

**T.C İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA**  
**KANUN'A GÖRE ABONELİK SÖZLEŞMELERİ**

**Yüksek Lisans Tezi**

Nurdan Tufai

1410051020

Anabilim Dalı: Özel Hukuk

Programı: Özel Hukuk

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Cem AKBIYIK

TEMMUZ 2017

**T.C İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA**  
**KANUN'A GÖRE ABONELİK SÖZLEŞMELERİ**

**Yüksek Lisans Tezi**

Nurdan Tufai

1410051020

Anabilim Dalı: Özel Hukuk

Programı: Özel Hukuk

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Cem AKBIYIK

TEMMUZ 2017

**T.C İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA**  
**KANUN'A GÖRE ABONELİK SÖZLEŞMELERİ**

Yüksek Lisans Tezi

Nurdan Tufai

1410051020

Anabilim Dalı: Özel Hukuk

Programı: Özel Hukuk

Tez Danışmanı: Doç.Dr. Cem AKBIYIK

Jüri Üyeleri: Doç.Dr. Cem AKBIYIK

Yrd.Doç.Dr. Cüneyt BELLİCAN

Yrd.Doç.Dr. Mustafa Cahit GÜNEL

TEMMUZ 2017

**ENSTİTÜSÜ : Sosyal Bilimler**  
**ANABİLİM DALI : Özel Hukuk**  
**PROGRAMI : Özel Hukuk**  
**TEZ DANIŞMANI : Doç. Dr. Cem AKBIYIK**

## **KISA ÖZET**

### **6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN'A GÖRE ABONELİK SÖZLEŞMELERİ**

Bu çalışmanın konusu 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun' a göre Abonelik sözleşmeleridir, hedef olarak 6502 Sayılı Tüketicinin Kanun'un abonelik sözleşmesine getirdiği yenilikler araştırılmıştır.

Araştırmamızda, abonelik sözleşmesinin temel esaslarını ele alıp, abonelik sözleşmesinin amacı, kapsamı, dayanak ve tanımları gibi genel bilgilere yer verilmiştir. Ayrıca abonelik sözleşmesinin unsurlarına değinilmiş, türleri incelenmiş, tarafların hakları, borçları ve yükümlülükleri üzerinde durulmuştur.

Çalışma, tüketicinin mağdur olmaması için tüketiciye aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemler sunmak ya da almasını sağlamak, tüketicileri bilinçlendirip kendilerini koruyucu girişimlerde bulunmalarını istemek ve getirilen yenilikler hakkında bilgilendirmektir.

**Institute** : **Institute of Social Sciences**  
**Programme** : **Private Law**  
**Supervisor** : **Doç, Dr. Cem AKBIYIK**  
**Degree Awarded and Date** : **MA- 2017.**

## **ABSTRACT**

### **SUBSCRIPTION AGREEMENT ABOUT THE 6502 LEGISLATION OF CONSUMER PROTECTION**

The subject of this study is about the Subscription Agreement About the 6502 Legislation of Consumer Protection, as a goal the innovations of the subscription agreement about the 6502 legislation of consumer protection have been researched.

In this research, the most important elements like; the subscription agreement, the scope, the base and the definition have been explained. Further more, the constituents of a subscription agreement have been mentioned, their types have been researched, the rights of the sides, the depts and the liabilities have been elaborated.

The research, gives information to the consumer for not being the victim, it gives enlightening and informative preventions to be taken or to be ensured, making the consumers be aware of the situation and want them to be in protective attempts and giving them information about the innovations that have been brought.

## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	I
ABSTRACT.....	II
İÇİNDEKİLER.....	III
KISALTMALAR.....	VIII
GİRİŞ.....	1

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN TEMEL ESASLARI

1.TÜKETİCİ KAVRAMI VE TÜKETİCİ OLARAK ABONE KAVRAMI.....	3
1.1 Tüketici Kavramı.....	3
1.2 Tüketici Olarak “Abone” Kavramı.....	7
2. 6502 Sayılı TKHK’ NİN TEMEL İLKELERİ, ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN TKHK’DA, DÜZENLENİŞ ŞEKLİ.....	9
2.1 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Temel İlkeleri.....	9
2.2 Abonelik Sözleşmesinin 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’ da Düzenleniş Şekli.....	12
3.ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN AMACI, KAPSAMI, DAYANAK VE TANIMLARI.....	15
3.1 Amaç ve Kapsam.....	15
3.2 Dayanak ve Tanımlar.....	18

## İKİNCİ BÖLÜM

### ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN UNSURLARI, ŞEKLİ VE İÇERİĞİ

1.ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN UNSURLARI.....	19
1.1 Tarafların Anlaşması.....	20
1.2 Abonelik Sözleşmesinin Tarafları.....	22
a)Mal Veya Hizmet Sunan.....	22
b) Abone.....	23
1.3 Bir Mal Veya Hizmetin Sunulması.....	24
1.4 Abonelik Ücreti.....	25
2.ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN HUKUKİ NİTELİĞİ.....	27
2.1 Borç doğuran bir sözleşme olması.....	27
2.2 Tam iki tarafa borç yükleyen sözleşme niteliği.....	28
3. ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN ŞEKLİ VE İÇERİĞİ.....	29
3.1 Sözleşmenin Şekli.....	29
3.2 Sözleşmenin Zorunlu İçeriği.....	32
a. Sözleşmenin Yazılı Şekli.....	33
b. Mesafeli Sözleşmenin Şekli.....	33
3.3 Şekle Aykırılık.....	34
4. ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN ÖZEL TÜRLERİ.....	35
4.1 Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinin Tanımı.....	35
4.2 Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinin Konusu.....	37
4.3 Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinin Tarafları.....	37
A. İşletmeci.....	38

B. Abone.....	38
4.4 Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinin Unsurları.....	38
a. Ücret.....	39
b. Hat tahsisi ve Mobil Haberleşme Hizmetinin Sağlanması.....	40
c. Tarafların Anlaşması.....	41
4.5. Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinin Sona Ermesi.....	41
4.5.1 Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinin Kendiliğinden Sona Ermesi.....	41
4.5.2 Abonenin Ölümü.....	42
4.5.3 İmkansızlık.....	42
4.5.4 Mobil Abonelik Sözleşmesinin Hukuki İşlemlerle Sona Ermesi.....	42
1. Tarafların Anlaşması İle Sona Ermesi.....	42
2. Tek Taraflı Hukuki İşlemlerle Sona Ermesi.....	43
4.6 Elektronik Haberleşme Abonelik Sözleşmeleri ve Bu Konuda 6502 Sayılı Kanunla Getirilen Yenilikler.....	44
4.7 Elektronik Haberleşme Abonelik Sözleşmesi Tanımı ve Unsurları.....	46
4.8 Elektronik Haberleşme Abonelik Sözleşmesinin Şekli Ve İçeriği.....	47
4.9 Elektronik Haberleşme Abonelik Sözleşmesinde Tüketicinin Hak Ve Yükümlülükleri.....	48
5. ELEKTRONİK HABERLEŞME ABONELİK SÖZLEŞMESİNDE TÜKETİCİNİN SÖZLEŞMEYİ FESH ETME HAKKINA SAHİP OLMASI.....	50



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ABONELİK SÖZLEŞMESİNDE TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

1. GENEL OLARAK.....	52
1.1 TÜKETİCİNİN ( ABONENİN) HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ.....	53
A) Abonelik ücretinin Ödenmesi.....	53
B) Tüketicinin ( Abonenin) Hakları.....	53
2. SATICININ VEYA SAĞLAYICININ HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ.....	54
2.1 Teslim veya ifa yükümlülüğü.....	54
2.2 Bildirim yükümlülüğü.....	54
2.3 Bilgilendirme.....	55
2.4 Faturalandırma dönemi.....	55
2.5 Açma Kapatma Ücreti.....	56
2.6 Tarife Değişikliğinin Önceden Bildirilmesi.....	57
2.7 Belirli Süreli Sözleşmelerde Sürenin Uzatılması.....	57
2.8 Önceki Abonenin Borcunun Yeni Aboneden Talep Edilmesi.....	58
3. TAHHÜTLÜ ABONELİK VE HÜKÜMLERİ.....	60
3.1 Tüketicilere Taahhütname Verilmesi Zorunluluğu.....	61
3.2 Taahhütlü Aboneliğin Süresinden Önce Feshedilmesi.....	63
3.3 Taahhütlü Aboneliklerde Sözleşmenin Feshedilmesinin Sonuçları.....	64
3.4 Satıcı Veya Sağlayıcının Ayıptan Sorumluluğu.....	65

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ

1.GENEL OLARAK.....	66
1.1 Belirsiz Süreli veya Bir Yılda Uzun Süreli Sözleşmeler.....	69
1.2 Belirli Süreli Abonelik Sözleşmelerinde Sürenin Dolması.....	70
1.3 Fesih Bildiriminin Yapılma Yöntemi.....	71
1.4 Sözleşmenin Feshedilmesi.....	73
1.5 Abonelik Sözleşmesinin Fesih Sebepleri.....	76
A. Olağan Fesih.....	76
B. Olağanüstü Fesih (Haklı Nedenle Fesih).....	77
1.6 Feshin Sonuçları.....	78
SONUÇ .....	83

## KISALTMALAR

A.Y	: Anayasa
BK.	: Borçlar Kanunu
BM.	: Birleşmiş Milletler
Bkz.	: Bakınız
C.	: Cilt
Dn.	: Dipnot
EHK	: Elektronik Haberleşme Kanunu
HD.	: Hukuk Dairesi
HGK.	: Hukuk Genel Kurulu
HUMK.	: Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu
K.	: Karar
md.	: Madde
S.	: Sayı
s.	: Sayfa
T.	: Tarih
TTK	: Türk Ticaret Kanunu
TBBHD.	: Türkiye Barolar Birliği Hukuk Dergisi
TBMM.	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TKHK.	: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve diğerleri
YKD.	: Yargıtay Kararları Dergisi

## GİRİŞ

Dünyada 19. Yüzyıl sonlarından itibaren sanayileşme ve toplumsal alanda yaşanan gelişmelerle birlikte, tüketici kavramı da gelişmeye başlamıştır. Tüketici hukuku ve tüketici kavramı başta Amerika Birleşik Devletleri, Avrupa ve İskandinav ülkelerinde ortaya çıkmış olup buradan Japonya'ya ve tüm dünya ülkelerine yayılmaya başlamıştır.

Ülkemizde Tüketici Hukuku'nun gelişimi 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 8 Eylül 1995 Tarihinde yürürlüğe girmesi ile başlamıştır. Birçok ihtiyaca karşılık vermeyen kanuna, birden fazla kanunla 4077 sayılı kanun değiştirilmiştir. 2007 yılı itibari ile bu kanun üzerinde birçok çalışma yapılmış, ancak bu da yeterli görülmeince yeni bir kanun yapma ihtiyacı doğmuştur.

Kanundaki bu açık 28 Kasım 2013 tarihinde Resmi Gazete 'de yayımlanan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile doldurulmuştur. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yayımından altı ay sonra, 28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un yürürlüğe girmesiyle 4077 sayılı kanun yürürlükten kaldırılmış bulunmaktadır.

Kanun yürürlüğe girmesiyle birlikte uygulamada önemli düzenlemeler getirmiştir. Tüketici işlemi kapsamına girmeyen eser, taşıma, sigorta ve vekâlet sözleşmeleri, bu kanunla tüketici işlemi olarak kabul edildiğinden tüketici hukuku'nun kapsamını genişletmiştir. Ayrıca günümüzde var olan ticari uygulamalar, birçok finansal hizmetle birlikte yapılan mesafeli sözleşmeler, tatil sözleşmesi, piramit satış sözleşmeleri, Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un getirdiği önemli yeniliklerdir.

Tezimizin konusu olan abonelik sözleşmeleri ise günümüzde oldukça önemli bir yere sahiptir. Teknolojide yaşanan gelişmeler ve modern toplum hayatının doğurduğu ihtiyaçlardan dolayı abonelik sözleşmeleri oldukça geniş bir alanda karşımıza çıkmakta ve yeni getirilen düzenlemelerde tüketicinin korunması kapsamında değerlendirilmektedir.

Abonelik sözleşmelerinin ülkemizdeki yaygın kullanım alanı ve abonelik sözleşmeleri nedeni ile yaşanan tüketici mağduriyetlerinin önlenmesi için 6502 sayılı TKHK m. 52 hükmünde özel olarak abonelik sözleşmeleri konusunda ayrıntılı bir şekilde düzenleme yapılmıştır.

Abonelik sözleşmelerinin incelenmesini konu alan çalışmamız dört bölümden oluşmaktadır. İncelememizin birinci bölümünde, abonelik sözleşmesinin temel esaslarını ele alıp, abonelik sözleşmesinin amacı, kapsamı, dayanak ve tanımları gibi genel bilgilere yer verilmiştir. İkinci bölümde, abonelik sözleşmesinin unsurlarına değinilmiş, ayrıca abonelik sözleşmesinin türleri incelenmiştir. Üçüncü bölümde, abonelik sözleşmesinde tarafların hakları, borçları ve yükümlülükleri üzerinde durulmuştur.

Dördüncü ve son bölümde abonelik sözleşmesinin sona ermesi incelenip, sözleşmenin feshi ve feshin sonuçları hakkında açıklamalara yer verilmiştir. Çalışmanın sonunda ise yapılan inceleme ve araştırmalarla birlikte elde edilen değerlendirmeler çerçevesinde varılan sonuçlara değinilmiştir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN TEMEL ESASLARI

#### 1.TÜKETİCİ KAVRAMI VE TÜKETİCİ OLARAK ABONE KAVRAMI

##### 1.1 Tüketici Kavramı

Tüketici kavramı esasen, 19 yüzyıl sonlarında toplumsal ve sanayileşme alanında yaşanan hızlı gelişmelerle birlikte ortaya çıkmıştır. Daha önceleri sadece yaşamsal ihtiyaçları karşılamak için yapılan tüketme faaliyeti, zamanla bir yaşam biçimine “tüketmek için tüketme” durumuna dönüşmüştür<sup>1</sup>. Eski tanıma göre tüketici aldığı malı veya hizmeti herhangi bir ticari amaçlı kullanım için değil, tamamen kendi amacı için kullanan kişi olarak kabul edilmişti. Yeni Tüketici Kanun’un 3 üncü maddesinde yapılan düzenlemeye göre ; “*tüketici, ticari ve mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi*” ifade eder ( Mülga Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun<sup>2</sup> un m. 3/k ). Tanımın içeriğinde “ mal veya hizmet”, “kullanan ” ifadeleri çıkarılmış bunların yerine “ hareket eden” ifadesine yer verilmiştir. Kanaatimizce bir diğer doğru ifade olarak AYDOĞDU’ nun da isabetli olarak belirttiği gibi, tüketici kavramını hukuki anlamda ele alıp incelemiş olursak göreceğiz ki, tüketici kavramı dar ve geniş olarak iki anlamda kullanılmaktadır. Geniş anlamda tüketici, ticari veya mesleki açıdan ya da şahsi ihtiyacı için sözleşme yapan kişidir. Dar ve hukuki anlamda tüketici ise, mesleki faaliyeti ve ticari amacı dışında, şahsi ihtiyacı için sözleşme yapan ( gerçek veya tüzel) kişidir<sup>3</sup>.

Yapılan diğer bir başka tanımda, görüyoruz ki; bir kimsenin tüketici sayılması için gereken koşul olarak yapılan işin ticari ve mesleki amaçla yapılmamış olması gerekir<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> ASLAN, Yılmaz, 6502 Sayılı Kanuna Göre, Tüketici Hukuku; 5. Baskı, Bursa 2014, s. 1.

<sup>2</sup> Çalışmamızda TKHK olarak kısaltılacaktır.

<sup>3</sup> AYDOĞDU, Murat, Tüketici Hukuku Dersleri; 1. Baskı, Ankara 2015, s. 59.

<sup>4</sup> KARA, İlhan, Yeni Kanuna Göre, Tüketici Hukuku; 1. Baskı, Ankara 2015, s.1072.

Her ne kadar kanunda ki tanımlarda tüzel kişilerin de tüketici olabileceği kabul edilmiş olsa da Yargıtay'ın yerleşik uygulamasına göre temel amacı kâr olan şirketler ve diğer kuruluşlar bu kapsam içinde ele alınıp değerlendirilmemiştir.

Hukuk Genel Kurulu'nun, 11.10.2000, tarihli ve 2000/19- 1255 E, 2000/1249 K, sayılı ilamında “ Tüzel kişiler ve şirketler tüketici olarak kabul edilemez. Sadece kâr elde etme amacı bulunmayan dernek ve vakıflar tüketici sayılır...” şeklinde ifade edilmiştir<sup>5</sup>.

Ülkemizde hızla büyüyen ticaret ortamında, tüketicinin korunması ihtiyacı git gide daha büyük önem kazanmıştır. Kanaatimizce yeni TKHK' nun getirilmesinin sebebi tüketiciyi, sözleşme yapılmadan önce veya yapıldıktan sonra ortaya çıkabilecek olumsuzluklara ve uğrayabileceği zararlara karşı daha geniş bir biçimde korumaktır. Tüketiciyi koruyan tedbirleri iki grupta ele alıp incelemek mümkündür. İlk tedbirden biri, tüketicinin hak ihlaline uğramaması için alınan tedbirlerdir.

Örneğin: Tüketicinin korunmasına ilişkin politikalar oluşturmak ve tüketicinin güvenliği açısından imzalayacağı sözleşme hakkında önceden bilgilendirilip tüketiciyi önceden korumaya yönelik önleyici bir tedbir almaktır. İkinci tedbir olarak' da koruyucu yöntemlerden söz etmek mümkündür. Tüketicinin aldatılması, sömürülmesi ya da herhangi bir olayda zarara uğratılması mümkündür. Bu yüzden tüketicinin zararını karşılamak ve mağduriyetini yok etmek için alınan tedbirlere ve tüketiciyi koruyacak olan mekanizmalara “ koruyucu yöntemler” denebilir<sup>6</sup>. Tüketici ( abone) TKHK' da yer alan koruyucu hükümlerden yararlanır ve aynı zamanda Türk Borçlar Kanunu'nun<sup>7</sup> bu Kanunla çalışmayan diğer hükümlerinden de yararlanabilme imkânına sahip olurlar.

---

<sup>5</sup> Karar için bkz. DERYAL, Yahya, KORKMAZ, Yakup, Yeni Tüketici Hukuku Ders Kitabı, 3. Baskı, Ankara 2015, s.58. HGK 11.10.2000, 2000/19- 1255 E, 2000/ 1249 K. Sayılı kararında tüzel kişi tacirlerin tüketici olamayacağı, bunların bütün faaliyetlerinin ticari değerlendirileceği ve ayrıca TKHK'da tüketiciler için getirilen özel koruma hükümlerinden yararlanamayacakları hususu da belirtilmiştir.

<sup>6</sup> DERYAL/KORKMAZ, s.18, 19.

<sup>7</sup> İleride TBK olarak kısaltılacaktır; AYRANCI, Hasan, Enerji Sözleşmeleri, Ankara 2010, s. 218.

Kanaatimizce, TKHK. m.59’ da düzenlenen ‘‘ tüketicinin bilinçlendirilmesi’’ ve bu amaçla birlikte örgün ve yaygın eğitim programlarına dersler konulması ve tüketicuyu bilinçlendirmek amacıyla kitle iletişim araçlarının kullanılması, tüketicuyu korumaya yönelik en etkili, en başarılı ve kalıcı yöntemlerin başında gelmektedir<sup>8</sup>.

Her şeyden önce her alıcı tüketici değildir. Bir kişinin tüketici sayılabilmesi için bir malı veya hizmeti almak için sarf ettiği paranın, o mal veya hizmeti nihai olarak elde etmeye yönelmiş olması gerekir, hiçbir şekilde aldığı mal veya hizmet ile bağlantılı olarak tüketici yeni bir parasal gelir elde etmemelidir<sup>9</sup>. Herhangi bir tüketicinin belirlenebilmesi için, o tüketicinin bireysel gereksinim durumu iş ya da meslekle alakalı olup olmama derecesinin ele alınmasından, tüketicinin yeteri kadar bilgi sahibi olamamasından ve ekonomik güçsüzlükten kaynaklanan kendini aldatılma veya dolandırılma tehlikelerine karşı kendisini koruyabilmek düşüncesinden önce gelir<sup>10</sup>.

Kanaatimizce, tüketici kavramının belirlenmesinde büyük önem taşıyan ve tüketicieye ‘‘tüketici’’ sıfatını kazandıran sözleşmenin zayıf tarafını oluşturan statüsü değil, hukuki bağlamda hangi amaçla hareket ettiği ve bu yolda takip ettiği ekonomik amacıdır.

Tüketici sayılmanın diğer önemli ikinci koşulu ise, ticari veya mesleki amaçla hareket etmeyen gerçek veya tüzel kişi olmaktır. Türk Ticaret Kanun’un 3 üncü maddesine göz atacak olursak daha net görmüş olacağız ki; ‘‘Bu kanunda düzenlenen hususlarla bir ticari işletmeyi ilgilendiren bütün işlem ve fiiller ticari işlerden oluşmaktadır.’’ Ticari işlere uygun bir takım ticari kurallar uygulanmaktadır. Tacir olan tüzel kişilerin bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki amaç için gerekli olmadan satın alarak kendi amaçları için kullanmaları ve tüketmeleri pek mümkün değildir.

---

<sup>8</sup> DERYAL/ KORKMAZ, s.19.

<sup>9</sup> ASLAN, s.4.

<sup>10</sup> KUNTALP, Erden, ‘‘ Finansal Kiralama Kanunu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketim ve Yatırım Mali Ayrımı’’, Prof. Dr. Ali Bozer’e Armağan, Ankara 1998, s.303,(<http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/38/272/2463.pdf>).



Bu durumda tacir niteliğindeki tüzel kişilerin “ tüketici” olarak kabul edilmemeleri gerekir<sup>9</sup>. Ancak Yargıtay 19 HD.’ nin eski bir kararında <sup>11</sup> “ tüzel kişi” tacirlerin de tüketici olabileceğini kabul etmiştir.

Tacir niteliğindeki tüzel kişileri tüketici saymayan görüşün bir açıdan doğru olabileceği kanısındayız. Bu görüş tüzel kişi tacirlerin bütün iş ve işlemleri ticari iş niteliğinde olduğundan “ tüzel kişi tüketici” sayılmaları, zayıf ve güçsüz konumuyla korunmaya layık görülen “tüketici” kavramına ve 6502 sayılı kanun amaç ve gerekçesine aykırı olduğu için doğru bir görüş olarak kabullenebiliriz. Ayrıca bu durumu tüketici kredileri açısından inceleyecek olursak bu tespitin doğru olduğunu söyleyebiliriz. Fakat tüketici kredisi dışında, diğer faaliyetlerde, diğer hizmet satışlarında tacir olan kişilerin TKHK’ nın korunması dışında bırakılmamaları gerektiği kanaatindeyim<sup>12</sup>. Bazı tüzel kişi tacirlerin aynen gerçek kişi – tüketiciler gibi ticari olmayan bir alanda nihai olarak kullanma amacıyla hukuki işlemler yapabilmeleri mümkün olduğu gibi, tamamen ticaret dışı alanda faaliyet yapan dernekler, vakıflar gibi tüzel kişilerin kendine özgü amaçları göz önünde bulundurularak, tüketicinin korunması hakkında kanundan yararlanmaları gerektiğini düşünüyorum.

Örneğin; Yağlı boya satıcısı olan bir tacirin yüklü miktarda yağlı boya satın alması, bir otomobil lastiği toptancısının elli adet lastik satın alması gibi işlemlerin tacirin ticari işletmesi ile ilgili olduğu açıktır. Ancak binaya çay- kahve makinesi satın alması, işyerinin yemekhanesinden kullanılmak üzere yiyecek maddesi alması gibi alımlar, ticari nitelikte değil; tüketim amacıyla yapılan bir alım- satım olduğundan bu gibi sözleşmelerde kanun’ un korunmasından yararlanabilmeleri gerektiği kanısındayız.

---

<sup>11</sup> Karar için bkz. DERYAL/ KORKMAZ, s.59. Yargıtay 19 HD. 06.07.1999, 3932/4621 sayılı kararında Tüketici Kanununda gerçek ve tüzel kişi ayrımı yapılmadığını bu nedenle tüzel kişi tacirlerinde tüketici olabileceği, aksine uygulamanın Anayasanın eşitlik ilkesine aykırı olacağını belirtmiştir. Bu karar için yazılan karşı oy yazısında ise tüzel kişilerin tacir olamayacağı Tüketici Kanununda kastedilen tüzel kişilerin vakıf ve dernekler olarak anlaşılması gerektiği ifade edilmiştir. Ancak belirtmeliyiz ki tüzel kişi tacirlerin tüketici kabul edilemeyeceğine ilişkin uygulama 6502sayılı TKHK’ nın yürürlüğe girdiği tarihten itibaren Yargıtay tarafından istikrarlı şekilde uygulanmaktadır.

<sup>12</sup> ASLAN, s.7.

## 1.2 Tüketici Olarak “Abone” Kavramı

Mülga 4077 sayılı kanun da abonelik sözleşmesi düzenlenmiş ( m.11/A), ama tam tanımı yapılmamıştır. Buna göre; “ abonelik sözleşmesi, tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmelerdir”<sup>13</sup>. 6502 sayılı kanun’ un m.52/I fıkrasına göre; Abonelik sözleşmesi, tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmeler olarak ifade edilmiştir. Doktrinde AKİPEK/ÇEKER’ in yaptığı tanıma göre, Abonelik sözleşmeleri, abonman sıfatı adı altında tüketicinin her ay ödeyeceği abonelik bedeli karşılığında bir mal ya da sunulacak olan hizmeti düzenli aralıklarla alma hakkını elde ettiğini gösteren, bildiren sözleşmelerdir<sup>14</sup>. Örnek abonelik sözleşmeleri olarak; elektrik, su, doğalgaz, telefon, GSM abonelik sözleşmeleri, gazete, dergi ve internet abonelikleri sayılabilir. Spor kulübü üyeliği, sağlık üyeliği de bu kapsama girmektedir.

Abonelik sözleşmesinin karşı tarafını oluşturan ve sözleşme konusu herhangi bir hizmet veya mal olan ve bunu kendi isteğiyle talep eden gerçek veya tüzel kişiye “ **abone**” denir<sup>15</sup>. Abonelik sözleşmelerinin tarafını oluşturan abone, elektronik haberleşme alanındaki aboneler, EHK m.3/(a)’ da tanımlanmaktadır. Buna göre abone: “ **Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan sözleşmeye taraf olan gerçek ya da tüzel kişiyi ifade eder**”<sup>16</sup>. Kanunun tanımına göre tüzel kişiler de gerçek kişiler gibi elektronik haberleşme hizmet sözleşmesine “ **abone**” sıfatıyla sözleşmenin tarafını oluşturabileceklerdir. Başka bir ifadeyle, elektronik haberleşme hizmetine bir işletmeci ile sözleşmeye taraf olan gerçek ve tüzel kişilerin tamamı “abone” olarak adlandırılmaktadır.

---

<sup>13</sup> DERYAL/ KORKMAZ, s.189.

<sup>14</sup> AKİPEK, Şebnem/ ÇEKER, Mustafa, Tüketici Hukuku, Eskişehir, 2014, s. 114.

<sup>15</sup> AYRANCI, s. 218.

<sup>16</sup> AÇIKGÖZ, Osman, Tüketicinin Korunması Çerçevesinde Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinde, Genel İşlem Koşulları, 1. Baskı, İstanbul 2013, s.67.

Buna karşılık mobil haberleşme hizmetinde abone, sadece GSM hizmetlerinden yararlanmak isteyen gerçek ve tüzel kişilerle sınırlı tutularak tanımlanmaktadır<sup>17</sup>.

Mevzuatımızda, tüketici tanımının gerçek ve tüzel kişileri bir arada kapsamına aldığı yukarıda inceleyip tanımlamıştık. Abonelerin de gerçek ve tüzel kişi olabilme mümkünleri doğduğundan, abone kavramını, tüketici kavramını da içine alacak şekilde bir üst kavram olarak değerlendirip, tüketici olan aboneler ve tüketici olmayan aboneler olarak ikiye ayırıp incelemek araştırmamız açısından doğru görülmüştür<sup>18</sup>. Eğer abone, sözleşme kapsamındaki mal ya da hizmeti mesleki veya ticari ihtiyaçlarının karşılanması için talep ediyorsa bu durumda tüketici sayılmayacak ve TKHK kapsamındaki tüketiciyi koruyucu hükümlerden yararlanamayacaktır. Buna karşılık abone, abonelik sözleşmesi kapsamındaki mal ya da hizmetleri, mesleki veya ticari olmayan ihtiyaçlarının dışında bireysel ihtiyacının karşılanması amacıyla talep ediliyorsa, bu durumda tüketici sayılacak ve böylece hem TKHK' da ki tüketiciyi koruyan hükümlerden yararlanabilecek hem de Borçlar Kanunu'nun TKHK ile çakışmayan hükümlerinden yararlanabilecektir<sup>19</sup>.

Abonelik sözleşmelerinde tüketicinin korunmasını gerektiren en önemli sebep, tüketicinin abonelik ücretini peşin ödemesi, karşı tarafın ise zaman içinde, belirli aralıklarla ard arda ifa şeklinde borcunu bir mal veya hizmet sunarak yerine getirmesidir<sup>20</sup>. Bazen satıcı ya da sağlayıcı konumunda' ki kişi ya da kurum, sözleşmede yazan fiyata uymamakta, sözleşmenin karşı yanı ( tüketici) aleyhine yeni koşullar çıkartmaktadır. Örneğin, kâğıt, karton, boya, gibi malzeme fiyatlarında ve işçilik ücretlerinde artış olduğunu öne sürerek ek ödeme talebinde bulunmaktadır ya da diğer bahanelerle çeşit teslim aksaklıkları yaratmaktadır. Diğer bazı abonelik sözleşmelerinde ise, yasal veya doğal tekel durumunda olan bir satıcı veya sağlayıcı vardır.

---

<sup>17</sup> KOCA, Güneş, Tüketicinin Korunması Açısından, Abonelik Sözleşmeleri, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2004.s. 21.

<sup>18</sup> KOCA, Abonelik Sözleşmeleri, s.22.

<sup>19</sup> AYRANCI, Enerji Sözleşmeleri, s.218-219.

<sup>20</sup> ASLAN, s. 599.

Bu sağladıkları mal ve hizmetler genelde, elektrik, su veya doğal gaz gibi zorunlu hizmetler niteliğinde olup, uyuşmazlıklar abonelik ilişkisinin sona erdirilmesiyle çözümlenebilir<sup>21</sup>. Çalışmamızda abonelik sözleşmeleri tüketicinin korunması açısından incelenecek olduğu için sadece tüketici olan abonelerle yapılan abonelik sözleşmelerini ele alıp inceleyeceğiz. Tüketici olmayan abonelerle kurulan sözleşmeler ise incelememiz dışında kalacaktır.

## **2. 6502 Sayılı TKHK' NIN TEMEL İLKELERİ, ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN TKHK' DA DÜZENLENİŞ ŞEKLİ**

### **2.1 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Temel İlkeleri**

6502 sayılı Kanun'un m.4'de, her sözleşmede olduğu gibi bu sözleşmede de uygulanacak olan temel ilkeler özellikle incelenip düzenlenmiştir. Kanun'un diğer maddelerinde de ayrı bir şekilde yer verilmesi istenen hususlar, bu maddede toplu olarak belirtilmiş, yeni TKHK' da temel ilkeler ilk defa, derli toplu bir biçimde açıklanmıştır<sup>22</sup>. Adı geçen Maddeye göre bu Kanun'da yazılı olarak düzenlenmesi sözleşmeler ile bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir. Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhal düzeltilir, eksiklikler tamamlanır.

Görüldüğü gibi, birinci ilkede düzenlenme şekli yazılı olacak şekilde yapılması öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmelerin görülecek büyüklükte on iki punto büyüklüğünde, herkesin anlayabileceği bir dilde, açık ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi zorunlu tutulmuştur. Yapılan sözleşmenin yazılı bir kâğıt şeklinde veya veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi gerekir. Kurulan sözleşme' de herhangi şart eksikse bu durum da, görülen eksiklik sözleşmenin geçerliliğini bozamaz. Sadece görülen eksiklik, sözleşmeyi düzenleyen tarafından dikkatlice giderilmelidir.

---

<sup>21</sup> ASLAN, s. 599.

<sup>22</sup> DERYAL/ KORKMAZ, s.71; CEYLAN, Ebru, 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Getirdiği Düzenlemeler, İstanbul 2015, s. 110.

Kanun' un m.4' de yer alan ikinci ilkeye göre sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilmesi mümkün değildir. Burada “ ahde vefa” ilkesi kapsamında özellikle tüketiciye mal veya hizmet sunanların aynen tüm koşulları kabul ederek, tüketiciyle sözleşme hükümleriyle bağlı kalmaları gerektiğini vurgulamaktadır.

Aynı maddenin üçüncü ilkesi sayesinde sözleşme kurulurken tüketiciden belirlenen ücretten başka ek bir ücret istenemeyeceğinin düzenlenmesi yapılmıştır. Ticarete özellikle tüketicilere verilen hizmetler ve mal karşılığında ödenmesi gereken ücret kapsamının belirlenmesinde zaman zaman önemli sorunlar yaşandığı ciddi bir gerçektir. Madde gerekçesinde bu fıkranın neden düzenlendiği ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. Gerekçeye göre, sözleşme yapan bir kişi, karşılığında elde edineceği hizmeti tek parça bir bütün olarak görür ve bunun ücretini en başta ödediğini düşünür. Bazen ücret kısmının ve diğer masrafların sözleşme içinde fark edilmesi kolay olmadığından çoğu kez tüketiciler gereksiz yere mağdur olabilirler, haklı olarak da bütün olarak algıladığı masrafları ve tek fiyat olduğunu düşündüğü hizmetin daha sonra parçalara bölünüp artı bir ücret istenmesi hakkaniyete uygun değildir.

Diğer taraftan sözleşmenin içine giren bütün edimlerin, sözleşmenin fiyat pazarlığına dâhil olduğu söylenmektedir, bu durumda yan edimler için ek bir ücret alınmaması durumunda fiyatların artış nedeni olup tüketicinin aleyhine sonuçlanacaktır. Bu saydığımız nedenlerden ötürü sözleşmede neyin doğru neyin yanlış olduğu her durumda dengenin sağlanması, neyin asli edim neyin yan edim olduğunun tam anlamıyla tespit edilmesi oldukça önemlidir. Rahat bir şekilde tespit yapılabilmesi için üçüncü fıkrada ticari işler hakkında ve meslek çıkar doğrultusunda hareket edenlerin tüketiciden hangi durumlarda ek ücret isteyebilmesine dair düzenleme yapılmıştır. Yukarıdaki açıklamalar için örnek verecek olursak; Herhangi hava yolu şirketinin asli edimi tüketici olan yolcular ve yolcuların el bagajlarının taşınması olayıdır. Yolculuk esnasında verilen yemek, içmek servisleri, el bagajı boyutundan daha büyük bagajların taşınması, uçaktaki yolculara sigorta yaptırmak yan edimlerden sayılmaktadır.

Bu doğrultuda bir tek el bagajını yanına alan, tüketicilerin tüm servislerden yararlanıp veya sigorta yaptıran diğer bir tüketiciden daha ucuza uçak bileti istemesi normaldir. Her hava yolu şirketi' de hakkaniyete uygun olan bu imkânı tüketiciye sunmaktadır.

Dördüncü ilke yer alan düzenleme ile tüketicilerin, imzaladıkları sözleşmeye göre tüketiciden alınacak olan tüm ücret ve masrafa ilişkin harcama bilgilerinin, sözleşmenin içine dâhil ederek tüketiciye yazılı bir kâğıt şeklinde verilmesi öngörülmüştür. Bu bilgilerin tüketiciye verildiğinin ispatı sözleşmeyi yapana aittir<sup>23</sup>.

Beşinci ilke yer alan düzenlemede, bir tek nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı olacak şekilde senet düzenlenebilmesi mümkün kılınmış, tüketici dışındaki kişiler bakımından kambiyo senedi geçerlilik kazanmış, bu şekilde bir döngüyle kambiyo senediyle birlikte işlem güvenliği sağlanmış olup, aynı zamanda tüketiciyi mağduriyetten korumak amaçlanmıştır<sup>24</sup>.

Altıncı ilke düzenlemede görmüş oluyoruz ki; Bu gibi işlemlerde tüketici edimlerinin garantisi sağlanması açısından alınan şahsi teminatların her ne ad altına olursa olsun adi kefalet sayılacağı hüküm altına alınmıştır. Bu hüküm açısından tüm işlemlerde, tüketicinin verdiği şahsi teminatlara Türk Borçlar Kanununun' da yer alan adi kefalet hükümleri uygulanacaktır. Bu getirilen düzenlemenin amacı bu gibi tüketici işlemlerinde kefil olan kişileri koruma altına almaktır.

Aynı maddenin yedinci ilkesinde yerini alan düzenlemede, temerrüt halinde bile olsa bu durumda bile tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulaması yasaklanmıştır<sup>25</sup>.

---

<sup>23</sup> Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nca hazırlanan Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, 3.10.2014 tarih ve 29138 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanmıştır.

<sup>24</sup> Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği, 24.1.2015 tarih ve 29246 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanmıştır; 3. HD, 2016/22731, E. 2017/2139, K. 28.02.2017 (yargitay.gov.tr). Davada; davacı, kimlik bilgilerinin 3. kişiler tarafından kullanılarak davalı şirket nezdinde telefon abonelikleri tesis edildiğini ve bu abonelikler nedeniyle tahakkuk eden borçların ödenmemesi üzerine de davalı şirket tarafından hakkında icra takipleri yapıldığını ve mal varlığına haciz konulduğunu belirterek, borçlu olmadığının tespiti ile lehine manevi tazminata hükmedilmesini talep etmiştir.

<sup>25</sup> 4077 s. K. m.6/(6) gerekçe için detaylı bilgiye maddeden bakabilirsiniz.

## 2.2 Abonelik Sözleşmesinin 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun' da Düzenleniş Şekli

6502 Sayılı Kanun 52. maddesinin ikinci fıkrası abonelik sözleşmesinin şeklini düzenlemektedir. Bu düzenleme eski kanunda yer almayan yeni bir düzenlemedir. Aynı husus 24 Ocak 2015 tarihli Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğın 5. Maddesinin birinci fıkrasında da düzenlenmiştir<sup>26</sup>.

“Madenin ikinci fıkrasında yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.” Maddenin ikinci fıkrasında yazılı veya mesafeli olarak kurulan sözleşmelerin, bir nüshasının kâğıt üzerinde ya da kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi kanunen zorunlu kılınmıştır. Buradaki amaç tüketiciyi bilgilendirmek ve imzaladıkları sözleşme hakkında bilinçlendirmektir<sup>27</sup>.

Aynı maddenin üçüncü fıkrasına göre; “Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz; ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceğı tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi halinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir<sup>28</sup>.”

Üçüncü fıkraya göre, belirli süreli abonelik sözleşmelerinin kendiliğinden uzatılmasına ilişkin sözleşme şartlarını geçersiz kılmıştır. Çünkü günümüzde, yoğun iş temposu ve modern hayatın getirdiğı yorgunluklar, sözleşme tarihini hatırlamayan tüketiciler için problem yaratmıştır. Tüketicilerin çoğı sözleşmeyi uzatmayacağına dair iradesini satıcı ve sağlayıcıya bildirmeyi unuttuğı için hem mağdur olmaktadır hem de problem yaşamasına sebep olmaktadır.

---

<sup>26</sup> Taslak Yönetmeliğın 5. Maddesinin birinci fıkrasında; satıcı veya sağlayıcı, sunulan mal veya hizmet için tüketici ile bir abonelik sözleşmesi kurmak zorundadır. Yazılı veya mesafeli olarak kurulan abonelik sözleşmelerinin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.

<sup>27</sup> GÜMÜŞ, Mustafa Alper, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, İstanbul 2014, s.24

<sup>28</sup> AYDOĞDU, s. 165.

Tüketicilerin çoğu sözleşmeyi uzatmayacağına dair iradesini satıcı ve sağlayıcıya bildirmeyi unuttuğu için hem mağdur olmaktadır hem de problem yaşamasına sebebiyet vermektedir. Bu problemlerin giderilmesi için artık tüketici sözleşmeyi uzatmayı ya kendi arayıp isteyecek ya da sözleşme bitmesinden birkaç gün önce sağlayıcılar tarafından tüketicileri arayıp, bilgi verdikten sonra uzatmak için tüketicinin onayını alması gerekecektir. Kanaatimizce tüketicinin mağdur duruma düşmemesi, korunması için isabetli karar olmuştur.

Maddenin 4'üncü fıkrasında; Tüketici, belirli süresi olmayan belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirlenmiş süreli abonelik sözleşmesini maddeye göre geçerli bir neden göstermeden geçerli sebep ihtiyacı olamadan ve para cezası şartı ödemeden kişi istediğinin' de feshetme hakkına sahiptir. Süresi belli bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde bu hizmetleri sunan ya da satan tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması durumunda tüketici bu değişiklikten dolayı sözleşmeyi fesih etme hakkına sahiptir. Fesih bildirim yazılı bir kâğıt şeklinde veya veri saklayıcısı ile birlikte satıcısı veya sağlayıcıya zamanında iletilmiş olması gerekmektedir<sup>29</sup>. Bu fıkra tüketiciye yönelik büyük bir özgürlük tanınmıştır, belirli bir süresi olmayan ya da süresi 1 yıldan daha uzun olan belirli süreli olan abonelik sözleşmelerini istedikleri zaman feshetme hakkı verilmiştir. Aynı şekilde, süresi belirlenebilen bir yıldan az olan abonelik sözleşmelerinde satıcı ya da sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında bildirilmeyen bir değişiklik söz konusu olmuşsa tüketici sözleşmeyi feshetme hakkına sahiptir. Fesih bildirim daha önce de belirtmiş olduğumuz gibi yazılı bir kâğıt ile veya kalıcı veri saklayıcısı ile yapılabilmesi mümkün görülmüştür. Günlük hayatta tüketiciler çok kolay bir şekilde sözleşme yapabilirken, maalesef bu sözleşmenin fesh edilmesi çok da kolay olmamaktadır. Bu yapılan zorlaştırılmaları gidermek için tüketicinin sözleşmeyi nasıl yapmışsa aynı şekilde sözleşmeyi feshedebilmesine yardımcı olacak bir düzenleme getirilmiştir.<sup>30</sup>.

---

<sup>29</sup>Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği, 24.1.2015 tarih ve 29246 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanmıştır.

<sup>30</sup>CEYLAN, s. 111; Detaylı karar için bkz; 3.HD, 2013/18799, E. 2014/2717, K. 24.02.2014, sayılı kararda davacının alamadığı hizmetten dolayı kampanyayı sona erdirmeyi talep etmekte haklı olduğu görülmüştür, CEYLAN, s. 597.



Madenin 5'ci fıkrasında, ‘‘Satıcı veya sağlayıcı, hiçbir sorun çıkarmadan abonmanın bu sözleşme ilişkisine son verme isteğini yönetmelikle belirlenen süreler içinde yerine getirmesi gerekir. Bu belirlenmiş olan süreler içinde sona erdirilmesi gerekir, sona erdirilmediği durumlarda, bu sürelerin son bulmasından itibaren mal veya hizmetten kullanılmış olsa bile, tüketiciden herhangi bir ücretin istenmesi mümkün değildir. Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren on beş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan ücretin geri kalan kısmını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlüdür.’’

Maddenin beşinci fıkrasında, sözleşmesinin sona erdirilmesinden söz edilmiştir. Satıcı ve sağlayıcının zor durumda kalmamaları için fesih beyanının ellipse geçmesinden sonra aboneliğin sonlandırılması kabul edilmektedir. Fesih beyanın Bakanlık tarafından belirlenen abonelik türlerine göre yönetmeliğin belirleyeceği süreler içinde işleme alınacaktır. Bu belirlenen süre zarfında satıcı veya sağlayıcılar aboneliği sonlandırmadıkları durumunda tüketiciler bu süreden sonra mal veya hizmetten faydalansa' da herhangi bir bedel ödemeyecektir. Ayrıca satıcı veya sağlayıcı fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden sonra 15 gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan ücretin geri kalan kısmını hiçbir kesinti yapmadan iade etmesi gerekmektedir.

Aynı maddenin 6'cı fıkrasına göre; tüketicilere kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yapacağı fesih bildiri ve talebi ile gerekli diğer işlemlerin yerine getirilmesi amacıyla satıcı ve sağlayıcıların gerekli tedbirler almak için sistem kurumları ve kesintisiz olarak bu sistemi açık tutmaları, kaliteli hizmet vermeleri zorunlulaştırılmış bir şekilde düzenlenmiştir.

Yedinci fıkraya ile Bakanlığa yönetmelik çıkarma yetkisi verilmiştir. Sözleşmede hak ve yükümlülükler, zorunlu içerikler ve satıcı veya sağlayıcının hakları ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir<sup>31</sup>.

---

<sup>31</sup> CEYLAN, s.110, 111; 20. HD, 2015/2059, E. 2015/7695, K. 18.09.2015 (yargıtay.gov.tr) tarihindeki taraflar arasındaki görülen davada ödenmeyen fatura bedellerinin tahsili talep edilmektedir.

### 3. ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN AMACI, KAPSAMI, DAYANAK VE TANIMLARI

#### 3.1 Amaç Ve Kapsam

Abonelik sözleşmeleri, günümüzde önemli bir yer teşkil etmektedir. Teknolojide yaşanan hızlı ve önemli gelişmeler, teknolojinin gelişmesiyle birlikte modern toplum hayatının getirdiği birçok ihtiyaçtan dolayı abonelik sözleşmeleri oldukça geniş bir alanda karşımıza çıkmaktadır<sup>32</sup>. Abonelik sözleşmeleri 6502 sayılı Tüketici Kanunu m.52 hükmünde detaylı bir şekilde düzenlenmiştir<sup>33</sup>. Ülkemizde Tüketici Hukuku'nun gelişimi 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 8 Eylül 1995 Tarihinde yürürlüğe girmesi ile başlamıştır.

Yeni kanun yapma ihtiyacını doğuran sebeplerden biri, mülga 4077 sayılı eski kanunun güncel ihtiyaçları karşılamaktan uzak kalmasıdır. Abonelik sözleşmeleri bakımından değerlendirildiğinde de abonelik sözleşmelerinin uygulama alanı ve bu sözleşmelerden kaynaklanan sorun ve uyuşmazlıklar tüketici hukukunda günden güne artış göstermiştir. Nitekim ülkemizde elektrik, su, doğal gaz, sabit telefon ve özellikle cep telefonu abonelik sayısı her geçen gün artış göstermektedir. Bunların sayısının artmasıyla, tüketicilerle imzalanan sözleşmelerde de uyuşmazlıklar sürekli artmıştır.

Günümüzde süreli yayın abonelikleri ve bunlardan kaynaklanan uyuşmazlıklarda önemli sayıda azalma görülmektedir. Fakat süreli yayın abonelikleri dışında, telefon, su, elektrik, sabit telefon, GSM abonelik sözleşmeleri son derece yaygın bir uygulama alanı kazandığı için bu tür abonelik sözleşmelerinden kaynaklanan dava sayılarında yüksek sayıda artışlar olmuştur<sup>34</sup>. Hayatımızın vazgeçilmezi haline gelen abonelik sözleşmeleri beraberinde bir sürü uyuşmazlık hak kaybı, zaman kaybı ve çoğu kez maddi zararları beraberinde getirmiştir.

---

<sup>32</sup> KARA, s. 1071.

<sup>33</sup>Abonelik Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik R.G:24.01.2015 Tarih ve Sayı: 29246' da yayınlanmıştır.

<sup>34</sup> KARA, s. 1071.

Abonelik sözleşmesinin günümüzde ki önemini somut biçimde açıklayacak olursak, öğretide KARA' nın konuyla ilgili saptamasını aynen aktarmamız doğru olacaktır; ‘‘2015 yılında faturalı ve faturasız hatlara ilişkin cep telefonu aboneli sayısının 100 milyon seviyesinde olduğu düşünüldüğünde, abonelik sözleşmelerinin ne kadar yaygın şekilde kullanıldığı anlaşılmaktadır. Cep telefonu işletmecilerinin bu hatlar için fazladan aylık 10 kuruş hatalı fatura tahakkuk ettirmeleri durumunda, haksız tahsil edilen para miktarı aylık 1 milyon, yıllık 12 milyon TL olur. Haksız yapılan tahsilat miktarı aylık 1 TL olduğu düşünülürse, aylık 100 milyon TL, yıllık 1 milyar 200 milyon TL haksız tahsilat yapılmış olur. Bu miktarların inanılması güç tutarlara ulaşması son derece basit görünmektedir. Bu nedenle abonelik sözleşmelerinin tüketiciler yönünden belki de en önemli tüketici işlemi olduğunu söyleyebiliriz’’<sup>35</sup>.

Ülkemizde yaygın kullanım alanı ve abonelik sözleşmeleri ile yaşanan tüketici mağduriyetlerinin önlenmesi için 6502 sayılı TKHK ve m.52 abonelik sözleşmeleri ile ilgili Yönetmelikte yapılan düzenlemelerde, tüketici işlemi niteliğinde olan abonelik sözleşmeleri kurulmadan önce satıcı veya sağlayıcının tüketiciye gerekli ön bilgilendirmeyi yapmaları zorunlu kılınmıştır (6502 sayılı TKHK m.1, 4\4)<sup>36</sup>. Sözleşme öncesinde ve sözleşme devam ettiği süre içerisinde gerekli bilgilendirme yapıldığını sözleşmenin karşı tarafı olan satıcı ve sağlayıcı ispat etmekte yükümlüdür. Sözleşme örneğinin yazılı bir kâğıt şeklinde veya veri saklayıcısı ile tüketiciye ulaştırılması gerekmektedir. Yeni hakları olan belli bir süreli olmayan veya süresi bir yıldan uzun olan abonelik sözleşmelerini koşulsuz fesh etme hakkına sahiptirler. Bu gibi düzenlemeler sayesinde abonelik sözleşmelerinde, tüketiciler önemli haklara kavuşmuştur<sup>37</sup>.

---

<sup>35</sup> KARA, s. 1071- 1073.

<sup>36</sup> ERTAŞ, Şeref, Yeni Tüketiciyi Koruma Kanununda Abonman Sözleşmeleri, Terazi Aylık Hukuk Dergisi, Kasım 2014, Özel Sayı s. 104.

<sup>37</sup>20. HD, 2015/5580, E.2015/10465, K.04.11.2015,davacının ihtilaf konusu telefon aboneliği sözleşmesini, telefon hattını işyerinde kullanmak için yaptığı ve seçtiği tarifenin ‘‘ şirketim’’ tarifesi olduğu anlaşılmaktadır. Ticari amaçla hareket ettiği için 6502 sayılı kanunlar kapsamında tüketici olarak kabul edilemez.( emsal.yargıtay.gov.tr.).

Abonelik sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıklar için tüketici mahkemeleri veya tüketici hakem heyetleri görevli ve yetkilidir. Haksız uygulamalarda davaların doğrudan tüketici mahkemesine açılması zorunludur. Örneğin, faturaların hatalı düzenlenmesi, kanuna aykırı olacak şekilde elektrik faturalarına kayıp, kaçak ve okuma bedeli ilave edilmesi durumunda, ileriye etkili olan bu uygulamanın haksız olduğunun tespiti ve çekişmenin önlenmesi ayrıca haksız alınan bedellerin kesinti tarihinden itibaren avans faizi ile birlikte iadesi için doğrudan tüketici mahkemesine dava açılması zorunludur. Bu durum su, telefon, doğalgaz, internet aboneliği ve cep telefonu abonelikleri için de geçerlidir<sup>38</sup>.

Yargıtay uygulaması da bu yöndedir: Yargıtay Hukuk Genel Kurulu, 21.05.2014, 2013/7- 2454 E, 2014/678 K, sayılı ilamında; Bu görülen dava olayında, davacı vekili, Silifke Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin 17.04.2012 tarih ve 306 sayılı kararının iptalini talep etmiştir. Sözü geçen kararda, kayıp kaçak adıyla geçen ve alınan bedelin davalıya iadesine kararı verilmiş olan dosyada bulunan karardan açıkça anlaşılmaktadır. Bu karar aynı durumda tespit hükmü taşıdığından sözleşme ilişkisi nedeniyle ileriki dönemlere de etkili olduğundan kesin olduğundan söz etmek bu durumda mümkün görülmektedir... Bu yaşanan uyuşmazlık durumu hakkında genel hükümlerdeki sürelerle uyularak uygun bir şekilde dava açılabilir... Tüketici hakem heyeti kararı yargılamada delil niteliğindedir...’’ şeklinde karar vermiştir<sup>39</sup>. Yargıtay HGK, 24.04.2013, 2013/13- 1229 E, 2013/ 80577 K, sayılı ilamında; ‘‘... Sabit telefon ve ADSL internet aboneliği olan davacının, sabit telefon, aboneliğinin iptaline yönelik tüketici hakem heyetine yapılan başvuruda, hakem heyeti aboneliğin iptaline karar vermiştir<sup>40</sup>’.

---

<sup>38</sup> KARA, s. 1073.

<sup>39</sup> Karar için bkz, KARA, s. 1075; Yargıtay kararlarından anlaşıldığı gibi, durum tespitinin ve çekişmeli durumların önlenmesine yönelik davalar için doğrudan tüketici mahkemesine dava açılması zorunludur. İlam niteliğindeki kararlar için THH’ ye başvuru yapılabilirken, delil niteliğindeki kararlar için THH’ ye başvuru yapılamaz.

<sup>40</sup> Karar için bkz, KARA, s. 1072; Yargıtay kararında görmüş oluyoruz ki; aynı ilkeler ve benzer uygulama 21.05.2014, 2013/7- 2454 E, 2014/678 K, sayılı kararında da kabul görülüp uygulanmıştır. HGK Karar No: 142; de hakem, tüketici hakem heyetine yapılan başvuruda hakem heyeti ileride durum tespitine ve çekişmeye yol açacağı düşüncesiyle, aboneliğin iptaline karar vermiştir.

### 3.2 Dayanak Ve Tanımlar

Abonelik sözleşmelerinin günümüzdeki artan önemi sebebiyle 6502 sayılı TKHK m.52 ve ilgili Yönetmelikte, abonelik sözleşmeleri ile ilgili ayrıntılı düzenlemeler yapılmıştır. Kanun koyucu abonelik sözleşmelerinin uygulamada gündün güne artması ve şikâyetlere konu olması karşısında, eski kanuna oranla daha detaylı bir düzenleme geliştirme ihtiyacı görmüştür. Bu sözleşme ile tüketicinin belirli bir mal veya hizmeti istediği süre zarfında ve kendi belirlediği aralıklarla elde etmesini sağlamıştır. 52 'ci maddenin birinci fıkrasında sözleşmenin tanımı yapılmıştır. Abonelik sözleşmeleri, belirli bir mal veya hizmeti, tüketiciye sahip olmasını sağlayan sözleşmelerdir<sup>41</sup>. 24.01.2015 tarihli Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği de aynı tanımı tekrarlamaktadır.

Abonelik sözleşmesi, esasen her türlü tip sözleşmeye bir ilave eklenerek gerçekleştirilebilir. Sözleşmeye abonelik şartı eklenmekle, sözleşme sürekli borç ilişkisi niteliğine dönüşmektedir. Sözleşmeye eklenen bu şart, “ taraflardan birini ( abone- tüketici), diğerine ( satıcı veya sağlayıcı), genellikle önceden ödenecek peşinatın tutarına mal ya da sağlanan hizmetin bedeli karşılığında, belirli süreli ya da belirsiz dönemler içinde, periyodik ödeme yapma yükümlülüğü altına sokar<sup>42</sup>.

Bu yönetmelikte kapsama alanı genişliğini tüketicinin belirli hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini mümkün kılan her türlü abonelik sözleşmesini kapsadığını görmekteyiz. Elektrik, su, doğal gaz ve elektronik haberleşme sektörü dışındaki abonelik sözleşmelerine bu Yönetmeliğin yalnızca 5inci, 6 ncı, 7nci, 8 inci, 13 üncü, 22 nci, 23 üncü, 24 üncü ve 25 inci maddeleri uygulanır. Abonelik sözleşmeleri yönetmeliği, 7/ 11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 52 nci ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır<sup>43</sup>.

---

<sup>41</sup>AÇIKGÖZ, Osman, Tüketicinin Korunması Çerçevesinde Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmelerinde Genel İşlem Koşulları, İstanbul 2013, s. 103.

<sup>42</sup> ASLAN, s. 59.

<sup>43</sup>Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği, 24.1.2015 tarih ve 29246 sayılı Resmi Gazete’ de yayımlanmıştır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN UNSURLARI, ŞEKLİ VE İÇERİĞİ

#### 1. ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN UNSURLARI

6502 sayılı TKHK 52 nci maddesinin birinci fıkrasında, Abonelik sözleşmesi, tanımı verilmiş olup tanım içinde abonelik sözleşmelerinin zorunlu unsurlarından bahsedilmiştir<sup>44</sup>. Bu tanımdan' da anlaşıldığı üzere, birkaç hususun toplanıp bir araya gelmesiyle birlikte, bizim abonelik sözleşmesinden bahsetmemiz mümkün olur.

Tüketici işlemi sayılan abonelik sözleşmelerinin unsurları şunlardır<sup>45</sup>;

- a) Taraflardan biri tüketici karşı taraf mal ve ya hizmet sunan girişimci olmalı;
- b) Sözleşmenin konusu belirli bir mal veya hizmet olmalıdır,
- c) Sözleşme konusu mal veya hizmet sürekli veya düzenli aralıklarla tüketiciye verilmelidir,
- d) Taraflar arasında yapılan sözleşme nedeni ile tüketici, aylık veya dönemsel bir bedelin ödenmesi borcu altına girmelidir<sup>46</sup>.

Bir başka şekilde de açıklayacak olursak, abonelik sözleşmesinde en önemli ayırt edici unsur; satıcı ya da sağlayıcı ile abone arasında sürekli bir mal veya düzenli aralıklarla hizmetin temin edilmesini üstlenen sözleşmede, tüketicinin aylık veya dönemsel bir bedel ödeme yükümlülüğü altına girmesidir<sup>47</sup>.

---

<sup>44</sup> ÖKTEM, Çevik, Seda, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Abonelik Sözleşmeleri, Yeni Tüketici Hukuku Konferansı, İstanbul 2015, s.350;

<sup>45</sup>MELİKŞAH, Yasin, Tüketicinin korunması Hakkında Kanun'un İkincil Düzenlemelerinde Sektörel Regülasyonların Dikkate Alınması, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2014-2015, Ankara 2015, s. 247.

<sup>46</sup> KARA, s. 1076.

<sup>47</sup> KOCA, s. 29.

## 1.1 Tarafların Anlaşması

Diğer sözleşmelerin içeriğinde gördüğümüz gibi, abonelik sözleşmelerinde de, bir sözleşmenin akdedilebilmesi için ilk önce tarafların kendi aralarında, objektif ve subjektif bakımından esaslı noktalar üzerinde anlaşmış olmaları gerekmektedir<sup>48</sup>. Bir sözleşmenin objektif bakımından önemli noktalarından bazıları, istenilen bir malın satılması ya da bir hizmetin sunulması karşılığında da ödenen abonelik ücretidir. Diğer yandan sözleşmenin subjektif noktaları pek gündeme gelmemekte ve gölgede kalmaktadır, çünkü yapılan sözleşmeler, iltihakı veya katımlı sözleşmelerle gerçekleştiği için taraflar önceden içeriği veya şartları üzerinde tartışamazlar.

Borçlar Hukuku'nun temel kavramlarından biri olan sözleşmeler, belli bir hukuki işlem sonucuna ulaşmaya, yani bir hakkı korumaya veya hukuki ilişkiyi kurmaya, değiştirmeye, desteklemeye veya yok etmeye yönelik olan, karşılıklı ve birbirine uyumlu isteklerden oluşan bir hukuki işlemdir<sup>49</sup>. Bir sözleşmenin oluşumunda kanaatimizce, tarafların irade beyanları o sözleşmenin temel kurucu unsuru niteliğinde olması gerekir. Bu irade beyanlarının oluşumunda ise, kural olarak “ irade serbestisi ilkesi” hâkimdir. Borçlar Hukukunda en önemli prensiplerden bir tanesi “irade serbestisi prensibi”<sup>50</sup>dir.

Kanunda özel olarak şekil zorunluluğu olmayan durumlarda, taraflar kuracakları sözleşmenin şeklini, konusunu ve içinde yer alacak hükümleri belirlemede kural olarak özgürdürler. Bu belirleme esnasında taraflar bir araya gelir karşılıklı müzakere sonucunda her iki tarafın onaylaması üzerine sözleşmenin hükümleri belirlenir<sup>51</sup>.

---

<sup>48</sup> EREN, s. 214; Antalya, s 146; CEVDET, Yavuz, Borçlar Hukuku Dersleri, Özel Hükümler, İstanbul 2012, s 127.

<sup>49</sup> OĞUZMAN/ÖZ, s. 18; TEKİNAY/AKMAN/BURCUOĞLU/ALTOP, s. 43; EREN, s.209.

<sup>50</sup> NOMER, N. Haluk, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, İstanbul 2012, s. 234; TEKİNAY/AKMAN/BURCUOĞLU/ALTOP, s.59; KILIÇOĞLU, s. 232.

<sup>51</sup> BAHTİYAR, Mehmet, “Genel İşlem Koşullarına Karşı Tüketicilerin Korunması”, Yargıtay Dergisi, Ocak- Nisan, Ankara 1996, s.77-78.

Fakat günümüzde yoğun iş temposu, gelişen ekonomik şartlar her sözleşmenin bu şekilde tek tek müzakere sonucunda yapılması mümkün değildir. Bu yüzden günümüzde standart sözleşme dediğimiz, genel işlem şartlarının kullanıldığı sözleşmelerdir. Bu sözleşmenin hükümleri taraflardan biri tarafından önceden hazırlanıp belirlenmekte ve diğer tarafa söz hakkı tanımayarak sadece bu sözleşmeyi kabul edip etmeyeceğine karar vermesini isterler<sup>52</sup>. Taraf, bu hükümleri kabul etmek istemese sözleşmeden vazgeçmektedir, sözleşmeden vazgeçmediği takdirde kendisine önceden hazırlanmış olan hükümleri değiştirme serbestisi tanımamaktadır<sup>53</sup>. Sözleşmenin içeriğini belirleme ve düzenleme serbestisinin tek taraflı olduğu durumlarda karşımıza, ‘‘İltihakı’’ sözleşme, standart sözleşme ve genel işlem şartları gibi kavramlar çıkmaktadır<sup>54</sup>.

Örneğin iltihakı ( katılma nitelikli) abonelik sözleşmeleri şunlardır: Elektrik, su, doğalgaz, vb. Bu gibi sözleşmelerde tüketici kendine sunulan standart sözleşmeyi belli şartlarda ya kabul eder ya da bu sözleşmeyi yapmayacaktır. Yapılan yeni düzenlemede bu tür abonelik sözleşmeleri yönünden tüketicilere çok önemli haklar sağlanmıştır<sup>55</sup>. Örneğin, ASKİ ile yapılan abonelik sözleşmesinde tüketici başlangıçta güvence bedeli öder. Bunun dışında kullandığı su miktarı kadar gereken fatura bedelini düzenli şekilde öder. Bu nedenle tüketici kullandığı su miktarı karşılığı olan bedeli ödemekle, dönem sonu borcunu ifa etmiş olur. 6502 sayılı TKHK m.52 hükmünde yapılan düzenleme nedeni ile tüketici işlemi sayılan abonelik sözleşmeleri, Türk hukukunda tipik isimli sözleşmeler arasında yer alır. Düzenlenmesiyle birlikte ard arda görünürde Borçlar Kanunu niteliğinde olduğu için kanunda toplu düzenlenmiş olması bile tipik bir sözleşme niteliğinde olduğunu göstermektedir<sup>56</sup>.

---

<sup>52</sup> KOCA, s. 30; HAVUTÇU, s.52.

<sup>53</sup> EREN, s.203; HAVUTÇU, s.7. KILIÇOĞLU, s.233.

<sup>54</sup> AKİPEK, s.222; BAHTİYAR, s. 78.

<sup>55</sup> KOCA, s. 30.

<sup>56</sup> KARA, s. 1077.



Tüketici işlemlerini taşıyan abonelik sözleşmelerinde, taraflardan biri daima tüketici, sözleşmenin karşı tarafı satıcı, sağlayıcı, işletmeci olabilir. Sözleşme konusu mal veya hizmetin, sürekli veya düzenli aralıklarla tüketiciye sağlanması zorunludur. Aynı şekilde tüketiciye sağlanan hizmet ve ya aldığı mal için, tek seferde ya da düzenli aralıklarla sözleşmede anlaşmaya varılan şekilde bir ücret bedeli ödemelidir.

## 1.2 Abonelik Sözleşmesinin Tarafları

### a) Mal Veya Hizmet Sunan

Abonelik sözleşmesinin belirli bir malı veya hizmeti sunan kişisi; bir gerçek veya tüzel kişi olabileceği gibi, bir kamu kuruluşu ya da devletten destek alan bir işletme yeri olma olasılığı vardır. Nitekim 6502 sayılı TKHK. m 3/1’de açıklandığı gibi, satıcı<sup>57</sup> veya sağlayıcı<sup>58</sup>, özel bir gerçek kişi veya tüzel kişi olabileceği gibi hizmetleri yönetmekle görevli olan bir kamu kuruluşu ya da devletten destek alan bir işletme de olabilir. Yine maddenin açıkça belirtmesinden anlaşıldığı gibi özel hukuk tüzel kişileri ( dernekler, vakıflar, ticaret şirketleri vb.) yanında kamu (hukuku) tüzel kişilerinin de satıcı ve sağlayıcı olabilmektedir<sup>59</sup>. Kamu kurumları ikiye ayrılır. Kamu idareleri olarak, Devlet, il özel idaresi, belediye, köy gösterilebilir. Kamu kurumlarına örnek olarak üniversiteler, kamu iktisadi teşekkülleri vb. gösterilebilmektedir. Bu kuruluşlar, yaygın şekilde tüketicilere mal ve hizmet sunmaktadırlar. Örneğin, akaryakıt, doğalgaz, elektrik, su, haberleşme vb. gibi hizmetler bunlar tarafından sağlanmaktadır<sup>60</sup>. Mobil telefon abonelik sözleşmelerinde olduğu gibi devletten destek olarak bir hizmeti topluma sunmaya çalışan bu gibi işletmeler son sıraya girmektedir.

---

<sup>57</sup> Satıcı kavramı TKHK’ un 3. Maddesinin birinci fıkrasının ‘‘i’’ bendinde; kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmıştır.

<sup>58</sup> Sağlayıcı kavramı TKHK’ UN 3. Maddesinin birinci fıkrasının ‘‘ı’’ bendinde yapılmıştır; Sağlayıcı kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmıştır.

<sup>59</sup> AYDOĞDU, s. 63,64.

<sup>60</sup> KOCA, s. 31.

## b) Abone

Eski 4077 sayılı TKHK’ da bilindiği gibi “ abone” tanımına yer verilmemişti. Günümüzde yeni 6502 sayılı TKHK’ nun getirdiği yeniliklerle birlikte abone tanımına yer verilmiş oluşabilecek karışıklıkları bir nevi düzeltmiştir. Sözlüklerde arama yapacak olursak, göreceğiz ki; “ abone” tanım özel olarak ele alınmıştır. Türk Dil Kurumunu araştırarak olursanız tarafından yayımlanan Türkçe Sözlük’ e göre yine bizi doğruca aradığımız kelimenin anlamına ulaştırır yani elde ettiğimiz araştırmamız’ da “ abone” Fransızca kökenli bir kelime olduğunu öğrenip; anlamının “önceden ödemedeki bulunarak süreli yayınlara alıcı olma durumu, önceden ödenmiş para ile bir şeye belli bir süre için alıcı olan kimse”<sup>61</sup>, bir şeyi sürekli olarak kullanmak için bu hizmeti verenle sözleşme yapma işi, bir şeyden sürekli ya da belli aralıklarla yararlanmak için hizmeti verenle sözleşme kuran kişidir.

Abonelik sözleşmesinin karşı tarafını ise, sözleşme konusu mal ya da hizmeti talep eden gerçek veya tüzel kişi tarafından oluşturulmaktadır. Bu kişiye ise “ abone ”denilmektedir<sup>62</sup>. Abonelik sözleşmelerinin tarafını oluşturan abone, elektronik haberleşme alanında ki abonelik bakımından, EHK m.3/(a)’ da tanımlanmaktadır. Buna göre abone: “ **Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan sözleşmeye taraf olan gerçek ya da tüzel kişiyi ifade eder**”<sup>63</sup>. Kanun’un tanımına göre tüzel kişiler de gerçek kişiler gibi elektronik haberleşme hizmet sözleşmesine “**abone**” sıfatıyla sözleşmenin tarafını oluşturabileceklerdir. Abonelik sözleşmesinin karşı tarafını oluşturan ve sözleşme konusu mal ya da hizmeti talep eden gerçek veya tüzel kişiye “**abone**”denir<sup>64</sup>. Tüketici olan aboneler ayrıca, TKHK ‘da yer alan koruyucu hükümlerden yararlanama imkânına sahip olabileceklerdir.

---

<sup>61</sup> Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu, Türk Dil Kurumu, Türkçe Sözlük, İstanbul 1992, s. 3, KOCA, s. 28.

<sup>62</sup> KOCA, s.31.

<sup>63</sup> AÇIKGÖZ, s. 67.

<sup>64</sup> AYRANCI, s. 218.

### 1.3 Bir Mal Veya Hizmetin Sunulması

Tüketicinin korunması hakkındaki kanunun üçüncü maddesine göre “ Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları” ifade eder.

Aynı kanunun m.3/d hükmü gereği “ Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu” oluşturur. Abonelik sözleşmeleri yönetmeliğindeki’ nin 2. maddesine göre, bu yönetmenlik, tüketicinin belirli bir mal ve ya hizmeti sürekli ve ya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan her türlü abonelik sözleşmesini kapsar. Örneğin abonelik sözleşmesinin konusu olan; elektrik, su, doğal gaz, gazete, dergi, gibi, belli bir mallın satılması ve sunulması mümkün olabilir, günümüzde en çok kullanılan telefon, internet, kablo TV aboneliklerine yönelik olarak sunulan hizmetler de böyledir<sup>65</sup>. Böylelikle, vaat edilen belirli hizmetin sunulması malın ya da satılması durumunda sözleşmenin hizmet sağlayan taraflarından asli edim borcunu oluşturmaktadır. Çünkü abonelik sözleşmesinin yapılması ile birlikte, belli bir mal satıcıya ya da hizmet sağlayıcısı, bir hizmetin sunulması taahhüdü altına girmektedir. Bu hizmetin süresi sürekli, dönemsel ve belirsiz olabilmektedir; bu da abonelik sözleşmelerinin en başında öngörülmektedir. Bazen zorunlu ihtiyaçlara bağlı olan abonelik sözleşmelerinde örneğin, elektrik, su, doğal gaz, telefon gibi sözleşmelerde abonenin ihtiyacının belirsizliğinden bu süre sözleşmenin başında tayin edilmemektedir<sup>66</sup>. Ancak abonelik sözleşmesinin, dönemsel ve belirsiz olması normaldir, çünkü tüketicinin belli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla sahip olmasını sağlayandır.

---

<sup>65</sup> DERYAL/KORKMAZ, s. 68,70. TKHK m3/h’ye göre “Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları” ifade eder. Aynı kanunun m.3/d hükmü gereği “ Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu” oluşturur. Her iki maddede görmüş oluyoruz ki, belli bir ücret karşılığında satılan mal ve ya hizmet sunumundan ve bunun bedelinden bahsedilmektedir; Öktem-ÇEVİK, s. 5. ; AÇIKGÖZ, s. 19.

<sup>66</sup> KOCA, s. 32.

Günümüzde abonelik sözleşmeleri tüketicinin zorunlu ihtiyacı olan elektrik, su, doğal gaz, tv paketi, iletişim telekomünikasyon gibi temel mal veya hizmeti edinebilmeleri için imkân sağlamayıp hayatımızı kolaylaştırmaktadır. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve bu kanuna dayanılarak hazırlanan Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğine göre; Satın alınan mal veya hizmete göre mevzuata uygun olarak hazırlanan abonelik sözleşmesi veya taahhütnamenin, tüketici ile imzalanarak bir örneğinin tüketiciye verilmesi gerekecektir<sup>67</sup>.

Tüketicilerin alacakları mal veya hizmete ilişkin ödeyecekleri bedel sözleşmenin başında yer alıp, tarafların hak ve yükümlülükleri sözleşmede ayrıntılı yer alacaktır. Tüketicinin açık talebi veya onayı olmaksızın abonelik sözleşmesi kendiliğinden uzatılamayacaktır. Sözleşme süresinin sonunda tüketicinin talep veya onayı olmaksızın mal veya hizmet sunumunun devamı halinde verilen bu hizmetler için tüketiciden herhangi bir ücret talep edilemeyecektir<sup>68</sup>.

#### **1.4 Abonelik Ücreti**

Abonelik ücreti, bir malın satıcısı ya da hizmetin sağlayıcısı tarafından, malın mülkiyetinin aboneye sağlanması ya da hizmetin sunulması veya hizmetin sağlanması nedeniyle, bu hizmete karşılık olarak abone tarafından ödenen bedeldir<sup>69</sup>. Önceden belirtmeliyiz ki; abonelik ücreti bazı durumlarda kesin olarak belirlenemese, kesin olarak da belirlenebilmesi mümkündür.

Abonelik ücretinin miktarı, bazı aboneliklerde örneğin, dergi aboneliklerinde önceden bilinmektedir. Fakat buna karşılık olarak elektrik, su, telefon, doğal gaz, gibi abonelikler’ de, abonelik ücreti önceden belirlenebilir düzeyde değildir. Bu aboneliklerde ücret tutarı, tüketicinin yararlanma, kullanma durumuna göre ay sonunda tespit edilmektedir.

<sup>67</sup><http://www.tuketiciakademisi.gov.tr/tr-tr/ogrenmek-istiyorum/abonelik-sozlesmeleri-ve-haklariniz.> (erişim tarihi): 05.04.2016.

<sup>68</sup> AYRANCI, Enerji Sözleşmeleri, s. 216.

<sup>69</sup> KOCA, s. 33. Bu gibi hallerde abonelik ücretinin tam olarak belli olmamasıyla birlikte belirlenebilir nitelikte de olmaktadır. Bu aboneliklerde hizmetten yararlanma miktarı önceden belirlenmiş olan abonelik ücret kat sayıları ile çarpılmakta ve belli dönemlerde abonelik ücreti tespit edilmektedir.

Elektronik haberleşme hizmet sözleşmesinde ise ücret, yararlanılan elektronik hizmet karşılığında müşterinin ödediği para bedeline denilmektedir<sup>70</sup>.

5809 Sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 13.maddesine göre Tarife; abonman ücreti, sabit ücret, konuşma ücreti, hat kirası ve benzeri değişik ücret kalemlerinden birisi veya birkaçı olarak tespit edilebilir. Her türlü elektronik haberleşme hizmetinin sunulması karşılığında uygulanacak tarifeler aşağıdaki hükümlere tabidir: a) İşletmeciler, uygulayacakları tarifeleri, ilgili mevzuat ve Kurum düzenlemelerine aykırı olmayacak şekilde serbestçe belirlerler. b) İşletmecinin ilgili etkin piyasa gücüne sahip olduğunun belirlenmesi halinde Kurum, tarifelerin onaylanması, izlenmesi ve denetlemesine ilişkin yöntemleri ve tarifelerin alt ve üst sınırları ile bunların uygulama usul ve esaslarını belirleyebilir. c) İşletmecinin ilgili pazarda etkin piyasa gücüne sahip olduğunun belirlenmesi halinde; Kurum, fiyat sıkıştırması, yıkıcı fiyatlandırma gibi rekabeti engelleyici tarifelerin önlenmesi için gerekli düzenlemeleri yapar ve uygulamaları denetler<sup>71</sup>. Elektronik haberleşme sektöründeki abonelik sözleşmelerinde ücretler tarifelere göre belirlenmektedir. Tarife yönetmenliğinde tarifenin tanımı: “ İşletmecilerin, elektronik haberleşme hizmetinin sunulması karşılığında kullanıcılardan, geçici tarife değişikliği kapsamındaki de dâhil olmak üzere farklı adlar altında alabilecekleri ücretleri içeren cetveli”<sup>72</sup> dir. Görülüyor ki, abonelik ücreti değişik şekillerde ödenmektedir. Bazı aboneliklerde ücret önceden bilinirken, bazı aboneliklerde elektrik, su, telefon gibi aboneliklerde ücretin önceden tespit edilmesi mümkün olmadığı için, ay sonunda kullanılan miktara göre hesaplanarak abonelik ücreti ayın sonunda ödenmektedir. Elektronik haberleşme hizmet sözleşmelerinde görmüş olduk ki, hizmet karşılığında tarafların anlaşmasıyla kurulan abonelik sözleşmesinde, ücret bazen tarifeye göre belirlenirken, bazen kontör şeklinde ön ödemeli alınarak tüketicinin bu hizmetten yararlanması sağlanmaktadır.

---

<sup>70</sup> AÇIKGÖZ, s. 70.

<sup>71</sup> 5809 Sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu 10.11.2008 tarihli sayılı Resmi Gazetede yayımlanmıştır.

<sup>72</sup> ASLAN, s. 600.

## 2.ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN HUKUKİ NİTELİĞİ

### 2.1 Borç doğuran bir sözleşme olması

Belirli bir malın satılması veya hizmetin sunulmasına hizmet eden abonelik sözleşmesinin kurulmasıyla birlikte taraflar karşılıklı olarak taahhüt altına girerler. Ancak abonelik sözleşmesinin temel özelliği, sürekli borç ilişkisi doğuran bir sözleşme olmasıdır. Genel olarak, tüketicinin edimi, peşin olarak yerine getirilmekte ya da kısım ifa edilmekte, satıcı veya sağlayıcının edimi ise periyodik dönemlerle ya da hiç aralıksız ifa edilmektedir<sup>73</sup>.

Telefon, su, doğal gaz, elektrik gibi hizmetlerin sunulmasına konusunda yapılan anlaşmalar, borçlunun istenilen zaman içinde önceden belirtilmiş ya da belirtilmemiş olan zamanda kesintiye uğramadan aralıksız bir şekilde gerektirdiği için konusu sürekli eda olan sözleşmeler içerisinde yer alır<sup>74</sup>. Burada sözleşmelerde' ki amaç alacaklının edimler toplamını elde etmesinden uzun bir zaman dilimi boyunca sürekli ihtiyacının aralıksız bir şekilde karşılanmasıdır. Süreli bir yayına abone olan tüketici, yayıncının sözleşmeye haykırı davranması, halinde sözleşmeyi fesh edebilecek ve ödemiş olduğu abonelik ücretinin kalanını geri isteyebilecektir<sup>75</sup>.

KUNTALP ve OZANOĞLU' nun görüşüne göre bu doğrultudaki tanımda, abonelik sözleşmeleri şu an itibarıyla başlı başına bir sözleşme oluşturmamakla birlikte, kanun tarafından düzenlenmeye alınmış veya düzenlenmeye alınamamış düzeltilmemiş olarak başka sözleşmeye ilave edilen bir kayıt niteliğindedir. Taraflardan biri belirtilmiş ya da belirtilmemiş bir süre içerisinde tekrarlanan borçları ödemekle yükümlü olduğu için, bu anlamda abonelik sözleşmesinde ifa, zorunlu olarak ard arda yerine getirilir ve temelinde satım sözleşmesi olduğu için ard arda teslimi satım sözleşmesi niteliğindedir<sup>76</sup>.

---

<sup>73</sup> KOCA, s. 34.

<sup>74</sup> OĞUZMAN, Kemal/ÖZ, M. Turgut, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş onuncu Basım, İstanbul 2012, s. 10.

<sup>75</sup> www. <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/38/291/2654.pdf>. Erişim tarihi; 10.04.2016.

<sup>76</sup> KUNTALP, Erden, Ard Arda Teslimli Satım Akdi, Ankara 1968, s. 31, OZANOĞLU, Hasan, Tüketicinin Korunması Açısından Taksitle Satım Sözleşmesi, Ankara 1999, s. 182.

## 2.2 Tam iki tarafa borç yükleyen sözleşme niteliği

Abonelik sözleşmelerinde' de diğer sözleşmelerde olduğu gibi tam iki tarafa borç yükleyen iki taraf arasında karşılıklı hukuki bir ilişki kurulur, borç ilişkisi denilen bu hukuki ilişkiden de borç karşılıklı doğar. Sözleşme, tam iki tarafa yükleyen bir sözleşme olduğundan, tarafların borçlanmış oldukları edim ve karşı – edim, karşılıklı değişim ilişkisi içinde bulunmaktadır<sup>77</sup>. Sözleşmede, tüketici bir malı satın alarak ya da hizmetten yararlanarak abonelik ücreti öder. Sağlayıcı ise abonelik konusu malı ya da hizmeti sunar, bu sunumla birlikte taraflar devamında birden fazla borç yüklenmişlerdir. Ortada tek bir sözleşme olmasına bakılırsa, birden fazla edanın olması, bu edaların kısmi eda olduğunu göstermez, başka bir deyişle periyodik edimlerin varlığı bu anlama gelmez, kısmi ifanın olabilmesi için muaccel olmuş bir alacağın bir kısmının ödenmesi gerekir<sup>78</sup>.

Karşılıklı borç yükleyen sözleşmelerde taraflar karşılıklı edimler yüklenerek zorunlu olarak hem alacaklı hem de borçlu durumdadır. Abonelik sözleşmesi, sözleşme taraflarından birisinin bir mal veya hizmetten yararlanması için tekrarlanan edimler halinde belirli ya da belirsiz bir süre içinde abonenin yararlanmasına sunduğu, bunun karşılığında abonenin de belirli miktarda belli aralıklarla ücret ödeme yükümlülüğü altına girdirmesi sebebiyle tam iki tarafa borç yükleyen bir sözleşme olarak nitelendirilir<sup>79</sup>. Kanaatimizce, bu gibi abonelik sözleşmelerinde taraflar karşılıklı olarak birbirlerine karşı borç altına girmektedir. Abone ve sağlayıcı birbirlerine karşı hem alacaklı hem de borçludur. Tüketici abone sıfatıyla bir mal ya da hizmeti sunan girişimciden, belli bir süreyle düzenli ve periyodik olarak ödenecek ifayı ( mal teslimi ya da hizmet sunumunu) beklediği, karşı tarafın da belirli dönemsel süreler içinde o malı hazırda bulundurmaya kabul ettiği bir sözleşme söz konusudur. Eğer tüketici belirli bir hizmet veya mal satın alma karşılığında bir ücret ödeyip, bu faaliyeti süreklilik arz ediyorsa, bunu abonelik sözleşmesi olarak kabul etmek gerekir.

---

<sup>77</sup> KUNTALP, (Ard Arda Teslimli Satım), s. 23.

<sup>78</sup> AÇIKGÖZ, s. 167.

<sup>79</sup> EREN, s. 155; OZANOĞLU, s. 182.

Abonelik sözleşmelerinde alım ya da bir şeyin satılması söz konusu olduğu için alıcı ve satıcının girdiği borcun nedeni olarak, karşı taraftan bir alacak hakkının elde edilmesi gösterilmektedir. Abone borcu ödeme yükümlülüğü altına, alacağı mal veya hizmetin yerine getirilmesi için girer. Satıcı veya sağlayıcı da, mal veya hizmetin yerine getirilmesi ya da sözleşme konusu karmaşık durumda ise, yani hem hizmet ifası hem de hizmeti sunan tarafından, malın veya hizmetin sunulduğu sürece abonenin kullanımına bırakılması borcu altına, alacağını elde etmek için girer. Her iki tarafı borçlu yapan sözleşmelerde durum her zaman bu şekildedir<sup>80</sup>.

### **3. ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN ŞEKLİ VE İÇERİĞİ**

#### **3.1 Abonelik Sözleşmesinin Şekli**

Sözleşme özgürlüğü çerçevesinde bir kimse, arzu ettiği kimselerle serbestçe sözleşme ilişkisi kurabilir, yani dilediği herkesle sözleşme yapma hakkına sahiptir. Tüm kurulan sözleşmelerde olduğu gibi abonelik sözleşmelerinde' de, tarafların karşılıklı ve birbirine uygun istekleri doğrultusunda gerçekleşmektedir. Tüm sözleşmelerden farklı olarak, taraflardan birinin diğer tarafa göre ekonomik yönden zayıf olan tüketici durumunda abone olması nedeni ile sözleşmenin kurulmaya başladığı andan itibaren tüketicinin daha özel bir biçimde korunması gerekir<sup>81</sup>.

Ancak, yapılan sözleşmelerde tüketicinin, bu sözleşmenin hazırlanmasına müdahale edememesi nedeninden ötürü, sözleşmenin kurulması aşamasında sözleşme hakkında aydınlatarak, önemli bilgiler anlatılarak, sözleşmenin yazılı bir örneği verilerek, riskli hükümlerin sözleşmeye konulması engellenerek korunması gerekmektedir. Tüketicin bilgilendirilerek korunması da Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 10 nun' cu maddesinde yerini almış ve günümüzde aktif olarak uygulanmaktadır.

---

<sup>80</sup> HAVUTÇU, Ayşe, Tüketicinin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması, İzmir 2003, s. 5; TANDOĞAN, Haluk,“ Tüketicinin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açıdan Sınırlandırılması”, Ankara 1977, s.25.

<sup>81</sup> SEROZAN, Rona, “Tüketiciyi Koruma Yasasının Sözleşme Hukuku Alanındaki Düzenlemesinin Eleştirisi ”, İstanbul 1996, s. 582. ; OZANOĞLU, Hasan, Tüketicinin Korunması Açısından Taksitle Satım Sözleşmesi, Ankara 1999, s. 193.



Fakat bu durumun daha önceki sözleşmeden veya kanundan doğabilecek istisnaları vardır. Kanundan doğan sözleşme yapma yükümlülükleri kamu hukuku kökenlidir. “ 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu ile 4734 sayılı Kamu ihale Kanunu’na göre kesinleşen ihalelerde, idarenin ve ihaleyi alanın sözleşme yapma yükümlülüğü bulunmaktadır. Bunun haricinde kamu hizmeti görmekte olan kamu kurumları, kamu idareleri, bunlara bağlı olan kuruluşlar ile Devlet’ten aldığı bir imtiyaz neticesinde bazı hizmetleri verme hakkı kazanan işletmeler’ de şartların uygun şekilde başvuran herkesle sözleşme akdetme yükümlülüğü içindedirler<sup>82</sup>. Burada vurgulamak istediğimiz sözleşme yapma yükümlülüğü kaynağını özel hukuktan almaktadır. Bu gibi hallerde TMK m. 2’de düzenlenen dürüstlük kuralı gereği, bir sözleşme yapılmasının hakkaniyet icabı zorunlu olduğu durumlarda sözleşme yapmaktan kaçınmak hukuka aykırıdır. Bu hallerde, sözleşmenin kurulması ve uğranılan zararın tazmini dava yoluyla talep edilecektir<sup>83</sup>”.

Türk Medeni Kanununun 2ci maddesinin dışında bazı özel hukuk düzenlemeleri de sözleşme yapma zorunluluğu getirmektedir. Buna verilecek en iyi örnek, TKHK ‘ nin 6. maddesindeki düzenlemedir. Buna göre, “vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilen herhangi bir yerde teşhir edilen malın, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınılamaz.” Keza, aynı hükme göre, hizmet sağlayıcılar da haklı bir sebep olmadan sözleşme akdetmekten kaçınamayacaktır<sup>84</sup>. Bu düzenleme Türk Borçlar Kanun m. 8/2 ‘ de düzenlenen fiyatını göstererek mal sergilenmesini icap sayan hükümden daha serttir. Burada fiyat belirtilmediği için mevcut bir icabın olduğu söylenememesine rağmen bir sözleşme akdetme yükümlülüğü söz konusudur<sup>85</sup>.

---

<sup>82</sup> OĞUZMAN, Kemal; ÖZ, Turgut; “ Borçlar Hukuku Genel Hükümler”, İstanbul 2012, s. 19

<sup>83</sup> OĞUZMAN, ÖZ, s. 196. ; EREN, Fikret, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, İstanbul 2011, s. 203. ;

<sup>84</sup> OĞUZMAN, ÖZ, s. 195. ; ANTALYA, O. Gökhan, 6098 Sayılı Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt 1, İstanbul 2014, s 35.

<sup>85</sup> AKİPEK, Şebnem, Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi, Ankara 1999, s. 245. ; KOCA, s.66.

Bir isteği bildirmek amacıyla kullanılan araca ‘ dış kalıp’’, bunun biçimine ise ‘‘şekil’’ adı verilmektedir. Her irade beyanı kanun ya da tarafların iradesi bir şekil içinde ortaya çıkar. İrade beyanının etkisini göstermesi için yani sözleşmenin geçerli sayılabilmesi için belirlenmiş kurallar ve şekle uygun yapılması mecbursa, bu irade de şekil şartından söz edilir<sup>86</sup>. Hukukumuzda kural olarak şekil serbestliği ilkesi geçerlidir<sup>87</sup>. Eski 4077 sayılı TKHK’ da abonelik sözleşmelerinde, sözleşmenin feshinde yazılı şekil aranırken, kurulması için herhangi bir şekil öngörülmemiştir.

Günümüzde Yeni 6502 Sayılı TKHK’da bu eksiklik giderilmiş m. 52’ de abonelik sözleşmesi kurulması için abonelik sözleşmelerinin bir örneğinin kâğıt yazılı şekilde tüketiciye verilmesi zorunludur. Sözleşme en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, okunabilir şekilde düzenlenme zorunluluğu getirilmiştir. Aynı şekilde abonelik sözleşmesinin feshedilmesi de kurulması gibi yazılı bir şekilde veya veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya iletilmesi gerekmektedir<sup>88</sup>.

6502 Sayılı TKHK m.52/1 fıkrasına göre, herhangi bir ‘‘satıcı veya sağlayıcı, verilen hizmetten veya sunulan maldan yararlanmak için tüketici ile bir abonelik sözleşmesi kurmak zorundadır. TKHK’ un 52 maddesinin ikinci fıkrası abonelik sözleşmesinin şeklini düzenlemektedir, sözleşmenin şekli kanuna uygun hazırlanmaktadır.

Sözleşmenin meydana gelebilmesi için, tüketici ve sağlayıcı ya da satıcı arasında abonelik sözleşmelerinin tamamının nitelikli yazılı şekilde yapılması zorunludur. Mesafeli yapılan abonelik sözleşmelerinde, uzaktan iletişim araçları ile kurulmasında sözleşmenin bir örneğinin kalıcı veri sağlayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.

---

<sup>86</sup> TEKİNAY, Sulhi / AKMAN, Sermet / BURCUOĞLU, Haluk/ ALTOP, Atilla, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, İstanbul 1993, s. 99. EREN, s. 18.

<sup>87</sup> OĞUZMAN/ ÖZ, s. 152; AHMET, Kılıçoğlu, Tekinay Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Ankara 2014, s 143.

<sup>88</sup> Yön, m. 5,6; ÖKTEM, s.350. AÇIKGÖZ, s. 113.

### 3.2 Sözleşmenin Zorunlu İçeriği

Satıcı veya sağlayıcı tarafından, satılan mal veya hizmet sunulması karşılığında tüketici ile bir abonelik sözleşmesi kurması gerekmektedir. Yazılı veya mesafeli gerçekleşmesi mümkün olan abonelik sözleşmelerinin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur. Abonelik sözleşmesi' nin görülecek büyüklükte, herkesin anlayabileceği bir dilde, açık ve okunabilir şekilde düzenlenmesi zorunludur<sup>89</sup>.

Abonelik sözleşmesinde yer alması zorunlu bilgiler şunlardır<sup>90</sup>; Zorunlu bilgiler sözleşmelerin olamasa olmazdır, Sözleşme' de bulunan iletişim bilgileri, tüketici ile satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, ev adresi ve cep telefonu numarasının bulunması büyük önem taşımaktadır. Bir diğer önemli ve zorunlu bilgi olarak, sözleşmenin konusu ve süresidir, düzenlendiği tarih önemli olmakla birlikte malın teslim tarihi veya hizmetin ifasına başlama tarihi aynı şekilde önem arz etmektedir. Verilen hizmetin ve tüm vergilerin toplam fiyatı, sözleşme konusu mal veya hizmet durumunun tarife üzerinden hesaplanması durumunda; seçilen tarife adı, içeriği ve tüm vergiler tüketim fiyatları ve dönemini içermesi zorunludur. Dönem sonunda fatura bedelinin süre içinde ödenmediği kanısına varılırsa, sunulan hizmetin hangi şekilde ve ne kadar süre için de sona ereceğine, fatura bedelinin gecikmeli olarak sonradan ödenmesi olayında ise aynı hizmetin ne durumda ve ne kadar zaman içerisinde devam edeceğine ya da başlatılacağına ilişkin bilgiler verilir. Diğer önemli bilgiler içinde abonenin kullanımına sunulan sayaç, modem ve bu gibi cihazlar yer almaktadır. Herhangi bir teknik nedenden veya satıcının kusurundan hizmet alınmıyorsa, tüketici Kanun'un 11 inci veya 15 inci maddelerindeki haklar doğrultusunda bilgi verilir. Tüketicinin temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları hakkında gereken bilginin verilmesi, güvence sebebiyle depozito ücret alınmışsa bu ücretin toplam ödeme tutarı ve aboneliğin sona ermesiyle tüketiciye ne kadar zaman içerisinde ve hangi şekilde geri verileceğine dair bilgiler verilmektedir. İsteğe bağlı sözleşme feshi durumunda bilgi verilmesi, uyuşmazlık başvurularını tüketici mahkemesine başvuru hakkında bilgi verilir.

---

<sup>89</sup> Yönetmelik, m.5,6.

<sup>90</sup> Yönetmelik, m. 7.

### **a) Sözleşmenin Yazılı Şekli**

TKHK' un 4. Maddesinin 1. fıkrasının hükmüne göre; Sözleşmelerin yazılı bir şekilde yapılması uygun görülmüş olup, bilgilendirmeler herkesin görebileceği biçimde on iki punto büyüklüğünde, anlaşılır bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenip bir yazılı nüshası ve ya veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye verilmesi gerekir. Eksik şartlar bulunması durumunda, sözleşmenin geçerliliği birkaç eksik şart nedeniyle etkilenmez. Bu eksiklik fark edildiği ve bildirildiği halde sözleşmeyi düzenleyen tarafından giderilmektedir<sup>91</sup>.

### **b) Mesafeli Sözleşmenin Şekli**

TKHK' un 52 maddesinin ikinci fıkrası gereğince abonelik sözleşmeleri mesafeli sözleşme şeklinde de kurulabilir<sup>92</sup>. Bu şekil geçerlilik şartıdır. Sözleşmenin mesafeli sözleşme şeklinde kurulması teknik olarak sözleşmenin şekli ile ilgili değildir; kurulma yöntemi ile ilgilidir. Kanaatimizce kanun koyucu abonelik sözleşmelerinin mesafeli de kurulabileceğini bildirirken, mesafeli sözleşmelerin kurulmasına ilişkin şekil şartının abonelik sözleşmeleri içinde geçerli olabileceğini belirtmek istemiştir.

TKHK 'un 48. Maddesinin birinci fıkrasında düzenlenen mesafeli sözleşme; satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem olup, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar uzaktan iletişim araçlarını kullanarak kurulan sözleşmelerdir.

---

<sup>91</sup> Yönetmeliğin 5. Maddesinin ikinci fıkrasına göre; abonelik sözleşmelerinin en az on iki punto büyüklüğünde anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi zorunludur.

<sup>92</sup> Bu konunun çözümüne ilişkin hükümler Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 2 maddesinin birinci fıkrasında yer alan abonelik sözleşmesini kapsar tanım ve aynı maddenin ikinci fıkrasında bulunan “ Elektrik, su, doğal gaz ve elektronik haberleşme sektörü dışındaki abonelik sözleşmelerine bu Yönetmeliğin yalnızca 5 inci, 6 ncı, 7 nci, 8 inci, 16 ncı, 24 üncü, 25 inci, 26 ncı, 27 nci ve 28 inci maddeleri uygulanır” ifadelerinden TKHK' un ve buna bağlı olarak düzenlenen Yönetmelik hükümlerinin mobil telefon abonelik sözleşmeleri hakkında da uygulanabileceği sonucuna varılmaktadır. Bu çerçevede mobil telefon abonelik sözleşmeleri yazılı olarak veya mesafeli olarak gerçekleştirilebilir

TKHK ' un 48. Maddesinin gerekçesinde uzaktan haberleşme araçları olarak; telefon, mektuplar, katalog, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı veya internet ağı olarak belirtilmiştir. Bu çerçevede abonelik sözleşmelerinin mesafeli sözleşme olarak kurulması halinde de zorunlu içeriğinin yer alması gereklidir<sup>93</sup>.

### 3.3 Şekle Aykırılık

Abonelik sözleşmesinin yazılı şekilde veya mesafeli sözleşme şeklinde kurulması kesin hükümsüzlük olacaktır. Abonelik sözleşmesinin zorunlu içeriğinde yer alan unsurlardan bir kaçının yazılı şekil kapsamında yer alması TKHK' un 4 maddesinin birinci fıkrasında düzenlenmiştir. Yapılan bu düzenleme ile sözleşmede bulunması gereken şartlardan birkaçının bulunamaması durumunda, bu eksiklikler sözleşmeyi düzenleyen tarafından giderilir ve sözleşmenin geçerliliğini etkilememektedir<sup>94</sup>. Sözleşmedeki eksikliğin giderilmemesinin yaptırımı ise TKHK m. 77/1 gereğince sözleşme başına iki yüz Türk Lirası idari para cezasıdır.

Abonelik sözleşmesinin objektif esaslı unsurlarının yazılı şekilde düzenlenmesi gerekir. Eksiklik esaslı unsurlara ilişkin ise sözleşme şekle aykırılık nedeniyle kesin hükümsüzlük yaptırımı ile geçersiz olacaktır<sup>95</sup>. Geçerli olacak şekilde bir sözleşme yapabilmeyi başaramayan satıcı veya sağlayıcı, sonradan yaşayacağı sıkıntıları sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde kullanamaz<sup>96</sup>.

Yönetmeliğin 7. maddesinin ikinci fıkrası uyarınca; sözleşmedeki eksikliklerden dolayı tüketiciden cezai şart, tazminat ve benzeri adlarla herhangi bir ödeme yapması istenemez. Satıcı ve sağlayıcı bu gibi durumlarda, malın teslimini veya hizmetin ifasını durduramaz ve abonelik sözleşmesini tek taraflı feshedemez.

---

<sup>93</sup> GEZDER, Ümit, Mesafeli Sözleşmeler, İstanbul 2006, s. 26; DEMİR, Mehmet, Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Üzerinden Kurulması, Ankara 2004, s. 19. Mesafeli sözleşmeler hakkında daha detaylı bilgi için yukarıda saydığımız kaynaklardan ulaşabilirsiniz. Ancak mesafeli sözleşmeler çalışmamız dışında yer almaktadır.

<sup>94</sup> Abonelik sözleşmesinde, 6. maddede yer alan hususlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda; bu eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez, sadece sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhal giderilir.

<sup>95</sup> GÜMÜŞ, s. 36.

<sup>96</sup> GÜMÜŞ, s. 36.

## 4. ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN ÖZEL TÜRLERİ

Diğer bütün sözleşmeler gibi abonelik sözleşmeleri de tarafların karşılıklı anlaşması ve birbirine makul istekleri sonucun’ da meydana gelmektedir. Bu sözleşmelerin içeriği satıcı veya sağlayıcının menfaatini koruyacak şekilde kendi uzmanları tarafından yapılıp hazırlanmaktadır<sup>97</sup>. Dolayısıyla abone, sözleşme özgürlüğünden tam olarak yararlanamamaktaydı. Çünkü abone sözleşmenin içeriğinin düzenlenmesine katılmamakta ve ona uygun olmayan maddeleri de değiştirme hakkına sahip olmamaktadır, bu durumda abone bir tek sözleşmenin kurulumuna katılabilmektedir. Bu durum abonelik sözleşmelerinin özel türleri bakımından daha etkin bir biçimde geçerlidir.

### 4.1 Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinin Tanımı

Mobil haberleşme sektöründe abone, mobil haberleşme hizmetinden yararlanabilmek için işletmeci ile abonelik sözleşmesi imzalaması gerekir. Mobil haberleşme abonelik sözleşmesi, elektronik haberleşme alanında yapılan abonelik sözleşmelerinin çeşitlerinden sadece biridir<sup>98</sup>. Elektronik Haberleşme Kanunu’nun 50 ci maddesine göre: “ Abonelik sözleşmesi şu şekilde düzenlenmiştir: Tüketiciler elektronik haberleşme hizmetine abone olurken bu hizmeti sağlayan işletmeciyle de sözleşme yapma özgürlüğüne sahip olurlar. Sözleşmeler’ de elektronik haberleşme hizmeti sağlayan işletmecinin iletişim bilgileri ve sunulacak hizmetler, verilen hizmet kalitesi ve ilk bağlantının gerçekleşme zamanı, uygulanacak tarifelerin içeriği, sözleşmenin süresi, sona ermesi ve yenilenmesine ilişkin koşullar, abone ve işletmeci arasında uzlaşmazlık çıktığında uygulanacak çözüm yöntemleri gibi bilgiler yer almaktadır<sup>99</sup>.

---

<sup>97</sup> OĞUZMAN/ÖZ, s. 152.

<sup>98</sup> KOCA, s. 51.

<sup>99</sup> ALTAŞ, Hüseyin, Abonelik Sözleşmeleri, [www.acikarsiv.ankara.edu.t/272/564.pdf](http://www.acikarsiv.ankara.edu.t/272/564.pdf). erişim tarihi( 04.05.2016).

Görüldüğü gibi, abonelik sözleşmelerinin bir türü olan, mobil abonelik sözleşmesi, telekomünikasyon hizmeti sunan bir GSM işletmecisinin mobil haberleşme hizmeti sunmak amacı ile kurduğu telefon hizmetinden, abonelerin belli bir ücret karşılığında yararlanmasını konu alan bir sözleşmedir.

Abonelik sözleşmelerinde elektronik haberleşme hizmeti sağlayan işletmecinin iletişim bilgileri ve sunulacak hizmetler, önerilen hizmet kalitesi seviyeleri ve ilk bağlantının gerçekleşme süresi, sunulacak bakım ve onarım hizmetlerinin çeşitleri, uygulanacak tarifelerin içeriği ve tarife hakkında bilgi, sözleşmenin süresi, sona ermesi ve yenilenmesine ilişkin koşullar, işletmecinin kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmede belirtilen hizmet kalite seviyesinin sağlanamaması halinde tazminat ya da geri ödemeye ilişkin işlem, abone ile işletmeci arasında uzlaşmazlık çıkması halinde uygulanacak çözüm yöntemleri gibi bilgilere yer verilir. EHK ' na göre; işletmeci ile abone arasında gerçekleşen bir sözleşme ve bu sözleşme karşılığında, işletmecinin bir bedel karşılığında hizmeti yerine getirmesini ifade etmektedir<sup>100</sup>.

Mobil haberleşme hizmeti sunan GSM işletmecisiyle, bu hizmetten faydalanmak isteyen abone arasında gerçekleştirilen bir sözleşmedir. Aboneye belirli bir miktar peşin ya da belli aralıklarla ücret ödeme taahhüdü karşılığında, işletmeciden mobil haberleşme hizmetini, tekrarlanan edimler biçiminde yerine getirerek talep hakkı doğuran ve tam iki tarafa borç yükleyen bir sözleşmedir<sup>101</sup>. Anlaşılmaktadır ki, mobil haberleşme abonelik sözleşmesi, işletmeciler ve gerçek ya da tüzel kişiler arasında gerçekleştirilen işletmecilerine ait iş çerçevesinde, tüketicilerin ticari olmayan ihtiyaçlarını karşılamak üzere mobil haberleşme hizmetini sağlamayı kabul eden ve bu hizmetin karşılığında tüketicilerin bedel ödemeyi kabul etikleri sözleşmelerdir. Mobil haberleşme sözleşmesinin kurula bilmesi için “abonelik ücreti ( bedel)” ile “bir mal veya hizmetin sunulması” hakkında tarafların birbiriyle karşılıklı anlaşması kaçınılmazdır.

---

<sup>100</sup> [http:// www.turkhukuksitesi.com/makale\\_243.htm](http://www.turkhukuksitesi.com/makale_243.htm); (erişim tarihi, 07.05.2016).

<sup>101</sup> AÇIKGÖZ, s. 61.

## 4.2 Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinin Konusu

İletişim alanında birçok konuda kaydedilen ilerlemeler olduğu gibi teknolojik ve sosyal ilerlemelerle birlikte birçok gelişme yaşanmıştır. Fakat günümüzde en çok ilerlemeyi gördüğümüz yer telekomünikasyon alanıdır. İnsanlar arasındaki haberleşme ihtiyacı telekomünikasyon hizmetlerinin doğmasına ve gelişmesine sebep olmuştur.

Mobil haberleşme abonelik sözleşmelerinin konusu, işletmeciler tarafından kurulan mobil telefon sistemleri aracılığıyla abonelerin haberleşme hizmetinden yararlanmasını sağlamaktır<sup>102</sup>. Bir başka deyişle, sözleşmenin konusu GSM standartlarına uygun olarak kurulan mobil telefon hizmetlerinden, sözleşmeye uygun şekilde abonenin bu hizmetten yararlanması ve bu bağlamda abone ile işletmeci arasında çıkabilecek hukuki problemlerin çözümünün belirlenmesidir<sup>103</sup>.

## 4.3 Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinin Tarafları

Abonelik sözleşmesinin tarafları, mal veya hizmet sunan satıcı/ sağlayıcı ile abonedir. Özel bir gerçek kişi veya tüzel kişi mal sunan tarafı oluştururken, aynı şekilde bir kamu kurtuluşu<sup>104</sup> ya da devletten hizmet alan bir işletme de sözleşmenin tarafı olabilir<sup>105</sup>.

Abonelik sözleşmesinin özel bir türünü oluşturan mobil haberleşme abonelik sözleşmesinde GSM hizmetini, sağlayıcı sıfatıyla işletmeci yerine getirmektedir. Abone de işletmecinin sağladığı hizmet bedelini ödeyerek yararlanmaktadır. Böylelikle görmüş oluyoruz ki, mobil haberleşme abonelik sözleşmesinin tarafları işletmeci ve abonedir<sup>106</sup>.

---

<sup>102</sup> ÖKTEM-ÇEVİK, Seda, Mobil Telefon Abonelik Sözleşmesi, 2008 İstanbul, s.17.

<sup>103</sup> MUSABALLI, s. 2.

<sup>104</sup> KOCA, s. 31.

<sup>105</sup> AYRANCI, s. 218.

<sup>106</sup> KOCA, s. 32.



## **A. İşletmeci**

EHK m. 3/ (z)' ye göre işletmeci: “ Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten şirket” dir.

Mobil haberleşme abonelik sözleşmesinin standart sözleşme olması sebebiyle işletmeci, sözleşme imzalandığında aboneyle karşı karşıya gelmemektedir. Onun yerine temsilci sıfatıyla bayiler, sözleşmeyi işletmeci adına imzalatmaktadır<sup>107</sup>.

## **B. Abone**

Bir abonelik sözleşmesinde, sözleşmenin karşı tarafını oluşturan ve sözleşme konusu mal ya da hizmeti talep eden gerçek veya tüzel kişiye “ abone” denir<sup>108</sup>.

### **4.4 Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinin Unsurları**

İlk başlarda abonelik sözleşmesinin tanımını ele alıp incelemiştik, abonelik sözleşmesinin tanımının birkaç unsurdan oluştuğunu görmüştük, a) Taraflardan biri tüketici karşı taraf girişimci olmalıdır; b) Sözleşmenin konusu belirli bir mal veya hizmet olmalıdır, c) Sözleşme konusu mal veya hizmet sürekli veya düzenli aralıklarla tüketiciye verilmelidir, d)Taraflar arasında yapılan sözleşme nedeni ile tüketici, aylık veya dönemsel bir bedelin ödenmesi gerekmektedir<sup>109</sup>.

Abonelik sözleşmesinin tanımından yola çıkarak, abonelik sözleşmesinin bir türü olan mobil haberleşme abonelik sözleşmesinin unsurlarını şu şekilde belirlemekteyiz: a) Abonenin ücret ödeme borcu, b) işletmecinin hat tahsis etmek suretiyle mobil haberleşme hizmeti sağlamasını içeren iş görme borcu, c) tarafların anlaşmasıdır<sup>110</sup>.

---

<sup>107</sup> ÖKTEM- ÇEVİK, s. 9-10.

<sup>108</sup> AYRANCI, s. 218.

<sup>109</sup> KARA, s. 1076.

<sup>110</sup> AÇIKGÖZ, s. 69.

## a. Ücret

Abonelik ücreti, abonelik sözleşmesini kapsadığı mal veya hizmetin, bu hizmeti satıcısı ya da hizmetin sağlayıcı tarafından, malın ya da hizmetin aboneye sağlanması nedeniyle, buna karşılık olarak abonenin ödediği bedeldir<sup>111</sup>.

Abonelik ücretinin miktarı, bazen dergi aboneliğinde olduğu gibi önceden belirlenmektedir. Bazı aboneliklerde ise, elektrik, su, ya da telefon gibi aboneliklerde önceden abonenin ne kadar yararlanacağı tespit edilemediği için abonelik ücreti, sözleşme süresinde yararlanılan hizmetin toplam miktarı üzerinden ücretlendirilir<sup>112</sup>.

Mobil haberleşme hizmetine yönelik abonelik sözleşmesinde' de asli edimlerden birisi, abonenin işletmeciden alacağı mobil haberleşme hizmeti karşılığında ödeyeceği ücrettir. Sözleşmenin taraflarını oluşturan abone ile işletmeci bu konuda önceden anlaşmaktadırlar<sup>113</sup>.

Elektronik haberleşme sektöründeki abonelik sözleşmelerinde yer alan ücretler genellikle “tarifeler” ile belirlenmektedir. Tarife Bilgi Teknoloji Kurumu tarafından yayımlanan “ Tarife Yönetmeliğin” de şu şekilde tanımlanmıştır: “ işletmecilerin, elektronik haberleşme hizmetinin sunulması karşılığında kullanıcılardan, geçici tarife değişikliği kapsamındaki de dâhil olmak üzere farklı adlar altında alabilecekleri ücretleri içeren cetveli” dir<sup>114</sup>.

Abone, işletmeci tarafından gösterilen tarifelerden kendisine en uygun olanı seçme hakkına sahiptir. Böylelikle ayın sonunda kendisine uygun seçtiği tarifenin ücretini ödemektedir. Tarife seçmediği durumda ise aboneye standart tarife uygulanır ve bu tarife abone tarafından onaylanmalıdır<sup>115</sup>.

---

<sup>111</sup> AYRANCI, s. 216.

<sup>112</sup> KOCA, s. 33.

<sup>113</sup> BALLI, s. 2.

<sup>114</sup> Elektrik Haberleşme Kanununun 3. maddesinde, tarife ücretleri içeren bir cetvel olarak tanımlanmıştır.

<sup>115</sup> AÇIKGÖZ, s. 71.

Abonenin işletmeciden aldığı hizmetin ücretini ödemenin bir diğer şekli, önceden kontör satın almak suretiyle, kontör miktarınca haberleşme hizmetinden yararlanmakla gerçekleşmektedir. Bu şekilde ödenen ücret “ön ödemeli sistem (pre – paid)” tarafından yapılan ödeme ile gerçekleşmektedir. Abone kontörü bitikten sonra tekrar kontör satın alarak elektronik haberleşme sektöründen yararlanmaya devam etmektedir<sup>116</sup>. Son yükleme yapıldığı tarihten itibaren belirli bir sürede 180 gün içinde hat, gelen ve giden çağrılara açıktır, belirlenen bu süre içinde hatta yükleme yapılmasa, hat öncelikle arama yapmaya kapatılmaktadır. İkinci aşamada ise 90 günden az olan bu safhada abone tarafından yükleme yapılmadığı takdirde, hattı tamamen görüşmelere kapatılmaktadır ve sözleşmeyi feshedebilmektedir<sup>117</sup>.

### **b. Hat Tahsisi ve Mobil Haberleşme Hizmetinin Sağlanması**

Abonelik sözleşmesinin konusu, bir malın satılması veya bir hizmetin sağlanması ya da karma şekilde, hem mal hem de hizmetin sunulmasıyla gerçekleşebilir. Sözleşmenin gerçekleşmesinden itibaren, mal veya hizmet sunmakla yükümlü olan taraf, abonelik ücreti karşılığında dönemsel veya sürekli olarak bir mal veya hizmetin sunulmasından sorumludur. Mal ya da hizmetin sunulması, sözleşmenin başında belirlenen süre zarfında belirlenir, bu süre belirli veya belirsiz süreli de olabilir<sup>118</sup>.

Görmüş oluyoruz ki, bu sözleşmede işletmeci, aboneye mobil haberleşme hizmetini sağlama sorumluluğu ile birlikte, asli edim olarak “iş görme” yükümlülüğü altına girmesini ifade eder. İşletmeci “sim kartı” adı verilen hat tahsisiyle tüketiciye haberleşme hizmetini sunmaktadır. Abone tahsis edilen sim kartı ile haberleşme hizmetinden yararlanmaktadır, sim kartı açık olduğu sürece kesintisiz haberleşme imkânı sunulmaktadır. Böylece abonelik sözleşmesinin hat tahsisi unsuru, iş görme unsuruyla birbirini tamamlayan unsurlardır<sup>119</sup>.

---

<sup>116</sup> [www.tuketiciakademisi.gov.tr](http://www.tuketiciakademisi.gov.tr) ( erişim tarihi 11.07.2016).

<sup>117</sup> ÖKTEM- ÇEVİK, s. 12.

<sup>118</sup> KOCA, s. 32.

<sup>119</sup> ÖKTEM- ÇEVİK, s. 12.

### **c. Tarafların Anlaşması**

Tüm özel hukuk sözleşmelerinde ki gibi abonelik sözleşmelerinde de sözleşmenin meydana gelmesi için tarafların karşılıklı anlaşmaları gerekir. Abonelik sözleşmelerinde belirli bir malın satılması ya da hizmetin sunulması ile abonelik ücreti, sözleşmenin esas noktalarıdır<sup>120</sup>. Sözleşmenin objektif ve sübjektif noktaları üzerinde tarafların anlaşması gerekir. Kanaatimizce, elektronik haberleşme hizmet sözleşmelerinde, sunulacak hizmet karşılığında, tarafların anlaşmasıyla sözleşme kurulmaktadır. Mobil haberleşme abonelik sözleşmesinin kurulabilmesi için sözleşmenin taraflarını oluşturan işletmeci ve abone arasında, işletmecinin mobil haberleşme hizmetini sağlayacağı, abonenin de bu hizmet karşılığında belirli bir ücret ödeyeceği konusunda tarafların anlaşması gerekmektedir.

#### **4.5 Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinin Sona Ermesi**

Mobil haberleşme abonelik sözleşmelerinde taraflardan birinin veya her ikisinin de edimlerinin bir süreye yayıldığı ve bu nedenle mobil telefon abonelik sözleşmesinin sürekli borç niteliği taşımaktadır<sup>121</sup>. Sürekli borç ilişkisi niteliği taşıyan mobil haberleşme abonelik sözleşmesinin sona ermesini, iki şekilde inceleyeceğiz: İlk olarak, mobil haberleşme abonelik sözleşmesinin kendiliğinden sona ermesini incelerken, ikinci olarak de hukuki işlemle sona ermesini inceleyeceğiz.

##### **4.5.1 Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinin Kendiliğinden Sona Ermesi**

Mobil haberleşme abonelik sözleşmesinde kendiliğinden sona erme durumu, imkânsızlık halinde mümkün görülmüştür. Abonelik sözleşmeleri kurulurken tüketicinin kişiliği ön planda tutularak yapılmadığı için abonenin ölümü, ödeme durumunun olmaması, sözleşmenin kendiliğinden sona ermesini etkilememektedir. Sadece imkânsızlık durumu söz konusu olduğunda, sözleşme sonlandırılabilir<sup>122</sup>.

---

<sup>120</sup> KOCA, s. 159.

<sup>121</sup> AYRANCI,

<sup>122</sup> ÖKTEM- ÇEVİK, s.83.

#### **4.5.2 Abonenin Ölümü**

Taraflardan birinin ölümü, sürekli borç ilişkisini sona erdirme sebebi değildir. Fakat kanun gerekli görüldüğü durumlarda ölüme bağlı borcu sona erdirme yetkisi tanıyabilmektedir. Mobil haberleşme abonelik sözleşmesinde, böyle bir düzenleme olmadığı için abonenin ölümü sözleşmeyi sona erdirmez. Abonenin mirasçıları sözleşmeyi devam ettirme hakkına sahiptir<sup>123</sup>.

#### **4.5.3 İmkânsızlık**

Borcun ifası borçlunun sorumlu tutulamayacağı sebeplerle imkânsızlaşırsa, borç sona erer. (TBK. m.136). Bu durum birbirine karşılıklı borç yükleyen sözleşmelerde' de geçerlidir, taraflardan birinin edimini yerine getirmesinin kendisine yüklenemeyecek sebeplerden ötürü, mümkün olmaması durumunda mobil haberleşme abonelik sözleşmesi kendiliğinden sona erecektir. Sözleşmenin kurulmasından sonra ortaya çıkacak bu imkânsızlık sebeplerinin, işletmecinin ya da abonenin duyma yeteneğini kaybetmesi veya her ikisinin de edimini yerine getirmesine önemli bir engel olarak görülmektedir. Ancak sözleşmenin karşılıklı kurulması, borcun karşısında bulunan karşı edim, para olarak görüldüğü durumda, para borçlarında imkânsızlık söz konusu değildir. İşletmecinin kurmuş olduğu telekomünikasyon hizmetinin herhangi bir arızadan çalışamaz hale gelmesi ya da işletmecinin Ulaştırma Bakanlığı ile imzaladığı sözleşmenin sona ermesi durumunda buna bağlı olarak telekomünikasyon hizmetini yapamaması hukuki imkânsızlık halinden biridir<sup>124</sup>.

#### **4.5.4 Mobil Abonelik Sözleşmesinin Hukuki İşleme Sona Ermesi**

##### **1. Tarafların Anlaşması İle Sona Ermesi**

Mobil haberleşme abonelik sözleşmesinde işletmecinin temel haberleşme hizmeti sunma borcu, sürekli borç ilişkisi doğurmaktadır. Sunma hizmet ediminin karşılıklı anlaşmayla durdurulmasıyla borç ilişkisi durdurularak sözleşme sona erer<sup>125</sup>.

---

<sup>123</sup> ÖKTEM- ÇEVİK, s.84.

<sup>124</sup> Tekinay/ Akman/ Burcuoğlu/ Altop, Borçlar Hukuku, s. 906.

<sup>125</sup> ÖKTEM- ÇEVİK, s.85.

## 2. Tek Taraflı Hukuki İşleme Sona Ermesi

Fesih, tek taraflı olarak yöneltilmesi mümkün bir irade beyanıyla sözleşme taraflarının sürekli borç ilişkisini ileriye doğru sona erdirmesini sağlayan bozucu yenilik doğuran bir işlemdir<sup>126</sup>.

Mobil haberleşme abonelik sözleşmeleri abone tarafından tek taraflı sona erdirilebilir. Abone hiçbir ücret ödemedi abonelik sözleşmesini gereken hukuki şartları uygulayarak feshini talep edebilir, abonelik sözleşmesini sonlandırması mümkündür. Abone, sim kartını kaybetmesi veya farklı bir nedenden ötürü hattının görüşmeye kapatılmasını isteyebilir, ancak bu talebinden 45 gün sonra hattını tekrar görüşmeye açtırması gerekmektedir. Bu süre içerisinde abone hattının açılma talebinde bulunmazsa, işletmeci tarafından hatta ilişkin sözleşme yazılı ihbara gerek görülmeden feshedilebilir. Ayrıca işletmeci, mobil haberleşme sözleşmesi yapıldıktan sonra, abonelik evraklarında sahtelik veya eksiklik tespit ederse sözleşmeyi feshedebilir<sup>127</sup>.

Örneğin, bir yıllık bir abonelik sözleşmesinde, altı ay ifa gereği gibi yapılmış, ancak cep telefonu tüketicinin evinin olduğu yerde son bir ay gerektiği gibi çekmiyorsa, Bu durumda abone, ya sözleşmeden dönüp, sözleşmeyi fesh ettirecek ya da ayıplı hizmetin düzeltilmesi için talepte bulunacaktır, dönme beyanı bir ay geriye etkili olacaktır. Hizmet sağlayıcı son ayın bedelini iade etmek durumunda kalacaktır<sup>128</sup>. Hizmetin ayıplı bulunduğu ya da iddia edilmesi durumların' da tüketici, hizmetin yeniden sunulması, hizmet sonucu ortaya çıkan sorunun çözülmesi, ücretsiz onarımı ya da cayma hakkını yani sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanabilmekte özgürdür<sup>129</sup>.

---

<sup>126</sup> SELİÇİ, Özer, Borçlar Kanununa Göre Sözleşmeden Doğan Sürekli Borç İlişkilerinin Sona Ermesi, İstanbul, 1977, s. 115.

<sup>127</sup> İNCEOĞLU, Murat, Telekomünikasyon Sektöründe Abonelik Sözleşmeleri, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2015-2016, Ankara 2016, s. 213, 214.

<sup>128</sup> GÜMÜŞ, s. 140.

<sup>129</sup> Mobil haberleşme abonelik sözleşmesini daha derinden anlayabilmemizi sağlayan Abonelik sözleşmeleriyle ilgili dava Y.3.HD. Esas: 2013/18799 ve karar: 2014/2717, 24.02.2014 tarihinde işlenmiştir. Detaylı karara ( kazancihukuk.com) bakılabilir.

#### 4.6 Elektronik Haberleşme Abonelik Sözleşmeleri ve Bu Konuda 6502 Sayılı Kanunla Getirilen Yenilikler

Abonelik sözleşmelerinin en çok kullanılan alanlarından biri haberleşme sektörüdür. 2015 yılından itibaren cep telefonu abone sayısının 100 milyonu aştığı hesaplarına bakacak olursak, bunun önemini daha iyi kavramış oluruz. Abonelik sayısı artıkça, gün geçtikçe bu abonelerin uyuşmazlık sayısı da artmıştır. Genel abonelikler dışında, özellikle Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından hazırlanan ve 2010 yılında yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinde önemli düzenlemeler yapılmıştır<sup>130</sup>.

Mülga 4077 sayılı Tüketici Kanununun yürürlükte olduğu dönemde, elektronik haberleşme sektöründe uygulanan yönetmenlik, tüketiciler için önemli haklar sağlamıştı. 6502 sayılı Tüketici Kanunu ve genel olarak abonelik sözleşmeleri için hazırlanan ve yürürlüğe giren abonelik sözleşmeleri yönetmenliğinde, önemli düzenlemeler yapılmakla birlikte, özellikle satıcı ve sağlayıcının tüketiciye yönelik bilgilendirme yükümlülüğü son derece önemlidir<sup>131</sup>.

5809 Sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun tanımlamasına göre “ abone” bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan gerçek ya da tüzel kişidir.

Elektronik haberleşme; elektriksel işaretlere dönüştürülebilir her türlü işaret, sembol, ses, görüntü ve verinin kablo, optik, elektrik, manyetik, elektromekanik ve diğer iletim sistemleri vasıtasıyla iletilmesini, gönderilmesini ve alınmasını, ifade eder<sup>132</sup>.

---

<sup>130</sup> Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği, R.G. 28.07.2010 Tarih ve Sayı:27655 yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu Yönetmeliğin bazı hükümleri 2013 yılında değiştirilmiştir. Uygulamada yaşanan sorunlar nedeni ile yönetmeliğe bazı yeni hükümler ilave edilmiştir. Yönetmelikte yapılan bu değişiklikler ve yeni ilaveler R.G.20/6/2013 Tarih ve Sayı:28683 yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

<sup>131</sup> ÖKTEM- ÇEVİK, s.86, 87.

<sup>132</sup> KARA, s.1105.

Bu Yönetmeliğinin düzenlenmesindeki amaç, elektronik haberleşme hizmetlerini kullanan tüketicilerin hak ve ihtiyaçlarının 6502 sayılı Tüketici Kanununda olduğu gibi daha iyi bir şekilde korunmaya alınmasıdır.

Bu yönetmelikte yapılan düzenlemelerle birlikte, haberleşme sektöründeki abonelik sözleşmelerinde amaç, kapsam, tarafların hak ve yükümlülükleri, sözleşme yapılması sırasında uygulanacak ilkeler, tarife değişikliği, hizmet kalitesi, internet güvenliği, tüketici şikâyetlerine çözüm üretilmesi, numara taşıma ve fatura hazırlanması ve ayrıca tüketiciyi bilgilendirme açısından ayrıca ayrıntılı düzenlemeler yapılmıştır<sup>133</sup>. Elektronik haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin yürürlük başlıklı 27. madde hükmü uyarınca Resmi Gazetede yayımlandığı 28 Temmuz 2010 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Yönetmelik yürürlüğe girdikten sonra uygulamada yaşanan bazı sorunlar yüzünden Yönetmeliğin bazı hükümlerinde değişiklikler yapılmıştır. Yönetmelikte yapılan değişiklikler ve ilave edilen hükümler, Resmi Gazetede 20.06.2013 Tarih ve Sayı: 28683 yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Tüketicilere önemli haklar sağlayan bu yönetmelik 5809 Sayılı Elektronik Haberleşme Kanununa dayanılarak, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Tarafından hazırlanarak yürürlüğe girmiştir<sup>134</sup>. Bu düzenleme kapsamında hem abonelerin hem de işletmecilerin hakları korun altına alınmıştır. Elektronik haberleşme sektöründe işletmeciler arasındaki geçişlerin kolay şekilde yapılabilmesi, rekabetin sağlanması açısından önemlidir.

---

<sup>133</sup> KARA, s. 1105-1106.

<sup>134</sup> Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği, R.G. 28.07.2010 Tarih ve Sayı:27655 yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu Yönetmeliğin bazı hükümleri 2013 yılında değiştirilmiştir. Uygulamada yaşanan sorunlar nedeni ile yönetmeliğe bazı yeni hükümler ilave edilmiştir. Yönetmelikte yapılan bu değişiklikler ve yeni ilaveler R.G.20/6/2013 Tarih ve Sayı:28683 yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Örneğin, Yönetmeliğin m. 9/4 fıkrasında düzenlenen uluslararası dolaşım hizmetinden yararlanan durumlarda, uluslararası tarife bilgisinin kısa mesajla bildirileceğine yönelik düzenleme ve Yönetmelik m. 10 hükmünde düzenlenen, internetin güvenli kullanılmasına yönelik düzenlemeler 6 ay sonra yürürlüğe girmiştir. Benzer şekilde Yönetmeliğin tüketici şikâyetleri konusundaki çözüm mekanizması ve kurum yetkisine yönelik m.13 hükmü, fatura düzenleme ve göndermeye yönelik m. 20/4 fıkrada düzenlenen abonelerin 3 aylık detaylı faturalarını internette inceleyebilecekleri sistemi kurma zorunluluğu ve m. 21/2 fıkrada düzenlenen ayrıntılı fatura düzenleme yükümlülüğü yönetmeliğin yayımından 3 ay sonra yürürlüğe girmiştir.



#### 4.7 Elektronik Haberleşme Abonelik Sözleşmesi Tanımı ve Unsurları

Elektronik haberleşme sektöründeki abonelik sözleşmelerini diğer genel olarak yapılan abonelik sözleşmelerinden( su, doğalgaz, elektrik aboneliği gibi) aboneliklerden ayıran en önemli ayırıcı özellik, bu aboneliğin konusunu oluşturan mal ve hizmetin elektronik haberleşme ile ilgili olmasıdır. “Elektronik haberleşme sözleşmesi; işletmeci ile abone arasında akdedilen ve işletmecinin bir bedel karşılığında dönemsel ya da sürekli olarak bir hizmeti yerine getirmeyi veya mal teminini üstlendiği ya da her ikisini kapsayan sözleşmelerdir.” Elektronik haberleşme; elektriksel işaretlere dönüştürülebilen her türlü işaret, sembol, ses, görüntü ve verinin kablo, telsiz, optik, elektromanyetik, elektrokimyasal, elektromekanik ve diğer iletişim araçlarıyla iletilmesini ve alınmasını ifade eder. Elektronik haberleşme hizmeti; elektronik haberleşme tanımına giren faaliyetlerin bir kısmının veya tamamının hizmet olarak sunulmasını ifade eder ( Yön, m.4/1). İşletmeci ise yetkilendirme sınırları içerisinde elektronik haberleşme hizmeti sunan veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını çalıştıran şirketi ifade eder. Örnek olarak; Türkcell, Telsim, Avea, Türk Telekom, gibi şirketler elektronik haberleşme sektöründe işletmeci olan şirketlerdir<sup>135</sup>.

Diğer Abonelik sözleşmeleri gibi elektronik haberleşme abonelik sözleşmesi de karşılıklı edimler içeren ve iki tarafa da borç yükleyen ileriye dönük bir sözleşmedir. Abonelik sözleşmesinin tanımı 6502 sayılı TKHK m.52/1 ve ilgili yönetmelikte yapılmıştır. Yukarıda verdiğimiz tanıma göre, kişinin bir hizmeti veya istenilen malı sürekli ya da belirtilmiş aralıklarla elde edilmesini, kullanılmasını sağlayan sözleşmelerdir. 6502 sayılı TKHK’ nun 52 maddesinin 1 fıkrasında abonelik sözleşmesi için yapılan tanım aynı şekilde elektronik haberleşme sektöründeki abonelik sözleşmeleri yönünden de geçerlidir<sup>136</sup>.

---

<sup>135</sup> 2013 yılında Yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Yönetmeliğinin, m.3/1 Abone sözleşmesi tanımı ve elektronik haberleşme ile elektronik haberleşme hizmetinin tanımı yapılmış olup, yönetmeliğin m. 4 ve m.4/1 bendinde elektronik haberleşme hizmeti hakkında açıklama yapılmıştır.

<sup>136</sup> Abonelik sözleşmesinin tanımı 6502 sayılı TKHK’ nun m. 52/1 ve ilgili yönetmelikte yapılmıştır.

Bu Yönetmeliğin düzenlenmesinde amaç, elektronik haberleşme abonelik sözleşmesi tanımının ayrıntılı bir şekilde yapılmasını sağlamaktır. Yapılan bu tanım 6502 sayılı TKHK m.52/1 fıkrada gene olarak abonelik sözleşmeleri konusunda yapılan tanıma uygundur.

Abone tanımının unsurları; “Kurum tarafından yetkilendirilmiş bir “işletmeci”; “Sözleşmenin konusu; “elektronik haberleşme hizmetinin sunumu”; ‘ sözleşmede hizmet alan taraf: “gerçek veya tüzel kişi” olarak sayılabilirken, Tüketici tanımının unsurları; Elektronik haberleşme hizmetini “kullanma” veya “talep etme”; ticari ve mesleki amaçlarla kullanan; “Gerçek veya Tüzel kişi” olma olarak ifade edilir<sup>137</sup>.

#### **4.8 Elektronik Haberleşme Abonelik Sözleşmesinin Şekli Ve İçeriği**

Elektronik haberleşme abonelik sözleşmelerinin yazılı şekilde yapılması zorunludur. Elektronik haberleşme abonelik sözleşmesinin yazılı şekilde ve en az 12 punto ile yapılması gerekmektedir. Aboneye yükümlülük getiren kısımların açık anlaşılabilir şekilde ve koyu siyah renkli harflerle gösterilmesi gerekmektedir. Yapılan sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye verilmesi zorunludur. Ayrıca işletmeci abonelik sözleşmelerini internet sitesinde yayınlamak zorundadır. Yönetmelikteki yapılan düzenlemeye göre, sözleşmede zorunlu hususlar olarak: Sözleşmenin konusu; sözleşmenin yapıldığı yer ve tarih; tarafların isim unvan ve açık adresleri; sözleşmenin süresi, sona erdirilmesi ve şartları; sunulacak bakım ve onarım hizmeti; uygulanacak tarife içeriği ve tarife değişikliği hakkında bilgi alınacak yer, abonenin temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları; abone ve işletmecinin anlaşamadığı durumlarda çözüm yolları; hizmetten yararlanması sırasında oluşacak olumsuzluklar için alınan tedbirler; sözleşme örneğinin tüketiciye verilmesi gibi önemli hususlar, yönetmenlikte yer almıştır<sup>138</sup>. Taraflar arasında yapılan abonelik sözleşmesinin imzalı bir suretinin işletmeci tarafından aboneye verilmesi gerekir.

---

<sup>137</sup> Elektronik Haberleşme Yönetmeliğinin, m.4/1 bendinde abone tanımının unsurları düzenlenmiştir.

<sup>138</sup> Elektronik Haberleşme Yönetmeliği'nin 14. maddesi abonelik sözleşmelerinin sadece yazılı yapılabilmesine izin verilmiştir; DEMİR, Mehmet, Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Üzerinden Kurulması, Ankara 2004, s. 19.

#### 4.9 Elektronik Haberleşme Abonelik Sözleşmesinde Tüketicinin Hak Ve Yükümlülükleri

Elektronik Haberleşme abonelik sözleşmeleri yönünden Yönetmelikte m.5 hükmünde yapılan düzenlemeye göre tüketicilerin sahip olduğu haklar şu şekilde düzenlenmiştir<sup>139</sup>: a) Tüketicilerin hizmetlere eşit şartlar da erişebilme ve ayırım olmadan adil ücretlerle hizmetlerden yararlanma hakkı,

b) Tüketicilerin elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerle abonelik sözleşmesi yapabilme hakkı,

c) Abonelerin kişisel verilerinin kamuya açık rehberlerde yer alıp almamasını talep etme hakkı,

ç) Rehber hizmetinden ayırım gözetmeksizin yararlanma ve kaydolma,

d) Acil arama hizmetleri hakkında bilgilendirme ve buy hizmetten ücretsiz yararlanma hakkı,

e) Abonelerin ayrıntılı fatura talep edebilme hakkı,

f) İşletmeci' nin sunacağı elektronik haberleşme hizmetinden bilgi edinme,

g) Abonelere sunulan hizmet için uygulanacak tarifeler hakkında detaylı bilgiye erişebilme hakkı, tarife değişikliklerinde önceden bilgilendirme hakkı,

ğ) Abonelerin katıldıkları kampanya, tarife kapsamındaki tüm hizmetlerden başvurduğu gibi basit yöntemle vazgeçme hakkı,

h) Arızaların giderilmesinde, acil durum ve güvenlikle ilgili kurum ve kuruluşlar dışında, benzer konumdaki tüketiciler arasında ayırım gözetmemeyi talep etme hakkı,

---

<sup>139</sup> Yönetmeliğin m. 5 hükmünde düzenlenen bu hakların tamamı 6502 sayılı TKHK kapsamında yapılan düzenlemelere uygun olduğu görülür. Tüm bu hakların tamamı TKHK ve Anayasanın tüketicinin korunmasına yönelik temel amacına uygundur. 2010 yılında ki yönetmelikte, tüketicilere istenmeyen mesaj ve iletileri almayı redetme hakkı tanınmıştı. Ancak 2013 yılında yönetmelikte yapılan değişiklikle kaldırılmıştı. Fakat bu haklar 6502 sayılı TKHK ve Anayasada yapılan düzenlemeler ile güvence altına alındığından. Tüketiciler istenemeyen kısa mesajları rededeme hakkına ve faturaya sınır getirme hakkına sahiptirler.

i) Arızaların giderilmesinde, acil durum ve güvenlikle ilgili kurum ve kuruluşlar dışında, benzer konumdaki tüketiciler arasında ayırım gözetmemeyi isteme hakkı,

j) Uluslararası standartlar ile kurumun belirleyeceği standartlara uygun kalitede hizmetten yararlanma hakkı, tüketicilerin abonelik sözleşmeleri nedeni ile sahip oldukları önemli başlıca haklardır<sup>140</sup>.

Yukarıda saydığımız haklardan tüketiciler herhangi bir koşula bağlı olmadan yararlanır. İşletmeci Haberleşme Yönetmeliğinde öngörülen koşullara uygun şekilde abonelik sözleşmesinin düzenledikten sonra, tüketiciden sözleşmenin gerçekleşmesi için birkaç bilgi talebinde bulunmaktadır. Tüketici bu bilgileri işletmeciye vermek zorundadır, bunlar;

a) Bireysel aboneliklerde T.C Kimlik Numarası ile kimlik belgesinin,

b) Kurumsal aboneliklerde yetkili kişinin T.C Kimlik Numarası ve kimlik belgesi ile temsile yetkili olduğuna dair belge,

c) Yabancı uyrukluların aboneliklerinde geçerlilik tarihi uygun pasaport veya uluslararası geçerliliği olan belgenin abonelik sözleşmesi ile birlikte korumayla yükümlüdür<sup>141</sup>. Abonelik sözleşmesi sırasında yukarıda saydığımız kimlik bilgilerinin ve örneklerinin alınması işletmeci ve tüketici açısından önemli bir sorumluluktur.

Kanaatimizce, 6502 sayılı TKHK ve Elektronik Haberleşme Yönetmeliğinde yapılan düzenlemeler ile tüketicilere sağlanan önemli haklar, gereği gibi kullanıldığında tüketiciler bu alanda tam anlamıyla önemli bir korunmaya sahip olur. Bu alanda tüketicilerin bilgilendirilmesi ve eğitilmesi oldukça önemlidir. Tüketicinin kendini koruması için bilgilendirilmesi şarttır.

---

<sup>140</sup> 6502 sayılı TKHK ve elektronik Haberleşme Yönetmeliğinde yapılan düzenlemeler ile tüketicilere sağlanan haklar gerekli ve tam şekilde kullanıldığında tüketiciler bu konuda önemli ve güvenli bir şekilde korunur. Tüketici hak ve yükümlülüklerini, yönetmenlik m.5 hükmüne göre yeterli seviyede bilgilendirilip, eğitilirse birçok uyuşmazlık ortadan kalkar.

<sup>141</sup> Yön.m.15/6. Abonelik sözleşmesi yapılırken yukarıda saydığımız kimlik bilgilerinin alınması, tüketici ve işletmeci yönünden önemi açıklanmıştır.

## 5. ELEKTRONİK HABERLEŞME ABONELİK SÖZLEŞMESİNDE TÜKETİCİ' NİN SÖZLEŞMEYİ FESH ETME HAKKINA SAHİP OLMASI

Her tüketici 6502 sayılı TKHK m. 52/4 fıkrada yapılan düzenlemeye uygun olacak şekilde abonelik sözleşmesini feshetme hakkına sahiptir. Öncelikle tüketici fesih bildirimini yazılı bir kâğıt şeklinde veya veri saklayıcısı ile satıcı, sağlayıcı ya da işletmeciye bildirilmesi zorunludur. Fesih isteği ilk başta tek taraflı ortaya çıkmış olsa da, diğer tarafa ulaştığı andan itibaren hüküm ve sonuçlarını doğurur.

Abonelik sözleşmesini fesh etmek isteyen tüketiciler, fesih talebini yazılı yetkili bayii veya diğer sorumlu ve ilgililere göndermesi gerekir. İşletmecinin sesli kayıt sisteminden, ya da teyit edilmiş olmak kaydıyla işletmecinin faks numarasına imzalı olarak göndermesi gerekir. Diğer bir fesih etme şekli de güvenli elektronik imza ile gönderilip saklanabilen metinler kullanmak<sup>142</sup>. Tüketici bu şekillerden kendisine en uygununu belirleyip fesih etme isteğini bildirir, tüketicinin fesih bildirimini için kullanacağı yöntem tamamen tüketiciye aittir.

Abonenin fesih bildirimini işletmeciye iletdikten sonra, işletmeci fesih talebini alındığı bilgisini aboneye en geç 24 saat içinde bildirmek zorundadır. Bu bildirim alınmasıyla birlikte 24 saat içinde aboneye sunulan hizmet kesilir ya da durdurulur. Herhangi bir nedenle hizmetin 24 saat içinde durdurulmamasından, tüketici veya abone sorumlu değildir ( Yön. m.18/2). Fesh talebinin yapıldığı andan itibaren 7 gün içinde fesih işleminin gerçekleşmesi zorunludur. Fesh işlemi yapıldıktan sonra, ödenmesi gereken fatura borcu varsa, en geç 4 ay içinde tüketiciden talep edilmelidir. Abonenin yaptığı fesih beyanı tek taraflı bir irade beyanı olup, işletmecinin kabulüne bağlı değil, fesih talebinin ulaştığı tarihten itibaren 7 gün içerisinde fesh gerçekleşir<sup>143</sup>.

---

<sup>142</sup> KARA, s. 1139; YILDIZ, Mustafa Göktürk, Son Kullanıcıyla Akdedilen Elektronik Haberleşme Hizmeti Sözleşmesi, 1 Baskı, İstanbul 2012, s.

<sup>143</sup> Fesh talebinin yapıldığı andan itibaren 7 günde gerçekleşmesi zorunludur, kanaatimizce verilen bu süre yerinde ve yeterlidir. Kimsenin zarar görmemesi için tarafların karşılıklı menfaatlerini koruması için bu süre yeterlidir. Elektronik Haberleşme Yönetmeliğinin 20.06.2013 tarihinde yürürlüğe girmesiyle birlikte, 2010 yılındaki yönetmeliğe değişiklik yapılmış, fesih talebinin gerçekleşmesi 48 saatten, 7 güne çıkarılmıştır. Yönetmeliğin ( m. 18/3) fesh işlemini gerçekleşmesi için gereken sürenin düzenlenmesi her iki tarafın menfaatine düzenlenmiştir.

Örneğin; “ 1 Mart 2015 tarihinde, tüketicinin yaptığı fesih bildirimini işletmeciye ulaştırır. Fesih işleminin 7 günlük sürede tamamlanması zorunludur. Bu süre hesaplanırken fesih bildirimini işletmeciye tebliğ edildiği gün sayılmadan bir sonraki günden itibaren 7 günlük süre hesaplanır. Buna göre 7 günlük süre ilk gün hesaba katılmadan, bir sonraki günden itibaren hesaplama yapılarak 8 Mart 2015 tarihinde gece 00: 00 sona erer. Fesih işleminin tamamlanması ve bildirim yapılması elektronik ortamda yapılabilir. Bu nedenle süre son gününü mesai saatinin bitiminde değil 17: 30 gün bitiminde gece 00: 00 biter.

Tüketicinin taraf olduğu abonelik sözleşmelerinde, sözleşme kurulurken tüketiciye sağlanan kolaylıkların, sözleşme fesih edilirken de sağlanması zorunludur. İşletmeciler ve ya onların temsilcileri sözleşme yapılırken sağladıkları tüm imkân ve kolaylıkların aynı şekilde tüketici tarafından fesih yapılması durumunda aynı kolaylığın sağlanmadığı görülmektedir. İşletmecilerin fesih amacı ile başvuru yapan abonelerin bu isteklerini gerçekçi olmayan bahanelerle geri çevirdiği her gün görülmektedir. Bu şekilde bahanelerle ya da gerçekçi olmayan cezai şartlarla abonelerin fesih isteğinden çevirmeleri 6502 sayılı TKHK ve ilgili yönetmeliklerde yapılan düzenlemelere açık şekilde aykırılık oluşturur<sup>144</sup>. Örneğin, işletmeci veya yetkili temsilcisinin tüketicinin yaptığı abonelik sözleşmesinin fesih etme başvurusunu, internet sisteminin durduğunu, haftaya tekrar aramanız gerekir gibi caydırıcı talepler, internet sisteminin çalışmadığı gibi nedenlerle geri çevirmesi usul ve yasaya haykırıdır.

Tüketici abonelik sözleşmesini fesih yaptığını ve bunu işletmeciye bildirdiğini ispat etme hakkına sahiptir. Ancak açılacak davada ispatlaması daha kolay olması için, abonelik sözleşmesinin fesih beyanının elektronik ortamda yapılması, elektronik imza ile yapılması, ya da yazılı şekilde yapılması tüketiciye ispat kolaylığı sağlar<sup>145</sup>.

---

<sup>144</sup> KARA, s. 1143

<sup>145</sup> Tüketicilerin yaptığı haberleşme abonelik sözleşmesinin fesih edilmesi ile abonelik sözleşmesi sona erer. Abonelik sözleşmesi tüketici tarafından herhangi bir şarta bağlı olmadan her zaman fesih edebilir. Bu konuda tüketicilerin fesih başvurusunda buldukları anda bilgi sahibi olmaları gerekir, çünkü abonelik sözleşmesinin kurulmasında gösterilen kolaylıklar, sözleşmenin fesih sırasında işletmeciler tarafından zorlaştırılarak bu fesih başvurusundan vazgeçirebilir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ABONELİK SÖZLEŞMESİNDE TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

#### 1. Genel Olarak

Tüketicinin taraf olduğu abonelik sözleşmesi iki tarafa borç yükleyen ve karşılıklı edimleri içeren bir sözleşmedir. Abonelik sözleşmesinin diğer tarafını oluşturan satıcı veya sağlayıcının bu sözleşmede yerine getirilmesi gereken önemli hak ve yükümlülükleri vardır. Tüketicinin abonelik sözleşmelerinde en önemli hakkı, sözleşme konusu olan mal veya hizmetin tüketiciye düzenli aralıklarla veya dönemsel olarak sağlanmasıdır. Bu gibi abonelik sözleşmelerinden örnek verecek olursak, en başta tüketiciye düzenli bir şekilde hizmet sağlanması zorunlu olan abonelik sözleşmeleri; Elektrik, doğalgaz, su, sabit telefon, cep telefonu gibi aboneliklerdir<sup>146</sup>.

Tüketicinin abonelik sözleşmesinden kaynaklanan yerine getirmesi gereken önemli yükümlülükleri vardır. Tüketici yapılan sözleşmede, sözleşme konusu mal veya hizmeti düzenli şekilde almış olması durumunda, bunun bedelini karşı taraf, ödemek zorundadır. Tüketici yapılan abonelik sözleşmesinde fatura ödeme yükümlülüğü dışında karşılıklı özen yükümlülüklerini de yerine getirmelidir. Örneğin, arıza meydana gelmesi durumunda, tüketicinin bunu karşı tarafa bildirmesi gerekir<sup>147</sup>. Sözleşmenin karşı tarafını oluşturan satıcı veya sağlayıcının sözleşmeden kaynaklanan asli edim yükümlülüğü, sözleşme konusu olan mal veya hizmetin sözleşmedeki maddelere uygun olarak tüketiciye teslim edilmesidir. Bu yükümlülükleri yerine getirmeyen satıcı veya sağlayıcı, tüketiciden hiçbir talepte bulunamaz. Satıcı veya sağlayıcı, tüketiciye vermediği bir mal veya hizmet için fatura göndermesi durumunda, tüketici bu gibi durumlarda ödemezlik hakkını kullanabilir. Çünkü tüketiciye verilmeyen mal veya hizmet nedeni ile satıcı veya sağlayıcı tüketiciden ücret ödemesini talep edemez (Yön, m.8).

---

<sup>146</sup> KARA, s. 1087; Sistem elverişli olmasına rağmen elektrik iç tesisat belgesi bulunmadığından geçici abonelik talebi reddedilen dava 13 HD, 03.02.2012, 2011/16741 E, 2012/1931 ret kararı onamıştır.

<sup>147</sup> ARSLAN, s. 56; SELİÇİ, s. 132.

## **1.1 Tüketicinin( Abonenin) Hak ve Yükümlülükleri**

### **A) Abonelik ücretinin Ödenmesi**

Tüketicinin abonelik sözleşmesinden kaynaklanan asli edim yükümlülüğü aldığı mal veya hizmetin bedelini sözleşmede kararlaştıkları şekilde ödemesi gerekir. Ücretin tartışma konusu ortamının olduğu alanlarda ücret hizmeti satan veya sağlayan kişiler tarafından belirlenmektedir, bu bedeli ödemeyi tüketicinin kabul etmesiyle abonelik sözleşmesi kurulmaktadır. Ancak elektrik, su, doğalgaz gibi aboneliklerde satıcı veya sağlayıcıların tekel durumlarını ihlal etmemeleri ve tüketicinin bu hizmetten mağdur olmaması için ilgili sektördeki düzenleyiciler fiyatları kontrol eder gerekli incelemede bulunurlar<sup>148</sup>. Tüketicinin abonelik sözleşmesinden kaynaklanan yerine getirmesi gereken önemli yükümlülükleri vardır. Tüketici yapılan sözleşmede, sözleşme konusu mal veya hizmeti düzenli şekilde almış olması durumunda, bunun bedelini karşı taraf ödemek zorundadır. Tüketici yapılan abonelik sözleşmesinde fatura ödeme yükümlülüğü dışında karşılıklı özen yükümlülüklerini de yerine getirmelidir.

### **B) Tüketicinin ( Abonenin) Hakları**

Abonelik sözleşmelerinin tüketici tarafından feshi olanağı vardır. Fesih bildiriminde bulunan abonenin belli şartlara uyarak abonelik sözleşmesini fesih etme hakkına sahiptir. Bir diğer önemli hakkı da tüketicinin abonelik sözleşmesi kurduğu, sözleşmenin konusu olan mal veya hizmetin tüketiciye düzenli aralıklarla ya da dönemsel sağlamalıdır<sup>149</sup>. Örneğin, tüketicinin yaptığı su aboneliğinde, sözleşme konusu olan suyun düzenli olarak kesintisiz şekilde tüketiciye sağlanması gerekir. Sözleşme konusu olan suyun aynı zamanda can ve mal güvenliği açısından tehlike oluşturmaması gerekir. Tüketiciye verilen suyun su standartlarına uygun olması gerekmektedir. Aynı şekilde abonelik kapsamında tüketiciye verilen hizmetin can ve mal güvenliği açısından tehlike oluşturmaması gerekir. Elektrik aboneliğinde, tüketiciye verilen elektriğin standarda uygun olmaması durumunda, oluşabilecek zararların tamamını satıcı veya sağlayıcı tarafından karşılanması zorunludur.

---

<sup>148</sup> KARA, s. 1087; ÖKTEM ÇEVİK, s. 362.

<sup>149</sup> KOCA, s. 86; 3HD, 2016/5916 E. 2017/1245, 13.02.2017 Tarihli Dava elektrik abonelerinden tahsil edilen kaçak, kayıp bedelinin tüketiciye iadesine yönelik açılmıştır, ( Kazancı İçtihat- Bilişim Bankası).



## 2. SATICININ VEYA SAĞLAYICININ HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

### 2.1 Teslim veya ifa yükümlülüğü

Satıcı veya sağlayıcının en temel borcu, tüketici işlemi niteliğinde olan abonelik sözleşmelerinde, sözleşmeden kaynaklanan asli edim yükümlülüğü, sözleşme konusu olan mal veya hizmetin sözleşmeye uygun şekilde tüketiciye teslim edilmesi veya ifa edilmesidir<sup>150</sup>. Satıcı veya sağlayıcı bu asli edim yükümlülükleri yerine getirmedikleri sürece tüketiciden hiçbir talepte bulunamaz. Örneğin daha önceden de bahsetmiş olduğumuz gibi, tüketicinin evine yaptığı su, elektrik, doğalgaz, sabit telefon aboneliklerinde sözleşme konusu mal veya hizmetin tüketiciye verilmeden talep edilmesi imkânsızdır. Abonelik sözleşmesi nedeni ile satıcı veya sağlayıcının tüketiciden ücret talep edebilmesi için mal veya hizmetin tüketiciye ifası zorunludur.

### 2.2 Bildirim Yükümlülüğü

Satıcı veya sağlayıcı, bir plan çerçevesinde yapılması öngörülen bakım, kontrol, onarım ve benzeri sebeplerle mal veya hizmet sunumunu durduracak olması halinde, bu durumun başlangıç ve bitiş tarihini en az kırk sekiz saat öncesinden tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ya da basın yayın ve benzeri yollar ile bildirmekle yükümlüdür( Yön, m.9). Sözleşme kapsamında verilecek olan mal veya hizmetin, genel bakım ya da kontrol amaçlı kesintisinin önceden tüketiciye bildirilmesi zorunluluğu, kanaatimizce yönetmelikteki düzenlemeye eklenmiş yerinde ve etkili bir madde olmuştur<sup>151</sup>. Her ne kadar bu düzenleme eskiden beri tüketicinin korunması hakkındaki kanununda yerini almışsa da, günümüzde bu gibi kesintiler yapıldığında tüketicilere birçok yoldan ve daha duyurucu şekilde haber vermeyi başarmışlardır. Günümüzdeki tüm tüketicilerin çoğunun internet kullandığını varsayarsak, artık sistemde yapılacak kontrol ya da herhangi bir arıza durumunda kesinti olacağı haberi tüketicilere internet ortamında çok hızlı bir şekilde duyurulmaktadır. Satıcı veya sağlayıcıların bu konuda internet ortamında tüketicileri bilgilendirmeleri zorunludur.

---

<sup>150</sup> KOCA, s. 77; 3 HD. E, 2015/17657, K. 2017/1842, 22.02.2017 T, TKHK' Göre aboneliğin iptal edilmesinin sonuçları ve abonelik sözleşmesinden doğan itirazın iptaline karar verilmiştir.

<sup>151</sup> KARA, s. 1080.

### 2.3 Bilgilendirme

Hizmet ya da mal sunanlar, tüketicilerle imzalamış oldukları sözleşme ve taahhütname ile tüketicinin abone olduğu tarifeye ilişkin ayrıntılar konusunda kendi internet sayfaları üzerinden erişebilme imkânını sağlamak zorundadırlar. Satıcı ve sağlayıcıların bilgilendirme yükümlülüğü içinde, uygulanan tarifeler ve ücretlendirmeye yönelik konular ve sözleşmenin kapsadığı diğer konular hakkında bilgilendirmek zorundadırlar.( TKHK m.1, 4/4; Yön, m. 10).

### 2.4 Faturalandırma dönemi

Yönetmeliğin 11 ci maddesinde satıcı ve sağlayıcıların hak ve yükümlülükleri arasında satıcı ve sağlayıcı tarafından uygulanacak olan faturalandırma dönemine yer verilmiştir. Faturalandırma dönemi hem tüketici açısından hem de satıcı veya sağlayıcı açısından önemli bir karardır. Kanuna göre faturalandırma dönemleri aksi kararlaştırılmadığı durumda tam bir aylık bir süre zarfıdır. Fatura dönemi süresince hesaplanmış olan borç tutarı daha önceden sözleşmede kararlaştırılmış ödeme tutarının altındaysa faturalandırmanın bir sonraki dönemde yapılması mümkündür. Örneğin, kullanılan su veya doğal gazın belli miktarı geçmemesi halinde, yani dönem içindeki tüketimin az olması durumunda, faturalandırma bir sonraki döneme bırakılabilir. Günümüzde abonelik sözleşmelerinde olan faturaların bankaya verilen düzenli talimatlarla ödendiğinde, miktar düşük olsa da fatura gönderilmesi tüketiciler yönünden her hangi bir zorluk teşkil etmemektedir<sup>152</sup>.

Sözleşme konu mal veya hizmetin faturalandırma dönemi değiştirilerek ücretlendirmeye ücretlendirme fiyatının herhangi bir durumda artırılması yasaktır. Faturalandırma döneminin değiştirilmesi için bir ay yerine 45 gün veya 2 ay olarak değiştirilirse haklı bir gerekçenin olması gerekir<sup>153</sup>.

---

<sup>152</sup> KARA, s. 190.

<sup>153</sup> Fatura dönemleri aksi kararlaştırılmadığı sürece bir aydır. Abonelik sözleşmelerinde faturanın zamanında ödenmemesi durumunda uygulanacak gecikme zammı oranı, 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanununun 51 inci maddesine göre belirlenen gecikme zammı oranını aşamaz. Faturanın zamanında ödenmemesi Yönetmeliğin 12 ci maddesinin 1 ci fıkrasında düzenlenmiştir.

Ayrıca abonelik sözleşmelerinde fatura ödemesinin aracı ile yapılmasında da hiçbir sorun görülmemiştir. Satıcı veya sağlayıcılar veya faturanın ödenmesinde aracılık yapanlar yaptıkları ödeme sebebiyle, tüketiciden ayrıca bir ücret talep edemez. Komisyon ya da işlem ücreti talep edemezler.

## 2.5 Açma Kapatma Ücreti

Yeni Tüketici Kanunda yapılan düzenlemeyle, sözleşmede faturanın zamanında ödenmemesi durumunda tüketiciden gecikme faizi dışında açma- kapama ücreti alınmayacaktır. Bu durumda alınacak gecikme zammı da hiçbir şekilde 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanunu m. 51 hükmünde belirlenen oranı aşamaz<sup>154</sup>. Abonelik sözleşmesinde, sözleşme konusu hizmet haklı nedenle fiilen kesilmediği hallerde tüketiciden açma kapama ücreti alınmaz. Kesilmeyen hizmetler karşılığında tüketiciden açma, kapama, kesme – bağlama ve bunlar gibi benzeri durumlarda ücret talep edilemez. Örneğin; su aboneliğinde, elektrik aboneliğinde veya doğal gaz aboneliğinde, aylık fatura bedeli geç ödense dahi hizmet kesilmediği sürece gecikme yüzünden açma kapama ücreti talep edilemez. Günümüzde elektronik haberleşme sektöründe çalışan sağlayıcılar veya işletmeciler hizmet kesilmiş olsa bile tüketiciden açma kapama ücreti talep edilemez. Çünkü elektronik haberleşme sektöründe verilen hizmetlerin açma ve kapama işlemi de elektronik ortamda gerçekleştirilebilir<sup>155</sup>. Elektronik haberleşme alanında telefon veya internet hattı fiilen gidip gelmeye gerek kalmadan elektronik ortamda açma ve kapama işlemi yapılmaktadır. Diğer aboneliklerde ise su, doğal gaz, elektrik gibi aboneliklerde fatura süresinde ödenmediği durumda, fiilen sayaç yerinden sökülmemektedir. Sökülen sayacın tekrar yerine takılması veya elektriğin bağlanabilmesi için satıcı veya sağlayıcının bu bağlantı işlemi yapabilmesi için abonenin bulunduğu konuta görevli göndermesi gerekir. Bu gibi durumlarda bile açma ve kapama işlemleri için tüketiciden ücret talep edilemez.

---

<sup>154</sup> Yönetmelik, m.12 de düzenlenmiştir.

<sup>155</sup> KARA, s. 1091; Fiilen verilen bir hizmetin bulunmadığı tüm durumlarda açma, kapama ve buna benzer isimler altında ücret talep edilemez. Sözleşmeye buna aykırı olacak şekilde konulan hükümler haksız şart sayılır. Sözleşmedeki haksız şartlar tüketici yönünden geçersiz sayılır.

## 2.6 Tarife Değişikliklerinin Önceden Bildirilmesi

Tüketicinin taraf olduğu abonelik sözleşmesinde, sözleşme konusu mal veya hizmet bedelli belirlenen bir tarife üzerinden hesaplanması mümkündür. Satıcı veya sağlayıcı tarifede değişiklik yapmak isterse, vergi ve diğer yasal yükümlülüklerden oluşan değişiklikler hariç, bu tarifede yapılacak olan değişiklik, en az bir fatura dönemi öncesinden tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek zorundadır. Her ne kadar satıcı veya sağlayıcı tarife değişikliği hakkına sahipse de, bu değişikliği yapmadan önce yönetmelikteki süre kurallarına uyararak tüketiciyi bilgilendirmeli ve yapılan tarife değişikliği, satıcı ve sağlayıcının internet sitesinde değişiklik yürürlüğe girmeden önce ilan edilmelidir<sup>156</sup>.

Tarife değişikliği yapma hakkına tüketici de sahiptir, aynı şekilde tarife değişikliği için tüketici tarife değişikliği talebinde bulunabilir. Yeni tarife kapsamında sunulan mal veya hizmetin tüm vergiler dâhil toplam fiyatı, tarife değişikliğinin gireceği tarih ve tarifenin ayrıntılı şartları konusunda tüketiciye bilgilendirme yapılması zorunludur. Tüketicinin bilgilendirdiğine dâhil ispatı satıcı ve sağlayıcıda bulunmaktadır.( TKHK m.4/4; Yön, m.15).

## 2.7 Belirli Süreli Sözleşmelerde Sürenin Uzatılması

6502 sayılı TKHK m.52/3 ve ilgili yönetmelikte madde 13 te yapılan açık düzenlemeyle, her sözleşmede olmasa' da abonelik sözleşmelerini kapsayan süre biçimi, belirlenmiş bir süre olsada sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulması yasaklanmıştır. Fakat bu sözleşmesinin kurulması aşamasından sonra, sözleşmenin sona ereceği zamana veya tarihe kadar süre içinde tüketicinin isteğine bağlı talepte bulunması veya onaylanması durumunda abonelik sözleşmesi uzatılabilmesi mümkün görülmüştür<sup>157</sup>.

---

<sup>156</sup> Tüketici abonelik sözleşmesinde, sözleşme konusu mal veya hizmetin bedelinin bir tarife üzerinden hesaplanması mümkündür. Tüketicinin bilgilendirdiği ispatı satıcıya aittir ( TKHK m.4/4; Yön, m.15).

<sup>157</sup> Yönetmelik, m.13; ÖKTEM-ÇEVİK, s.5.

Bu maddedeki düzenleme tüketiciyi tamamen istemediği hizmetlerin zoraki dayatmalarından korumak ve haberdar etmek için düzenlenmiştir. Abonelik sözleşmeleri genelde aylık ve yıllık olarak yapılmaktadır, süre dolduğunda ise sözleşmeye konulan bir maddeyle otomatik uzatma yapılabilir. Bu düzenlemeyle belli süresi olan abonelik sözleşmelerinin kendiliğinden uzayacağına dair sözleşme şartları geçersiz sayılmaktadır. Günlük hayatta belirli süreli sözleşme için kurulan abonelik sözleşmelerine bu sözleşmeye karşı gelinmemesi halinde, engellenmemesi olayında aynı süre ile uzayacağına dair hükümler getirebilmektedirler. Bu yaşanan mağduriyet tüketiciyi fazlasıyla sıkıntıya sokmaktaydı, iş hayatındaki zorluklardan gündelik olaylardan yorgun olan tüketici bazen sözleşmenin tarihini hatırlamayıp sözleşmeyi uzatmak istemediğinin satıcı veya sağlayıcıya iletmeyebilir, unutulabilir bu gibi istemeden yapılan uzatma işlemleri tüketiciyi fazlasıyla mağdur etmekteydi. Bu gibi durumların önüne geçilmesi için yapılan düzenlemede çözüm olarak, sözleşme uzatma talebinin ya tüketiciden gelmesi gerekecek ya da sözleşmenin bitmesinden önce satıcı veya sağlayıcı uzatma işlemi talebini tüketiciye ileterek tüketicinin onayını alması gerekir. Böylelikle istenmeyen durumlar yaşanmamış olacak tüketici korunacaktır<sup>158</sup>. Kanaatimizce kanun koyucu uygulamada yaşanabilecek problemleri düşünerek, bunun önüne geçmek için kural olarak belirli süreli abonelik sözleşmelerinin kendiliğinden uzatılmayacağını kabul etmiştir. 6502 sayılı TKHK m. 52/3 fıkrada yapılan düzenleme sayesinde, tüketicilerin istekleri ve bilgileri dışında sözleşmelerin satıcı veya sağlayıcı tarafından tek taraflı olarak uzatılması durdurulmuştur.

## **2.8 Önceki Abonenin Borcu' nun Yeni Aboneden Talep Edilememesi**

Uygulamada tüketicilerin yaptığı elektrik, su, telefon, doğalgaz abonelikleri nedeniyle eski abonenin sözleşmeden kaynaklanan borçlarını ödemediği konutu terk ettiğinde, yeni abonelik talebinde birçok sorunla karşılaşılabilir. Satıcı veya sağlayıcı eski abonenin kullandığı su, doğalgaz veya elektrik bedelleri ödenmeden yeni abonelik taleplerini geri çevirmektedir<sup>159</sup>.

---

<sup>158</sup> ASLAN, s.603.

<sup>159</sup> KARA, s. 1093; SELİÇİ, s. 114; EREN, s. 210.

Yargıtay uygulamasına göre binada eski oturanın veya mal sahibinin kendisine ait elektrik, su, telefon, doğalgaz borçları, yani ödenmemiş faturaların yeni aboneden talep edilmesi mümkün değildir.

Yargıtay HGK, 30.01.2008 tarih ve 2008/13 – 58 E, 2008/39 K, sayılı kararında; “ Dava dışı üçüncü şahıs, mal sahibi veya eski kiracı ya da yüklenicinin su borcunun yeni aboneden talep edilmesi mümkün değildir...”<sup>160</sup> Şeklinde karar vermiştir.

Yargıtay 13 HD, 02.06.2011, 2011/469 E, 2011/8719 K, sayılı kararında “... Davacı dava dışı müteahhidin kaçak su borcundan dolayı sorumlu tutulamaz. Davalı ASKİ dava dışı yükleniciden olan bu alacağı nedeniyle sözleşme yapmaktan kaçınamaz. Bu gibi kurumlar kendi yönetmeliklerini kendileri hazırlamaktadırlar. Tek taraflı hazırlanan bu yönetmeliklerdeki hükmün uygulanması güçsüz konumda olan tüketicilerin mağduriyetine neden olur... Şantiye aboneliği ve kaçak su kullanımından doğan alacağı varsa bunu her zaman eski aboneden isteyebilir... Binanın statik raporu bulunduğundan geçici su aboneliği koşulları oluşmuştur. Bu nedenle davanın kabulü gerekirken reddine karar verilmesi bozma nedenidir...” Şeklinde karar verilmiştir<sup>161</sup>.

Kanaatimizce, eski abonenin ödenmemiş fatura borçlarının, aynı yerle ilgili yeni abonelik talep eden kiracı veya mal sahibinden talep edilmesi doğru değildir. Eski abonenin borçları yeni kiracıdan talep edilemez. Bu yüzden satıcı ve sağlayıcılar tüketicinin abonelik talebini daha önce yerde abone olan eski kiracının abonelikten kaynaklanan borçlarını ödemediği sebebiyle geri çevrilemez, bu çevrilmesi için gerekçe sayılamaz.

“ Sözleşmelerin nispiliği ilkesi uyarınca önceki abonenin borcunun yeni aboneden talep edilmesi 6502 sayılı TKHK m.52 ve sözleşmenin nispiliği ilkesine aykırılık oluşturur”<sup>162</sup>.

---

<sup>160</sup> HGK Karar No: 6; Dava dışı üçüncü şahıs, mal sahibi veya eski kiracının borcu yeni aboneden talep edilmesi mümkün değildir.

<sup>161</sup> 13 HD, 2011/ 469 E, 2011/8719 K, 02.06.2011 tarihli kararda davanın reddine karar verilmiştir.

<sup>162</sup> KARA, s. 1093.

### 3. TAAHHÜTLÜ ABONELİK VE HÜKÜMLERİ

Sözleşmenin bir tarafını oluşturan tüketicinin abonelik sözleşmelerinde, belli bir süre abone olarak kalacağını taahhüt etmesi mümkündür. Taahhütlü aboneliğin 6502 sayılı Tüketici Kanununda tüketiciyi korumak için getirilen hükümlere aykırı olmaması zorunludur. Taahhütlü abonelik yapılabilmesinin ön koşullu, tüketicinin bu sözleşmeyi yapması için menfaati olması gerekir. Tüketicinin herhangi bir menfaati yoksa sözleşmenin karşı tarafının kendi menfaati olacak şekilde sözleşme yapılması ve bu sözleşmenin tüketiciye dayatılması durumunda yapılan sözleşme tüketici yönünden bağlayıcı olmaz. Tüketici, satıcının veya sağlayıcının tekel olması ya da piyasa hâkim olması nedeniyle gücünü kullanmaması için taahhütlü abonelik yapmış olsa da, bu sözleşmeyi her zaman sona erdirme hakkına sahiptir<sup>163</sup>.

24.01.2015 tarihli Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği, günlük hayatta çok karşılaşılan ve genellikle elektronik haberleşme sektöründe uygulanan taahhütlü abonelikler üzerine birçok yeni düzenleme getirilmiştir. Yönetmelik'te yapılan tanıma göre, taahhütnamede belirtilen süre kadar sözleşme konusu mal veya hizmetin bedelinden indirim yapılmasını veya sözleşme konusu olan malın veya hizmetin ifası ile birlikte taahhüt konusu malın mülkiyetinin veya kullanım hakkının devredilmesinin ya da hizmetin ifasının kararlaştırıldığı sözleşmelere taahhütlü abonelik sözleşmesi denir ( Yönetmelik m. 18)<sup>164</sup>.

Taraflar arasında yapılan taahhütlü abonelik sözleşmesinin koşulları, taahhütlü dönem içerisinde tüketicinin aleyhine değiştirilemez. Satıcı veya sağlayıcının bu taahhütlü dönem içerisinde değişiklik yapması durumunda, tüketicinin aleyhine değiştirilen şartlar haksız şart sayılmaktadır<sup>165</sup>. Sözleşmeye konulan haksız şartlar tüketici yönünden kesin olarak hükümsüz kabul edilir.( TKHK m.5/ 1,2).

---

<sup>163</sup> KARA, s. 1095.

<sup>164</sup> ARSLAN, s. 607, 608.

<sup>165</sup> Taraflar arasında yapılan taahhütlü abonelik sözleşmesinin koşulları, sözleşmede kararlaştırılan taahhütlü dönem içinde tüketici aleyhine olacak şekilde değiştirilemez ( TK HK m.5/ 1,2).

### 3.1 Tüketicilere Taahhütname Verilmesi Zorunluluğu

Genel olarak, inceleyecek olursak, elektrik, su, doğalgaz, telekomünikasyon gibi sektörlerde abonelik sözleşmeleri ilk başlarda belirsiz süreli yapılmaktaydı. Daha sonra tüketicilerden belirli süre kalmak kaydıyla taahhütnameler alınmakta ve bunun karşılığında tüketicilere belirli bir takım indirimler uygulanmaktadır. Taahhütnameler aslında sözleşmeyi belirli süreli hale getirmekte olup, taahhütnamenin süresinin sonunda ise sözleşme yine belirsiz süreli sözleşmeye dönmektedir<sup>166</sup>.

Yönetmeliğin 15 ci maddesindeki düzenlemeye göre, tüketicinin taahhütlü abonelik sözleşmesi yapması durumunda, yazılı sözleşme dışında abonelik sözleşmesinin eki olarak taahhütname verilmesi zorunludur. Taahhütlü abonelik sözleşmesi yapılırken, satıcı veya sağlayıcı taahhüdün ayrıntılı şartları ve geçerlilik süresini içeren bir taahhütnameyi yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye vermek zorundadır. Bu verilen taahhütname, abonelik sözleşmesinin ayrılmaz parçasıdır. Taahhütlü abonelik sözleşmesi yapıldığında, satıcı veya sağlayıcının tüketiciyi bu konuda bilgilendirilmesi zorunludur. Bilgilendirmenin yeterli şekilde ve dürüstlük kurallarına uygun yapılması gerekir<sup>167</sup>. Taahhütlü abonelik sözleşmesi yapıldığında, ileride tüketicinin mağdur olamaması için taahhütnamelerde, taahhüt ile birlikte verilen mal veya hizmetin tüm vergiler dâhil toplam fiyatı, indirim yapılan tarifenin taahhüt verilmeden önceki fiyatı, aylık yapılan indirim miktarı, taahhüdün süresinden önce sonlandırılması durumunda tüketicinin elde ettiği faydalara ilişkin geri ödeyeceği bedelin hesaplanma yöntemi yer almak zorundadır<sup>168</sup>. Sonuç olarak madde 15 in 2ci fıkrasına göre, satıcı veya sağlayıcının taahhütlü abonelik yapması durumunda tüketiciye elde edeceği menfaatler konusunda gerekli bilgilendirmeyi doğru ve yeterli şekilde yapması zorunludur.

---

<sup>166</sup> Yönetmeliğin 17 maddesine detaylı bilgi için bakabilirsiniz.

<sup>167</sup> (TKHK m.1,4/1; Yön, m15)

<sup>168</sup> KARA, s. 1097.



Telekomünikasyon sektöründe ise taahhütnamelerle alakalı önemli bir sorun olan, cihaz kampanyalarının ve buna bağlı olarak tüketicilerden alınan taahhütnamelerin bir yıldan uzun olmasıdır. Bu gibi sorunlarla halen karşı karşıya kalmamız iki ayrı sözleşmenin varlığının söz konusu olduğunu göstermektedir. Bir yandan taksitle cihaz satılmakta, öte yandan da taksitler devam ettiği süre içinde tüketiciler taahhütname vermektedir. Bu gibi durumlarda, tüketiciye bir yılın sonundan itibaren serbest fesh etme hakkı tanınsa bile, abonelik sözleşmesi sona erse dahi, taksitle satış sözleşmesi sona ermeyecektir. Tüketici cihazın kalan taksitlerini abonelik sözleşmesinin fesh edilmesine rağmen ödemeye devam edecektir.

Maddenin üçüncü fıkrasında, taahhüdün sesli iletişim araçları kullanılmak suretiyle verilmesi durumunda, satıcı ve sağlayıcı ikinci fıkrada uygulananların ve verilen bilgilerin, tüketiciye aynı şekilde aynı ortamda vermekle yükümlüdür. Taahhüdün sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla verilmesinde, satıcı veya sağlayıcının taahhüt kapsamında sunulan mal veya hizmetin tüm vergiler dâhil toplam fiyatı ile taahhüdün geçerlilik süresini tüketiciye aynı ortamda vermesi yeterlidir<sup>169</sup>. Satıcı veya sağlayıcı, birinci fıkrada yer alan yükümlülüğünü taahhüdün verilmesinden sonra 14 gün içinde yerine getirmek zorundadır. Maddenin dördüncü fıkrasındaki düzenlemesinde, sözleşme’ de, taahhüt konusu mal veya hizmetin bedeli, aynı mal veya hizmetin taahhüt’ süz abonelikler kapsamında talep edilen bedelinden daha yüksek gösterilmesi’ nin mümkün olmadığını açıklamaktadır.

Taahhütnamelerle alakalı değinmeden geçemeyeceğimiz diğer bir konuda, taahhüdün tüketici tarafından bir mesafeli sözleşme ile verilmesidir. Uygulamada görüyoruz ki, taahhütnamelerin “ call center” aracılığıyla telefonla verilmesi oldukça yaygındır. Bu durumda tüketiciler TKHK ‘un 48 maddesinin 4 fıkrası uyarınca 14 gün içerisinde cayma hakkını kullanabilirler. Taahhütnameye ilişkin cayma hakkının kullanılmasıyla taahhütname geçersiz olacak, abonelik sözleşmesi belirsiz süreli olarak devam edecektir<sup>170</sup>.

---

<sup>169</sup> Yönetmelik, m. 16 da düzenlenmiştir.

<sup>170</sup> ARSLAN, s. 609; İNCEOĞLU, Murat, s. 21.

### 3.2 Taahhütlü Aboneliğin Süresinden Önce Feshedilmesi

Tüketicinin yaptığı taahhütlü abonelik sözleşmesinin, tüketici tarafından tek taraflı olarak fesih edilmesi her zaman mümkündür. Tüketicinin taahhütlü abonelik sözleşmesinin süresinden önce fesih yapması durumunda, taahhüt nedeni ile elde ettiği menfaatlerin satıcı ve sağlayıcıya nasıl iade edileceği büyük bir sorun teşkil etmektedir<sup>171</sup>. Uygulamada, taahhütlü abonelik sözleşmesi tüketici tarafından fesih yapıldığında, tüketicinin elde ettiği menfaatlerin satıcı veya sağlayıcıya iadesine gerek olmadığı inancı bulunmaktadır. Ancak sözleşme özgürlüğüne bakıldığında ve adalet ilkesi göz önüne alındığında bu düşüncenin kabul olması imkânsızdır. Çünkü tüketici kanuna ve yönetmelikte olan koşullara uygun hareket etmek zorundadır. Kanuna uygun şekilde yapılan abonelik sözleşmesinin, tüketici tarafından hiçbir haklı neden bulunmadan fesih edilmesi durumunda, fesih yapıldıktan sonra sözleşmenin kalan süresine dâhil olan tüm menfaatlerin, indirim tutarı veya hediye tarifeler, satıcı veya sağlayıcılara iade edilmesi zorunludur<sup>172</sup>.

Düzenlemeyi KARA' nın verdiği bir örnekle açıklayabiliriz: normal fiyatı 100 TL olan bir iletişim paketinin (hat kullanımı, internet kullanımı ve kısa mesaj servisi) 12 ay taahhüt dâhilinde kullanımı 80 TL olarak belirlensin. Tüketici 6 ay boyunca hattı kullanıp daha sonra taahhütlü aboneliğini süresinden önce sonlandırmak istesin. Bu durumda her ay 20 TL indirim kazandığından, 6 ay boyunca toplam 120 TL indirim kazanmış olur. İşte, sağlayıcı tüketiciden sözleşmenin geri kalan kısmı olan 480 TL ( 80 \*6) bedeli değil, yalnızca bu 120 TL' yi talep edebilecektir. Taahhüdün son tarihinden 1 ay önce, feshetseydi durum farklı olurdu. Tüketicinin toplam elde ettiği indirim 220TL, geriye kalan taahhük bedel ise 80 TL olacağından, yalnızca 80 TL tazminat talep edilebilecektir. Taahhütlü aboneliklerde bazı zoraki durumlarda, herhangi bir bedel ödemeksizin sonlandırılabilen düzenlenmiştir ( m. 16/2).

---

<sup>171</sup> Yönetmelik, m.16 da düzenlenmiştir; KARA, s. 1096.

<sup>172</sup> ARSLAN, s. 609; Sözleşmenin tek taraflı fesih edilmesi durumunda, tüketiciden taahhüt kapsamındaki bedellerin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının, tutardan düşük olması halinde sınır değeri olarak tüketici lehine olan tutar esas alınır ( Yön, m. 16/1).

Taahhütlü aboneliğin sona ermesinin bildirimi, yönetmeliğin 17 maddesinin 1 ci fıkrasında düzenlenmiştir. Taahhütlü aboneliğin sona ermesinden en az bir fatura dönemi öncesinden satıcı veya sağlayıcı, bu durumu ödeme bildirimini yanı sıra yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ayrıca tüketiciye bildirmektedir.

### **3.3 Taahhütlü Aboneliklerde Sözleşmenin Feshedilmesinin Sonuçları**

Satıcı veya sağlayıcı taahhütlü aboneliklerde, sözleşmeden doğan asli borcu ve sözleşme konusu olan mal veya hizmetin bedelinden indirim yapma ya da malın teslimi veya hizmetin ifası ile birlikte taahhüt konusu malın kullanım hakkının tüketiciye devretme veya hizmeti ifa etmedir<sup>173</sup>. Buna karşılık olarak tüketici, sözleşme konusu mal veya hizmetin bedelini ödemeyi ve sözleşmede kararlaştırılan belirli bir süre için sözleşmeye bağlı kalmayı kabul etmektedir. Bu nedenle kanun koruyucu, taahhütlü aboneliklerde tüketicinin süresinden önce feshetmesi durumunu özel olarak düzenlemiş ve getirilen bu düzenlemeyle tüketiciyi korumuştur.

Yönetmeliğin 19. maddesini birinci fıkrasına göre; Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin süresinden önce taahhütlü aboneliği sonlandırması durumunda, satıcı veya sağlayıcı taahhüt kapsamında yapılmış olan indirimleri, taahhüt kapsamında ilaveten bir mal veya hizmet verilmesi durumunda mallın bedelinin ödenmeyen kısmı tüketiciden talep edilebilir. Maddenin ikinci fıkrasına göre; satıcı veya sağlayıcının talep ettiği bedel, tüketicinin taahhüdüne son verdiği tarihe kadar tüketiciye yapılan indirim, cihaz veya diğer hizmetlerin bedellerinin tahsil edilmemiş bedelin toplamı ile sınırlı kalmak zorundadır. Tüketiciden taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen bedellerin henüz belirlenememiş kısmının toplamının, bu tutardan düşük olması durumunda, tüketici lehine olan tutarın esas alınması zorunludur<sup>174</sup>.

---

<sup>173</sup> Taslak Yönetmeliğin 20. maddesinde satıcı veya sağlayıcının ayıptan sorumluluğu düzenlenmiştir.

<sup>174</sup> Yönetmeliğin taahhütlü aboneliklerde sözleşmenin feshinin sonuçlarına ilişkin getirdiği düzenlemelerin mobil telefon abonelik sözleşmeleri ve diğer mevzuatlarda yer alan abonelik sözleşmeleri için de uygulanabilir.

### 3.4 Satıcı Veya Sağlayıcının Ayıptan Sorumluluğu

6502 sayılı TKHK m.11 ve 15 maddelerinde yapılan düzenlemede, satıcı ve sağlayıcı malın veya hizmetin ayıplı olmasından dolayı sorumludur. Tüketici ile yapılan taahhütlü abonelik sözleşmesi kapsamında, tüketiciye verilen mal veya hizmetin ayıplı olması durumunda, satıcı veya sağlayıcı ayıptan sorumlu tutulmaktadır. Malın teslimi veya hizmetin ifası ile birlikte taahhüt konusu malın mülkiyetini veya kullanım hakkını devreden veya hizmeti ifa eden taahhütlü abonelik sözleşmelerinde satıcı veya sağlayıcı da taahhüt konusu mal veya hizmetin ayıbından sorumludur<sup>175</sup>. Kanun' un 15. Maddesinin 1 fıkrasında hizmetin ayıplı çıkması durumunda tüketicinin sahip olduğu haklar sayılmıştır. Söz konusu hükme göre, tüketici hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan hasrın ücretsiz onarılması, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanabilir. Tüketici bu haklardan birini seçebilir ve bununla birlikte TBK' nun hükümlerine göre tazminat hak talep edebilecektir. Tazminat talep ettiği durumda tüketicinin uğradığı zararı ispat etmesi gerekecektir, buda tüketici için kolay bir süreç olmayacaktır. Taahhütlü abonelik sözleşmesini yapan satıcı ve bu mal ile ilgili fatura düzenleyen satıcı tüketiciye karşı sorumlu olur<sup>176</sup>.

Örneğin, bir cep telefonu işletmecisi veya bayii bir tüketiciyle 2 yıl süreli taahhütlü cep telefonu aboneliği yapması halinde, tüketiciye hediye cep telefonu verilmesi halinde cep telefonu aboneliği sözleşmesi kurulur. Sözleşme kapsamında verilen cep telefonun ayıplı çıkması durumunda, telefonu asıl satan firma ile birlikte taahhütlü abonelik sözleşmesinin tarafı olan satıcı veya sağlayıcı ayıplı maldan tüketiciye karşı sorumludur. TKHK' un 16. Maddesinin 1. Fıkrası uyarınca, ayıplı hizmetten sorumluluk hizmetin ifası tarihinden iki yıllık zaman aşımına tabidir. Zamanaşımının işlemeye başlayabilmesi için ya hizmetin sona ermesi ya da hizmetin ayıpsız olarak görülmeye başlanması gerekmektedir.

---

<sup>175</sup> 6502 sayılı TKHK m.11 ve 15 maddelerinde yapılan düzenlemede, satıcı veya sağlayıcı malın veya hizmetin ayıplı olmasından sorumlu tutulmuştur.

<sup>176</sup> İNCEOĞLU, 215, 216; GÜMÜŞ, s. 150; ASLAN, s. 600.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ

#### 1.GENEL OLARAK

Abonelik sözleşmeleri sürekli borç ilişkisi<sup>177</sup> niteliği haizdir<sup>178</sup>. Bu durumda abonelik sözleşmesi belirli süreli veya belirsiz süreli olarak kurulabilir. Bu sözleşme dönemsel edimli ve ileriye etkili sonuçlar doğurur. Bu yüzden kurulan abonelik sözleşmelerinden dönülmez, fakat sözleşme ileriye etkili olmak üzere fesih edilebilir. Günümüzde abonelik sözleşmeleri uygulamada genellikle süresi belli olmayan veya bir yıldan daha uzun süreli olarak yapılmaktadır. Uygulamada bu şekilde gözükse de, abonelik sözleşmesinin tüketici tarafından tek taraflı fesih edilmesi eski 4077 sayılı TKHK döneminde oldukça tartışmalı ve problem olan bir konuydu. Kanun koyucu en fazla tartışma olan konuları göz önünde bulundurarak 6502 sayılı TKHK m.52/4 fıkra ve ilgili yönetmelikte abonelik sözleşmelerinin tüketici tarafından tek taraflı olarak fesih etmesi hakkında ayrıntılı düzenlemeler yapmıştır. 6502 sayılı TKHK sayılı Kanunda yapılan düzenlemelerde, tüketicinin belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan abonelik sözleşmelerini nasıl fesih yapabileceği ayrıntılı şekilde açıklanmıştır.

6502 sayılı TKHK m.52/4 fıkra ve ilgili yönetmelikte yapılan düzenlemeye göre, tüketici,

**a) Belirsiz süreli** ve ya **b) Süresi bir yıldan** daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmelerinin yeterli bir neden göstermeden ve para cezası ödmeden istediği zaman fesih edebilme mümkün atına sahiptir. Belirli bir sürenin kararlaştırıldığı sürekli sözleşmeler sürenin sonunda kendiliğinden sona ererken, belirli bir sürenin kararlaştırılmamış olduğu belirsiz süreli sözleşmeler taraflarca fesh yapma isteği ile sonlandırılabilir.

---

<sup>177</sup> ZEVKLİLER / AYDOĞDU, s. 320; ASLAN, s. 519.

<sup>178</sup> KUNTALP, s. 31; OZANOĞLU, s. 182; AYRANCI, s. 229; ZEVKLİLER /AYDOĞDU, s. 319.

Süresi bir yılı doldurmeyen az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde hizmeti veya malı sunan ya da sağlayan tarafından sözleşme koşullarını değiştirmesi durumunda, tüketici sözleşmeyi feshedebilme hakkına sahiptir ( m.52/4; Yön, m.22). Fesih bildiriminin kâğıt üzerinde hizmeti sağlayan veya satan kişiye ulaştırılmış olması gerekir. Hizmet satıcısı veya bu hizmeti sağlayan kişi tarafından, sözleşmenin fesih açısından gereken koşullardan başka ağır koşullar belirleyemez. Abonelik sözleşmesi yapılırken tüketiciye sağlanan kolaylık sözleşmenin fesih işleminde de sağlanması zorunludur<sup>179</sup>.

6502 sayılı Tüketici Kanunu ve ilgili Yönetmelikte yapılan düzenlemeler uyarınca, abonelik sözleşmesinin hangi koşullarda ve ne şekilde fesih edilebileceği açıkça düzenlenmiştir. Abonelik sözleşmelerinde yaşanan en büyük sorun ve tüketici mağduriyetleri, bunlara ilişkin sözleşme koşullarında, sözleşmenin süre sonunda kendiliğinden otomatik uzamış sayılacağına yönelik yapılmasıdır. Sözleşme sürelerinin uzun tutulması tüketicilerin mağduriyetini artırmaktadır<sup>180</sup>. Bu yüzden, 6502 sayılı TKHK m. 52/4 fıkrada yapılan düzenlemede kesin çözüm olarak, abonelik sözleşmelerini diledikleri zaman feshetme hakkı sağlamıştır.

Buna karşılık olarak, tüketicinin bir yıldan az bir süre için yapılan sözleşmeler’ de kural olarak tüketici tarafından tek taraflı olarak haklı bir nedeni olmadığı sürece fesih edilemez. Bu durumda fesih etme hakkına ancak, hizmeti sunan veya satan kişiler tarafından sözleşme için koşullarında tek taraflı değiştirilme yapılması halinde tüketici sözleşmeyi feshetme özgürlüğüne sahip olacaktır. Bu yüzden, 52. maddede, bir yıldan uzun sözleşmelerde birinci yıldan sonra istedikleri zaman sözleşmeyi feshedebilecekleri öngörülmüş, öte yandan da sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümlerin en başta sözleşmeye konulmasını yasaklamıştır<sup>181</sup>.

---

<sup>179</sup> AYDOĞDU, s. 167. Bir yıldan daha uzun süreli abonelik sözleşmesi her zaman cezai şart ve tazminat ödenmeksizin feshedebilir. Bir yıldan kısa süreli abonelik sözleşmesi, sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde cezai şart ve tazminat ödemeksizin feshedilebilir.

<sup>180</sup> CEYLAN, s. 2; AYDOĞDU; s. 166; ÖKTEM- Çevik, s. 359.

<sup>181</sup> ASLAN, s. 603.

Birçok kişinin ve bizzat kendimin de şahit olduğum uygulamada tüketicilere yapılan abonelik sözleşmelerinde, sözleşmenin kurulması aşamasında, çok kolay ve hızlı şekilde sözleşme yapılmaktadır. Buna karşılık abonelik sözleşmelerinin fesih edilmesine yönelik yapılan başvurularda, satıcı veya sağlayıcı bu gibi durumlarda tüketiciye gerekli şekilde yardım etmekte ve caydırmak için isteksiz davranıp tüketicinin işini görmeyerek defalarca zor durumda bırakmaktadırlar. Örneğin, abonelik sözleşmesi için başvuru yapıldığında bu işlem jet hızında tamamlanmaktadır, aboneliğin fesih talep edildiğinde sürekli hatların kesik olduğu, sistemin çöktüğü ve daha birçok bahaneyle bu işlemin ertelendiği yapılmadığı görülmektedir.

Ayrıca tüketicinin abonelik sözleşmesinin mesafeli şekilde yaptığı cep telefonu, internet veya televizyon aboneliğinin fesih işlemini bildirdiklerinde, satıcı veya sağlayıcı fesih işlemini yapmak için tüketiciyi merkez ofis ya da sınırlı şubesi olan bir yere çağırması tüketiciyi mağdur edeceği için kanuna aykırı sayılmıştır. Bunun önlenmesi için tüketici sözleşmeyi hangi şekilde kurmuşsa aynı şekilde sözleşmeyi fesih etmesine mümkün' at sağlayacak düzenleme yapılmıştır.

Kanunun da getirdiği bu düzenleme abonelik sözleşmelerin fesih edilebilmesi için bu düzenleme yapılmışsa da mutlak ve sınırsız olarak kabul edilemez. Tüketici dürüstlük kurallına uygun hareket etmelidir<sup>182</sup>. Kanaatimizce, 6502 sayılı TKHK m. 52 ve genel olarak abonelik sözleşmelerindeki yönetmelikte, tüketicilere sağlanan haklar bir nevi tüketicilerin abonelik sözleşmelerinin fesih işlemlerinde kolaylık sağlamış ve tüketicileri koruma açısından daha güçlü bir kalkan haline gelmiştir. Böylelikle 6502 sayılı TKHK m.52/4 fıkrasında yapılan düzenlemeyle geçmişte yaşanan sorun ve tartışmalara kesin bir çözüm getirmiştir<sup>183</sup>. Bu düzenleme ile birlikte abonelik sözleşmelerinin kişinin isteği ve bilgileri dışında uzamasını engellemiştir. Sözleşmenin kendiliğinden uzaması onayın sözleşmenin kurulması sırasında veya sözleşmenin sona ermesinden çok önce alınması ise TKHK' un 6. Maddesi kapsamında haksız şart olarak değerlendirilebilir.

---

<sup>182</sup> ASLAN, s. 519.

<sup>183</sup> Bkz. Madde gerekçesi; 3 HD, 2016/2430 E, 2016/14456 K, 12.12.2016 T, kaçak bedellin tahsil edilmesinin yasal dayanağı bulunamadığı gerekçesiyle davanın reddine karar verilmiştir (yargi.gov.tr).

## 1.1 Belirsiz Süreli veya Bir Yıldan Uzun Süreli Sözleşmeler

Üsteki bölümlerde belirsiz süreli veya bir yıldan uzun süreli olan sözleşmelerin tanımına değinmiştik ( 6502 sayılı kanun m.52/4, c.1). Süresi belirtilmiş olan ya da bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşulları değiştirilmişse, tüketici sözleşmeyi feshedebilme hakkına sahiptir<sup>184</sup>. Tüketici fesih işlemi yazılmış bir kâğıt şeklinde ya da veri saklayıcısı aracılığıyla iletilip yapılabilir.

TKHK m. 52 ve ilgili yönetmelikte yapılan düzenlemeler tüketicilere daha iyi haklar sağlanmıştır. Abonelik sözleşmeleri yapmakta olan her bayii aynı zamanda fesih başvurularını da kabul etmekte zorundadır. Sözleşmenin kurulma aşamasında sağlanan kolaylıklar tüketicinin fesih hakkını kullanması durumunda da gösterilmesi gerekir. Örneğin, Telefon abonelik sözleşmelerinde tüketiciler ( aboneler ) yazılı olarak bildirmek kaydıyla aboneliklerini sona erdirebilirler. Tüketiciler bu taleplerini işletmeciye veya abonelik sözleşmesi yapmaya yetkili olan temsilcilere bildirerek gerçekleştirebilirler<sup>185</sup>.

Kanun koyucu, tüketicilerin bir yıldan uzun süre için bağlanmalarını engellemek istemiştir. Bu nedenle hükmü şu şekilde anlaşılması gerekir.

- Belirsiz süreli abonelik sözleşmesi her zaman cezai şart ve tazminat ödenmeksizin feshedilebilir.
- Bir yıldan uzun süreli abonelik sözleşmesi, bir yıldan sonra her zaman cezai şart ve tazminat ödenmeksizin feshedilebilir.
- Bir yıl abonelik sözleşmesi, sözleşme süresinin sonuna kadar tüketici bağlıdır, tüketici ancak Yönetmeliğin, 16. m, 1. Fıkrasında belirtilen bedeli ödenmek suretiyle sözleşmeyi feshedebilir.

---

<sup>184</sup> AYDOĞDU, s. 320.

<sup>185</sup> Telefon abonelik sözleşmesinin fesih işlemi yazılı bildirmek örneğine karşılık olarak, tüketiciler bildirme işlemi elektronik ortamda da yapabilirler. ( Yön.m.18/1,b,c,ç). Bun benzer düzenleme 6502 sayılı TKHK m. 52 ve ilgili yönetmelikte yapılmıştır.



## 1.2 Belirli Süreli Abonelik Sözleşmelerinde Sürenin Dolması

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 52. maddesinin 3. Fıkrası ( ve abonelik sözleşmeleri yönetmeliği ) ile otomatik uzama yasağı getirilmiştir. Buna göre, Yukarıda da belirttiğimiz gibi belirli süreli abonelik sözleşmelerine yeni düzenlemeye göre artık sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulması mümkün değildir; Sözleşmenin yapılmasından sonra sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin bu süre zarfında herhangi bir istekte bulunması veya uzatmayı onaylaması durumunda abonelik sözleşmesi bu talebe bağlı uzatılabilmesi mümkün kılınmıştır. Kanaatimizce bu gibi sözleşmeler bakımından uygulamada en büyük sorun, sözleşme koşulları arasında otomatik uzatma hükümlerinin bulunması veya sözleşme süresinin çok uzun tutulmasıdır. Tüketicilere belirli süreli ya da süresi bir yıldan uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmelerini istedikleri zaman feshetme hakkı vermiştir.

TKHK' nin 52. maddesinin 4. Fıkrasının ikinci kısmına göre, ‘‘Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde de tüketici sözleşmeyi feshedebilir’’. Buna karşılık olarak tüketicinin yaptığı süresi bir yıldan az olan abonelik sözleşmeleri tüketici tarafından, haklı bir neden bulunmadığı sürece fesih edilemez.

Bu konuda yapılan kapsamlı düzenlemede madde 52 nin 3 fıkrasında da açıkça belirtilmiştir ki, Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamayacağını, ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi hâlinde abonelik sözleşmesi uzatılabilecektir denilmiştir<sup>186</sup>. Aksi takdirde tüketicilerin serbest seçim hakkı kısıtlamış olacaktır. Bu düzenleme ile birlikte; abonelik sözleşmelerinin tüketicilerin iradeleri ve bilgileri dışında uzamasının önüne geçilmiştir.

---

<sup>186</sup> CEYLAN, s. 137; AYDOĞDU, s. 166; ÖKTEM- ÇEVİK, s. 359.

Böylelikle bu yeni düzenleme ile tüketicinin onayı alınmadan abonelik sözleşmesi uzatılması gibi uygulamaları ortadan kalkmış kanaatimizce bu konuda tüketici mağduriyeti sona ermiştir.

### **1.3 Fesih Bildiriminin Yapılma Yöntemi**

Tüketicinin abonelik sözleşmesini sona erdirmek için kesin bir kural bildirilmemiştir. Fakat ileride tüketicinin mağdur olmaması açısından, ispat kolaylığı sağlanması bakımından, tüketicinin abonelik sözleşmesini sona erdirmesi için fesih beyanını yazılı şekilde yapılması uygun görülmüştür. Bu nedenle tüketicinin abonelik sözleşmesinin fesih yapmaya yönelik bildirimini, istenen şekilde satıcı veya sağlayıcıya vermesi gerekir.

Tüketici abonelik sözleşmesinin fesih edilmesi için bildirim yapmasından sonra, karşı tarafın bu bildirimini satıcı veya sağlayıcıya işleme konulması için iletmesi gerekir. Hizmeti sağlayan ya da sunan kişi tarafından, tüketicinin feshetme isteğini, bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren 7 gün içerisinde yerine getirmesi gereklidir<sup>187</sup>. Aksi halde gecikme durumunda satıcı veya sağlayıcı tüketiciye karşı sorumlu olur.

Fesih talebinin yerine getirilme süresi, 6502 sayılı TKHK m.52/7 fıkrasında yapılan düzenleme ye göre, Yönetmelikte (m.24) ayrıntılı şekilde düzenlemiştir. Maddeye göre, diğer mevzuatlarda tüketici lehine olan süreler saklı kalmak kaydıyla, satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin aboneliğe son verme isteğini yerine getirme süresi, bildirim elline ulaştığı tarihten itibaren 7 gün içerisinde yerine getirme yükümlülüğü vardır. Süreli yayın aboneliğinde son verme isteğinin yerine getirilme süresi, süreli yayınlarda 15 gün; haftalık yayınlarda 1 ay; aylık yayınlarda ise 3 aydır<sup>188</sup>. Daha uzun süreli yayınlarda ise, bildirimden hemen sonra ki yayında fesih bildirim hüküm ifade eder.

---

<sup>187</sup> ÖZEL, Çağlar, Tüketicinin Korunması Hukuku 2. Baskı, Ankara 2014, s.235; ÖKTEM- ÇEVİK, s.362. ASLAN, s. 605, 609.

<sup>188</sup> KARA, s. 1101, Aboneler yazılı olarak bildirmek kaydıyla aboneliklerini istediklerinde sona erdirebilirler; 3 HD. 2016/ 13542 E, 2017/ 5034 K, 19.04. 2017 Tarihindeki Tüketici Sorunları Hakem heyeti kararına itiraz davasının mahkemece yapılan yargılama sonucunda, davanın reddine yönelik olarak verilen hüküm, davacı vekili tarafından temyiz edilmiştir ( kazancihukuk.com).

Düzenlemeye göre fesih işlemini tamamlamak için gereken süreler şunlardır: a) Genel olarak abonelik sözleşmelerinde en geç 7 gün içinde,

b) süreli yayın aboneliklerinde;

1)günlük süreli yayınlarda en geç 15 gün;

2) haftalık süreli yayınlarda en geç 1 ay;

3) aylık süreli yayınlarda en geç 3 ay;

4) saydığımız yayınlardan daha uzun süreli yayınlarda ise, bildirimden sonraki ilk yayının ardı sıra fesih bildirimini hüküm ifade eder. Tüketicinin abonelik sözleşmesi fesih için yaptığı bildirimlerin satıcı ve sağlayıcıya ulaşmasından sonra en geç yukarıda göstermiş olduğumuz süreler içinde tamamlanması gerekmektedir<sup>189</sup>. TKHK' nın 52. Maddesinin 4 fıkrasının son kısmına göre, “ Fesih bildirimini kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin fesih için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem belirleyemez”. Kanaatimizce, satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin fesih edilmesi için sözleşmenin kurulması için sunulan yöntemden daha ağır koşullar içeren veya tüketicinin sözleşmeyi fesih etmesini zorlaştıran yöntemlerin tamamen kaldırılması gerek. Her ne kadar yönetmelikte sözleşmenin fesih edilmesini kolaylaştırmak için düzenlemeler yapılsa da uygulamada bir sürü zorlaştırıcı hususla karşılaşmaktayız. Satıcı ve sağlayıcı sözleşmenin fesh edilmesi için sözleşmenin kurulması için sunulan yöntemden daha ağır koşullar içeren veya sözleşmeyi fesh etmesini zorlaştıran yöntemlerin tamamen kaldırılması gerekir. Tüketici yazılı veya kalıcı saklayıcısı üzerine fesih bildirimini yazarak satıcı veya sağlayıcıya bunu bildirmekle fesih hakkını kullanmış sayılır. Tüketicinin bu yöndeki iradesi tek yanlı bozucu bir hakkın kullanılmasından ibarettir, bu itibarla ilgisine yöneltilmiş olur<sup>190</sup>.

---

<sup>189</sup> KARA, s. 1102; 3 HD. 2016/22024 E, 2016/14659 K, 13.12.2016 T, dava telefon abonelik sözleşmelerinde ödenmeyen faturalar için açılmıştır. Hükmün temyiz edilmesine karar verilmiştir.(kazancihukuk.com)

<sup>190</sup> ASLAN, s. 605; 20 HD, 2016/ 4356 E, 2016/ 6543 K, 09.06.2016 T, detaylı karar içeriğine bakınız.

#### 1.4 Sözleşmenin Feshedilmesi

Abonelik sözleşmelerinde, her iki tarafın belirtilen süre içinde borcunu ödemeyi durdurması, borcunu ödememesi durumunda; belirlenen süre bitimine kadar ya da belirsiz süreli abonelik sözleşmelerinde, herhangi tarafın ‘ fesih ihbar’ dediğimiz tek taraflı kişni isteği doğrultusunda sona ermektedir<sup>191</sup>. Fesih bildirim hakkı, taraflar arasında anlaşmayla ya da kanun hükmüne göre sona ermektedir. Bir döngü olan ve sürekli borç ilişkisi niteliği taşıyan abonelik sözleşmelerinde ( elektrik, su, doğal gaz, telefon aboneliklerinde) kanun veya sözleşmede fesih hakkı imkânın taraflara tanınması sürekli borç ilişkisinin mahiyetindedir<sup>192</sup>.

Tüketici aboneliğine son verme talebini yönetmelikte belirtilmiş olan süre ve şekiller halinde yerine getirmesi gerekmektedir. Tüketici bu sürelerle uyum sağlayamadığında, bu sürelerde sona erdirmezse, süre bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlınsa dahi herhangi bir ücret kendisinden istenemez. 52 ci madenin 4 cü fıkrasına göre; bu hizmeti sunan ya da satan kişiler, tüketiciye fesih bildiriminin iletilmesinden itibaren 15 gün içinde ödediği ücretin kalan kısmının tamamını iade etmelidir<sup>193</sup>.

Yeni TKHK abonelik sözleşmelerine getirdiği özel hüküm düzenlemeleriyle, tüketici hakkını korumak için alınan tedbirler fesih bakımından günümüzde yeterli olmuştur. Eski TKHK. m.11/A’ da ki hükme göz atacak olursak tüketicinin hakkının korunamadığını, gerekli tedbirlerin alınmadığını görmüş oluruz. Maddeye göre; abonelik sözleşmesinde satıcının tüketicinin fesih talebini yazılı bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç 7 gün içinde yerine getirmekle yükümlüdür. Ancak süreli yayın aboneliğinde ise günlük yayında on beş gün, haftalık yayında bir ay, aylık yayında üç ay sonra fesih talebinin doğuracağı, daha uzun süreli yayında ise bildirimden sonraki yayın yürürlüğe gireceği belirtilmiştir.

---

<sup>191</sup> SEROZAN, Rona, Sözleşmeden Dönme, İstanbul 2007, s.115; SELİÇİ, s. 113; KOCA, s. 93.

<sup>192</sup> KUNTALP, s.28.

<sup>193</sup> CEYLAN, s.112; 3 HD, 2015/20000 E, 2017/5199 K, 13.04.2017 Tarihli karar içeriğine ulaşabilirsiniz ( kazncihukuk.com).

Yeni TKHK m.52/4 fıkrasında; hizmeti sağlayan veya sunan taraf sözleşmenin fesih ile ilgili bildirim ve istekleri doğrultusunda işlemler için gerekli tedbirleri almalı ve uygun bir sistem kurup bu sistemi açık tutmalı düzenlenmesinin, eski TKHK. m. 11/A hükmünde böyle bir düzenlemenin olmadığını ve açıkça tüketicilerin bu konuda mağdur olduğunu görmekteyiz. Kanaatimizce, yukarıda da dediğimiz gibi yeni TKHK abonelik sözleşmelerine getirdiği özel hüküm düzenlemeleriyle, tüketici hakkını korumak için alınan tedbirler fesih bakımından günümüzde yeterli görülüp, alınan tedbir kararları isabetli olmuştur.

Sözleşmenin sona erdirilmesine ilişkin fesih kararının hemen işleme alınması durumu satıcı ve sağlayıcıları zor durumda bırakacağı için bu bildirim, satıcı veya sağlayıcıya ulaşmasından belirli bir süre sonra aboneliğin sonlandırılması kabul edilmiştir. Bakanlığın abonelik türlerine göre yönetmelikte belirleyeceği süreler içinde sözleşme fesih edilecektir. Eğer' ki satıcı veya sağlayıcı belirlenen bu belirttiğimiz süreler içerisinde sonlandırılmayan abonelikler için tüketiciler sorumlu değildir, bu süreden sunulan hizmetten faydalanmış olsa bile ek ücret ödemeyeceklerdir<sup>194</sup>.

Sözleşme süresi belirtilmiş olan bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde bu hizmeti sunan tarafından sözleşme koşulları değiştirilirse, tüketici sözleşmeyi istediği zaman feshedebilir<sup>195</sup>. Tüketici fesih işlemi yazılı kâğıt üzerinde veya veri saklayıcısı aracılığıyla yapabilir. 6502 sayılı TKHK m.52 ve ilgili yönetmelikte yapılan düzenlemeye göre, tüketiciye daha geniş haklar sağlanmıştır. Abonelik sözleşmesi yapan her bayii aynı zamanda fesih başvurularını da kabul etmek zorundadır. Sözleşmenin başındaki sağlanan kolaylık, tüketicinin sözleşmeyi fesih ettirmek istediğinde de gösterilmelidir<sup>196</sup>.

---

<sup>194</sup> AYDOĞDU, s. 320.

<sup>195</sup> KARA, s. 1101.

<sup>196</sup> M. Murat, İnceoğlu, Yeni Tüketici Hukuku Konferansı, 1 ci Baskı, İstanbul 2015,s. 56; ZEVKLİLER, S. 175; 3 HD. 2015/17175 E, 2017/3720 K, 23.03.2017 T, karar içeriğini inceleyebilirsiniz (kazancihukuk.com).

“ Diğer mevzuatta tüketicici lehine olan süreler saklı kalmak kaydıyla, satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin fesih talebini, bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içerisinde yerine getirmekle yükümlüdür” ( Yön. m. 24/1). Tüketicinin fesih talebinin yerine getirilme süresine göre, günlük süreli yayınlarda bir ay olacak şekilde; aylık süreli yayınlarda ise üç ay bir zaman dilimidir. Daha uzun süreli yayınlara bakacak olur isek, görmüş oluyoruz’ ki bildirimden sonraki ilk yayını takiben fesih bildirimini kabul edilip hüküm ifade etmektedir ( Yön. m. 24/2)<sup>197</sup>.

Şu halde tüketicici herhangi bir gerekçe göstermeden ve para cezası ödmeden istediği zaman sözleşmeyi feshedebilir. Bir yıldan az süren belirli süreli abonelik sözleşmesinde hizmeti sağlayan ya da sunan sözleşme koşulların da değişiklik uygularsa tüketicici bu durumda da aynı şekilde sözleşmeyi fesih etme hakkına sahiptir<sup>198</sup>.

Dolayısıyla, bu düzenlemede tüketicilere belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmelerini diledikleri zaman feshetme hakkı vermiştir. Hizmet sağlayıcı sözleşmenin kurulmasında sağladığı kolay yöntemi daha ağır koşullar içeren bir yöntemi sözleşmenin feshi için belirleyemez (m.52/4).

Eski TKHK. m. 11/ A’ da tüketicinin fesih isteğini yazılı şekilde bildirmesi düzenlenmişti. Yeni maddede ise fesih talebinde bulunan tüketiciciye, sözleşmenin kurulmasından daha ağır koşullara bağlaması yasaklanmıştır<sup>199</sup>. Maddedeki bu düzenlemeyle kanaatimizce, tüketicici satıcı veya sağlayıcıya karşı tüketicinin haklarını gereğince korumuş olup, uygulamada çok görülen ve en sık yaşanan problemlerden biri olan otomatik uzatma hükümlerine karşı da tüketiciciyi korumuştur.

---

<sup>197</sup> Fesih süresinin belirlenmesi ve düzenlenmesi gibi açıklamalar 4077 sayılı eski TKHK m.11/A’nın üçüncü fıkrasında aynen yukarıda ki şekilde gibi düzenlenmişti. Bu yönüyle eski kanundan bir farklılığı yoktur.

<sup>198</sup> CEYLAN, s. 111.

<sup>199</sup> AYDOĞDU, s. 319; 3 HD. 2016/ 12623 E, 2016/ 16635 K, 27.12.2016 T. ( kazancihukuk.com).

## 1.5 Abonelik Sözleşmesinin Fesih Sebepleri

Abonelik sözleşmesinin feshi önem taşıyan konulardan birisidir. TKHK' un 11/A maddesinde yer alan düzenlemeye bakacak olursak, tüm abonelik sözleşmelerin' de taraf olan tüketiciler, herhangi bir sebep göstermeksizin abonelik sözleşmelerini feshedebiliyorlardı. TKHK' un 52. maddesinin dördüncü fıkrası kapsamında abonenin sözleşmeyi fesih sebepleri ikili bir ayırım doğrultusunda inceleyebiliriz.

### A. Olağan Fesih

TKHK' un 52. maddesinin dördüncü fıkrasına göre; Süresi belli olmayan belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmelerin' de tüketici, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve para ceza şartı ödmeden serbest bir şekilde istediği zaman feshetme hakkına sahiptir<sup>200</sup>. Bu durumda; tüketici herhangi bir sebep ileri sürmeksizin sözleşmeyi feshedebilir. Burada olağan fesih söz konusudur<sup>201</sup>. Uygulamada abonelik sözleşmeleri ile ilgili yaşanan en büyük sıkıntılar; sözleşme koşulları içerisinde otomatik uzatma hükümlerinin bulunması ve sözleşme sürelerinin çok uzun olmasıdır. Bu nedenle kanun koyucu belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun süreli abonelik sözleşmelerinde tüketicilerin herhangi bir sebep göstermeksizin sözleşmeyi feshedebilmeleri imkânını getirmiştir. Tüketicilere hiçbir sebep gösterilmeksizin sözleşmeyi feshetme imkânının getirilmesinin amacı tüketiciyi uzun süreli sözleşmelere karşı korumaktır. Ancak bir yandan tüketiciler koruma altına alınırken; diğer yandan da tüketicilerin abonelik sözleşmelerini keyfi olarak feshetme sebeplerinin önüne geçilmelidir. Zira bu durum satıcı ve/veya sağlayıcılar için zararlı sonuçlar doğurabilir<sup>202</sup>.

---

<sup>200</sup> Fesih sürekli bir borç ilişkisini ileriye etkili olacak şekilde sona erdiren yenilik doğuran haktır. SEROZAN, Rona, Sözleşmeden Dönme, İstanbul 2007, s.115; SELİÇİ, Özer, Borçlar Kanununa Göre Sözleşmeden Doğan Sürekli Borç İlişkisinin Sona Ermesi, İstanbul 1977, s. 112.

<sup>201</sup> Olağan fesih, ifanın ne zaman tamamlanacağı belli olmayan bir borç ilişkisinde taraflardan her birinin bir sebebe dayanmadan tek taraflı yöneltilmesi gerekli irade beyanı ile sona erdirilmesidir; SELİÇİ, s.132; SEROZAN, s.115-116.

<sup>202</sup> Aynı yönde görüş için bkz. ASLAN, s. 523.

## B. Olağanüstü Fesih (Haklı Nedenle Fesih)

TKHK' un 52. maddesinin dördüncü fıkrasına göre; Süresi belirtilmiş olan bir yıldan az belirli süreli abonelik sözleşmelerinde, satıcı veya sağlayıcı tarafından değiştirilen sözleşme koşullarına ilişkin tüketici, kendi iradesine göre sözleşmeyi feshedebilir. Aynı düzenleme Taslak Yönetmeliğin 24. maddesinin ikinci fıkrasında yer almakla birlikte; bu fıkra da bir fesih sebebi daha düzenlenmiştir. Buna göre; tüketicinin verilen hizmeti almasına ilişkin herhangi bir engel olabilecek geçerli bir sebep varsa tüketici her durumda sözleşmeyi feshedebilme mümkün atına sahiptir. Her iki halde de olağanüstü sebeple (haklı sebeple) fesih hali söz konusudur<sup>203</sup>. Yılmaz'a göre; haklı sebeple fesih genellikle TBK hükümleri çerçevesinde mümkündür. Ancak tüketicinin bu gibi durumlarda sadece ilgili döneme ilişkin ifanın kötü olması nedeniyle tüm sözleşmeyi feshedip edemeyeceği tartışmasından kaçınmak için Kanun bu hususu da düzenleyerek bu konuda tüketicinin tüm sözleşmeyi feshedebileceğini hükme almıştır<sup>204</sup>.

Bu saymış olduğumuz sebepler belirtmek gerekir kanaatimizce bu sebepler sınırlı sayıda değildir. Sürekli borç ilişkisi niteliğini haiz abonelik sözleşmelerinde sözleşmenin feshini haklı gösterecek başka sebeplerin bulunması halinde de tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Örneğin tüketicinin ölümü halinde tüketicinin mirasçıları tarafından haklı sebeple abonelik sözleşmesinin feshi mümkün olabilir. Bu kapsamda satıcı veya sağlayıcının iflas etmesi veya acze düşmesi de haklı sebep olarak değerlendirilebilir, bu gibi durumlarda geçerli haklı fesih sebebi sayılmaktadır<sup>205</sup>. Abonelik sözleşmesi yazılı şekilde akdedilmişse; fesih yazılı şekilde veya kalıcı veri saklayıcısı ile yapılabilecektir. Mesafeli olarak akdedilmişse; veri saklayıcısıyla.

---

<sup>203</sup> AYDOĞDU, S. 167-168; ÖKTEM-ÇEVİK, s. 362.

<sup>204</sup> Olağanüstü sebep ile fesih ise haklı bir sebebin veya özel bir ifa engelini varlığı halinde belirli süreli veya belirsiz süreli bir sözleşme ilişkisini süresinden önce sona erdiren bir haktır; SELİÇİ, s.156; SEROZAN, s.116.

<sup>205</sup> Yılmaz'a göre; haklı sebeple fesih genellikle TBK hükümleri çerçevesinde mümkündür. Ancak tüketicinin bu durumlarda sadece ilgili döneme ilişkin ifanın kötü olması nedeniyle tüm sözleşmeyi fesh edip edemeyeceği tartışmasından kurtulmak için Kanun bu hususu düzenleyerek bu konuda tüketicinin tüm sözleşmeyi feshedebileceğini hükme almıştır; YILMAZ, S. 523.



## 1.6 Feshin Sonuçları

Tüketicinin abonelik sözleşmesini fesih ettiğine yönelik beyanda bulunmasıyla, abonelik sözleşmesinin sürekli borç ilişkisi niteliğini haiz olması nedeni ile sözleşmenin ileriye etkili olarak sona ermesidir<sup>206</sup>. Abonelik sözleşmesinin feshinin sonuçları ve feshin hangi andan itibaren hüküm ifade edeceği hususları ise kanun koyucu tarafından özel olarak düzenlenmiştir. Fesih beyanın yapılmasıyla, bu beyanın süresinde satıcı veya sağlayıcı tarafından işleme konularak sözleşmenin fesih yapılması durumunda, yapılan fesih işleminin tüketiciye de bildirilmesi gereklidir. Tüketicinin bilgilendirme hakkı ve sağlayıcının tüketiciye karşı bilgi verme yükümlülüğüyle yapılan fesih işleminin sorunsuz şekilde tamamlandığına ilişkin tüketiciye bilgi verilmesi zorunludur. Hizmeti sağlayanlar tarafından abonelik sözleşmesi' nin feshedildiğine dair bilgiyi tüketiciye bildirmesi gerekir<sup>207</sup>.

Abonelik sözleşmesinin ileriye etkili olarak sona ermesinin sonucu tarafların edimlerinin de ileriye etkili olarak sona ermesidir. Ancak feshin yürürlüğe girme tarihinden önce tüketici, abonelik ücretinin tamamını veya feshin yürürlüğe girme tarihinden sonraki döneme ilişkin bir kısım mal veya hizmetin ücretini ödemişse bunların da iade edilmesi gerekir<sup>208</sup>. Bu kapsamda kanunda yer alan düzenleme uyarınca; Abonman' nın yararlandığı hizmeti sunan ya da bu hizmeti satan tarafından, feshetme bildiriminin kabul edilmesinden itibaren on beş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan bedelin geri kalan kısmını hiçbir kesinti yapmaksızın geri çevirmekle yükümlüdür. Bu hüküm TKHK' un 52. maddesinin beşinci fıkrasında düzenlenmiştir. Maddeye göre, abonelik sözleşmesinin abonenin fesih beyanı ile hemen sona ermeyeceği, fesih beyanının satıcı veya sağlayıcıya ulaşmasından itibaren belli süreler sonunda hüküm ifade edeceği düzenlenmiştir.

---

<sup>206</sup> ZEVKLİLER / AYDOĞDU, s. 321.

<sup>207</sup> KARA, s. 1102; ASLAN, s. 603; CEYLAN, s 112.

<sup>208</sup> ZEVKLİLER/ AYDOĞDU, s. 322; 20 HD, 2016/ 11198 E, 2016/ 10937 K, 21.11.2016 Tarihli dava, elektrik abonelik borcundan dolayı açılmıştır ( kazancihukuk.com) .

Bunun sebebi olarak kanun gerekçesinde fesih beyanının derhal hüküm ifade etmesinin satıcı veya sağlayıcıları zor durumda bırakması olarak belirtilmiştir. Bu kapsamda fesih ihbar sürelerinin ise abonelik türlerine göre yönetmelikle düzenleneceği ifade edilmiştir. Böylece, abonenin fesih beyanı yönetmelikte belirlenen süreler içerisinde etkisini doğuracaktır.

Aslan'a göre ise; fesih bildirimini satıcı veya sağlayıcıya ulaştığı anda hüküm ifade eder. Satıcı veya sağlayıcı en son hizmet sunduğu bildirim tarihinden itibaren Yönetmelik ile belirlenecek süreler hizmete tekabül eden ücreti mahsup ederek peşin almış olduğu abonelik ücretinin geri kalan kısmını tüketiciye verecektir<sup>209</sup>.

Belirtilen zaman içinde aboneliğin sona ermesinden itibaren mal veya hizmetten yararlanılmış olsa dahi TKHK' un 52. maddesinin 5. fıkrası uyarınca tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemeyecektir. Böylelikle satıcı ve sağlayıcıların abonelik sözleşmesinin sona ermesi üzerine abonelere mal veya hizmet sunmamları gerekir. Belirtilen zaman içinde aboneliğin son bulmaması durumunda, belirtilen sürelerin son bulmasıyla birlikte sunulan hizmetten yararlanmış olsa bile, tüketiciden herhangi bir ücret ödenmesi istenemez. Bu sebeple tüketicinin feshetme bildirimini satıcı veya sağlayıcıya göndermesiyle, bu bildirim ulaştığı tarihten itibaren, yapılmış abonelik sözleşmesine göre yönetmelikte tespit edilen sürelerde fesih işleminin yapılması ve tüketiciye bilgi verilmesi zorunludur. Fesih yapılmış olsa bile, abonelik sözleşmesi kapsamında verilen mal veya hizmetin devam etmesi durumunda, satıcı veya sağlayıcı bu süreç içinde tüketiciye sağladığı hizmet için bedel talep edemez<sup>210</sup>.

Kanaatimizce, abonelik sözleşmelerinde satıcı veya sağlayıcının belirtilen süre içinde işlemini yerine getirmesi veya belirtilen sürede fesih işlemini yapmaması durumunda, bu sözleşme kapsamında tüketiciye mal veya hizmetin sağlanması durumunda, tüketiciden herhangi bir ücret,

---

<sup>209</sup>ASLAN, 524.

<sup>210</sup> Yönetmelik, m. 25; ZEVKLİLER/ AYDOĞDU, S. 322; Karar için bakınız: 3 HD 24.02.2014, E 2013/ 18799, K 2014/ 2717 sayılı kararda, dava davacının almadığı hizmetten dolayı açılmıştır.

- talep edilemeyeceğine ilişkin verilen karar oldukça yerinde olmuştur. Satıcı veya sağlayıcının fesih işlemini belirtilen süre içinde yapmaması durumunun, tüketicisi hiçbir şekilde bağlamadığını ve tüketicinin bu konuda sorumlu olmadığı kanaatindeyiz.

Örneğin, su, elektrik ve doğal gaz aboneliğinin tüketici tarafından fesih edilmesine yönelik bildirim 10 Haziran 2015 tarihinde, satıcıya ulaşmıştır. Bildirimin yapıldığı tarihten itibaren 7 gün içinde fesih talebinin yerine getirilmesi zorunlu olduğundan, satıcının en geç 17 Haziran 2014 tarihine kadar fesih işlemini tamamlaması ve bu durumun tüketicisi bildirilmesi gerekir. Satıcının fesih işlemini bu sürede gerçekleştirmemesi veya fesih yapmasına rağmen 18 Haziran 2015 tarihinden itibaren ( 10, 20, 40 gün vb. süre ile hizmet vermeyi sürdürmesi durumunda, verilen bu hizmet bedelli karşılığında tüketiciden ücret talep edilemez. 6502 sayılı TKHK m.52 ve ilgili yönetmelikte yapılan düzenlemeye aykırı davranılması durumunda, satıcı veya sağlayıcı kendi hatalarından kaynaklanan hizmet bedellerini tüketiciden talep edemez.

Hizmetin alınmasını sağlayan ve ya satan kişi tarafından, fesih bildiriminden kabul edilmesinden itibaren 15 gün içinde tüketici tarafından alınmış olan ödeme tutarın geri kalan kısmını ve önceden alınan teminat kısmı için herhangi bir ücret alındıysa, ücretlerin tamamının kesinti yapmadan tüketicisi iade etmesi zorunludur<sup>211</sup>.

---

<sup>211</sup> Yönetmelik, m.25/3; Detaylı karar için, 3. HD, 2016/18710, E. 2017/1912, K. 23.02.2017 (yargitay.gov.tr) , erişim tarihi; 11.04.2017. Somut olayda taraflar arasında usulüne uygun abonelik sözleşmesinin bulunması halinde, abonelik sözleşmesinin altındaki imzanın aidiyeti hususunda inceleme yaptırılarak, imza incelenmesi sonucunda imza davacıya ait ise görevsizlik kararı verilmesi, imza davacıya ait değil ise işin esası hakkında hüküm kurulması gerekirken, belirtilen konularda araştırma ve inceleme yapılmadan, yazılı şekilde eksik inceleme sonucu karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir. Sonuç olarak yukarıda belirtilen nedenlerden dolayı hükmün HUMK. nun 428.m gereğince, davacı yararına bozulmasına karar verilmiştir.; Bir diğer buna benzer davda da, 20. HD, 2017/690, E. 2017/1122, K. 13.02.2017 (yargitay.gov.tr) , erişim tarihi; 11.04.2017. Dava, telefon aboenlik borcundan kaynaklanan menfi tesbit ve icra takibinin istemesine ilişkindir. 6502 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun” (TKHK) 2. maddesinde Kanunun kapsamı “Bu Kanun, her türlü tüketici işlemi ile tüketicisi yönelik uygulamaları kapsar” şeklinde açıklanmıştır. Kanunun “tanımlar” başlıklı 3. maddesinin birinci fıkrasının (I) bendinde ise tüketici işlemi, “Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder” biçiminde tanımlanmıştır. 6502 sayılı TKHK' nın 73. maddesi uyarınca tüketici işlemleri ile tüketicisi yönelik uygulamalardan doğacak uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemesi görevli kılınmıştır.

Taraflar arasındaki ilişkide, ister hizmeti sunan ister hizmet sağlayan olsun fesih bildirimini kesin olarak bildirdiği tarihe kadar ki süre içinde tüketime konu olan bedel hakkında ödeme bildirimini kabul edilmesinden itibaren 10 gün içinde tüketiciye iletmek zorunluluğu bulunmaktadır. Fakat elektronik haberleşme sektöründe bu süre aynı değildir, elektronik haberleşme sektöründe çalışan sağlayıcılar için bu süre 4 aya kadar uzatılabilir. Satıcı veya sağlayıcı, bu yükümlülükleri yerine getirirken tüketiciye artı bir maliyet çıkarmadan anlaşma yöntemini kullanabilir<sup>212</sup>.

Örneğin, tüketicinin 10 yıl önce yaptığı su aboneliğini fesih etmesi durumunda 100 metreküp su bedeli karşılığı alınan 15 TL güvence bedeli, aynı şekilde 15 TL olarak iade edilemez. Böyle bir durumda, fesih işleminin yapıldığı tarihte güvence miktarı olarak alınan 100 metreküp suyun güncel değeri olan 250 Türk Lirasının tüketiciye iade edilmesi zorunludur. Benzer uygulama elektrik ve doğal gaz abonelikleri nedeni ile alınan güvence bedelleri veya diğer ücretler bakımından da aynısı geçerlidir.

Tüketicilerin yaptığı süresi bir yıldan uzun veya uzun süreli olan abonelik elektrik, su doğalgaz, televizyon yayın aboneliklerini ve diğer abonelik sözleşmelerini her zaman sona erdirme hakkına sahiptir. Özellikle tüketicinin bu aboneliklerde aboneliğin bulunduğu konuttan taşınması veya konutun satılması durumunda aboneliğin haklı nedenle fesih fesh edildiği kabul edilir. 6502 sayılı TKHK m. 52 hükmünde yapılan düzenlemenin olmadığı dönemde bile uygulamada bu tür aboneliklerin herhangi bir gerekçe gösterilmeden fesih edilebileceği kabul edilmekteydi. Tüketicilerin yaptığı bu tür fesihler, sözleşmenin karşı tarafı olan satıcı veya sağlayıcı tarafından kabul edilmekteydi. Bunun en önemli nedeni, bu tür aboneliklerin genelde tekel niteliğinde olması ve abonelik sözleşmesine konu olan hizmetin günlük yaşamda insanlar için vazgeçilmez nitelikte olmasıdır.

---

<sup>212</sup> KARA, s. 1104; 3. HD, 2016/16313, E. 2016/ 15317, K. 19.12. 2016, Dava, elektrik abonelerinden tahsil edilen kayıp kaçak bedellerin istirdadı, istemine ilişkindir. Abonelik sözleşmesinin önemine değinen bir diğer dava da; 20. HD, 2017/ 460, E. 2017/1120, K. 13.02.2017 tarihinde Tüketici Mahkemesince, taraflar arasında düzenlenen Kurumsal Tip GSM Abonelik Sözleşmesine istinaden davalının kullanmış olduğu hatların borcunu ödemediği iddiasıyla iş bu davanın açıldığı, davacının 6502 sayılı Kanun kapsamında tüketici olarak değerlendirilmesinin mümkün olmadığı gerekçesiyle görevsizlik kararı verilmiştir.

Görmüş oluyoruz ki; Fesh yapılmasının sonuçları olarak, tüketicinin taraf olduğu abonelik sözleşmesinde, satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshedilmesiyle ilgili tüm işlemleri yerine getirmekten sorumludur ve bunun için tedbir almak zorundadır. Satıcı veya sağlayıcı tüm bildirimlerin kayıt altına alınması veya elektronik ortamda ya da mesafeli şekilde uzaktan iletişim araçları ile yapılacak bildirimler için gerektiğinde uygun bir sistem kurmak zorundadır. Satıcı veya sağlayıcı kurduğu sistemin kesintisiz şekilde çalışması için her türlü önlemi almakla sorumludur. Satıcı veya sağlayıcı bu kurdukları sistemdeki oluşan hata veya aksaklıklardan bizzat kendileri sorumludur. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Ceza Hükümleri" başlıklı 77.maddesinin ilk fıkrası uyarınca; 52. maddede belirtilen yükümlülükler dışında uygunsuz hareket edenler hakkında uyumsuzluk tespit edilen tüm işlem veya sözleşme için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanacaktır. Bu durum' da satıcı veya sağlayıcıların fesih bildirimleri ile ilgili işlem yapabilmek için gerekli tedbirleri almamaları veya uygun sistem kurmamaları halinde tüm işlem veya sözleşme için iki yüz Türk Lirası idari para cezasına hükmedilecektir.

## SONUÇ

Yapmış olduğumuz incelemelerde çıkarmış olduğumuz sonuçlara dayanarak kanaatimizce, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yayımından altı ay sonra, 28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe girmesiyle eski kanundaki açıkların doldurulması hedeflenmişti. Yeni tüketicinin Korunması hakkında Kanun asıl amacı tüketicilerin daha güçlü daha ileri seviyede korunmasını sağlamaktır.

6502 sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uygulamada önemli düzenlemeler getirmiştir. Tüketici Hukuku kapsamına girmeyen eser, taşıma, sigorta ve vekâlet sözleşmeleri, tüketici işlemi olarak kabul edildiğinden tüketici işlemi kapsamını genişletmiştir. Tüketici işlemi kavramı, 4077 sayılı yasa 3. madde 1. Fıkra h) bendinde “Mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlemi,” şeklinde tanımlanırken; 6502 sayılı yasa ile kapsam genişletilerek, 3. madde 1) bendinde “Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi,” şeklinde tanımlanmıştır. Böylece önceki yasada bulunmayan eser sözleşmesi, sigorta vb. hukuki işlemler tüketici işlemi kapsamına alınmıştır.

Ayrıca haksız ticari uygulamalar, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler, uzun süreli tatil sözleşmesi, piramit satış sözleşmeleri, Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un getirdiği önemli yeniliklerdir.

6502 Sayılı TKHK ‘ nun 1. Maddesinde öncelikle “ tüketici” denilen kitlenin korunması amaçlanmıştır. Bu amacın açıkça uygulandığını Kanun adından anlaşılabilir. Maddede, yalnızca tüketicilerin değil, aynı şekilde “ kamu yararı” nın korunmasının amaçlandığı ve bunu uygulamak için alınan önlemler belirtilmiştir. Yapılan bütün düzenlemelerde tüketicilerin aydınlatılması ve konu hakkında bilgilendirilmesine büyük önem verilmiştir.

Böylece, 2007 yılından beri kanunda yenileme çalışmaları yürütülmüş, 28 Mayıs 2014 tarihinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında kanun yürürlüğe girmiş ve gereken ihtiyaçları şimdilik kapatmıştır.

Yeni TKHK 'da yapılan düzenlemelerin eski TKHK ' da yapılan düzenlemelerle aralarında farklılıklar olsa da bu düzenlemede kanunun bir kısmı da aynıdır. Yeni Tüketici kanunda öne çıkan bizim konumuzu ilgilendiren düzenlemeler şunlardır;

- Elektrik, su doğalgaz, internet, telefon vb. tüm aboneliklerde tüketici istediği zaman abonelik sözleşmesini fesih etme hakkına kavuşmuştur. Abonelik sözleşmesinin feshi, sözleşmenin kurulmasından daha ağır şartlara bağlanmasının önüne geçilmiştir.

- Tüketicilerin bilinçlendirilmesine yönelik çalışmaların artırılması ve bu açıdan ders kitaplarına tüketici haklarına ilişkin bölümler konulması ve bilinçli programların yayınlanması zorunluluğu getirilmiştir.

- Tüketici hakem heyetleri yeniden yapılandırılacak ve tüketicilerin hak arama yolları kolaylaştırılmıştır. Ayrıca talep üzerine birden fazla hakem heyeti oluşturulması imkânı sağlanmıştır.

Yeni 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun' un dikkat çekici düzenlemelerinden biride, Yargıtay ve ilk derece mahkemelerinin Kanunu anlamada gösterdiği direnç ve görevle ilgili gereksiz sınırlamalar getirmiş olmasıdır.

Konumuza değinecek olursak, 4077 sayılı yasaya 06.03.2003 tarihinde eklenen Abonelik Sözleşmelerini düzenleyen 11/A maddesi, 6502 sayılı yasada, dördüncü kısım beşinci bölümde Abonelik sözleşmeleri başlığı altında 52.maddede düzenlenmiştir. Abonelik sözleşmesi, tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmelerdir. Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.

Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz; ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte

bulunması veya onay vermesi hâlinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir. Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman fesih etme hakkına sahiptir.

Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması hâlinde de tüketici sözleşmeyi feshedebilir.

Fesih bildirimının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem belirleyemez. Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin aboneliğe son verme isteğini yönetmelikle belirlenen süreler içinde yerine getirmekle yükümlüdür.

Aboneliğin belirlenen süreler içinde sona erdirilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlanılmış olsa dahi, tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez. Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren on beş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan ücretin geri kalan kısmını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlüdür.

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

Sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir. 6502 sayılı Tüketicinin korunması hakkında kanun ile tüketicilerin taraf oldukları abonelik sözleşmesinde tüketicileri koruma amaçlı değişiklikler yapılmıştır.

Yeni Tüketici Kanununda yapılan düzenlemeye göre ; “*tüketici, ticari ve mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi*” ifade eder ( Mülga TKHK m. 3/k ). Yeni tanımda “ mal veya hizmet”, “kullanan ”ifadeleri çıkarılmış “ hareket eden” ifadesi eklenmiştir.

Kanun getirdiği bir diğer önemli düzenlemeyle görmüş oluyoruz ki, 4077 sayılı kanunda abonelik sözleşmesi düzenlenmiş ( m.11/A), ama tam tanımı yapılmamıştır.



Buna göre; ‘‘ abonelik sözleşmesi, tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmelerdir.

Diğer bütün sözleşmeler de olduğu gibi abonelik sözleşmeleri de tarafların karşılıklı anlaşması ve her iki tarafın uygun isteği sonucu kurulup meydana gelmektedir. Ancak bu sözleşmelerin içeriği satıcı sağlayıcının menfaatini koruyacak şekilde uzmanlar tarafından hazırlanmaktadır. Eski 4077 sayılı TKHK’ da abone, sözleşme özgürlüğünde yararlanamamaktaydı. Çünkü abone sözleşmenin içeriğinin düzenlenmesine katılmamakta ve ona uygun olmayan maddeleri de değiştirme hakkına sahip değildi, bu durumda abone bir tek sözleşmenin oluşumuna katılıyordu. 6502 sayılı TKHK’ unla getirilen düzenlemelerle abonenin haklarını koruma altına almıştır. Bir başka şekilde de açıklayacak olursak, abonelik sözleşmesinde en önemli unsurları; satıcı ya da sağlayıcı ile abone arasında bir mal veya hizmetin temin edilmesini üstlenen bir sözleşme olması, bu sözleşmede satıcının veya sağlayıcının satılan malın bir bedelinin dönemsel ya da peşin ödenmesini gerektirmektedir.

Tezimin birinci bölümünde, abonelik sözleşmesini temel esaslarını elle alıp, abonelik sözleşmesinin amacı, kapsamı, dayanak ve tanımları gibi genel bilgilere yer verilmiştir. İkinci bölümde, abonelik sözleşmesinin içeriği ve şekline değinilmiş, ayrıca abonelik sözleşmesinin türleri incelenmiştir. Üçüncü bölümde, abonelik sözleşmesinde tarafların hakları, borçları ve yükümlülükleri üzerinde durulmuştur. Dördüncü ve son bölümde abonelik sözleşmesinin sona ermesi incelenip, sözleşmenin feshi ve feshi sonuçları hakkında açıklamalara yer verilmiştir. Kanaatimizce, abonelik sözleşmelerinin günlük hayatta ve uygulamada artan önemi nedeni ile 6502 sayılı TKHK m.52 ve yönetmelikte, abonelik sözleşmeleri ile ayrıntılı düzenlemeler yapılması yerinde bir düzenleme olmuştur. Yeni düzenlemede, sözleşmenin tanımı son derece açık ve net biçimde yapılmıştır. Tanım 6502 sayılı TKHK m.52/1 fıkrasında abonelik sözleşmesinin tanımı olarak yer almıştır. Günümüzde, yaygın bir uygulama alanı olan abonelik sözleşmelerinin, tüketiciye belirli bir mal veya hizmeti sürekli olarak veya düzenli aralıklarla edinmesi yükümlülüğü getiren sözleşmeler olduğunu görmüş olduk. Bu tanım açıkça abonelik sözleşmesinin zorunlu unsurlarını göstermiştir. Kanunda ve ilgili yönetmelikte kabul edilen sürelerle uymak şartıyla, su, doğalgaz, elektrik, sabit telefon ve cep telefonu abonelik sözleşmeleri tüketici

tarafından her zaman tek taraflı olarak fesih edilebilir. Yapılan sözleşme nedeni ile tüketicinin hizmet alamaması veya sözleşmenin karşı tarafını oluşturan satıcı veya sağlayıcı, taahhütlerini sözleşmeye uygun halde yerine getirmiyorsa, tüketici sözleşmeyi tek taraflı fesih etme hakkı tanınmıştır.

Ulaştığımız netice doğrultusunda yapılan düzenlemelerin amacı, abonelik sözleşmelerinin kurulmasından itibaren fesih süresine kadar, tüketicinin mağdur olmaması için tüketiciye aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemler sunmak ya da önlemler almasını sağlamak, tüketicileri bilinçlendirip kendilerini koruyucu girişimlerde bulunmalarını ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında teşvik edip desteklemektir.



## KAYNAKLAR

- ASLAN, Yılmaz, 6502 Sayılı Kanuna Göre, Tüketici Hukuku; 5 Baskı, Bursa 2014.
- ANTALYA, O. Gökhan, 6098 Sayılı Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler, cilt 1, İstanbul, 2014.
- ATAMER, Yeşim M: “Genel İşlem Şartlarının Denetiminde Yeni Açılımlar”, Prof. Dr. Necip Kocayusufpaşaoğlu İçin Armağan, Ankara, 2004.
- AÇIKGÖZ, Osman, Tüketicinin Korunması Çerçevesinde Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinde, Genel İşlem Koşulları, 1. Baskı, İstanbul 2013.
- AYDOĞDU, Murat, Tüketici Hukuku Dersleri; 1 Baskı, Ankara 2015.
- AYRANCI, Hasan, Enerji Sözleşmeleri, 1 baskı, Ankara 2010.
- AKİPEK, Şebnem/ ÇEKER, Mustafa, Tüketici Hukuku, Eskişehir 2014.
- AKİPEK, Şebnem, Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi, Ankara 1999.
- ALTAŞ, Hüseyin, Abonelik Sözleşmeleri, <http://www.ticaret.edu.tr>.( erişim tarihi: 06.07.2016).
- ALTOP, Atilla: “ Türk Hukukunda, Avrupa Birliği Hukukunda ve Uygulamada Tüketici Kavramı”, İKÜHFD, C.3, S. 1-2, s. 3-14, ( Tüketici).
- AHMET, Kılıçoğlu, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Ankara, 2014.
- BAHTİYAR, Mehmet, Genel İşlem Koşullarına Karşı Tüketicilerin Korunması, Yargıtay Dergisi, Ankara, 1996.
- CEYLAN, Ebru, 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Getirdiği Düzenlemeler, İstanbul 2015.
- CEVDET, Yavuz, Borçlar Hukuku Dersleri, Özel Hükümler, İstanbul 2012.
- DERYAL, Yahya/ KORKMAZ, Yakup, Yeni Tüketici Hukuku Ders Kitabı, 3. Baskı, Ankara 2015.

DEMİR, Mehmet, Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Üzerinden Kurulması, Ankara 2004.

EREN, Fikret, 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanununa Göre Hazırlanmış Borçlar Hukuku, Genel Hükümler 16. Baskı, Yetkin Yayınları Ankara 2014.

ERTAŞ, Şeref, Yeni Tüketicuyu Koruma Kanununda Abonman Sözleşmeleri, Terazi Aylık Hukuk Dergisi, 2014.

GEZDER, Ümit, Mesafeli Sözleşmeler, İstanbul 2006.

GÜMÜŞ, Mustafa, Alper, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, İstanbul, 2014.

HAVUTÇU, Ayşe, Tüketicinin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması, İzmir 2003.

KARA, İlhan, Yeni Kanuna Göre, Tüketici Hukuku; 1 Baskı, Ankara 2015.

KUNTALP, Erden, “Finansal Kiralama Kanunu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketim Ve Yatırım Malı Ayrımı “ Prof. Dr. Ali Bozer’e Armağan, Ankara 1998.

KOCA, Güneş, Tüketicinin Korunması Açısından, Abonelik Sözleşmeleri, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2004.

KUNTALP, Erden, Ard Arda Teslimli Satım Akdi, Ankara, 1968.

İNCEOĞLU, Murat, Yeni Tüketici Hukuku Konferansı, 1 ci Baskı, İstanbul 2015.

İNCEOĞLU, Murat, Telekomünikasyon Sektöründe Abonelik Sözleşmeleri, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2015-2016, Ankara 2016,

NOMER, N. Haluk, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, İstanbul 2012.

MELİKŞAH, Yasin, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un İkincil Düzenlemelerinde Sektörel Regülasyonların Dikkate Alınması, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2014- 2015, Ankara 2015.

MUSABALLI, Aydın: Gsm Sözleşmeleri ve Genel İşlem Şartları, <http://www.turkhukuk sitesi.com/> makale\_243.htm, ( Erişim Tarihi, 27.03.2017.

OĞUZMAN, Kemal; Öz, Turgut, M.“ Borçlar Hukuku Genel Hükümler”( 6098 Sayılı Yeni Türk Borçlar Kanunu’na Göre Genişletilmiş 9. Bası, Cilt 1, İstanbul 2012.

OZANOĞLU, Hasan, Tüketicinin Korunması Açısından Taksitle Satım Sözleşmesi, Ankara 1999.

ÖKTEM- ÇEVİK, Seda, Mobil Telefon Abonelik Sözleşmesi, 1 baskı, beta yayınları, 2008 İstanbul.

ÖKTEM – ÇEVİK, Seda, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Abonelik Sözleşmeleri, Yeni Tüketici Hukuku Konferansı, İstanbul 2015.

ÖZEL, Çağlar, Tüketicinin Korunması Hukuku, 2 Baskı, Ankara 2014.

SEROZAN, Rona, Sözleşmeden Dönme, Gözden Geçirilmiş 2. Bası, İstanbul 2007.

SEROZAN, Rona, Tüketiciyi Koruma Yasasının Sözleşme Hukuku Alanındaki Düzenlemesinin Eleştirisi, İstanbul, 1996.

SELİÇİ, Özer, Borçlar Kanununa Göre Sözleşmeden Doğan Sürekli Borç İlişkisinin Sona Ermesi, İstanbul 1977.

Tekinay / Akman/ Burcuoğlu /Altop, Borçlar Hukuku, İstanbul 1993, s. 900.

TANDOĞAN, Haluk, Tüketicinin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açıdan Sınırlandırılması, Ankara 1977.

YILDIZ, Mustafa, Göktürk, Son Kullanıcıyla Akdedilen Elektronik Haberleşme Hizmeti Sözleşmesi, 1 Baskı, İstanbul, 2012.

ZEVKLİLER Aydın/ AYDOĞDU Murat, Tüketicinin Korunması Hukuku, Açıklamalar Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Ankara 2004.

Elektronik Yayınlar:

<http://www.tuketiciakademisi.gov.tr/tr-tr/ogrenmek-istiyorum/abonelik-sozlesmeleri-ve-haklariniz>.( erişim tarihi): 05.04.2016.

<http://www.dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/38/291/2654.pdf>.Erişim tarihi; 10.04.2016.

http:// [www.turkhukusitesi.com/makale\\_243.htm](http://www.turkhukusitesi.com/makale_243.htm); (erişim tarihi, 07.05.2016).

[www.tuketiciakademisi.gov.tr](http://www.tuketiciakademisi.gov.tr) ( erişim tarihi 11.07.2016).

<http://www.kazancihukuk.com>( erişim tarihi 16.06.2017).

<http://www.yargitay.gov.tr> ( 12.03.2017).

