŞMELERE UYGULANACAK HUKUKUN TESPİTİ**

2.1. Avrupa Birliği Hukuku'nda Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Düzenlemeler.....	39
2.1.1. Genel Olarak.....	39
2.1.2. 2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi.....	41

**Sayfa**

2.1.3. 2002/65/EC Sayılı Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışına İlişkin Direktif..	46
2.1.4. 2000/31/EC Sayılı Bilgi Toplumu Hizmetlerinin Belirli Hukuki Yönleri ve Özellikle İç Pazarda Elektronik Ticaret Hakkındaki Direktif .....	47
2.1.5. 910/2014 Sayılı İç Pazardaki Elektronik İşlemlerde Elektronik Tanıma ve Güven Hizmetleri Hakkında Tüzük.....	51
2.1.6. 2005/29/EC Sayılı Haksız Ticari Uygulamalar Direktifi.....	52
2.2. Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Düzenlemeler.....	53
2.2.1. Genel Olarak.....	53
2.2.2. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun.....	55
2.2.3. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği.....	57
2.2.4. Finansal Hizmetlere ilişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği.....	58
2.2.5. Elektronik İmza Kanunu.....	59
2.2.6. Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun.....	60
2.2.7. Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği.....	61
2.3. İnternet Aracılığıyla Akdedilen Mesafeli Sözleşmelerin Yabancılık Unsuru Taşınması Halinde Uygulanacak Hukukun Tespiti .....	62
2.4. Mesafeli Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıklara İlişkin Çözüm Usulleri.....	66

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM****AVRUPA BİRLİĞİ VE TÜRK HUKUKUNDA İNTERNET ÜZERİNDEN AKDEDİLEN MESAFELİ SÖZLEŞMELERDE TÜKETİCİYİ KORUYAN TEDBİRLER**

3.1. Tüketicinin Bilgilendirilmesi (Şeffaf Bilgi Sağlama) Yükümlülüğü.....	69
3.1.1. Tüketicinin Bilgilendirilmesi Yükümlülüğünün Kapsamı.....	70
3.1.1.1. Türk hukukunda bilgilendirme yükümlülüğünün kapsamı .....	70
3.1.1.2. AB hukukunda bilgilendirme yükümlülüğünün kapsamı .....	75
3.1.2. Tüketicinin Bilgilendirilmesi Yükümlülüğünün Şekli ve Zamanı.....	79
3.1.2.1. Türk hukukunda bilgilendirme yükümlülüğünün şekli ve zamanı.....	79
3.1.2.2. AB Hukukunda Bilgilendirme Yükümlülüğünün Şekli ve Zamanı...	83

	<b>Sayfa</b>
3.1.3. Bilgilendirme Yükümlülüğüne Aykırılığın Sonuçları.....	86
3.2. Tüketicinin Cayma Hakkı.....	87
3.2.1. Cayma Hakkının Hukuki Niteliği.....	89
3.2.2. Cayma Hakkının Şekli ve Süresi.....	90
3.2.2.1. Türk hukukunda cayma hakkının şekli ve süresi .....	90
3.2.2.2. AB hukukunda cayma hakkının şekli ve süresi.....	93
3.2.3. Cayma Hakkının Kullanılmayacağı Durumlar.....	95
3.2.4. Cayma Hakkının Kullanılmasının Sonuçları.....	101
3.2.4.1. Cayma hakkının kullanılması halinde satıcı veya sağlayıcının yükümlülükleri .....	102
3.2.4.2. Cayma hakkının kullanılması halinde tüketicinin yükümlülükleri.....	105
3.3. İfa ve Teslimata İlişkin Tedbirler.....	108
3.3.1. Temerrüt.....	108
3.3.2. İmkânsızlık.....	110
3.3.3. Ayıplı Mal ve Hizmetler.....	111
3.4. Haksız Sözleşme Koşullarına İlişkin Tedbirler.....	115
3.5. Elektronik Ödeme Sistemlerinde Tüketiciyi Koruyucu Tedbirler.....	117
3.6. Zarardan Sorumluluk.....	121
3.7. Sipariş Edilmeyen Mal Teslimi ya da Hizmet İfasında Tüketicinin Korunması.....	121
3.8. Mesafeli Sözleşmelerde Tüketiciyi Koruyan Diğer Tedbirler.....	122
SONUÇ.....	125
KAYNAKLAR .....	133
ÖZGEÇMİŞ .....	141

## KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

<b>Kısaltmalar</b>	<b>Açıklamalar</b>
<b>AB</b>	Avrupa Birliği
<b>AÜHFD</b>	Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
<b>b.</b>	Bent
<b>BATİDER</b>	Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi
<b>Bkz.</b>	Bakınız
<b>CRD</b>	Consumer Rights Directive
<b>E.</b>	Esas
<b>EC</b>	European Community
<b>E-Commerce</b>	Electronic Commerce
<b>EEC</b>	European Economic Community
<b>EEC-Net</b>	European Consumer Centres Network
<b>EİK</b>	5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu
<b>E-imza</b>	Elektronik İmza
<b>E-posta</b>	Elektronik Posta
<b>ETHD</b>	Bilgi Toplumu Hizmetlerinin Belirli Hukuki Yönleri ve Özellikle İç Pazarda Elektronik Ticaret Hakkındaki 2000/31/EC Sayılı AB Direktifi
<b>ETDHK</b>	6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun
<b>E-Ticaret</b>	Elektronik Ticaret
<b>EU</b>	European Union
<b>f.</b>	Fıkra
<b>FHİMSY</b>	Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği
<b>H.D.</b>	Hukuk Dairesi
<b>HGK.</b>	Hukuk Genel Kurulu
<b>İÜHFİM</b>	İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası

**Kısaltmalar****Açıklamalar**

<b>K.</b>	Karar
<b>KKK</b>	5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu
<b>m.</b>	Madde
<b>MSY</b>	Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği
<b>MÖHUK</b>	5718 sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun
<b>Nr.</b>	Numara
<b>ODR</b>	Online Dispute Resolution
<b>PSD</b>	Payment Services Directive
<b>s.</b>	Sayfa
<b>T.</b>	Tarih
<b>TBK</b>	6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu
<b>THHY</b>	Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği
<b>TKHK</b>	6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
<b>TTK</b>	6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu
<b>TÜBİS</b>	Tüketici Bilgi Sistemi
<b>UYAP</b>	Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi
<b>Vb.</b>	Ve Benzeri
<b>Vd.</b>	Ve Devamı

## GİRİŞ

Çağımızda, her geçen gün gelişmekte olan teknolojik imkanlarla birlikte pazarlama ve satış teknikleri de değişime ayak uydurmaktadır. Bu durum, sözleşmelerin mesafeli yollarla akdedilmesinde kullanılan yöntemlerde çeşitliliğin artması sonucunu meydana getirmektedir. Yaşanan teknolojik gelişmelerin en önemli aktörü olarak ifade edebileceğimiz, bilgiye erişim sağlama ve iletişim kurmanın hızlı, güvenli ve ucuz yöntemi olan internet, günümüzde, bilgisayar, telefon, tablet gibi birçok araç yardımıyla kolaylıkla ulaşılabilir hale gelmiştir.

İnternet, dünyanın her yerinden ihtiyaç duyulan ürünlere ulaşım imkânı yaratması, alışverişlerde hız ve kolaylık sağlama, ürün ve hizmetler arası kolaylıkla karşılaştırma yaparak tercihte bulunulabilmesi gibi birçok nedenle tüketiciler tarafından mal ve hizmet alımlarında yoğun olarak tercih edilmektedir. Bununla birlikte, satıcı ve sağlayıcılar da internet üzerinden pazarlama ve satış yöntemlerini kullanarak daha fazla tüketiciye ulaşabilme imkanına kavuşmaktadır.

Mesafeli sözleşmelerin internet aracılığıyla kurulması, sağladığı imkanların yanı sıra, tüketiciler bakımından, satın alınan malların somut olarak incelenememesi ya da hizmet içeriğinin kontrol edilememesi, sözleşme akdedilmesi aşamasında satıcı veya sağlayıcılar tarafından sunulan bilgilerle yetinmek zorunda kalınması, haksız sözleşme şartları karşısında zorluk yaşanması ve sözleşmenin akdedilmesi sürecinde karşı taraf hakkında yeteri kadar bilgi sahibi olunamaması gibi birtakım dezavantajlar da içermektedir.

Tüketicilerin, internet aracılığıyla akdedilen mesafeli sözleşmelerde, satıcı ve sağlayıcılara göre tecrübesiz ve güçsüz durumda bulunuyor olması gerçeği karşısında, sözleşme tarafları arasında eşitliğin sağlanabilmesi için hukuk düzenlemeleri ile özel olarak korunması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Gerek Avrupa Birliği Hukukunda gerekse Türk Hukukunda uygulamada yaşanan sorunlar göz önünde bulundurularak, tüketiciler yönünden daha etkin korunma sağlanabilmesi amacıyla zaman içerisinde hukuk kurallarında revizyona gidilmiştir. Bu kapsamda, mesafeli sözleşmelerin yanı sıra finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler için özel mevzuat hazırlanmış, mesafeli sözleşmelerde tüketicileri koruyan tedbirlerin

kapsamı genişletilmiş ve internet üzerinden akdedilen sözleşmelere bazı yönleriyle mevzuatta ayrıca yer verilmiştir.

Bu çalışmanın amacı, Avrupa Birliği Hukuku ile Türk Hukukunda mesafeli sözleşmelere ilişkin yürürlükte bulunan mevzuat aracılığıyla tüketicilerin korunması ihtiyacının hangi ölçüde gerçekleştirilebildiğinin ve mesafeli sözleşmelerin internet üzerinden akdedilmesi sürecinde yaşanan sorunların tespitinin sağlanması ve tüketiciler yönünden etkin koruma sağlanabilmesi amacıyla mevzuatta yapılması gereken değişiklik ve ilavelerin belirlenmesidir.

“Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda İnternet Üzerinden Akdedilen Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması” adlı bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde, mesafeli sözleşme kavramı, unsurları, şekli ve hukuki niteliği, elektronik ticaret ve elektronik sözleşme kavramlarına değinilmiş, sözleşme kurmaya yönelik irade beyanlarının internet üzerinden açıklanması suretiyle mesafeli sözleşmelerin internet aracılığıyla kurulması konusu ele alınmıştır.

İkinci bölümde, mesafeli sözleşmelere ilişkin Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda yer alan mevzuat genel hatlarıyla değerlendirmeye alınmış, mesafeli sözleşmelerin yabancılık unsuru taşıması halinde uygulanacak hukukun tespiti ve uyuşmazlık çözüm usullerine yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde ise Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda, tüketicilerin bilgilendirilmesi ve cayma hakkı başta olmak üzere, tüketicinin korunmasına ilişkin yürürlükte bulunan mevzuatta yer alan tedbirlere karşılaştırmalı olarak yer verilmiş, tedbirlerin hukuki niteliği, kapsamı, kullanım şekli ve süresi gibi hususlar ele alınmıştır.



## BİRİNCİ BÖLÜM

# MESAFELİ SÖZLEŞME KAVRAMI, UNSURLARI, HUKUKİ NİTELİĞİ VE MESAFELİ SÖZLEŞMELERİN İNTERNET ARACILIĞIYLA KURULMASI

### 1.1. Mesafeli Sözleşme Kavramı

Günümüzde, teknoloji ve pazarlama tekniklerinin gelişen yapısı ile birlikte, uzaktan pazarlama yöntemiyle mal teslimi veya hizmet sağlama amacı güden satıcı ve sağlayıcılar tarafından tüketicilere ulaşma amacıyla kullanılan yöntemler çeşitlilik kazanmıştır<sup>1</sup>. Bu noktada tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcıların fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin uzaktan iletişim araçlarıyla sözleşme akdetmeleri sıklıkla tercih edilen bir yöntem haline gelmiştir<sup>2</sup>. Bu yöntem; satıcı ve sağlayıcılar bakımından, ürün veya hizmetin tanıtım kolaylığı, küresel boyutta rekabet sağlanabilmesi ve tüketiciler bakımından, alışveriş konforu yaratması, mal veya hizmete rahat ve hızlı bir şekilde ulaşılabilmesi, sözleşme öncesi düşünme süresi sağlanması gibi pek çok avantaj içermektedir<sup>3</sup>. Bununla birlikte, söz konusu yöntem aynı zamanda, tüketiciler açısından, aldatıcı pazarlama tekniklerine maruz kalınması, fiziki olarak görülemeyen malın veya yeteri kadar bilgi sahibi olunamayan hizmetin niteliğinde yanılgıya düşülmesi gibi birtakım riskler de içermekte olup tüketici çoğu zaman işlemin karşı tarafının varlığı, kimliği ve güvenilirliği konularında bilgi sahibi bulunmamaktadır<sup>4</sup>.

Tüketicilerin, satıcı ve sağlayıcılar ile fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin uzaktan iletişim araçlarıyla sözleşme akdetme yolunu tercih etmeleri durumunda sözleşmenin zayıf tarafı olmaları, bir başka deyişle 'karanlıkta satın alma' sorunlarına maruz kalmaları

<sup>1</sup> Demir, M. (2004). *Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Üzerinden Kurulması*. Ankara: Turhan Kitabevi, 16; Aslan, İ.Y. (2014). *6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku* (4.Baskı). İstanbul: Ekin Yayınevi, 479.; Gezder, Ü. (2006). *Erzurumlu Şerhi Mesafeli Sözleşmeler* (1.Baskı). İstanbul: Beta Yayınevi, 24.

<sup>2</sup> Aslan (2015), 480.

<sup>3</sup> Erten, A. (2009). *Türk ve Alman Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler (Avrupa Topluluğu Mesafeli Sözleşmeler Direktifi ile Karşılaştırmalı Olarak)*, Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları, 11 vd.; Demir (2004), 14 vd.; Aslan (2014), 479 vd.; Baykan, R. (2005). *Tüketici Hukuku Mevzuata İlişkin Yorum-Eleştiri-Öneri*. İstanbul Ticaret Odası: İstanbul. 2.Baskı, 137 vd.; Zevkliler, A., Özel, Ç. (2016). *Tüketicinin Korunması Hukuku*. (1.Baskı) Ankara: Seçkin Yayıncılık, 321.

<sup>4</sup> Erten (2009) 11 vd.; Demir (2004), 14 vd.; Aslan (2014), 479 vd.; Baykan (2005), 137 vd.; Zevkliler/Özel (2016), 321.

nedeniyle özel olarak korunmaları gerekliliği ortaya çıkmaktadır<sup>5</sup>. Bu bakımdan, gerekli hukuki korumanın sağlanabilmesi için yasal düzenlemelerde birtakım değişiklikler gerçekleştirilmesi zaruri hale gelmiştir.

Türk Hukukunda mesafeli sözleşme kavramı ilk kez 4077 sayılı mülga Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da 2003 yılında 4822 sayılı kanun ile yapılan değişiklik ile düzenleme alanı bulmuştur<sup>6</sup>. Teknoloji ve pazarlama tekniklerinin gelişen yapısı nedeniyle tüketiciler bakımından gerekli hukuki korumanın sağlanabilmesi amacıyla 6502 sayılı TKHK hazırlanarak 2014 yılında yürürlüğe konulmuş, ilgili kanunla mesafeli sözleşmelere yönelik yeni düzenlemeler getirilmiş ve daha önceki kanunda yer almayan finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler de hukukumuzda ilk kez düzenleme alanı bulmuştur<sup>7</sup>. Söz konusu kanun değişikliğinde, günümüzde internet aracılığı ile gerçekleştirilen mal satışı ve hizmet teminin önemli bir paya sahip oluşu ve bu yönde yeni düzenlemelere gidilmesi gerekliliğinin katkısı büyüktür<sup>8</sup>. 6502 sayılı TKHK'da mesafeli sözleşme;

*“Mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşme”*

Olarak tanımlanmaktadır<sup>9</sup>.

<sup>5</sup> Dickie J. (2005) **Producers and Consumers in EU E-commerce Law**. Oxford and Portland, Oregon: Hart Publishing, 36.

<sup>6</sup> Zevkliler/Özel (2016), 320.

<sup>7</sup> Tüketicinin korunmasına ilişkin düzenleme içeren mevcut kanun maddelerinde değişiklik veya ilave yapılması hususu, tüketici hukuku düzenlemelerinin güncel Avrupa Birliği mevzuatı ile uyum sağlanması ve ayrıca 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanun'unda yer alan tüketici haklarına dair mevcut düzenlemelerle ilişkilendirilmesi gereği nedeniyle yeterli görülmemiş, yeni bir kanun düzenlemesine gidilmiştir. Bkz. Yıldırım, A. (2013). **“Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı Taslağının Bazı Maddelerine İlişkin Değerlendirmeler”**. Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, XVII (1-2), 1017 vd.

<sup>8</sup> Aydoğdu, M. (2013). **“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım ve Bu Konudaki Önerilerimiz”**. Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 15 (2). (Basım Yılı: 2014), 4.

<sup>9</sup> 4077 sayılı mülga TKHK'da mesafeli sözleşme tanımı içerisinde yer alan “...malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi veya ifası kararlaştırılan sözleşmelerdir.” ifadesi, mesafeli sözleşmelere has bir nitelik olmaması, ayrıca sözleşme taraflarının edimin gerçekleştirileceği zamanı belirleme zorunluluğunun bulunmaması gerekçeleriyle haklı yönlerden eleştirilmekteydi. (Bkz. İnal, E. (2005). **E-Ticaret Hukukundaki Gelişmeler ve İnternette Sözleşmelerin Kurulması**. İstanbul: Vedat Kitapçılık, 167; Sariaçalı, T. (2008). **İnternet Üzerinden Akdedilen Sözleşmeler**. (1.Baskı) Ankara: Seçkin Yayınevi, 143.) 6502 sayılı TKHK'da eleştiriler kapsamında ilgili ifadeye isabetli şekilde yer verilmemiştir.

İlgili tanımdan hareketle, mesafeli sözleşmenin unsurları; sözleşmenin satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında kurulması, konusunun bir mal teslimine yahut hizmet ifasına ilişkin olması, sözleşmenin kurulduğu an da dahil olmak üzere kurulma anına kadar olan aşamada taraflarının fiziki olarak bir araya gelmemesi, satıcı veya sağlayıcı tarafın mal ya da hizmetleri, süreklilik arz eden şekilde, uzaktan pazarlama sistemine sahip olması ve taraflar arasındaki sözleşmenin münhasıran uzaktan iletişim araçları aracılığıyla akdedilmesi olarak belirlenebilir.

Mesafeli sözleşmelere ilişkin düzenlemelerin yanı sıra, Türk Hukukunda ilk kez 6502 sayılı TKHK'da düzenleme alanı bulan finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelere 49.maddede yer verilmiş ve finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme "*finansal hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, sağlayıcı ile tüketici arasında uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşme*" olarak tanımlanmıştır. İlgili düzenleme gereğince her türlü banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım ve ödemeye ilişkin hizmetler finansal hizmetler kapsamına dahil edilmiştir.

Kanunda yer alan tanımdan hareketle, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmenin varlığından söz edebilmek için aranan koşulların, sözleşme taraflarının tüketici ve sağlayıcı olması, hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik oluşturulmuş bir sistem bulunması, taraflar arasındaki sözleşmenin uzaktan iletişim araçları kullanılarak akdedilmesi şeklinde sınırlandırıldığı anlaşılmaktadır. Ancak, kanunda yer verilen tanımda mesafeli sözleşmelerin temel koşulları arasında bulunan; sözleşme taraflarının eş zamanlı fiziksel varlığı olmaması ve sözleşme tarafları arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dahil uzaktan iletişim araçlarının kullanılması gerektiği unsurlarına yer verilmemiş olmasının uygulamada sorunlara yol açacağı şüphesizdir<sup>10</sup>. Nitekim, kanunda yer alan tanım, tüketici ile sağlayıcının sözleşme akdinden önce bir araya gelerek sözleşme koşullarını müzakere etmeleri ancak daha sonra sözleşmeyi uzaktan iletişim araçları kullanarak akdetmeleri, dolayısıyla uzaktan iletişim araçlarının yalnızca sözleşmenin

---

<sup>10</sup> Özsunay, R.M. (2014), **Mesafeli Sözleşmeler ve E-Ticarette Tüketicinin Korunması.**, H. Tokbaş ve F. Üçışık (Editörler), Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları Eski (4077) ve Yeni (6502) Kanun Karılaştırmalı.1.Baskı. Ankara. Bilge Yayınevi, 247.

akdedilmesi aşamasında kullanılması durumunda, imzalanan sözleşmenin finansal mesafeli sözleşme kapsamına dahil edilmesi sonucunu doğuracaktır<sup>11</sup>.

Avrupa Birliği Hukuku'nda ise daha önceki Tüketici Hukuku Direktiflerinde esas alınan asgari uyumlaştırma politikasından vazgeçilerek tüketici haklarının üye devletler nezdinde pek çok açıdan en üst düzeyde uyumlaştırılması ve bu doğrultuda iç pazarın doğru işleyişine katkıda bulunulması, AB nezdinde tüketicilere gelişmiş düzeyde koruma sağlanması amaçlarıyla<sup>12</sup>, 25.10.2011 tarih ve 2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifi (CRD) hazırlanmıştır<sup>13</sup>. Direktif düzenlemelerinin tüketici hakları konusunda kapsamlı olmasından ziyade, belirli alanlarda kuralların uyumlaştırılması ve kolaylaştırılmasının sağlanması amacına odaklanılmıştır<sup>14</sup>.

AB Tüzüklerinden farklı olarak, üye ülkelerde doğrudan uygulanabilme özelliğine sahip bulunmayan Direktif hükümlerinin, üye devlet iç hukuklarına aynen aktarılması veya üye devlet iç hukuklarının Direktif hükümleri ile uygun hale getirilmesi yükümlülüğü çerçevesinde<sup>15</sup>, Direktifin 4.maddesinde de açıkça yer verildiği üzere, üye ülkeler aksi belirtilmedikçe Direktif ile uyumlu olmayan ulusal mevzuat hükümlerini muhafaza edemeyecek ya da bu tür hükümler koyamayacaklardır<sup>16</sup>.

<sup>11</sup> 6502 sayılı TKHK m.49 gerekçesinde “mesafeli sözleşmelerde olduğu üzere, belirleyici özellik, tarafların fiziki olarak hiç karşılaşmamasıdır” ifadesine yer verilmiş olmasına rağmen, söz konusu belirleyici niteliğin madde metnine dahil edilmemiş olması çelişki yaratmaktadır. (Bkz. İnternet: *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı ve Gerekçesi*. (2013) Web: <http://www2.tbmm.gov.tr/d24/1/1-0787.pdf> Adresinden 23.07.2017 tarihinde alınmıştır.)

<sup>12</sup> Direktif, Avrupa Birliği sınırları içerisinde alışveriş yapmaları durumunda, sözleşme imzalanmasından önce fiyatlar, harçlar ve diğer ek ücretler hakkında tüketiciye net bilgi verilmesini sağlamak; iade, geri ödeme, onarım ve garantiler; malların geç teslimi/teslim edilmemesi ve haksız sözleşme şartlarına dair tüketici hakları sorunlarına ilişkin kurallar koymak; sınır ötesi ticaretin önündeki engelleri kaldırmak suretiyle tüketiciler yönünden gelişmiş düzeyde koruma sağlamayı amaçlamaktadır. (Bkz. İnternet: Conway, L (2013). *EU Consumer Rights Directive*., House Of Commons Library, 6. Web: <https://researchbriefings.parliament.uk/ResearchBriefing/Summary/SN06608#fullreport> adresinden 26.11.2018 tarihinde alınmıştır; İnternet: Kunnecke, A. (2014). “*New Standarts in EU Consumer Rights Protection? The New Directive 2011/83/EU*” European Scientific Journal February 2014 SpECIAL Edition Vol.1, 428 vd. Web: <https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/2854/2682> adresinden 25.11.2018 tarihinde alınmıştır.

<sup>13</sup> 2011/83/EU sayılı Direktif metninin orijinal hali için bkz. İnternet: *Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on Consumer Rights* (2011) Web: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:en:PDF> Adresinden 02.06.2017 tarihinde alınmıştır.

<sup>14</sup> Conway (2013), 2.

<sup>15</sup> Yıldırım, A. (2009). *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*. (1.Baskı) İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 15 vd.; Güneş, Z.N. (2018). *Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 21.

<sup>16</sup> European Commission (Brussels, 23.5.2017), 3.

Tüketici Hakları Direktifi düzenlemeleri ile mesafeli sözleşme;

*“Organize bir mesafeli satış veya hizmet sağlama düzeni kapsamında, sözleşmenin akdedildiği ana kadar ve akdedildiği an da dahil olmak üzere tüketici ve tacirin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, münhasıran bir ya da birden fazla mesafeli iletişim aracının kullanımı ile tacir ve tüketici arasında akdedilen herhangi bir sözleşme”*

Olarak tanımlanmıştır (2011/83/EU m.2, f.7). Direktifte yer verilen mesafeli sözleşme tanımının AB mevzuatına uyumlaştırma çalışmaları kapsamında, 6502 sayılı TKHK düzenlemesi ile Türk Hukukuna doğrudan aktarıldığı anlaşılmaktadır.

Avrupa Birliği’nde finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde tüketicilere ayrı bir mevzuat ile koruma sağlanması amaçlanmıştır<sup>17</sup>, bu kapsamda 23 Eylül 2002 tarihli ve 2002/65/EC sayılı Mesafeli Sürüm Yoluyla Tüketicilere Sunulan Finansal Hizmet Edimlerine İlişkin AB Direktifi hazırlanmıştır<sup>18</sup>.

Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışına İlişkin 2002/65/EC sayılı Direktifte finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme;

*“Tüketici ve sağlayıcı arasında, sağlayıcı tarafından işletilen organize bir mesafe satışı veya hizmet sunum planı çerçevesinde, sözleşmenin amacına uygun olarak, sözleşmenin akdedildiği ana kadar ve akdedildiği an da dahil olmak üzere bir veya daha fazla uzaktan iletişim aracını münhasıran kullanılması suretiyle akdedilen finansal hizmetlere ilişkin her türlü sözleşme”*

Şeklinde tanımlanmış olup (2002/65/EC m.2, f.1, b.a), TKHK düzenlemeleri ile uyumlu şekilde her türlü banka hizmeti ve kredi, sigorta, bireysel emeklilik, para yatırımı ve ödemeye ilişkin hizmetler, finansal hizmetler kapsamına dahil edilmiştir<sup>19</sup> (2002/65/EC m.2, f.1, b.b).

<sup>17</sup> Finansal hizmetler 2011/83/EU sayılı Direktif kapsamına dahil edilmemiştir. (2011/83/EU m.3, f.1, b.d) Finansal hizmetlerin, mesafeli sözleşmelere ilişkin düzenleme içeren direktif kapsamına dahil edilmesi gerektiği yönünde eleştiriler için bkz. Dickie J. (2005), 36 vd.

<sup>18</sup> 2002/65/EC sayılı Direktif metninin orijinal hali için bkz. İnternet: **Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 Concerning the Distance Marketing of Consumer Financial Services** (2002). Web: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32002L0065> Adresinden 11.11.2018 tarihinde alınmıştır.

<sup>19</sup> AB mevzuatı ile finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler için getirilen tanım Türk Hukukunda yer alan düzenlemeden “ tarafların, sözleşmenin akdedilmesine kadar geçen süreçte sadece bir ya da birden fazla uzaktan haberleşme aracı kullanması” gerekliliği noktasında farklılık göstermektedir.

## 1.2. Mesafeli Sözleşmelerin Unsurları

Mesafeli sözleşmelere ilişkin gerek AB mevzuatı, gerekse Türk mevzuatında yer alan tanımlarda yer alan ortak noktalardan hareketle, mesafeli sözleşmelerin belirleyici unsurlarının; sözleşme ilişkisinin satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında kurulmuş olması, sözleşme konusu edimin mal teslimi ya da hizmet sağlanmasına yönelik olması, sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dahil olmak üzere sözleşme taraflarının eş zamanlı fiziksel olarak bir araya gelmemesi, satıcı veya sağlayıcının mal ya da hizmetleri uzaktan pazarlama sistemine sahip olması ve söz konusu sistemin süreklilik arz eden bir uygulama olması, sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dahil olmak üzere, tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasındaki sözleşmenin münhasıran uzaktan iletişim araçları kullanılarak akdedilmesi olduğu ifade edilebilecektir<sup>20</sup>.

### 1.2.1. Sözleşme İlişkisinin Satıcı veya Sağlayıcı ile Tüketici Arasında Kurulmuş Olması

Akdedilen bir sözleşmenin mesafeli sözleşme kapsamına dahil edilebilmesi için taraflarından birisinin tüketici, diğer tarafın ise satıcı veya sağlayıcı sıfatlarını taşıması gerekmektedir<sup>21</sup>. Bu doğrultuda, uzaktan iletişim araçlarıyla akdedilmiş olsalar dahi taraflarından birisi tüketici, diğeri satıcı veya sağlayıcı sıfatını taşımayan sözleşmeler mesafeli sözleşme sayılmayacaktır<sup>22</sup>.

Mesafeli sözleşme için fiziksel olarak karşı karşıya gelmemesi gereken “sözleşme tarafları” kapsamına, tüketici ile satıcı veya sağlayıcının yanı sıra bu kişilerin temsilcileri ya da mal veya hizmet tanıtımı için görevlendirilen yardımcıları da dahil edilecektir<sup>23</sup>.

---

<sup>20</sup> Yıldırım (2009), 60 vd.; Özsunay, R.M. (2014), 662; Aslan (2014), 481 vd; Demir (2004),16.

<sup>21</sup> Yıldırım (2009), 70; Demir (2004), 20.

<sup>22</sup> Demir (2004), 20.

<sup>23</sup> Yıldırım (2009), 60.

### 1.2.1.1. Tüketici

Tüketici, mesafeli sözleşmelerde sözleşmenin yasal olarak korunmaya daha fazla ihtiyacı olan tarafını oluşturmaktadır<sup>24</sup>. Tüketici tanımı yapılırken hem AB hukukunda hem de Türk hukukunda amaç unsuru benimsenmiştir<sup>25</sup>.

6502 sayılı TKHK uyarınca tüketici; “ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden *gerçek veya tüzel kişidir*<sup>26</sup>.” (TKHK, m.3, f.1, b. k). AB mevzuatından farklı olarak 6502 sayılı TKHK’ da gerçek kişilerin yanı sıra tüzel kişilerin de tüketici sıfatını taşıyabileceği kabul edilmiştir<sup>27</sup>. Gerçekten, AB Tüketici Hakları Direktifinde, tüketici; kendi ticareti, işi, sanatı veya mesleği dışındaki amaçlarla hareket eden herhangi bir *gerçek kişi* olarak tanımlanmaktadır (2011/83/EU m.2). Bu noktada, AB mevzuatı ile tam bir uyum sağlanamamakla birlikte, tüketici kapsamının genişletilmiş olması nedeniyle Türk hukukunda yer alan düzenlemenin tüketici lehine olduğu belirtilebilecektir<sup>28</sup>.

Her iki mevzuatta tüketici tanımlarında yer alan ortak unsurun, tüketicinin “ticari ve mesleki olmayan amaçlarla hareket eden bir şahıs” olduğu göze çarpmaktadır. Bu doğrultuda, mesafeli sözleşme için gereken diğer tüm unsurlar mevcut olsa dahi, tüketicilerin kendi aralarında yahut satıcı veya sağlayıcıların kendi aralarında akdettikleri sözleşmeler ile tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında şahsi tüketim amacı dışında, mesleki/ticari amaçlarla akdedilen sözleşmelerin mesafeli sözleşme kapsamına dahil edilmesi mümkün olmayacaktır<sup>29</sup>.

<sup>24</sup> Cortés, P. (2010) **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union**. Routledge Research in IT and E-Commerce Law, 10.

<sup>25</sup> Dönmez, Z. (2016), “*2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi ve Bu Direktifin Mesafeli Sözleşmeler Alanında Türk Hukukuna Yansımaları*”. İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 7 (1), 356.

<sup>26</sup> Kanaatimizce, düzenleme bu haliyle, sözleşme konusu mal veya hizmeti mesleki amaçlarla edinmesine rağmen, ilgili mal veya hizmet piyasasına hâkim olmayan gerçek kişi meslek sahiplerinin, tüketiciler için getirilen yasal korumalardan yararlanamaması sonucu doğurmaktadır. Bu nedenle tanımda yer alan “mesleki olmayan amaçlarla hareket edilmesi” koşulu yerine, ilgili maddeye “sözleşme konusu mal veya hizmetin doğrudan mesleğine ilişkin olmaması ve dolayısıyla meslek sahibinin uzmanlık alanına girmemesi” koşulunu karşılayacak bir ifade getirilmesi yerinde olacaktır. (Kapıdan satışlara yönelik olarak Fransa’daki yerleşik uygulama, gerçek kişi meslek sahiplerinin, meslekleri haricindeki mal ve hizmet alımlarında tüketiciler için getirilen düzenlemelere tabi olması yönündedir. Bkz. Baykan (2005), 44 vd.(naklen))

<sup>27</sup> Maddede yer alan “tüzel kişiler” ifadesinin yasal düzenlemeler gereğince tacir sıfatı taşımayan tüzel kişileri (TTK m.16, f.2. düzenlemesi çerçevesinde kamu yararına çalışan dernekler, gelirinin yarısından fazlasını kamu görevi niteliğindeki işlere harcayan vakıflar...vb. gibi) kapsamakta olduğu açıktır.

<sup>28</sup> Dönmez (2016),357.

<sup>29</sup> Demir (2004), 20 vd.

Tüketici Hakları Direktifi gerekçesinde, sözleşme akdi esnasında ticari amacın yanı sıra şahsi tüketim amacının da mevcut olduğu durumlarda, ticari amaç sözleşme genelinde baskın değilse, sözleşme tarafının tüketici olarak kabul edilebileceği belirtilmiş olup<sup>30</sup>, Türk Hukukunda da bu görüş benimsenmektedir<sup>31</sup>.

### 1.2.1.2. Satıcı / Sağlayıcı

6502 sayılı TKHK uyarınca, “*satıcı, kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi*” (TKHK m.3, f.1., b.i); sağlayıcı ise “*kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişidir.*” (TKHK m.3, f.1., b.1).

AB Tüketici Hakları Direktifinde, TKHK’ da yer alan tanımlara uyumlu şekilde tacir; direktif kapsamına giren ister özel ister kamuya ilişkin sözleşmelerle ilgili olarak ticareti, işletmesi, sanatı veya mesleği ile ilgili amaçlar için kendi adına ya da kendisi adına hareket eden bir başka kişi aracılığı ile hareket eden herhangi bir gerçek veya tüzel kişi olarak ifade edilmektedir (2011/83/EU m.2, f.2).

### 1.2.2. Sözleşme Konusu Edimin Mal Teslimi ya da Hizmet Sağlanmasına Yönelik Olması

Genel anlamda tüketici sözleşmeleri mal veya hizmet sunumuna yönelik sözleşmelerdir<sup>32</sup>. Mesafeli sözleşmelerde de satıcı veya sağlayıcı, tüketiciye, bedel ödeme yükümlülüğünün yerine getirilmesi karşılığında, sözleşme konusu malın teslimini veya hizmetin sunumunu sağlamaktadır<sup>33</sup>.

#### 1.2.2.1. Mal teslimi

6502 sayılı TKHK’ da düzenleme alanı bulan mal kavramı; alışverişe konu olan taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere

<sup>30</sup> Bkz. 2011/83/EU sayılı Direktif Gerekçesi Nr. 17.

<sup>31</sup> Dönmez (2016), 355.

<sup>32</sup> Ozanoğlu, H.S. (2001), *Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Maddi Anlamda Uygulanma Alanı)*. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 1 (50), 66.

<sup>33</sup> Yıldırım (2009), 89.



hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları ifade etmektedir (TKHK m.3, f.1, b. h). Bir malın TKHK hükümleri kapsamına girebilmesi için öncelikle tüketim malı niteliği taşıması gerekmektedir<sup>34</sup>. Malın tüketim malı ya da yatırım malı niteliği, işlemi yapan kişinin iradesi çerçevesinde belirlenecektir<sup>35</sup>. Bu doğrultuda, mal, kişisel ihtiyaçların karşılanması amacıyla, bir başka deyişle özel amaçlar için ediniliyorsa, tüketim malı kapsamına girecektir<sup>36</sup>.

TKHK uyarınca, “alışverişe konu taşınır eşya” mal kapsamına dahil edilmiştir. Eşya, hukuki anlamda, sınırlandırılmış, üzerinde fiili ve hukuki hakimiyet kurmaya elverişli olan, ekonomik değer taşıyan şahıs dışı cismani varlıklar olarak tanımlanmaktadır<sup>37</sup>. Özünde herhangi bir değişiklik meydana gelmeksizin bir yerden başka bir yere nakledilebilen eşya ise taşınır eşyadır<sup>38</sup>. Alışverişe konu olma niteliği yalnızca parasal değeri bulunan maddi ya da gayri maddi eşyayı ifade etmekte olduğundan, TKHK anlamında sadece bu kapsama giren eşya, mal sayılmaktadır<sup>39</sup>.

Kural olarak, tüketim sözleşmelerinde, sözleşmenin konusu, taşınır mal ve hizmetlerden oluşur<sup>40</sup>. Ancak, TKHK düzenlemelerinde taşınır eşyanın yanı sıra “konut veya tatil amaçlı” taşınmaz mallar da madde metnine dahil edilmiş, bu bağlamda yasa koyucu, taşınmazın konut veya tatil amaçlı olması koşullarıyla belirtilen kurala istisna getirmiştir<sup>41</sup>. Söz konusu düzenleme ile taşınmazda kısmi süreli yararlanma hakkı sağlayan devre mülk ve devre tatil sözleşmeleri de TKHK kapsamına dahil edilmiştir<sup>42</sup>.

<sup>34</sup> Yıldırım (2009), 89 vd.; Ozanoğlu,H.S. (2001), 80 vd.

<sup>35</sup> Yıldırım (2009), 89 vd.

<sup>36</sup> Yıldırım (2009), 89 vd.; Ozanoğlu,H.S. (2001), 80 vd.

<sup>37</sup> Sirmen,L. (2013). **Eşya Hukuku**. Yetkin Yayınları: Ankara, 5; Yıldırım (2009),90.

<sup>38</sup> Sirmen (2013), 13; Yıldırım (2009),90.

<sup>39</sup> Gümüş, M.A.(2014), **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**. İstanbul: Vedat Kitapçılık, 26 vd.

<sup>40</sup> Özel, Ç. (2016), **Tüketicinin Korunması Hukuku** (3.Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık, 61.

<sup>41</sup> Demir (2004), 23.; Aslan (2015), 15.

<sup>42</sup> Yıldırım (2009), 92; Demir (2004), 23.

Belirtilenler çerçevesinde, konut veya tatil amaçlı taşınmaz malı konu alan “satım haricindeki sözleşmelerin”<sup>43</sup> çalışmamızın konusunu oluşturan mesafeli sözleşme kapsamına dahil edilmesi mümkün olabilecektir<sup>44</sup>.

Türk Hukukunda, alışverişe konu taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz gibi maddi malların yanı sıra gayri maddi mallar da kanunda düzenlenen mal kavramı kapsamına dahil edilmiştir<sup>45</sup>. Kanunda yer alan tanımda bahsi geçen “elektronik ortam”<sup>46</sup> ifadesinden elektronik anlamdaki tüm ortamlar anlaşılmakta, dolayısıyla, anılan ifade ile yalnızca bilgisayar ortamı kastedilmemektedir<sup>47</sup>. Dolayısıyla, ses ve görüntü kayıtları, bilgisayar yazılım programları, dijital ürünler gibi birtakım gayri maddi mallar da mesafeli sözleşmelere konu olabilecektir<sup>48</sup>.

2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifine göre mal; icra yolu ile ya da hukuk otoritesi tarafından başka şekilde satılanlar dışında, herhangi bir maddi taşınabilir eşyayı ifade etmektedir (2011/83/EU m.2, f.3). Sınırlı bir hacimde ya da belirlenmiş miktarda satışa sunulduğunda, su, gaz ve elektrik de Direktif kapsamında mal olarak kabul edilecektir.

Direktif düzenlemeleri uyarınca her türlü taşınırın, mal kapsamına dahil edilmesi söz konusu olamayacaktır. Gerçekten, icra aracılığıyla yahut yasal zorunluluk sonucunda satılan mallar ile belirli bir miktar ve hacimde satışa sunulmayan su, gaz veya elektrik, bölgesel ısıtma veya maddi bir ortamda sunulamayan dijital içerik Direktif düzenlemelerinde yer alan mal kavramına dahil olamayacaktır. Örneğin, tüp içerisinde satılan gazlar veya şişelenerek satışa sunulan sular Direktif düzenlemelerine göre mal kapsamına dahil edilebilecekken,

---

<sup>43</sup> 4721 sayılı TMK uyarınca (m.705; m.706) taşınmaz mülkiyetinin tescille kazanılması ve taşınmaz mülkiyetinin devrine yönelik sözleşmelerin resmi şekil şartına tabi tutulması TBK m.12’de öngörülen şekil serbestisi kuralının istisnasını oluşturmaktadır. Bu doğrultuda, TKHK’ da yer alan (m.3, f.1, b.e) konut veya tatil amaçlı taşınmaz malları konu alan “*mülkiyetin devri haricindeki*” sözleşmelerin, mesafeli sözleşmeler kapsamına dahil edilmesi mümkün olabilecektir.

<sup>44</sup> Gezder (2006), 59.

<sup>45</sup> Yıldırım (2009), 93

<sup>46</sup> Madde metninde gayri maddi malların elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlananlar ile sınırlandırılmış olması, elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlananlar haricinde, tüketici işlemlerinden herhangi birisine konu olabilecek diğer gayri maddi malların kanun kapsamına dahil edilememesi sonucu yaratacağından bahisle eleştirilmiştir. Bkz. Aslan (2015), 16.

<sup>47</sup> Gezder (2006), 45.

<sup>48</sup> Demir (2004),23.; Yıldırım (2009), 93.

abonelik sözleşmeleri ile bedeli kullanım oranında ödenen kullanım oranı baştan kararlaştırılmayan doğal gaz ya da musluktan akan su mal kapsamı dışında kalacaktır<sup>49</sup>.

4721 sayılı TMK’ da taşınır mülkiyetinin konusu, “*niteliği itibariyle taşınabilen maddi şeylerin yanı sıra edinmeye elverişli olan ve taşınmaz mülkiyeti kapsamına girmeyen doğal güçler*” olarak belirlenmiştir (TMK m.762). Bu doğrultuda, AB Hukukunda öngörülen düzenlemelerden farklı olarak, Türk Hukukunda, doğal gaz, su veya elektrik, belirli bir miktar ve hacimde satışa sunulup sunulmadığına bakılmaksızın<sup>50</sup> mesafeli sözleşmenin konusunu oluşturabilecektir<sup>51</sup>.

### 1.2.2.2. Hizmet sağlanması

Mal tesliminin yanı sıra hizmet sunumu da mesafeli sözleşmelerin konusunu oluşturabilmektedir. Mal teminine göre hizmet sunumunda bedensel ya da fikri emeğin daha yoğun olması noktasında fark bulunmaktadır<sup>52</sup>.

6502 sayılı TKHK uyarınca “*hizmet; bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu*” ifade etmektedir (TKHK m.3, f.1., b. d). Kanunda yer alan tanımdan hareketle hizmetin bir ücret veya menfaat karşılığında gerçekleştirilmesi ya da gerçekleştirilmesinin taahhüt edilmiş olması gerekmektedir. Bu noktada, hatır amaçlı gerçekleştirilen işlemlere TKHK hükümlerinin uygulanması mümkün bulunmayacaktır<sup>53</sup>.

<sup>49</sup> Kutoğlu, T. (2005). **Avrupa Birliği ve Türk Hukuku Açısından Tüketim Mallarında Ayıp ve Bu Yönden Tüketicinin Korunması**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Avrupa Topluluğu Enstitüsü, İstanbul, 31.

<sup>50</sup> Bu noktada 2011/83/EU sayılı Direktifin ilgili maddesinde yer alan “sınırlı bir hacimde veya belirli bir miktarda satışa sunulmuş olmak” şartının, Türk Hukuk düzenlemeleri kapsamında eşya tanımında yer alan “sınırlanmış olma” koşulu ile karıştırılmaması önem taşımaktadır. Gaz ve sıvı haldeki varlıklar buldukları kabın şeklini almak suretiyle cismani anlamda sınırlanmış olmak şartını sağlamış olacaktır. Ancak, Türk Hukukunda, cismani olarak sınırlanmış olan gaz ve sıvıların mesafeli sözleşme konusu yapılabilmesi için “sınırlı bir hacimde satışa sunulması” gibi herhangi bir sınırlayıcı hüküm yer almamaktadır. (Eşyanın sınırlanmış olması koşuluna ilişkin detaylı bilgi için Bkz. Sirmen (2013), 7.)

<sup>51</sup> Elektrik, su, doğalgaz ve haberleşme sektörüne ilişkin sözleşmeleri de kapsamına alan 24.01.2015 tarih ve 29246 sayılı Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği’nde, tüketicinin belirli bir mal ya da hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla teminini sağlayan abonelik sözleşmelerinin mesafeli olarak akdedebileceği açıkça belirtilmiştir. (m.5)

<sup>52</sup> Sağlam, İ. (2007). **Elektronik Sözleşmeler**. İstanbul: Legal Yayıncılık, 66.

<sup>53</sup> Yıldırım (2009), 96.; Aslan (2015), 19.

Mesafeli sözleşme konusunu oluşturabilecek hizmet edimleri, TBK’ da düzenlenen vekalet, hizmet, istisna gibi tipik iş görme sözleşmeleri olabileceği gibi, hukuki danışmanlık verilmesi, internete ilişkin servis sağlanmasına dair sözleşmeler, özel okullar ile akdedilen sözleşmeler gibi atipik iş görme sözleşmelerine ilişkin de olabilecektir<sup>54</sup>.

2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifi’ nde hizmet sözleşmeleri; tacirin tüketiciye bir hizmet sağladığı ya da sağlamayı taahhüt ettiği ve tüketicinin ücretini ödediği veya ödemeyi taahhüt ettiği, satış sözleşmeleri haricindeki herhangi bir sözleşme olarak tanımlanmaktadır (2011/83/EU m.6, f.2). 2002/65/EC sayılı Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışına İlişkin AB Direktifinde de finansal hizmet tanımına yer verilmiş ve finansal hizmetler; her türlü bankacılık, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım veya ödeme hizmetleri olarak ifade edilmiştir (2002/65/EC m.2, f.1., b. b). AB mevzuatında yer verilen finansal hizmet tanımı 6502 sayılı TKHK’ ya aynı şekilde aktarılmıştır.

### **1.2.3. Sözleşmenin Kurulduğu Ana Kadar ve Kurulduğu An da Dahil Olmak Üzere Sözleşme Taraflarının Eş Zamanlı Fiziksel Varlığının Bulunmaması**

Doktrinde bazı yazarlar, sözleşme taraflarının fiziksel olarak bir araya gelmemesini “*mesafe unsuru*”<sup>55</sup> olarak tanımlamaktadır<sup>56</sup>. Mesafe unsuru kapsamında taraflar arasında bulunması gereken mesafenin niceliği önem taşımamakla birlikte, sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dahil olmak üzere fiziksel anlamda mesafe bulunması yeterli olacaktır<sup>57</sup>.

Mesafeli sözleşmelerde tarafların “*sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dahil*” olmak üzere fiziksel olarak yüz yüze gelmemeleri, uzaktan iletişim araçlarını kullanmaları gerekmektedir. Gerçekten, mesafeli sözleşmeden bahsedebilmek için, sözleşme koşullarının müzakeresi aşamasında dahi olsa tarafların fiziki olarak bir araya

<sup>54</sup> Demir (2004), 24.

<sup>55</sup> Söz konusu ifade biçimi için bkz. Gezder, Ü. (2004) **Mukayeseli Hukuk Açısından İnternet’te Akdedilen Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması** (1.Baskı). İstanbul: Beta Yayınevi, 51; Demir (2004),16; Yıldırım (2009), 61; Sarıakçalı (2008), 146.

<sup>56</sup> Gezder (2004), 51; Yıldırım (2009), 61; Demir (2004),16.

<sup>57</sup> Doktrinde bir görüş mesafe unsurunun sözleşme tarafları arasında zamansal olarak da bulunması gerektiğini savunmaktaysa da (Bkz. Demir (2004),16.) bu yöndeki görüşün kabulü, mesafeli sözleşmelerin hazırlar arasında (telefon, internet üzerinden görüntülü konuşma ...vb. yöntemlerle) akdedilebilmesini imkânsız kılacağından, mümkün bulunmamaktadır. (Bkz. Yıldırım (2009), 61.)

gelmemesi gerekmektedir<sup>58</sup>. Dolayısıyla, yalnızca sözleşme akdedilmesi aşamasında değil, tüm sözleşme süreci boyunca, tarafların aynı anda fiziksel birlikteliğinin bulunmaması esastır<sup>59</sup>.

2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifi gerekçesine uyumlu olarak 6502 sayılı Kanun gerekçesinde de mesafeli sözleşmelere ilişkin tanımın, aynı zamanda tüketicinin sadece mal ve hizmetler hakkında bilgi toplamak amacıyla bir satıcı veya sağlayıcının işyerini ziyaret etmesinin ardından, uzaktan bir iletişim aracı vasıtasıyla sözleşmeyi müzakere ederek kurduğu durumları da kapsayacağı belirtilmiştir<sup>60</sup>. Kanaatimizce, ilgili madde gerekçelerinde belirtilenin aksine, tüketicinin, mal ve hizmetler hakkında fikir edinebilmek amacıyla satıcı veya sağlayıcının işyerini ziyaret etmesi akabinde, sözleşme akdinin uzaktan iletişim araçları vasıtasıyla gerçekleştirilmesi halinde, mesafe unsurunun yitirilmiş olduğunun kabulü daha uygun düşecektir<sup>61</sup>.

4077 sayılı mülga TKHK döneminde, mesafeli sözleşme tanımında yer alan “*karşı karşıya gelinmeksizin yapılan*” ifadesi, tarafların sözleşme akdinden önce müzakere aşamasında karşı karşıya gelmeleri, ancak, yalnızca sözleşmenin akdedilmesi aşamasında mesafeli iletişim araçlarını kullanmaları durumunda anılan sözleşmenin mesafeli sözleşme kapsamına alınıp alınmayacağı hususunda doktrinde görüş ayrılıklarına neden olmuştur<sup>62</sup>. 6502 sayılı Kanunda mesafeli sözleşmeler için getirilen “*sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dahil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması*” koşulu ile konuya ilişkin çelişkiler giderilmiştir.

Bununla birlikte 4077 sayılı mülga kanunda yer alan ve doktrinde eleştiri konusu yapılan *tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin* ifadesi yerine<sup>63</sup>, 6502 sayılı TKHK ile *satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın* ifadesi ile açıklık getirilmiştir.

<sup>58</sup> Yıldırım (2009),65., Küçükaydın, E.A. (2018). **Tüketiciyi Koruyucu Nitelikli Geri Alma Hakkı**. (1.Baskı) İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 125., Aslan (2014), 482.

<sup>59</sup> Yıldırım (2009),65.

<sup>60</sup> Bkz. 2011/83/EU sayılı Direktif Gerekçesi Nr. 20; TKHK Gerekçesi m.48.

<sup>61</sup> Yıldırım (2009),65.; İnal (2005), 76-77.; Aksi yönde görüş için bkz. Aslan (2014), 481.

<sup>62</sup> Konuya ilişkin görüşler için bkz. Gezder (2004), 52; İnal (2005), 168.

<sup>63</sup> Mülga kanunda yer alan ifade, doktrinde bazı yazarlarca, mesafeli sözleşmelerin yalnızca hazır olmayanlar arasında akdedilmesine olanak tanındığı yönünde hatalı anlaşılmalara yer verilebileceğinden bahisle eleştirilmiştir. (Bu yöndeki eleştiriler için bkz. Gezder (2004), 52; Sariakçalı (2008), 146.)

#### 1.2.4. Satıcı veya Sağlayıcının Mal ya da Hizmetleri Uzaktan Pazarlama Sistemine Sahip Olması ve Söz Konusu Sistemin Süreklilik Arz Eden Bir Uygulama Olması

Mesafeli sözleşmelerde, satıcı veya sağlayıcının mal teslimi yahut hizmet sunumunu, bu yönde oluşturulmuş düzenli bir sistem çerçevesinde gerçekleştiriyor olması gerekmektedir<sup>64</sup>.

Satıcı veya sağlayıcının ürün ya da hizmet pazarlamasını uzaktan iletişim araçları aracılığı ile düzenli ve sistemsal olarak gerçekleştirilmesi şart olmakla birlikte<sup>65</sup>, satıcı veya sağlayıcının mal satışı veya hizmet sunumlarını sadece uzaktan iletişim araçları ile gerçekleştiriyor olması yönünde bir zorunluluk bulunmamaktadır<sup>66</sup>. Gerçekten, ürün veya hizmetlerini mağaza, büro gibi yerlerde satışa/sunuma devam eden satıcı ya da sağlayıcı aynı zamanda organize bir uzaktan pazarlama sistemi çerçevesinde düzenli olarak mal tedariki veya hizmet sunumu gerçekleştiriyor ise bu sistem çerçevesinde uzaktan iletişim araçları kullanılarak akdedilen sözleşme, diğer zorunlu unsurları da taşıması halinde, mesafeli sözleşme kapsamına dahil olacaktır<sup>67</sup>.

Satıcı veya sağlayıcı tarafından kullanılan uzaktan pazarlama sisteminin süreklilik arz edip etmediğinin tespiti noktasında, ortalama bir tüketicinin, bu sistemin düzenli olarak kullanıldığı yönündeki kanaatinin esas alınması gerekecektir<sup>68</sup>. Bu doğrultuda, satıcı veya sağlayıcının kendisine ait web sitesinde ürün/hizmetleri teşhir etmesi ve bunların temini için sipariş formu bulunmasının, ortalama bir tüketicinin uzaktan pazarlamaya yönelik düzenli ve sürekli bir sistemin varlığı yönünde haklı yönde kanaat oluşturmasını sağlayacağı kabul edilebilecektir<sup>69</sup>.

---

<sup>64</sup> İnal (2005), 77-78.

<sup>65</sup> Organize bir uzaktan pazarlama sisteminin varlığı için gerekli sayıda personel ve teknik bir alt yapı sisteminin mevcudiyeti gerekmektedir. (Bkz. Demir (2004), 29.)

<sup>66</sup> İnal (2005), 77-78.; Gezder (2004), 59.; Aslan (2014), 482.

<sup>67</sup> Demir (2004), 26.; İnal (2005), 78.

<sup>68</sup> İnal (2005), 78.; Gezder (2004), 60.

<sup>69</sup> İnal (2005), 78.

### 1.2.5. Sözleşmenin Kurulduğu Ana Kadar ve Kurulduğu An da Dahil Olmak Üzere Tüketici ile Satıcı veya Sağlayıcı Arasındaki Sözleşmenin Münhasıran Uzaktan İletişim Araçları Kullanılarak Akdedilmiş Olması

Tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında akdedilen bir sözleşmenin mesafeli sözleşme kapsamına dahil edilebilmesi için sözleşme taraflarının münhasıran bir ya da daha fazla uzaktan iletişim aracı kullanmış olması gerekmektedir<sup>70</sup>. Başka bir anlatımla, mesafeli sözleşmeden bahsedebilmek için karar alma süreci dahil sözleşmenin tüm aşamalarında tarafların fiziki olarak karşı karşıya gelmemesi, yalnızca uzaktan iletişim araçlarının kullanılması gerekmektedir<sup>71</sup>. Gerçekten de sözleşmenin kurulduğu an da dahil olmak üzere kurulduğu ana kadar geçen süreçte, tarafların, uzaktan iletişim araçlarının yanı sıra geleneksel satış usullerinden birini de kullanmaları durumunda akdedilen sözleşme mesafeli sözleşme kapsamına alınamayacaktır<sup>72</sup>.

Sözleşme görüşmelerinden sözleşmenin kurulması aşamasına kadar geçen süreçte birden fazla uzaktan iletişim aracının kullanılması mümkündür<sup>73</sup>. Örneğin, tüketicinin posta yoluyla kendisine gönderilen bir katalog üzerinden ürün fiyat ve detaylarını inceledikten sonra, firmanın internet yoluyla satış gerçekleştirilen web sitesi üzerinden ürün satın alması durumunda taraflar arasında akdedilen sözleşmeye mesafeli sözleşmelere ilişkin hükümler uygulanacaktır.

Bazı durumlarda sözleşme taraflarının fiziksel olarak karşı karşıya gelmemesine ve münhasıran uzaktan iletişim araçları kullanılmasına karşın sözleşmenin hazır olanlar arasında akdedildiği kabul edilir<sup>74</sup>. Ancak, sözleşmenin hazır olanlar arasında akdedilmesi, çalışmamızın ilerleyen bölümlerinde de değinileceği üzere, akdedilen sözleşmenin mesafeli sözleşme kapsamına dahil edilmesine engel teşkil etmez<sup>75</sup>.

<sup>70</sup> Gezder, Ü. (2015). *Mesafeli Sözleşmeler*. M.M.İnceoğlu (Editör). Yeni Tüketici Hukuku Konferansı. (1. Baskı) İstanbul: Oniki Levha Yayıncılık, 337.

<sup>71</sup> İnal (2005), 77.

<sup>72</sup> Gezder (2015), 338 vd.

<sup>73</sup> Yıldırım (2009), 65 vd.

<sup>74</sup> Aslan (2014), 483; Yıldırım (2009), 61 vd.

<sup>75</sup> Aslan (2014), 483.

97/7/EC sayılı Mesafeli Sözleşmelere İlişkin mülga AB Direktifi ekinde sınırlı şekilde olmamak üzere<sup>76</sup>, uzaktan iletişim araçları örneklerine yer verilmişken<sup>77</sup>, yürürlükte bulunan 2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifinde herhangi bir örneklendirme ya da tanım yapılmamıştır. Bununla birlikte, 2002/65/EC sayılı Direktif uyarınca, uzaktan iletişim aracı; tüketici ile sağlayıcının fiziksel olarak karşı karşıya gelmeksizin hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına olanak sağlayan her türlü haberleşme aracı olarak tanımlanmış, ancak herhangi bir örneklendirmeye başvurulmamıştır (2002/65/EC m.2, f.1, b.e).

Türk Hukukunda ise 6502 sayılı TKHK' da, 4077 sayılı mülga kanunun aksine mesafeli sözleşmeler için kullanılan uzaktan iletişim araçlarına ilişkin bir sınıflandırma yapılmamış olmakla birlikte<sup>78</sup>, kanunun gerekçesinde ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde (m.4, f.1, b. h) örneklendirmelere yer verilmiştir<sup>79</sup>.

### 1.3. Mesafeli Sözleşmelerin Hukuki Niteliği

Mesafeli sözleşme tanımında, sözleşmenin akdedilme yöntemine yer verilmeyle birlikte, belirli bir sözleşme tipinin tanımlamaya dahil edilmediği göze çarpmaktadır<sup>80</sup>. Gerçekten de mesafeli sözleşmeler, bağımsız bir sözleşme tipini ifade etmemekte, sözleşmenin mesafeli olup olmadığı hususu sözleşmenin kuruluş tarzı esas alınarak belirlenmektedir<sup>81</sup>.

Dolayısıyla, satış, hizmet gibi sözleşmeler, mesafeli sözleşmelere ilişkin tüm unsurları taşımaları halinde mesafeli sözleşme kapsamına dahil olacak ve kendilerine özgü hukuki niteliklerinin yanı sıra mesafeli sözleşme niteliğini de taşıyacaklardır<sup>82</sup>.

<sup>76</sup> Yıldırım (2009), 65.

<sup>77</sup> 97/7/EC sayılı mülga direktif kapsamında uzaktan iletişim araçları doktrinde, yazılı iletişim (standart mektup, basılı reklam, katalog); telefon ya da telefon aracılığı ile gerçekleştirilen iletişim (telefon, görüntülü telefon, telefaks); İnternet üzerinden iletişim (elektronik posta); televizyon ve radyo üzerinden gerçekleştirilen iletişim (radyo ve televizyon alışverişi- teleshopping, videotext) olmak üzere dört gruba ayrılmıştır. (Bkz. Gezder (2004), 57.; Yıldırım (2009), 63 vd.)

<sup>78</sup> Aslan (2014), 483.

<sup>79</sup> Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'ne göre uzaktan iletişim aracı; mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, kısa mesaj, internet gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelmeksizin sözleşme kurulmasına imkân veren her türlü araç veya ortamı ifade eder. (MSY m.4, f.1, b. h)

<sup>80</sup> Yıldırım (2009), 138; Gezder (2006), 27; Güneş (2018), 32.; Küçükaydın (2018), 128.

<sup>81</sup> Demir, M. (2003), "*Mesafeli Sözleşmelerle İlgili AB Yönergesine Göre Tüketicinin Geri Alma Hakkı*". Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. 7(1-2), 83 vd.

<sup>82</sup> Demir (2003), 83 vd.; Güneş (2018), 32.



Başka bir anlatımla, belli bir sözleşme tipini oluşturmayan mesafeli sözleşmenin, sözleşme akdine yönelik mesafeli iletişim araçları kullanılan bir yöntem olduğu ifade edilebilecektir<sup>83</sup>. Bu kapsamda, TKHK, MSY ve FHİMSY kapsamına giren tüm sözleşmelerin mesafeli olarak akdedilmesi mümkündür<sup>84</sup>. Örneğin, internet aracılığı ile akdedilen bir satım sözleşmesi, mesafeli sözleşme unsurlarını taşıyor ise “mesafeli satım sözleşmesi” olarak tanımlanabilecektir. Belirtilen özelliği nedeniyle mesafeli sözleşmeler için belirli bir şekil zorunluluğu da öngörülmemiştir<sup>85</sup>.

#### **1.4. Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Aracılığıyla Kurulması**

Sözleşmeden doğan borç ilişkileri tarafların karşılıklı ve birbirine uygun irade açıklamaları ile ortaya çıkmaktadır. Çalışmamızın konusunu oluşturan mesafeli sözleşmelerin internet aracılığı ile akdedilmesi ise mesafeli sözleşmenin zorunlu unsurlarının tamamını içermesi kaydıyla, tarafların sözleşme kuruluşuna yönelik karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanlarının internet üzerinden açıklanmasını gerekli kılmaktadır.

İnternet aracılığı ile kurulan mesafeli sözleşmelerde, irade beyanlarından hangisinin öneriye davet, hangisinin öneri ya da kabul olarak nitelendirileceği, beyanların hangi durumlarda taraflar açısından bağlayıcı olacağı, irade beyanının hangi durumlarda hazır olanlar hangi durumlarda hazır olmayanlar arasında yapılmış kabul edileceği, irade beyanında bulunulması ile beyanın muhataba varma anlarının belirlenmesi gibi hususların açıklığa kavuşturulması, irade beyanlarının geçerlilik kazanması ve sözleşmenin kurulması anlarının tespiti noktasında büyük önem arz etmektedir<sup>86</sup>.

##### **1.4.1. İnternet, Elektronik Ticaret ve Elektronik Sözleşme Kavramları**

###### **1.4.1.1. İnternet**

Son yıllarda ticari amaçlarla kullanımı oldukça yaygınlaşan ve günümüzde en çok kullanılan iletişim araçları arasında bulunan internet; dünyadaki bütün bilgisayarların, aralarındaki ortak protokol vasıtasıyla, birbiriyle iletişim kurmasına, veri alışverişine olanak

<sup>83</sup> Erten (2009) , 202.

<sup>84</sup> Gezder (2006), 27.

<sup>85</sup> Yıldırım (2009), 138.

<sup>86</sup> Demir (2004), 211 vd.

sağlayan gelişmiş bir sistem, uluslararası elektronik bilgi iletişim ağı olarak tanımlanmaktadır<sup>87</sup>. İnternet ülkeler arası geleneksel sınırları kesen ve bir başka anlatımla sınırsız bir pazar oluşturan ‘ağlar ağı’ olarak da ifade edilmektedir<sup>88</sup>. Bu iletişim teknolojisi sistemi sayesinde talep edilen bilgiye ulaşım sağlanması, güvenli, kolay, ucuz ve hızlı şekilde gerçekleşmektedir<sup>89</sup>. İletişim kurma özelliği sayesinde internet, telefon, faks ya da posta yoluyla iletişime güçlü bir alternatif haline gelmiştir<sup>90</sup>.

İnternete doğrudan bağlantısı bulunan her bilgisayarın ayrı bir IP numarası bulunmakta ve bu numara sayesinde verilerin hangi bilgisayardan alınmış olduğunun tespit edilmesi mümkün hale gelmektedir<sup>91</sup>.

İnternet, 1960’lı yıllarda ilk olarak A.B.D.’de geliştirilen askeri amaçlı bir proje (ARPANET, Advanced Research Projects Authority Net) sayesinde ortaya çıkmış, zaman içerisinde aynı ağa yeni bilgisayarların katılmasıyla genişleyerek, bilimsel amaçlı ve ticari amaçlı yeni ağlar da kullanıma açılmaya başlanmıştır<sup>92</sup>. Başlarda akademik amaçlı olarak kullanıma açılan internet, ticari amaçla da kullanımına başlanması neticesinde giderek yaygınlaşmaya başlamıştır. 1991 yılında “World Wide Web” in icadıyla günümüzdeki anlamıyla internet ortaya çıkmıştır<sup>93</sup>.

Günümüz teknolojisinde internet aracılığı ile aradaki mesafenin önemi olmaksızın, her türlü bilginin, yazılı, sesli ve görüntülü olarak karşı tarafa iletilmesi rahatlıkla sağlanabilmektedir<sup>94</sup>. İletişim özelliği sayesinde, mal ve hizmet sunumuna dair ticari faaliyetlerin internet aracılığı ile yürütülmesi ve sözleşmelerin de internet aracılığı ile kurulması mümkün hale gelmiştir<sup>95</sup>.

<sup>87</sup> Sağlam (2007), 31.; Özdemir Kocasakal, H. (2003), **Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti**. (1.Baskı). İstanbul: Vedat Kitapçılık, 12-13.; Serdar, İ. (2005). **İnternetteki Hukuki İşlemlerde Tüketicinin Korunması**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 1; Sarıakçalı (2008), 26.; İnal (2005), 5.; Gezder (2004), 11.; Demir (2004), 122.

<sup>88</sup> Tang, Z.S. (2018). **Electronic Consumer Contracts in The Conflict of Laws**. Second Edition. Hart Publishing: Oxford and Portland, Oregon, 12.

<sup>89</sup> Serdar (2005), 1.

<sup>90</sup> Özdemir Kocasakal (2003), 16.

<sup>91</sup> Sarıakçalı (2008), 26., İnal (2005), 5.

<sup>92</sup> Kırcova, İ. (2012), **İnternette Pazarlama**. (5.Baskı). İstanbul: Beta Yayınevi, 5.

<sup>93</sup> Kırcova (2012), 5 vd.

<sup>94</sup> Gök, M.S. (2012). **5651 Sayılı Kanun ve Bilgi Güvenliği İlişkisi**. (1. Baskı). İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 3 vd.

<sup>95</sup> Özdemir Kocasakal (2003), 16.; İnal (2005), 17.

### 1.4.1.2. Elektronik ticaret

Elektronik ticaret, telefon, telgraf, faks gibi birtakım araçların ticari amaçlarla kullanıldığı dönemlere dayanmakla birlikte, internet kullanımının yaygınlaşması ile birlikte adımı daha çok duyurmaya başlamıştır<sup>96</sup>.

Elektronik ticaretin, günümüze kadar genel anlamıyla kabul görmüş bir tanımı mevcut olmamakla birlikte, doktrinde dar anlamda tanımı kabul eden yazarlar tarafından yalnızca bilgisayar ağları aracılığı ile gerçekleştirilen ticaret olarak kabul görmekte, diğer bir kısım yazar tarafından ise geniş anlamda tanım kapsamında, elektronik iletişim araçlarından herhangi biri aracılığı ile gerçekleştirilen ticaret olarak ifade edilmektedir<sup>97</sup>.

Her ne kadar elektronik ticaret kavramının güncellik kazanması, internetin elektronik ticaret aracı olarak kullanılmaya başlanmasıyla birlikte gerçekleşmiş olsa da<sup>98</sup> internet haricindeki diğer vasıtaları kapsam dışı bırakarak, elektronik ticareti yalnızca internet aracılığı ile gerçekleştirilen ticaret olarak kabul eden görüşün pek de isabetli olmadığı açıktır.

Türk Hukukunda AB Mevzuatı esas alınarak, elektronik ticarete ilişkin esas ve usullerin düzenlenmesi amacıyla hazırlanan ve 01.05.2015 tarihinde yürürlüğe giren 6365 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanuna göre “*elektronik ticaret; fiziki olarak karı karşıya gelmeksizin, elektronik ortamda gerçekleştirilen çevrimiçi iktisadi ve ticari her türlü faaliyet*” i ifade etmektedir (m.2, f.1, b.a).

Elektronik ticaretin, mal ve/veya hizmetlerin üretimi, pazarlanması, satışı/sunumu ve dağıtımının telekomünikasyon ağları üzerinde gerçekleştirilmesi olarak ifade edilmesi de mümkündür<sup>99</sup>. Bu tanımdan hareketle, elektronik ticaretin, telefon, televizyon, faks gibi geleneksel elektronik iletişim vasıtalarının yanı sıra başta internet olmak üzere, elektronik ödeme sistemleri, elektronik veri değişimi (EDI, Elektronik Data Interchange) gibi modern iletişim vasıtaları aracılığıyla gerçekleştirilen işlemleri de kapsamına aldığı

<sup>96</sup> İnal (2005), 14.

<sup>97</sup> Sarıakçalı (2008), 18.

<sup>98</sup> İnal (2005), 17.

<sup>99</sup> Sağlam (2007), 61.; Turan, G. (2008). “*Elektronik Sözleşmeler ve Elektronik Sözleşmelere Uygulanacak Hukukun Tespiti*”. Türkiye Barolar Birliği Dergisi, (77), 88.

belirtilebilecektir<sup>100</sup>. İnternet aracılığı ile gerçekleştirilen e-ticaretin ise internet ortamında ticari amaçlarla gerçekleştirilen her türlü iletişim olarak tanımlanması mümkündür<sup>101</sup>.

Elektronik ticaret pazar hacmi, günümüz koşullarında, zaman içerisinde artan internet ve akıllı telefon kullanımı sayesinde yükselmeye başlamıştır<sup>102</sup>.

Elektronik ticarete ilave korunmaya ihtiyaç duyan tüketicinin güveninin artırılması ve ayrıca elektronik ticaretin geliştirilebilmesi amaçlarıyla gerek AB Hukukunda gerekse Türk Hukukunda, çalışmamızın ilerleyen bölümlerinde yer verileceği üzere çeşitli yasal düzenlemeler öngörülmüştür. Elektronik Ticaret, tarafları ve ticaret konusu edimlerin niteliği ve ifa ortamı yönlerinden ayırma tabi tutulmaktadır.

#### 1.4.1.2.1. Tarafları yönünden elektronik ticaret

Elektronik Ticaret, tarafları yönünden<sup>103</sup>; işletmeler arası elektronik ticaret, işletme ile tüketiciler arası elektronik ticaret ve idare ile işletmeler arası elektronik ticaret şeklinde ayırma tabi tutulmakta olup<sup>104</sup> bu bölümde yalnızca nitelikleri yönünden çalışmamızın konusunu oluşturan mesafeli sözleşmeler kapsamına dahil edilmesi mümkün olan “işletme ve tüketiciler arası elektronik ticaret” ayırımına kısaca değinilecektir.

İşletme ve tüketiciler arasında gerçekleştirilen elektronik ticaret, elektronik araçlar kullanılarak tüketiciye mal temini ya da hizmet sunumunun sağlanması olarak tanımlanabilecektir. Tüketiciler için alışverişte hız ve kolaylığın ön planda tutuluyor olması ve işletmeler açısından ise pazar potansiyeli ve maliyet avantajları, elektronik ticarete artış nedenlerinin başında gelmektedir<sup>105</sup>.

<sup>100</sup> Demir (2004), 117.; Sarıakçalı (2008), 21.

<sup>101</sup> İnal (2005), 17.

<sup>102</sup> İnternet: Kantarcı, O., Özalp, M., Sezginsoy, C., Özaşkın O, Cavlak C. (2017), *Dijitalleşen Dünyada Ekonominin İtici Gücü: E-Ticaret*. İstanbul: TUSİAD, 44. Web: <http://tusiad.org/tr/yayinlar/raporlar/item/9675-dijitallesen-dunyanin-itici-gucu-e-ticaret> Adresinden 21.09.2017 tarihinde alınmıştır.

<sup>103</sup> İnal (2005), 21 vd.

<sup>104</sup> Tüketiciler arasında elektronik araçlar yardımıyla kurulan sözleşmelerin de elektronik ticaret kapsamına gireceğini kabul eden, dolayısıyla tarafları yönünden elektronik ticaret ayırımına tüketiciler arası elektronik ticaret seçeneğini de ekleyen yazarlar bulunmakla birlikte, ticaret kavramının hukuki tanımıyla çelişmesi nedeniyle kanaatimizce söz konusu görüş isabetli değildir. (Bu yönde görüşler için bkz. Özdemir Kocasakal (2003), 6-10; Sarıakçalı (2008), 36.; Gezder (2004), 8.)

<sup>105</sup> TUSİAD (2017), 17.

#### 1.4.1.2.2. Edimlerin niteliği ve ifa ortamı yönünden elektronik ticaret

##### Doğrudan Elektronik Ticaret

Elektronik ticaretin bu türünde, satıcı ve alıcı sözleşmeyi elektronik araçlar vasıtasıyla kurdukları gibi sözleşmenin ifası da elektronik yollarla sağlanmaktadır<sup>106</sup>. Doğrudan elektronik ticaretin konusu, elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü gibi mal satışları ya da danışmanlık hizmeti sunulması gibi hizmet sunumları olabilmektedir<sup>107</sup>.

##### Dolaylı Elektronik Ticaret

Dolaylı elektronik ticarete sözleşme elektronik araçlar vasıtasıyla kurulmakta ancak sözleşmenin ifası geleneksel yollarla gerçekleştirilmektedir<sup>108</sup>. Dolaylı elektronik ticarete, doğrudan elektronik ticaretten farklı olarak genellikle elektronik araçlarla teslimi mümkün olmayan fiziki malların satışı söz konusudur<sup>109</sup>.

#### 1.4.1.3. Elektronik sözleşme

Elektronik sözleşme, sözleşme taraflarının eş zamanlı fiziksel olarak yüz yüze gelmeksizin öneri veya kabul iradelerini elektronik bir araç yardımıyla beyan etmeleri suretiyle kurulan sözleşmedir<sup>110</sup>.

Elektronik sözleşmenin geleneksel yollarla akdedilen sözleşmelerden farklı olması, sözleşmenin akdedilmesi esnasında kullanılan araçlardan kaynaklanmaktadır<sup>111</sup>. Her ne kadar elektronik sözleşmeler ile geleneksel sözleşmeler arasında sözleşme akdi esnasında kullanılan araçlardan kaynaklanan bir fark bulunmaktaysa da elektronik sözleşmelerin

<sup>106</sup> Sarıakçalı (2008), 37-38; Şeker, M. (2012). “6098 Sayılı Yeni Türk Borçlar Kanunu’na Göre İnternet Üzerinden Sözleşmelerin Kurulması”. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi “10. Yıla Armağan”, Güz 2012/2 (22), 132.

<sup>107</sup> Sarıakçalı (2008), 38.

<sup>108</sup> Şeker (2012), 132; Sarıakçalı (2008), 37.

<sup>109</sup> Sarıakçalı (2008), 37.

<sup>110</sup> Demir (2004), 166; Bayram, M.H. (2011), *Avrupa Birliği ve İnternet Hukuku* (1.Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık, 108.

<sup>111</sup> Yıldırım (2009), 105-106.

hukuki niteliği geleneksel yollarla akdedilen sözleşmelerle aynı olup, bağımsız bir sözleşme tipi oluşturmamaktadır<sup>112</sup>.

Elektronik sözleşmelerde, sözleşme taraflarının öneri ve kabul iradelerini elektronik araçlarla beyan etmeleri gerekmektedir<sup>113</sup>. Bu çerçevede, örneğin, sözleşme taraflarından birinin fiziki olarak yüz yüze iken karşı tarafa öneride bulunması, kabul beyanının ise karşı tarafça elektronik ortamda sunulması durumunda akdedilen sözleşme elektronik sözleşme olarak nitelendirilemeyecektir<sup>114</sup>. Elektronik sözleşmeler günümüzde yoğunlukla internet üzerinden kurulmaktadır<sup>115</sup>.

#### 1.4.1.4. Mesafeli sözleşme ve elektronik sözleşme arasındaki farklar

Elektronik sözleşme ve mesafeli sözleşme kavramlarının birçok ortak yönü bulunmakla birlikte, akdedilen her elektronik sözleşmenin mesafeli sözleşme kapsamına dahil edilmesi mümkün değildir. Bir başka anlatımla, mesafeli bir sözleşmenin elektronik ortamda kurulması durumunda sözleşmenin elektronik sözleşme olarak tanımlanması mümkün iken, elektronik araçlarla kurulan her sözleşme mesafeli sözleşme niteliği kazanamayacaktır<sup>116</sup>.

Elektronik sözleşme ve mesafeli sözleşmeler arasındaki en temel fark, akdedilen sözleşmenin mesafeli sözleşme kapsamına dahil edilebilmesi için sözleşme taraflarından birisinin tüketici diğersinin satıcı veya sağlayıcı olması gerekirken, elektronik sözleşmelerde böyle bir zorunluluk bulunmamasıdır<sup>117</sup>. Dolayısıyla, mesafeli sözleşmeler, elektronik sözleşmelerden farklı olarak, sadece tüketici hukukuna ilişkindir<sup>118</sup>.

<sup>112</sup> Falcıoğlu, M.Ö. (2004) *Türk Hukukunda Elektronik Satım Sözleşmesi ve Kuruluşu*. Ankara: Yetkin Yayınları, 61 vd.; Sağlam (2007), 71 vd.

<sup>113</sup> Bayram, A.E. (2015). “*Güncel Gelişmeler Işığında Elektronik Sözleşmelerin Kurulması*”. Türkiye Barolar Birliği Dergisi, (119), 334.

<sup>114</sup> Bayram, A.E. (2015), 334.

<sup>115</sup> Bayram, A.E. (2015), 334.

<sup>116</sup> Akipek Öcal, Ş. (2017) *E- Sözleşmelerin Hukuki Niteliği*. H. Tokbaş ve F. Üçışık (Editörler), E-Ticaret Sektöründe Tüketici Hukuku Uygulamaları, 1.Baskı. Ankara. Aristo Yayınevi, 43.

<sup>117</sup> Bayram, A.E. (2015), 343.; Sert Sütçü, S. (2017) *E-Ticaret Uygulamalarında Tüketicuyu Aldatıcı Reklamlar*. H. Tokbaş ve F. Üçışık (Editörler), E-Ticaret Sektöründe Tüketici Hukuku Uygulamaları, 1.Baskı. Ankara. Aristo Yayınevi, 270.

<sup>118</sup> Yıldırım (2009),106; İnal (2005), 94; Akipek Öcal (2017), 43.

Mesafeli sözleşmelerde tarafların sözleşme kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dahil olmak üzere eş zamanlı fiziksel olarak bir araya gelmemeleri gerekmekte iken elektronik sözleşmeler için böyle bir zorunluluk da bulunmamaktadır<sup>119</sup>.

Elektronik sözleşmeden bahsedebilmek için tarafların sözleşmeyi elektronik bir araç yardımıyla kurmuş olması gerekirken, mesafeli sözleşmeler için uzaktan iletişim araçlarından herhangi birisinin kullanılmış olması yeterlidir. Örneğin; sözleşmenin, taraflarca herhangi bir aşamada yüz yüze gelinmeksizin posta yoluyla kurulması durumunda, sözleşmenin diğer zorunlu unsurları da içeriyor olması halinde, mesafeli sözleşmeden bahsedilebilecek ancak akdedilen sözleşme herhangi bir elektronik iletişim aracı kullanılmaması nedeniyle elektronik sözleşme kapsamına dahil edilemeyecektir.

#### **1.4.2. Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Aracılığıyla Kuruluşuna İlişkin İrade Açıklamaları**

##### **1.4.2.1. Genel olarak irade açıklaması**

Hukuki işlemlerde temel kurucu unsur irade açıklamasıdır<sup>120</sup>. Dolayısıyla, sözleşmelerin kurulabilmesi için tarafların karşılıklı ve birbirine uygun irade açıklamasında bulunmaları gerekmektedir<sup>121</sup>. Buna ilişkin olarak 6098 sayılı TBK' da sözleşmenin, tarafların iradelerini karşılıklı ve birbirine uygun olarak açıklamalarıyla kurulacağı düzenlemesine yer verilmiş, irade açıklamasının, açık veya örtülü olabileceği belirtilmiştir (TBK m.1).

İrade açıklaması ve irade beyanı kavramları çoğu zaman eş olarak algılanmakta olsa da irade açıklaması, irade beyanına göre daha kapsamlıdır<sup>122</sup>. İrade açıklaması; hukuki sonuç doğurmaya yönelik bir işlem iradesinin, işlemin karşı tarafı başta olmak üzere, üçüncü

<sup>119</sup> Yıldırım (2009),106-107; İnal (2005), 170; Bayram, A.E. (2015), 343.

<sup>120</sup> Eren, F. (2017). *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*. (21.Baskı). Ankara: Yetkin Yayınları, 127.; Kılıçoğlu, A.M.(2017).*Borçlar Hukuku Genel Hükümler*. (21.Baskı). Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları, 61.

<sup>121</sup> Yıldırım, A. (2017), *Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler*. (6.Baskı). Ankara: Adalet Yayınevi, 62.; Kılıçoğlu (2017), 79.; Oğuzman K./Öz T. (2014), *Borçlar Hukuku Genel Hükümler- Cilt 1* (12.Bası). İstanbul: Vedat Kitapçılık, 49; İnal (2005), 94.; Demir (2004), 153; Akkurt, S.S. (2011). "*Elektronik Ortamda Hizmet Sunumu ve Buna İlişkin Sözleşmelerin Hukuki Özellikleri*". Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 60 (1), 36; Uyumaz, A. (2007), "*Elektronik Sözleşmelerin Web Siteleri Aracılığıyla Kurulması ve Bu Sözleşmelerin İfasi*". Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 9, 907.

<sup>122</sup> Eren (2017), 127.

şahıslara bildirilmesi ya da doğrudan uygulanması şeklinde tanımlanmakta olup, irade beyanı ve irade faaliyeti olmak üzere iki alt türe ayrılmaktadır<sup>123</sup>.

En sık kullanılan irade açıklaması türü olan irade beyanında, işlem iradesi, söz, yazı, iradeyi gösteren fiil ya da işaretlerle dışa yansıtılarak üçüncü şahıslara açıklanırken; irade faaliyetinde işlem iradesi, üçüncü kişilere bildirilmeksizin, fiil ve faaliyetlerle doğrudan yerine getirilir<sup>124</sup>.

İrade açıklamasının ifa ya da edinme fiilleri türünde iradeyi sergileyen davranışlar yoluyla internet üzerinden gerçekleştirilmesinin ihtimal dahilinde bulunmaması<sup>125</sup> ve işlem iradesinin uygulamada daha çok beyan yoluyla ifade ediliyor olması nedenleriyle<sup>126</sup>, çalışmamızın bundan sonraki bölümlerinde, irade açıklamaları türlerinden yalnızca irade beyanına değinilecektir.

#### **1.4.2.2. İnternet aracılığıyla gerçekleştirilen irade beyanları**

İrade beyanları hukukumuzda kural olarak herhangi bir şekle bağlı kılınmamıştır<sup>127</sup>. Ancak, kanunen ya da taraflar arasında akdedilen sözleşme ile irade beyanının şekle bağlanması mümkündür<sup>128</sup>.

İrade beyanının, muhatabına internet aracılığıyla iletilmesi mümkündür<sup>129</sup>. İnternet aracılığıyla açıklanan irade beyanları; web sayfasında irade beyanları, e-posta aracılığı ile irade beyanları ve doğrudan doğruya iletişim aracılığıyla (internet aracılığıyla sohbet ve internet üzerinden telefonlaşma) irade beyanları şeklinde ayrıma tabi tutulmaktadır<sup>130</sup>. Bu ayırım doğrultusunda irade beyanlarının internet üzerinden, kullanıcı tarafından web sayfasında bulunan formun doldurulması ve site sağlayıcısına yönlendirilmesi ya da web sayfasında bulunan kabule yönelik ifadeler taşıyan kısımlara tıklanması/ilgili tuşa basılması, muhataba e-posta yoluyla gönderilmesi, bir “chat server” bağlantısı aracılığıyla muhataba iletilmesi, internet-telefon bağlantısı ya da video konferans yöntemiyle muhatap ile

<sup>123</sup> Demir (2004), 151 vd; Eren (2017), 127.

<sup>124</sup> Eren (2017), 120 vd.

<sup>125</sup> İnal (2005), 98.

<sup>126</sup> Eren (2017), 127.

<sup>127</sup> İnal (2005), 95 vd.

<sup>128</sup> İnal (2005), 95.

<sup>129</sup> İnal (2005), 96 vd..

<sup>130</sup> Şeker (2012), 137 vd.; Gezder (2006), 108 vd.



konusulması yöntemleri ile açıklanmasının mümkün olduğu belirtilebilecektir<sup>131</sup>. Bu yöntemler sadece irade beyanını muhataba iletim şekli açısından farklılık gösterirler<sup>132</sup>. Dolayısıyla internet üzerinden açıklanan irade beyanlarının, geleneksel yöntemlerle açıklanan irade beyanlarından hukuki anlamda herhangi bir farkı bulunmamaktadır<sup>133</sup>.

#### 1.4.2.2.1. Öneriye davet ve öneri

Çalışmamızın önceki bölümlerinde yer verildiği üzere sözleşmelerin kurulabilmesi için tarafların karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanında bulunmaları gerekmektedir. Öneri; söz konusu beyanlardan zaman yönünden daha önce yapılan, sözleşme taraflarından birinin yaptığı ve karşı tarafın da kabulü halinde sözleşmenin kurulması ile neticelenen, sözleşmenin esaslı unsurlarını içeren ve bağlanma iradesi taşıyan tekliftir<sup>134</sup>.

Önerinin yalnızca satıcı ya da sağlayıcı tarafından değil, sözleşme taraflarından herhangi biri tarafından gerçekleştirilmesi mümkündür<sup>135</sup>. Öneri karşı tarafa varması gereken tek taraflı bir irade beyanıdır ve kural olarak herhangi bir şekle bağlı değildir<sup>136</sup>. Önerinin hüküm ve sonuçlarını doğurabilmesi ancak karşı tarafa ulaşması neticesinde mümkün hale gelmektedir<sup>137</sup>. Öneri, sözleşmenin objektif ve sübjektif tüm esaslı noktalarını ve sözleşmenin hukuki sebebini içermeli ve öneren, önerisi ile bağlanma iradesi taşımalıdır<sup>138</sup>.

Bahsi geçen özellikler aynı zamanda öneri ile öneriye davet kavramlarının birbirinden ayrılması noktasında da önem taşımaktadır. Öneri için gerekli unsurlardan biri ya da daha fazlasının eksik olması durumunda öneriye davetten bahsedilebilecektir<sup>139</sup>. Sözleşme taraflarından birisinin, bağlanma iradesi taşımaksızın ve sözleşme yapmaya

<sup>131</sup> İnal (2005), 97.; Demir (2004, 174; Serdar (2005), 38 vd.

<sup>132</sup> Serdar (2005), 39.

<sup>133</sup> Demir (2004), 174; İnal (2005), 99.; Serdar (2005), 29 vd.

<sup>134</sup> Arıkan, S. (2000). “*Modern İletişim Araçları ve Özel Hukuk (İnternette Sözleşme Akdi)*” Ankara Barosu Hukuk Kurultayı 2000 (3), 309.; Eren (2017), 258; Yıldırım (2017), 65.; Kılıçoğlu (2017), 83.; Sağlam (2007), 114; Yılmaz, S. (2000). *İnternet Aracılığı ile Yapılan Satım Sözleşmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 39 vd.

<sup>135</sup> Yıldırım (2017), 65.; Sağlam (2007), 114.

<sup>136</sup> Eren (2017), 261, Yıldırım (2017), 65.; Sağlam (2007), 114.

<sup>137</sup> Eren (2017), 259.

<sup>138</sup> Reisoğlu, S.(2010). *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*. (21.Bası). Beta Yayıncılık: İstanbul, 61.; Eren (2017), 259 vd.; Kılıçoğlu (2017), 83 vd.; Sağlam (2007), 114.

<sup>139</sup> İnal (2005), 122; Yılmaz (2000), 40.

yönelik kesin bir irade açıklamaksızın, karşı tarafın kendisine öneride bulunmasını sağlamaya yönelik beyanına öneriye davet adı verilmektedir<sup>140</sup>.

İrade beyanının öneri mi öneriye davet mi olduğu hususunda tereddüt doğması halinde, beyanın içeriği ve yapıldığı koşullar göz önünde bulundurularak güven ilkesi doğrultusunda değerlendirme yapılır<sup>141</sup>.

TBK uyarınca, *“fiyatını göstererek mal sergilenmesi veya tarife, fiyat listesi ya da benzerlerinin gönderilmesi, aksi açıkça ve kolaylıkla anlaşılmadıkça öneri sayılır”*<sup>142</sup> (TBK m.8, f.2). Bu doğrultuda, web sitesi üzerinden fiyatı ile birlikte mal ve hizmet teşhir edilmesi ya da internet aracılığıyla tarife veya fiyat listesi gönderilmesi, aksi açıkça ve kolaylıkla anlaşılmadığı sürece, öneri olarak değerlendirilecektir<sup>143</sup>.

Web sitesi üzerinden mal ve hizmete ilişkin yapılan açıklamaların ve site sahibinin bağlanma niyetine yönelik ifadelerin incelenmesi, beyanın niteliğinin belirlenmesi noktasında önem taşımaktadır<sup>144</sup>. Bu doğrultuda, web sitesi üzerinden fiyatı ile birlikte mal ve hizmet teşhir edilmesi veya internet üzerinden tarife ya da fiyat listesi gönderilmesi esnasında, “sipariş ve taleplerin stoklar imkan verdiği ölçüde karşılanacağı”, “ürün tekliflerinin stoklarla sınırlı olduğu”, “verilen bilgilerin reklam ve tanıtım amaçlı olup bağlayıcı bulunmadığı” ya da “sözleşme serbestisinin saklı tutulduğu” yönünde ya da buna benzer ifadelerle yer verilmesi, yapılan teklifin bağlayıcı olmadığına ilişkin açık ifade içermekte olduğundan, öneriye davet olarak nitelendirilecektir<sup>145</sup>.

Web sitesi üzerinden verilen bilgilerin sözleşmenin esaslı unsurlarını içermemesi durumunda da öneriye davet söz konusu olacaktır<sup>146</sup>.

---

<sup>140</sup> Eren (2017), 261; Sağlam (2007), 114.

<sup>141</sup> İnal (2005), 122.

<sup>142</sup> 818 sayılı mülga Borçlar Kanunu'nda tarife ve fiyat listesi gönderilmesinin öneri sayılmayacağı düzenlenmişken (m.7, f.2), 6098 sayılı TBK uyarınca, “aksi açıkça ve kolaylıkla anlaşılmadığı sürece, tarife ve fiyat listesi gönderilmesi” öneri olarak kabul edilmektedir.

<sup>143</sup> Şeker (2012), 135.; Uyumaz (2007), 918.

<sup>144</sup> Uyumaz (2007), 918.

<sup>145</sup> Demir (2004), 215, dn.686

<sup>146</sup> Uyumaz (2007), 919.; Falcıoğlu (2004), 127.

AB Hukukunda, sözleşme taraflarının irade beyanlarının birbirlerine ne zaman ulaşmış sayılacağına ilişkin Tüketici Hakları Direktifi veya Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışına İlişkin Direktif<sup>147</sup> te herhangi bir düzenleme yer almamaktadır.

2000/31/EC sayılı Elektronik Ticaret Direktifinde, tüketici olmayan taraflar için geçerli olmak kaydıyla ve Direktif kapsamına giren elektronik sözleşmeler yönünden olmak üzere hizmet sağlayıcısına sipariş alınma bildiriminde bulunma yükümlülüğü getirilmiştir<sup>147</sup>. Direktifte (m.9, f.1) üye devletlerin yasal sistemlerinin sözleşmelerin elektronik yollarla sonuçlandırılmasına izin verilmesini sağlaması gerektiği hüküm altına alınmış olup, üye devlet hukuk sistemlerinde öneri ve sözleşmenin kurulma anına ilişkin farklı yaklaşımlar bulunması nedeniyle AB Hukukunda doğrudan bir düzenleme yapmaktan kaçınılarak, üye devletlere serbest düzenleme alanı bırakılmıştır<sup>148</sup>.

#### 1.4.2.2.2. Süreli önerilerin bağlayıcılık süresi

TBK uyarınca, “*Öneride bulunan kişi, karşı tarafa kabul için belirli bir süre tanımış ise belirlenen sürenin sona ermesine kadar önerisi ile bağlı kalacak ancak belirlenen süre içerisinde karşı tarafın kabul beyanının kendisine ulaşmaması halinde önerisiyle bağlılıktan kurtulacaktır.*” (TBK m.3). Öneride bulunanın, belirlediği bu süreyi öneri beyanından sonra uzatabilmesi mümkün olmakla birlikte, sürenin kısaltılması konusunda aynı durum geçerli olmayacaktır<sup>149</sup>. Öneride bulunan tarafından belirlenen sürenin dolmasından sonra ulaşan kabul beyanı artık yeni bir öneri olarak değerlendirilecektir<sup>150</sup>.

#### 1.4.2.2.3. Süresiz önerilerin bağlayıcılık süresi

Öneride bulunan tarafından kabul için belirli bir süre öngörülmemiş olması durumunda önerinin hazırlar arasında mı hazır olmayanlar arasında mı yapıldığı hususu önem taşımaktadır.

<sup>147</sup> Bayram M.H. (2011), 123.

<sup>148</sup> Bayram (2011), 124 vd.

<sup>149</sup> Falcıoğlu (2004), 130.

<sup>150</sup> Falcıoğlu (2004), 130.; İnal (2005), 123.

#### 1.4.2.2.4. İnternette hazır olanlar arasında yapılan süresiz önerilerde bağlayıcılık süresi

Hazır olanlar arasında süresiz yapılan önerinin hemen kabul edilmemesi durumunda öneride bulunan önerisiyle bağılıktan kurtulacak, telefon, bilgisayar gibi araçlarla doğrudan iletişim sırasında yapılan öneri, hazır olanlar arasında yapılmış sayılacaktır (TBK m.4).

TBK' nın ilgili düzenlemesinde yer alan "hazır" ifadesi, taraflar arasındaki fiziki mesafe dikkate alınmaksızın, öneri yapıldığı anda bunu öğrenebilecek durumda olan kişiyi ifade etmektedir<sup>151</sup>. Dolayısıyla, tarafların doğrudan ve kesintisiz iletişim halinde olmasını sağlayan iletişim araçlarının kullanılması durumunda öneri, hazırlar arasında yapılmış sayılmaktadır<sup>152</sup>.

Görüşmenin hazırlar arasında olup olmadığının tespitinde fiziki birliktelik kıstas olarak alınmamakta, taraflar ayrı mekanlarda bulunsa dahi eş zamanlı ve kesintisiz iletişim halinde olmaları, hazırlar arasında iletişimin varlığı bakımından yeterli görülmektedir<sup>153</sup>. Dolayısıyla, internet telefonu, internet üzerinden görüntülü konuşma, internet aracılığıyla sohbet (chat), internette gerçekleştirilen açık artırma sözleşmeleri gibi taraflar arasında doğrudan bağlantı kurulmasını sağlayan online iletişimlerde yapılan irade beyanları, hazır olanlar arası irade beyanı olarak kabul edilecektir<sup>154</sup>. Bu gibi durumlarda tarafların, müzakereleri kesintisiz şekilde sürdürebilme, öneri ve kabul beyanlarını anında yapabilme ve çözüm üretebilme olanağı bulunmaktadır<sup>155</sup>.

Hazırlar arasında yapılan önerinin "hemen" kabul edilmemesi durumunda öneri ile bağılılık sona erecektir<sup>156</sup>. Bir başka anlatımla, tarafların eş zamanlı ve kesintisiz iletişim içerisinde bulunması esnasında, karşı tarafın düşünme süresini de kapsayacak makul

<sup>151</sup> Vardar Hamamcıoğlu, G. (2017). *Elektronik Sözleşme Mesafeli Sözleşme Ayırımı*. H. Tokbaş ve F. Üçışık (Editörler), E-Ticaret Sektöründe Tüketici Hukuku Uygulamaları, 1.Baskı. Ankara. Aristo Yayınevi, 53.

<sup>152</sup> Vardar Hamamcıoğlu (2017), 53.

<sup>153</sup> Falcıoğlu (2004), 133.; İnal (2005), 103.

<sup>154</sup> Eren (2017), 267.; Demir (2004), 176, 221 vd.; Falcıoğlu (2004), 132.; Gezder (2004), 133 vd.; Sağlam (2007), 95.; Şeker (2012), 136.

<sup>155</sup> Şeker (2012), 136.

<sup>156</sup> Eren (2017), 267.

sayılabilecek bir süre içinde kabul edilmeyen önerinin, öneride bulunan yönünden bağlayıcılığı ortadan kalkacaktır<sup>157</sup>.

#### 1.4.2.2.5. İnternette hazır olmayanlar arasında yapılan süresiz önerilerde bağlayıcılık süresi

Hazır olmayanlar arasındaki görüşmede, taraflar arasında doğrudan doğruya ve kesintisiz bir iletişim bulunmamaktadır<sup>158</sup>. Doktrinde ağırlıklı görüş, elektronik posta yoluyla ya da web sitesi aracılığıyla öneride bulunulması durumlarının hazır olmayanlar arası öneri olarak değerlendirilmesi yönündedir<sup>159</sup>. Yargıtay 6.Hukuk Dairesi'nin konuya ilişkin bir kararında, elektronik postanın taraflar arasında doğrudan doğruya iletişim sağlamadığı ve bu yolla açıklanan irade beyanının hazır olmayanlar arasında yapılmış kabul edileceğine yer vermiştir<sup>160</sup>.

Hazır olmayan bir kimseye kabul için süre belirtilmeksizin yapılan öneri, zamanında ve usulüne uygun kabul haberinin ulaşmasının beklenebileceği ana kadar, öneride bulunan yönünden bağlayıcı olacaktır (TBK m.5). Hazır olmayanlar arasında yapılan süresiz önerilerde bağlayıcılık süresine dair değerlendirmenin, somut olaya ilişkin durum ve şartlara göre yapılması gerekmektedir<sup>161</sup>. Bu doğrultuda, hazır olmayan bir kimseye karşı önerenin önerisiyle bağlı kalma süresi; önerinin karşı tarafa ulaşmasına kadar geçen zaman, muhatabın işin niteliğine uygun düşecek makul düşünme süresi ve kabul beyanının önerene bulunana ulaşmasına kadar geçen zamanın toplamı ile belirlenecektir<sup>162</sup>.

<sup>157</sup> Eren (2017), 267.; Falcıoğlu (2004), 132.

<sup>158</sup> Demir (2004), 176; Eren (2017), 267.; Falcıoğlu (2004), 133.

<sup>159</sup> Demir (2004), 223 vd; İnal (2005), 114 vd- 131 vd.; Özdemir Kocasakal (2003), 74; Gezder (2004), 114; Sarıakçalı (2008), 43 vd.; Bayram (2015), 361.; Şeker (2012), 136; Aksi yönde görüşler için Bkz. Yılmaz (2000), web siteleri aracılığı ile yapılan önerileri ve e-posta aracılığı ile tarafların eş zamanlı bilgisayar karşısında bulunmamaları durumunda yapılan önerileri hazır olmayanlar arası kabul etmekle birlikte (s.49), e-posta yoluyla yapılan önerilerde taraflar eş zamanlı olarak bilgisayar karşısında bulunuyor ise önerinin derhal öğrenilebilme imkanı bulunması nedeniyle beyanın hazırlar arasında yapıldığının kabulü gerektiği yönünde görüş bildirmektedir (s.47 vd.); Aslan (2014), 490 vd.; Falcıoğlu (2004) e-posta yoluyla yapılan önerileri hazır olmayanlar arasında kabul etmekle birlikte (s.134); etkileşimli web siteleri aracılığıyla yapılan beyanların hazırlar arasında olduğu yönünde görüş bildirmektedir (s.198).

<sup>160</sup> Yargıtay 6.H.D. E. 2015/9617, K. 2016/4542, T. 9.6.2016. Bkz. Kazancı İçtihat Bilgi Bankası. Web: <http://www.kazanci.com> Adresinden 16.11.2018 tarihinde alınmıştır.

<sup>161</sup> Demir (2004), 227.

<sup>162</sup> Eren (2017), 267-268; Falcıoğlu (2004), 133; İnal (2005), 123.

Öneren, önerinin karşı tarafa zamanında ulaşmış olduğunu kabule yetkili sayılmıştır<sup>163</sup> (TBK m.5, f.2). Bununla birlikte, kabul haberinin, zamanında gönderilmiş olmasına rağmen önerene geç ulaşması halinde, öneride bulunanın önerisi ile bağlı olmak istememesi durumunda, bu durumunun kabul beyanında bulunana hemen bildirilmesi gerekmektedir (TBK m.5, f.3). Aksi halde sözleşme kurulmuş kabul edilecektir<sup>164</sup>. Her ne kadar kanunda yer verilmemiş olsa dahi, geç gelen kabul haberinin yeni bir öneri olarak değerlendirilmesi de söz konusu olabilecektir<sup>165</sup>.

#### 1.4.2.3. Kabul ve sözleşmenin kurulduğu ve hükümlerini doğurduğu an

Kabul; öneri beyanının içeriğine uygun şekilde ve kabul süresi içerisinde<sup>166</sup> öneride bulunana varması gereken, sözleşmenin meydana gelmesini kesin olarak sağlayan, kurucu sonuç doğuran tek taraflı bir irade açıklamasıdır<sup>167</sup>. Kabul de öneri gibi, etki doğurabilmesi için ulaşması gereken ve kural olarak herhangi bir şekle bağlı olmayan bir irade beyanıdır<sup>168</sup>. Ancak, sözleşmenin geçerliliği iradi olarak ya da kanunen şekil şartına tabi kılınmış ise, kabul beyanının öngörülen şekle uygun olarak yapılması gerekir<sup>169</sup>.

Çalışmamızın önceki bölümlerinde de değinildiği üzere, sözleşmenin kurulabilmesi için kabule ilişkin bir süre öngörülmüş ise kabul beyanının bu süre içinde öneride bulunana ulaşması; kabul için süre tayin edilmeyen hallerde ise hazırlar arası görüşmelerde kabul beyanının hemen yöneltilerek karşı tarafa varması, hazır olmayanlar arası görüşmelerde kabul haberinin somut olaya ilişkin durum ve şartlara göre öneride bulunana ulaşmasının bekleneceği zamana kadar varması gerekmektedir<sup>170</sup>. Dolayısıyla, tüm irade beyanları gibi kabul beyanının hüküm ifade etmesi de karşı tarafa ulaşması ile mümkün olabilecektir<sup>171</sup>.

<sup>163</sup> Eren (2017), 268.

<sup>164</sup> Eren (2017), 269.

<sup>165</sup> Eren (2017), 269.

<sup>166</sup> Kabul için gereken sürenin geçmesi durumunda, açıklanan kabul beyanı yeni bir öneri olarak değerlendirilebilecek olup, benzer şekilde kabulün şartlı olarak gerçekleştirilmesi de yeni bir öneri sayılabilecektir. Bkz. Eren (2017), 270.

<sup>167</sup> Eren (2017), 269 vd.; Yılmaz (2000), 44.

<sup>168</sup> İnal (2005), 124; Yılmaz (2000), 44 vd.

<sup>169</sup> Eren (2017), 273.; İnal (2005), 124.

<sup>170</sup> İnal (2005), 125.; Demir (2004), 229.

<sup>171</sup> İnal (2005), 134.

İnternet üzerinden sözleşmelerin kurulma anının tespiti de hazırlar arası ve hazır olmayanlar arasında farklılık arz etmektedir<sup>172</sup>.

Hazırlar arasında, sözleşme, öneri beyanına karşılık kabul beyanının açıklanması anında kurulur ve hükümlerini ( taraflar arasında aksi kararlaştırılmamışsa<sup>173</sup>) doğurmaya başlar<sup>174</sup>. Hazır olmayanlar arasında ise kabul beyanının öneride bulunanın hakimiyet alanına ulaşması anında kurulmuş olacaktır<sup>175</sup>.

Buna göre, e-posta yoluyla gönderilen kabul beyanının muhatabın e-posta kutusuna kaydedilmesi ile birlikte<sup>176</sup>, web sayfasının öneri ya da öneriye davet niteliğinde olmasına göre ayrı değerlendirmeye tabi tutularak, öneri niteliğinde olan web sayfalarında kullanıcının kabul beyanının sağlayıcının bilgisayarına ulaşması ile, öneriye davet niteliğinde olan web sayfalarında sağlayıcının kabul beyanının kullanıcının bilgisayarına kaydedilmesi ve ekranda belirmesi suretiyle sözleşme kurulmuş kabul edilecektir<sup>177</sup>.

İnternette hazırlar arasında gerçekleşen görüşmelerde (internet telefonu, internet üzerinden görüntülü konuşma, internet aracılığıyla sohbet...vb.) ise kabul beyanının muhatapça anlaşılacak şekilde açıklanması ile birlikte sözleşme kurulacak ve hükümlerini doğurmaya başlayacaktır<sup>178</sup>.

#### 1.4.2.4. İnternet aracılığıyla açıklanan irade beyanlarının geri alınması

Önerinin geri alınmasına ilişkin açıklama, sözleşmenin karşı tarafına öneriden önce veya aynı anda ulaşmış ya da daha sonra ulaşmakla birlikte diğer tarafça öneriden önce

<sup>172</sup> Turan (2008), 100.

<sup>173</sup> Yılmaz, S. (2010). *Satım Sözleşmesinin Elektronik Posta (e-mail) Aracılığı ile Kurulması*. Prof. Dr. Fırat Öztan'a Armağan. II. Cilt. Ankara: Turhan Kitabevi, 2344.

<sup>174</sup> Eren (2017), 273; Oğuzman/Öz (2014) 75; Yılmaz (2010), 2342; Turan (2008), 100.

<sup>175</sup> Yılmaz (2010), 2342; Sözleşmenin kurulması için, öneride bulunanın kabul beyanını öğrenmesi yönünde bir koşul bulunmamaktadır. Bkz. Eren (2017), 277.

<sup>176</sup> Kabul haberinin posta hizmet sunucusu tarafından kullanıcının erişimi ve tasarrufu amacıyla e-posta kutusuna yerleştirilmesi ile birlikte öneride bulunanın hakimiyet alanına girmesi söz konusu olacak ve kabul beyanının muhataba ulaşmış olduğu kabul edilebilecektir. Bkz. Demir (2004), 231. Ancak, e-posta hizmet sağlayıcısına varmasına rağmen henüz e-posta kutusuna kaydedilmemiş ise muhataba ulaşmanın gerçekleşmediğinden bahsedilebilecektir. Bkz. Yılmaz (2010), 2340.

<sup>177</sup> İnal (2005), 134.

<sup>178</sup> İnal (2005), 134.; Turan (2008), 100.

öğrenilmiş olursa, öneri yapılmamış sayılacaktır. Bu kural, kabulün geri alınmasında da uygulama alanı bulacaktır (TBK m.10).

İrade beyanı, hazır olanlar arasında yapılmış ise, karşı tarafın aynı anda öğrenmiş olması nedeniyle beyanın geri alınması mümkün olmayacaktır<sup>179</sup>. Dolayısıyla, internet telefonu, internet üzerinden görüntülü konuşma, internet aracılığıyla sohbet (chat) gibi yöntemlerle gerçekleştirilen öneri ya da kabul beyanları geri alınamayacaktır<sup>180</sup>.

Öneri ve kabul beyanlarının geri alınmasına ilişkin TBK m.10 hükmü internet ortamında sınırlı şekilde uygulama alanı bulabilecektir<sup>181</sup>. Hazır olmayanlar arasında öneri ve kabul beyanlarının geri alınabilmesi ancak TBK m.10 düzenlemesinde yer verilen süreler içerisinde gerçekleşmesi durumunda mümkün olabilecektir<sup>182</sup>.

İrade beyanlarının e-posta aracılığı ile gönderildiği durumlarda bu beyanın karşı tarafın posta kutusuna hızlı şekilde intikal etme olası bulunduğundan beyanın geri alınması pratik açıdan mümkün olamayabilecektir<sup>183</sup>. E-posta yoluyla geri alma beyanının, öneri ya da kabul beyanı ile aynı anda ya da daha önce ulaşması uygulamada zor olmakla birlikte, geri alma beyanı, öneri ya da kabul beyanından sonra muhatabın e-posta kutusuna ulaşmış olsa dahi, bu beyanın daha önce öğrenilmesi halinde geri alma beyanı hüküm ifade edecek, öneri veya kabul yapılmamış sayılacaktır<sup>184</sup>.

Web siteleri aracılığı ile mal ve hizmet sunumlarının öneri olarak nitelendirilmesi durumunda, sunumlar internet üzerinden herkese açık olarak yapıldığından, öneri geri alınması ancak web sitesi yayınının durdurulması ya da site üzerinden kabul beyanlarının alınmasının engellenmesi suretiyle gerçekleştirilebilecektir<sup>185</sup>. Web sitesi aracılığı ile kurulan sözleşmelerde kabul beyanının (uygulamada “kabul ediyorum” ifadesine tıklanma suretiyle ya da sipariş formu doldurularak gerçekleştirildiğinden) pratikte geri alınması mümkün olmayacaktır<sup>186</sup>.

---

<sup>179</sup> Oğuzman/Öz (2014), 58, 69; Yılmaz (2010), 2339.

<sup>180</sup> Özdemir Kabasakal (2003), 77.

<sup>181</sup> Şeker (2012), 145.

<sup>182</sup> Özdemir Kabasakal (2003), 77.

<sup>183</sup> Şeker (2012), 145; Özdemir Kabasakal (2003), 77 vd.

<sup>184</sup> Demir (2004), 185 vd, Özdemir Kabasakal (2003), 78.

<sup>185</sup> Uyumaz (2007), 920.

<sup>186</sup> Demir (2004), 185; Uyumaz (2007), 919 vd.



İrade beyanını geri alması hukuken mümkün olmayan tüketiciler yönünden, alternatif olarak on dört gün içerisinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkı seçeneğinin kullanılması da söz konusu olabilecektir.

### 1.4.3. İnternet Aracılığıyla Akdedilen Mesafeli Sözleşmelerde Şekil

Türk Hukukunda, kanunen ya da tarafların iradesi ile şekil mecburiyeti getirilmedikçe, sözleşmeler için kural, şekil serbestisidir<sup>187</sup>. Sözleşmenin geçerliliği, kanunda aksi öngörülmedikçe, herhangi bir şekle tabi kılınmamıştır (TBK m.12, f.1).

Mesafeli sözleşmeler yönünden sözleşmenin şekline ilişkin herhangi bir düzenlemeye de yer verilmemiş, sözleşmenin elektronik ortamda akdedilmesi ve yine ifanın elektronik ortamda sağlanması mümkün kılınmıştır<sup>188</sup>. Ancak, kanunun özel bir düzenlemesiyle (kanuni şekil) ya da tarafların iradesi ile (iradi şekil) şekle tabi tutulmuş olan hukuki işlemler için şekil serbestisi kuralı uygulanamayacaktır<sup>189</sup>.

Şekil serbestisi prensibi gereğince sözleşmelerin internet üzerinden akdedilmesi olanaklı kılınmışsa da kanun tarafından geçerliliği için resmi şekil şartı öngörülen sözleşmelerin internet aracılığıyla akdedilmesi mümkün olmayacaktır<sup>190</sup>. Fiziki ortamda yazılı olmak, imzalı olmak gibi koşulların aranması durumunda internet üzerinden tesis edilen hukuki işlemler için de güven tesisi amacıyla bu koşulların aranması doğaldır<sup>191</sup>.

Doktrinde, 4077 sayılı mülga TKHK yönünden mesafeli sözleşmelerin yazılı şekil kuralına tabi olup olmadığı yönündeki tartışmalar<sup>192</sup>, 6502 sayılı TKHK düzenlemelerinin yürürlüğe girmesi ile son bulmuştur<sup>193</sup>. 6502 sayılı TKHK' da mesafeli sözleşmelere ilişkin

<sup>187</sup> Eren (2017), 282.; İnal (2005), 136.; Kılıçoğlu (2017), 149-150.

<sup>188</sup> Aslan (2014), 491.

<sup>189</sup> Eren (2017), 282.; İnal (2005), 136.; Yıldırım (2017), 80-81.; Kılıçoğlu (2017),150.; Falcıoğlu (2004), 89.; Şeker (2012), 145.

<sup>190</sup> Aslan (2014), 492.; Zevkliler/Özel (2016), 333.

<sup>191</sup> Arıkan (2000), 311.

<sup>192</sup> 4077 sayılı mülga TKHK döneminde doktrinde bir kısım görüşe göre, kanunda herhangi bir şekil şartından bahsedilmemiş olsa da kapıdan satış sözleşmelerine dair düzenlemelere atıf yapılarak mesafeli sözleşmelerin yazılı şekil şartına tabi olduğu savunulmuş (Bu yönde görüş için bkz. Sarıakçalı T. (2008), 150 vd.), diğer bir kısım görüşe göre ise kanunda herhangi bir şekil şartından bahsedilmemiş olması ve şekil şartının mesafeli sözleşme kavramı ile bağdaşmayacağı sebep gösterilerek mesafeli sözleşmelerin şekle tabi tutulmasının mümkün olmayacağı ifade edilmiştir. (Bu yönde görüş için bkz. İnal, E. (2005), 176 vd.

<sup>193</sup> Uzun Kazmacı, Ö. (2016), **İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması**. Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, 22 (3), 2801.

herhangi bir şekil şartı öngörülmemiş olup, sözleşmenin şekli, kullanılan mesafeli iletişim aracına göre değişkenlik gösterebilecektir<sup>194</sup>.

Çalışmamızın önceki bölümlerinde de ifade edildiği üzere, mesafeli sözleşme tanımı, sözleşmenin kuruluş yöntemi esas alınarak oluşturulmuş olup, mesafeli sözleşmeye ilişkin mevzuat hükümleri, kira, hizmet, satım gibi belirli bir sözleşme tipine ilişkin değil, sözleşmenin akdedilme şekline yönelik düzenleme içermektedir<sup>195</sup>. Mesafeli sözleşmeler belirli bir sözleşme tipini ifade etmediğinden, genel olarak herhangi bir şekle tabi tutulması da mümkün değildir<sup>196</sup>.

Burada önemle üzerinde durulması gereken husus, mesafeli sözleşme yöntemi kullanılarak kurulmaya çalışılan sözleşme türünün, kanun düzenlemeleri tarafından ya da sözleşme taraflarınca iradi olarak şekil şartına bağlanıp bağlanmadığı olmalıdır<sup>197</sup>.

Yapılış tarzına göre şekil türleri, sözlü şekil, yazılı şekil, resmi şekil ve tescil ve ilan olarak dört ana başlık altında toplanmaktadır<sup>198</sup>. Aile ve miras hukukunda sözlü şekle bağlanan bir kısım sözleşme türleri (evlilik, sözlü vasiyet gibi) haricinde, Türk Hukukunda geçerlilik şartı olarak sözlü şekle tabi tutulan başka bir sözleşme türü bulunmamaktadır<sup>199</sup>. Resmi şekil ise kanun tarafından görevlendirilmiş kişiler aracılığı ile ve kanun tarafından belirtilen yöntemlerle oluşturulan şekildir<sup>200</sup>.

Yazılı şekil, tarafların irade açıklamalarının, sözleşmenin objektif ve sübjektif esaslı unsurlarını da içerir şekilde yazılması ve bu metnin taraflarca imzalanması şeklinde oluşmaktadır<sup>201</sup>. TBK uyarınca;

*“Yazılı şekilde yapılması öngörülen sözleşmelerde, borç altına girenlerin imzalarının bulunması zorunlu olup, kanunda aksi öngörülmüş olmadıkça, imzalı bir mektup,*

<sup>194</sup> Aslan (2014), 491; Zevkliler/Özel (2016), 333; Topaloğlu, M. (2016). “*Mesafeli Sözleşmeler*” Beykent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. 2 (3), 23.

<sup>195</sup> Yıldırım (2009), 5, 138.; Erten (2009) 202; Zevkliler/Özel (2016), 322.; Küçükaydın (2018), 128.; Uzun Kazmacı (2016), 2801.; Bozbel, S. (2003). “*Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler- 97/7 Sayılı AB Yönergesi Düzenlemeleri Işığında Bir Karşılaştırma*” Atatürk Üniversitesi Erzincan Hukuk Fakültesi Dergisi, VII (3-4), 784.

<sup>196</sup> Yıldırım (2009), 138; Erten (2009) , 202.

<sup>197</sup> Erten (2009), 204; Kavak, Y. (2015), **Borçlar Hukukunda Yazılı Şekil**. (1.Baskı) İstanbul: Kayhan Yayınevi. 25 vd.

<sup>198</sup> Kavak (2015), 33 vd.

<sup>199</sup> Eren (2017), 302; Kavak (2015), 35.

<sup>200</sup> Kavak (2015), 36.

<sup>201</sup> Kavak (2015), 71.

*asılları borç altına girenlerce imzalanmış telgraf, teyit edilmiş olmaları kaydıyla faks veya benzeri iletişim araçları ya da güvenli elektronik imza ile gönderilip saklanabilen metinler ile yazılı şekil koşulu sağlanmış olacaktır.” (TBK m.14).*

TBK gereğince, faks veya benzeri iletişim araçlarına münhasır olmak üzere, borç altına giren tarafa ait irade beyanını içerir metin için imza koşulu aranmamış olmakla birlikte, söz konusu metinler için imza yerine geçmek üzere teyit edilmiş olmaları şartı getirilmiş, bir anlamda teyide imza işlevi yüklenmiştir<sup>202</sup>.

Kanaatimizce, ilgili madde düzenlemesinden hareketle, çalışmamızın konusunu oluşturan, internet aracılığı ile akdedilen mesafeli sözleşmelerden, adi yazılı şekil şartına tabi bulunan sözleşme türleri için tarafların irade beyanlarının;

- Güvenli elektronik imza aracılığı ile imzalanan ve saklanabilen metinler aracılığıyla,
- İnternet aracılığıyla<sup>203</sup> iletilen imzalı metinler için (tarayıcıdan geçirilerek iletilen imzalı metinler) teyit şartının tamamlanmış olması koşuluyla<sup>204</sup>,

Gerçekleştirilmesi halinde adi yazılı şekil şartının tamamlandığı kabul edilebilecektir<sup>205</sup>.

Güvenli elektronik imzanın el yazısı ile atılmış imzanın tüm hukuki sonuçlarını doğurduğu hususu gerek TBK md 15, f.1’de gerekse Elektronik İmza Kanunu (EİK) m.5, f.1.’de açıkça hüküm altına alınmıştır. İnternet üzerinden geçerli bir elektronik imza ile akdedilen sözleşmede adi yazılı şekil şartı tamamlanmış olacaktır<sup>206</sup>. Bununla birlikte, güvenli elektronik imza aracılığı ile akdedilebilecek sözleşmelere istisna getirilmiş ve kanunların resmi şekle ya da özel bir merasime tabi tuttuğu hukuki işlemler ile banka teminat

<sup>202</sup> Kavak (2015), 98.

<sup>203</sup> Kanaatimizce, taraflarca imzalanmış metnin, karşı tarafa iletilmesi için aracı olarak kullanılan “internet” TBK m.14, f.2 düzenlemesinde yer alan “benzeri iletişim araçları” kapsamına girecektir. Nitekim, imzalı metin örneğinin karşı tarafa iletilmesi faks vasıtasıyla gerçekleştirilebileceği gibi internet (örneğin e-posta) üzerinden de aynı şekilde gerçekleştirilebilecektir.

<sup>204</sup> Tarafımızca da kabul edilmekte olan görüşe göre, uygulamada ihtiyaçlara cevap verilebilmesi için, ıslak imzalı metnin sözleşmenin karşı tarafına ulaştırılmak üzere, uygun ve makul görülebilecek bir süre içerisinde gecikmeksizin gönderilmesi ile TBK’ da öngörülen teyit koşulunun tamamlanabileceği değerlendirilmektedir. (Bu yönde görüş için bkz. Kocayusufpaşaoğlu N./Hatemi H./Serozan R./Arpacı A. (2014) **Borçlar Hukuku Genel Bölüm- 1.Cilt** (6.Bası). Filiz Kitabevi: İstanbul, 26.

<sup>205</sup> TBK m.14, f.2. hükmünün elektronik mesajlar yönünden uygulanamayacağı, nitekim ilgili yasal hükümde sanal ortamdaki sözleşmelerde yazılı şekil yerine geçmek üzere elektronik imza koşulu aranmakta olduğuna dair aksi yönde görüş için bkz. Oğuzman/Öz (2014), 149.

<sup>206</sup> Oğuzman/Öz (2014), 150; Şeker (2012), 146.

mektupları haricinde kalan teminat sözleşmelerinin (kefalet, rehin vb. gibi kişisel güvence sözleşmelerinin<sup>207</sup>) güvenli elektronik imza aracılığı ile akdedilemeyeceği belirtilmiştir (EİK m.5, f.2).

Kanunun ilgili düzenlemesi ile “teyit koşulu” öngörülmüş olmakla birlikte, bu koşulun ne şekilde yerine getirileceği hususuna açıklık getirilmemiştir. Metin aşamasını irade beyanını “faks veya benzeri araçla” ileterek tamamlayan sözleşme tarafının, sözleşmenin karşı tarafına ayrıca göndereceği ıslak imzalı bir yazı ile önceki beyanın kendisine ait olduğunu teyit etmiş olmasının yeterli olacağı değerlendirilmektedir<sup>208</sup>. Bu durumda, sözleşmenin ne zaman kurulmuş sayılacağı hususu tartışmalı hale gelmekte olup, tarafımızın da katılmakta olduğu görüşe göre, sözleşme, irade beyanının karşı tarafa faks ya da benzeri bir araç vasıtasıyla ulaştığı anda kurulmuş sayılacak<sup>209</sup>, bir nevi, teyit işleminin karşı tarafa ulaşması anına kadar sözleşmenin eksik (askıda geçersiz)<sup>210</sup> olduğu belirtilebilecektir.

Burada önemle değinilmesi gereken husus, sözleşme taraflarından birine sağlanmak istenen özel koruma amaçlarından dolayı kanun düzenlemeleri ile getirilen nitelikli yazılı şekil şartına tabi olan kefalet, şahsi garanti gibi sözleşmelerin bu yöntemle akdedilemeyeceğidir<sup>211</sup>.

Türk Hukukunda mesafeli sözleşmelerde tüketicilerin bilgilendirilmesine yönelik şekil şartları TKHK, MSY ve FHİMSY’ de ayrıca düzenleme alanı bulmuş olmakla birlikte, Avrupa Birliği’nde de bilgilendirilmeye ilişkin şekli şartlar, 2011/83/EU sayılı Direktif’ in 8.maddesinde düzenlenmiştir. İlgili düzenlemelere çalışmamızın ilerleyen bölümlerinde detaylı şekilde yer verilecektir.

<sup>207</sup> Oğuzman/Öz (2014), 149; Kavak (2015), 109.

<sup>208</sup> Kavak (2015), 99.; Oğuzman/Öz buradaki teyit koşulunun faksı gönderen tarafça yapılması gerektiği yönündeki görüşünden dönerek, faksla öneride bulunanın önerisinin muhatap tarafından teyidi, muhatabın kabulünün ise öneride bulunan tarafından teyidi gerektiği belirtilmiştir. (Bkz. Oğuzman/Öz (2014), 148.)

<sup>209</sup> Bu yönde görüş için bkz. Kocayusufpaşaoğlu /Hatemi/Serozan/Arpacı (2014), 26.

<sup>210</sup> Eksik (askıda geçersiz) sözleşmelerde, kanun tarafından öngörülen unsurlardan bir kısmının eksikliği durumunda sözleşme kurulmuş olmakla beraber hüküm ve sonuçlarını eksik unsurların tamamlanmasıyla birlikte meydana getirmektedir. Bu durumda, eksikliğin giderilmesi halinde sözleşme tamamlanarak sonuçlarını başlangıçtan itibaren doğurur. Bununla birlikte, eksik unsur tamamlanıncaya kadar sözleşme ya da hukuki işlem askıda kalacaktır. Eksikliğin giderilememesi durumunda sözleşme kesin olarak hükümsüz hale gelir. (Bkz. Eren (2017) 349 vd.)

<sup>211</sup> Kavak (2015), 99 vd.

## İKİNCİ BÖLÜM

### AVRUPA BİRLİĞİ VE TÜRK HUKUKUNDA MESAFELİ SÖZLEŞMELERE İLİŞKİN HUKUKİ DÜZENLEMELER VE İNTERNET ÜZERİNDEN AKDEDİLEN MESAFELİ SÖZLEŞMELERE UYGULANACAK HUKUKUN TESPİTİ

#### 2.1. Avrupa Birliği Hukuku'nda Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Düzenlemeler

##### 2.1.1. Genel Olarak

Avrupa Birliği'nde ilk olarak 1986 tarihli AB Konsey kararında gündeme getirilen tüketicinin korunması düşüncesi, AB Komisyonunca da tartışılmaya başlanmış, mesafeli sözleşmelere ilişkin birinci direktif önerisi 1992 yılında, üye devletlerden alınan görüşlerini içeren raporların değerlendirilmesi neticesinde hazırlanan ikinci direktif önerisi ise 1993 yılında AB Komisyonu tarafından AB Parlamentosu ve Konseyine sunulmuştur<sup>212</sup>.

AB Komisyonu, Parlamentosu ve Konseyinin ortak çalışmaları sonucunda, tüketiciler ile tedarikçiler arasındaki mesafeli sözleşmelere ilişkin üye ülke mevzuatlarının uyumlu hale getirilmesini amaçlayan, üye devletlerde tüketicilerin aldatıcı mesafeli satış tekniklerine karşı korunması amacıyla koruyucu yasaların yürürlüğe konmasını gerekli kılan, 20.05.1997 tarihli ve 97/7/EC sayılı Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Olarak Tüketicilerin Korunması Hakkında Direktif yürürlüğe girmiştir<sup>213</sup>.

Zaman içinde gelişen teknolojik imkanlar, mesafeli satışa yönelik düzenlemelerin etkinliğinin yeniden değerlendirilmesi gerekliliğini meydana getirmiştir. Direktif hükümleri üye devletlerin iç hukukuna aktarılmış olsa da uygulamaya yönelik ortaya çıkan birtakım sorunlar ve asgari şart kuralından kaynaklı olarak iç hukuk mevzuatları ile tüketicileri

<sup>212</sup> Erten (2009), 15-16.

<sup>213</sup> İnternet: Rotchild, J. (1998). *Making The Market Work: Enhancing Consumer Sovereignty Through The Telemarketing Sales Rule and the Distance Selling Directive*. Journal of Consumer Policy, 21(3), 280.  
Web: [https://www.dsef.org/wp-content/uploads/2012/01/making\\_the\\_market\\_work\\_enhancing\\_consumer\\_sovereignty\\_throug.pdf](https://www.dsef.org/wp-content/uploads/2012/01/making_the_market_work_enhancing_consumer_sovereignty_throug.pdf)  
adresinden 04.12.2018 tarihinde alınmıştır.

koruma derecelerinde oluşan farklılıklar, direktifin güncellenmesi ihtiyacını doğurmuştur<sup>214</sup>. Bu doğrultuda hazırlanan 25.10.2011 tarih ve 2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifinde mesafeli satışlar ve kapıdan satışlara ilişkin tam uyum ilkesi benimsenmiş, uygulama alanına giren diğer konularda üye ülkeler nezdinde norm birliği sağlanması amaçlanmıştır<sup>215</sup>. 2011/83/EU sayılı Direktif hükümleri, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un hazırlanması aşamasında yol gösterici olmuştur.

2011/83/EU sayılı Direktif gerekçesinde<sup>216</sup>, tam uyum prensibiyle hem tüketiciler hem de tacirler yönünden yasal netlik sağlanmasının amaçlandığı ve sözleşmenin her iki tarafının birlik genelinde tek bir düzenleyici çerçeveye dayanıldığı hususuna güvenebilmelerinin gerekliliğinden bahsedilmiştir. Direktif gerekçesi uyarınca, birlik düzeyinde tek tip kurallar oluşturularak, kuralların dağılmasından kaynaklanan engellerin ortadan kaldırılması ve iç pazarın tamamlanmasının amaçlandığı anlaşılmaktadır.

Gerek 97/7/EC sayılı mülga Direktif gerekse yürürlükte bulunan 2011/83/EU sayılı Direktif düzenlemelerinin ortak amacının, iç pazarın doğru işleyişine katkıda bulunmak olduğu göze çarpmaktadır. İnternet üzerinden gerçekleştirilen satışlar başta olmak üzere, mesafeli satış yöntemleri, tüketiciler üzerinde sınır ötesi ticarete ilişkin en büyük etkiyi yaratmakta ve iç pazarın işleyişine büyük katkı sağlamaktadır<sup>217</sup>.

Finansal hizmetlerin, maddi olmayan özelliği ve yüksek değerli hizmet niteliği nedeniyle mesafeli satışa son derece uygun olmalarına rağmen 97/7/EC sayılı mülga Direktifte kapsam dışı tutulmuş olması eleştiri konusu yapılmış ve 1998 yılında Komisyon tarafından Finansal Hizmetler Direktifi için öneri getirilmiştir<sup>218</sup>. Finansal hizmetler yönünden oluşan yasal açığın kapatılabilmesi, üye ülkelerde finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde de tüketicilerin korunabilmesi ve bu alanda da üye ülke mevzuatları arası uyumlaştırma amaçlarıyla, ilk tekliften yaklaşık dört yıl sonra, 23.09.2002 tarihli ve

---

<sup>214</sup> İnternet: *Distance Selling Directive: State of Play and Public Consultation* (21.09.2006, Brüksel)  
Web: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-06-1237\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-06-1237_en.htm) adresinden 04.12.2018 tarihinde alınmıştır.

<sup>215</sup> Dönmez (2016), 351.

<sup>216</sup> Bkz. 2011/83/EU sayılı Direktif Gerekçesi Nr.7

<sup>217</sup> Twigg-Flesner, C., Schulze, R., Watson J. (2018), *Protecting Rational Choice: Information and the Right of Withdrawal*. Handbook of Research on International Consumer Law (Second Edition) Edited By: Howells, G, Ramsay, I, Wilhelmsson, T. Cheltenham UK/Northampton USA: Edward Elgar Publishing, 125.

<sup>218</sup> Donnelly M./ White F.(2005). *The Distance Selling Directive - A Time for Review*. Northern Ireland Legal Quarterly, 204-205.

2002/65/EC sayılı Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışına İlişkin Direktif kabul edilerek yürürlüğe konmuştur<sup>219</sup>.

Avrupa Birliği'nde mesafeli sözleşmelerle bağlantılı çok sayıda mevzuat bulunmakla birlikte, çalışmamızın bu bölümünde ilgili hukuki düzenlemelerin yalnızca öne çıkan bir kısmı inceleme konusu yapılacaktır.

### 2.1.2. 2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi

2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifinin amacı, tüketiciler ve tacirler arasında akdedilen sözleşmelere ilişkin üye devlet yasalarının, yönetmeliklerinin ve idari düzenlemelerinin belirli yönlerden uyumlaştırılması aracılığıyla iç pazarın işleyişine katkı sağlanması ve yüksek düzeyde tüketici koruması sağlanması olarak belirtilmiştir (2011/83/EU m.1).

Direktifin 3.maddesi ile direktif hükümlerinin, tacir ve tüketici arasında akdedilen herhangi bir sözleşmeye, belirlenen koşul ve ölçülerde uygulanacağı ifade edilerek kapsam belirlenmiş, madde devamında ayrıca, direktif kapsamı dışında tutulan sözleşmelere yer verilmiştir<sup>220</sup>.

<sup>219</sup> İnternet: Yonge, W. (2003). *The Distance Marketing of Consumer Financial Services Directive*. Journal of Financial Services Marketing. 8 (1), 79. Web: <https://link.springer.com/article/10.1057/palgrave.fsm.4770109> adresinden 12.12.2018 tarihinde alınmıştır.

<sup>220</sup> 2011/83/EU sayılı Direktif (m.3, f.3) uyarınca: “a) Uzun süreli bakım da dahil olmak üzere, sosyal konut, çocuk bakımı sürekli veya geçici ihtiyaç sahibi aile ve kişilerin desteklenmesini içeren sosyal hizmetlere ilişkin, b) Sağlık hizmet tesisleri aracılığıyla sağlanmış olsun ya da olmasın, 2011/24/EU sayılı Direktifin 3. maddesinin (a) bendinde tanımlanan sağlık hizmetlerine ilişkin, c) Piyangolar, kumarhane oyunları ve bahis işlemleri dahil şans oyunlarında maddi değeri olan bir bahis oynamayı içeren kumar oyunlarına ilişkin, d) Finansal Hizmetlere ilişkin, e) Taşınmaz malların ya da taşınmaz mülkiyet haklarının oluşturulması, edinilmesi veya transferine ilişkin, f) Yeni binaların inşası, mevcut binaların önemli ölçüde dönüştürülmesi ve konut kiralama ile ilişkin, g) 13 Haziran 1990 tarih ve 90/314 / EEC sayılı Konsey Direktifinin kapsamına giren paket seyahat, paket tatil ve paket turlara ilişkin, h) Devre mülk, uzun vadeli tatil ürünü, yeniden satış ve döviz sözleşmelerinin belirli yönleri bakımından tüketicinin korunmasına ilişkin Avrupa Parlamentosu'nun 2008/122 / EC sayılı Direktifi ve 14 Ocak 2009 tarihli Konsey kapsamına giren, i) Üye devletlerin yasal düzenlemelerine uygun olarak, bağımsız ve tarafsız olma ve kapsamlı hukuki bilgiler sunarak, tüketicinin sözleşmeyi, sadece dikkatli yasal değerlendirme ve yasal kapsamı bilgisi ile sonuçlandırdığından emin olma yükümlülüğü bulunan bir kamu görevlisi tarafından kurulan, j) Tacir tarafından sık ve düzenli olarak tüketicinin evine, ikametgahına ya da iş yerine fiziksel olarak temini sağlanan gıda maddeleri, içkiler ve hane halkının cari tüketimine yönelik diğer malların teminine ilişkin, k) Madde 8 (2) ve Madde 19 ve 22 hariç olmak üzere, yolcu taşıma hizmetlerine ilişkin, l) otomatik satış makineleri veya otomatik ticari tesisler aracılığıyla akdedilen, m) Kamu ödemeli telefonlar aracılığıyla telekomünikasyon operatörleri ile akdedilen veya tüketici tarafından kurulan telefon, internet veya faks ile tek bir bağlantının kullanılması için akdedilen sözleşmeler” Direktif kapsamı dışında bırakılmıştır.

Üye devletler, direktifte aksi belirtilmediği sürece, farklı bir tüketici koruma düzeyi sağlamak amacıyla, kendi ulusal mevzuatları ile direktifte yer alan düzenlemelerden daha katı ya da daha serbest düzenlemeler oluşturamayacak ya da bu yöndeki düzenlemeleri muhafaza edemeyecektir (2011/83/EU m.4). Bir başka anlatımla, üye ülkeler, iç hukuklarına, tüketici lehine olsa dahi Birlik düzenlemelerinden farklı bir düzenleme getiremeyecekler veya mevcut farklı düzenlemeyi muhafaza edemeyeceklerdir<sup>221</sup>. Söz konusu düzenleme, Birlik içerisinde yasal netlik oluşturulmasına hizmet eden tam uyum ilkesinin yansımasıdır.

Direktif, kural olarak, tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında kurulan bütün ivazlı<sup>222</sup> sözleşmeler için uygulama alanı bulacaktır<sup>223</sup>. Direktife göre mesafeli sözleşme;

*“Organize bir mesafeli satış veya hizmet sağlama düzeni kapsamında, sözleşmenin akdedildiği ana kadar ve akdedildiği an da dahil olmak üzere tüketici ve tacirin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, münhasıran bir ya da birden fazla mesafeli iletişim aracının kullanımı ile tacir ve tüketici arasında akdedilen herhangi bir sözleşmedir.”* (2011/83/EU m.2., f.7).

23 Mayıs 2017’de, 2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifinin uygulanmasına yönelik rapor, tüketici ve pazarlama hukukunun kontrolüne dair rapor ile birlikte yayınlanmış, raporda yer alan değerlendirmeler ile direktif düzenlemelerinin hedefine ulaşım sağlamadığının ve direktif önerisine eşlik eden orijinal etki değerlendirmesinde yer alan etkilerin gerçekleşip gerçekleşmediğinin tespiti amaçlanmıştır<sup>224</sup>.

Komisyonun, Mayıs 2017 tarihli ve 2011/83/EU sayılı “Tüketici Hakları Direktifinin Uygulanması Üzerine Çalışma” başlıklı nihai raporunda, Tüketici Hakları Direktifi öncesi ve sonrası yasal düzenlemelerin karşılaştırmalı analizi yapılarak, direktifin temel hükümlerinin, üye devletlerin çoğunda tüketicinin korunmasını güçlendirdiği

<sup>221</sup> Dönmez (2016), 353.

<sup>222</sup> Tüketici bakımından ekonomik zarar getiren tüm sözleşmelerin ivazlı olarak kabul edilmesi yönünde bkz. Dönmez (2016), 354.

<sup>223</sup> Dönmez (2016), 354.

<sup>224</sup> İnternet: **Report from the Commission to the European Parliament And The Council On The Application of Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on Consumer Rights. (2017)** Web: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contracts-law/consumer-rights-directive\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contracts-law/consumer-rights-directive_en) Adresinden 30.11.2018 tarihinde alınmıştır.



vurgulanmıştır<sup>225</sup>. Tüketici haklarının güçlenmiş olmasının nedeni ise direktifte yer alan koruma tedbirlerinin önceki düzenlemelerde mevcut olmaması ya da getirilen ilave koruma tedbirleri sayesinde kuralların uyumluluk seviyesinde artış meydana gelmesi olarak ifade edilmiştir<sup>226</sup>.

Komisyon tarafından gerçekleştirilen söz konusu çalışma neticesinde; Tüketici Hakları Direktifi yürürlüğe girmeden önce neredeyse tüm üye devletlerde tüketicilerin, özellikle dijital içerikle ilgili korunmasını sağlayacak bir mevzuat bulunmadığı, direktifin yürürlüğe konması ile birlikte, tacirlerin tüketicilere sağlamaları gereken sözleşme öncesi bilgi düzeyinin tüm üye ülkelerde artmış olduğu, cayma hakkı sürelerinin, on beş üye devlette artırıldığı, on bir üye devlette aynen muhafaza edildiği ve iki üye devlette azaltıldığı, iade sürelerinin birçok üye devlette kısaltıldığı, teslimat sürelerinin daha önce düzenleme içermeyen birçok ülkede düzenleme alanı bulduğu, bazı ülkelerde tüketicinin korunmasını güçlendirip güçlendirmedığının tespiti zor olsa da kuralların daha net gözüktüğü, direktif öncesinde üye devletlerin çoğunluğunun ulusal mevzuatında tüketicileri, ek ödemeler, aşırı telefon ücretleri ve talep edilmemesine karşın tüketiciye ürün gönderilerek bedelinin talep edilmesine karşı koruyan herhangi bir hüküm bulunmadığı ifade edilmiş ve özet olarak Tüketici Hakları Direktifinin üye devlet mevzuatları arasındaki farklılıkları azalttığı, sınır ötesi alım satım yapan tüketici ve tacirler yönünden düzenlemelerdeki tutarsızlıkların azaltılması ve kesinliğin artmasına katkı sağlamış olduğu belirtilmiştir<sup>227</sup>.

Bununla birlikte, Komisyon'un nihai raporunda, çalışma neticesinde gerçekleştirilen tespitlere dayalı olarak, sözleşme öncesi bilgi gerekliliklerinin sadeleştirilmesi ve bunların AB'nin tüketicilere ilişkin diğer mevzuatı ile uyumlaştırılması için çalışılması, bilgi gereksinimlerinin teknolojik ve ekonomik gelişmelere uygun şekilde güncellenmesi (örneğin; tacirin faks numarası yerine, web tabanlı iletişim formları ve/veya link aracılığı ile referans gibi), tüketicilerin kullanmış oldukları ve bu nedenle tacirin zarara uğradığı ürünler için cayma hakkının uygunluğunun tekrar gözden geçirilmesi, cayma hakkına ilişkin belirli sektörleri etkileyen yasal belirsizliği gidermek için sektöre dayalı tartışmalara katılım sağlanması (çevrimiçi teklif platformları, dijital içerik sağlama gibi), çevrimiçi platformlara

<sup>225</sup> İnternet: *Study on The Application of the Consumer Rights Directive 2011/83/EU- Final Report (2017)* 46. Web: [https://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](https://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637) adresinden 28.05.2019 tarihinde alınmıştır.

<sup>226</sup> Study on The Application of the CRD- Final Report (2017), 46.

<sup>227</sup> Study on The Application of the CRD- Final Report (2017), 46.

uygulanacak kuralların açıklığa kavuşturulması ve bunların etkili bir şekilde uygulanmasının sağlanması (özellikle sözleşme öncesi bilgi gerekliliklerine ve cayma hakkına ilişkin olarak), farkındalık artırma kampanyalarına devam edilmesi ve/veya bunları kolaylaştıracak araçların var olduğundan emin olunması (bilgilendirme kampanyalarının tüketicilerin ve tacirlerin- tüketiciler için cayma hakkı, tacirler için sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüklerine uyum gibi- en büyük ilgili alanlarına odaklanması) gibi bir takım öneriler getirilmiştir<sup>228</sup>.

Komisyounun söz konusu raporu ile bağlantılı olarak 11.04.2018'de, aralarında Tüketici Hakları Direktifinin de bulunduğu bir kısım Direktifin tadil edilmesi ve AB tüketici koruma kurallarının daha verimli uygulanması ve çağa uygun hale getirilmesi amacıyla Direktif tasarısı yayınlanmıştır<sup>229</sup>. Tasarıda, sözleşme öncesi bilgi gereklilikleri hakkında güncellemeler getirilmesi, tacirin iletişim bilgileri arasında yer alan faksın olası iletişim araçları arasında çıkartılması, cayma hakkının kullanılması durumunda tacire (malların kendisi tarafından iade alınmasını teklif etmediği sürece) malları iade alana kadar tüketiciye ödeme iadesini durdurabilme yetkisi tanınması, cayma hakkının istisnalarını düzenleyen maddeye, tüketicinin, cayma hakkı süresi içinde, malın doğası, işleyişi ve özelliklerini belirlemek için gerekli olan dışında (deneme amacını aşacak şekilde) kullanımı durumunda cayma hakkının kaybedilmesine ilişkin hüküm eklenmesi, maddi ortamda sunulmayan dijital içerik arzına ilişkin sözleşmeler yönünden cayma hakkının istisnaları arasında yer alan düzenlemenin, tüketicinin cayma hakkı sona ermeden önce ifaya başlanması ve cayma hakkını kaybettiğine ilişkin önceden açık onayı mevcut ise ve sözleşme tüketiciyi ödeme yükümlülüğü altına sokuyor ise sözleşmenin ifasına başlanmış olmasıyla birlikte cayma hakkının kaybedileceği şeklinde düzenlenmesi gibi birçok değişiklik öngörülmektedir.

Tüketici Hakları Direktifinin kabulünden sonra, Komisyon, Mayıs 2015'te Dijital Tek Pazar Stratejisini kabul etmiş ve Dijital Tek Pazar kapsamında, Dijital İçerik ve Dijital

---

<sup>228</sup> Study on The Application of the CRD- Final Report (2017), 187-188.

<sup>229</sup> Direktif tasarısının orijinal hali için bkz. İnternet: ***Directive of the European Parliament and of the Council amending Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993, Directive 98/6/EC of the European Parliament and of the Council, Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council as regards better enforcement and modernisation of EU consumer protection rules.*** Web: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52018PC0185> Adresinden 04.10.2019 tarihinde alınmıştır.

Hizmet Tedariki Sözleşmelerinin Belirli Yönleri Hakkında Direktif<sup>230</sup> ile Mal Satış Sözleşmelerinin Belirli Yönleri Hakkında Direktif<sup>231</sup> olmak üzere iki adet Direktif 20.05.2019 tarihinde yayınlanarak, yürürlüğe konmuştur.

Tüketici Hakları Direktifini desteklemek ve Elektronik Ticaret Direktifini tamamlamak amacı taşıyan Dijital İçerik ve Dijital Hizmet Tedariki Sözleşmelerinin Belirli Yönleri Hakkında Direktif hükümleri, tacirin tüketiciye dijital içerik ya da dijital hizmet tedarik ettiği ya da tedarik etmeyi taahhüt ettiği ve tüketicinin de bir bedel ödediği veya ödemesi taahhüt ettiği sözleşmeler için uygulanmak üzere yürürlüğe konmuştur. (2019/770 m.3, f.1) Direktif, dijital içerik veya dijital hizmetin sözleşmeye uygunluğuna, sözleşmeye aykırılık durumunda çözüm usullerine ve dijital içerik ya da dijital hizmetin değiştirilmesine yönelik ortak kurallar belirleyerek tüketicilere yüksek düzeyde koruma sağlanması ve iç pazarın düzgün işleyişine katkı sağlanması amacı taşımaktadır. Direktifin tasarı halinde, bazı üye ülkelerde (örneğin İngiltere) dijital içerikle ilgili sözleşmeye dayalı konular için mevzuat geliştirilmiş olmasına rağmen, tüketicileri sözleşmeye uyumlu olmayan dijital içerikten koruyan bir Birlik kuralı bulunmadığını vurgulanmış olup, bu yönüyle Direktifin daha fazla yasal dağılmadan kaçınmayı amaçladığı ifade edilmektedir<sup>232</sup>.

Tüketici Hakları Direktifini tamamlama amacı taşıyan Mal Satış Sözleşmelerinin Belirli Yönleri Hakkında Direktif ile 1999/44/EC Sayılı Tüketici Satışları ve Garantileri Direktifi yürürlükten kaldırılmıştır. 2019/771 sayılı Direktif düzenlemeleri ile malların sözleşmeye uygunluğuna ilişkin kuralların, ayıplı mallarda çözüm yollarının ve uygulama yöntemlerinin belirlenmesi ve satıcı ve tüketiciler arasındaki satış sözleşmelerine ilişkin belli şartlar hakkında kurallar koyarak tüketicilerin korunması düzeyinin yürürlükten kaldırılan 1999/44/EC sayılı Direktife oranla artırılması amaçlanmıştır.

---

<sup>230</sup> 2019/770 sayılı Direktif metninin orijinal hali için bkz. İnternet: *Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on Certain Aspects Concerning Contracts for the Content and Digital Services*. Web: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj> Adresinden 04.10.2019 tarihinde alınmıştır.

<sup>231</sup> 2019/771 sayılı Direktif metninin orijinal hali için bkz. İnternet: *Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on Certain Aspects Concerning Contracts for the Sale of Goods*. Web: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32019L0771> Adresinden 04.10.2019 tarihinde alınmıştır.

<sup>232</sup> Study on The Application of the CRD 2011/83/EU- Final Report (2017), 154.

### 2.1.3. 2002/65/EC Sayılı Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışına İlişkin Direktif

Bilim ve teknolojide yaşanan hızlı gelişmeler, mesafeli sözleşmelerin uygulama alanının da genişlemesi sonucunu yaratmış, bankacılık ve sigortacılık hizmetleri başta olmak üzere finansal hizmet edimleri içeren sözleşmeler de uzaktan iletişim araçları vasıtasıyla akdedilebilir hale gelmiştir<sup>233</sup>. Yaşanan söz konusu gelişmeler karşısında finansal hizmet edimi içeren mesafeli sözleşmelerde de tüketicilerin korunması gerekliliği meydana gelmiştir. Mesafeli Sözleşmelere ilişkin 97/7/EC Sayılı direktif hükümleri kapsamı dışında kalan finansal hizmetlere ilişkin ayrı bir direktif oluşturulması fikrinin benimsenmesi neticesinde hazırlanan Direktif 09.10.2002 tarihinde yayınlanarak yürürlüğe konmuştur<sup>234</sup>.

2002/65/EC sayılı Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışına İlişkin Direktif, sağlayıcılar tarafından AB nezdindeki tüketicilere finansal hizmetlerin pazarlanmasına ilişkin ortak kurallar belirleyerek tüketicinin korunması düzeyini artırma ve bu kapsamda yasaların, düzenlemelerin ve idari hükümlerin yakınlaşmasını sağlama amacını taşımaktadır. Telefon, faks, internet vb. mesafeli iletişim araçlarıyla tüketicilere kredi kartı, yatırım fonu, sigorta ve bireysel emeklilik planlarının satışı da dahil olmak üzere, her türlü finansal hizmet direktif kapsamında yer almaktadır.

2002/65/EC sayılı Direktif düzenlemeleri ile finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme;

*“Tüketici ve sağlayıcı arasında, sağlayıcı tarafından işletilen organize bir mesafe satışı veya hizmet sunum planı çerçevesinde, sözleşmenin amacına uygun olarak, sözleşmenin akdedildiği ana kadar ve akdedildiği an da dahil olmak üzere bir veya daha fazla uzaktan iletişim aracını münhasıran kullanılması suretiyle akdedilen finansal hizmetlere ilişkin her türlü sözleşme”*

Olarak tanımlanmıştır (2002/65/EC m.2, f.1, b. a).

2002/65/EC sayılı Direktifte de çalışmamızın ilerleyen bölümlerinde detaylı olarak inceleneceği üzere tüketicilerin korunmasına yönelik birtakım tedbirler öngörülmüştür.

<sup>233</sup> Yıldırım (2009), 16 vd.

<sup>234</sup> Orijinal Direktif metni için Bkz. İnternet: *Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 Concerning the Distance Marketing of Consumer Financial Services* (2002). Web: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32002L0065> Adresinden 16.03.2019 tarihinde alınmıştır.

Gerçekten de direktif düzenlemeleri ile tüketicinin herhangi bir mesafeli sözleşme ya da teklifi ile bağlanmadan hemen önce direktifte yer verilen hususlarda bilgilendirilmesi zorunluluğu getirilmiş (m.3), tüketicinin herhangi bir sebep göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin on dört gün içerisinde cayma hakkı kullanabileceği belirtilmiştir (m.6).

Direktif düzenlemeleri ile bilgilendirilme ve cayma haklarına ilave olarak, cayma hakkının kullanılmasından önce verilen hizmet için yapılacak ödemeye (m.7), kartla ödemelerde sahte işlemlere (kartla ödeme) (m.8); tüketicinin istemine dayanmayan hizmet edimi ifasına (istenmeyen hizmetler) (m.9) ve tüketiciler ile bireysel iletişime geçilmesine yönelik düzenlemelere (istenmeyen iletişim) (m.10) yer verilmiştir.

#### **2.1.4. 2000/31/EC Sayılı Bilgi Toplumu Hizmetlerinin Belirli Hukuki Yönleri ve Özellikle İç Pazarda Elektronik Ticaret Hakkındaki Direktif**

Ekonomik ve sosyal alanda ilerlemeyi sağlama ve üye devletler ve halkları arasında yakın ilişkin kurma amacı içerisinde olan Avrupa Birliği tarafından<sup>235</sup>, bilgi toplumu hizmetlerinin üye devletler arasında serbest dolaşımının sağlanması suretiyle iç pazarın işleyişine katkı sağlanması, hukuki belirsizliklerin ortadan kaldırılması, tüketicinin korunmasını temin edecek yeknesak bir hukuki yapı oluşması ve üye devletlerin e-ticarete ilişkin mevzuatları arasında uyum sağlanması amaçlarıyla 08.06.2000 tarihinde 2000/31/EC Sayılı Bilgi Toplumu Hizmetlerinin Belirli Hukuki Yönleri ve Özellikle İç Pazarda Elektronik Ticaret Hakkındaki Direktif (ETHD)<sup>236</sup> kabul edilmiş ve 17.07.2000 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe girmiştir<sup>237</sup>.

Direktif ile e-ticarete ve bilgi toplumu hizmetlerine ilişkin getirilen düzenlemeler, AB nezdinde ya da üye ülke mevzuatlarında iç pazarın işleyişini engellemeyen mevcut düzenlemeleri tamamlayıcı niteliktedir<sup>238</sup>. Tüketiciler ve işletmeler arasında makul denge

<sup>235</sup> 2000/31/EC Sayılı ETHD Gerekçe Nr.1.

<sup>236</sup> 2000/31/EC sayılı Direktif metninin orijinal hali için bkz. İnternet: *Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on Certain Legal Aspects of Information Society Services, in Particular Electronic Commerce, in the Internal Market ('Directive on Electronic Commerce')* (2000) Web: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000L0031:en:HTML> Adresinden 04.12.2018 tarihinde alınmıştır.

<sup>237</sup> Yıldırım (2009), 21 vd.; Demir (2004), 73 vd.; Serdar (2005), 136.; Falcioğlu (2004), 65 vd.

<sup>238</sup> Yıldırım (2009), 23.; Erten (2009), 67.

oluşturma amacı taşıyan Direktif hükümleri, e-ticareti belirli hukuki yönleri bakımından düzenlemektedir<sup>239</sup>.

Direktif, çevrimiçi olarak gerçekleştirilen birçok ekonomik faaliyeti içermekte olan bilgi toplumu hizmetlerine ilişkindir<sup>240</sup>. Bilgi toplumu hizmetleri kavramı ise ETHD atfı ile (ETHD m.2, f.1, b.a) 98/34/EC sayılı Şeffaflık Direktifi olarak bilinen AB Direktifinde “*Kullanıcının bireysel talebi üzerine ve elektronik araçlarla, kural olarak bir karşılık elde etmek amacı ile uzaktan sağlanan her türlü hizmet*” olarak tanımlanmaktadır<sup>241</sup>(m.1, f.2).

Direktif kapsamında yer alan bilgi toplumu hizmetlerinin; malların online satışı<sup>242</sup>, erişim ve içerik sağlama hizmetleri, online bilgi veya ticari iletişim sunan hizmetler, veri araştırmasına, veri erişimine ya da onları yok etmeye yarayan araçları sağlayan hizmetler, iletişim araçları vasıtasıyla bilgi iletim hizmetleri, hosting<sup>243</sup> bilgisi sağlayan hizmetler şeklinde sıralanması mümkündür<sup>244</sup>.

Direktif kapsamı dışında bırakılanlar ise; vergilendirmeye ilişkin hususlar, kişisel verilerin işlenmesi ve serbest dolaşımı ile telekomünikasyon sektöründe kişisel verilerin işlenmesi ve gizliliğin korunmasına dair hususlar, kartel hukuku sahasına özgü anlaşmalar ile bunların uygulanmasına yönelik sorunlar, noterlerin ya da benzeri mesleklerin, kamu otoritesi kullanılması ile doğrudan ve belirli bir bağlantı içerdiği ölçüde, faaliyetleri, müvekkilin temsili ve yargı mercilerinde haklarının korunmasına yönelik işlemler ve kumar ve şans oyunları olarak belirtilebilecektir<sup>245</sup> (m.1, f.5).

---

<sup>239</sup> Yıldırım (2009), 23 vd.

<sup>240</sup> 2000/31/EC Sayılı ETHD Gerekçe Nr.18.; İnal (2005), 44.; Serdar (2005), 136.

<sup>241</sup> İnal (2005), 43.

<sup>242</sup> Malların teslimi ya da hizmetlerin offline olarak sunumu Direktif kapsamı dışında bırakılmıştır. Bkz. 2000/31/EC Sayılı ETHD Gerekçe Nr.18.

<sup>243</sup> Hosting;; içerik sağlayıcı tarafından internet üzerinden erişilebilir kılınmak istenen içeriğin hakimiyeti (içerik üzerinde istenilen değişikliğin ve eklemenin yapılabilmesi imkânı) içerik sağlayıcıya ait olmak üzere, hosting sağlayıcıya ait bilgisayarda depolanmak üzere kayıt edilmesi suretiyle sağlanan hizmeti ifade eder. Bkz. İnal (2005), 57 vd.

<sup>244</sup> Serdar (2005), 136.; Yıldırım (2009), 25 vd.

<sup>245</sup> Yıldırım (2009), 26.

2000/31/EC sayılı ETHD' nin esas aldığı temel ilkeler<sup>246</sup>;

- Kaynak Ülke İlkesi (m.3): Bu ilke gereğince, AB içerisinde bilgi toplumu hizmeti sunan sağlayıcının sunduğu hizmetin, kaynak ülke hukukuna uygunluğu aranmaktadır<sup>247</sup>. Kaynak ülke ilkesi ile bilgi toplumu hizmetini yerine getiren sağlayıcının, hizmet ulaştırdığı ülkenin iç hukukunda yer alan sınırlamalarla bağlanması engellenmiş olmaktadır. Her Üye Devlet, kendi bölgesinde kurulmuş bir servis sağlayıcı tarafından sağlanan bilgi toplumu hizmetlerinin koordineli alana ilişkin iç hukuk hükümlerine uygun olmasını sağlayacaktır. Direktif uyarınca koordineli alan; genel ya da özel yapıya sahip olup olmadıklarına bakılmaksızın, üye devletlerin bilgi toplumu hizmet sağlayıcılarına veya bilgi toplumu hizmetlerine uygulanabilir yasal sistemlerinde belirtilen şartlardan oluşan alandır (m. 2, f.1, b.h). Üye ülkeler, koordineli alan kapsamına giren sebeplerle başka bir üye devletten bilgi toplumu hizmeti sağlanması özgürlüğünü kısıtlayamazlar (m.3, f.2).
- Bilgi Toplumu Hizmetlerinin Serbestliği İlkesi (m.4): Direktif uyarınca, üye devletler, hizmet sağlayıcısının faaliyetlerinin başlaması ve devam ettirilmesini, önceden izin alınması ya da eş değer etkiye sahip herhangi bir şartın yerine getirilmesi koşuluna bağlayamazlar (m.4, f.1.).
- Bilgilendirme Yükümlülüğü (m.5): Üye devletler, AB yasaları tarafından getirilen diğer bilgilendirme yükümlülüklerine ilave olarak, servis sağlayıcıların, hizmet alıcıları ve yetkili makamlar için asgari birtakım bilgileri kolaylıkla, doğrudan ve kalıcı olarak erişilebilir hale getirmelerini sağlamakla yükümlü tutulmuştur<sup>248</sup> (m.5). AB Hukuku ile

<sup>246</sup> Yıldırım (2009), 26 vd.; İnal (2005), 43 vd.

<sup>247</sup> Direktif düzenlemeleriyle; fikri haklar, elektronik para sürümleri, tarafların aralarındaki anlaşmaya uygulanacak hukuk seçimi serbestisi, tüketici sözleşmeleri kapsamında meydana gelen yükümlülükler, taşınmazın bulunduğu üye ülke hukukuna göre taşınmaz mallar üzerinde hak kurulması ve bu malların devrine yönelik anlaşmaların geçerlilik şekline tabi olması halinde bu anlaşmaların geçerliliği ve e-posta yoluyla talep edilmemiş ticari iletişime onay verilir verilmeyeceği hususlarında kaynak ilke prensibinin uygulanmaması yönünde istisna getirilmiştir. Bununla birlikte, kamu düzeninin korunması için suçların önlenmesi, soruşturulması ve aydınlatılması, kamu sağlığının ve (milli güvenlik ve savunmanın korunmasını da içermek üzere) kamu güvenliğinin ve (yatırımcılar da dahil olmak üzere) tüketicilerin korunması sebepleriyle kaynak ülke prensibine istisna getirilebileceği düzenlenmiştir. (2000/31/EC m. 3, f.4.) Bkz. Yıldırım (2009), 28.

<sup>248</sup> Direktifin 5.maddesinde yer alan düzenleme devamında, erişilebilir hale getirilmesi gereken bilgiler: "a) Hizmet sağlayıcının adı, b) Hizmet sağlayıcının kurulduğu coğrafi adres, c) Elektronik posta adresini de içerecek şekilde, hizmet sağlayıcısı ile hızlı, doğrudan ve etkili bir şekilde iletişim kurulmasını sağlayan detaylar, d) Hizmet sağlayıcının bir ticaret veya benzeri bir kamu siciline kayıtlı olduğu durumda ticaret sicili ve sicil numarası ya da o sicile eşdeğer kimliklendirme araçları, e) Hizmet sağlayıcının faaliyetlerini

belirlenen diğer bilgilendirme yükümlülüklerine ilave olarak, bilgi toplumu hizmetlerinin fiyatlandırıldığı durumlarda, vergi ve teslimat bedelleri olup olmadığının açıkça, ayrıca ve özellikle belirtilmesi gerektiği düzenlenmiştir (m.5, f.2).

- Ticari İletişime Özgü Hükümler (m.6): AB Hukuku tarafından belirlenen diğer bilgilendirme yükümlülüklerine ilave olarak üye devletler tarafından, bilgi toplumu hizmetini oluşturan ya da bir parçası olan ticari iletişimlerin uygunluğuna dair asgari koşullar belirlenmiştir<sup>249</sup> (m.6). Bununla birlikte, AB mevzuatı ile belirlenen diğer koşullara ek olarak, e-posta yoluyla istenmeyen ticari iletişime izin veren üye devletler, kendi bölgelerinde kurulan bir hizmet sağlayıcı tarafından yapılan ticari iletişimin, reklam amaçlı olduğunun, alıcı tarafından alındığı anda açıkça ve net bir şekilde tanımlanmasını sağlamakla yükümlü kılınmıştır<sup>250</sup> (m.7).
- Elektronik Vasıtalarla Sözleşme Kurulması (m.9; m.10; m.11): ETHD ile sözleşmelerin elektronik yollarla kurulması önündeki engellerin ortadan kaldırılması ve birlik bünyesinde yeknesak düzenlemelere yer verilmesi amaçlanmaktadır<sup>251</sup>.

Direktif uyarınca üye devletler, iç mevzuatlarının, sözleşmelerin elektronik yollarla sonuçlandırılmasına izin vermesini sağlamakla, bu doğrultuda sözleşme sürecine uygulanan yasal düzenlemelerinin elektronik sözleşmelerin kullanımına engel teşkil etmemesini ve bu

---

bir makamın onayına dayalı olarak sürdürüyor olması durumunda bu makama ilişkin detaylar, f) Düzenlenmiş mesleklere ilişkin olarak; hizmet sağlayıcının kayıtlı olduğu herhangi bir meslek kuruluşu veya benzeri bir kurum, mesleki unvan ve verildiği üye devlet, yerleşim yeri olan üye devlette geçerli mesleki kurallara ve bunlara erişim yolları; g) Hizmet sağlayıcının KDV'ye tabi bir faaliyette bulunduğu durumlarda kimlik numarası” şeklinde sıralanmıştır.

<sup>249</sup> Direktif hükümlerine göre uyum sağlanması gereken asgari koşullar: “a) Ticari iletişimin açıkça tanımlanabilir olması, b) Ticari iletişimin yapıldığı gerçek veya tüzel kişinin açıkça tanımlanabilir olması, c) Hizmet sağlayıcının kurulduğu üye devlette izin verilen indirim, primler ve hediyeler gibi promosyon tekliflerinin açıkça tanımlanabilir olması ve bu hakların kazanılması için yerine getirilmesi gereken koşullara kolayca erişilebilir olması, açık ve net bir şekilde sunulması, d) Hizmet sağlayıcısının kurulduğu üye devlette izin verilen promosyon yarışmaları veya oyunların açıkça tanımlanabilir olması ve katılım koşullarının kolayca erişilebilir olması, açık ve net bir şekilde sunulması gerekliliği” olarak belirlenmiştir. (m.6)

<sup>250</sup> ETHD uyarınca, 97/7/EC ve 97/66/EC sayılı Direktif hükümlerine hâle getirilmeksizin, üye devletler, e-posta yoluyla istenmeyen ticari iletişimde bulunan hizmet sağlayıcılarının düzenli şekilde gerçek kişilere danışarak, kabul edilmeyen kayıtlara saygı göstermelerinin sağlanması için gereken önlemleri almakla yükümlü kılınmış, böyle bir ticari iletişimi almak isteyenlerin kendilerini kaydettirebilecekleri hüküm altına alınmıştır. (m.7, f.2)

<sup>251</sup> Yıldırım (2009), 30, İnal (2005), 58 vd.



tür sözleşmelerin elektronik yollarla yapılmasından dolayı yasal etkinlik ve geçerlilikten yoksun bırakılmamasını sağlamakla yükümlü kılınmışlardır<sup>252</sup> (ETHD m.9).

ETHD düzenlemeleri ile tüketicilerin korunması amacıyla sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüklerine yer verilmiştir<sup>253</sup>. AB Hukukunda yer alan diğer tüm bilgilendirme yükümlülüklerine ek olarak ve üye devletler tarafından, tüketici olmayan taraflarca aksi yönde bir anlaşma yapılmış olması hali dışında, elektronik sözleşmelerde hizmet alıcısı tarafından teklif sunulmasından önce, açık, anlaşılır ve şüpheye yer bırakmayacak şekilde temin edilmesinin sağlanması gereken bilgiler düzenlenmiştir<sup>254</sup>. (ETHD m.10) İlave bilgilendirme sayesinde sözleşme düzenlemelerinin taraflar açısından şeffaflık kazanmasının sağlanması amaçlanmıştır<sup>255</sup>. ETHD düzenlemeleri ile sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü kapsam ve özellikleri elektronik sözleşmelere ve elektronik ticarete özgü olarak belirlenmiştir<sup>256</sup>.

ETHD düzenlemeleri ile ayrıca siparişin elektronik araçlarla verilmiş olduğu durumlarda, sağlayıcıya, siparişi aldığını gecikmeksizin ve elektronik araçlarla teyit zorunluluğu getirilmiştir (m.11, f.1).

-Servis Sağlayıcılarının Sorumluluğu (m.12, m.13, m. 14): Direktifin dördüncü bölümünde hizmet sağlayıcının sorumluluğu ve koşullarına ilişkin düzenlemelere yer verilmiştir.

### **2.1.5. 910/2014 Sayılı İç Pazardaki Elektronik İşlemlerde Elektronik Tanıma ve Güven Hizmetleri Hakkında Tüzük**

Avrupa Birliği'nde bir yandan elektronik tanımlama araçları ve güven hizmetleri yönünden yeterli düzeyde güvenlik seviyesi oluşturulması hedeflenirken, diğer yandan iç pazarın düzgün işleyişini sağlamak amaçlarıyla 910/2014 sayılı İç Pazardaki Elektronik

<sup>252</sup> Direktife göre, üye devletler; "a) Kiralama hakları hariç, gayrimenkulde hak yaratılması veya devrine ilişkin sözleşmeler, b) Yasalarla mahkemelerin, kamu otoritelerinin veya kamu otoritesini kullanan mesleklerin katılımını gerektiren sözleşmeler; c) Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden kişilerin sağladığı garanti (kefalet) sözleşmeleri ve münzam teminat sözleşmeleri, d) Aile hukuku veya miras hukukuna tabi sözleşmeler"i istisna tutabilecektir (ETHD m.9, f.2).

<sup>253</sup> Yıldırım (2009), 31; İnal (2005), 59.

<sup>254</sup> Direktif uyarınca, yerine getirilmesi gereken ek bilgi şartları; sözleşmenin tamamlanması için izlenmesi gereken farklı teknik adımlar, yapılan sözleşmenin servis sağlayıcı tarafından dosyalanıp dosyalanmayacağı ve erişilebilir olup olmayacağı, siparişin verilmesinden önce girdi hatalarını belirlenmesi ve düzeltilmesine ilişkin teknik araçlar, sözleşmenin akdedilmesine ilişkin başvurulabilecek diller, olarak ifade edilmiştir (ETHD m.10).

<sup>255</sup> Yıldırım (2009), 31.

<sup>256</sup> Güneş (2018), 24.

İşlemlerde Elektronik Tanıma ve Güven Hizmetleri Hakkında Tüzük 23.07.2014 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Tüzüğün yürürlüğe girmesi ile birlikte 1999/93/EC sayılı Elektronik İmza Direktifi hükümleri yürürlükten kaldırılmıştır. 910/2014 Sayılı Tüzük hükümleri ile mülga Direktif hükümlerinin geliştirilmesi ve genişletilmesi amaçlanmıştır<sup>257</sup>.

Tüzük gerekçesinde, çevrim içi ortamda güven oluşturmanın iktisadi ve sosyal yönden kalkınmanın anahtarı olduğu hususu vurgulanmış, elektronik işlemlere duyulan güvenin artırılması yoluyla tüketicilerin, işletmelerin ve kamu otoritelerinin elektronik ortamda işlem yapmaktan ve yeni hizmetleri benimsemekten kaçınmalarının engellenmesi, böylece Birlik içerisinde kamu ve özel çevrimiçi hizmetlerin ve elektronik ticaretin etkinliğinin artırılması amaçlanmıştır<sup>258</sup>. Bir başka ifadeyle, üye devletler arasında elektronik imza için ortak kapsam belirlenmesi hedeflenmektedir<sup>259</sup>.

#### **2.1.6. 2005/29/EC Sayılı Haksız Ticari Uygulamalar Direktifi**

İç pazarın düzgün işleyişine katkıda bulunmak ve tüketicilerin ekonomik çıkarlarına zarar veren haksız ticari uygulamalara ilişkin yüksek düzeyde tüketici korumasını sağlamak amaçlarıyla hazırlanan 11.05.2005 tarih ve 2005/29/EC sayılı Haksız Ticari Uygulamalar Direktifi, haksız ticari uygulamaların genel olarak yasaklanmasını içeren ve gelecekte ortaya çıkması muhtemel haksız uygulamaların düzenleme dışı kalmaması amaçlarıyla oluşturulan genel hüküm ile aldatıcı ve saldırgan ticari uygulamalara ilişkin temel kısımlardan oluşmaktadır<sup>260</sup>.

Direktif ile AB’de ilk kez saldırgan ticari uygulamalara dair düzenleme getirilmiş olmakla birlikte azami koruma ilkesi benimsenmiş olduğundan, ulusal mevzuatlarda, Direktif hükümleri ile getirilen tüketicileri koruma tedbirlerinden daha geniş ve kapsamlısına yer verilmesi yasaklanmıştır<sup>261</sup>.

Direktif, ticari işlemde önce, ticari işlem sırasında ve sonrasında tüketicilerin bilinçli şekilde karar almasını önleyen haksız ticari uygulamalara ilişkin düzenlemeler

<sup>257</sup> 910/2014 sayılı Tüzük Gerekçesi Nr.3.

<sup>258</sup> 910/2014 sayılı Tüzük Gerekçesi Nr. 1-2.

<sup>259</sup> Bayram, M.H. (2011), 127.

<sup>260</sup> Aksoy, M.A. (2015), “2005/29/AT Haksız Ticari Uygulamalar Direktifinde Düzenlenen Haksız Rekabet Halleri ve Uygulama Örnekleri”. İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası. 73 (1), 279 vd.

<sup>261</sup> Aksoy (2015), 279.

içermektedir<sup>262</sup> (m.3, f.1). Direktife göre; mesleki özen<sup>263</sup> yükümlülüğüne aykırı ticari uygulamalar ile muhatap alınan ya da ulaştığı ortalama tüketicinin veya belirli bir tüketici grubuna yönlendirildiğinde grubun ortalama üyesinin ürüne yönelik ekonomik davranışını çarpıtan ya da çarpıtması muhtemel olan ticari uygulamalar haksız uygulama olarak nitelendirilmektedir (m. 5, f.2, b.a ve b.b).

Sınır ötesi ticari faaliyetlerin gelişebilmesi için adil ticari uygulamalarının geliştirilmesi önem arz etmektedir<sup>264</sup>. Üye devletlerin haksız ticari uygulamalara ve özellikle yanıltıcı reklamlara ilişkin mevzuatının farklılık göstermesi iç pazarın düzgün işleyişi önünde engel teşkil etmektedir<sup>265</sup>. Direktife göre üye ülkeler haksız ticari uygulamalarla mücadele etmek için Direktif hükümleri ile uyumlu olarak tüketici yararına uygun ve etkili araçlar geliştirmelidir (m.11, f.1). Direktifte, aldatıcı ticari uygulamalar kapsamında, aldatıcı reklamların yanı sıra karşılaştırmalı reklamlara da yer verilmiştir (m.6., f.2, b.a.).

## 2.2. Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Düzenlemeler

### 2.2.1. Genel Olarak

Ülkemizde tüketicilerin korunmasına ilişkin hukuki düzenlemelerin oluşturulması yönündeki en önemli çalışmalar 1970 ve sonrasındaki dönemlerde gerçekleştirilmeye başlanmış, tüketicilerin korunması amacıyla özel olarak düzenlenen ilk mevzuat, 08.09.1995 tarihinde yürürlüğe giren 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun olmuştur<sup>266</sup>.

4077 sayılı TKHK, tüketicilerin korunması yönünden yetersizliği ve alelacele çıkartılmış olması nedenleriyle doktrinde eleştiri konusu yapılmış<sup>267</sup>, eleştiriler doğrultusunda ihtiyaçlara cevap verebilmek üzere yürütülen çalışmalar neticesinde 4077 sayılı TKHK' da yer alan hükümlere birtakım değişiklikler getiren 4822 Sayılı Tüketicinin

<sup>262</sup> Aksoy (2015), 283.

<sup>263</sup> Direktifte, mesleki özen; tacirden tüketicilere karşı göstermesi makul olarak beklenen, dürüst piyasa uygulaması ve/veya tacirin faaliyet alanındaki genel iyi niyet ilkesi ile orantılı olması gereken özel beceri ve özen standardı olarak tanımlanmaktadır (m.2, f.1, b.h).

<sup>264</sup> 2005/29/EC sayılı Direktif Gerekçe Nr. 2.

<sup>265</sup> 2005/29/EC sayılı Direktif Gerekçe Nr. 3.

<sup>266</sup> Yıldırım (2009), 44 vd.; Aydoğdu, M. (2013), 3; Altınar Yolcu F.Z. (2018) *Tüketicinin Korunması Kavramının Tarihsel Gelişimi ve Bu Gelişimin Türk Hukukuna Yansıması*. Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi. 24 (2), 1117.

<sup>267</sup> Serozan (2003), 339 vd.

Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun düzenlenerek, 06.03.2003 tarihinde yürürlüğe konmuştur<sup>268</sup>.

4077 sayılı Kanunun yürürlük döneminde, uygulanmasına ilişkin birçok tebliğ ve yönetmelik çıkartılmıştır<sup>269</sup>. 4077 sayılı Kanunda 2004 yılında 5179 sayılı Kanunla ve 2008 yılında 5728 sayılı Kanunla ufak çaplı bir takım değişiklik ve eklemeler gerçekleştirilmiştir<sup>270</sup>.

4077 sayılı TKHK 9/a maddesi ile mesafeli sözleşmeler genel çerçevesiyle düzenlenmiş, sözleşme şartları, sözleşmenin hüküm ve sonuçları gibi daha somut hususlarda düzenleme Yönetmeliğe bırakılmıştır<sup>271</sup>. 4077 sayılı TKHK' da mesafeli sözleşmelere ilişkin düzenlemeye yer verilmişse de getirilen düzenlemeler AB mevzuatına tam uyum açısından, Elektronik Ticaret Kanunu ve Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışına İlişkin AB Direktifi hükümlerinin göz ardı edilmiş olması nedenleriyle tüketicilerin korunmasını sağlama yönünden yetersiz kalmış ve eksik kalan yönleriyle doktrinde eleştiri konusu yapılmıştır<sup>272</sup>.

4077 sayılı Kanunda, yürürlük süresi içerisinde çok sayıda değişiklik yapılmış olmasına rağmen, toplumsal ve ekonomik değişimlere uyum sağlanabilmesi için yapılması gereken değişikliklerin daha fazla olduğu değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda, gerek AB mevzuatına, gerekse 2012 yılında yürürlüğe giren 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu'nun tüketicilerin korunmasına dair hükümlerine uyum sağlanabilmesi, yeni satış tekniklerinde tüketiciler için etkin koruma sağlanabilmesi amaçlarıyla mevcut kanunda değişiklik yapılması yerine yeni bir kanun düzenlemesine gidilmesi uygun bulunmuştur<sup>273</sup>. Bu yönde gerçekleştirilen çalışmalar neticesinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun düzenlenerek ve 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe konmuştur.

<sup>268</sup> Yıldırım (2009), 45.; Erten (2009), 4 vd.,

<sup>269</sup> Yıldırım (2013), 1016.; Uyumaz, Akçaal (2013), 242.

<sup>270</sup> Yıldırım (2013), 1017.

<sup>271</sup> Erten (2009), 5.

<sup>272</sup> Yıldırım (2009), 47.; Demir (2004), 100 vd.; İnternet: Serozan, R. (2003). **Tüketiciyi Koruma Kanunu Değişikliğinin Artıları ve Eksileri**, İÜHFM. 61 (1-2), 352 vd.

<sup>273</sup> Yıldırım (2013), 1018 vd.

6502 sayılı TKHK' ya dayanarak; Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği ve Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği hazırlanarak yürürlüğe konmuştur.

Türk Hukukunda da AB Hukukunda olduğu gibi, mesafeli sözleşmelerle ilişkili çok sayıda mevzuat bulunmakta olup, çalışmamızın bu bölümünde mevcut düzenlemelerin yalnızca öne çıkan bir kısmına yer verilecektir.

### 2.2.2. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

28.05.2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı Kanun ile tüketici işlemi kavramı ve dolayısıyla kanunun kapsamı tüketiciler lehine olacak şekilde genişletilmiş<sup>274</sup>, bankacılık, sigortacılık, kredi, bireysel emeklilik gibi finansal hizmetlerin mesafeli satışına ilişkin sözleşmeler ilk kez Türk Hukukunda özel düzenleme alanı bulmuştur<sup>275</sup>.

6502 sayılı Kanunda, mesafeli sözleşmelere ilişkin cayma hakkının kullanım süresi tüketici lehine olmak üzere AB Direktifleriyle uyumlu şekilde on dört güne çıkartılmış, mesafeli sözleşmelerde satıcılara mal teslimi için azami otuz günlük süre kısıtlaması getirilmiş, tüketicilerin taraf olduğu sözleşmelerde yer alan haksız şartlara ilişkin Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'na denetim yetkisi tanınmış, sipariş vermediği bir ürünün kendisine gönderilmesi halinde malın iadesi ya da muhafazası gibi bir sorumluluğunun bulunmayacağına ilişkin tüketici lehine hükümler getirilmiş, ayıplı ürün nedeniyle malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi ya da ücretsiz onarım talep edilecek olması durumunda satıcının yanı sıra ürünün imalatçı veya ithalatçısının da sorumlu olacağı düzenlenmiş<sup>276</sup>, ayıplı mal ve ayıplı hizmetlere ilişkin tüketiciye tanınan haklar tüketiciler lehine geliştirilmiş<sup>277</sup>, tüketicilere yönelik haksız ticari uygulamaları yasaklayacak hükümler

<sup>274</sup> Yıldırım (2013), 1020; Aydoğdu (2013), 6 vd.

<sup>275</sup> Yıldırım (2013), 1017, Aydoğdu (2013), 13.

<sup>276</sup> 4077 sayılı mülga TKHK'da ayıplı ürün nedeniyle sözleşmeden dönme veya bedelden indirim haklarının kullanılması durumunda da satıcının yanı sıra ürün imalatçısının, ithalatçısının, bayinin, acentenin ve kredi verenin dahi ayıplı maldan ve tüketicinin seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumluluğu bulunmakta iken (4077 sayılı TKHK m.4, f.3) 6502 sayılı TKHK'da söz konusu sorumluluk hususunda tüketici aleyhine daraltmaya gidilmiş ve bu yasal değişiklik haklı yönlerden eleştiri konusu yapılmıştır. (Bkz. Aydoğdu (2013), 10.)

<sup>277</sup> 4077 sayılı mülga TKHK döneminde tüketiciye yüklenen; ayıplı mallarda malın teslimi tarihinden itibaren (m.4, f.2.) ve ayıplı hizmetlerde hizmetin ifa tarihinden itibaren (m. 4/A, f.2) 30 gün içerisinde ayıbın satıcı veya sağlayıcıya bildirilmesine ilişkin yükümlülüğe 6502 sayılı TKHK' da yer verilmemiştir. Bunun yanı sıra, tüketici lehine, ayıplı mallarda ürün teslimi tarihinden itibaren altı ay içerisinde meydana gelen ayıpların teslim tarihinde mevcut olduğunun kabul edileceği yönünde hüküm ilave edilmiştir. (6502 sayılı TKHK m.10, f.1.) 4077 sayılı mülga kanunda (m.4, f.4) ayıplı mal nedeniyle tüketicilerin sahip oldukları talep haklarının malın piyasaya sürüldüğü tarihten itibaren on yıllık süre sonunda (ayıp, karşı tarafta hile

getirilmiş, Reklam Kurulu'nun yapılanmasına ilişkin değişiklikler getirilerek Kurulun denetim etkinliği artırılmış, Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin yapılanmasına ilişkin değişiklikler getirilerek tüketicilerin haklarını aramalarını kolaylaştırıcı düzenlemeler oluşturulmuş, Tüketici mahkemeleri nezdinde Bakanlık, tüketiciler ve tüketici örgütleri tarafından açılan davalar harçtan muaf tutulmuş, tüketici örgütleri üst kuruluşlarınca açılacak davalarda bilirkişi ücreti ve vekâlet ücretinin Bakanlık tarafından karşılanacağı hüküm altına alınmak suretiyle tüketicilerin dava açmalarının önündeki engellerin kaldırılması amaçlanmıştır<sup>278</sup>.

6502 sayılı Kanununun 49.maddesinde yer verilen finansal hizmet türleri (*banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım ve ödeme ile ilgili hizmet*) örnek olarak belirtilmiş olup, tahdidi değildir<sup>279</sup>.

TKHK' da mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmeyle ya da herhangi bir teklifle bağlanmasından önce, ayrıntıları Bakanlıkça belirlenecek hususlarda ve özellikle siparişi onaylaması halinde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda açık ve anlaşılır şekilde bilgilendirilmesi gerektiği düzenlenmiş, söz konusu bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirildiğine dair ispat yükü satıcı veya sağlayıcı üzerinde bırakılmıştır (m.48, f.2). Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde ise bilgilendirme yükümlülüğünün açık, anlaşılır ve kullanılan iletişim araçlarına uygun şekilde yapılması zorunluluğu getirilmiş ve bilgilendirmenin ticari amaçla yapıldığının anlaşılır olması gerektiği düzenlenmiştir (m.49, f.2).

Gerek TKHK'da gerekse MSY'de yer alan, tüketicinin “mesafeli sözleşmeyi ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce” bilgilendirilmesi yükümlülüğünün, tüketicinin değerlendirme ve karar verme sürecinin başında yerine getirilmiş olması, bir başka anlatımla, tüketicinin sözleşmeye yönelik irade beyanı öncesinde

---

ya da ağır kusur ile gizlenmediği sürece) ortadan kalkacağına dair hükme 6502 sayılı TKHK' da yer verilmemiştir. 6502 sayılı TKHK' da “*tüketicinin ayıplı mallar için (m.11, f.4) ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birini seçmesi durumunda, bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü (konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü) ve ayıplı hizmetler için (m.15, f.4) ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda talebin sağlayıcıya yöneltilmesinden itibaren otuz iş günü içerisinde tüketici taleplerinin yerine getirilmesinin zorunlu kılınması*” yönünde tüketici lehine, 4077 sayılı mülga kanunda bulunmayan düzenlemeye yer verilmiştir.

<sup>278</sup> Aydoğdu (2013), 6 vd.

<sup>279</sup> Güneş (2018), 31.

ve karar vermesine etki edecek “yeterli bir zaman dilimi içerisinde” yerine getirilmesi gerektiği şeklinde yorumlanması yerinde olacaktır<sup>280</sup>.

Mesafeli olarak akdedilen sözleşmelerde satıcı veya sağlayıcının ediminin taahhüt edilen süre içerisinde yerine getirilmemesi nedeniyle tüketicilerin mağduriyetinin önlenmesi amacıyla, satıcı veya sağlayıcıların edimlerini taahhüt ettikleri süre içerisinde ve mal satışlarında her halükârda otuz günlük süreyi aşmamak kaydıyla yerine getirmeleri zorunlu kılınmış, satıcı veya sağlayıcının taahhüt ettiği süre içerisinde edimini yerine getirilmemesi durumunda tüketiciye sözleşmeyi feshetme hakkı tanınmıştır (m.48, f.3).

Tüketiciler lehine gerek mesafeli sözleşmeler için gerekse finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler yönünden, hangi tarihten itibaren başlayacağı hususuna dair ayrıntıları Yönetmelik ile belirlenecek olan on dört günlük süre içerisinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkı tanınmıştır. Cayma bildirimini tüketici tarafından satıcı veya sağlayıcıya yönlendirilmiş olması yeterli bulunmuş, bildirim satıcı ya da sağlayıcı tarafından öğrenilmiş olması şartı aranmamıştır (TKHK m.48, f.4; m.49, f.5).

Kanunda, mesafeli sözleşmelere ve finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelere dair belirtilen genel düzenlemelere yer verilmiş olmakla birlikte, mesafeli sözleşme kapsamı dışında kalan sözleşmeler, tüketici ile satıcı ve sağlayıcıların hak ve yükümlülükleri, uzaktan iletişim araçlarının kullanılması, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat ve diğer uygulama usul ve esaslarına ilişkin hususların Yönetmelikte düzenleneceği hüküm altına alınmıştır (TKHK m.48, f.6; m.49, f.7).

### **2.2.3. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği**

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında ve mesafeli sözleşmelere ilişkin uygulama usul ve esaslarının belirlenmesi amacıyla hazırlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği 27.02.2015 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

<sup>280</sup> Yıldırım (2009),171-173.; İnal (2005), 179-180; Serdar (2005), 190.; Erten (2009), 192.

Yönetmeliğin 2.maddesinde Yönetmelik hükümlerinin mesafeli sözleşmelere uygulanacağı belirtilmiş; finansal hizmetler, otomatik makineler aracılığıyla yapılan satışlar, halka açık telefon vasıtasıyla telekomünikasyon operatörleriyle bu telefonun kullanımı, bahis, çekiliş, piyango ve benzeri şans oyunlarına ilişkin hizmetler, taşınmaz malların veya bu mallara ilişkin hakların oluşumu, devri veya kazanımı, konut kiralama, paket turlar, devre mülk, devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti ve bunların yeniden satımı veya değişimi, yiyecek ve içecekler gibi günlük tüketim maddelerinin, satıcının düzenli teslimatları çerçevesinde tüketicinin meskenine veya işyerine götürülmesi, yolcu taşıma hizmetleri<sup>281</sup>, malların montaj, bakım ve onarımı, bakımevi hizmetleri, çocuk, yaşlı ya da hasta bakımı gibi ailelerin ve kişilerin desteklenmesine yönelik sosyal hizmetler Yönetmeliğin uygulama kapsamı dışında tutulmuştur (MSY m.2).

Kapsam dışında tutulan sözleşmelerin kanun yerine yönetmelik hükümleri ile düzenlenmesi 4077 sayılı mülga TKHK döneminde de eleştirilmiş olmakla birlikte<sup>282</sup>, konuya ilişkin eleştiriler göz ardı edilerek kapsam dışı sözleşmeler 6502 sayılı TKHK döneminde de yine yönetmelik düzenlemelerine bırakılmıştır<sup>283</sup>.

Yönetmelikte, TKHK' da genel çerçevesiyle, ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamına giren hususlar ve bilgilendirme yöntemi, cayma hakkının kullanımı ve tarafların yükümlülükleri, cayma hakkının istisnaları, sözleşmenin ifası ve teslimat, zarardan sorumluluk gibi hususlarda detaylı düzenlemelere yer verilmiştir.

#### **2.2.4. Finansal Hizmetlere ilişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği**

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında ve mesafeli sözleşmelere ilişkin uygulama usul ve esaslarının belirlenmesi amacıyla hazırlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği 31.01.2015 tarihinde yayımlanmış, 31.04.2015 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

<sup>281</sup> Yönetmeliğin 2/h maddesi gereğince yolcu taşıma hizmetleri, Yönetmeliğin 5. maddesinin birinci fıkrasının (a), (b) ve (d) bentlerindeki bilgi verme yükümlülüğü ile 18. ve 19. maddelerinde yer alan yükümlülükler saklı kalmak koşuluyla Yönetmelik kapsamı dışında tutulmuştur.

<sup>282</sup> Bu yönde eleştiriler için bkz Yıldırım (2009), 144.; İnal (2005) 172 vd.; Gezder (2006), 50.

<sup>283</sup> Uzun Kazmacı (2016), 2801.



Bankacılık, kredi, sigorta, bireysel emeklilik ve yatırım hizmetleri ile ilgili olanlar dışındaki ödemeler ile konut finansmanı sözleşmeleri Yönetmelik kapsamı dışında bırakılmıştır (m.2, f.5).

Yönetmelikte, TKHK' da genel çerçevesiyle bahsi geçen, ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamına giren hususlar ve bilgilendirme yöntemi, cayma hakkının kullanımı ve tarafların yükümlülükleri, cayma hakkının istisnaları, sözleşmenin sona erdirilme yöntemleri gibi hususlarda detaylı düzenlemelere yer verilmiştir.

### 2.2.5. Elektronik İmza Kanunu

İnternet üzerinden akdedilen mesafeli sözleşmelere yönelik en önemli adımlardan birisi, elektronik imzanın hukuki olarak tanınmasını sağlayan ve Elektronik İmza Kanunu'nun (EİK) yürürlüğe girmesi olmuştur<sup>284</sup>.

15.01.2004 tarihinde elektronik imzanın hukuki ve teknik yönleri ile kullanımına ilişkin esasların düzenlenmesi amacıyla 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu kabul edilmiş, yayımı tarihinden altı ay sonra 23.07.2004 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Kanunun hazırlanmasında, Avrupa Birliği Elektronik İmza Yönergesi ile Fransa, Avusturya ve ABD gibi ülkelerin konuya ilişkin düzenlemelerinin etkili olduğu kanun gerekçesinden anlaşılmaktadır<sup>285</sup>.

EİK düzenlemeleri ile e-imzanın hukuki yönden tanınması neticesinde, internet aracılığı ile kurulan mesafeli sözleşmelerin ispatının kolaylaşması yanında, tüketicilerin elektronik pazara olan güvenlerinin artması sağlanmıştır<sup>286</sup>.

Kanun gerekçesinde, elektronik ticaretin kullanıcılar tarafından benimsenmesi ve yaygınlaşmasının, hukuki ve ticari nitelikteki işlemlerde taraflar arasında iletilen bilgilerin gizliliği ve bütünlüğünün korunması ve tarafların kimliklerinin doğruluğunun güvence altına alınmasına ilişkin hukukî düzenlemelerin tamamlanmasıyla sağlanabileceği ifade edilmiştir.

<sup>284</sup> Erten (2009), 5.

<sup>285</sup> 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu Gerekçesi için bkz. Web: <https://www.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem22/yil01/ss333m.htm> Adresinden 03.06.2019 tarihinde alınmıştır.

<sup>286</sup> Erten (2009), 5.

Kanun hükümleri ile elektronik ticaretin bütünüyle düzenlenmesinin amaçlanmadığı, elektronik ticarete yönelik diğer yasal düzenlemelerin önünün açılabilmesi için “e-devlet” projesi alt yapısının asli unsuru olarak düzenlendiği belirtilmiştir.

5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu (EİK) düzenlemeleri ile elektronik imza “*başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veri*” olarak tanımlanmıştır (m.3/b).

Kanuna göre güvenli elektronik imza; münhasıran imza sahibine bağlı olan, sadece imza sahibinin tasarrufunda bulunan güvenli elektronik imza oluşturma aracı ile oluşturulan, nitelikli elektronik sertifikaya dayanarak imza sahibinin kimliğinin tespitini sağlayan, imzalanmış elektronik veride sonradan herhangi bir değişiklik yapıp yapılmadığının tespitini sağlayan elektronik imzadır (EİK m.4).

Gerek EİK m.5, f.1.’de gerekse TBK m. 15, f.1’de güvenli elektronik imzanın, el yazısı ile atılmış imzanın tüm hukuki sonuçlarını doğurduğu hususu açıkça hüküm altına alınmıştır. Söz konusu düzenleme ile yalnızca güvenli elektronik imzanın, Borçlar Kanunu’nda yer alan adi yazılı şekil şartını sağlaması söz konusu olacak, elektronik imza ile imzalanan ancak güvenli elektronik imza taşımayan sözleşmeler yönünden Borçlar Kanunu’nda düzenlenen adi yazılı şekil koşulu yerine getirilmemiş sayılacaktır<sup>287</sup>.

Kanunların resmi şekle ya da özel bir merasime tabi tuttuğu hukuki işlemler ile banka teminat mektupları haricinde kalan teminat sözleşmelerinin güvenli elektronik imza ile gerçekleştirilemeyeceği EİK m.5, f.2. düzenlemesi ile açıklığa kavuşturulmuştur.

## **2.2.6. Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun**

Türk Hukukunda mevcut diğer yasalarda yer almayan, bilgi toplumu ve e-ticaretin gereği olan tüm hususların tamamlanması, bu çerçevede e-ticaret<sup>288</sup> ve bilgi toplumu hizmetlerine dair esas ve usullerin düzenlenmesi amaçlarıyla 6365 sayılı Elektronik

---

<sup>287</sup> Falcıoğlu (2004), 96 vd.

<sup>288</sup> 6365 sayılı Kanunda E-Ticaret “*Fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin, elektronik ortamda gerçekleştirilen çevrim içi iktisadi ve ticari her türlü faaliyet*” olarak tanımlanmaktadır (m.2, f.1., b.a).

Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun hazırlanarak, 01.05.2015 tarihinde yürürlüğe konmuştur<sup>289</sup>.

Kanunda, ticari iletişim, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların sorumlulukları, elektronik iletişim araçlarıyla yapılan sözleşmeler ile e-ticarete dair bilgi verme yükümlülükleri ve uygulanacak yaptırımlara ilişkin hükümlere yer verilmiştir (ETDHK m.1, f.2). Kanun, tüketici işlemi olup olmadığına bakılmaksızın genel olarak elektronik ortamda akdedilen sözleşmelere ilişkin hükümler içermektedir<sup>290</sup>.

Elektronik Ticaretin Korunması Hakkında Kanun'da yer alan elektronik ortamda mal ya da hizmet temin eden tarafın bilgilendirilmesine dair düzenlemeler mesafeli sözleşmeler yönünden uygulama alanı bulacak olmakla birlikte, ilgili düzenlemelerde bilgilendirmeye dair hükümlerin e-posta ve benzeri bireysel araçlarla yapılan sözleşmelere uygulanmayacağına açıkça yer verilmiştir (ETDHK m.3, f.5; m.4, f.4). İlgili düzenleme doğrultusunda, internet aracılığı ile akdedilen sözleşmelerin bir kısmının kapsam dışı bırakıldığı anlaşılmaktadır<sup>291</sup>.

6365 sayılı Kanun ile ticari elektronik iletilerin<sup>292</sup> alıcılara ancak onayları doğrultusunda gönderilebileceği hususunda önemli düzenlemelere yer verilmiştir (m.6, f.1; m.7; f.1; m.8).

### **2.2.7. Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği**

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun' un ilgili düzenlemelerine dayanılarak hazırlanan Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği, reklam

<sup>289</sup> 6365 sayılı Kanun gerekçesi Nr. 1.

<sup>290</sup> Uzun Kazmacı (2016), 2800.

<sup>291</sup> Uzun Kazmacı (2016), 2802.

<sup>292</sup> ETDHK' ya göre "ticari elektronik ileti; telefon, çağrı merkezleri, faks, otomatik arama makineleri, akıllı ses kaydedici sistemler, elektronik posta, kısa mesaj hizmeti gibi vasıtalar kullanılarak elektronik ortamda gerçekleştirilen ve ticari amaçlarla gönderilen veri, ses ve görüntü içerikli iletidir." (m.2, f.1., b.c.).

veren<sup>293</sup>, reklam ajansları<sup>294</sup>, mecra kuruluşları<sup>295</sup> ve reklamcılık ile ilgili tüm kişi, kurum ve kuruluşlar ile ticari uygulamada bulunanların uyması gereken ilkeleri ve bu ilkeler çerçevesinde yapılacak inceleme esaslarını belirleme ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketicilerin korunmasını sağlama amacı taşımaktadır (m.1).

Haksız ticari uygulamalara ilişkin 2005/29/EC sayılı Haksız Ticari Uygulamalar Direktifinde yer alan tanımın Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği'ne aynı şekilde aktarıldığı göze çarpmaktadır. Buna göre; “tüketiciye yönelik bir ticari uygulamanın<sup>296</sup>, mesleki özenin gereklerine uymaması ve ulaştığı ortalama tüketicinin<sup>297</sup> ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin, bir mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozması veya bozma ihtimalinin olması durumunda haksız olduğu kabul edilecektir.” (m.28, f.1.).

Yönetmelik ekinde, haksız ticari uygulama kapsamına giren aldatıcı ve saldırgan ticari uygulama örneklerine yer verilmiş olduğu göze çarpmaktadır.

### **2.3. İnternet Aracılığıyla Akdedilen Mesafeli Sözleşmelerin Yabancılık Unsuru Taşınması Halinde Uygulanacak Hukukun Tespiti**

İnternet aracılığı ile akdedilen mesafeli bir sözleşmede, taraflar arasında meydana gelebilecek bir uyumsuzluğun yabancılık unsuru taşıyabilmesi için satıcı veya sağlayıcının iş yeri, sözleşmenin yapıldığı yer ya da ifa yeri unsurlarının, tüketicinin mutlak meskeninin bulunduğu yerden farklı bir ülkede bulunması gerekmektedir<sup>298</sup>. Ancak, internet üzerinden sözleşmenin kurulmasına aracı olan web sitesi sunucusu, internet servis sağlayıcısı vb.

<sup>293</sup> Yönetmelik hükümlerine göre reklam veren; “Ürettiği ya da pazarladığı malın veya hizmetin tanıtımını yaptırmak, satışını artırmak veya marka algısını güçlendirmek amacıyla hazırladığı ve içinde firmasının ya da markasının yer aldığı reklamları yayınlatan, dağıtan ya da başka yollarla sergileyen gerçek veya tüzel kişiyi” ifade eder. (m. 4, f.1, b.m)

<sup>294</sup> Yönetmelikte reklam ajansı; “Reklamı, reklam verenin talebi doğrultusunda hazırlayan veya reklam veren adına yayınlanmasına aracılık eden gerçek ya da tüzel kişi” şeklinde tanımlanmaktadır (m. 4, f.1, b.l).

<sup>295</sup> Yönetmeliğe göre mecra kuruluşu; “Reklamın yayınlandığı ve hedef kitleye ulaştırıldığı her türlü mecra sahibinin sahibi olan veya bunları işleten ya da kiraya veren gerçek veya tüzel kişiyi” ifade eder (m. 4, f.1, b.i).

<sup>296</sup> Yönetmelikte Tüketiciye Yönelik Ticari Uygulama “Bir mal veya hizmetin tüketicilere tanıtımı, satışı veya tedariki ile doğrudan bağlantılı olarak ticari uygulamada bulunan tarafından gerçekleştirilen eylem, ihmal, davranış biçimi, beyan, reklam ve pazarlama da dahil olmak üzere her türlü ticari uygulama” olarak tanımlanmaktadır (m.4, f.1, b.p).

<sup>297</sup> Yönetmeliğe göre Ortalama Tüketici; “Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden, tüketici işlemi ya da tüketiciye yönelik uygulamaların her aşamasında makul düzeyde bilgiye sahip olan gerçek veya tüzel kişi”dir (m.4, f.1,b.j).

<sup>298</sup> Özdemir Kocasakal (2003),116-117; Kalafatoğlu (2018), 305.

internet sunumunun gereği olan hizmetlerin alındığı yerin, sözleşmenin uluslararası özelliğinin belirlenmesi bakımından önem arz etmediğinin vurgulanması gerekmektedir<sup>299</sup>.

İnternete kolay erişim imkânı bulunması sayesinde tüketiciler, internet aracılığı ile dünyanın herhangi bir yerinde bulunan satıcı ve sağlayıcılara rahatlıkla ulaşarak mal ve hizmet ihtiyaçlarını karşılayabilmekte, internetin belirtilen sınır ötesi özelliği nedeniyle internet aracılığı ile akdedilen sözleşmeler kolay bir şekilde yabancılik unsuru kazanabilmektedir<sup>300</sup>.

Türk Hukukunda, yabancılik unsuru taşıyan tüketici sözleşmelerinde, koruyucu bağlama kuralları (MÖHUK m. 26) ve koruyucu milletler arası yetki kurallarına (MÖHUK m. 45) ilişkin düzenlemeler getirilmesi suretiyle, tüketicilerin milletler arası özel hukuk düzenlemeleri ile korunması amaçlanmıştır<sup>301</sup>. Bu kapsamda, milletler arası özel hukuk alanındaki AB mevzuatı da göz önünde bulundurularak 27.11.2007 tarihli 5718 sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun (MÖHUK) hazırlanmış ve 12.12.2007 tarihinde yürürlüğe girmiştir<sup>302</sup>.

5718 sayılı MÖHUK, “Tüketici Sözleşmeleri” başlıklı 26.maddesinde yabancılik unsuru taşıyan tüketici sözleşmelerine uygulanacak hukuka ilişkin düzenleme getirmektedir. Buna göre; “*Mesleki veya ticari olmayan amaçla mal veya hizmet ya da kredi sağlanmasına yönelik tüketici sözleşmeleri, tüketicinin mutat meskeni hukukunun emredici hükümleri uyarınca sahip olacağı asgari koruma saklı kalmak kaydıyla, tarafların seçtikleri hukuka tabi olacaktır.*” (MÖHUK m.26, f.1).

MÖHUK sistematığı kapsamında, tüketici sözleşmesinin yabancılik unsuru içermesi gereği<sup>303</sup> ile m.26 düzenlemesinin, paket turlar hariç taşıma sözleşmelerine ve hizmetin

<sup>299</sup> Özdemir Kocasakal (2003),117-118.; Sarıakçalı (2008). 117-118.

<sup>300</sup> Yıldırım (2009), 311; Kalafatoğlu (2018), 309.

<sup>301</sup> Güngör,G. (2008), *Tüketicinin Mutad Meskeni Hukuku “Düşünsel Temeller”*. AÜHFD. 57 (2), 118-119.

<sup>302</sup> 5718 sayılı MÖHUK hükümlerinin 12.12.2007 tarihinde yürürlüğe girmesi ile birlikte 20.05.1982 tarihli ve 2675 sayılı Kanun hükümleri yürürlükten kaldırılmıştır.

<sup>303</sup> MÖHUK düzenlemeleri yalnızca yabancılik unsuru taşıyan hukuki ilişkilere uygulanacaktır. (MÖHUK m.1) (Bkz. İnternet: Demirkol, B. (2018, 3-5 Mayıs). **Türk Milletlerarası Özel Hukuk Sisteminde Tüketicilere İlişkin Hükümlerin Kapsamı**. 4.Uluslararası Hukuk Sempozyumunda sunuldu, Alanya. 216. Web:[http://www.academia.edu/37476553/TÜRK\\_MİLLETLERARASI\\_ÖZEL\\_HUKUK\\_SİSTEMİNDE\\_TÜKETİCİLERE\\_İLİŞKİN\\_HÜKÜMLERİN\\_KAPSAMI](http://www.academia.edu/37476553/TÜRK_MİLLETLERARASI_ÖZEL_HUKUK_SİSTEMİNDE_TÜKETİCİLERE_İLİŞKİN_HÜKÜMLERİN_KAPSAMI) Adresinden 16.11.2018 tarihinde alınmıştır.

tüketiciye mutat meskeninin bulunduğu ülkeden başka bir ülkede sağlanması zorunlu olan sözleşmelere dahil edilmemesi yönünde iki adet sınırlama mevcuttur<sup>304</sup>.

MÖHUK m.26, f.1 düzenlemesi çerçevesinde, çalışmamızın konusunu oluşturan, internet üzerinden akdedilen mesafeli sözleşmelerde, tarafların, sözleşmeye uygulanacak hukuku, tüketicinin mutat meskeni hukukunun emredici hükümleri uyarınca sahip olacağı asgari koruma saklı kalmak koşuluyla, serbestçe seçme imkânı bulunmaktadır<sup>305</sup>. Bununla birlikte, tarafların hukuk seçimi yapmamış olmaları halinde MÖHUK m.26, f.2 hükümleri devreye girecek ve söz konusu maddede belirlenen koşullar kapsamında, uyuşmazlığa tüketicinin mutat meskeni hukuku uygulanacaktır<sup>306</sup>.

MÖHUK 26.madde düzenlemesinin oluşturulmasında, Avrupa Birliği tarafından hazırlanan 1980 tarihli Sözleşmesel Borç İlişkilerine Uygulanacak Hukukla İlgili Avrupa Topluluğu Konvansiyonu (Roma Konvansiyonu)'nun tüketici sözleşmelerine uygulanacak hukuka dair düzenleme içeren 5.maddesinin<sup>307</sup> etkisi bulunmaktadır<sup>308</sup>.

Avrupa Birliği'nin, çağdaş gelişmelere uyum sağlanması ve sözleşmelerin topluluk düzenlemeleri çerçevesine alınmasını sağlama amaçlarına uygun olarak, Birlik içerisinde birden fazla ülke bağlantısı taşıyan sözleşmelere uygulanacak hukukun tespit edilmesi amacıyla (Birliğe üye ülkeler için doğrudan etkili ve bağlayıcı olmak üzere<sup>309</sup>) 6 Haziran 2008 tarihinde Sözleşmeden Doğan Borç İlişkilerine Uygulanacak Hukuka İlişkin Roma I Tüzüğü kabul edilmiştir<sup>310</sup>.

<sup>304</sup> Demirkol (2018), 216 vd.

<sup>305</sup> Sözleşme serbestisi kapsamında sözleşmeye uygulanacak hukuka ilişkin taraflarca belirlenen hükümlerden, emredici kurallara aykırı olanlar ya da haksız şart niteliği taşıyanlar geçersiz olacaktır. (Bkz. Uzun Kazmacı (2016), 2798.)

<sup>306</sup> Uzun Kazmacı (2016), 2798; Demirkol (2018), 216.

<sup>307</sup> Roma Sözleşmesinin ilgili maddesinde, tüketici sözleşmelerinde, tarafların serbestçe tayin edecekleri hukuk seçimi yoluyla, tüketicinin mutad mesken hukukunun koruyucu hükümlerinin bertaraf edilmesi engellenmiştir. (Bkz. Atamer, Y.M. (1996), *Devletler Özel Hukukunda Tüketicinin Korunması*. İÜHFM, LV (1-2), 426.)

<sup>308</sup> Demirkol (2018), 220; Çavuşoğlu, A.U. (2016). *Turizmde Yabancı Tüketicilerin Hukuki Sorunları*. H. Tokbaş ve F. Üçışık (Editörler), Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2015-2016. (1.Baskı). Ankara. Bilge Yayınevi, 275 (dn. 345.)

<sup>309</sup> Bir AB Yönergesinin iç hukuka aktarımı aşamasında üye ülke kanun koyucusu takdir yetkisini kullanabileceken (bu durum üye ülkelerin iç hukuk düzenlemelerinde farklılıklar oluşmasına neden olabilmektedir.) AB Tüzüğü'nün, Yönergeden farklı olarak Birliğe üye ülkelerin iç hukuklarında doğrudan uygulanabilirliği ve bağlayıcılığı bulunmaktadır. (Bkz. Tarman, Z.D. (2009) *Akdi Borç İlişkilerine Uygulanacak Hukuk Hakkındaki Roma I Tüzüğü*. BATİDER, XXV (2), 304 vd.)

<sup>310</sup> Bayata Canyaş, A.(2012), *AB ve Türk Hukuku Uyarınca Sözleşmeye Uygulanacak Hukuka İlişkin Genel Kural*. Ankara: Adalet Yayınevi, 1-2.; Tüzük metninin orijinal hali için bkz. İnternet: *Regulation (EC) No*

Roma I Tüzüğü m.3. düzenlemesi ile taraflara, sözleşmeye uygulanacak hukuku, AB üyesi ülke hukuku olsun ya da olmasın, diledikleri ülke hukuku olarak serbest seçme hakkı tanınmıştır. (m.3) Bu noktada, taraflarca yapılacak hukuk seçimi, tüketici sözleşmeleri için “*tüketicinin mutat mesken hukukunun emredici hükümleri saklı tutulmak kaydıyla*” gerçekleştirilebilecektir<sup>311</sup> (m. 6, f.2). Tüketicinin korunması gayesiyle, tüketicinin mutat meskeni hukukunun emredici kurallarıyla tüketiciye sağlanan hukuki himayenin bertaraf edilememesi amaçlanmıştır<sup>312</sup>.

Bununla birlikte, taraflarca sözleşmeye uygulanacak hukukun seçimi esnasında sözleşmenin tüm unsurlarının hukuk seçimi yapılan ülke dışında bir ülkede toplanması durumunda, tarafların seçtiği hukuk, diğer ülke hukukunun emredici hükümlerinin uygulanmasını bertaraf edemeyecektir (m.3, f.3). Sözleşmenin tüm unsurlarının bir ya da daha fazla üye devlette bulunması durumunda, tarafların hukuk seçimi, topluluk hukukunun emredici hükümlerinin uygulanmasını bertaraf edemeyecektir (m.3, f.4).

Taraflar açık ya da örtülü şekilde hukuk seçiminde bulunmamışlarsa tüketicinin mutat mesken hukuku, objektif bağlama kuralı kapsamında, uygulama alanı bulacaktır<sup>313</sup>.

Roma I Tüzüğü düzenlemeleriyle, tüketicinin mutat meskeni hukukunun kullanılabilmesi için satıcının mesleki ve ticari faaliyetlerini tüketicinin mutat meskeninde yürütmesi, mesleki ve ticari faaliyetlerini tüketicinin mutat meskeni ülkesine ya da mutat mesken ülkesi dahil birçok ülkeye yöneltmesi ve sözleşmenin söz konusu mesleki ve ticari faaliyetlerine ilişkin olması koşulları getirilmiştir (m.6). Belirtilen düzenlemeye ilişkin olarak, tacirin web sitesinin sözleşmenin uzaktan kurulmasına imkân sağlaması ve sözleşmenin web sayfası üzerinden kurulması gerekmektedir<sup>314</sup>. Konunun örneklendirilmesi gerekirse, mutat meskeni Almanya’da bulunan bir tüketicinin, mesleki ve ticari faaliyetlerini İtalya’da yürüten bir tacire ait web sitesinden Almanya’da teslim edilmek üzere bir mal satın alması ve tarafların aralarında İtalyan hukukunun uygulanması yönünde anlaşma sağlaması durumunda, Alman hukukunun tüketicinin korunmasına ilişkin düzenlemeleri saklı kalmak

---

**593/2008 of the European Parliament and of the Council of 17 June 2008 on the Law Applicable to Contractual Obligations (Rome I)** (2008) Web: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32008R0593> Adresinden 11.12.2018 tarihinde alınmıştır.

<sup>311</sup> Tarman (2009), 308 vd.,320.

<sup>312</sup> Güngör (2008), 126.

<sup>313</sup> Tarman (2009), 320.

<sup>314</sup> Tarman (2009), 321.

kaydıyla, İtalyan hukuku uygulama alanı bulacak; tarafların sözleşmeye uygulanacak hukuk seçimini yapmamış olmaları durumunda ise tüketicinin mutad meskeni hukuku olan Alman hukuku uygulama alanı bulacaktır<sup>315</sup>.

Türk Hukukunda yabancılık unsuru taşıyan tüketici sözleşmelerine ilişkin davalarda, Kanunun 26.maddesinde tanımlanan tüketici sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklarda tüketicinin seçimine göre tüketicinin yerleşim yeri veya mutad meskeni ya da karşı tarafın iş yeri veya mutad meskeninin bulunduğu Türk Mahkemelerinin yetkili olduğu belirtilmiş (MÖHUK m. 45, f.1.), belirtilen tüketici sözleşmeleri hakkında tüketiciye karşı açılacak davalarda yetkili mahkemenin tüketicinin Türkiye'deki mutad meskeni mahkemesi olduğu hüküm altına alınmıştır (MÖHUK m 45, f.2).

Tüketici sözleşmelerinde, taraflar arasında, kanunda düzenlenen söz konusu yetki kurallarından farklı şekilde düzenlenen yetki anlaşmaları geçersiz olacaktır<sup>316</sup>.

#### **2.4. Mesafeli Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıklara İlişkin Çözüm Usulleri**

Avrupa Birliği'nde, basitleştirilmiş, süratli ve düşük maliyetli dava prosedürü sağlanması amacıyla, 11.07.2007 tarihli Avrupa Küçük Talepler Yönetmeliği kabul edilmiş olmakla birlikte, birçok tüketicinin haklarının ihlali için etkili bir telafi temin edemediği, tüketicilerin oldukça az bir kısmının ilgili tüketici dernekleri veya kamu yetkilileri ile iletişim sağlayarak harekete geçtiği ve tüketicilerin çoğunluğunun mahkeme sürecini sonuç odaklı bir seçenek olarak görmedikleri yapılan araştırmalar neticesinde ortaya konulmuştur<sup>317</sup>.

İnternet yoluyla akdedilen mesafeli sözleşmelerde meydana gelen yabancı unsurlu e-tüketici sorunlarının çözümünde tarafların geleneksel uyuşmazlık çözüm yollarına başvurması mümkün olmakla birlikte, geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin çevrimiçi ortama uyarlanması olarak da adlandırabileceğimiz, geleneksel uyuşmazlıkların (devlet yargısına ve klasik tahkim yöntemlerine göre daha hızlı ve ekonomik çözüm sağlamak amacıyla) çevrim içi ortamda çözüme kavuşturulmasını

---

<sup>315</sup> Tarman (2009), 321.

<sup>316</sup> Doğan, V. (2010). *Milletlerarası Özel Hukuk*. (1.Baskı) Seçkin Yayıncılık: Ankara, 84.

<sup>317</sup> Tang (2018), 20.



amaçlayan “online dispute resolution” (“çevrimiçi uyuşmazlık çözümü”) (ODR) olarak isimlendirilen yöntemler de geliştirilmiştir<sup>318</sup>.

Avrupa Komisyonu tarafından 2001 yılında, tüketicilerin sınır ötesi anlaşmazlıklar için alternatif uyuşmazlık çözümüne yardımcı olmak amacıyla Avrupa Tüketici Merkezleri Ağı (EEC-Net- European Consumer Centres Network) kurulmuştur<sup>319</sup>. Bununla birlikte, yüksek düzeyde tüketici koruması sağlanması, iç pazarın düzgün işleyişine katkı sağlanması ve özellikle tüketiciler ve tacirler arasındaki uyuşmazlıkların, internet üzerinden, mahkeme dışı, bağımsız, tarafsız, şeffaf, etkili, hızlı ve adil şekilde çözümünü kolaylaştıran bir Avrupa çevrimiçi uyuşmazlık çözümü platformu oluşturulması amaçlarıyla 21 Mayıs 2013 tarihli ve 524/2013 sayılı Tüketici Uyuşmazlıkları İçin Online Uyuşmazlık Çözümüne ilişkin Tüzük (Regulation on Consumer ODR) kabul edilmiştir<sup>320</sup>.

Tüzük düzenlemeleri doğrultusunda, çevrim içi olarak satışı yapılan mallar ve sağlanan hizmetlere dair her türlü uyuşmazlığa ilişkin AB genelinde tek bir platform aracılığı ile başvuru yapılabilmesini sağlamak üzere uyuşmazlık çözüm yolu platformu kurulmuştur<sup>321</sup>. Bu sayede, tüketicilere, uyuşmazlığa ilişkin doğrudan ilgili ülkenin uyuşmazlık çözüm usulü merciiine yönlendirilmesini sağlayan ODR web sitesi aracılığı ile kolayca başvuruda bulunma ve başvuru sürecini takip edebilme imkânı getirilmiştir<sup>322</sup>.

Elektronik ticaretten kaynaklanan anlaşmazlıklar için dava yoluna başvurulmasının, yüksek maliyetli ve sözleşme tarafları arasındaki fiziki mesafe dolayısıyla zaman alıcı olması nedenleriyle elverişsiz olduğu fikri yaygındır. Bu sebeple, büyük ölçüde alternatif uyuşmazlık çözümü süreçlerini içeren, deyim yerindeyse alternatif uyuşmazlık çözümlerinin “çevrimiçi uzantısı”<sup>323</sup> mahiyetinde olan çevrimiçi uyuşmazlık çözümü, mesafeli iletişim

<sup>318</sup> Özdemir Kocasakal (2003),211-214; Kalafatoğlu (2018), 324 vd.

<sup>319</sup> Tang (2018), 20.

<sup>320</sup> 524/2013 sayılı Tüzüğün orijinal metni için bkz. İnternet: **Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes** (2013)Web:https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:EN:PDF Adresinden 10.12.2018 tarihinde alınmıştır.

<sup>321</sup> Yardım, M.E. (2017). **E-Ticaret Sırasında Ortaya Çıkan Uyuşmazlıkların Çözüm Usulleri**. H. Tokbaş ve F. Üçışık (Editörler). E-Ticaret Sektöründe Tüketici Hukuku Uygulamaları. 1.Baskı. Ankara. Aristo Yayınevi, 372.

<sup>322</sup> Yardım (2017), 372 vd.

<sup>323</sup> Tang (2018), 331.

araçlarının kullanılması nedeniyle seyahat etmeye gerek bırakmamakta ve söz konusu durum, düşük maliyetle adalete erişim sağlamaktadır<sup>324</sup>.

Türk Hukukunda da AB Hukukunda olduğu gibi, tüketicilerin uyuşmazlık çözümüne ilişkin geleneksel uyuşmazlık çözüm yollarına başvurması mümkün olmakla birlikte, uyuşmazlıkların elektronik ortamda çözülmesini sağlayacak usuller de bulunmaktadır.

Tüketici Mahkemeleri nezdinde dava açılması durumunda dahi Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi (UYAP) sistemi aracılığı ile (duruşma katılımları haricinde) davanın açılışı ve takibi elektronik sistem üzerinden etkin şekilde sağlanabilmekte olup, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği (THHY) düzenlemeleri ile Tüketici Hakem Heyetine başvurular da çevrim içi Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) üzerinden gerçekleştirilebilmekte, başvuru akıbeti çevrim içi olarak takip edilebilmektedir<sup>325</sup>.

---

<sup>324</sup> Cortés (2010), 2.

<sup>325</sup> Yardım (2017), 367 vd.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### AVRUPA BİRLİĞİ VE TÜRK HUKUKUNDA İNTERNET ÜZERİNDEN AKDEDİLEN MESAFELİ SÖZLEŞMELERDE TÜKETİCİYİ KORUYAN TEDBİRLER

#### 3.1. Tüketicinin Bilgilendirilmesi (Şeffaf Bilgi Sağlama) Yükümlülüğü

Hukukta genel anlamda bilgi sağlama yükümlülüğü bulunmadığından, bu yükümlülüğün kanundan, sözleşme hükümlerinden ya da dürüstlük kuralından kaynaklanması gerekmektedir<sup>326</sup>. Bunlardan en kapsamlı olanı, kanundan ya da sözleşmeden kaynaklanan bilgilendirme yükümlülüğü kadar açık şekilde anlaşılabilmesi ve somut olayın özelliklerine göre çözüme kavuşturulabilecek olması nedenleriyle, dürüstlük kuralından doğan bilgilendirme yükümlülüğüdür<sup>327</sup>.

Mesafeli Sözleşmelerde, hukuken risk altında bulunan, satıcı veya sağlayıcı karşısında zayıf konumda bulunan ve sözleşmenin bilgiye muhtaç tarafı olan tüketicinin, sözleşmenin karşı tarafı hakkında yeteri kadar bilgi sahibi olmaması, kendisine dayatılan genel işlem şartları karşısında zor durumda kalması ve satın alacağı mal veya hizmeti somut olarak görerek değerlendirme ya da içeriğini tam olarak kontrol etme fırsatı bulamaması nedenleriyle özel olarak korunmasına ihtiyaç duyulmaktadır<sup>328</sup>.

Tüketicilerin etkin biçimde korunmasını sağlayan temel haklar arasında tüketicinin bilgilendirmesi yer almaktadır. Bilgilendirilme hakkı, tüketicinin satın alacağı mal ve hizmetin ne olduğu, işe yararlığı, dayanıklılık süresi, fiyatı gibi birtakım bilgilerin açık bir şekilde ve tüketicinin aldatılmasına fırsat vermeyecek şekilde aydınlatılmasını sağlama hakkıdır<sup>329</sup>.

<sup>326</sup> Yıldırım (2009), 157; Gezder (2004), 173.

<sup>327</sup> Yıldırım (2009), 158.

<sup>328</sup> Yıldırım (2009),158,163; Erten (2009), 11; Sariaçalı (2008), 147.

<sup>329</sup> Serdar (2005), 187.

Bilinçli tüketimin varlığı, tüketicilerin, gerek mal ve hizmetlerin fiyat ve kalitesine gerekse satıcı ya da sağlayıcıya dair gerçeğe uygun bilgileri eksiksiz edinebilmesi amacıyla, şeffaf bilgi sağlama yükümlülüğünün yasal düzenlemelerle güvence altına alınmasına bağlıdır<sup>330</sup>.

Satıcı ve sağlayıcıya yasal düzenlemelerle getirilen bilgilendirme yükümlülüğü sayesinde, tüketici, sözleşme konusu mal ve hizmetin temel niteliklerine ilişkin bilgi edinerek, sözleşme akdedilmesi durumunda ödeme yükümlülüğü altına gireceğini kavrayacak ve sözleşme akdedilmesi hususunda bir kez daha düşünmeye teşvik edilmiş olacaktır<sup>331</sup>.

Mesafeli sözleşmelerde, sözleşmenin güçsüz tarafı konumunda bulunan tüketicilerin bilgilendirilmesi yükümlülüğü gerek AB mevzuatında gerekse Türk Hukukunda özel olarak düzenleme alanı bulmuştur.

### **3.1.1. Tüketicinin Bilgilendirilmesi Yükümlülüğünün Kapsamı**

Mesafeli sözleşmelere ilişkin bilgilendirme yükümlülüğü; mal ve hizmetlerin niteliğine dair bilgilendirme, satıcı ve/veya sağlayıcının kimliğine dair bilgilendirme, tüketiciye yükletilen ve yükletilme ihtimali bulunan masraflara ve ücretlere dair bilgilendirme ve tüketicinin hangi yasal haklara sahip olduğu ve bu hakları kullanma yöntemine dair bilgilendirme olarak sınıflandırılabilir<sup>332</sup>.

#### **3.1.1.1. Türk hukukunda bilgilendirme yükümlülüğünün kapsamı**

Türk Hukukunda, mesafeli sözleşmeler ile finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde tüketicinin bilgilendirilmesi yükümlülüğü, AB Mevzuatı ile uyumlaştırma çalışmaları kapsamında yürürlüğe konulan 6502 sayılı TKHK (m.48 f.2; m.49 f.3) hükümlerinin yanı sıra Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği (MSY) ile Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği (FHİMSY)' nin ikinci bölümlerinde düzenleme alanı bulmuştur.

<sup>330</sup> Demir (2004), 37.; Yıldırım (2009), 164.

<sup>331</sup> Aslan (2014), 489.

<sup>332</sup> Dönmez (2016), 359.

TKHK' da "tüketicinin, mesafeli sözleşmeyi ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda ve siparişi onaylandığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda açık ve anlaşılır şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirileceği" düzenlenmiş, tüketicinin bilgilendirildiğine dair ispat yükü ise satıcı veya sağlayıcıya yüklenmiştir (TKHK m.48. f.2). Yükümlülük kapsamına giren, tüketiciye temin edilmesi gereken bilgilerin hangileri olduğu kanunda açıklanmamış, söz konusu bilgilere ilişkin ayrıntıların Ticaret Bakanlığı tarafından çıkarılacak Yönetmelik hükümleri ile belirleneceği düzenlenmiştir.

TKHK' da, tüketicinin, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmenin kurulmasına yönelik iradesini açıklamadan önce, cayma hakkına, kabul beyanı vermesi halinde yükümlülük altına gireceğine ve ayrıntıları Bakanlıkça belirlenen diğer hususlara ilişkin olarak, kullanılan iletişim aracına uygun olarak açık ve anlaşılır şekilde bilgilendirilmesi zorunlu kılınmıştır (TKHK m. 49 f.2).

TKHK' nın yaptığı atıfla (m.48, f.2) MSY' de tüketicinin bilgilendirilmesi aşamasında yer alması zorunlu hususlar belirlenmiş (m.5, f.1)<sup>333</sup>, söz konusu bilgilerin mesafeli sözleşmenin ayrılmaz bir parçası olduğu ve sözleşme taraflarınca aksi açıkça kararlaştırmadıkça değiştirilemeyeceği hüküm altına alınmıştır (MSY m.5, f.2).

<sup>333</sup> MSY m.5, f.1 hükmü ile şu hususlarda bilgilendirme yükümlülüğü düzenlenmiştir: "a) Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri, b) Satıcı veya sağlayıcının adı veya unvanı, varsa MERSİS numarası, c) Tüketicinin satıcı veya sağlayıcı ile hızlı bir şekilde irtibat kurmasına imkân veren, satıcı veya sağlayıcının açık adresi, telefon numarası ve benzeri iletişim bilgileri ile varsa satıcı veya sağlayıcının adına ya da hesabına hareket eden kimliği ve adresi, ç) Satıcı veya sağlayıcının tüketicinin şikayetlerini iletmesi için (c) bendinde belirtilenden farklı iletişim bilgileri var ise, bunlara ilişkin bilgi, d) Mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibarıyla önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa tüm nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceği bilgisi, e) Sözleşmenin kurulması aşamasında uzaktan iletişim aracının kullanım bedelinin olağan ücret tarifesi üzerinden hesaplanmadığı durumlarda, tüketicilere yüklenen ilave maliyet, f) Ödeme, teslimat, ifaya ilişkin bilgiler ile varsa bunlara ilişkin taahhütler ve satıcı veya sağlayıcının şikayetlere ilişkin çözüm yöntemleri, g) Cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgiler, ğ) Cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, faks numarası veya elektronik posta bilgileri, h) 15 inci madde uyarınca cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgi, ı) Satıcı veya sağlayıcının talebi üzerine, varsa tüketici tarafından ödenmesi veya sağlanması gereken depozitolar ya da diğer mali teminatlar ve bunlara ilişkin şartlar, i) Varsa dijital içeriklerin işlevselliğini etkileyebilecek teknik koruma önlemleri, j) Satıcı veya sağlayıcının bildiği ya da makul olarak bilmesinin beklendiği, dijital içeriğin hangi donanım ya da yazılımla birlikte çalışabileceğine ilişkin bilgi, k)Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine yapabileceklerine dair bilgi."

Satıcı veya sağlayıcının, mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibariyle önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa tüm nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceği yönündeki bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmemesi durumunda, tüketici söz konusu masrafları karşılamakla yükümlü olmayacaktır (MSY m.5, f.3). TKHK ve Yönetmelik düzenlemelerinde tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü, satıcı veya sağlayıcıya yüklenmiştir.

Yönetmelikte, mesafeli sözleşmenin internet yoluyla kurulması halinde tüketici lehine olarak, bilgileri sunma şekli açısından, ek bilgilendirme yükümlülüğü öngörülmüştür<sup>334</sup>. Buna göre; satıcı veya sağlayıcıya, “sözleşme öncesi genel bilgilendirme yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla; sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri, mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibariyle önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa tüm nakliye, teslim vb. ek masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceği bilgisi, cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgileri, Yönetmelik kapsamında cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgileri, bir bütün olarak, tüketicinin ödeme yükümlülüğü altına girmesinden hemen önce açık bir şekilde ayrıca gösterme ve herhangi bir gönderim kısıtlamasının uygulanıp uygulanmadığını ve hangi ödeme araçlarının kabul edildiğini, en geç tüketici siparişini vermeden önce, açık ve anlaşılabilir bir şekilde belirtme” yükümlülüğü getirilmiştir (MSY m.6, f.2).

MSY’ nin ön bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin düzenlemesinde cayma hakkına dair bilgilere de yer verilmiş ve cayma hakkına ilişkin bilgilendirmenin gerektiği şekilde yapılmamış olması, tüketicinin cayma hakkı için öngörülen süre ile bağlı olmaması yaptırımına bağlanmıştır<sup>335</sup> (TKHK m.48, f.4; MSY m.10). Bilgilendirme yükümlülüğünün ihlali durumunda ayrıca idari para cezası uygulanacağı hüküm altına alınmıştır (TKHK

<sup>334</sup> Uzun Kazmacı (2016), 2816.

<sup>335</sup> Uzun Kazmacı (2016), 2803.; Yasal düzenlemeler çerçevesinde *cayma hakkına ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirilmemiş olması durumunda, tüketicinin cayma hakkının kullanılabilmesi için on dört günlük süre ile bağlı olmaması durumu, her halükârda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona ermek üzere sınırlandırılmıştır.* (MSY m.10, f.1.) Bununla birlikte, *bir yıllık süre içerisinde, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirme yapılması halinde, bilgilendirmenin gereği gibi yapıldığı günden itibaren on dört günlük cayma hakkı süresi işlemeye başlayacaktır* (MSY m.10, f.2.).

m.77, f.1). Bununla birlikte, tüketicinin doğru şekilde bilgilendirilmemiş olması, hatalı bilgi sunulmasını aldatıcı eylem kabul eden Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği m.29 düzenlemesi doğrultusunda, haksız ticari uygulama teşkil edebilecek ve TKHK m.77, f.13 düzenlemesi uyarınca idari para cezası uygulanabilecektir<sup>336</sup>.

Yönetmelikte, bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin ön bilgilerin teyidi ile siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiğine dair bilgilendirmeye yönelik iki önemli düzenleme bulunmaktadır<sup>337</sup>.

Satıcı veya sağlayıcı bakımından, tüketicilerin, yönetmelik hükümleri çerçevesinde ön bilgileri edinmiş olduğunu kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak teyit etmesini sağlama zorunluluğu getirilmiş, aksi takdirde sözleşmenin kurulmamış sayılacağı düzenlenmiştir (MSY m.7). Mülga mevzuata ilişkin doktrinde getirilen haklı eleştiriler doğrultusunda<sup>338</sup>, ön bilgilerin teyidinin sağlanması yönündeki sorumluluk isabetli şekilde tüketiciden alınarak satıcı veya sağlayıcılara yüklenmiş olmakla birlikte, ön bilgilerin teyidine ilişkin yükümlülüğün yerine getirilmemesinin sözleşmenin kurulmamış sayılması şeklinde ağır bir yaptırıma bağlanması yönündeki hüküm hatalı şekilde korunmuş ve 27.11.2014 tarihli MSY düzenlemelerine de dahil edilmiştir<sup>339</sup>.

İlgili düzenleme nedeniyle, ön bilgilerin edinilmemesine ya da bilgilerin edinilmiş olduğuna dair teyidin gerçekleştirilmemesine rağmen, tüketici tarafından sözleşmenin kurulması istense dahi bunun gerçekleşmesi mümkün olamayacaktır<sup>340</sup>.

İnternette, web sitesi üzerinden yapılan alışverişlerde, teyide ilişkin yazının web sitesinde bulunması ve söz konusu teyit yazısına ait kutucuğun tüketici tarafından

<sup>336</sup> İnternet: Baş Süzel, E. (2018) *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Önce Korunması: Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü*. Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. 2018-2, 364. Web: <http://dosya.gsu.edu.tr/Sayfalar/2019/1/gsuahfd-2018-2-444.pdf> Adresinden 04.10.2018 tarihinde alınmıştır.

<sup>337</sup> Zevkliler/Özel (2016), 332.

<sup>338</sup> Anılan yönde eleştiriler için bkz. Yıldırım (2009) 196 vd.; Erten (2009), 201 vd.; İnal (2005), 134 vd., 180 vd.; Uzun Kazmacı (2016), 2805.

<sup>339</sup> Sözleşmenin kurucu unsurları arasında bulunmayan teyit yükümünün sağlanamaması halinin yalnızca sözleşmenin kurucu unsurlarının eksikliği halinde öngörülebilecek olan yokluk yaptırımına bağlanmasının hukuken kabul edilebilir olmadığı, aksi bir durumun sözleşme taraflarının birbirine uygun irade beyanları bulunmasına rağmen sözleşmenin yok hükmünde olması sonucu yaratabileceği yönünde haklı eleştiriler için Bkz. Yıldırım (2009) 198; İnal (2005) 181; Uzun Kazmacı (2016), 2805.

<sup>340</sup> Yıldırım (2009), 198.

işaretlenmesi neticesinde teyit işlemi gerçekleştirilmiş olmakla birlikte<sup>341</sup>, teyidin internet aracılığıyla yazılı olarak alınması, ispata ilişkin sorun yaşanmaması bakımından daha uygun olacaktır<sup>342</sup>.

MSY' de ayrıca, satıcı veya sağlayıcıya, tüketicinin siparişi onaylamasından hemen önce, verilen siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği hususunda tüketiciyi açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirme zorunluluğu getirilmiş, söz konusu bilgilendirmenin gerçekleştirilmemiş olması tüketicinin siparişi ile bağlı olmaması yaptırımına bağlanmıştır.

FHİMSY'de de sağlayıcı, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmenin kurulmasına ilişkin iradenin açıklanmasından önce belirli hususlarda, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak tüketicinin bilgilendirilmesini sağlamakla yükümlü kılınmıştır<sup>343</sup>. (FHİMSY m.5, f.1)

Ön bilgilendirme yükümlülüğünün tüketicinin korunması amacına hizmet edebilmesi, satıcı veya sağlayıcılar tarafından tüketicinin doğru şekilde bilgilendirilmiş olması koşuluna bağlıdır. Nitekim tüketiciyi koruyan tedbirler arasında yer alan ön

<sup>341</sup> İnternet aracılığıyla bir web sitesi üzerinden akdedilen mesafeli sözleşmelerde, tüketici, sözleşme konusu mal veya hizmete bir an önce ulaşabilmek amacıyla hareket etmekte olduğundan, web sitesinde karşısına çıkan her onay kutucuğunu, içeriğinde yer alan bilgileri okumaksızın hızlıca işaretleme eğilimi göstermekte olduğundan, bu tarz teyit işlemlerinin yasal düzenlemeler ile öngörülen yazılı teyit sağlama amacından oldukça uzak olduğu belirtilebilecektir. (bkz. Sariaççalı (2008), 148.)

<sup>342</sup> Bozbel (2003), 798; Uzun Kazmacı (2016), 2805.

<sup>343</sup> FHİMSY m.5, f.1 hükmü ile "a) Sağlayıcının ve varsa temsilcisinin esas faaliyet konusu, MERSİS numarası, açık adresi, elektronik posta adresi, telefon numarası ve varsa diğer iletişim bilgileri. b) Finansal hizmetin tüketiciye sağlanmasında sağlayıcı ile tüketici arasında bir aracı varsa bu aracının adı, unvanı, açık adresi ve hangi nitelikte işlem yapabilme yetkisine sahip olduğu. c) Finansal hizmetin temel nitelikleri. ç) Finansal hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibarıyla fiyatı önceden hesaplanıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa ifaya ilişkin masraflar ile bunların önceden hesaplanmaması halinde ek masrafların ödenebileceğine ilişkin bilgiler. d) Doğası gereği ya da gerçekleştirilecek işlemlere bağlı olarak özel bazı riskler taşıyan veya fiyatları sağlayıcının kontrolü dışında finansal piyasadaki dalgalanmalara göre değişen veya geçmiş verileri gelecekte oluşacak değerler için bir gösterge oluşturmayan finansal araçların finansal hizmetlerde kullanılması halinde, bu araçlara ilişkin bilgiler. e) Varsa tüketici tarafından ödenmesi gereken diğer vergi ve ücretlere ilişkin bilgiler. f) Sunulan bilgilerin belirli bir süre geçerli olması halinde, bu süreye ilişkin bilgiler. g) Ödeme ve ifaya ilişkin bilgiler ile varsa bunlara ilişkin taahhütler. ğ) Uzaktan iletişim aracının kullanılmasına ilişkin bazı ek masrafların tüketici tarafından karşılanacak olması halinde, bu masraflara ilişkin bilgiler. h) Cayma hakkının kullanılma şartları, süresi, usulü, varsa tüketicinin 11 inci maddeye göre ödemekle yükümlü olacağı meblağın hesaplanma yöntemi. ı) Cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, elektronik posta adresi, telefon numarası ve varsa diğer iletişim bilgileri. i) 13. madde uyarınca cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda; tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgiler. j) Sürekli veya düzenli aralıklarla tekrarlanan bir finansal hizmet ediminin söz konusu olması halinde, sözleşmenin asgari süresi. k) Tarafların, haklı sebeplerin varlığı halinde, sözleşmeyi tek taraflı feshedebilecekleri" hususlarında bilgilendirme yükümlülüğü öngörülmüştür.



bilgilendirme yükümlülüğünün, her şeyden önce TMK 2.maddesinde düzenlenen dürüstlük ilkesine uygun olarak yerine getirilmesi gerekmektedir<sup>344</sup>.

### 3.1.1.2. AB hukukunda bilgilendirme yükümlülüğünün kapsamı

2011/83/EU sayılı AB Direktifinde yer alan bilgi edinme yükümlülüğüne ilişkin düzenlemelerle, satın aldıkları mal ve hizmetlerin kalitesinde olduğu gibi, sözleşmenin karşı tarafının güvenilirliğinin teyidi gibi birçok hususta mağazada alışveriş yapan tüketicilere kıyasla daha zayıf konumda bulunan mesafeli sözleşmenin tarafı olan tüketiciler için söz konusu dezavantajlı durumun telafisine yönelik daha fazla bilgi edinme hakkı tanıyarak koruma düzeyinin artırılması hedeflenmiştir<sup>345</sup>.

AB Hukukunda bilgi verme yükümlülüğünün, Türk Hukuk düzenlemelerinden farklı olarak sözleşmenin akdedilme yöntemine dair herhangi bir ayırım yapılmaksızın, sözleşmenin akdinden önce ya da sözleşme akdinden önce verilmemiş ise sonrasında teyit edilmek suretiyle yerine getirilmesi sağlanmıştır<sup>346</sup> (2011/83/EU m. 8, f.7<sup>347</sup>). Sözleşme kurulduktan sonra yapılacak bilgilendirmenin, en geç, kurulan sözleşmenin tümüyle ifa edilmesine kadar gerçekleştirilmesi ve tüketicinin yazılı bilgilendirilme teyidinin mevcut olması gerekmektedir<sup>348</sup>.

Sözleşme öncesi bilgi verme yükümlülüğü ile tüketicilerin bilinçli şekilde karar vermesi amaçlanmakta, sözleşme sonrası bu yükümlülük ile tüketicinin, sahip olduğu hak ve borçlarına ilişkin bilgi edinebilmesi, akdetmiş olduğu sözleşmenin içeriğini muhafaza edebilmesi ve sözleşmeden kaynaklanan haklarını belgelendirebilmesi sağlanmaktadır<sup>349</sup>.

Mesafeli sözleşmelerde bilgi sağlama yükümlülüğüne ilişkin düzenlemeler AB Hukukunda 2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifinde (m.6 ve 8) ve 2002/65/EC sayılı

<sup>344</sup> Yıldırım (2009), 166-167.

<sup>345</sup> Luzak, J. (2015), *Online Disclosure Rules of the Consumer Rights Directive: Protecting Passive or Active Consumers?* Journal of European Consumer and Market Law, 4(3), 79.

<sup>346</sup> Yıldırım (2009), 169; Gezder (2004), 174.

<sup>347</sup> Direktifte, tacirin, mesafeli sözleşmenin imzalanmasından sonra makul bir süre içerisinde ve en geç malların teslimi esnasında ya da hizmetin başlamasından önce, tüketici tarafından sözleşmenin onayını sağlaması gerektiği belirtilmiş, bu onayın, Direktifin 6.maddesinde yer alan bilgileri (sözleşme imzalanmasından önce dayanıklı bir ortamda tüketicieye verilmemişse) ya da uygulanabildiği durumlarda Direktifin ilgili hükmüne (m.16, f.1, b.m) uygun olarak tüketicinin açık onayını içermesi gerektiği düzenlenmiştir.

<sup>348</sup> Demir (2004),43.

<sup>349</sup> Yıldırım (2009), 170.; Serdar (2005),188.

Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışına İlişkin AB Direktifinde (m.3, m.4 ve m.5) ve 2000/31/EC sayılı Elektronik Ticaret Direktifinde (m.10 ve 11) düzenleme alanı bulmuştur.

2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifinde, tüketicinin, *mesafeli sözleşmeyle ya da buna ilişkin herhangi bir teklifle bağlanmadan önce* ilgili maddede yer alan hususlarda bilgilendirilmesi gerektiği düzenlenmiştir (m.6, f.1.)<sup>350</sup>. Direktif düzenlemelerinde bilgilendirme gerekliliklerine ilişkin m.6, f.1.'de bulunan bilgilerin mesafeli sözleşmenin ayrılmaz bir parçası olduğu ve taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça değiştirilemeyeceği hükmüne yer verilmiştir (2011/83/EU m.6, f.5)<sup>351</sup>.

<sup>350</sup> 97/7/EC sayılı mülga Mesafeli Sözleşmeler Yönergesinin 4/1. Maddesinde yer alan, mesafeli sözleşmenin kurulmasından önce uygun bir zamanda bilgilerin tüketiciye verilmesine ilişkin düzenlemedeki “uygun bir zamanda” ifadesi açıklık içermemesi nedeniyle doktrinde eleştirilmiş olup (Bkz. Yıldırım (2009), 171-172) 2011/83/EU sayılı Direktifte bu ifadeye yer verilmemiş olduğu dikkat çekmektedir.

<sup>351</sup> 2011/83/EU sayılı Direktifte tüketicinin mesafeli sözleşmeyle ya da ilgili herhangi bir teklifle sınırlandırılmadan önce tüketiciye açık ve anlaşılır şekilde sunulması düzenlenen bilgiler: “a) Ortama ve mal veya hizmetlere uygun olduğu ölçüde, mal ya da hizmetlerin temel özellikleri, b) Tacirin kimliği (ticari unvanı gibi), c) Tüketicinin, tacir ile mümkün oldukça hızlı ve etkili şekilde iletişim kurması için tacirin kuruluş adresi ve telefon numarası, fax numarası ve e-mail adresi ve uygulanabildiği durumlarda adına hareket ettiği tacirin kimliği ve adresi, d) tacirin işyeri adresi c maddesine göre verilen adresten farklıysa, tüketicinin herhangi bir şikayetini yöneltebileceği, tacirin iş yerinin adresi ve uygulanabildiği durumlarda tacirin, adına hareket ettiği şahsın adresi, e) mal veya hizmetlerin vergiler dahil toplam fiyatı veya mal veya hizmetlerin niteliği gereği fiyat makul bir şekilde önceden hesaplanamıyor ise fiyatın hesaplanma şeklini, uygulanabildiği durumlarda tüm ek yükümlülükler, teslimat veya posta ücretleri ve diğer masraflar veya bu ücretlerin önceden makul bir şekilde hesaplanmadığı durumlarda bu ek ücretlerin ödenmesi gerekeceği bilgisi. Belirsiz süreli veya abonelik içeren sözleşmelerde toplam fiyat, fatura dönemi başına toplam maliyeti içerir. Bu tür sözleşmelerin sabit oranla ücretlendirildiği durumlarda toplam fiyat aynı zamanda toplam aylık maliyettir. Toplam maliyetin makul bir şekilde önceden hesaplanmadığı durumlarda, fiyatın hesaplanma şeklinin belirtilmesi gerekir, f) Maliyetin esas orandan farklı bir şekilde hesaplandığı durumlarda sözleşmenin sonuçlandırılması için mesafeli iletişim araçlarının kullanım maliyeti, g) Ödemeye dair düzenlemeler, teslimat, ifa, tacirin malları teslim etmek ya da hizmetleri yerine getirmek için taahhüt ettiği zaman ve uygulanabildiği hallerde tacirin şikayet yönetim politikası, h) Cayma hakkının mevcut olduğu durumlarda, EK 1 (B) 'de yer alan örnek cayma formunun yanı sıra 11(1).madde uyarınca cayma hakkının kullanılma koşulları, süresi ve usulü, i) Uygulanabildiği hallerde, tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda malları iade masraflarına katılmak zorunda olacağı ve mesafeli sözleşmelerde malların tabiatı gereği normal posta yoluyla iade edilememesi durumunda bu malların iadesinin maliyeti, j) Tüketicinin m.7/3 veya 8/8 uyarınca talepte bulunduktan sonra cayma hakkını kullanması halinde, tüketicinin, tacire m.14/3 uyarınca makul masrafları ödemekle yükümlü olacağı, k) M. 16 uyarınca cayma hakkı verilmediği durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanmayacağına veya uygulanabildiği durumlarda tüketicinin cayma hakkını kaybedeceği durumlara ilişkin bilgi, l) Mallar için yasal uygunluk garantisinin mevcudiyetine ilişkin uyarı, m) Uygulanabildiği durumlarda, satış sonrası müşteri desteği, satış sonrası hizmetler ve ticari garantilerin varlığı ve koşulları, n) 2005/29/EC Sayılı Haksız Ticari Uygulamalar Hakkında AB Direktifinin 2.maddesinin f bendinde tanımlandığı şekilde ilgili davranış kurallarının varlığı ve uygulanabildiği hallerde bunların kopyalarının nasıl elde edilebileceği (Adı geçen Direktifin ilgili maddesinde; ‘davranış kuralları’ bir ya da daha fazla belirli ticari uygulama ya da ticari sektör ile ilgili olarak yasaya bağlı kalmayı taahhüt eden tacirlerin davranışlarını tanımlayan, bir üye devlerin yasaları, düzenlemeleri ya da idari hükümleri ile getirilmeyen bir anlaşma ya da kurallar bütününe ifade eder, şeklinde tanımlanmıştır.) o) Uygulanabildiği hallerde sözleşmenin süresi ya da belirsiz süreli veya kendiliğinden yenilenen sözleşmelerde sözleşmeyi sonlandırma koşulları, p) Uygulanabildiği durumlarda, tüketicinin sözleşmeden doğan yükümlülüklerinin asgari süresi, q)Uygulanabildiği hallerde, tacirin talebi üzerine tüketici tarafından ödenmesi ya da temin edilmesi gereken depozito ya da diğer finansal garantilerin varlığı ve koşulları, r) Uygulanabildiği hallerde,

Tacir tarafından ek ücretler ve diğer masraflara ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünün gereği gibi yerine getirilmemesi halinde tüketici, bu ücret ve masraflardan sorumlu tutulmayacaktır. (2011/83/EU m.6, f.5) Bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin ispat yükü tacire aittir. (2011/83/EU m.6, f.9) Söz konusu hükümlerin Türk Hukuk düzenlemeleri ile uyumlu olduğu göze çarpmaktadır.

Direktif düzenlemelerinde yer verilen bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında sayılan “satış sonrası müşteri hizmetleri ve ticari garanti şartları” ile “sözleşmenin süresi ve süresiz sözleşmeler için sona erme şartları ve otomatik uzayan sözleşmeler bakımından sona erme koşulları”, Türk Hukuk düzenlemeleri kapsamına alınmamıştır<sup>352</sup>.

Tacirin, bilgileri, sade ve anlaşılır bir dil kullanarak, tüketiciye vermesi ya da kullanılan mesafeli iletişim araçlarına uygun bir şekilde tüketiciye sunması gerektiği hüküm altına alınmış, maddenin devamında, tüketiciye dayanıklı ortamda sunulması halinde söz konusu bilgilerin okunaklı olması gerektiği belirtilmiştir (2011/83/EU m.8, f.1).

2011/83/EU sayılı Direktife göre, üye devletler 2006/123/EC sayılı İç Pazardaki Hizmetler Hakkında Direktif ve 2000/31/EC sayılı Elektronik Ticaret Direktifi hükümleri doğrultusunda ek bilgilendirme yükümlülükleri getirebilecek, ancak, bilgilendirme yükümlülüğünün içeriği ve şekline ilişkin uyumsuzluk meydana gelmesi durumunda, Tüketici Hakları Direktifi hükümleri geçerli olacaktır (m.6, f.8).

Tacir, bilgilendirme yükümlülüğü kapsamına giren bilgiler sözleşme imzalanmadan önce dayanıklı bir ortamda tüketiciye verilmemişse, mesafeli sözleşmenin imzalanmasından sonra makul bir süre içerisinde ve en geç malların teslimi esnasında ya da hizmet sunumunun başlamasından önce tüketici tarafından sözleşmenin onaylanmasını sağlamakla yükümlüdür. Bu kapsamda, sözleşme akdinden önce gereği gibi yerine getirilmeyen bilgilendirme yükümlülüğünün, sözleşmenin akdinden sonra teyit suretiyle yerine getirilmesi amaçlanmıştır (2011/83/EU m.8, f.7).

---

*uygulanabilir teknik koruma önlemleri dahil dijital içeriğin işlevselliği, s) Uygulanabildiği hallerde, tüketicinin farkında olduğu ya da makul şekilde farkında olmasının beklendiği, dijital içeriğin herhangi bir donanım ve yazılımla birlikte çalışabilirliği, t) Uygulanabildiği hallerde, tacirin tabi olduğu mahkeme dışı şikayet ve tazminat mekanizmasına başvurma imkanı ve bunlara erişim yöntemleri”, olarak sayılmıştır (m.6, f.1).*

<sup>352</sup> Dönmez (2016) 363.

Türk Hukuk düzenlemelerinde olduğu gibi, Direktif düzenlemelerinde de tüketicinin cayma hakkına ilişkin gerektiği şekilde bilgilendirilmemiş olması, cayma hakkı için öngörülen süre ile bağlı olmaması yaptırımına bağlanmış, gerektiği şekilde bilgilendirme yapılmamış olması durumunda cayma hakkı süresinin, cayma hakkı için Direktif hükümleri ile getirilen on dört günlük sürenin bitiminden itibaren on iki ay sonra sona ereceği düzenlenmiştir (2011/83/EU m. 10, f.1). Bununla birlikte, aynı maddenin 2.fıkrasında tüketicinin söz konusu on iki aylık süre içerisinde cayma hakkına ilişkin tüketiciyi bilgilendirmesi durumunda, tüketicinin bilgilendirilmesinden itibaren on dört gün içerisinde cayma hakkının kullanılabilmesi düzenlenmiştir.

Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışına İlişkin 2002/65/EC sayılı Direktifte ise bilgilendirme yükümlülüğü 3.maddede düzenleme alanı bulmuş, tüketicinin mesafeli sözleşme ya da teklifi ile bağlanmasından önce hangi konularda bilgilendirilmesi gerektiğine ayrıntılı şekilde yer verilmiştir<sup>353</sup>. Madde düzenlemesinde tüketicinin bilgilendirilmesi

<sup>353</sup> 2002/65/EC Sayılı Direktifin 3.maddesinde; Mesafeli sözleşmenin kurulmasından önce (tüketici sözleşme ya da beyanı ile bağlanmadan önce) tüketiciye verilmesi gereken bilgiler aşağıdaki şekilde düzenlenmiştir: (1) *Sağlayıcıya ilişkin bilgiler; a) Sağlayıcının kimliği, temel işi, kuruluş adresi ve sağlayıcının müşteri ilişkilerine yönelik diğer adresleri, b) Tüketicinin üye devletteki ikametgâh alanında sağlayıcı temsilcisi var ise temsilcinin kimliği ve müşteri ilişkilerine yönelik adresi, c) Tüketici ilişkilerinin sağlayıcı haricinde bir şahıs tarafından yürütülüyor olması durumunda bu şahsın adresi, müşteri ile olan ilişkileri ve müşteri ilişkilerine yönelik adresi, d) Sağlayıcının ticaret sicili ya da buna benzeri kamu siciline kayıtlı olması durumunda kayıtlı olduğu sicil ve sicil numarası ya da bu sicile eşdeğer bir tanımlama aracı, e) Sağlayıcı faaliyetlerinin izne tabi olması durumunda denetim mekanizmasının özellikleri.*

(2) *Finansal hizmete ilişkin bilgiler; a) Finansal hizmetin temel özelliklerinin tanımlanması, b) Tüketici tarafından finansal hizmet için sağlayıcıya ödenecek olan, ilgili tüm ücretler, masraf ve giderler ile sağlayıcı tarafından ödenen vergileri de içeren toplam bedel veya kesin bir fiyat gösterilemediğinde tüketiciye doğrulama imkânı sağlayacak şekilde fiyatlamaya esas olan yöntem. c) Finansal hizmetin belirli özelliklerinin ya da yapılacak işlerin içerdiği özel risklere dair bildirimler ya da hizmet fiyatının sağlayıcı kontrolü dışındaki finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olduğu ve geçmişteki performansların gelecekteki performanslara gösterge olmadığı yönündeki bildirimler, d) Sağlayıcı tarafından ödenmeyen veya onun tarafından uygulanan, olası diğer vergiler ya da maliyetlere ilişkin bildirim, e) sağlanan bilgilerin geçerlilik süresi, f) Ödeme ve ifaya ilişkin düzenlemeler, g) Eğer mevcut ise, uzaktan iletişim aracı kullanmanın tüketiciye ek maliyeti.*

(3) *Mesafeli Sözleşmeye ilişkin bilgiler; a) 6.maddeye göre cayma hakkının bulunup bulunmadığı, cayma hakkı mevcut ise bu hakkın süresi ve kullanım şartları, tüketicinin m.7 f.1.gereğince ödemesi gerekeceği tutar ve cayma hakkının kullanılmamasının sonuçlarına ilişkin bilgi. b) Finansal hizmetlerin sürekli veya tekrarlanan şekilde yapılması durumlarında sözleşmenin asgari süresi, c) Mesafeli sözleşme şartları doğrultusunda tarafların sözleşmeyi süresinden önce ya da tek taraflı olarak sona erdirmelerine ilişkin ve bu durumda sözleşme gereğince ödenmesi gereken cezai şartlara ilişkin bilgiler, d) Cayma hakkına ilişkin bildirim gönderileceği adres de dahil olmak üzere cayma hakkının kullanımına ilişkin bilgiler, e) Mesafeli sözleşme kurulmasından önce, tüketici ile ilişkilerin oluşturulması hususunda sağlayıcı tarafından yasaları esas alınan üye devlet veya devletler, f) Sözleşmeye uygulanacak hukuka ve/veya yetkili mahkemeye ilişkin sözleşme şartları, g) Sözleşme hüküm ve koşulları ile bu maddede yer alan sözleşme öncesi bilgilerin hangi dil veya dillerle sağlanacağı ve tüketiciyle varılacak mutabakat neticesinde, sağlayıcının sözleşme süresince iletişim kurmayı taahhüt ettiği dil ya da diller.*

(4) *Uyuşmazlık Çözüm Yollarına ilişkin bilgiler; a) Mesafeli sözleşme tarafı tüketiciler için mahkeme dışı bir şikayet ve çözüm mercii bulunup bulunmadığı, eğer mevcut ise bu mercie erişme yöntemleri, b) 30 Mayıs 1994 tarih ve 94/19 / EC sayılı Mevduat Garanti Sistemlerine İlişkin Avrupa Parlamentosu ve 3 Mart 1997*

gereken hususlar, sağlayıcı hakkında, finansal hizmet hakkında, mesafeli sözleşme hakkında ve uyuşmazlık çözüm yollarına ilişkin olarak ayrı başlıklar halinde detaylı şekilde düzenleme altına alınmıştır. Bununla birlikte, m.5. f.2. gereğince sağlayıcının, tüketicinin talebiyle sözleşme hüküm ve koşullarının ve bilgilerin 1.fikra düzenlemesine uygun şekilde sunulmasının sağlanamayacağı bir uzaktan iletişim aracı kullanılarak akdedilmesi durumunda, m.5, f.1'de yer alan bilgilendirme yükümlülüğünün sözleşme akdinden sonra derhal yerine getireceği düzenleme altına alınmıştır.

### 3.1.2. Tüketicinin Bilgilendirilmesi Yükümlülüğünün Şekli ve Zamanı

#### 3.1.2.1. Türk hukukunda bilgilendirme yükümlülüğünün şekli ve zamanı

Taraflar arasında mesafeli sözleşme müzakerelerinin başlamasına yol açan bir ilişkinin ortaya çıkmasıyla birlikte, satıcı veya sağlayıcı bakımından bilgilendirme yükümlülüğünün meydana geldiğinden, tüketici yönünden ise bilgi edinme hakkının doğumundan bahsedilecektir<sup>354</sup>.

Sözleşme görüşmelerinde bulunan taraflar, henüz sözleşme ilişkisinin kurulmadığı dönemde dahi, dürüst davranma yükümlülüğü gereğince sözleşmenin kurulması ve sözleşme koşullarının belirlenmesine etki edecek hususlarda karşı tarafı aldatıcı davranışlarda bulunmamak, gereken tüm bilgileri karşı tarafa vermek ve bunların yanı sıra işlemin karşı tarafının hataya düştüğünü fark etmesi halinde gereken uyarılarda bulunmakla yükümlüdürler<sup>355</sup>.

TKHK' da bilgilendirme yükümlülüğünün, tüketici mesafeli sözleşmeyi ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce yerine getirileceği düzenlenmiş (TKHK m.48. f.2), tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü de satıcı veya sağlayıcıya yüklenmiştir.

6502 sayılı TKHK' da yalnızca ön bilgilendirme yükümlülüğü düzenlenmiş olmakla birlikte, sözleşme sonrası bilgilendirme yükümlülüğüne dair doğrudan ya da dolaylı bir

*tarikh ve 97/9 / EC sayılı Yatırımcı Tazmin Planları Üzerine Avrupa Parlamentosu ve Konsey Direktifi kapsamı dışında kalan garanti fonlarının veya diğer tazminat düzenlemelerinin varlığı.*

<sup>354</sup> Yıldırım (2009), 170 vd.

<sup>355</sup> Bellican, C. (2017), *Elektronik Sözleşmelerde Tüketicinin Bilgilendirilmesi*, H. Tokbaş ve F. Üçışık (Editörler), E-Ticaret Sektöründe Tüketici Hukuku Uygulamaları, 1.Baskı. Ankara. Aristo Yayınevi, 95 vd.

düzenlemeye yer verilmemiştir. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde mesafeli sözleşmeler için bilgilendirme yükümlülüğü kural olarak sözleşme öncesi aşama için düzenlenmiş olmakla birlikte, mesafeli sözleşmelerin, sesli iletişim yoluyla kurulduğu veya siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alanda veya zamanda sunulduğu bir ortam vasıtasıyla<sup>356</sup> kurulduğu haller için ön bilgilendirme yükümlülüğünün yalnızca belirli hususlar ile sınırlı olarak<sup>357</sup> ve tüketicinin siparişinden hemen önce yerine getirilmesi gerektiği düzenlenmiştir. Bu durumda, ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamına giren diğer tüm bilgilerin, en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar yazılı şekilde yerine getirilmesi zorunlu kılınmıştır<sup>358</sup>.

Bununla birlikte, sesli iletişim yoluyla veya siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alanda veya zamanda sunulduğu bir ortam vasıtasıyla kurulan ve *anında ifa edilen hizmet teminine* ilişkin mesafeli sözleşmeler için tüketicinin sipariş vermeden hemen önce, yalnızca belirli konularda bilgilendirilmiş olması yeterli görülmüş, sipariş sonrası dönem için herhangi bir bilgilendirme yükümlülüğü öngörülmemiştir<sup>359</sup> (MSY m.6, f.5).

MSY düzenlemeleri gereğince, bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında kalan bilgilerin tüketiciye kural olarak yazılı şekilde verilmesi gerekmektedir. Bununla birlikte,

<sup>356</sup> Kısa mesaj ya da cep telefonu uygulamaları, siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı bir alan veya zamanda sunulduğu ortamlara örnek olarak gösterilebilecektir. Bkz. Baş Süzel (2018), 352 vd.

<sup>357</sup> “Mesafeli sözleşmelerin, sesli iletişim yoluyla kurulduğu veya siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alanda veya zamanda sunulduğu bir ortam vasıtasıyla kurulduğu hallerde, sipariş verilmeden hemen önce tüketicinin, sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri, mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibarıyla önceden hesaplanıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa tüm nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceği bilgisi, cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgiler, cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin hususlarda bilgilendirilmesi, bununla birlikte, siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alanda veya zamanda sunulduğu bir ortam vasıtasıyla kurulan mesafeli sözleşmeler için ilave olarak satıcı veya sağlayıcının adı veya unvanı, varsa MERSİS numarası bilgilerinin sunulması yeterli görülmüştür.” (MSY m.6, f. 3, f.4).

<sup>358</sup> MSY’ nin, mesafeli sözleşmelerin sesli iletişim yoluyla kurulduğu ya da siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alanda veya zamanda sunulduğu bir ortam vasıtasıyla kurulduğu hallerde ilişkin düzenlemeler ile belirtilen yöntemler ile kurulan mesafeli sözleşmeler için ön bilgilendirme yükümlülüğü tümüyle ortadan kaldırılmamış, sipariş öncesi aşama için belirli konular ile sınırlandırılmış, ayrıca ön bilgilendirme yükümlülüğünün yazılı olarak gerçekleştirilmesi kuralına, en geç mal teslimi ve/veya hizmet ifasına kadar istisna getirilmiştir. Anılan düzenlemelerin, satıcı veya sağlayıcılar bakımından ön bilgilendirme yükümlülüğünün ispatı bakımından önem arz ettiği düşünülmektedir (MSY m.6, f.3 ve f.4).

<sup>359</sup> Sipariş verilmeden hemen önce tüketicinin, sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri, satıcı veya sağlayıcının adı veya unvanı, varsa MERSİS numarası, mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibarıyla önceden hesaplanıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa tüm nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceği bilgisi, cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin hususlarda bilgilendirilmesi yeterli görülmüştür.

bilgilerin yazılı olarak teslimi kuralının tek istisnası, sesli iletişim yoluyla ya da siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alan ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla kurulan ve anında ifa edilen hizmet teminine ilişkin sözleşmelerdir. Bu tür hizmet sözleşmelerinde tüketicinin siparişini vermesinden önce ilgili maddede belirtilen hususlarda açık ve anlaşılır şekilde bilgilendirilmesi yeterli görülmüş, bilgilendirilme yöntemine ilişkin herhangi bir düzenleme getirilmemiştir (MSY m.6, f.5).

Kanunda ve MSY' de yer alan bilgilendirme yükümlülüğünün, tüketicinin, sözleşme kuruluşuna yönelik irade beyanından önce, karar vermesine etki edecek makul bir zaman dilimi içerisinde yapılması gerektiği yönünde yorumlanmasının yerinde olacağı değerlendirilmektedir<sup>360</sup>. Nitekim, tüketicinin karar verme aşaması tamamlandıktan ve iradesi oluştuğundan sonra yapılacak bilgilendirme işlevsiz kalacaktır<sup>361</sup>. Örneğin internet yoluyla akdedilen mesafeli sözleşmelerde, bilgilendirme yükümlülüğü, elektronik sipariş formunun ekrana gelmesinden önce tüketici tarafından otomatik olarak doğrudan görülebilen ya da bir link aracılığıyla kolaylıkla çağrılacak şekilde siteye yüklenmiş olması halinde, yükümlülüğün uygun bir zaman içerisinde gerçekleştirildiğinden bahsedilebilecektir<sup>362</sup>.

MSY düzenlemeleri ile ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamına giren hususlarda bilgilendirmenin, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile gerçekleştirilmesi zorunluluğu getirilmiştir (m.6).

MSY' de kural olarak bilgilendirme yükümlülüğünün yazılı şekilde yerine getirilmesine dair düzenlemenin tüketici lehine olmasının yanı sıra satıcı veya sağlayıcı açısından ispat kolaylığı sağlanması bakımından da isabetli olduğu ifade edilebilecektir<sup>363</sup>.

Çalışmamızın konusunu oluşturan internet aracılığı ile akdedilen mesafeli sözleşmeler için MSY düzenlemelerinde bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin herhangi bir yöntem açıkça belirtilmemiş olmakla birlikte, konunun genel kural çerçevesinde

<sup>360</sup> İnal (2005), 179-180; Yıldırım (2009),171-173.; Serdar (2005), 190.; Erten (2009), 192.

<sup>361</sup> Yıldırım (2009),172.

<sup>362</sup> Serdar (2005), 190.

<sup>363</sup> Yıldırım (2009), 189.

değerlendirilmesi suretiyle, bilgilendirme yükümlülüğünün kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile yapılması gerekliliğinden bahsedilebilecektir. İnternet aracılığı ile akdedilen mesafeli sözleşmelerde bilgilendirme yükümlülüğü genellikle satıcı veya sağlayıcının web sayfasında ya da tüketiciye gönderilen bir elektronik posta iletisi ile gerçekleştirilmektedir<sup>364</sup>.

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde internet aracılığıyla kurulan mesafeli sözleşmeler için ek bilgilendirme yükümlülüğü getirilmiş olup (m.6, f.2), ilgili düzenleme ile satıcı ve sağlayıcılar kapsam olarak değil yalnızca bilgileri sunma yöntemi açısından ek yükümlülük altına sokulmuştur<sup>365</sup>.

Çalışmamızın önceki bölümlerinde yer verildiği üzere, MSY' de ayrıca ön bilgilerin teyidine ilişkin düzenleme ile satıcı veya sağlayıcıya, ön bilgilerin edinilmiş olduğunun, tüketici tarafından, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde teyit edilmesini sağlama yükümlülüğü getirilmiş, söz konusu yükümlülüğün yerine getirilmemesi hususu ise, hatalı şekilde, sözleşmenin kurulmamış sayılması yaptırımına bağlanmıştır (MSY m.7).

Finansal Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin ön bilgilendirme şekli ve zamanına ilişkin düzenlemeleri MSY düzenlemeleri ile uyumluluk göstermektedir (FHİMSY m.6).

Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, sağlayıcı, ayrıca, sözleşmenin bütün şartlarını ve Bakanlıkça belirlenen diğer hususları kural olarak tüketicinin sözleşme kurma iradesini yöneltmesinden önce<sup>366</sup> kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısıyla temin etmekle yükümlü kılınmıştır (FHİMSY m.7, f.1). Bununla birlikte, sözleşmenin, tüketicinin talebi üzerine yazılı bilgilendirmeye elverişli olmayan bir uzaktan iletişim aracı kullanılarak akdedilmiş olması halinde ise bilgilendirme yükümlülüğünün sözleşmenin kurulmasından hemen sonra yerine getirilebileceği yönünde istisna getirilmiştir (FHİMSY m.7 f.2).

Sesli iletişim araçları vasıtasıyla veya siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alanda veya zamanda sunulduğu bir ortam vasıtasıyla kurulan sözleşmeler için MSY' de getirilen istisna

---

<sup>364</sup> Serdar (2005), 209.

<sup>365</sup> Dönmez (2016), 365.

<sup>366</sup> Sözleşmenin tüketicinin talebi üzerine yazılı bilgilendirmeye elverişli olmayan bir mesafeli iletişim aracıya kurulması durumunda, sözleşme kurulduktan hemen sonra bu yükümlülüğün yerine getirilebileceği düzenlenmiştir. (FHİMSY m.7, f.2)



hükmü FHİMSY' de kabul edilerek ön bilgilendirme yükümlülüğü yalnızca belirli hususlarla sınırlandırılmış<sup>367</sup>, ancak tüketici kredi sözleşmelerinin, bu araç veya ortamlar yoluyla kurulmuş olsa dahi, bu istisna kapsamına dahil olmadığı belirtilmiştir<sup>368</sup>.

### 3.1.2.2. AB hukukunda bilgilendirme yükümlülüğünün şekli ve zamanı

2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifi 6.madde<sup>369</sup> düzenlemesi ile tacire, belirli hususlarda tüketiciyi bilgilendirme yükümlülüğü getirilmiştir<sup>370</sup>(2011/83/EU m.6, f.1).

Gerek 2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifine gerekse 2002/65/EC sayılı Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışına İlişkin Direktif hükümlerine göre, bilgilendirme yükümlülüğünün, tüketicinin bir sözleşmeyle ya da sözleşme kurmaya ilişkin öneri ile bağlanmadan önce açık ve anlaşılır şekilde gerçekleştirilmesi gerektiği hüküm altına alınmıştır (2011/83/EU m.6, f.1; 2002/65/EC m.3, f.1). AB Mevzuatında yer alan ilgili düzenlemelerin (TKHK m.48, f.2. ve m.49, f.2. düzenlemeleri ile) Türk Hukukuna benzer şekilde aktarıldığı görülmektedir.

Tüketici Hakları Direktifinde, tacire, bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında düzenlenen tüm bilgileri, sade ve anlaşılır bir dil kullanarak, tüketiciye verme ya da kullanılan mesafeli iletişim araçlarına uygun bir şekilde tüketiciye sunma yükümlülüğü

<sup>367</sup> FHİMSY düzenlemesinde, “sesli iletişim araçları vasıtasıyla veya siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alanda veya zamanda sunulduğu bir ortam vasıtasıyla kurulan sözleşmeler için ön bilgilendirme yükümlülüğü, finansal hizmetin temel nitelikleri, hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibarıyla fiyatı önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa ifaya ilişkin masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceğine ilişkin bilgiler, cayma hakkının kullanılma şartları, süresi, usulü, varsa tüketicinin 11. maddeye göre ödemekle yükümlü olacağı meblağın hesaplanma yöntemi ve 13. madde uyarınca cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgiler ile sınırlandırılmıştır.” (m.6. f.2).

<sup>368</sup> Dolayısıyla tüketici kredisi sözleşmelerinde ön bilgilendirme yükümlülüğünün her halükârda mevzuatta yer alan tüm hususlarda ve sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce yazılı olarak ya da kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunlu kılınmıştır.

<sup>369</sup> İlgili maddede yer alan bilgilendirme yükümlülüğünün sınırlı bir hacimde ya da belirli bir miktarda satışa çıkarılmayan su, gaz veya elektrik arzına, bölgesel ısıtma veya maddi bir ortamda sunulamayan dijital içeriğin arzına ilişkin sözleşmeler bakımından da uygulanacağı hüküm altına alınmıştır (2011/83/EU m.6, f.2).

<sup>370</sup> 2011/83/EU sayılı Direktifte mesafeli sözleşmeler ve işyeri dışında akdedilen sözleşmeler dışında kalan sözleşmelere ilişkin tüketicinin bilgilendirilmesi yükümlülüğü ayrı bir maddede düzenleme alanı bulmuş (m.5), böylece, ilk defa, satıcı ve sağlayıcıya, işyerlerinde, mağazalarda akdedilen tüketici sözleşmelerine ilişkin olarak da tüketiciyi bilgilendirme yükümlülüğü getirilmiştir. (Bkz. Dönmez (2016) 358.)

getirilmiş, dayanıklı ortamda sunulması halinde söz konusu bilgilerin okunaklı olması gerekliliği ilave olarak belirtilmiştir (m.8, f.1).

Direktif gerekçesinde, web siteleri aracılığı ile kurulan sözleşmelerde tüketicinin siparişini vermeden önce sözleşmenin temel unsurlarını eksiksiz olarak okuyup anlayabilmesinin amaçlandığı ifade edilmektedir<sup>371</sup>. Gerekçenin ilgili maddesinde, siparişe ilişkin teyidin yakınlarında yer alması gereken unsurlara dair düzenlemeler getirilmesi gerekliliğinden bahsedilmiş ve buna yönelik hazırlanacak düzenlemelerde, sipariş verilmesinin ödeme yükümlülüğü altına sokacağına ilişkin ifadenin bulunması zorunluluğuna yer verilmesine önemle dikkat edilmesi gerektiği belirtilmiştir.

Elektronik ortamda akdedilen ve tüketiciyi ödeme yükümlülüğü altına sokan mesafeli sözleşmelerde, tüketici siparişini vermeden önce, mal ve hizmetlerin temel özellikleri, vergiler dahil mal ve hizmetlerin toplam bedeli, mal ve hizmetlerin niteliği gereği fiyatın önceden hesaplanmaması durumunda fiyatın hesaplanma şekli ve ek ücretler veya hesaplanmadıkları durumunda bu ek ücretlerin ödenebileceği gerçeği, sözleşmenin süresi veya sözleşmenin belirsiz süreli olması durumunda ya da otomatik olarak uzatılması gerekmekte ise sözleşmenin feshedilmesine ilişkin koşullar ve tüketicinin sözleşmeden doğan yükümlülüklerinin asgari süresi hakkında, net ve anlaşılır şekilde bilgilendirilmelidir. İlgili düzenlemeye karşılık gelen benzer hüküm MSY' de yer almaktadır (MSY m.6, f.2, b.a).

Tacirin, tüketicinin siparişini verirken ödeme yükümlülüğü altına gireceğini açık bir şekilde kabul etmesini sağlamakla yükümlü olduğu ve siparişin verilmesi, bir düğme ya da benzer bir fonksiyonun etkinleştirilmesini gerekli kılıyor ise söz konusu düğme/benzer fonksiyonun "siparişin ödeme yükümlülüğü gerektirmekte" olduğuna dair (ya da bu ifadeye karşılık gelen belirsiz olmayan bir etiketle) açık bir ifade içermesi gerektiği belirtilmiş, bu yükümlülüğe aykırılık, tüketicinin sözleşme ya da siparişi ile bağlı olmaması sonucuna bağlanmıştır (2011/83/EU m.8, f.2). Tacirin belirtilen yükümlülüğe aykırı davranması durumunda sözleşme askıda geçersiz olacak ve sözleşmenin geçerli hale gelebilmesi,

---

<sup>371</sup> 2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi Gerekçe Nr.39.



(m.6.,f.1) düzenlemelerinde yer alan hususları içermelidir (m.8, f.7, b.a). Bununla birlikte, dayanıklı ortamda sunulamayan dijital içeriklerin ifasına başlanması halinde, tüketiciye cayma hakkının kaybedileceğine dair bilginin de verilmesi gerekmektedir (m.8, f.7, b.b).

Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışına Dair 2002/65/EC sayılı Direktife göre ayrıca, sözleşme öncesinde tüketiciye, sözleşmeden doğan yükümlülüklerle ilişkin iletilen bilgilerin, mesafeli sözleşmeye uygulanabilir olduğu varsayılan mevzuattan doğan sözleşme yükümlülüklerine uygun olması gerekmektedir (2002/65/EC m.3, f.4).

Türk Hukuk düzenlemelerinde olduğu gibi AB mevzuatında da bilgilendirme yükümlülüğü çerçevesinde bilgilerin tüketiciye anlaşılır şekilde sunulması gerektiği düzenlenmiş olup, bilhassa çalışmamızın konusunu oluşturan, internet üzerinden akdedilen sözleşmelerde tüketiciye söz konusu bilgilerin hangi dilde verileceği hususu önem arz etmektedir. Bilgilerin anlaşılır olarak verilebilmesi için tüketicinin kullandığı dilin kullanılması esastır<sup>375</sup>. Bunun mümkün olmaması durumunda, internet aracılığı ile tüm dünya pazarına erişilebildiği de göz önüne alınarak, sözleşme müzakerelerinde kullanılan dilin (tüketici müzakerelerde kullanılan dili anlamıyor ise satıcı ya da sağlayıcının tüketicinin bu dili anlamadığını bilmemesi koşuluyla), bunun tespitinin mümkün olmaması halinde ise İngilizce olarak verilmesi anlaşılabilirlik için yeterli görülebilecektir<sup>376</sup>.

### 3.1.3. Bilgilendirme Yükümlülüğüne Aykırılığın Sonuçları

Türk Hukukunda tüketicinin ön bilgileri edindiğini kullanılan mesafeli iletişim aracına uygun olarak teyit etme yükümlülüğü satıcı ve sağlayıcılara yüklenmiş, söz konusu teyidin gerçekleştirilememesi sözleşmenin kurulmamış sayılması yaptırımına bağlanmıştır (MSY m.7)<sup>377</sup>. İlgili düzenlemenin yanı sıra tüketicinin siparişi onaylamadan hemen önce verilen siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği hususunda tüketicinin açık ve anlaşılır şekilde bilgilendirilmesi yükümlülüğü de satıcı ve sağlayıcıya yüklenmiş, bu yükümlülüğe aykırılık ise tüketicinin siparişi ile bağlı olmaması sonucuna bağlanmıştır (MSY m.8, f.1).

---

<sup>375</sup> Serdar (2005), 214.

<sup>376</sup> Serdar (2005), 214.

<sup>377</sup> İlgili düzenlemeye yönelik eleştirilere, çalışmamızın önceki bölümlerinde yer verilmiştir. Bkz. s.77.

Cayma hakkına ilişkin bilgilendirmenin gerektiği şekilde yapılmamış olması, tüketicinin, cayma hakkı için öngörülen süre ile bağlı olmaması yaptırımına tabi tutulmuştur<sup>378</sup> (TKHK m.48, f.4; MSY m.10).

AB Tüketici Hakları Direktifinde, tüketicinin sözleşme kurulmasından önce ödemesi muhtemel masraflara ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünün satıcı veya sağlayıcılar tarafından yerine getirilmemesi halinde tüketicinin bu ücret ya da masrafları karşılamak zorunda olmayacağı (2011/83/EU, m.6,f.6); tüketicinin cayma hakkına ilişkin gereği gibi bilgilendirilmemesi durumunda cayma hakkı süresinin yasal sürenin bitiminden başlamak üzere on iki aylık sürenin sonunda sona ereceği (2011/83/EU, m.10, f.1) ve elektronik sözleşmelerde tüketicinin ödeme yükümlülüğü altına sokulduğu hususunda açık ve belirgin şekilde sipariş vermeden önce bilgilendirilmemesi durumunda tüketicinin sözleşme ya da siparişi ile bağlı olmayacağına ilişkin (2011/83/EU, m.8, f.2) yaptırımlara yer verilmiş, Direktifte yer alan diğer hususlar için herhangi bir yaptırım öngörülmemiştir.

Direktif, tüketiciler lehine fazlaca bilgilendirme yükümlülüğü öngörmüş olmasına karşın satıcı veya sağlayıcıların bu yükümlülüklerle aykırı davranması halinin genel bir yaptırıma tabi tutulmamış olması nedeniyle haklı eleştirilere konu olmuştur<sup>379</sup>.

Türk Hukukunda yer alan ilgili düzenlemeler ile AB Hukukunda mevcut düzenlemelerden sapma söz konusu olmuş, 2011/83/EU sayılı Direktif düzenlemelerinin aksine MSY (m.7 ve m.8, f.1.) düzenlemeleri ile bilgilendirme yükümlülüğüne aykırılık genel olarak yaptırıma bağlanmıştır<sup>380</sup>.

### 3.2. Tüketicinin Cayma Hakkı

Mesafeli sözleşmelerde tüketiciye, satın alma işlemini geleneksel yollarla gerçekleştiren diğer tüketiciler ile aynı imkanlarla inceleme yapma fırsatı tanıyan cayma hakkı, sözleşme ile tümüyle bağlanmadan önce tüketiciye bilinçli seçim yapma imkânı

<sup>378</sup> Uzun Kazmacı (2016), 2803.; Yasal düzenlemeler çerçevesinde cayma hakkına ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirilmemiş olması durumunda, tüketicinin cayma hakkının kullanılabilmesi için on dört günlük süre ile bağlı olmaması durumu, her halükârda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona ermek üzere sınırlandırılmıştır (MSY m.10, f.1.). Bununla birlikte, bir yıllık süre içerisinde, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirme yapılması halinde, bilgilendirmenin gereği gibi yapıldığı günden itibaren on dört günlük cayma hakkı süresi işlemeye başlayacaktır (MSY m.10, f.2.).

<sup>379</sup> Dönmez (2016), 367.

<sup>380</sup> Dönmez (2016), 367.

sunmaktadır<sup>381</sup>. Cayma hakkı ile kendi zararına olacak şekilde sözleşme akdetme olasılığı yüksek bulunan tüketiciye, söz konusu dezavantajlı pozisyona karşı, sözleşme ile geri dönülmez şekilde bağlanmadan önce tabiri caizse ek süre tanınmaktadır<sup>382</sup>.

Gerek Türk Hukuk düzenlemelerinde gerekse AB Hukuku mevzuatında, mesafeli sözleşmelerde, tüketicilere, herhangi bir gerekçe gösterme ve cezai şart ödeme zorunluluğu bulunmaksızın cayma hakkı tanınmıştır.

TKHK düzenlemelerinde “cayma hakkı” olarak ifade edilen hakkın hukuki niteliği itibariyle cayma hakkı mı geri alma hakkı mı olduğu hususunda doktrinde farklı yönde görüşler bulunmakla birlikte<sup>383</sup>, TKHK düzenlemelerinde yasa koyucu tarafından cayma hakkı kavramı tercih edilmiş olduğundan çalışmamızda kavram karışıklığına neden olunmamasını teminen cayma hakkı ifadesi kullanılmaktadır.

Cayma hakkı genel olarak, tüketicinin, sözleşmeyi çıkarlarına uygun olarak sonuçlandırması ve içeriği hakkında karar vermesi yönlerinden satıcı ve sağlayıcılar karşısında daha güçsüz konumda bulunduğu belirli sözleşmeler için düzenleme alanı bulmaktadır<sup>384</sup>.

Cayma hakkının varlığı ile tüketiciler yönünden bir anlamda soğuma periyodu meydana getirilmekte olup<sup>385</sup>, tüketicilerin sözleşme akdedilmesine dair fazlaca düşünmeksizin, ani olarak verdikleri kararların geri döndürülebilir hale getirilmesi, bir başka deyişle tüketicinin sözleşmeyi tamamlamaya ilişkin kararını tekrar gözden geçirmesi

<sup>381</sup> Henderson, K./Poulter A. (2002). **The Distance Selling Directive: Points for Future Revision**. International Review of Law Computers and Technology. (16) 3, 294.

<sup>382</sup> Twigg-Flesner, Schulze, Watson (2018), 124.

<sup>383</sup> TKHK'nın mesafeli sözleşmelere ilişkin düzenlemelerinde cayma hakkı olarak ifade edilen hakkın, hukuki niteliği itibariyle geri alma hakkı olduğu yönünde bkz. Yıldırım (2009), 220 vd.; Yılmaz (2000), 76 vd.; Demir (2004), 46 vd.; İnal (2005), 185 vd.; Özel (1999), 70 vd.; Sağlam (2007), 141(dn.386); Küçükaydın (2018) 42 vd.; “Cayma hakkı” ifadesinin kullanımını kabulü yönünde bkz. Serdar (2005), 222 vd.; Gezder (2006), 165 vd.; Sarıakçalı (2008), 154 vd.; Aslan (2014), 494 vd.; Zevkliler/Özel (2016), 328 vd.; Sert Sütçü, S. (2016). **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Tüketicinin Cayma Hakkı**. (1.Baskı) Ankara: Adalet Yayınevi, 3 vd.; Baysal, B. (2017), *Cayma Hakkının Sözleşme Hukukundaki Yeri*. İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası. LXXV (1), 274.

<sup>384</sup> Twigg-Flesner, Schulze, Watson (2018), 124.

<sup>385</sup> Soğuma süresi tanınması, tüketicilerin mesafeli sözleşmelere güven duymasının temel koşulu olarak ifade edilmektedir. (Bkz. Dickie, J. (1998). *“Consumer Confidence and the EC Directive on Distance Contracts”*. Journal of Consumer Policy (21) 223.

sağlanmakta ve tacirlerin çıkarları da göz ardı edilmeksizin tarafların hak ve yükümlülükleri netleştirilerek tüketici haklarının korunması amaçlanmaktadır<sup>386</sup>.

### 3.2.1. Cayma Hakkının Hukuki Niteliği

Cayma hakkı, tüketiciye, kurulmuş ve hükümlerini doğurmaya başlamış bir sözleşmeyi, herhangi bir neden göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin tek taraflı olarak ve geçmişe etkili şekilde ortadan kaldırma imkânı tanınmaktadır<sup>387</sup>. Bu yönüyle cayma hakkının, tek taraflı irade beyanı ile kullanılabilen, bozucu yenilik doğurucu nitelikte bir hak olduğu ifade edilebilecektir<sup>388</sup>.

Cayma hakkı süresi içinde sözleşme, tarafları yönünden hüküm ifade etmektedir<sup>389</sup>. Dolayısıyla, taraflar, cayma hakkının kullanılmasına kadar geçen süre içerisinde edimlerini ifa borcu ile yükümlü olacak, ancak cayma hakkının kullanılması ile birlikte edimlerin mevzuata uygun şekilde karşılıklı olarak iadesi söz konusu olacaktır<sup>390</sup>.

Cayma hakkı için öncelikle taraflar arasında geçerli şekilde kurulmuş bir mesafeli sözleşmenin varlığının bulunması, bununla birlikte, cayma hakkının mevzuat ile öngörülen süre içerisinde ve öngörülen şekilde kullanılmış olması gerekmektedir<sup>391</sup>.

Cayma hakkı doktrinde genel olarak sözleşmeye bağlılık (pacta sunt servanda/ahde vefa) ilkesinin istisnası olarak değerlendirilmekle birlikte<sup>392</sup>, tüketicinin sözleşme akdetmeye ilişkin karar alma sürecindeki sözleşme tarafları arasında eşitsizliği azaltması nedeniyle sözleşme özgürlüğünü maddi anlamda koruduğu belirtilmektedir<sup>393</sup>.

<sup>386</sup> Twigg-Flesner, Schulze, Watson (2018), 125; Luzak J. (2014). “*To Withdraw Or Not To Withdraw? Evaluation of the Mandatory Right of Withdrawal in Consumer Distance Selling Contracts Taking Into Account Its Behavioural Effects on Consumers*”. Journal of Consumer Policy. 37 (1). 98.; Kunnecke (2014), 434.

<sup>387</sup> Yıldırım (2009), 210 vd; Demir (2004), 46; Serdar (2005), 222.

<sup>388</sup> Yıldırım (2009), 225; Yılmaz (2000), 129; Gezder (2006), 180; Serdar (2005) , 241; Reyhani Yüksel, S. (2017). *Elektronik Sözleşmelerde Cayma Hakkı*. H. Tokbaş ve F. Üçışık (Editörler), E-Ticaret Sektöründe Tüketici Hukuku Uygulamaları, 1.Baskı. Ankara. Aristo Yayınevi, 133.

<sup>389</sup> Yıldırım (2009), 225.

<sup>390</sup> Yıldırım (2009) 251; Serdar (2005), 241.

<sup>391</sup> Yıldırım (2009), 228 vd.

<sup>392</sup> Twigg-Flesner, Schulze, Watson (2018), 124; Zimmermann, R. (1996) *The Law of Obligations- Roman Foundations of the Civilian Tradition*. Cape Town: Clarendon Paperbacks 577 vd.; Aksi yönde görüş için Bkz. Baysal (2017), 276 vd.

<sup>393</sup> Twigg-Flesner, Schulze, Watson (2018), 124

Cayma hakkı, yenilik doğuran nitelikteki tüm hakların temel özelliklerine uygun olarak, bir kez kullanılmakla tükenecek olup, cayma beyanı karşı tarafa vardıktan sonra bundan dönülmesi mümkün olamayacaktır<sup>394</sup>.

### 3.2.2. Cayma Hakkının Şekli ve Süresi

#### 3.2.2.1. Türk hukukunda cayma hakkının şekli ve süresi

6502 sayılı TKHK uyarınca “tüketici, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin on dört günlük süre içerisinde cayma hakkını kullanabilecektir” (TKHK m.48, f.4; m.49, f.5).

Türk Hukukunda, mesafeli sözleşmeler için mülga TKHK’da cayma süresi için tüketicilere tanınan yedi günlük süre, AB Mevzuatı ile uyumlaştırma çalışmaları kapsamında 2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifi düzenlemeleri doğrultusunda on dört güne çıkartılmış, cayma hakkının kullanılabilmesi için belirlenen üst sınır tüketici lehine üç aydan bir yıla yükseltilmiştir<sup>395</sup>.

Cayma hakkının kullanımına ilişkin sürelerin hangi tarihten itibaren işlemeye başlayacağı mesafeli sözleşmeler ve finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler bakımından Yönetmelik hükümleri ile ayrıca düzenleme altına alınmıştır (MSY m.9; FHİMSY m.8, f.2).

Konusu hizmet ifası olan mesafeli sözleşmeler için cayma hakkı sözleşmenin kurulduğu gün<sup>396</sup>, mal teslimine ilişkin mesafeli sözleşmelerde ise malın tüketici ya da tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişi tarafından teslim alındığı gün<sup>397</sup> işlemeye

<sup>394</sup> Yıldırım (2009), 226; Eren (2017), 67 vd; Reyhani Yüksel (2017), 133.

<sup>395</sup> Dönmez (2016), 370 vd.

<sup>396</sup> Yargıtay 13.H.D. 2015/25017 E., 2018/556 K. Sayılı 25.01.2018 tarihli bir kararında, internet üzerinden tatil paketi satın alan tüketicinin, MSY’nin "cayma hakkının hizmet ifasına dair sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün” başlayacağına ilişkin m.9, f.2 düzenlemesi gereğince sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren on dört günlük süre içinde cayma hakkını kullanmamış olduğu belirtilerek davanın reddi gerektiği belirtilerek bozma yönünde hüküm tesis edilmiştir. (Her ne kadar Yargıtay 13.Hukuk Dairesi’nce karar gerekçesi MSY m.9, f.2’ye dayandırılmışsa da kanaatimizce, somut olaya konu sözleşmenin, MSY m.15, f.1, b.g gereğince cayma hakkının kullanılmayacağı durumlar arasında düzenlenen “belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken konaklama” hizmeti kapsamına dahil olduğu değerlendirilerek, bozma kararının MSY gereğince tüketicinin cayma hakkı bulunmaması nedenine dayandırılması yerinde olurdu.)

<sup>397</sup> “Malın satıcı tarafından taşıyıcıya teslimi, tüketiciye yapılan teslim olarak kabul edilmeyecektir.” (MSY m.9, f.4) Ancak taşıyıcının malı tüketiciye teslim etmesi ile birlikte cayma hakkı süresi işlemeye başlayacaktır. (Reyhani Yüksel (2017), 135.)



başlayacaktır (MYS m.9, f.2). Bu durum, sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar geçen süre içerisinde tüketicinin cayma hakkını kullanmasına engel değildir (MSY m.9, f.2).

MSY’ de sözleşme konusu edimin mal teslimi olduğu durumlarda, mal tesliminin ne zaman gerçekleştirilmiş sayılacağı yönünde ayrıntılı düzenlemeye yer verilmiştir. İlgili düzenlemeye göre;

*“Tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son malı teslim aldığı gün<sup>398</sup>; birden fazla parçadan oluşan mallarda, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son parçayı teslim aldığı gün; belirli bir süre boyunca malın düzenli tesliminin yapıldığı sözleşmelerde, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin ilk malı teslim aldığı gün esas alınacaktır”* (MSY m.9, f.3).

MSY düzenlemeleri gereğince mal teslimlerinde cayma hakkı süresinin işlemeye başlaması malın “tamamen” teslimine bağlıdır. Malın teslim edilmemesi veya kısmen teslim edilmesi hallerinde cayma hakkı süresinin işlemeye başlaması söz konusu olmayacaktır<sup>399</sup>. Tüketici, sözleşme konusu malı teslim almayarak cayma hakkını zımni şekilde kullanabilecektir<sup>400</sup>.

Mesafeli sözleşmelerde, malın teslimi veya hizmet sözleşmesinin kurulması şartlarının yerine getirilmiş olması haricinde, cayma hakkı süresinin işlemeye başlaması için satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirilmiş olması koşulu da aranmaktadır<sup>401</sup>. Buna göre; mesafeli sözleşmelerde tüketicinin cayma hakkına ilişkin gerektiği şekilde bilgilendirilmemesi durumunda, tüketici, cayma hakkının kullanılabilmesi için on dört günlük süre ile bağlı olmayacaktır. Bu durumda, her halükârda cayma hakkı, kanunda düzenlenen cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl geçmesi

<sup>398</sup> AB Direktifinden doğrudan Türk Hukukuna aktarılan hüküm, tek sipariş konusu olmakla birlikte ayrı olarak teslim edilen malların, aralarında ancak işlevsel veya ekonomik bir bağlantı bulunması durumunda cayma hakkının son malın teslim alındığı gün başlaması gerekeceği, aksi takdirde cayma süresinin (son malın teslimi ile başlamasını meşru kılacak herhangi bir sebep bulunmaması nedeniyle) her bir malın teslimiyle başlamasının daha uygun olacağına ilişkin haklı yönlerden eleştiri konusu yapılmıştır. (Bkz. Çekin, M.S. (2018), **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmelere Dair Düzenlemelerin AB Hukukuyla Uyumluluğu, Uygulamada Yaşanan Bazı Sorunlar ve Çözüm Önerileri**. Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. 13 (161-162), 48 vd.)

<sup>399</sup> Serdar (2005), 230.

<sup>400</sup> Yıldırım (2009), 238.

<sup>401</sup> Serdar (2005), 234.

ile sona erecektir<sup>402</sup>. Cayma hakkına ilişkin tüketicinin bilgilendirildiğinin ispatı satıcı ve sağlayıcıya yüklenmiştir.

Mal teslimi ve hizmet ifasının beraber yapıldığı sözleşmeler için mal teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanacaktır (MSY m. 9, f.5).

Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde ise cayma hakkı süresi, kural olarak, sözleşmenin kurulduğu tarihte başlamakla birlikte, sözleşmenin bütün şartlarının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verildiği tarih sözleşmenin kurulduğu tarihten daha sonra ise cayma hakkı süresi, tüketicinin sözleşmenin tüm şartlarını edindiği tarihten itibaren başlayacaktır (FHİMSY m.8, f.2).

Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde cayma hakkının kullanılabilmesi için süre başlangıcı, mesafeli sözleşmelere ilişkin düzenlemelerden farklı olarak ön bilgilendirme yükümlülüğünün yapılmış olması şartına bağlanmamış, cayma hakkının, tüketicinin sözleşmenin tüm şartlarını edindiği (edinme tarihi sözleşme kurulduğu tarihten sonra ise) tarihten itibaren başlayacağı belirtilmişse de mesafeli sözleşmelerin aksine cayma hakkının kullanımına ilişkin süre yönünden bir üst sınır da belirlenmemiştir. Bu durum, tüketicinin süre yönünden sınırsız bir cayma hakkına sahip olduğu anlamına gelmemeli, her türlü hak gibi bu hakkın da dürüstlük kuralına uygun olarak kullanılması gerektiği göz önünde bulundurulmalıdır.<sup>403</sup>

Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim on dört günlük süre içerisinde satıcı ya da sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir (TKHK m.48, f.4; m.49, f.5). Cayma hakkına ilişkin beyanda bulunulmasına ilişkin gönderme esas kabul edilmiş olup, beyanın ayrıca satıcı ya da sağlayıcıya varması ya da onlar tarafından öğrenilmiş olması şartı aranmamaktadır<sup>404</sup>.

Gerek MSY’ de gerekse FHİMSY’ de isabetli şekilde, internet üzerinden akdedilen sözleşmeler için cayma beyanında bulunulmasına dair özel düzenlemelere yer verilmiştir

---

<sup>402</sup> “Cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmenin bir yıllık süre içinde yapılması halinde, on dört günlük cayma hakkı süresi, bu bilgilendirmenin gereği gibi yapıldığı günden itibaren işlemeye başlayacaktır” (MSY m.10, f.2).

<sup>403</sup> Serdar (2005), 235.

<sup>404</sup> 6502 sayılı TKHK m.48 gerekçesi; Aslan (2014), 494; Sert Sütçü (2016), 61; Reyhani Yüksel (2017), 136; Zevkliler/Özel (2016), 329.

(MSY m.11, f.2; FHİMSY m.9, f.2). Buna göre; satıcı ya da sağlayıcı tarafından internet sitesine, tüketicinin cayma beyanını içerir formu gönderebilmesi için seçenek konulabileceği belirtilmiş ve internet üzerinden cayma beyanında bulunma hakkı tanınması durumunda, satıcı veya sağlayıcıya tüketicinin cayma talebinin kendilerine ulaştığı hususunda teyit bilgisini tüketiciye iletme yükümlülüğü getirilmiştir.

Cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirim, cayma hakkı süresi içerisinde, yazılı olarak ya da kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı ya da sağlayıcıya yöneltilmesi gerektiği düzenlenmiştir (MSY m.11, f.1; FHİMSY m.9, f.1)<sup>405</sup>. İlgili düzenlemelere istinaden cayma hakkı kullanımının şekil şartına tabi tutulduğu belirtilebilecektir<sup>406</sup>. Ancak, bahsi geçen şeklin, geçerlilik şekli değil ispat şekli olduğunun kabulü gerekmektedir<sup>407</sup>. Nitekim, mesafeli sözleşmelerde cayma hakkının kullanıldığına dair ispat yükü tüketici üzerinde bırakılmıştır (MSY m.11, f.4).

### 3.2.2.2. AB hukukunda cayma hakkının şekli ve süresi

AB Hukukunda 2011/83/EU sayılı Tüketici Haklarına İlişkin AB Direktifi ile cayma hakkına ilişkin istisnaların (2011/83/EU sayılı Direktif m.16) korunması kaydıyla, tüketicilere herhangi bir neden göstermeksizin ve Direktif m.13, f.2 ve m.14 düzenlemelerinde yer alanlar<sup>408</sup> haricinde herhangi bir maliyet ödemeksizin on dört günlük süre içerisinde sözleşmeden cayma hakkı tanınmaktadır<sup>409</sup> (2011/83/EU m.9, f.1).

Direktif düzenlemelerinde de Türk Hukukunda olduğu gibi, cayma hakkının başlangıç sürelerine ilişkin olarak mal ve hizmetler yönünden farklı hesaplama usulleri bulunmaktadır<sup>410</sup>. Buna göre, cayma hakkının kullanılmasına ilişkin on dört gün olarak

<sup>405</sup> Tüketiciler için cayma hakkını kullanımı hususunda yardımcı olacak cayma beyan formu örneği isabetli olarak Yönetmelik ekinde konulmuş olup, tüketiciler, cayma beyanı için söz konusu formu kullanabilecekleri gibi, satıcı ya da sağlayıcıya cayma hakkını kullandıklarına ilişkin açık bir beyanda bulunmaları da yeterli olacaktır (MSY m.11, f.2).

<sup>406</sup> Sert Sütçü (2016), 65.

<sup>407</sup> Yıldırım (2009), 238; Aslan (2014), 503; Yücedağ Göztepe (2016), 674.

<sup>408</sup> Direktif m.13, f.2’de tüketici, cayma hakkının kullanılması durumunda tacir tarafından sunulan en ucuz standart teslimat yönteminden başka bir teslimat türünü açıkça seçmiş ise tacirin ek masrafları iade ile yükümlü olmayacağı, m.14’de ise cayma durumunda tüketicinin yükümlülükleri düzenlenmiştir.

<sup>409</sup> 97/7/EC Sayılı mülga Direktifte cayma hakkı için tüketicilere tanınan süre “iş günü” olarak belirlenmişken, 2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifinde “gün” olarak düzenlenmiştir.

<sup>410</sup> Henderson/Poulter (2002), 295.

belirlenen süre (Cayma hakkına ilişkin eksik bilgilendirilme durumuna dair m.10 düzenlemesi saklı kalmak koşuluyla);

*“a) Hizmet sözleşmelerinde sözleşmenin yapıldığı günden,  
b) Satış sözleşmelerinde tüketicinin ya da tüketici tarafından belirlenen, taşıyıcı haricindeki üçüncü kişilerin malı fiziksel olarak edindiği günden<sup>411</sup>,  
c) Sınırlı bir hacim ya da belirlenmiş miktarda satışa sunulamayan su, gaz ve elektrik teminine ilişkin sözleşmeler ile bölgesel ısıtma veya maddi bir ortamda sunulamayan dijital içeriğin arzına ilişkin sözleşmelerde, sözleşmenin imzalandığı günden itibaren işlemeye başlayacaktır.” (2011/83/EU m.9, f.2., b.b.).*

Direktife göre üye devletler cayma hakkı süresi içerisinde tarafların sözleşmeden doğan yükümlülüklerinin yerine getirilmesini engelleyemezler (2011/83/EU m.9, f.3.).

Tacirin, Direktif (m.6, f.1, b.h) hükümleri gereğince cayma hakkına ilişkin tüketiciyi bilgilendirmemiş olması durumunda cayma hakkı süresinin ilk cayma hakkı (on dört günlük) süresinin bitiminden itibaren on iki ay sonra sona ereceği düzenleme altına alınmıştır<sup>412</sup>(2011/83/EU m.10, f.1.). Direktifte yer alan söz konusu hüküm Türk Hukuk düzenlemeleri ile uyumludur<sup>413</sup>.

Tüketici tarafından, cayma hakkı süresi dolmadan önce cayma hakkını kullanacağına ilişkin beyan tacire gönderilmiş ise cayma hakkı, süresi içerisinde kullanılmış olacaktır (2011/83/EU m.11, f.2).

AB Hukukuna göre finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler için cayma hakkı da herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödenmeksizin on dört gün içerisinde kullanılabilir, bu süre, 90/619/EEC sayılı Direktif kapsamındaki hayat sigortaları ve

<sup>411</sup> Direktifte, malın fiziksel olarak edinildiği güne ilişkin olarak; “i) Tek siparişe konu olup ayrı olarak teslim edilen birden fazla mal söz konusu ise tüketicinin ya da tüketici tarafından bildirilen taşıyıcıdan başka bir kişinin son malı fiziksel olarak edindiği gün ya da ii) teslimin birden fazla parti ya da parçadan oluştuğu mallarda tüketicinin ya da tüketici tarafından bildirilen taşıyıcıdan başka bir kişinin son parça ya da partiyi fiziksel olarak edindiği gün veya iii) belirli bir süre boyunca malın düzenli olarak teslimatını gerektiren sözleşmelerde tüketicinin ya da tüketici tarafından bildirilen taşıyıcıdan başka bir kişinin ilk malı fiziksel olarak edindiği gün olarak kabul edileceği” belirtilmiştir (2011/83/EU m.9, f.2, b.b.). İlgili düzenlemenin Türk Hukukuna doğrudan aktarıldığı görülmektedir.

<sup>412</sup> Tacirin, ilk cayma hakkı (on dört günlük) süresinin bitiminden itibaren on iki aylık süre içerisinde tüketiciyi cayma hakkına ilişkin Direktif düzenlemeleri doğrultusunda bilgilendirmesi durumunda cayma süresi tüketicinin bu bilgiyi aldığı günden on dört gün sonra sona erecektir (2011/83/EU m.10, f.2).

<sup>413</sup> 97/7/EC sayılı mülga Direktifte cayma hakkına ilişkin bilgilendirmenin gereği gibi yapılmaması durumunda cayma hakkı süresi her halükârda üç ay ile sınırlı tutulmuştu (97/7/EC m.6, f.1). Bu kapsamda gerek Türk Hukukunda gerekse AB Hukukunda Cayma hakkı süresinin tüketici lehine genişletildiği göze çarpmaktadır.

bireysel emeklilik işlemlerine ilişkin mesafeli sözleşmelerde otuz güne kadar uzatılabilecektir (2002/65/EC m.6, f.1).

Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde cayma hakkı kullanım süresi<sup>414</sup> (2002/65/EC m.6, f.1);

- Mesafeli sözleşmenin kurulduğu günden itibaren veya,
- Tüketicinin sözleşmenin koşullarına dair (Direktif m. 5 f.1, f.2 kapsamında) ön bilgileri edindiği tarih, mesafeli sözleşmenin kurulduğu günden itibaren on dört günlük süreden daha sonraki bir zaman dilimine denk geliyorsa, sözleşme koşullarına ilişkin bilgileri tüketicinin edindiği günden itibaren işlemeye başlayacaktır.

Tüketici, cayma hakkını, Direktif ekinde yer alan cayma formunu kullanmak ya da cayma kararını bildiren açık ve anlaşılır bir beyanda bulunmak suretiyle kullanabilecektir (2011/83/EU m.11, f.1). Direktifte, üye devletlerin, Direktif ekinde yer alan örnek cayma formunda yer alanlardan başka şekil şartı öngöremeyecekleri düzenlenmiştir (2011/83/EU m.11, f.1).

Tacir, tüketiciye, cayma formunu ya da cayma beyanını web sitesi üzerinden elektronik olarak doldurma seçeneği sunabilecektir. Bu durumda tacir, cayma beyanının kalıcı bir ortamda edinilmiş olduğuna ilişkin gecikmeksizin tüketiciye onay bildiriminde bulunmalıdır (2011/83/EU m.11, f.3).

### 3.2.3. Cayma Hakkının Kullanılmayacağı Durumlar

Cayma hakkının kullanılması, bazı durumlarda dürüstlük kuralına (TMK m.2) aykırılık teşkil etmekte, sözleşme konusu mal veya hizmetin tüketicinin cayma hakkının kullanılması halinde bir başkasına satılması/sağlanması çeşitli nedenlerle mümkün olamamaktadır<sup>415</sup>. Tüketicilerin korunması amacıyla yürürlüğe konulan mevzuatın temel amacı tüketicilerin korunması olmakla birlikte, bazı durumlar, satıcı ve sağlayıcıların da korunmasını gerekli kılmaktadır<sup>416</sup>.

<sup>414</sup> Üye devletlere, yatırım hizmetlerine ilişkin sözleşmelerin uygulanabilirliğinin, bu fıkra da öngörülen süreler içerisinde askıya alınmasını sağlama imkânı tanınmıştır (2002/65/EC m.6, f.1).

<sup>415</sup> Sert Sütçü (2016), 69-70; Naz Güneş (2018), 122.

<sup>416</sup> Sert Sütçü (2016), 70.

Bu nedenle kimi zaman hijyen veya sağlık nedenleriyle, kimi zaman satışa konu malın niteliğinden kaynaklı olarak kimi zaman ise diğer başka sebeplerle gerek AB Hukukunda gerekse Türk Hukukunda cayma hakkının kullanılamayacağı durumlar ayrı ayrı belirtilmiştir<sup>417</sup>.

Yasal düzenlemelerde yer verilenler haricinde cayma hakkının kullanımına dair ilave istisnai hükümler getirilmesi tüketiciler aleyhine sonuç yaratacağından, ilgili düzenlemelerin genişletilmesi mümkün olmayacaktır. Bununla birlikte, taraflar serbest iradeleri ile mevzuatta istisnalar arasında sayılan sözleşmeler için cayma hakkının kullanılmasını kararlaştırabilecektir<sup>418</sup>.

Türk Hukukunda cayma hakkının istisnalarına dair Kanunda herhangi bir düzenleme yer almamakla birlikte<sup>419</sup> MSY hükümleri uyarınca, tüketicisi, mesafeli sözleşmelerde aşağıdaki durumlarda cayma hakkını kullanamayacaktır (MSY m.15);

- “a) Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcı veya sağlayıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmeler<sup>420</sup>.*
- b) Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler.*
- c) abuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler.*
- ) Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler.*
- d) Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmeler.*
- e) Malın tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler.*
- f) Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler.*
- g) Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-içecek tedariki ve eğlence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin sözleşmeler<sup>421</sup>.*

<sup>417</sup> Sert Sütü (2016), 70.

<sup>418</sup> Uzun Kazmacı (2016), 2809.

<sup>419</sup> Kanun düzenlemeleri ile getirilmeyen sınırlamanın, Yönetmelikte düzenlenmiş olması doktrinde eleştiri konusu yapılmıştır. (Bkz. Gezder (2006), 50.)

<sup>420</sup> Mülga MSY bu yönde yalnızca fiyatı borsa veya teşkilatlanmış diğer piyasalarda belirlenen nitelikteki mallara ilişkin düzenleme içermekte iken yeni MSY ile kapsam AB mevzuatı ile uyumlaştırma amacıyla satıcı ve sağlayıcılar lehine olacak şekilde genişletilerek hem mallara hem de hizmetlere ilişkin cayma hakkı istisnası tanınmıştır.

<sup>421</sup> Sözleşmenin cayma hakkı istisnaları arasında yer alıp almadığının tespiti için, ilgili bentte bahsi geçen sözleşmelere konu hizmetlerin “belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gerekip gerekmediği” hususunun

ğ) Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayri maddi mallara ilişkin sözleşmeler.

h) Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler<sup>422</sup>.”

Tüketicinin korunması amacına aykırı olmamak şartıyla, satıcı veya sağlayıcı bakımından sözleşme konusu mal ya da hizmetin yeniden satılabilmesi, kullanılabilmesi, yararlanılabilmesi imkânı kalmayan belirli hallerin cayma hakkı kapsamına alınmaması isabetlidir<sup>423</sup>. Belirtilen durum, özellikle, internet üzerinden kurulan sözleşmelerde sözleşme konusu edimin genellikle sözleşme kurulur kurulmaz ifa edilmesinin söz konusu olması ve bilhassa dijital ürünlerin tüketici tarafından cayma süresi içerisinde kopyalanması ihtimali bulunması nedeniyle önem arz etmektedir<sup>424</sup>.

Bununla beraber, istisna hükümleri arasında sayılan “elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayri maddi mallara ilişkin sözleşmeler” bakımından<sup>425</sup>, ilgili madde metninde ifa/teslim koşuluna yer verildiği, dolayısıyla ifa/teslim sonrasında cayma hakkının kullanılamayacağı ancak mal ya da hizmetler henüz ifa ya da teslim tamamlanmamış/gerçekleşmemiş ise cayma hakkının kullanılmasının mümkün olabileceği değerlendirilmektedir<sup>426</sup>.

Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler yönünden ise cayma hakkının kullanılması imkânı hizmetin ifasına başlanması ile birlikte sona erecektir. Dolayısıyla hizmetlere ilişkin sözleşmeler yönünden ifanın tamamlanması şartı aranmamakta, ifanın başlamış olması cayma hakkının

---

tespiti önem taşımaktadır. (Bu yönde bkz. Ankara Bölge Adliye Mahkemesi 3.H.D., E. 2017/44, K.2017/244, T.16.03.2017.)

<sup>422</sup> Türk Hukukunda tüketicinin açık onayı ile hizmetin “ifasına başlanması” ile birlikte tüketicinin cayma hakkını kullanma imkanını kaybedeceği düzenlenmiş olmakla birlikte, AB Hukukunda tüketicinin açık onayı ve cayma hakkını kaybedeceği hususunda kabulü bulunması koşuluyla “hizmetin tümüyle gerçekleştirilmesi halinde” cayma hakkını kaybedeceği düzenlenmiştir. AB Hukukunda (2011/83/EU m.16.f.1.,b.a) yer alan düzenlemenin MSY düzenlemelerine doğrudan aktarılmış olmasının tüketicilerin menfaatinin korunması ve sözleşme tarafları arasında eşitliğin sağlanması yönünden daha uygun olabileceği değerlendirilmektedir. (AB hukukunda yer alan düzenleme, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelere ilişkin FHİMSY düzenlemelerine aynı şekilde aktarılmıştır.)

<sup>423</sup> Serdar (2005), 238.

<sup>424</sup> Gezder (2004), 223; Sariaççalı (2008), 159; Serdar (2005), 238.

<sup>425</sup> Elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi mallar, TKHK düzenlemeleri gereğince mal olarak kabul edildiğinden bu tip kayıtların internet üzerinden indirilmesi yoluyla tüketiciye ulaştırılması durumunda bir hizmet sunumu değil mal satışı söz konusu olacaktır. Dolayısıyla bu tarz malların mesafeli olarak satışında internet üzerinden indirme (download) işlemi tamamlanmadan ya da indirme işlemi başlamadan önce cayma hakkının kullanılabilmesi sonucuna madde metninin yorumlanması yoluyla ulaşılmaktadır. (Bkz. Sariaççalı (2008),158.)

<sup>426</sup> Sariaççalı (2008), 158; Uzun Kazmacı (2016), 2809; Reyhani Yüksel (2017), 143.

kullanılmaması için yeterli görülmektedir<sup>427</sup>. Bu yönüyle Türk Hukuk düzenlemelerinin AB Hukukundan ayrıldığı göze çarpmaktadır.

2011 tarihli Mülga MSY’ de (m. 7, f.4, b.c) cayma hakkının istisnaları arasında yer alan “niteliği itibariyle geri gönderilmeye elverişli olmayan malların teslimine ilişkin sözleşmeler” ifadesinin yoruma açık olması nedeniyle tüketici lehine dar yorumlanması gerektiği ifade edilmiş<sup>428</sup>, uygulamada tüketiciler aleyhine yoruma elverişli olabilecek ilgili hüküm yürürlükte bulunan MSY düzenlemelerinden çıkartılmıştır<sup>429</sup>.

Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan, iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmelere de cayma hakkı istisnası kapsamında MSY’ de ayrıca yer verilmiş olması, satıcı ve sağlayıcıların yeniden satışı mümkün olmayan bu tarz ürünler için cayma hakkının kullanılması durumunda yaşamaları muhtemel mağduriyetin önüne geçilebilmesini teminen ve tüketicilerin bu tarz ürünleri satın alırken cayma hakkını kullanamayacağı yolunda bilinçlenmesini sağlamak adına isabetli olmuştur.

Belirtilen düzenlemenin yanı sıra 2011 tarihli mülga MSY’ de cayma hakkının istisnaları arasında yer verilen bahis ve piyangoya ilişkin hizmetlerin ifasına dair sözleşmelere de yürürlükte bulunan MSY’ de isabetli şekilde yer verilmemiştir<sup>430</sup>. Nitekim Yönetmelik düzenlemeleri ile kapsam dışı olarak belirlenen mal ve hizmetler yönünden cayma hakkının kullanılmasının da mümkün olmayacağı açıktır<sup>431</sup>.

2011 tarihli mülga MSY’ de yer almayan birtakım istisnalar, AB Hukuku ile uyumlaştırma çalışmaları kapsamında yeni MSY düzenlemelerine dahil edilmiş<sup>432</sup>, yeni

<sup>427</sup> Gezder (2006), 174.

<sup>428</sup> Yıldırım (2009), 245 vd.

<sup>429</sup> 2011 tarihli mülga MSY döneminde, AB mevzuatında yer almasına rağmen Türk mevzuatında cayma hakkının kullanılmayacağı haller arasında yer verilmeyen hususların “niteliği gereği geri alma hakkının kullanılmayacağı sözleşmeler” kapsamına yorum yoluyla dahil edilerek mevzuatta yer alan söz konusu açığın kapatılabileceği yönünde değerlendirmeler mevcut iken (Bu yönde bkz. İnal (2005), 188 vd.) yürürlükteki MSY ile ilgili genel hükme yer verilmeyerek bir anlamda cayma hakkının istisnalarına ilişkin kapsamın yorum yoluyla genişletilmesinin önüne geçilmek istenmiştir.

<sup>430</sup> Nitekim yürürlükte bulunan 2014 tarihli MSY düzenlemeleri gereğince (m. 2, f.2., b. ç) bahis, çekiliş, piyango ve benzeri şans oyunlarına ilişkin hizmetler Yönetmelik kapsamından çıkartılmıştır.

<sup>431</sup> Sarıakçalı (2008), 158.

<sup>432</sup> MSY’de (m. 15) cayma hakkının kullanılmayacağı durumlara, mülga MSY’ de yer almayan, “tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler”, “tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmeler” ve “belirli bir tarihte veya



MSY ile cayma hakkının kullanılamayacağı durumlar, büyük ölçüde AB Direktifi düzenlemeleri ile uyumlu hale getirilmiştir.

Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler yönünden FHİMSY' de cayma hakkının; döviz işlemleri, para piyasası araçları, devredilebilir menkul kıymetler, yatırım ortaklığı payları, finansal varlıklara dayalı vadeli işlem sözleşmeleri ve eşdeğer nakdi uzlaşmaya dayalı finansal araçlar, vadeli faiz oranı anlaşmaları, faiz, döviz ve hisse senedi swapları, opsiyon işlemleri ve eşdeğer nakdi uzlaşmaya dayalı finansal araçlar başta olmak üzere, bedeli finansal piyasadaki dalgalanmalara bağlı olarak sağlayıcının kontrolü dışında değişen ve bu değişimin cayma hakkı süresi içinde gerçekleşebildiği finansal hizmetlere ilişkin sözleşmeler; diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler saklı kalmak kaydıyla, geçerlilik süresi bir aydan az olan seyahat, bagaj sigortası poliçeleri veya benzeri kısa süreli sigorta poliçelerine ilişkin sözleşmeler ve tüketicinin cayma hakkını kullanmasından önce, onun açık onayı üzerine taraflarca tamamen ifa edilmiş olan sözleşmeler yönünden kullanılamayacağı düzenlenmiştir (FHİMSY m.13).

AB Hukukunda ise cayma hakkının kullanılamayacağı durumlar 2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifinde ayrı ayrı düzenleme altına alınmıştır (2011/83/EU m.16). Üye devletlerin tüketici aleyhine bir durum yaratılmamasını teminen, m.16'da yer alan durumlar haricinde cayma hakkının bulunmadığına ilişkin düzenleme getirmeleri söz konusu olamayacaktır<sup>433</sup>.

2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifi hükümlerine göre mesafeli sözleşmelerde cayma hakkının;

*“a) Hizmet sözleşmelerinde, hizmet sunumu tüketicinin önceden açık rızası ile gerçekleşmeye başlamış ve tüketici cayma hakkını kaybedeceğini kabul etmişse hizmetin tümüyle gerçekleştirilmesi halinde, b) Fiyatı tacir tarafından kontrol edilemeyen ve cayma hakkı süresi içerisinde ortaya çıkan finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olan mal ve hizmet tedarikine ilişkin sözleşmeler, c) Tüketicinin özel istekleri doğrultusunda yapılan veya açıkça kişiselleştirilmiş malların teminine ilişkin sözleşmeler, d) Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teminine dair sözleşmeler, e) Sağlığın korunması veya hijyenik nedenlerden ötürü iadesi uygun olmayan ve teslim sonrası açılan mühürlü malların teminine ilişkin*

dönemde yapılması gereken, konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-içecek tedariki ve eğlence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin sözleşmeler” de ilave edilmiştir.

<sup>433</sup> Yıldırım (2009), 239.

*sözleşmeler<sup>434</sup>, f) Teslimat sonrası niteliği gereği diğer ürünlerle ayrılmaz şekilde karıştırılmış olan malların tedarikine ilişkin sözleşmeler, g) Satış sözleşmesi bitiminde fiyatı üzerinde anlaşmaya varılan, teslimatı ancak otuz gün sonra gerçekleşebilen ve gerçek değeri tacir tarafından kontrol edilemeyen piyasadaki dalgalanmalara bağlı olan alkollü içeceklerin teminine ilişkin sözleşmeler, h) Tüketicinin acil onarımlar veya bakım çalışmaları için tacirden özel bir ziyarette bulunmayı talep ettiği sözleşmeler<sup>435</sup>, i) Teslimat sonrası açılmış olan, mühürlü ses, video kayıtları ya da bilgisayar yazılımı teminine ilişkin sözleşmeler, j) Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete, dergi veya süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler, k) Açık artırmada yapılan sözleşmeler, l) Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-içecek tedariki veya boş zaman etkinliklerine ilişkin sözleşmeler, m) Tüketicinin önceden verdiği açık onayı ile ifasına başlanan ve bu nedenle tüketicinin cayma hakkını kaybettiğini kabul ettiği, maddi ortamda tedarik edilemeyen dijital içeriğin teminine ilişkin sözleşmeler yönünden kullanılması mümkün değildir.” (2011/83/EU m.16).*

Direktif düzenlemesi uyarınca, *maddi ortamda tedarik edilemeyen dijital içerik teminine ilişkin sözleşmeler yönünden Türk Hukuk düzenlemelerinden farklı olarak<sup>436</sup> sözleşmenin “ifasına başlanmış olması” halinde cayma hakkının kullanılamayacağı sonucuna ulaşılmaktadır. Dolayısıyla AB Hukukunda, örnek olarak, internet üzerinden dijital içeriğin indirilmesi (download) işleminin başladığı zamandan itibaren cayma hakkının kullanılamayacağı kabul edilmektedir<sup>437</sup>.*

<sup>434</sup> Direktifin ilgili maddesine ilişkin Avrupa Birliği Adalet Divanı'nın, internet üzerinden mesafeli satış yöntemi ile yatak satın alan ve ürün üzerindeki koruyucu filmi çıkardıktan sonra cayma hakkını kullanmak isteyen tüketici ile tacir arasında görülmekte olan davaya ilişkin Alman Federal Adalet Mahkemesi'nin Avrupa Birliği Adalet Divanı'ndan ön karar talebine istinaden hazırlanan C-681/17 sayılı kararında; tüketici tarafından koruyucu kılıfı açılarak test edildikten sonra cayma hakkı kullanılmak istenen yatağın ticaret nesnesi olmaktan çıkmadığı, ikinci el yataklar için bir pazarın varlığı ve insan vücuduyla temas eden yatakların sağlık ve hijyen yönünden etkilenme olmaksızın uygun temizlik önlemleriyle yeniden satılabilir hale getirilme imkanı bulunduğu belirtilmiş, ayrıca, cayma hakkı imkanı bulunan durumlarda Direktif m.14, f.2 hükmü doğrultusunda malın değer kaybının giderilmesinin mümkün kılındığı, dolayısıyla tacirin zararının giderilebilir olduğu ifade edilmiştir. Dolayısıyla, tacir tarafından, uygun temizlik önlemleri ile tekrar satılabilir hale getirilmesi mümkün olan ürünler için tüketicinin cayma hakkı bulunduğu yönünde kanaat bildirilmiştir. Bununla birlikte karar içeriğinde Direktif m.16, f.1, b.e maddesinin, yalnızca sağlık ve hijyen yönünden gerçek bir risk oluşturmaksızın yeniden satılabilir hale getirilmesinin imkânsız olduğu durumlara ilişkin düzenlenmiş olduğu belirtilmiştir. (Orijinal karar metni için bkz. İnternet: Avrupa Birliği Adalet Divanı resmî web sitesi.

Web:<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=distance%2Bcontract%2B2011%252F83%252FEU&docid=209358&pageIndex=0&doclang=en&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=11742655#ctx1> Adresinden 26.09.2019 tarihinde alınmıştır.)

<sup>435</sup> Böyle bir ziyaret aracılığı ile tacir, bakım veya onarım yapılması için zorunlu olarak kullanılan yedek parçalar haricinde malları veya tüketici tarafından özel talep üzerine ek hizmetleri sağlar ise cayma hakkı ek hizmet veya mallara uygulanacaktır (2011/83/EU m.16, f.1, b.h).

<sup>436</sup> MSY düzenlemeleri gereğince elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayri maddi mallar yönünden ‘sözleşmenin ifası tamamlanana kadar’ cayma hakkının kullanılması mümkün olabilecektir (m.15, f.1, b.ğ).

<sup>437</sup> Kunnecke (2014), 434.; Hizmet ifasına ilişkin sözleşmeler yönünden ise durum tamamen farklı olup, Türk Hukuk düzenlemeleri gereğince bu tür sözleşmelerde ifaya başlanması ile birlikte cayma hakkı kaybedilmekte iken Direktif gereğince hizmetin tümüyle ifa edilmesi halinde cayma hakkı kaybedilmektedir.

AB Hukukunda, mesafeli sözleşmeler yönünden cayma hakkına getirilen istisnalar dışında, 2002/65/EC sayılı direktif hükümleriyle de finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler yönünden cayma hakkı istisnalarına yer verilmiştir<sup>438</sup>. Direktifte, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde cayma hakkının kullanılamayacağı durumlar haricinde, üye devletlerce kendi inisiyatifleri ile cayma hakkı istisnalarına, direktifte yer verilenlerle sınırlı olmak üzere, ek düzenleme getirilebileceği belirtilmiştir<sup>439</sup>.

Hizmet ifası ve maddi ortamda tedarik edilemeyen dijital içerik teminine ilişkin sözleşmelerin aksine, *finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler yönünden cayma hakkının sözleşme taraflarınca ifasının tamamlanması halinde* kullanılamayacağı hususu hem AB hukukunda hem de Türk Hukuk'unda ortak düzenlemeye tabidir.

### 3.2.4. Cayma Hakkının Kullanılmasının Sonuçları

Cayma hakkının süresi içerisinde kullanılmasıyla beraber taraflar arasındaki sözleşme ilişkisi geçmişe yönelik ortadan kalkarak, tasfiye ilişkisine dönüşecektir<sup>440</sup>. Cayma hakkının kullanılması ile birlikte taraflar, yerine getirilen edimler neticesinde almış olduklarını iade ile yükümlü olacakları gibi, henüz yerine getirilmemiş edimlerin ifasını talep edemeyeceklerdir<sup>441</sup>.

Gerek AB Hukukunda gerekse Türk Hukuk düzenlemelerinde cayma hakkının kullanılması durumunda yan sözleşmeler de kural olarak kendiliğinden ve tüketiciye

<sup>438</sup> “a) Fiyatı, sağlayıcının kontrolü dışındaki finansal piyasadaki dalgalanmalara bağlı olan ve cayma hakkı süresi içerisinde ortaya çıkabilecek; döviz, para piyasası araçları, devredilebilir menkul kıymetler, yatırım ortaklığı payları, eşdeğer nakit ödenmiş finansal araçlar dahil olmak üzere finansal vadeli işlem sözleşmeleri, vadeli faiz oranı anlaşmaları, faiz oranı, döviz ve öz kaynak swapları, döviz ve faiz oranları üzerindeki seçenekler dahil olmak üzere nakde dayalı opsiyon sözleşmeleri; b) bir aydan kısa süren seyahat ve bagaj sigortası poliçeleri veya benzeri kısa vadeli sigorta poliçeleri; c) tüketicinin açık isteği doğrultusunda, tüketici cayma hakkı kullanmadan önce, sözleşme taraflarınca ifası tamamlanan sözleşmeler” yönünden kullanılamayacaktır (2002/65/EC m.6, f.2).

<sup>439</sup> “a) Öncelikle bir arazi ya da mevcut veya projelendirilmiş bir binanın mülkiyet haklarının edinilmesi ya da korunmasına ilişkin veya bir binanın yenilenmesi ya da geliştirilmesi amacıyla ilişkin kredilere, b) taşınmaz ipotegi veya taşınmaza ilişkin bir hakla güvence altına alınmış kredilere ya da c) Resmi makamlarca Direktif m.5, f.1’de yer alan tüketici haklarının güvence altına alındığının teyit edilmesi şartıyla, resmi hizmeti kullanan tüketicinin beyanları” na ilişkin olarak, cayma hakkının uygulanmamasına ilişkin üye devletlerce düzenleme getirilebilecektir (2002/65/EC m.6, f.3). Bu fıkrada yer alan düzenlemelerin, Direktifin kabul edildiği tarihte üye devletlerde mevcut yerleşik düzenlemeler ile tüketiciler lehine tanınan düşünme sürelerine hanelerle getirmeyeceği belirtilmiştir (2002/65/EU m.6, f.3).

<sup>440</sup> Yıldırım (2009), 251; İnal (2005), 189.

<sup>441</sup> Yıldırım (2009), 251.

herhangi bir ödeme yükümlülüğü getirmeyecek şekilde sona erecektir (MSY m.14, f.1; FHİMSY m.12, f.1; 2011/83/EU m.15, f.1; 2002/65/EC m.6, f.7, b.2).

### 3.2.4.1. Cayma hakkının kullanılması halinde satıcı veya sağlayıcının yükümlülükleri

Cayma hakkının kullanılması ile birlikte, satıcı veya sağlayıcı, cayma bildirimini kendilerine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde, varsa malın teslimine ilişkin masraflar da dahil olmak üzere tahsil etmiş olduğu tüm ödemeleri tüketiciye iade ile yükümlü olacaktır (MSY m.12, f.1). Satıcı veya sağlayıcı, söz konusu ödemeyi, tüketicinin satın alma işleminde kullandığı ödeme aracına uygun olarak, tüketiciye hiçbir masraf ya da yükümlülük getirmeyecek şekilde ve tek seferde yapmakla yükümlü kılınmıştır (MSY m.12, f.2). Dolayısıyla cayma hakkının kullanılması durumunda, malın ya da tüketici tarafından ödenen bedelin iadesi masrafları tüketiciye yükletilemeyeceği gibi, sözleşme ile kararlaştırılmış olsa dahi tüketiciden herhangi bir cezai şart talep edilemeyecek, iade bedelinden kesinti yapılamayacaktır<sup>442</sup>.

Taraflar arasındaki sözleşme hükümleri ile nakliye masrafları tüketici üzerinde bırakılmış olsa dahi, sözleşmeden cayma hakkının kullanılması durumunda satıcı veya sağlayıcı nakliye masraflarını da karşılamak zorunda olacak, yine, malın tüketiciye teslimi sırasında oluşan masrafları da ödemekle yükümlü olacaktır<sup>443</sup>. Satıcı veya sağlayıcı, MSY’de belirtilen süre içerisinde malın iade yükümlülüğünün yerine getirilmemesi halinde faiz ve diğer masraflardan sorumlu olacaktır<sup>444</sup>.

AB Hukukunda ise cayma hakkının kullanılması durumunda, tüketici, iade masraflarının kendisine ait olacağı konusunda tacir tarafından bilgilendirilmemiş olmadıkça ya da cayma durumunda malların tacir tarafından bizzat taşınması kabul edilmiş olmadığı sürece, yalnızca “malların iade edilmesinin doğrudan maliyetini” ödemekle yükümlü kılınmıştır<sup>445</sup> (2011/83/EU m.14, f.1, b.2). Bunun sonucu olarak, tacirin, cayma hakkı ile birlikte iade yükümlülüğü altına gireceği bedelden, diğer yasal şartların mevcudiyeti

<sup>442</sup> İnal (2005), 189.

<sup>443</sup> Sariaççalı (2008), 156.

<sup>444</sup> Yıldırım (2009), 253; Aslan (2015), 495; Serdar (2008), 243.

<sup>445</sup> Direktifte yer alan ilgili hüküm ile üye devletlerce, cayma hakkının kullanılması halinde tüketiciye, iade masrafları haricinde, yararlanma/kullanma tazminatı ya da iadeye ilişkin risklerin yükletilmesine dair düzenleme getirilmesinin önüne geçilmiştir. (Bkz. Gezder (2006), 184.)

koşuluyla, yalnızca iade masrafları için kesinti yapabileceği değerlendirilmektedir<sup>446</sup>. Dolayısıyla, Tüketici Hakları Direktifi uyarınca, cayma hakkına ilişkin bilgilendirme yükümlülüğü Direktife uygun koşullarla<sup>447</sup> yerine getirilmemiş ise satıcı iade masraflarından da sorumlu tutulacaktır<sup>448</sup>.

Direktifte yer alan düzenlemenin aksine, MSY' de cayma hakkının kullanılması durumunda malın iade masrafları satıcı üzerinde bırakılmıştır<sup>449</sup>. Dolayısıyla cayma hakkının kullanılması durumunda iade masraflarına kural olarak, 2011/83/EU sayılı Direktif düzenlemelerine göre tüketici katlanacak, Türk Hukuk düzenlemelerine göre ise iade masrafları satıcı veya sağlayıcı üzerinde kalacaktır<sup>450</sup>.

Direktifte yer alan düzenleme, cayma hakkının kötüye kullanımının önüne geçilmesi amacı taşıdığı gibi, aynı zamanda iade masraflarının tacir üzerinde bırakılması durumunda bu masrafların malın fiyatına dahil edilmesinin engellenmesi amaçladığından bu yönüyle tüketicinin korunması amacına da hizmet etmektedir<sup>451</sup>.

Tüketici Hakları Direktifinde, tacir, gecikme olmaksızın ve her halükârda tüketicinin Direktif m.11 gereğince gerçekleştireceği cayma hakkı beyanından haberdar olmasından itibaren on dört gün içinde<sup>452</sup>, varsa teslimat masrafları da dahil olmak üzere aldığı tüm ödemeleri iade ile yükümlü kılınmıştır (2011/83/EU m. 13, f.1). Tacir belirtilen ödemeyi, tüketici tarafından açıkça aksi kabul edilmedikçe ve tüketicinin geri ödeme nedeniyle herhangi bir ücret ödememesi koşuluyla, ilk işlem için gerçekleştirilen ödeme yöntemi ile aynı yöntemi kullanarak yapmalıdır (2011/83/EU m. 13, f.1, b.2). Tüketici, tacir tarafından

<sup>446</sup> Yıldırım (2009), 254.

<sup>447</sup> Direktife göre; cayma hakkının kullanım koşulları, süresi ve usulüne dair tüketicinin, sözleşmeye ilişkin teklifle bağlanmadan önce, açık ve anlaşılır şekilde bilgilendirilmesi (2011/83/EU m.6,f.1, b.h.), bununla birlikte uygulanabildiği durumlarda, tüketicinin cayma hakkını kullanması halinde malları iade masraflarına katlanmak zorunda olacağı ve mesafeli sözleşmelerde malların tabiatı gereği normal posta yoluyla iade edilememesi durumunda bu malların iadesinin maliyetinin belirtilmesi gerekmektedir (2011/83/EU m.6, f.1., b. i).

<sup>448</sup> Yücedağ Göztepe, N. (2016). *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı*. Türkiye Adalet Akademisi Dergisi. (27), 671.

<sup>449</sup> Yücedağ Göztepe (2016), 671.

<sup>450</sup> İnal (2005), 189; Çekin (2018), 45.

<sup>451</sup> Çekin (2018), 46.

<sup>452</sup> 97/7/EC sayılı mülga Direktifte, cayma hakkının kullanılması durumunda, edimin iadesi için öngörülen sürenin hangi tarihten itibaren başlayacağı belirtilmemiş olmasına karşın (97/7/EC m.6, f.2), 2011/83/EU sayılı Direktif ile bu eksikliğin giderilmesi yerinde olmuştur.

sunulan en ucuz standart teslimat türünden başka bir teslimat türünü açıkça seçmiş ise, tacir ek masrafları iade ile yükümlü olmayacaktır (2011/83/EU m.13, f.2).

Tacir cayma durumunda malları kendisi teslim almaya ilişkin teklifte bulunmadıkça, ödemelerin iadesini, malları iade alana kadar ya da tüketici malları geri gönderdiğine dair ispat sunana kadar (hangisi daha erken olacaksa) durdurabilecektir (2011/83/EU m.13, f.3).

AB Hukukunda, cayma hakkını kullanmasına rağmen ürünü geri göndermeyen tüketiciye karşı tacire, ürün kendisine ulaşana kadar ya da en azından ürünün iadesi için kargoya verildiğinin belgelenmesine kadar ödemeyi bekletebilme yönünde def'i hakkı tanınmıştır<sup>453</sup>. Ancak, Türk Hukukunda, cayma hakkının kullanılması ile birlikte satın alınan ürünü yasal süresi içerisinde geri göndermeyen tüketiciler için herhangi bir yaptırım öngörülmemiş olması eksiklik olarak nitelendirilebilecektir<sup>454</sup>. Nitekim tüketicilerin korunmasına ilişkin mevzuat, genel olarak tacirler karşısında bilgi düzeyi yönünden eşit şartlara sahip olmayan tüketicilerin korunması ve dolayısıyla taraflar arası eşitliğin sağlanması amacıyla hizmet etmekle birlikte, tüketicilerin keyfi davranış ve tutumları neticesinde satıcı ve sağlayıcıların mağduriyetine sebep olacak, dolayısıyla yalnızca sözleşmenin bir tarafının çıkarlarına hizmet edecek nitelikte düzenlemelere yer verilmemeli, sözleşme tarafları arasında denge sağlanmasının amaçlanması esas olmalıdır.

2002/65/EC sayılı Direktif ile finansal hizmetlerin mesafeli satışına ilişkin sözleşmelerde cayma hakkının kullanılması durumunda sağlayıcı yönünden getirilen yükümlülüklerin bir bölümü Türk Hukukuna doğrudan aktarılmıştır. Gerçekten de hem FHİMSY hem de 2002/65/EC sayılı Direktifte finansal hizmetlerin mesafeli satışına ilişkin sözleşmeler yönünden sağlayıcı, cayma hakkının kullanımına dair bildirim kendisine ulaşmasından itibaren otuz gün içinde, tüketicinin ödemekle yükümlü olduğu masraf ve bedeller haricinde, tüm ödemeleri iade ile yükümlü kılınmıştır<sup>455</sup> (2002/65/EC m.7, f.4; FHİMSY m.10, f.1). Sağlayıcı, kendisine yüklenmiş olan geri ödeme yükümlülüğünü, tüketiciye herhangi bir masraf ve yükümlülük doğurmayacak şekilde, tüketicinin satın alma

---

<sup>453</sup> Çekin (2018), 47.

<sup>454</sup> Çekin (2018), 47.

<sup>455</sup> Türk Hukukunda ayrıca sigorta ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmeler yönünden, tüketici lehine olmak koşuluyla, diğer mevzuatta yer alan hükümlerin uygulanabileceği yönünde istisnai düzenleme getirilmiştir (FHİMSY m.10, f.1).

aşamasında kullandığı ödeme yöntemiyle ve tek seferde gerçekleştirmek zorundadır (FHİMSY m.10, f.2)

### 3.2.4.1. Cayma hakkının kullanılması halinde tüketicinin yükümlülükleri

Taraflar arasında mesafeli sözleşmenin kurulmasından sonra tüketici, sözleşme konusu edimi teslim almamış ise cayma hakkının kullanılması nedeniyle satıcı ya da sağlayıcıya karşı iade yükümlülüğü de söz konusu olmayacaktır<sup>456</sup>.

Tüketici, malın satıcı veya sağlayıcı tarafından geri alınacağı yönünde kendisine bir teklifte bulunmadığı sürece, cayma hakkını kullanacağına dair bildirim karşılığında tarafına yönelttiği tarihten itibaren on gün içinde<sup>457</sup> malı satıcı/sağlayıcı veya yetkilendirmiş oldukları kişiye göndermek zorundadır<sup>458</sup>(MSY m.13, f.1).

MSY' de, tüketici tarafından, cayma hakkının kullanılmasıyla birlikte sözleşme konusu edimin iadesine ilişkin yükümlülüğün yerine getirilmemesi halinde herhangi bir yaptırım öngörülmemiştir. Böyle bir durumda cayma hakkının kullanılmış olması nedeniyle sözleşme ilişkisi geçmişe etkili olarak ortadan kalkacağından<sup>459</sup>, satıcı, teslim ettiği malın iadesini tüketiciye karşı açacağı istihkak davası yoluyla talep edebilecektir<sup>460</sup>.

Tüketici, kural olarak, sözleşme gereğince teslim almış olduğu ürünü, aldığı haliyle iade etmekle yükümlüdür<sup>461</sup>. Ancak tüketici, cayma hakkı süresi içerisinde malın mutlak kullanımını nedeniyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu tutulmamaktadır

<sup>456</sup> Sert Sütçü (2016), 105.

<sup>457</sup> Tüketicinin, iade yükümlülüğüne ilişkin bu süre içerisinde, doğruluk ve dürüstlük kuralları kapsamında sözleşme konusu malı muhafaza etme yükümlülüğü bulunmakta, bu yükümlülüğün tüketicinin kendi malları bakımından gösterdiği dikkat ve özen derecesinde yerine getirilmesi beklenmektedir. Bkz. Yıldırım (2009) 255 vd.; Serdar (2005), 242 vd.; Aslan (2014), 495.

<sup>458</sup> 2011 tarihli mülga MSY' de cayma hakkının kullanılması durumunda satıcı/sağlayıcıya bedel iadesinin yanı sıra sözleşme konusu malı yirmi gün içinde teslim alma yükümlülüğü getirilmişti. Kanaatimizce bu durum, cayma halinde bedel ve ürün iadesine ilişkin tüm yükümlülüklerin sözleşmenin tek tarafı üzerine bırakılması nedeniyle taraflar arası eşitsizlik yaratmaktaydı.

<sup>459</sup> Cayma hakkının kullanılması ile birlikte sözleşme ilişkisinin geçmişe etkili olarak sona ermesi ile birlikte malın zilyetliğinin tüketiciye geçişine ilişkin hukuki sebep de geçersiz hale gelecek ve dolayısıyla mülkiyet hakkı tüketiciye geçmemiş olacaktır. Nitekim, doktrinde ağırlıklı görüşe göre, taşınır mallarda olduğu gibi taşınmaz mallarda da mülkiyet hakkının devri sebebe bağlı tutulmuştur. Dolayısıyla mülkiyet hakkının satıcı/sağlayıcıda bulunduğu yerde, satıcı/sağlayıcı, mülkiyet hakkına dayanarak tüketici aleyhine açacağı istihkak davası yoluyla malın iadesini sağlayabilecektir. Bkz. Eren (2016), 867 vd.; Erbek, Ö. (2013). *Taşınır Mülkiyetinin Devrinde Sebebe Bağlılık (İllilik) -Soyutluk (Mücerretlik) Meselesi*. Journal of Yaşar University. 8 (Özel), 943 vd.

<sup>460</sup> Eren (2016), 867 vd.; Yıldırım (2009), 257; Erbek (2013), 943 vd.

<sup>461</sup> Serdar (2005), 243.

(TKHK m.48, f.4). MSY m.13, f.2 düzenlemesinde ise tüketicinin cayma süresi içerisinde malı, işleyişi, teknik özellikleri ve kullanım talimatlarına uygun şekilde kullandığı sürece ortaya çıkan değişiklik ve bozulmalardan sorumlu olmayacağı belirtilmiştir. İlgili düzenlemelerle, tüketicinin, cayma hakkı süresi içerisinde mutad dışı kullanımından kaynaklı olarak malın zayi olması ya da değer kaybetmesi nedeniyle oluşacak zararlardan sorumlu tutulmasının amaçlandığı anlaşılmaktadır<sup>462</sup>.

Tüketici Hakları Direktifine göre, tüketici, iade masraflarının kendisine ait olacağı konusunda tacir tarafından bilgilendirilmiş veya cayma durumunda malların tacir tarafından bizzat taşınması kabul edilmemiş ise cayma hakkını kullanması durumunda malların iade edilmesinin doğrudan maliyetinden; tüketicinin tacir tarafından sunulan en ucuz standart teslimat türünden başka bir teslimat türünü açıkça seçmiş olması halinde sorumlu olacağı ek masraflardan<sup>463</sup> ve tüketicinin malın özellikleri, işleyişi ve doğası gereği oluşanlar haricinde malı elinde bulundurması nedeniyle meydana gelen değer azalmalarından sorumlu olacak, belirtilenler haricinde cayma hakkı sonucu herhangi bir yükümlülük altına girmeyecektir (2011/83/EU m.14, f.5).

Gerek Türk Hukukunda gerekse AB Hukukunda yer alan düzenlemeler gereğince, mesafeli sözleşmelerde tüketici, cayma hakkı süresi içerisinde malın mutad kullanımı haricindeki kullanımlar nedeniyle malın zayi olması ya da değerinde meydana gelen eksilmelerden sorumlu tutulduğu göze çarpmaktadır.

Kanaatimizce, tüketicinin cayma süresi içerisinde yalnızca mutad dışı kullanım nedeniyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu tutulması, sözleşme tarafları arasında eşitlik sağlanması yönünden yetersizdir. Nitekim, cayma hakkı ile tüketicinin mağazadan alışveriş yapma imkânı bulunan diğer tüketicilerin sahip olduğu ürünü deneme imkanına sahip olması da amaçlandığından, tüketicinin, zilyetliğini edindiği malı, inceleme ve deneme amacını aşacak şekilde kullanmasının sonuçlarına katlanması gerektiği şüphesizdir<sup>464</sup>. Dolayısıyla tüketicinin, özen yükümlülüğüne aykırı şekilde kullanması neticesinde edim konusu malda meydana gelecek değer azalmalarından sorumlu tutulması

---

<sup>462</sup> Serdar (2005), 243.

<sup>463</sup> Tüketicinin, tacir tarafından sunulan en ucuz standart teslimat türünden başka bir teslimat türünü açıkça seçmiş olması durumunda, tacirin ek masrafları iade yükümlülüğü bulunmayacak, söz konusu ek masraflara tüketicinin katlanması gerekecektir (2011/83/EU m.13, f.2).

<sup>464</sup> İnal (2005), 190; Serdar (2005), 243 vd.



olağandır<sup>465</sup>. Bu doğrultuda, yasal düzenlemeler ile cayma süresi içerisinde, malın işleyişi, teknik özellikleri ve kullanım talimatına aykırı olarak kullanması durumunun yanı sıra, tüketicinin, malı olağan inceleme ve deneme amacını aşacak şekilde kullanımdan kaynaklanacak her türlü değişiklik ve bozulmalardan da sorumlu olacağı yönünde ifade eklenmesinin tüketiciler tarafından cayma hakkının kötüye kullanılmasının önüne geçilmesi ve sözleşme adaletinin sağlanabilmesi bakımından gerekli olduğu değerlendirilmektedir.

Finansal hizmetlerin mesafeli satış sözleşmelerine ilişkin olarak, Türk Hukukunda, tüketici, cayma bildirimini yönelttiği tarihten itibaren en geç otuz gün içinde sözleşme ve yan sözleşme<sup>466</sup> gereğince ifa edilen hizmet bedelleri ile varsa bir kamu kurum veya kuruluşuna ya da üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar ve mevzuat gereği ödenmesi zorunlu olan bedelleri sağlayıcıya iade ile yükümlü olup, bu yükümlülükleri yerine getirmemesi halinde sözleşmeden caymadığı kabul edilecektir. Ödenmesi gereken bedel, cezai şart olarak yorumlanamayacak ve sözleşmede öngörülen toplam hizmet bedeli ile karşılaştırıldığında hizmetin ifa edilen payına düşen miktarını aşamayacaktır (FHİMSY m.11, f.1). Sağlayıcı, cayma hakkının kullanılması durumunda, ilgili madde uyarınca ödeyeceği bedelin hesaplanması yöntemine ilişkin olarak tüketiciyi Yönetmelik hükümleri doğrultusunda sözleşme iradesini açıklamadan önce bilgilendirmiş olduğunu ispat edememesi halinde tüketiciden ilgili bedelleri talep edemeyecektir<sup>467</sup>.

Konuya ilişkin 2002/65/EC sayılı Direktif hükümlerinin FHİMSY düzenlemeleri ile büyük ölçüde uyumlu olduğu, bununla birlikte Direktif hükümlerinin daha kapsamlı olduğu belirtilebilecektir.

Finansal hizmetlere ilişkin 2002/65/EC sayılı AB Direktifinde sözleşmenin ifasının ancak tüketicinin onayı ile birlikte başlayabileceğine yer verilmiş, tüketicinin, cayma hakkını kullandığında, sözleşmeye uygun olarak sağlayıcı tarafından *ifa edilen hizmetler*

<sup>465</sup> Tüketicinin burada bahsi geçen sorumluluğu, genel sorumluluk ilkeleri çerçevesinde, kusurlu sorumluluk kapsamına girmektedir. Bkz. Serdar (2005), 243 vd.

<sup>466</sup> Yönetmeliğe göre yan sözleşme, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme ile ilişkili olarak, satıcı, sağlayıcı ya da üçüncü bir kişi tarafından sözleşme konusu mal ya da hizmete ilave olarak tüketiciye sağlanan mal veya hizmete ilişkin sözleşmedir (FHİMSY m.4, f.1, b.g).

<sup>467</sup> FHİMSY gereğince ön bilgilendirme yükümlülüğünün gereği gibi yerine getirilmemesi durumunun, MSY' den farklı olarak, cayma hakkının işlemeye başlayacağı tarih yönünden herhangi bir etkisi bulunmamakla birlikte, tüketicinin sözleşmeden cayma halinde ödemeye ilişkin yükümlülüğünü doğrudan etkilediği anlaşılmaktadır.

*için*, gecikmeksizin<sup>468</sup> ödemede bulunması gerekeceği düzenlenmiştir. (2002/65/EC m.7, f.1) Bununla birlikte, tüketicinin açık onayı olmaksızın cayma hakkı süresinin sona ermesinden önce sözleşmenin ifasına başlanmışsa yahut tüketici, cayma hakkına ilişkin ödemekle yükümlü olacağı miktara ilişkin sözleşme öncesi (2002/65/EC m.3, f.1, b. 3/a gereğince) bilgilendirilmemişse sağlayıcı ödeme talebinde bulunamayacaktır<sup>469</sup>. Direktifte, cayma durumunda, *ifa edilen hizmetler için* sağlayıcıya ödemede bulunmak üzere belirli bir süre öngörülmeyle “gecikmeksizin” ifadesi kullanılmış olmakla birlikte, tüketici, sağlayıcıdan almış olduğu mal ya da meblağı cayma bildirimini gönderdiği günden itibaren en geç otuz gün içinde iade ile yükümlü kılınmıştır. (2002/65/EC m.7, f.5)

FHİMSY ile uyumlu şekilde Direktifte de tüketicinin bu kapsamda ödemesi gereken meblağın, cezai şart olarak yorumlanmaması ve sözleşmede öngörülen hizmetin toplam bedeli ile kıyaslandığında ifa edilen hizmetin payına düşen miktarı aşmaması koşulu getirilmiştir<sup>470</sup>.

### 3.3. İfa ve Teslimata İlişkin Tedbirler

#### 3.3.1. Temerrüt

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı tarihten itibaren taahhüt ettiği süre içerisinde edimini yerine getirmekle yükümlüdür. Bu süre her halükârda mal satışlarında otuz günü geçemez (TKHK m.48, f.3; MSY m.16, f.1). 2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifinde ise taraflarca aksi kararlaştırılmamışsa, tacir gereksiz gecikme meydana getirmeksizin sözleşme konusu malları, sözleşmenin akdedilmesinden itibaren otuz gün içinde, tüketiciye teslim etmekle yükümlü kılınmıştır (2011/83/EU m.18, f.1).

---

<sup>468</sup> Direktif düzenlemesinden farklı olarak FHİMSY’de “ifa edilen hizmetler için” yapılacak ödemenin cayma bildirimini yönelttiği tarihten itibaren en geç otuz gün içinde gerçekleştirilmesi gerektiği hükme bağlanmıştır. FHİMSY’de yer alan hükmün, tüketiciye yükümlülüğünü yerine getirmesi için tanınan sürenin belirlenmiş olması nedeniyle sözleşme tarafları arasında eşitlik sağlanması bakımından daha uygun olduğu değerlendirilmektedir.

<sup>469</sup> Direktif bu hükmü ile cayma hakkı süresi sona ermeden önce ifaya başlanması hususunda tüketicinin açık onayının aranması noktasında FHİMSY düzenlemelerinden ayrılmaktadır. Nitekim, daha önce de belirtildiği üzere Türk Hukukunda cayma hakkı süresi dolmadan önce finansal hizmetin ifasına başlanması için tüketicinin onayı aranmamaktadır.

<sup>470</sup> Direktif hükümleri ile ayrıca, üye devletlerin, sigorta sözleşmeleri ile sınırlı olmak üzere, cayma hakkının kullanılması durumunda tüketicinin herhangi bir ödeme yükümlülüğü altına girmeyeceği yönünde düzenleme getirebilecekleri öngörülmüştür (2002/65/EC m.7, f.2).

İfa süresine ilişkin düzenlemenin<sup>471</sup>, Direktif hükümleriyle uyumlu şekilde otuz gün olarak belirlendiği ancak ‘ taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça’ ifadesine MSY’ de yer verilmediği göze çarpmaktadır<sup>472</sup>. MSY ile sözleşme konusu edimin ifası için belirlenen sürenin otuz günü geçemeyeceği hükmü emredici niteliktedir. Dolayısıyla sözleşme hükümleri ile otuz günü aşan ifa süresi tayini mümkün olamayacaktır<sup>473</sup>. Direktif ile sözleşme taraflarına ifa süresini serbestçe kararlaştırma yetkisi tanınmış olmasına karşın, yasa koyucu tarafından tüketiciler lehine olması amacıyla, Türk Hukukunda ifa süresinin emredici nitelikte hüküm ile belirlenmesi tercih edilmiştir<sup>474</sup>.

Satıcı veya sağlayıcı yasal düzenlemeler ile kendisine tanınan süre içerisinde edimini ifa etmez ise temerrüde düşmüş olacaktır<sup>475</sup>. Tüketicinin korunması gerekliliğinden bahisle, aynı zamanda sözleşme konusu malın teslim ya da hizmetin ifa tarihi sözleşmede bulunmak zorunda olduğundan<sup>476</sup>, satıcı veya sağlayıcının temerrüdü için ihtar şartı aranmaması gerektiği değerlendirilmektedir<sup>477</sup>.

Otuz günlük ifa süresi içerisinde satıcı tarafından sözleşme konusu malın tüketiciye ulaştırılmak üzere nakliyeciyeye teslimi ile bu süreye uyulduğunun kabulü yerinde olacaktır<sup>478</sup>.

Hem Türk Hukukunda hem de AB Hukukunda, satıcı veya sağlayıcı tarafından ifa süresine riayet edilmemesi durumunda tüketiciye sözleşmeyi feshetme hakkı tanınmıştır<sup>479</sup> (TKHK m.48, f.3; MSY m.16, f 2, 2011/83/EU m.18, f.2). Bununla birlikte, Tüketici Hakları Direktifinde, Türk Hukukundan farklı olarak tacirin malları teslim etme yükümlülüğünü ifa

<sup>471</sup> 2011 tarihli mülga MSY’ de (m.9, f.1) otuz günlük ifa süresinin tüketiciye önceden yazılı olarak veya sürekli veri taşıyıcısı ile bildirilmesi koşuluyla en fazla on gün süre ile uzatılabileceği düzenlenmişken, yeni düzenleme ile bu ifade metinden çıkartılmıştır.

<sup>472</sup> Yıldırım (2009), 283 vd.

<sup>473</sup> Yıldırım (2009), 284.

<sup>474</sup> Türk Hukukunda yer alan düzenlemeye, mesafeli sözleşmelerin niteliği gereği ifa süresinin somut duruma göre değişkenlik gösterebileceği, dolayısıyla sürenin tayininin sözleşme taraflarınca serbest olarak belirlenmesinin daha uygun olacağı yönünde getirilen eleştiriler için Bkz. Yıldırım (2009), 284 vd.; İfa zamanının özel olarak tespitini içeren düzenlemenin isabetli olduğuna dair aksi yönünde görüş için bkz. Serdar (2005), 258.

<sup>475</sup> Yıldırım (2009), 296.

<sup>476</sup> Sözleşme taraflarının ifa için belirli bir gün kararlaştırması durumunda, belirlenen günün ifa yerine getirilmeksizin geçirilmesi durumunda satıcı/sağlayıcı kendiliğinden temerrüde düşecektir. (Bkz. Eren (2017) 1119)

<sup>477</sup> Yıldırım (2009), 296.

<sup>478</sup> Gezder (2006), 197 vd.

<sup>479</sup> 2011/83/EU sayılı Direktif gerekçesinde, tüketicinin, sözleşmeyi fesih hakkına ilave olarak, ulusal mevzuatlarına uygun şekilde tacire teslimat için ek süre tanıma, sözleşmeyi ifaya zorlama, ödemeyi durdurma ve tazminat talep etme gibi diğer çözüm yollarına başvurabileceği belirtilmiştir. (Bkz. 2011/83/EU sayılı Direktif Gerekçe Nr. 53)

süresinde yerine getirmemesi halinde tüketicinin, tacire, koşullara uygun bir ek süre içinde teslimatın gerçekleştirilmesi çağrısında bulunacağı, tacirin bu ek süre içerisinde malı teslim etmemesi durumunda tüketicinin sözleşmeyi feshedebileceği düzenlenmiştir<sup>480</sup>. AB Hukukunda yer alan ilgili hüküm tüketicilere sözleşmeyi feshetmeden önce ilave yükümlülük getirmekte olduğundan, Türk Hukukunda benzer bir hükme yer verilmemiş olması tüketici lehinedir.

Türk Hukukunda olduğu gibi AB Hukukunda da “tüketicinin sözleşmeyi feshedebileceği” ifadesine yer verilmiş olması, sözleşmenin feshi hususunu tüketicinin takdirine bırakması sonucunu doğurmaktadır olduğundan, tüketici sözleşmeyi feshetmeyerek ifa neticesinde beklediği menfaate ulaşma yolunu seçebilecektir.

Sözleşmenin feshi durumunda, satıcı veya sağlayıcı, varsa teslimat masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen ödemeleri fesih bildirimimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde tüketiciye kanuni faiziyle birlikte<sup>481</sup> geri ödemek ve varsa tüketiciyi borç altına sokan kıymetli evrak ve benzeri tüm belgeleri iade etmek zorundadır (MSY m.16, f.3). Tüketici Hakları Direktifinde ise MSY’ de yer alan emredici hükümden farklı olarak, sözleşmenin feshi halinde tacirin sözleşme kapsamında ödenen tüm tutarları “gecikmeksizin” iade edeceği düzenlenmiş, iade için belirli bir süre sınırı getirilmemiştir.

Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler yönünden gerek Türk Hukukunda gerekse AB Hukukunda ifa süresine ilişkin özel bir düzenlemeye yer verilmemiştir.

### 3.3.2. İmkânsızlık

Edimin yerine getirilmesinin imkânsız hale gelmesi<sup>482</sup> durumunda satıcı veya sağlayıcının, bu durumu, öğrendiği tarihten itibaren üç gün içinde tüketiciye yazılı olarak ya

<sup>480</sup> Madde devamında tüketicinin sözleşmeyi derhal feshetme hakkı bulunan durumlara yer verilmiştir. Buna göre, tacirin malları teslim etmeyi reddettiği, sözleşmenin tüm şartları dikkate alındığında teslimatın anlaşma ile belirlenen teslimat süresi içerisinde yapılmasının gerekli olduğu veya tüketicinin sözleşmenin tamamlanmasından önce, taciri, belirli bir tarihte teslimatın gerekli olduğu hususunda bilgilendirmiş olduğu durumlarda, tacirin malı tüketici ile kararlaştırılan zamanda ya da sözleşmenin akdedildiği günden itibaren otuz gün içerisinde teslim etmemesi durumunda tüketici sözleşmeyi derhal feshedebilecektir (2011/83/EU m.18, f.2, b.2).

<sup>481</sup> İlgili hükümde yer alan faizin 04.12.1984 tarih ve 3095 sayılı Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine İlişkin Kanun gereğince belirleneceği düzenlenmiştir (MSY m.16, f.3).

<sup>482</sup> MSY ilgili maddesinde malın stokta bulunmaması durumunun ifa imkansızlığı olarak değerlendirilemeyeceği açık şekilde belirtilmiştir (MSY m.16, f.4).

da kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmesi ve varsa teslimat masrafları dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç on dört gün içinde iade etmesi zorunlu kılınmıştır (MSY m.16, f.4). Burada belirtilen imkânsızlık, sözleşmenin kurulmasından sonra ortaya çıkan, borçlunun kusuru olmaksızın meydana gelen imkânsızlık halidir<sup>483</sup>. Satıcı veya sağlayıcı imkansızlığa ilişkin kusursuzluğunu ispatlayamazsa, TBK m.112’de yer alan “Borç hiç veya gereği gibi ifa edilmezse borçlu, kendisine hiçbir kusurun yüklenemeyeceğini ispat etmedikçe, alacaklının bundan doğan zararını gidermekle yükümlüdür.” açık hükmü gereğince tüketicinin uğradığı zararları tazmin ile sorumlu olacaktır<sup>484</sup>.

AB Hukukunda ifa imkansızlığı 97/7/EC sayılı mülga Direktifte (m.7, f.2) açıkça düzenlenmişken, 2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifinde imkansızlığa ilişkin herhangi bir hükme yer verilmemiştir.

### 3.3.3. Ayıplı Mal ve Hizmetler

Ayıplı ifa, edimin, kanunda veya sözleşmede belirlenen niteliğine uygun şekilde ve eksiksiz olarak yerine getirilmemesi hali olarak tanımlanmaktadır<sup>485</sup>. Satıcı ve sağlayıcı, mal ve hizmetleri sözleşmeye uygun olarak ifa ile yükümlü kılınmıştır (TKHK m. 9; m.14).

Ayıplı ifaya ilişkin Tüketici Hakları Direktifinde herhangi bir hüküm yer almamakla birlikte, 6502 sayılı TKHK’ da yer alan tanım mülga 99/44/EC sayılı Tüketim Malları Satım Sözleşmeleri ve İlgili Garantilerin Bazı Yönleri Hakkındaki Direktif hükümleri esas alınarak yapılmıştır<sup>486</sup>.

6502 sayılı TKHK uyarınca ayıplı mal; *“tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan mal”* olarak tanımlanmaktadır (TKHK m.8, f.1). İlgili madde devamında;

<sup>483</sup> Yıldırım (2009), 290; Serdar (2005), 263.

<sup>484</sup> Yıldırım (2009), 291.

<sup>485</sup> Yıldırım (2009), 299; Eren (2017), 1070.

<sup>486</sup> 6502 sayılı Kanun Gerekçesi Nr.8.

“Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında<sup>487</sup> yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen ya da teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan, muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren malların da ayıplı olarak kabul edileceği” belirtilmiştir<sup>488</sup> (TKHK m.8, f.2).

Söz konusu düzenlemeden de açıkça anlaşılacağı üzere, ayıptan söz edebilmek için nitelik vaadine aykırılığın mevcut olması ya da kullanım amacı doğrultusunda malın objektif olarak taşınması gereken zorunlu niteliklerde eksiklik bulunması gerekmektedir<sup>489</sup>.

6502 sayılı TKHK’ nın ilgili madde gerekçesinde de yer verildiği üzere, bir malın hayatın olağan akışı gereğince altı ay boyunca kusursuz çalışması gerektiği düşüncesinden hareketle, malın teslimden itibaren altı ay içerisinde ortaya çıkan ayıpların teslim anında da mevcut olduğu karine olarak kabul edilmiştir<sup>490</sup> (TKHK m.10, f.1). Malın ayıpsız şekilde teslim edildiği konusunda ispat külfeti satıcıya yüklenmiştir.

AB Hukukunda ise 20.05.2019 tarihinde yayınlanan 2019/771 sayılı Mal Satış Sözleşmelerinin Belirli Yönleri Hakkında Direktif hükümleri gereğince Türk Hukuk düzenlemelerinden farklı olarak kural olarak teslimden itibaren bir yıllık süre içerisinde<sup>491</sup> meydana gelen ayıbın teslimat tarihinde mevcut kabul edileceği belirtilmiştir<sup>492</sup> (2019/771 m.11, f.1). Ayıba ilişkin AB Hukukunda yer alan söz konusu düzenlemenin Türk Hukuk düzenlemelerine göre tüketici lehine olduğu göze çarpmaktadır. Üye ülkelere, tüketicinin,

<sup>487</sup> TKHK m.9, f.2 düzenlemesi ile kendisi tarafından verilmemiş olan reklamlar aracılığıyla yapılan açıklamalar nedeniyle sorumlu tutulmak istemeyen satıcıya üç imkân sunulmaktadır. Buna göre; söz konusu reklamlardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının kendisinden beklenemeyeceğini ispatlamak veya ilandan haberdar olan/haberdar olması gereken satıcı yönünden satış sözleşmesinin kurulması aşamasında açıklama içeriğinin düzeltilmesini sağlamak ya da tüketicinin sözleşme kurulmasına dair kararının oluşmasında söz konusu açıklamaların etkisi olmadığını ispatlamak suretiyle satıcıya açıklamanın içeriği ile bağlı olmama imkânı tanınmaktadır.

<sup>488</sup> Yargıtay Hukuk Genel Kurulu’nun bir kararında, muayene ile anlaşılabilen ayıpların gizli ayıp olduğu ve alıcının gizli ayıbı araştırmakla yükümlü olmadığı belirtilmiştir. (2013/13-1401 E, 2016/1060 K, 16.11.2016 T.)

<sup>489</sup> İnceoğlu, M.M.(2015). Ayıba Karşı Tekeffül ve Garanti Sorumluluğu. *Yeni Tüketici Hukuku Konferansı*. Oniki Levha Yayıncılık, 157.

<sup>490</sup> Söz konusu karinenin malın veya ayıbın niteliğiyle bağdaşmaması halinde uygulanmayacağı düzenlenmiştir (TKHK m.10, f.1). Gerçekten, madde gerekçesinde, doğası gereği çabuk bozulan, çürüten veya yok olan mallar bakımından bu tür bir karinenin malın niteliği ile bağdaşmayacağı açıkça belirtilmiştir. (6502 sayılı TKHK Gerekçesi m.10)

<sup>491</sup> Direktifte bu sürenin malların tesliminden itibaren iki yıl olarak belirlenebilmesi hususunda üye devletlere takdir yetkisi tanınmaktadır. (2019/771 m.11, f.2)

<sup>492</sup> 1999/44/EC sayılı mülga Direktifte Türk Hukuk düzenlemeleri ile uyumlu şekilde teslimden itibaren altı aylık süre içerisinde meydana gelen ayıbın teslimat tarihinde mevcut kabul edileceği düzenlenmişken, bu sürenin tüketici lehine uzatıldığı göze çarpmaktadır.

haklarını kullanabilmesi için, ayıbı tespit ettiği tarihten itibaren iki aylık bir süre içerisinde satıcıya bildirimde bulunulmasına dair düzenleme getirebilecekleri öngörülmüştür (2019/771 m.12)

Ayıplı hizmetler 6502 sayılı TKHK 13.maddesi ve devamında düzenleme altına alınmıştır. Buna göre, ayıplı hizmet; *“sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmet”* olarak ifade edilmektedir (TKHK m.13, f.1).

Malın ve hizmetin ayıplı olduğunun anlaşılması halinde tüketiciye bir takım seçimlik haklar tanınmıştır<sup>493</sup>. Malın ayıplı olduğunun tespiti durumunda tüketici; satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme, satılanı alıkoyma ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme veya imkân varsa satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme haklarından birini kullanabilecektir<sup>494</sup> (TKHK m.11, f.1).

Tüketiciye, sözleşme konusu hizmetin ayıplı olarak ifa edildiği hallerde ise, ayıbın ağır kusur ya da hileyle gizlenmiş olması durumları haricinde, hizmetin ifasından itibaren iki yıllık zaman aşımı süresi içerisinde; hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini kullanma imkânı tanınmıştır (TKHK m.15, f.1).

Gerek ayıplı mallarda gerekse ayıplı hizmetlerde tüketici, kendisine tanınan seçimlik haklarının yanı sıra şartları mevcut ise ayıp nedeniyle uğradığı zararların tazminini de talep edebilecektir.

<sup>493</sup> Mülga Kanunda yer alan, tüketiciye tanınan seçimlik hakların kullanılabilmesi için ayıbın belli bir süre içerisinde ihbar edilmesi yükümlülüğüne, AB mevzuatına uyumlaştırma çalışmaları neticesinde isabetli olarak 6502 sayılı Kanunda yer verilmemiştir. Ancak her ne kadar ayıbın ihbar edilmesi için belirli bir süre öngörülmemişse de Yargıtay’ın yasal bir ihbar süresi öngörülmemiş olan gizli ayıplara ilişkin benzer bir kararında, kanunda hüküm bulunmayan durumlarda genel hükümler doğrultusunda uyumsuzluğun çözüme kavuşturulacağı belirtilerek, TBK 223.maddesine atıfla, zaman aşımı süresi içinde ve ayıp ortaya çıktıktan sonra dürüstlük kuralına uygun olarak en kısa sürede ihbar edilmesi gerektiğine yer verildiği göz önünde bulundurularak değerlendirme yapılmasının yerinde olacağı düşünülmektedir. (Yargıtay 13.H.D. 2016/23577 E., 2018/6192 K., 24.05.2018 T.)

<sup>494</sup> Yargıtay 13.Hukuk Dairesi’nin konuya ilişkin bir kararında, tüketicinin kendisine tanınmış olan seçimlik hakları kullanırken objektif iyi niyet kurallarına göre hareket etmek zorunda olduğu açıkça ifade edilmiştir. (2016/12993 E., 2017/11106 K., 14.11.2017 T.)

Tüketici söz konusu seçimlik hakları, satıcı veya sağlayıcıya yönelteceği tek taraflı bir irade beyanı ile kullanabilecektir<sup>495</sup>. Tüketicinin seçimlik haklarını kullanmasının sınırı, dürüstlük kuralı ve hakkın kötüye kullanılması yasağı kapsamında belirlenecektir<sup>496</sup>.

Tüketici, ayıbın ağır kusur ya da hileyle gizlenmiş olması durumları haricinde<sup>497</sup>, ayıplı mallarda teslimden, ayıplı hizmet durumunda hizmetin ifasından itibaren iki yıllık zaman aşımı süresi içerisinde ayıbı tespit etmesi durumunda seçimlik haklarını kullanabilecektir (TKHK m.12, f.1 ve m.16, f.1). 2019/771 sayılı Direktifte de satıcının, malın teslim edildiği tarihte var olan ve iki yıl içerisinde ortaya çıkan ayıplardan sorumlu olacağı belirtilmiştir (2019/771 m.10, f.1)<sup>498</sup>.

MSY' de elektronik ortamda teslim edilen gayri maddi mallar ve ifa edilen hizmetlere dair özel düzenlemeye yer verilmiş olup, bu tür mal ve hizmetlerin ayıpsız olduğunu ispat yükü satıcı veya sağlayıcı üzerinde bırakılmıştır (MSY m.20, f.3).

2019/771 sayılı Direktif uyarınca, sözleşmeye aykırılık durumunda tüketiciye, malın ayıpsız hale getirilmesi, fiyatta orantılı bir indirim almak veya sözleşmeyi feshetmek<sup>499</sup> hakları tanınmış, malların ayıpsız hale getirilmesi için ise (satıcıya orantısız maliyet yüklememesi koşuluyla) tamir ve değiştirme hakları arasında seçim yapabilme imkânı getirilmiştir (2019/771 m.13). Ayıp durumunda satıcının Direktif kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirinceye kadar tüketiciye ödemeyi durdurabilme hakkı tanınmıştır (2019/771 m.13, f.6).

1999/44/EC sayılı mülga Direktif ile üye ülkelerin Direktifte yer verilenlerden daha katı kurallar öngörebilecekleri ya da mevcut daha katı düzenleme içeren kuralları yürürlükte tutabilecekleri düzenlenmişken, 2019/771 sayılı Direktifin gerekçe kısmında mülga Direktif

---

<sup>495</sup> Yıldırım (2009), 308 vd.

<sup>496</sup> Yıldırım (2009), 308.

<sup>497</sup> Nitekim, TKHK m.12, f.3 ve m.16, f.2 düzenlemeleri gereğince, ayıbın ağır kusur ya da hile ile gizlenmiş olması durumunda zaman aşımı süresi işlemeye başlamayacaktır.

<sup>498</sup> Direktifte, üye devletlerin, ikinci el mallar için bir yıldan az olmamak koşuluyla sözleşme tarafları arasında bu süreden daha kısa bir sorumluluk süresi öngörmelerine izin verecek düzenlemeler getirebileceklerine yer verilmiştir (m.12, f.6).

<sup>499</sup> Direktifte tüketicinin, sadece küçük bir ayıbın bulunduğu durumlarda sözleşmeyi feshetme hakkına sahip olmayacağı düzenlenmiş, ayıbın küçük olup olmadığı hususunda ispat yükü ise satıcı üzerinde bırakılmıştır (m.13, f.5).



döneminde üye devlet düzenlemelerinin önemli ölçüde farklılıklar içerdiği belirtilmiş, asgari uyumlaştırmadan vazgeçilerek tam uyum ilkesi benimsenmiştir.

### 3.4. Haksız Sözleşme Koşullarına İlişkin Tedbirler

Günümüz bilgi toplumunda, bazı sözleşme türlerinde sözleşme koşullarının bir kısmı ya da tamamı, sözleşmenin bir tarafınca önceden hazırlanmakta ve genellikle müzakere edilmeden sözleşmenin karşı tarafınca kabul edilmektedir. İleride benzer tip sözleşmeler için kullanılmak üzere, sözleşme taraflarından birisinin tek taraflı olarak, genel ve soyut şekilde hazırladığı ve sözleşmenin akdedilmesi sırasında sözleşmenin diğer tarafına sunduğu standartlaştırılmış sözleşme hükümleri genel işlem şartları (TBK m.20) olarak tanımlanmaktadır<sup>500</sup>. Genel işlem şartlarında, sözleşme serbestisi prensibinin, yerini, koşulları müzakere edilerek serbestçe belirlenemeyen sözleşmeyle bağımlılığa bıraktığı ifade edilebilecektir<sup>501</sup>.

TBK' da düzenleme alanı bulan genel işlem şartları yerine, TKHK' da AB mevzuatında yer aldığı şekilde haksız sözleşme koşulları kavramı tercih edilmiştir<sup>502</sup>. TBK' da genel işlem şartlarına ilişkin düzenlemeler tüketici sözleşmesi niteliği taşıyıp taşımadığına bakılmaksızın her türlü sözleşme için uygulama alanı bulabilecekken, TKHK' da yer alan haksız sözleşme koşulları yalnızca tüketici sözleşmelerine uygulanabilecektir<sup>503</sup>. Haksız şartlar için 'çok sayıda sözleşmede kullanılmak üzere hazırlanma', 'önceden hazırlanma' gibi genel işlem şartlarında mevcut olan koşullar aranmamaktadır<sup>504</sup>. TKHK' da yer alan haksız şarttan bahsedilebilmesi için şartın tüketici ile müzakere edilmiş olup olmaması<sup>505</sup>, bu durumun dürüstlük kurallarına aykırı olup olmaması ve tüketici aleyhine dengesizlik yaratıp yaratmaması hususlarının önem taşıdığı ifade edilebilecektir<sup>506</sup>. Nitekim, Yargıtay kararlarında da tüketici ile müzakere edildiği anlaşılan bir hükmün, sözleşme

<sup>500</sup> Eren (2017), 215; Yıldırım (2017), 95; Serdar (2005), 294; Aslan (2014), 311; Zevkliler/Özel (2016), 118.

<sup>501</sup> Aslan (2014), 310.

<sup>502</sup> Aslan (2014), 310 vd.

<sup>503</sup> Zevkliler/Özel (2016), 120.

<sup>504</sup> Aslan (2014), 315.

<sup>505</sup> Yargıtay'ın haksız sözleşme koşullarına ilişkin bir kararında, sözleşme konusu ücretin sözleşmenin esaslı unsuru olması nedeniyle, taraflar arasında müzakere edilmediğinin (ve dolayısıyla haksız şart oluşturduğunun) kabulünün mümkün bulunmayacağı belirtilmiştir. (Bkz. Yargıtay 13.H.D., E. 2016/26171, K. 2019/4468, T. 03.04.2019)

<sup>506</sup> Aslan (2014), 315 vd.

tarafları arasında tüketici aleyhine dengesizliğe sebep verecek olsa dahi haksız şart olarak kabul edilemeyeceği belirtilmektedir<sup>507</sup>.

Haksız şart, TKHK' nın 5.maddesinde düzenleme alanı bulmuş olup, AB'nin 93/13/EEC sayılı Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Koşullar Direktifinde<sup>508</sup> yer alan düzenlemelerin neredeyse hiçbir değişiklik gerçekleştirilmeksizin Türk Hukukuna aktarıldığı ifade edilebilecektir.

Gerçekten hem AB Hukukunda hem de Türk Hukukunda haksız şart; *“tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dahil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartı”* olarak ifade edilmektedir (TKHK m.5, f.1; 93/13/EEC m.3, f.1).

Sözleşmede açık ve anlaşılır olmayan düzenlemelerin tüketici lehine yorumlanması esastır (TKHK m. 5, f.4; 93/13/EEC m.5). Bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ise ve standart sözleşmede yer almasından dolayı tüketici içeriğine etki edememişse o sözleşme şartı tüketiciyle müzakere edilmemiş olarak kabul edilecek, aksi yöndeki bir iddianın sözleşmeyi düzenleyen tarafından ispatı gerekecektir<sup>509</sup> (TKHK m.5, f.3).

Çalışmamızın konusunu oluşturan, internet üzerinden akdedilen mesafeli sözleşmelere ilişkin uygulamada genel olarak sözleşme tiplerinin neredeyse tamamına yakınının standart sözleşme türü olması sebebiyle tüketici sözleşme şartlarına müdahale edebilme imkanına sahip olamamaktadır<sup>510</sup>. Uygulamada genellikle, internet üzerinden “kabul ediyorum” ya da “kabul etmiyorum” seçenekleri içeren kutucuklar sunulması neticesinde, çoğunlukla satıcı/sağlayıcıların hazırladıkları sözleşme koşulları okunmaksızın ya da anlaşılır olmayan koşullar hakkında bilgi sahibi olmadan akdedilen sözleşmelerde, tüketicilerin yasal düzenlemeler ile korunmaya ihtiyaç duyacağı şüphesizdir<sup>511</sup>.

<sup>507</sup> Yargıtay HGK, E.2017/13-2899, K. 2018/420, T. 07.03.2018; Yargıtay 11. H.D., E. 2016/10961, K. 2018/3744, T. 21.05.2018.

<sup>508</sup> Direktif metninin orijinal hali için bkz. İnternet: **Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on Unfair Terms in Consumer Contracts.** Web: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31993L0013> adresinden 30.07.2019 tarihinde alınmıştır.

<sup>509</sup> Yargıtay 11.H.D.'nin bir kararında, sözleşme hükümlerinin taraflar arasında müzakere edilmiş olduğunun ispatı hususunda, ticari ve e-posta yazışmaları, fakslar, sözleşme taslakları vb. vasıtalarla yararlanılabileceği ifade edilmiştir. (2016/6175 E., 2016/8011 K., 11.10.2016 T.)

<sup>510</sup> Serdar (2005), 294 vd.

<sup>511</sup> Serdar (2005), 295.

Haksız sözleşme şartlarının yaptırımı, tüketici ile akdedilen sözleşmede yer alan haksız şartların kesin olarak hükümsüz sayılması olarak öngörülmüş, haksız şartlar dışındaki sözleşme hükümlerinin geçerliliğini koruyacağı belirtilmiştir (TKHK m.5, f.2). AB Hukukunda ise haksız sözleşme şartlarına ilişkin yaptırım, tek taraflı bağlamazlık ve kısmi geçersizlik olarak belirlenmiştir<sup>512</sup>. Gerçekten, Direktif düzenlemeleri ile üye ülkelerin iç hukuk düzenlemelerini, haksız şartların tüketici yönünden bağlayıcı olmamasını ve sözleşmenin haksız şartlar olmadan varlığını sürdürebilmesi halinde, haksız şart haricindeki şartların tarafları bağlamaya devam etmesini sağlayacak şekilde düzenlemeleri gerektiği hüküm altına alınmıştır (93/13/EEC m.6, f.2).

6502 sayılı Kanuna dayanarak hazırlanan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik ekinde haksız sözleşme şartlarına, örnek olarak yer verilmiştir<sup>513</sup>.

### 3.5. Elektronik Ödeme Sistemlerinde Tüketiciyi Koruyucu Tedbirler

Teknolojik gelişmelerin ticari hayata yansımaları neticesinde yeni ödeme sistemlerinin kullanılmaya başlamasıyla birlikte, internet üzerinden akdedilen mesafeli sözleşmelerde tüketici, sözleşme bedelini kredi kartı, banka kartı veya benzeri bir elektronik ödeme aracıyla gerçekleştirebilme imkânına kavuşmuştur<sup>514</sup>.

Gerek 6502 sayılı TKHK ve 2015 tarihli MSY düzenlemelerinde, gerekse 2011/83/EU sayılı Direktif hükümlerinde kredi kartı ya da elektronik ödeme sistemlerine dair herhangi bir hükme yer verilmemiştir<sup>515</sup>. Konuya ilişkin 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununda üye işyerleri, harcama belgesi düzenlenmeksizin çeşitli iletişim araçları yoluyla ya da sipariş formu aracılığıyla işlem yapılmasına olanak sağlamak üzere kuracakları sistemlerin güvenli şekilde çalışmasını temin etmekle yükümlü kılınmıştır (KKK m.18, f.2).

<sup>512</sup> Aslan (2014), 325.

<sup>513</sup> Aydoğdu M. (2014). **Türk Borçlar Hukuku'nda Genel İşlem Koşullarının ve Tüketici Hukuku'nda Haksız Şartların Denetimi**. (1.Baskı). Seçkin Yayıncılık: Ankara, 204 vd.

<sup>514</sup> Topaloğlu, M. (2016). **Elektronik Ödeme Sistemlerinde Tüketicinin Korunması**. H. Tokbaş ve F. Üçışık (Editörler), Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2015-2016. (1.Baskı). Ankara. Bilge Yayınevi, 430 vd.

<sup>515</sup> 2011 tarihli mülga MSY' de 97/7/EC sayılı mülga AB Direktifi hükümlerine uygun şekilde ödeme konusuna dair özel düzenlemeler yer almaktaydı. Bkz. Topaloğlu (2016) E-Ödeme, 432 vd.

İnternet üzerinden akdedilen mesafeli sözleşmelerde, kredi kartı ile ödeme işlemi, kart hamili tüketicinin, kart numarası ile birlikte kartın son kullanım tarihi ve üç haneli güvenlik kodunu (CVV) satıcı veya sağlayıcıya internet ya da farklı bir uzaktan iletişim aracıyla göndermesi ve ilgili Banka tarafından gerekli kontrollerin yapılmasını takiben işlemin onaylanmasıyla birlikte tamamlanmış olur<sup>516</sup>. İnternet üzerinden yapılan işlemlerde kart kullanımının sözleşmenin her iki tarafı yönünden güvenli hale getirilmesi 3D Secure<sup>517</sup> uygulaması aracılığıyla sağlanabilmektedir<sup>518</sup>. İnternet üzerinden satış yapan satıcı veya sağlayıcıların 3D Secure güvenlik altyapısı sistemini kurdurtmamış olması KKK m.18, f.2'de düzenlenen yükümlülüğe aykırılık olarak değerlendirilebilecektir<sup>519</sup>.

Kredi kartı hamili, kartı ve karta ilişkin bilgileri güvenli olarak muhafaza etmekle, başkaları tarafından kullanılmasına engel olmakla ve kartın kaybolması, çalınması ya da iradesi dışında gerçekleştirilen bir işlemi öğrenmesi halinde kart çıkarıcı kuruluşu derhal haberdar etmekle yükümlü kılınmıştır (KKK m.16, f.1). Kartın ya da karta ilişkin bilgilerin çalınması ya da kaybolması durumunda kart hamili, yapacağı bildirimden önceki yirmi dört saatlik süreçte gerçekleşen hukuka aykırı kullanımdan kaynaklı doğan zararlardan 150-TL ile sınırlı olmak üzere sorumlu tutulmuştur (KKK m.12, f.1). Ancak gerek AB Hukukunda gerekse Türk Hukukunda hukuka aykırı kullanım kart hamilinin kastı ya da ağır ihmeline dayanıyor ise veya kart hamili bildirim yükümlülüğünü yerine getirmemiş ise kart hamilinin sorumluluğuna dair parasal sınır uygulanmayacağı düzenlenmiştir (KKK m.12, f.1; 2015/2366 m.74,f.1).

Kart bazlı ödemelerde çok taraflı değişim ücretlerinin kullanılmasına dair düzenlemelerin, AB yasa koyucularının tüketici ödeme işlemlerinde sınırlayıcı düzenleme

---

<sup>516</sup> Topaloğlu (2016) E-Ödeme, 433.

<sup>517</sup> 3D Secure sistemi sayesinde ödeme esnasında banka tarafından, kart sahibinin bildireceği şifre aracılığıyla kimlik doğrulaması yapılarak yetkisiz kişilerce işlem yapılması engellenmiş olur. (Bkz. Bozkurt Yüksel, A.E. (2015). *Elektronik Para, Sanal Para, Bitcoin ve Linden Dolarına Hukuki Bir Bakış*. İÜHFİM. LXXIII (2). 180.)

<sup>518</sup> Topaloğlu (2016) E-Ödeme, 433.

<sup>519</sup> Topaloğlu (2016) E-Ödeme, 435.

getirmesi gerekliliğine yol açması nedeniyle, 2015/751 sayılı Kart Bazlı Ödeme İşlemleri İçin Değişim Ücreti Hakkında AB Tüzüğü<sup>520</sup> hazırlanmıştır<sup>521</sup>.

İnternet üzerinden para transferi gerçekleştirmeyi sağlayan ve elektronik para olarak adlandırılan sistem de internet aracılığı ile mesafeli sözleşme akdedilmesi aşamasında kullanılan ödeme yöntemleri arasında yer almaktadır<sup>522</sup>. 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun uyarınca elektronik para; “ *ihraç eden kuruluş tarafından kabul edilen fon karşılığı ihraç edilen, elektronik olarak saklanan, bu kanunda tanımlanan ödeme işlemlerini gerçekleştirmek için kullanılan ve elektronik para ihraç eden kuruluş dışındaki gerçek ve tüzel kişiler tarafından da ödeme aracı olarak kabul edilen parasal değer*” olarak tanımlanmıştır<sup>523</sup> (m.3, f.1, b.ç).

Elektronik para, mevzuat çerçevesinde yetki verilen özel sektör kuruluşları tarafından üretilmekte olduğundan, elektronik para aracılığı ile ödeme neticesinde borcun sona erebilmesi ancak sözleşme taraflarınca bu hususun kararlaştırılmış olması koşuluyla mümkün olacaktır<sup>524</sup>.

AB kapsamındaki ödemeleri, tek bir ülke içindeki ödemeler kadar kolay, verimli, güvenli hale getirebilmek ve iç pazarın daha da geliştirilmesini sağlamak amacıyla ödeme hizmetlerine ilişkin kapsamlı kurallar koyarak yasal bir temel sağlamak için İç Pazardaki Ödeme Hizmetlerine Dair 2015/2366 sayılı Direktif (Payment Services Directive- PSD)<sup>525</sup>

<sup>520</sup> Tüzük metninin orijinal hali için bkz. **Regulation 2015/751 of the European Parliament and of the Council of 29 April 2015 on Interchange Fees for Card-Based Payment Transactions**. Web: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2015/751/oj> Adresinden 04.10.2019 tarihinde alınmıştır.

<sup>521</sup> Gimigliano, G. (2016). **The Lights and Shadows of the EU Law on Payment Transactions**. Money, Payment Systems and the European Union: The Regulatory Challenges of Governance. United Kingdom: Cambridge Scholars Publishing. 28.

<sup>522</sup> Topaloğlu (2016) E-Ödeme, 436.

<sup>523</sup> Elektronik paranın, tüketiciler yönünden, kredi kartında olduğu gibi bilgilerin çalınması ya da kartın kaybedilmesi gibi risklerinin bulunmaması, anonim kalınarak alışveriş yapılabilmesi, ortak bir para birimi kullanımının sağlanabilmesi, kredi kartının aksine tüketicilere sahip oldukları kadarını harcayabilme imkanı tanınması gibi avantajlarının yanı sıra elektronik para ile ilgili sistemlere siber saldırı gerçekleştirilmesi ihtimali, anonim kalınabilmesi özelliği nedeniyle kara para aklama ya da vergi kaçırma gibi suçlarında artışa neden olabileceği gibi bir takım dezavantajları bulunduğu da ifade edilebilecektir. Bkz. Bozkurt Yüksel (2015), 193 vd.

<sup>524</sup> Bozkurt Yüksel (2015), 187.

<sup>525</sup> Direktif metninin orijinal hali için bkz. **Directive 2015/2366 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on Payment Services in the Internal Market**. Web: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2366> Adresinden 04.10.2019 tarihinde alınmıştır.

hazırlanmıştır. PSD, Kart Bazlı Ödeme İşlemleri İçin Değişim Ücretlerine ilişkin 2015/751 sayılı AB Tüzüğü ile tamamlanmaktadır<sup>526</sup>.

PSD, elektronik ödemelere ve tüketicilerin finansal verilerinin korunması için sıkı güvenlik gerekliliklerine, güvenli kimlik doğrulamanın garanti edilmesine ve dolandırıcılık riskinin azaltılmasına, ödeme hizmetlerine ilişkin koşulların ve bilgi gereksinimlerinin şeffaflığına, kullanıcılar ile ödeme servis sağlayıcıların hak ve yükümlülüklerine dair kuralları belirleyerek ve internet ve mobil ödemeler gibi ortaya çıkan yenilikçi ödeme servislerini dikkate alarak, elektronik ödemeler için AB’ de mevcut kuralları iyileştirmeyi amaçlamaktadır<sup>527</sup>. Direktifte tüketici kredisi veya banka kartları için ek ödemelerin kaldırılması ve tüketicilerin bilgilendirilmesi kapsamında Direktif ya da ilgili AB mevzuatı uyarınca haklarını listeleyen kullanıcı dostu bir elektronik broşür hazırlanması (2015/2366 m.106) yönünde tüketici haklarına ilişkin hükümlere yer verilmiştir.

Direktifte, yetkilendirilmemiş ödeme işlemlerine dair ödeme servis sağlayıcısının sorumlulukları 73.maddede düzenlenmiş<sup>528</sup>, yetkisiz ödeme işlemlerinde ödeyenin sorumluluğuna ilişkin 74. Maddede, ödeme yapan kişinin, kaybolan veya çalınan bir ödeme aracının kullanılmasından veya bir ödeme aracının yanlış kullanımından doğan yetkisiz ödeme işleminden en fazla 50 Euro’ya kadar olan zararları ödemekle yükümlü kılınabileceği hüküm altına alınmıştır. Ancak, ödeme yapanın hileli hareketlerde bulunması durumu hariç olmak üzere, ödeme aracının kaybı, çalınması veya kötüye kullanılması halinin ödemedenden önce ödeme yapan tarafından tespit edilememesi durumunda ya da ödeme aracının kaybının, ödeme servis sağlayıcısı veya faaliyetlerinin dış kaynaklı olduğu bir işletmenin bir çalışanının, acentesinin ya da şubesinin eylemlerinden veya işlem eksikliğinden kaynaklanması halinde, ödeme yapanın m.74, f.1’de yer alan zararları ödeme yükümlülüğü doğmayacaktır<sup>529</sup>.

---

<sup>526</sup> İnternet: **Revised rules for payment services in the EU**. Web: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/LSU/?uri=CELEX:32015L2366> Adresinden 01.08.2019 tarihinde alınmıştır.

<sup>527</sup> **Revised rules for payment services in the EU**.

<sup>528</sup> Böyle bir durumda ödeme servis sağlayıcısı, kural olarak, yetkisiz ödeme tutarını derhal iade ile yükümlü kılınmıştır (2015/2366 m.73).

<sup>529</sup> Ancak, yetkisiz ödeme işlemlerine ilişkin kayıplar ödeme yapanın hileli davranışları nedeniyle oluşmuşsa ya da Direktifin (ödeme servisi kullanıcısının ödeme araçları ve kişisel güvenlik bilgileriyle ilgili yükümlülüklerine dair düzenleme içeren) 69.maddesinde yer alan yükümlülüklerinden bir ya da daha fazlasının ödeme yapanın ağır ihmali nedeniyle yerine getirilmemesi durumlarında, ödeme yapan yetkisiz ödeme işlemi ile ilgili tüm kayıpları, m.74, f.1’deki 50 Euro’ luk limitle bağlı olmamak üzere, üstlenecektir (2015/2366 m.74,f.1).

### 3.6. Zarardan Sorumluluk

AB ve Türk Hukukunda, satıcının (tacirin) malı tüketiciye ya da tüketicinin taşıyıcı haricinde belirleyeceği üçüncü bir kişiye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan satıcının sorumlu olacağı düzenlenmiştir (MSY m.17, f.1; 2011/83/EU m.20). Dolayısıyla, kayıp ve hasar riski malın fiziki olarak tüketici ya da belirleyeceği üçüncü kişilere geçmesini takiben tüketiciye geçmiş olacaktır.

Tüketicinin, satıcı tarafından belirlenen taşıyıcı haricinde bir taşıyıcı ile malın gönderilmesini talep etmesi durumunda, malın söz konusu taşıyıcıya tesliminden itibaren kayıp ve hasar nedeniyle sorumluluk satıcıya ait olmayacaktır.

### 3.7. Sipariş Edilmeyen Mal Teslimi ya da Hizmet İfasında Tüketicinin Korunması

Türk Hukukunda sipariş edilmeyen mal veya hizmetlere ilişkin olarak<sup>530</sup>, TKHK m.7 düzenlemesi gereğince;

*“Sipariş edilmeyen malların gönderilmesi ya da hizmetlerin sunulması durumunda tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri sürülemeyeceği, bu hallerde tüketicinin sessiz kalması ya da mal veya hizmeti kullanmış olmasının sözleşmenin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak yorumlanamayacağı, tüketicinin malı geri göndermek ya da muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü bulunmamaktadır.”*

Mal ya da hizmetin sipariş edildiğine ilişkin ispat yükü iddia edene aittir. Bu açık hüküm karşısında tüketicinin malı göndermek ya da muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü bulunmaması nedeniyle, satıcı veya sağlayıcının tüketiciye gönderilen mala ilişkin olarak sebepsiz zenginleşme kaynaklı iade ya da haksız fiil nedeniyle tazminat davaları açma olanağı engellenmiştir<sup>531</sup>.

6098 sayılı TBK’ da konuya ilişkin yer alan düzenlemede, ısmarlanmamış bir şeyin gönderilmesinin öneri sayılmayacağı, bu şeyi alan kişinin onu geri göndermek ya da saklamakla yükümlü olmadığı belirtilmiştir (TBK m.7). Dolayısıyla bu hüküm gereğince de ısmarlanmayan bir malın gönderilmesi ya da hizmetin sunulması öneri niteliğinde

<sup>530</sup> Mülga TKHK ve mülga MSY’ de yer almayan, sipariş edilmeyen mal veya hizmetlerle ilgili düzenlemeye AB Mevzuatına uyum çalışmaları kapsamında 6502 sayılı TKHK düzenlemelerinde isabetli şekilde yer verilmiştir.

<sup>531</sup> Yıldırım (2009), 263 vd.; Gezder (2004), 246.

sayılamayacağından, tüketicinin davranışları da kabul şeklinde yorumlanamayacak ve sözleşme kurulmuş sayılmayacaktır<sup>532</sup>.

Konuya ilişkin AB Hukukunda ise Türk Hukuk düzenlemeleri ile uyumlu olarak, tüketicinin sipariş edilmeyen mal, su, gaz, elektrik, bölgesel ısıtma veya dijital içerik veya talep edilmemiş hizmet sunumu durumunda, herhangi bir yükümlülük altına girmeyeceği, bunun gibi talep edilmeyen tedarik durumlarında tüketicinin cevap vermemesinin rıza teşkil etmeyeceği düzenlemesine yer verilmiştir (2011/83/EU m.27).

### **3.8. Mesafeli Sözleşmelerde Tüketiciyi Koruyan Diğer Tedbirler**

Mesafeli sözleşmelerde tüketicileri korumaya yönelik çalışmamızda öncelik verilen tedbirler haricinde, bir kısmı hem AB Hukuku hem de Türk mevzuatında bulunan, bir kısmı ise yalnızca mesafeli sözleşmelere ilişkin Türk mevzuatında düzenleme alanı bulan diğer tedbirler; telefon kullanım ücretine ilişkin koruma tedbirleri, tüketici aleyhine düzenleme getirme yasağı, ilave ödemelere ilişkin tüketicinin korunması, ispat yükümlülüğü ve bilgilerin saklanması, satıştan kaçınma yasağı olarak belirtilebilecektir.

#### Telefon Kullanım Ücreti

AB Hukukunda, üye devletlerin, tacirin yapılan sözleşme ile ilgili olarak telefonla iletişim kurabilmek için bir telefon hattı işletilmesi durumunda tüketicinin tacir ile iletişim kurarken temel tarifeden daha fazla ödeme yapmak zorunda olmadığını garanti etmeleri gerektiği belirtilmiş (2011/83/EU m.21), hüküm Türk Hukukuna aynı şekilde aktarılmıştır (MSY m.18; FHİMSY m.16).

#### Tüketici Aleyhine Düzenleme Getirme Yasağı

Türk Hukukunda, sözleşmede öngörülen koşulların, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği, sözleşmeyi düzenleyen yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ve sözleşme düzenleyen menfaatine olacak şekilde yapmış olduğu masraflar

---

<sup>532</sup> Yıldırım (2009), 263.



için tüketiciden ek ödeme talep edilemeyeceği genel olarak düzenlenmiştir (TKHK m.4, f.2). 2011/83/EU sayılı Direktifte bu yönde bir hükme yer verilmemiştir.

### İlave Ödemeler

AB Mevzuatına uyum çalışmaları doğrultusunda 2011/83/EU sayılı Direktifte yer alan “İlave Ödemeler” başlıklı hüküm (m.22) TKHK düzenlemelerine aynı şekilde aktarılmıştır (MSY m.19). Bu doğrultuda, sözleşme kurulmadan önce, sözleşme yükümlülüğünden kaynaklanan ve üzerinde uzlaşmaya varılmış esas bedel haricinde herhangi bir ilave bedel talep edilebilmesi için tüketicinin açık onayının alınması zorunlu kılınmıştır. Tüketicinin açık onayı alınmadan, ek ödeme yükümlülüğü doğuran seçeneklerin kendiliğinden seçili olarak sunulmuş olması nedeniyle tüketici ödeme yapmak zorunda kalmış ise satıcı veya sağlayıcı bu ödemeyi derhal iade ile yükümlü kılınmıştır.

### İspat Yükümlülüğü ve Bilgilerin Saklanması

MSY düzenlemeleri uyarınca satıcı veya sağlayıcılara, Yönetmelik kapsamında düzenlenen cayma hakkı, bilgilendirme, teslimat ve diğer tüm yükümlülüklerine ilişkin işlemlere dair bilgi ve belgeleri üç yıl süre ile muhafaza etme yükümlülüğü getirilmiştir (MSY m.20, f.1). 2011/83/EU sayılı Direktifte bu yönde bir hükme yer verilmemiştir.

### Satıştan Kaçınma

TKHK düzenlemeleri ile satılık olmadığı yönünde bir ifadeye yer verilmediği sürece, vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın satışından kaçınılamayacağı ve haklı bir neden olmaksızın hizmet sağlamaktan kaçınılamayacağı yönünde tüketiciyi koruyucu tedbire yer verilmiştir (TKHK m.6, f.1 ve m.6, f.2).



## SONUÇ

Bir tarafını tüketicinin, diğ er tarafını satıcı veya sağ layıcının oluşturduğ u, taraflarının eş zamanlı fiziksel varlığı bulunmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanması amacıyla oluşturulan bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğ u ana kadar ve kurulduğ u an da dahil olmak üzere münhasıran uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle akdedilen sözleşmeler “mesafeli sözleşme” olarak tanımlanmaktadır. Mesafeli sözleşmeler, bağımsız bir sözleşme tipini ifade etmemekte, sözleşmenin mesafeli olup olmadığı, kuruluş tarzı esas alınarak belirlenmektedir. Bir başka anlatımla, sözleşme akdedilmesi sürecinde tarafların fiziksel olarak bir araya gelmemesi ve mesafeli iletişim araçlarının kullanılması esastır.

Günden güne gelişmekte olan teknolojik imkanlarla birlikte mesafeli sözleşmelerin akdedilmesinde kullanılan uzaktan iletişim araçları çeşitlilik kazanmış, günlük hayatımızın her alanında aktif rol oynayan internet, mesafeli sözleşmelerin kurulmasında da sıklıkla kullanılmaya başlanmıştır. İnternet aracılığı ile akdedilen mesafeli sözleşmelerde satın aldığı malı fiziki olarak görme ya da hizmet içeriğini kontrol etme imkânı bulamayan ve sözleşmenin karşı tarafının kimliğine ilişkin yeteri kadar bilgi sahibi olamayan tüketicilerin, satıcı ve sağ layıcılar karşısında yasal yollardan korunması gerekliliğ i kaçınılmaz hale gelmiştir.

Gerek Avrupa Birliğ i mevzuatında gerekse Türk Hukukunda, mesafeli olarak akdedilen sözleşmelerde tüketicilerin korunması amacıyla, başta bilgilendirme yükümlülüğ ü ve cayma hakkı olmak üzere, ayıplı mal ve hizmetlere, temerrüt ve imkânsızlık durumlarına, elektronik ödeme sistemlerine, haksız sözleşme koşullarına, sipariş edilmeyen mal teslimi ya da hizmet ifasına ve daha birçok konuya ilişkin olarak tüketicileri koruyucu nitelikte çok sayıda tedbire yer verilmiştir.

Mesafeli sözleşmeler yönünden 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile getirilen düzenlemelerle büyük ölçüde Avrupa Birliğ i'nin konuya ilişkin mevzuatına uyum sağ lanmıştır. Nitekim, Avrupa Birliğ i Komisyonu tarafından Türkiye'ye ilişkin hazırlanan 20.05.2019 tarihli ülke raporunda da (ürün güvenliği ile ilgili olmayan konularda) tüketicinin korunmasına dair ulusal mevzuat ile AB mevzuatının uyumlu olduğ u belirtilmiştir.

6502 sayılı TKHK düzenlemeleri çoğu hususta AB Mevzuatına uyum sağlamakla birlikte, bazı noktalarda farklılıklar içermektedir.

Türk mevzuatının, tüketici kapsamının belirlenmesi noktasında, tüketiciler lehine AB mevzuatından ayrıldığı dikkat çekmektedir. Gerçekten, AB Mevzuatında yalnızca gerçek kişiler tüketici kapsamına dahil edilmiş olmasına karşın, TKHK’ da gerçek kişilerle birlikte tüzel kişiler de tüketici kapsamına dahil edilmiştir.

AB Mevzuatı ile uyumlaştırma çalışmaları kapsamında, mesafeli olarak akdedilen finansal hizmetlere ilişkin sözleşmeler Türk Hukuk 6502 sayılı TKHK döneminde ilk kez düzenleme alanı bulmuştur. Bu, tüketicilerin korunması yönünden atılmış önemli bir adım olmakla birlikte, Kanunda ve Yönetmelikte ‘finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme’ tanımının ilgili AB mevzuatından farklı düzenlendiği, mesafeli sözleşmeleri karakterize eden en önemli temel unsurlara yer verilmeyerek tanımın eksik bırakıldığı göze çarpmaktadır.

Gerçekten, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler “sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dahil olmak üzere münhasıran bir ya da daha fazla uzaktan iletişim aracının kullanılması” ve dolayısıyla “ tarafların eş zamanlı fiziksel varlıklarının bulunmaması” koşullarına yer verilmeksizin tanımlanmıştır. Bu durum, uygulamada, sözleşme akdinden önce bir araya gelerek sözleşme koşullarını müzakere eden tüketici ile sağlayıcı arasında uzaktan iletişim aracı kullanılarak akdedilen sözleşmelerin hatalı şekilde finansal mesafeli sözleşme kapsamına dahil edilmesi sonucu yaratabilecektir. Kanunda yer alan bu eksiklik, uygulamada ancak mesafeli sözleşmelerin temel unsurları göz önünde bulundurularak yorum yoluyla giderilebilecektir.

Gerek AB Hukukunda gerekse Türk Hukuk düzenlemelerinde, mesafeli sözleşmelerde tüketicilerin korunmasına ilişkin en önemli tedbirlerden olan bilgilendirme yükümlülüğünün kapsamı, mülga mevzuata oranla tüketiciler lehine genişletilmiştir.

AB Tüketici Hakları Direktifinde, bilgilendirme yükümlülüğünün, sözleşmenin akdedilme yöntemine dair herhangi bir ayırım yapılmaksızın, sözleşmenin akdinden önce ya da önce verilmemiş ise sonrasında teyit edilmek suretiyle yerine getirilmesi mümkün kılınmış iken, Türk Hukukunda bu imkân sınırlı koşullarla tanınmıştır. Gerçekten de

yalnızca sesli iletişim yoluyla ya da siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla kurulan ve bu yöntemlerle kurulmakla birlikte anında ifa edilen hizmetlere ilişkin sözleşmeler yönünden bilgilendirmenin sözleşme öncesinde yerine getirilmesi kuralına istisna getirilmiştir. Türk Hukukunda yer alan ilgili düzenlemenin tüketiciler lehine AB mevzuatından ayrıldığı ifade edilebilecektir.

AB Mevzuatından farklı olarak, satıcı ve sağlayıcılara, MSY düzenlemeleri kapsamında ön bilgilerin edinilmiş olduğunun, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde tüketici tarafından teyidinin sağlanması yükümlülüğü getirilmiştir. Türk Hukukunda yer verilen bu düzenlemenin tüketiciler lehine AB Hukukundan ayrıldığı belirtilebilecek olmakla birlikte, madde devamında teyit yükümlülüğünün yerine getirilmemesinin sözleşmenin kurulmamış sayılması yaptırımına bağlanması kanaatimizce hatalı olmuştur. Nitekim, mülga mevzuat döneminde, uygulamada tüketiciler aleyhine sonuç doğurabileceği yönünde doktrinde getirilen haklı eleştiriler göz ardı edilerek ilgili hükmün korunmuş olması ancak yasa koyucunun dikkatsizliği ile açıklanabilecektir.

Gerçekten de bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirilmiş olmasına karşın, bu yükümlülüğün gerçekleştirildiğinin teyidi satıcı veya sağlayıcı tarafından sağlanmamış olmasına rağmen, tüketici, sözleşme ilişkisini sürdürmek istesinde olabilecek, ancak, ilgili emredici düzenleme nedeniyle sözleşme kurulmamış sayılacaktır. Bir başka ifadeyle bu hüküm, sözleşme taraflarının birbirine uygun irade beyanlarına rağmen sözleşmenin yokluk yaptırımına tabi tutulması sonucunu doğuracaktır. Bununla birlikte, sözleşmenin kurucu unsuru olmayan teyit yükümlülüğünün sağlanamaması durumunun, ancak sözleşmenin kurucu unsurlarının eksikliği halinde öngörülebilecek olan yokluk yaptırımına bağlanmış olması hukuken de kabul edilebilir değildir. Tüketiciler aleyhine sonuç yaratacağı şüphesiz olan söz konusu düzenleme yerine, teyit yükümlülüğünün yerine getirilmemesi durumunda sözleşmenin akıbetine ilişkin kararın tüketici takdirine bırakılması sonucu doğuracak bir düzenleme öngörülmesi kanaatimizce tüketici menfaatlerine daha uygun düşecektir.

Mesafeli sözleşmelerde tüketiciler yönünden koruma sağlayan en önemli tedbirlerden birisi olan ve tüketicilere, herhangi bir neden göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin, akdedilen sözleşmeyi tek taraflı olarak sona erdirebilme imkânı tanıyan cayma hakkının kullanılabilmesi için tanınan süre 6502 sayılı TKHK ve bu kanuna dayanarak

çıkartılan Yönetmeliklerle tüketiciler lehine uzatılarak, AB mevzuatıyla uyumlu şekilde on dört gün olarak belirlenmiştir.

Gerek AB Hukuku gerekse Türk Hukukunda yer alan düzenlemeler çerçevesinde, cayma hakkına ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünün gereği gibi yerine getirilmemesi, tüketicinin cayma hakkını kullanabilmesi için on dört günlük süre ile bağlı olmaması yaptırımına tabi tutulmuştur. Mülga mevzuatta mesafeli sözleşmeler için cayma hakkına ilişkin bilgilendirmenin gereği gibi yapılmaması halinde üç ay olarak belirlenen cayma süresi üst sınırı, tüketiciler lehine genişletilerek bir yıla çıkartılmıştır.

Sözleşme konusunun mal teslimi olduğu durumlarda, tek sipariş konusu olmakla birlikte ayrı ayrı teslim edilen mallarda cayma hakkının tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son malı teslim aldığı günden itibaren işlemeye başlayacağına ilişkin Direktif hükmü Türk Hukukuna aynı şekilde aktarılmıştır. İlgili düzenleme, kanaatimizce, yalnızca, ayrı olarak teslim edilen mallar arasında işlevsel ya da ekonomik bir bağlantı bulunması veya sürenin son malın teslimiyle başlamasını gerekli kılacak herhangi bir neden bulunması hallerinde önem kazanabilecektir. Cayma süresinin her bir malın teslimiyle birlikte ayı ayrı başlamasının taraflar arası sözleşme eşitliğinin sağlanması yönünden daha isabetli olacağı değerlendirilmektedir.

Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkının kullanılması durumunda malın iade masrafları kural olarak, AB Hukukunda tüketici üzerinde bırakılmışken, Türk Hukukunda satıcıya yükletilmiştir. Tüketicilerin korunmasına dair yasal düzenlemeler genel olarak, satıcı ve sağlayıcılar karşısında zayıf konumda bulunan tüketiciler yönünden koruyucu hükümler getirilerek, sözleşme tarafları arasında eşitliğin sağlanması amacına hizmet etmektedir. Tüketiciler yönünden aşırı menfaat sağlamak suretiyle sözleşmenin diğer tarafını mağdur duruma düşüren düzenlemelerin sözleşme tarafları arasında adil menfaat dengesi sağlamaktan uzak kalacağı ise tereddütsüzdür. Bu doğrultuda, iade masraflarının tüketici üzerinde bırakılmasına dair AB mevzuatında yer alan düzenlemenin, tüketiciler tarafından cayma hakkının kötüye kullanılmasını engelleyerek sözleşme tarafları arasında eşitliğin sağlanması amacına hizmet edeceği ve ayrıca satıcı ve sağlayıcılar üzerinde bırakılan iade masraflarının, uygulamada, malın fiyatına ilave edilmesini engellemesi yönüyle de tüketici lehine sonuç doğuracağı, dolayısıyla tüketicilerin korunması anlamında daha isabetli olduğu ifade edilebilecektir.

AB mevzuatında, satıcı ve sağlayıcılara, cayma hakkını kullanmasına rağmen ürünü geri göndermeyen tüketiciye karşı, ürün kendilerine ulaşıncaya kadar veya en azından iade amacıyla kargoya verildiği belgelenene kadar, ödemeyi bekletebilme hakkı tanınmıştır. Satıcı ve sağlayıcılara tanınan söz konusu def'i hakkının Türk Hukuk düzenlemelerine dahil edilmemesi, bir başka anlatımla cayma hakkının kullanılması ile birlikte satın aldığı ürünü yasal süresi içerisinde geri göndermeyen tüketiciler için herhangi bir yaptırım öngörülmemiş olması kanaatimizce sözleşme adaletinin sağlanması önünde bir engel, hukuki bir eksiklik olarak nitelendirilebilecektir.

Gerek AB gerekse Türk mevzuatında, tüketicinin, cayma hakkı süresi içinde malın mutata kullanımı nedeniyle meydana gelen zararlardan sorumlu tutulmayacağı düzenlenmiştir. Mesafeli sözleşmelerde tüketici lehine getirilen cayma hakkı ile tüketicinin mağazadan alışveriş yapma imkânı bulunan diğer tüketicilerin sahip olduğu ürünü deneme imkanına sahip olması amaçlanmakta olup, tüketicinin, zilyetliğini edindiği malı, inceleme ve deneme amacını aşacak şekilde kullanmasının sonuçlarına katlanması gerektiği şüphesizdir. Dolayısıyla, tüketicinin sorumluluğunun tespitini yalnızca mutata kullanım ile sınırlı tutan mevcut düzenlemelerin isabetli olmadığı açıktır. Bu doğrultuda, tüketicinin, cayma süresi içerisinde, malı, işleyişi, teknik özellikleri ve kullanım talimatına aykırı olarak kullanmasının yanı sıra *olağan inceleme ve deneme amacını aşacak ölçüde* kullanımdan kaynaklanacak her türlü değişiklik ve bozulmalardan da sorumlu tutulmasını sağlayacak şekilde mevzuatta değişikliğe gidilmesinin, cayma hakkının kötüye kullanılmasının önüne geçilmesi ve sözleşme adaletinin sağlanabilmesi bakımından gerekli olduğu değerlendirilmektedir.

Konusu hizmet ifası olan sözleşmelerde cayma hakkının istisnalarına ilişkin MSY' de yer alan düzenlemede, tüketicinin açık onayı ile hizmetin 'ifasına başlanması' durumunda, tüketicinin cayma hakkını kaybedeceği belirtilmişken, Tüketici Hakları Direktifinde tüketicinin açık onayı ve cayma hakkını kaybedeceği hususunda kabulü bulunması koşuluyla 'hizmetin tümüyle gerçekleştirilmesi' halinde cayma hakkının kaybedileceği düzenlenmiştir. Türk Hukukunda yer alan düzenleme, hizmetin ifasına başlanmasıyla beraber tüketicinin cayma hakkını kaybetmesi sonucunu doğuracaktır. Sözleşme konusu hizmetin ifasına başlanması akabinde tüketicinin hizmetin niteliğinden (ayıplı ifa kapsamına girmeyen haller için) memnun kalmaması durumunda, sözleşmeden cayma hakkını kullanamaması tüketicinin mağduriyetine ve sözleşme tarafları arasında

dengeşizliğe yol açacağından, ilgili düzenlemenin AB mevzuatı doğrultusunda değiştirilmesinin yerinde olacağı değerlendirilmektedir.

Maddi ortamda tedarik edilemeyen dijital içerik teminine ilişkin sözleşmeler yönünden ise tam tersi bir durum söz konusudur. Türk Hukuk düzenlemelerinde ‘hizmet ifasının tamamlanmış olması’ halinde cayma hakkının kaybedileceğine yer verilmişken, Tüketici Hakları Direktifinde sözleşmenin ‘ifasına başlanmış olması’ halinde cayma hakkının kullanılamayacağı sonucuna ulaşılmaktadır. Bu anlamda, maddi ortamda tedarik edilemeyen dijital içeriğe ilişkin Türk Hukuk düzenlemelerinin tüketici lehine olduğu ifade edilebilecektir.

Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler yönünden 2002/65/EC sayılı AB Direktifinde, hayat sigortaları ve bireysel emeklilik işlemlerine ilişkin sözleşmelerde cayma hakkı için öngörülen on dört günlük sürenin otuz güne kadar uzatılabileceği yönünde tüketiciler lehine öngörülen hükmün FHİMSY kapsamına dahil edilmemiş olduğu göze çarpmaktadır.

Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerle ilgili 2002/65/EC sayılı AB Direktifinde tüketicinin, cayma hakkını kullandığında sözleşmeye uygun olarak sağlayıcı tarafından *ifa edilen hizmetler için*, ‘gecikmeksizin’ ödemede bulunması gerekeceğine yer verilmişken, Türk Hukukunda ifa edilen hizmetler için yapılacak ödemenin cayma bildiriminin yöneltildiği tarihten itibaren ‘en geç otuz gün içinde’ gerçekleştirilmesi gerektiği düzenlenmiştir. Kanaatimizce, Türk Hukukunda, ifa edilen hizmet için ödeme yükümlülüğünü yerine getirme hususunda tüketiciye süre sınırlaması getirilmesi, tüketicilerin bu yönde keyfi davranışlarda bulunması suretiyle sözleşmenin karşı tarafının mağduriyetine neden olmasını engelleyerek, sözleşme tarafları arasında adalet sağlanmasına hizmet etmesi bakımından isabetli olmuştur.

Belirtilenler tespitler kapsamında, mesafeli sözleşmelerde tüketicilere tanınan cayma hakkına ilişkin Türk Hukuk düzenlemelerinin de bazı yönlerden farklılık göstermekle birlikte, büyük ölçüde AB Mevzuatına uyumlu olduğu ifade edilebilecektir.

AB Hukukunda olduğu gibi Türk Hukukunda da satıcı veya sağlayıcı tarafından ifa süresine riayet edilmemesi durumunda, tüketiciye, sözleşmeyi feshetme hakkı tanınmış



olmakla birlikte, AB Tüketici Hakları Direktifinde, Türk mevzuatından farklı olarak, tacirin malları teslim etme yükümlülüğünü ifa süresinde yerine getirmemesi halinde tüketicinin, tacire, koşullara uygun bir ek süre içinde teslimatın gerçekleştirilmesi çağrısında bulunacağı, ancak, tacirin bu ek süre içerisinde malı teslim etmemesi durumunda tüketicinin sözleşmeyi feshedebileceği düzenlenmiştir. AB Hukukunda yer alan ilgili hüküm, sözleşmeyi feshetmeden önce tüketicilere ilave yükümlülük getirmekte olduğundan kanaatimizce tüketici menfaatlerine uygun düşmemektedir.

Türk Hukukunda mesafeli sözleşmenin ifası için düzenlenen otuz günlük süre emredici hükümlerle belirlenmiş, Direktif düzenlemelerinin aksine, sözleşme taraflarına ifa süresini serbestçe kararlaştırma yetkisi tanınmamıştır. Türk Hukukunda yer alan söz konusu emredici düzenleme ilk bakışta sözleşme serbestisi önünde engel gibi gözükmekte olsa da kanaatimizce, aksi bir düzenleme, uygulamada, satıcı veya sağlayıcılar tarafından tüketiciye ifa süresine ilişkin haksız şartların dayatılması sonucu yaratmasıyla sonuçlanabileceğinden, ifa süresinin tarafların takdirine bırakılmamasının tüketici menfaatine olduğu değerlendirilmektedir.

Türk Hukukunda olduğu gibi AB Hukukunda da karşı tarafın ifa yükümlülüğünü süresi içinde yerine getirmemesi durumunda tüketicinin ‘sözleşmeyi feshedebileceği’ ifadesine yer verilmiş ve bu yönde emredici düzenlemeden kaçınılmıştır. Bu durum, sözleşmenin feshi hususunun tüketicinin takdirine bırakılması sonucunu doğurmakta olup, tüketiciye, sözleşmeyi feshetmeyerek ifa neticesinde beklediği menfaate ulaşma yolunu seçebilme imkânı tanımaktadır.

4077 Sayılı mülga TKHK’ da yer alan, sözleşme konusu malın ayıplı olduğunun anlaşılması halinde tüketiciye tanınan seçimlik hakların kullanımını, ayıbın belli bir süre içinde tüketiciye ihbar edilmesi yükümlülüğünün yerine getirilmesi koşuluna bağlanması yönündeki hatalı hükme, AB mevzuatı ile uyumlaştırma çalışmaları kapsamında hazırlanan 6502 sayılı TKHK ve buna dayalı olarak yürürlüğe konan ikincil mevzuatta yer verilmemesi isabetli olmuştur.

AB Hukukunda, malın teslim tarihinden itibaren bir yıllık süre içerisinde meydana gelen ayıbın teslimat tarihinde mevcut kabul edileceği düzenlenmişken Türk Hukuk düzenlemelerinde bu sürenin altı ay olarak muhafaza edilmesinin tüketici aleyhine sonuç

yaratacağı şüphesizdir. Dolayısıyla, Türk Hukukunda yer alan bu sürenin AB düzenlemeleri ile uyumlu şekilde uzatılmasının tüketici menfaatine olacağı değerlendirilmektedir.

Türk Hukukunda, mesafeli sözleşmelerde tüketicilerin korunmasına ilişkin tedbirler yönünden, AB mevzuatı ile uyumlaştırma çalışmaları neticesinde önemli ölçüde yol kat edilmiştir. 6502 sayılı TKHK ve bu kanunda dayanarak hazırlanan ikincil mevzuatta öngörülen düzenlemeler genel olarak tüketiciler lehine genişletilmiş, internet üzerinden akdedilen mesafeli sözleşmelere ilişkin birtakım özel düzenlemelere yer verilmiştir.

Yürürlükte bulunan mevzuata ilişkin çalışmamızda değinilen eksikliklerin giderilmesi ve teknolojik, ekonomik ve sosyal gelişmelerin yakından takibi ile mevzuatın çağa ayak uydurmasının temini bakımından gereken düzenlemelerin mevzuata dahil edilmesi, tüketicilerin korunması ve aynı zamanda sözleşme tarafları arasında eşitliğin sağlanması yönlerinden önem taşımaktadır.

## KAYNAKLAR

- Altiner Yolcu F.Z. (2018) “Tüketicinin Korunması Kavramının Tarihsel Gelişimi ve Bu Gelişimin Türk Hukukuna Yansıması”. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*. 24 (2), 1111-1124.
- Akipek Öcal, Ş. (2017) E- Sözleşmelerin Hukuki Niteliği. H. Tokbaş ve F. Üçışık (Editörler). *E-Ticaret Sektöründe Tüketici Hukuku Uygulamaları*. (1.Baskı). Ankara. Aristo Yayınevi, 35-46.
- Akkurt, S.S. (2011). “Elektronik Ortamda Hizmet Sunumu ve Buna İlişkin Sözleşmelerin Hukuki Özellikleri”. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. 60 (1), 19-46.
- Aksoy, M.A. (2015). “2005/29/AT Haksız Ticari Uygulamalar Direktifinde Düzenlenen Haksız Rekabet Halleri ve Uygulama Örnekleri”. *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası*. 73 (1), 279- 318.
- Arıkan, S. (2000). “Modern İletişim Araçları ve Özel Hukuk (İnternette Sözleşme Akdi)” *Ankara Barosu Hukuk Kurultayı 2000* (3), 307-327.
- Aslan, İ.Y. (2014). *6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku* (4.Baskı). İstanbul: Ekin Yayınevi,
- Atamer, Y.M. (1996). “Devletler Özel Hukukunda Tüketicinin Korunması”. *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası*. LV (1-2), 421-451.
- Aydoğdu, M. (2013). “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım ve Bu Konudaki Önerilerimiz”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. 15 (2), (Basım Yılı: 2014) 1-62.
- Aydoğdu M. (2014). *Türk Borçlar Hukuku’nda Genel İşlem Koşullarının ve Tüketici Hukuku’nda Haksız Şartların Denetimi*. (1.Baskı). Seçkin Yayıncılık: Ankara.
- Bayata Canyaş, A. (2012). *AB ve Türk Hukuku Uyarınca Sözleşmeye Uygulanacak Hukuka İlişkin Genel Kural*. Ankara: Adalet Yayınevi.
- Baykan, R. (2005). *Tüketici Hukuku Mevzuata İlişkin Yorum-Eleştiri-Öneri*. (2.Baskı) İstanbul Ticaret Odası: İstanbul.
- Bayram, A.E. (2015). “Güncel Gelişmeler Işığında Elektronik Sözleşmelerin Kurulması”. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*. (119), 331-366.
- Bayram, M.H. (2011). *Avrupa Birliği ve İnternet Hukuku* (1.Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Baysal, B. (2017). Cayma Hakkının Sözleşme Hukukundaki Yeri. *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası*. LXXV (1), 273-292.
- Bellican, C. (2017). Elektronik Sözleşmelerde Tüketicinin Bilgilendirilmesi. H. Tokbaş ve F. Üçışık (Editörler). *E-Ticaret Sektöründe Tüketici Hukuku Uygulamaları* (1.Baskı) Ankara: Aristo Yayınevi. 91-129.
- Bozbel, S. (2003). “Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler- 97/7 Sayılı AB Yönergesi Düzenlemeleri Işığında Bir Karşılaştırma” *Atatürk Üniversitesi Erzincan Hukuk Fakültesi Dergisi*. VII (3-4), 783-804.
- Bozkurt Yüksel, A.E. (2015). “Elektronik Para, Sanal Para, Bitcoin ve Linden Dolarına Hukuki Bir Bakış”. *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası*. LXXIII (2). 173-220.
- Cortés, P. (2010). Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union. *Routledge Research in IT and E-Commerce Law*.
- Çavuşoğlu, A.U. (2016). Turizmde Yabancı Tüketicilerin Hukuki Sorunları. H. Tokbaş ve F. Üçışık (Editörler). *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2015-2016*. (1.Baskı). Ankara: Bilge Yayınevi, 272-292.
- Çekin, M.S. (2018). “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmelere Dair Düzenlemelerin AB Hukukuyla Uyumluluğu, Uygulamada Yaşanan Bazı Sorunlar ve Çözüm Önerileri”. *Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. 13 (161-162), 37-58.
- Demir, M. (2003). “Mesafeli Sözleşmelerle İlgili AB Yönergesine Göre Tüketicinin Geri Alma Hakkı”. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. 7(1-2), 61-90.
- Demir, M. (2004). *Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Üzerinden Kurulması*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Dickie, J. (1998). “Consumer Confidence and the EC Directive on Distance Contracts”. *Journal of Consumer Policy* (21) 217-229
- Dickie J. (2005). *Producers and Consumers in EU E-commerce Law*. Oxford and Portlant, Oregon: Hart Publishihg.
- Doğan, V. (2010). *Milletlerarası Özel Hukuk*. (1.Baskı) Seçkin Yayıncılık: Ankara.
- Donnelly M./ White F. (2005). “The Distance Selling Directive - A Time for Review”. *Northern Ireland Legal Quarterly*. 56 (2).

- Dönmez, Z. (2016), “2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi ve Bu Direktifin Mesafeli Sözleşmeler Alanında Türk Hukukuna Yansımaları”. *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. 7 (1), 351-380.
- Erbek, Ö. (2013). “Taşınır Mülkiyetinin Devrinde Sebebe Bağlılık (İllilik) -Soyutluk (Mücerretlik) Meselesi”. *Journal of Yaşar University*. 8 (Özel), 937-985.
- Eren, F. (2017). *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*. (21.Baskı) Ankara: Yetkin Yayınları.
- Erten, A. (2009). Türk ve Alman Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler (Avrupa Topluluğu Mesafeli Sözleşmeler Direktifi ile Karşılaştırmalı Olarak), *Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları*.
- Gezder, Ü. (2004) *Mukayeseli Hukuk Açısından İnternet'te Akdedilen Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması* (1.Baskı). İstanbul: Beta Yayınevi.
- Gezder, Ü. (2006). *Erzurumlu Şerhi Mesafeli Sözleşmeler* (1.Baskı). İstanbul: Beta Yayınevi,
- Gezder, Ü. (2015). Mesafeli Sözleşmeler. M.M.İnceoğlu (Editör). *Yeni Tüketici Hukuku Konferansı*. Oniki Levha Yayıncılık, 327-343.
- Gimigliano, G. (2016). *The Lights and Shadows of the EU Law on Payment Transactions. Money, Payment Systems and the European Union: The Regulatory Challenges of Governance*. United Kingdom: Cambridge Scholars Publishing. 25-39.
- Gök, M.S., (2012). *5651 Sayılı Kanun ve Bilgi Güvenliği İlişkisi*. (1. Baskı). İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.
- Güngör,G. (2008), Tüketicinin Mutad Meskeni Hukuku “Düşünsel Temeller”. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* (AÜHFD). 57 (2), 426. 115-132.
- Güneş, Z.N. (2018). *Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gümüş, M.A.(2014). *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*. İstanbul: Vedat Kitapçılık.
- Henderson, K./Poulter A. (2002). “The Distance Selling Directive: Points for Future Revision”. *International Review of Law Computers and Technology*. (16) 3, 289-300.
- İnal, E. (2005). *E-Ticaret Hukukundaki Gelişmeler ve İnternette Sözleşmelerin Kurulması*. İstanbul: Vedat Kitapçılık,
- İnceoğlu, M.M. (2015). Ayıba Karşı Tekeffül ve Garanti Sorumluluğu. *Yeni Tüketici Hukuku Konferansı*. Oniki Levha Yayıncılık.

İnternet: Avrupa Birliği Adalet Divanı Resmî Web Sitesi. (AB Adalet Divanı Kararları)  
<http://curia.europa.eu/juris/recherche.jsf?language=en> Adresinden 26.09.2019 tarihinde alınmıştır.

İnternet: Avrupa Birliği Resmî Web Sitesi. (AB Direktif ve Tüzüklerinin Orjinal Metni).  
 Web: <http://eur-lex.europa.eu> Adresinden 02.06.2017 tarihinde alınmıştır.

İnternet: Baş Süz el, E. (2018) Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Önce Korunması: Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü. *Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. 2018-2, 339-371. Web: <http://dosya.gsu.edu.tr/Sayfalar/2019/1/gsuhfd-2018-2-444.pdf> Adresinden 04.10.2019 tarihinde alınmıştır.

İnternet: Demirkol, B., (2018, 3-5 Mayıs). *Türk Milletlerarası Özel Hukuk Sisteminde Tüketicilere İlişkin Hükümlerin Kapsamı*. 4.Uluslararası Hukuk Sempozyumunda sunuldu,Alanya.  
 Web:[http://www.academia.edu/37476553/TÜRK\\_MİLLETLERARASI\\_ÖZEL\\_HUKUK\\_SİSTEMİNDE\\_TÜKETİCİLERE\\_İLİŐKİN\\_HÜKÜMLERİN\\_KAPSAMI](http://www.academia.edu/37476553/TÜRK_MİLLETLERARASI_ÖZEL_HUKUK_SİSTEMİNDE_TÜKETİCİLERE_İLİŐKİN_HÜKÜMLERİN_KAPSAMI)  
 Adresinden 16.11.2018 tarihinde alınmıştır.

İnternet: Conway, L (2013). EU Consumer Rights Directive. Web: <https://researchbriefings.parliament.uk/ResearchBriefing/Summary/SN06608#fullreport> Adresinden 26.11.2018 tarihinde alınmıştır.

İnternet: The European Commission (2006) Distance Selling Directive: State of Play and Public Consultation. Web: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-06-1237\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-06-1237_en.htm)  
 Adresinden 04.12.2018 tarihinde alınmıştır.

İnternet: European Commission (2017) Study on The Application of the Consumer Rights Directive 2011/83/EU- Final Report Web: [https://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](https://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637) Adresinden 28.05.2019 tarihinde alınmıştır.

İnternet: European Commission (2017) Report from the Commission to the European Parliament And The Council On The Application of Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on Consumer Rights. Web: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contracts-law/consumer-rights-directive\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contracts-law/consumer-rights-directive_en) Adresinden 30.11.2018 tarihinde alınmıştır.

İnternet: Kantarcı, O., Özalp, M., Sezginsoy, C, Özaşkınlı O, Cavlak C. (2017), *Dijitalleşen Dünyada Ekonominin İtici Gücü: E-Ticaret*. İstanbul: TUSİAD, 44. Web: <http://tusiad.org/tr/yayinlar/raporlar/item/9675-dijitallesen-dunyanin-itici-gucu-e-ticaret> Adresinden 21.09.2017 tarihinde alınmıştır.

İnternet: Kunnecke, A. (2014). “New Standarts in EU Consumer Rights Protection? The New Directive 2011/83/EU” *European Scientific Journal* February 2014 SpECIAL Edition Vol.1, 426-437. Web: <https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/2854/2682> Adresinden 25.11.2018 tarihinde alınmıştır.

İnternet: Rotchild, J. (1998). “Making The Market Work: Enhancing Consumer Sovereignty Through The Telemarketing Sales Rule and the Distance Selling Directive”. *Journal of Consumer Policy*, 21(3), 279-313. Web: [https://www.dsef.org/wp-content/uploads/2012/01/making\\_the\\_market\\_work\\_enhancing\\_consumer\\_sovereignty\\_throug.pdf](https://www.dsef.org/wp-content/uploads/2012/01/making_the_market_work_enhancing_consumer_sovereignty_throug.pdf) Adresinden 04.12.2018 tarihinde alınmıştır.

İnternet: Kazancı İçtihat Bilgi Bankası (Yargıtay ve Bölge Adliye Mahkemesi Kararları) Web: <http://www.kazanci.com> Adresinden 16.11.2018 tarihinde alınmıştır.

İnternet: Türkiye Büyük Millet Meclisi Resmî Web Sitesi (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı ve Gerekçesi) Web: <http://www2.tbmm.gov.tr/d24/1/1-0787.pdf> Adresinden 23.07.2017 tarihinde alınmıştır

İnternet: Yonge, W. (2003). “The Distance Marketing of Consumer Financial Services Directive”. *Journal of Financial Services Marketing*. 8 (1), 79-92. Web: <https://link.springer.com/article/10.1057/palgrave.fsm.4770109> Adresinden 12.12.2018 tarihinde alınmıştır.

Kalafatoğlu, M.P. (2018). “Yabancı Unsurlu E-Tüketici Uyuşmazlıklarının İnternet Üzerinden Çözülmesi (Online Dispute Resolution) Konusunda Görüş, Düşünce ve Öneriler” *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi (BATİDER)*, 34 (2), 301-350.

Kavak, Y. (2015). *Borçlar Hukukunda Yazılı Şekil*. (1.Baskı) İstanbul: Kayhan Yayınevi.

Kılıçoğlu, A.M. (2017). *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*. (21.Baskı). Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları,

Kırcova, İ. (2012). *İnternette Pazarlama*. (5.Baskı). İstanbul: Beta Yayınevi,

Kocayusufpaşaoğlu N./Hatemi H./Serozan R./Arpacı A. (2014) *Borçlar Hukuku Genel Bölüm- 1.Cilt* (6.Bası). İstanbul: Filiz Kitabevi.

Kutoğlu, T. (2005). *Avrupa Birliği ve Türk Hukuku Açısından Tüketim Mallarında Ayıp ve Bu Yönden Tüketicinin Korunması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi Avrupa Topluluğu Enstitüsü, İstanbul.

Küçükaydın, E.A. (2018). *Tüketiciyi Koruyucu Nitelikli Geri Alma Hakkı*. (1.Baskı) İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.

- Luzak J. (2014). "To Withdraw Or Not To Withdraw? Evaluation of the Mandatory Right of Withdrawal in Consumer Distance Selling Contracts Taking Into Account Its Behavioural Effects on Consumers". *Journal of Consumer Policy*. 37 (1), 91-111.
- Luzak, J. (2015). "Online Disclosure Rules of the Consumer Rights Directive: Protecting Passive or Active Consumers?". *Journal of European Consumer and Market Law*. 4(3), 79-87.
- Oğuzman K./Öz T. (2014). *Borçlar Hukuku Genel Hükümler- Cilt 1* (12.Bası). Vedat Kitapçılık: İstanbul.
- Ozanoğlu, H.S. (2001). Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Maddi Anlamda Uygulanma Alanı). *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 1 (50), 55-90.
- Özdemir Kocasakal, H. (2003). *Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti*. (1.Baskı). İstanbul: Vedat Kitapçılık.
- Özel, Ç. (1999). *Mukayeseli Hukuk Işığında Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı*. Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları.
- Özel, Ç., (2016). *Tüketicinin Korunması Hukuku* (3.Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Özsunay, R.M. (2014). Mesafeli Sözleşmeler ve E-Ticarette Tüketicinin Korunması., H. Tokbaş ve F. Üçışık (Editörler). *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları Eski (4077) ve Yeni (6502) Kanun Karşılaştırmalı*. 1.Baskı. Ankara: Bilge Yayınevi.
- Reisoğlu, S. (2010). *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*. (21.Bası). Beta Yayıncılık: İstanbul.
- Reyhani Yüksel, S. (2017). Elektronik Sözleşmelerde Cayma Hakkı. H. Tokbaş ve F. Üçışık (Editörler), *E-Ticaret Sektöründe Tüketici Hukuku Uygulamaları*. (1.Baskı). Ankara: Aristo Yayınevi.
- Sarıakçalı, T. (2008). *İnternet Üzerinden Akdedilen Sözleşmeler*. (1.Baskı) Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Sağlam, İ. (2007). *Elektronik Sözleşmeler*. İstanbul: Legal Yayıncılık.
- Serdar, İ. (2005). *İnternetteki Hukuki İşlemlerde Tüketicinin Korunması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Serozan, R. (2003). "Tüketiciyi Koruma Kanunu Değişikliğinin Artıları ve Eksileri". *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası*. LX1 (1-2), 339-356.



- Sert Sütçü, S. (2016). *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Tüketicinin Cayma Hakkı*. (1.Baskı) Ankara: Adalet Yayınevi.
- Sert Sütçü, S. (2017). E-Ticaret Uygulamalarında Tüketiciyi Aldatıcı Reklamlar. H. Tokbaş ve F. Üçışık (Editörler). *E-Ticaret Sektöründe Tüketici Hukuku Uygulamaları*. (1.Baskı) Ankara: Aristo Yayınevi, 269-304.
- Sirmen, L. (2013). *Eşya Hukuku*. Yetkin Yayınları: Ankara
- Şeker, M., (2012). “6098 Sayılı Yeni Türk Borçlar Kanunu’na Göre İnternet Üzerinden Sözleşmelerin Kurulması”. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* “10. Yıla Armağan”, Güz 2012/2 (22), 127-155.
- Tang, Z. S. (2018). *Electronic Consumer Contracts in The Conflict of Laws*. Second Edition. Hart Publishing: Oxford and Portland, Oregon.
- Tarman, Z.D. (2009) “Akdi Borç İlişkilerine Uygulanacak Hukuk Hakkındaki Roma I Tüzüğü”. *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi (BATİDER)*. XXV (2), 299-332.
- Topaloğlu, M. (2016). “Mesafeli Sözleşmeler” *Beykent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. 2 (3), 13-50.
- Topaloğlu, M. (2016). Elektronik Ödeme Sistemlerinde Tüketicinin Korunması. H. Tokbaş ve F. Üçışık (Editörler). *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2015-2016*. (1.Baskı). Ankara. Bilge Yayınevi.
- Turan, G. (2008). “Elektronik Sözleşmeler ve Elektronik Sözleşmelere Uygulanacak Hukukun Tespiti”. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*. (77), 87-120.
- Twigg-Flesner, C./ Schulze, R./ Watson J. (2018). *Protecting Rational Choice: Information and the Right of Withdrawal. Handbook of Research on International Consumer Law* (Second Edition) Edited By: Howells, G, Ramsay, I, Wilhelmsson, T. Cheltenham UK/Northampton USA: Edward Elgar Publishing, 130-158.
- Uyumaz, A. (2007). “Elektronik Sözleşmelerin Web Siteleri Aracılığıyla Kurulması ve Bu Sözleşmelerin İfasi”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. 9, 907-930.
- Uyumaz,A./Akçaal M. (2013). “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Bazı Hükümlerine (1-16. Md) İlişkin Bir İnceleme”. *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. 4 (2), 241-276.
- Uzun Kazmacı, Ö. (2016). “İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması”. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*. 22 (3), 2791-2818.

- Vardar Hamamcıoğlu, G. (2017). Elektronik Sözleşme Mesafeli Sözleşme Ayırımı. H. Tokbaş ve F. Üçışık (Editörler). *E-Ticaret Sektöründe Tüketici Hukuku Uygulamaları*. (1.Baskı). Ankara: Aristo Yayınevi, 49-69.
- Yardım, M.E. (2017). E-Ticaret Sırasında Ortaya Çıkan Uyuşmazlıkların Çözüm Usulleri. H. Tokbaş ve F. Üçışık (Editörler). *E-Ticaret Sektöründe Tüketici Hukuku Uygulamaları*. (1.Baskı). Ankara: Aristo Yayınevi, 365-376.
- Yıldırım, A (2009). *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*. (1.Baskı) İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.
- Yıldırım, A. (2013). “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı Taslağının Bazı Maddelerine İlişkin Değerlendirmeler”. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. XVII (1-2), 1015-1048.
- Yıldırım, A. (2017). *Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler*. (6.Baskı). Ankara: Adalet Yayınevi.
- Yılmaz, S. (2000). *İnternet Aracılığı ile Yapılan Satım Sözleşmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yılmaz, S. (2010). Satım Sözleşmesinin Elektronik Posta (e-mail) Aracılığı ile Kurulması. *Prof. Dr. Fırat Öztan’a Armağan. II. Cilt*. Ankara: Turhan Kitabevi, 2333-2347.
- Yücedağ Göztepe, N. (2016). Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*. (27), 667-690.
- Zevkliler, A./Özel, Ç. (2016). *Tüketicinin Korunması Hukuku*. (1.Baskı) Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zimmermann, R. (1996). *The Law of Obligations- Roman Foundations of the Civilian Tradition*. Oxford University Press: Oxford.

## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : DÖNER, Emel  
Uyruğu : Türkiye Cumhuriyeti  
Doğum tarihi ve yeri : 06.10.1983/Tahran  
Medeni hali : Evli  
Telefon : 0312 289 31 13



### Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet tarihi
Yüksek Lisans	Gazi Üniversitesi SBE/Avrupa Birliği Hukuku	Devam Ediyor
Lisans	Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi	2005
Lise	Ankara Kocatepe Mimar Kemal Lisesi	2000

### İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
2007- Halen	T. Halkbankası A.Ş. Genel Müdürlüğü	Hukuk Takip Müşaviri
2005-2006	Ankara Barosu Avukatlık Stajı	Stajyer Avukat

### Yabancı Dil

İngilizce





*GAZILI OLMAK AYRICALIKTIR..*

