

III. OTURUM

MESAFELİ SATIŞLAR/E-TİCARET ALANINDA GÜNCEL SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Kolaylaştırıcı Prof. Dr. Ebru Ceylan:

Mesafeli Satışlar E-Ticaret Alanında Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri konulu oturuma başlıyorum. İlk konuşmayı Dr. Öğr. Üyesi Pelin Işintan'a veriyorum. Buyrun.

Dr. Öğr. Üyesi Pelin Işintan

MEF Üniversitesi Hukuk Fakültesi

Dr. Öğretim Üyesi Pelin Işintan*

MESAFELİ SÖZLEŞMELERDE TÜKETİCİNİN KORUNMASI GİRİŞ

Mesafeli sözleşme, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun⁶¹ (TKHK) md. 48 ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği⁶² (Yönetmelik) md. 4/e bendinde “*Satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dahil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmeler.*” olarak tanımlanmıştır.

* MEF Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Medeni Hukuk Anabilim Dalı Öğretim Üyesi.
ORCID No. 0000-0002-8283-234X, isintanp@mef.edu.tr

⁶¹ Kabul Tarihi: 07.11.2013, RG 28.11.2013/28835.

⁶² RG 27.11.2014/29188.

Bu tanımdan yola çıkarak mesafeli sözleşmelerin temel unsurlarını şu şekilde tespit etmek mümkündür⁶³:

- 1- Taraflardan birinin tüketici, diğerinin satıcı/sağlayıcı olması,
- 2- Tarafların sözleşmenin kurulması anına kadar bir araya gelmeden sadece uzaktan iletişim araçları ile temas kurmaları,
- 3- Mal ve hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik bir sistemin varlığı.

Bu unsurları barındırmayan sözleşmeler her ne kadar taraflar yüz yüze gelmeden de kurulsa teknik anlamıyla mesafeli sözleşme olarak kabul edilmez. Örneğin, yukarıdaki unsurlara benzer şekilde kurulmuş ama taraflardan birinin tüketici olmadığı ya da uzaktan pazarlamanın sistemsel olarak değil de arızı⁶⁴ bir şekilde gerçekleştiği ihtimallerde kurulan sözleşme TKHK anlamında mesafeli sözleşme olmayacaktır.

Uygulama alanı gün geçtikçe genişleyen mesafeli sözleşmelerin hukukumuzdaki düzenlemesinin temelinde Avrupa Birliği Yönergeleri bulunmaktadır. Öncelikle 97/7 sayılı Yönerge daha sonrasında da onun yerini alan 2011/83 sayılı Yönerge bir bütün olarak alınmış olmasa da mevzuatımızdaki mesafeli sözleşmeler ile ilgili hükümlerin mehzazını teşkil eder⁶⁵. Tüketici mevzuatında yakın zamanda şahit olduğumuz değişikliklerde de yine Avrupa Birliği mevzuatının takip edildiği tespit edilebilir. Gerçekten hem 24.3.2022 tarihinde kabul edilerek 1.4.2022 tarihinde yürürlüğe giren 7392 sayılı Tüke-

⁶³ Farklı sınıflamalar için bkz. **Ceylan**, sf. 50; **Özel**, sf. 213 vd.; **Çabri**, sf. 748 vd.; **Yıldırım**, sf. 77 vd.; **İnal**, s. 122; **Çakırca**, sf. 107 vd.; **Karakocalı/Kurşun**, sf. 156 vd.

⁶⁴ **Çabri**, sf. 751; **Çakırca**, sf. 110. Bununla birlikte esasında işlemin arızı şekilde yapıp yapılmadığı bir yorum meselesidir. Tacirin uzaktan pazarlama sistemi kurduğuna dair tüketicide oluşan haklı bir güvenin varlığı halinde işlemin istisnai niteliğe sahip olmayacağı yönünde bkz. **Baş Süzel**, sf. 14. Bu anlamda tacirin tek taraflı inisiyatifıyla tüketici ile temasa geçmesi ve ona uzaktan iletişim yoluyla bir hizmet sunması karşısında tüketici bunun tek seferlik bir işlem olup olmadığını değerlendirmek zorunda kalmamalı ve mesafeli sözleşmelerin koruyucu hükümlerinden yararlanmalıdır (Karş. **Çabri**, sf. 751). Bununla birlikte kural olarak böyle bir hizmet sunmamakla birlikte tüketicinin özel bir ricası üzerine telefonla sipariş alarak tüketicinin evine bir ürün gönderen satıcı ile yapılan sözleşme mesafeli sözleşme olarak değerlendirilmeyecektir.

⁶⁵ Yönergelerin Türk Hukukuna etkileri ve aradaki farklarla ilgili ayrıntılı bilgi için bkz. **Atamer**, *TKHK 9/A*, sf. 177 vd.; **Atamer**, sf. 1 vd.; **Çekin**, sf. 37 vd.; **Dönmez**, sf. 351 vd.

ticinin Korunması Hakkında Kanun ile Kat Mülkiyeti Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun (RG 1.4.2022/31796) hem de buna dayanarak düzenlenen Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (RG 23.08.2022/31932) ile mesafeli sözleşmelere getirilen değişiklikler⁶⁶ büyük ölçüde 2011/83 sayılı AB Yönergesi ile uyumludur. İlginç olarak, 6502 sayılı TKHK kabul edildiği dönemde kanunun gerekçesinde Avrupa Birliği mevzuatı ile uyum sürecinin altı çizilirken bugün mesafeli sözleşmelerle ilgili olarak getirilen değişikliklere yönelik olarak ne kanun teklifi⁶⁷ metninde ne de değişen maddelerin gerekçelerinde bu yönde bir ibare bulunmaktadır.

Konusunu mal ve hizmetlerin⁶⁸ oluşturduğu mesafeli sözleşmeler esasen bir sözleşme tipini değil sadece bir sözleşme kuruluş biçimini ifade eder⁶⁹. Bu yöntemin tercih edilmesinin özellikle satıcı ve sağlayıcılar açısından yararları vardır. Sözleşmenin kurulması için mesafeli yöntemin tercih edildiği hallerde iş hacmi ve böylelikle cirolar arttığı gibi, fiziksel bir mağaza ihtiyacı bulunmadığı için operasyonel maliyet de düşeceği için karlılık da buna bağlı olarak artar. Bunun yanı sıra mesafeli sözleşmeler şehir ya da ülke sınırlarına bağlı olmadan da mal ve hizmeti tüketici ile buluşturma imkânı

⁶⁶ Ayrıca Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelikte Değişiklik Yapılması Hakkında Yönetmelik (RG 14.09.2022/31953) ile de değişen bazı Yönetmelik hükümlerinin yürürlük tarihi 1.1.2024 olarak ötelenmiştir.

⁶⁷ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifi No. 2/4260, Başkanlığa geliş tarihi 8.3.2022 (www.lexpera.com). Keza Teklifin değerlendirildiği Komisyon Raporunda da bu konuda bir görüş bulunmamaktadır. Bkz. Manisa Milletvekili İsmail Bilen ve 29 Milletvekilinin Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifi (2/4260) ve Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu Raporu, Yasama Dönemi 27, Yasama Yılı 5, Sıra sayısı 320 (<https://www.tbmm.gov.tr/Yasama/KomisyonRaporlari>).

⁶⁸ Yönetmelik md. 2'de sayılanlar dışında tüm mal ve hizmetler mesafeli sözleşmelerin konusunu oluşturabilir. TKHK md. 3/f.1 (d) bendi gereğince hizmet, *[b]ir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu*; mal ise aynı hükmün (h) bendi gereğince *[a]lıverişe 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.

⁶⁹ **Baş Süzel**, s. 12; **Yıldırım**, sf. 56; **İnal**, sf. 170; **Çakırca**, sf. 107; **Çilenti Konuralp**, sf. 2733; **Karakocalı/Kurşun**, sf. 153; **İşintan**, *Cayma Hakkı*, sf. 246. Karş. **Erek**, sf. 521.

sağlar⁷⁰. Ancak tüketici açısından durum bu kadar net değildir. Zira, her ne kadar ürüne ulaşma ve özellikle interneti kullanarak daha çok ürünle anında kıyaslama yapma gibi kolaylıklar sağlasa da ürünün hiç ya da gereği gibi elde edilememesi ve aksi bir durumda tüketicinin karşısında talebini iletebileceği bir muhatap bulamaması gibi önemli riskleri de içinde barındırır. Bunun yanı sıra kişisel bilgilerin güvenliği açısından da manipülasyon ve müdahaleye açık bir alan yaratır. Bu nedenle mesafeli sözleşmeler söz konusu olduğunda tüketicinin korunması özel bir önem arz eder; çünkü tüketici hiç görmediği, deneyimlemediği bir mal veya hizmeti üzerinde çok fazla düşünmeden satın almak durumunda kalabilir. Satıcı/sağlayıcı tüketiciyi özel olarak hedef alarak onu belki de o anda hiç ihtiyacı olmayan bir şeye ihtiyacı varmış gibi hissettirecek pazarlama taktikleri kullanabilir. Bunun sonucunda tüketici bazen tele pazarlama, telefonla satış kanallarında olduğu gibi hazırlıksız yakalanıp bazen de beklemediği bir ortamda örneğin sosyal medyada vakit geçirirken bir mal ya da hizmet sunumuna maruz kalabilir ya da hayranı olduğu ünlü kişilerden etkilenip onların tavsiye ederek paylaştıkları ürünlere ulaşmak isteyebilir. Dolayısıyla bu şartlar altında tüketici hem alacağı mal veya hizmetin kalitesini değerlendirebilecek durumda olmaz hem de iradesini oluşturan ortamda onun aleyhine çalışan bir asimetriye maruz kalır. Mesafeli sözleşmelerin yukarıda bahsedilen olumlu sonuçları ancak tüketicinin bu ortamda korunması sağlanabilirse ortaya çıkabilir; aksi takdirde tüketici işlem yapmaya çekinir. Bu nedenle tüketici açısından güvenli bir pazar ortamının sağlanması, taraflar arasındaki bu asimetrinin düzeltilmesi ve tüketiciyi karşı tarafla eş bir düzleme getirebilmek, ilişkideki dengeyi sağlayabilmek özel bir kanuni düzenlemeye ihtiyaç gösterir⁷¹. Bu amaçla konunun önemine binaen TKHK md. 48 ve md. 84'e dayanarak Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği adı altında özel bir yönetmelik de kabul edilmiştir. Bu çerçevede mesafeli sözleşmelerde tüketicinin korunması için kademeli olarak öngörülen çeşitli mekanizmalar mevcuttur. Bu mekanizmalar arasında yer alan ve sözleşme kurulmadan önce bahsedilen asimetriyi düzeltmek için tüketicinin belli konularda bilgilendirilmesi mecburiyeti olarak ifade edilebilecek ön

⁷⁰ Avrupa Birliği açısından mesafeli sözleşmeler ortak pazar içerisinde malların sınır ötesi ticaretine imkân tanıdığı için bu konudaki yasal düzenlemeler de özel önem kazanmıştır. Bu konuda ayrıntılı bilgi için bkz. **Yıldırım**, sf. 9 vd.; **Baş Süzel**, s. 2 vd.

⁷¹ **Baş Süzel**, sf. 10 vd.

bilgilendirme yükümlülüğü ile sözleşme kurulduktan sonra tüketicinin işleminden pişmanlık duyması ya da aldığı mal veya hizmetten memnun kalmaması halinde hiçbir şarta bağlı olmadan kullanabileceği cayma hakkı bu çalışmanın konusunu oluşturacaktır. Çalışmamızda özellikle TKHK ve Yönetmelik'te yakın zamanda yapılan değişiklikler üzerinde durulacaktır. Kendine ait özel düzenlemeye sahip olan Finansal Mesafeli Sözleşmeler ise bu çalışmanın çerçevesi dışında bırakılmıştır.

I. TÜKETİCİNİN SÖZLEŞMENİN KURULMASI AŞAMASINDA KORUNMASI: ÖN BİLGİLENDİRME YÜKÜMLÜLÜĞÜ

Türk hukukunda kural olarak taraflar bir sözleşme ilişkisi içine girmeden önceki müzakere aşamasında tarafların birbirlerini bilgilendirmeye yönelik genel bir yükümlülükleri yoktur. Her iki taraf da hem işlem konusu hem de karşı tarafla ilgili olarak kendi araştırmasını yapmakla yükümlüdür. Ancak özellikle taraflardan birinin diğerine nazaran sosyal ya da ekonomik olarak daha üstün bir konumda olduğu durumlarda ve karşı tarafın tek başına belli konularda bilgi edinme imkanının kısıtlı olduğu hallerde MK md. 2 kapsamında bir bilgi verme, aydınlatma yükümlülüğü olduğu kabul edilebilir. Bu anlamda, taraflardan birinin sözleşme kurma iradesini etkileyecek ve kendi araştırmasıyla ulaşamayacağı her türlü bilginin MK md. 2 çerçevesinde diğer tarafla paylaşılması bilgi verme yükümlülüğünün özünü oluşturur⁷². Bu genel çerçeveye rağmen kanun koyucu konunun önemine binaen tüketici hukuku açısından belli sözleşmelerde bilgilendirme yükümlülüğünü açıkça öngörmüştür; mesafeli sözleşmeler de bunlardan biridir. Böylelikle işlem kurulmadan önce tüketiciyi belli hususlarda uyarmak ve ona haklarını hatırlatmak amacıyla satıcı, sağlayıcı ve sözleşmenin bir platform⁷³ üzerinden

⁷² Işıntan, sf. 246; Yıldırım, sf. 157 vd.

⁷³ Platform kavramı mevzuatımıza bahsi geçen son değişikliklerle birlikte girmiştir. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (RG 23.08.2022/31932) md. 2 ile Yönetmeliğin 4. Maddesinde yer alan tanımlar hükmüne (j) bendi olarak ilave edilen tanıma göre platform *kamu hizmetlerinin tek noktadan sunulduğu ortak kamu elektronik platformu hariç olmak üzere, aracı hizmet sağlayıcının mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık etmek üzere oluşturduğu sistemi* ifade eder. Burada kastedilen mecra Trendyol, Hepsiburada, Getir, Amazon gibi çevrimiçi pazar yerleridir. Düzenlemenin mehzazını 2011/83 sayılı AB Yönergesi oluşturmaktadır. Kanaatimizce, bu düzenleme alınırken Yönerge'nin Fransızca versiyonunda kullanılan çevrimiçi pazar

kurulması ihtimalinde aracı hizmet sağlayıcı tarafından tüketiciye bir ön bilgilendirme yapılması mecburidir. Bu bilgilendirme kapsamında hangi bilgilerin tüketiciyle paylaşılması gerektiği Yönetmeliğin 5. maddesinde açıkça belirtilmiştir⁷⁴. Bunlar bilgilendirmenin mecburi içeriğidir ve aynı

yeri (*place de marché en ligne*) teriminin benimsenmesi hem kavramın anlaşılabilirliği açısından hem de uygulamadaki kullanım ile paralellik sağlanması bakımından daha yerinde olurdu. Bu yöndeki görüşümüzü daha önceki bir çalışmamızda da ifade etmiştik. Bkz. **İşintan, Cayma Hakkı**, sf. 244, dph. 16. Doktrinde bu şekildeki bir kullanım için bkz. **Baş Süzel**, sf. 16 vd.

Bu bağlamda, aracı hizmet sağlayıcıların tanımı da aynı maddenin (i) bendi olarak Yönetmelik'e ilave edilmiştir. Buna göre aracı hizmet sağlayıcı *oluşturduğu sistem ile uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullanılmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden gerçek veya tüzel kişiyi* ifade eder. Her iki kavramın da tanımlarının yapılması hukukumuz için önemli ve gerekli bir gelişme olmakla birlikte, bu tanımların TKHK kapsamına alınmış olmaması bir eksikliktir.

⁷⁴ Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği Madde 5:

(1) *Tüketici, mesafeli sözleşmenin kurulmasından ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce, aşağıdaki hususların tamamını içerecek şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilmek zorundadır.*

a) *Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri,*

b) **(Değişik: RG-23/8/2022-31932)** *Satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcının adı veya unvanı, MERSİS numarası veya vergi kimlik numarası,*

c) **(Değişik: RG-23/8/2022-31932)** *Tüketicinin satıcı veya sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı ile hızlı bir şekilde irtibat kurmasına imkân veren açık adres, telefon numarası ve benzeri iletişim bilgileri ile varsa satıcı veya sağlayıcının adına ya da hesabına hareket eden kimliği ve adresi,*

ç) **(Değişik: RG-23/8/2022-31932)** *Satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcının tüketicinin şikayetlerini iletmesi için (c) bendinde belirtilenden farklı iletişim bilgileri var ise, bunlara ilişkin bilgi,*

d) *Mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibarıyla önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa tüm nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceği bilgisi,*

e) *Sözleşmenin kurulması aşamasında uzaktan iletişim aracının kullanım bedelinin olağan ücret tarifesi üzerinden hesaplanmadığı durumlarda, tüketicilere yüklenen ilave maliyet,*

f) **(Değişik: RG-23/8/2022-31932)** *Ödeme, ticari reklam ve tanıtımlarında taahhüt edilen süre ile uyumlu teslim veya ifa süresi, teslimat ve ifaya ilişkin diğer bilgiler ile varsa bunlara ilişkin taahhütler ve satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcının şikayetlere ilişkin çözüm yöntemleri,*

g) *Cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgiler,*

ğ) *Cayma bildirimini yapılacağı açık adres, faks numarası veya elektronik posta bilgileri,*

zamanda mesafeli sözleşmenin de asgari içeriğini oluşturur (Yönetmelik md. 5/f. 2). Bilgilendirmenin sözleşme kurulmadan ya da sipariş verilmeden, herhangi bir teklif kabul edilmeden önce yapılması şarttır. Zira temel amaç tacir ve tüketici arasındaki bilgi asimetrisini düzelterek sözleşme özgürlüğünün tesisini sağlamaktır⁷⁵; bu da ancak tüketicinin bu bilgelere sözleşme kurulmadan önce ulaşmasıyla mümkündür⁷⁶. Dikkat edilmesi gereken bir

h) 15 inci madde uyarınca cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgi,

i) Satıcı veya sağlayıcının talebi üzerine, varsa tüketici tarafından ödenmesi veya sağlanması gereken depozitolar ya da diğer mali teminatlar ve bunlara ilişkin şartlar,

j) Varsa dijital içeriklerin işlevselliğini etkileyebilecek teknik koruma önlemleri,

k) Satıcı veya sağlayıcının bildiği ya da makul olarak bilmesinin beklendiği, dijital içeriğin hangi donanım ya da yazılımla birlikte çalışabileceğine ilişkin bilgi,

k) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine yapabileceklerine dair bilgi.

(2) Birinci fıkrada belirtilen bilgiler, mesafeli sözleşmenin ayrılmaz bir parçasıdır ve taraflar aksini açıkça kararlaştırmadıkça bu bilgiler değiştirilemez.

(3) Satıcı veya sağlayıcı, birinci fıkranın (d) bendinde yer alan ek masraflara ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmezse, tüketici bunları karşılamakla yükümlü değildir.

(4) Birinci fıkranın (d) bendinde yer alan toplam fiyatın, belirsiz süreli sözleşmelerde veya belirli süreli abonelik sözleşmelerinde, her faturalama dönemi bazında toplam masrafları içermesi zorunludur.

(5) Açık artırma veya eksiltme yoluyla kurulan sözleşmelerde, birinci fıkranın (b), (c) ve (ç) bentlerinde yer alan bilgilerin yerine açık artırmayı yapan ile ilgili bilgilere yer verilebilir.

(6) Ön bilgilendirme yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcı veya (Değişik ibare: RG-23/8/2022-31932) sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcıya aittir.

(7) (Ek: RG-23/8/2022-31932) Mesafeli sözleşmenin platform üzerinden kurulması halinde aracı hizmet sağlayıcı ön bilgilendirmenin yapılmasından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur. Veri girişinin aracı hizmet sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlarda, birinci fıkrada belirlenen zorunlu hususlardaki eksikliklerden ve verilerin doğruluğundan aracı hizmet sağlayıcı sorumludur.

⁷⁵ **Baş Süzel**, sf. 32; **Dönmez**, sf. 357; **Yıldırım**, sf. 163 vd.

⁷⁶ Bu husus TKHK md. 48/f.2'de şu şekilde ifade edilmiştir: "Tüketici, mesafeli sözleşmeyi ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce ayrıntuları yönetmelikte belirlenen hususlarda ve siparişi onaylandığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda açık ve anlaşılır şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilir. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir." Ancak, örneğin kredi sözleşmesinde olduğu gibi sözleşmenin kurulmasından ne kadar zaman önce bu bilgilendirmenin yapılması gerektiği belirlenmemiştir. Mesafeli sözleşmelerin yapısı itibarıyla bilgilendirme sözleşme kurulmadan hemen önce yapılmaktadır ve bu

başka husus tüketicinin bilgiye boğulması değil, onun kararını etkileyecek önemli bilgilere ulaşmasını sağlamaktır. Bu nedenle tüketiciye gerektiği kadar bilgi verilmesi önemlidir; gereğinden fazla bilginin paylaşılması bunların tüketici tarafından algılanmasını güçleştireceğinden hiç bilgi vermemekle aynı neticeyi doğurur⁷⁷.

A. Tüketiciye sunulacak ön bilgiler

Tüketiciye sunulması gereken ve 5. madde hükmünde oldukça uzun bir liste halinde sayılan bilgiler şu şekilde gruplanabilir⁷⁸:

a. Sözleşme konusu mal/hizmet ve tacire ilişkin bilgiler: Tüketici hangi mal veya hizmeti alacağını, kiminle işlem yaptığını ve bu kişiye nasıl ulaşabileceğini bilmelidir. Bu hem tüketicinin karşısındaki kişiye dilediği zaman nasıl ulaşacağını bilmesi hem de gerçekten düşündüğü ve istediği kişiyle işlem yapmasını sağlamak açısından önem arz eder⁷⁹. Bu kapsamda Yönet-

şekilde yapılması yeterlidir (Farklı yönde **Çabri**, sf. 755). 97/7 sayılı AB Yönergesi md. 4 sözleşmenin kuruluşundan makul bir zaman öncesinde bilgilendirme yapılmasını ararken bunun yerine geçen 2011/83 sayılı Yönergede böyle bir zaman aranmamakta sadece sözleşme kurulmadan önce bilgilendirmenin yapılması öngörülmektedir. Bu nedenle her ne kadar eTKHK md. 9/a hükmünde makul süre ibaresi yer almamış olsa da doktrinde bilgilendirmenin 97/7 sayılı Yönerge'ye uygun olacak şekilde sözleşmenin kuruluşundan belli bir zaman önce yapılması gerektiği ifade edilmekteydi. Bkz. **İnal**, *Güncel Geleşmeler*, s.125; **Yıldırım**, sf. 173. Kanaatimizce bugün aynı yorum geçerli değildir.

⁷⁷ **Dönmez**, sf. 360; **Yıldırım**, sf. 166.

⁷⁸ Benzer bir gruplama için bkz. **Baş Süzel**, sf. 33 vd.; **Dönmez**, sf. 360 vd.; **Çakırca**, sf. 116 vd.; **Yıldırım**, sf. 174 vd.

⁷⁹ Özellikle sesli iletişim araçları ile tüketiciye ulaşarak güvenilir başka firmaların ismini kullanıp bu şekilde tüketiciyi işleme sevk etmek riski karşısında bu bilgi çok önemlidir. Örneğin telefonla aranarak "*A firmasının altyapısıyla internet hızınızı yükseltin*" gibi bir söyleme maruz kalan tüketici, güvendiği A firmasıyla konuşmakta olduğunu zannederek bu teklifi kabul edebilir. Bunun aynı zamanda haksız rekabet oluşturacağı yönünde bkz. **Baş Süzel**, sf. 43. Bu nedenle tüketiciyi arayan kişinin, Yönetmelik md. 8/f.2'de düzenlendiği gibi kimlik bilgilerini mutlaka konuşmanın başında paylaşması gereklidir. Pratikte bunun örneği özellikle Türk Telekom'un adının kullanılarak başka firmaların abonelik satışının yapılması şeklinde yaşanmaktadır. Tüketici evindeki internet aboneliğini yenilediğini ya da kapasitesini yükselttiğini düşünürken kendisini bir anda bambaşka bir dijital platforma abone olmuş bulabilmektedir. Bu durum bazen sahte çağrı merkezlerinin telefon numaraları kullanılarak tüketicinin kişisel bilgilerinin elde edilmesi amacıyla da yapılmaktadır. Bu nedenle tüketicinin kendisini telefonla arayıp işlem yapmak isteyen kişiden tacirin kimlik bilgilerini talep etmek hususunda bilinçlendirilmesi şarttır.

melik md. 5/f. 1 (b), (c) ve (ç) bendlerinde yapılan değişiklikler⁸⁰ tüketicinin bu konuda tam bir bilgi sahibi olmasını ve yapmış olduğu işlemle ilgili bir muhatap aradığında bu kişiye daha rahat ulaşabilmesini amaçlar. Bu vesileyle tüketicinin karşısına satıcı/sağlayıcı dışında sözleşmenin kurulmasına aracılık eden aracı hizmet sağlayıcının da konması önemli bir gelişmedir. Zira, giderek artan şekilde internet ortamında kurulan mesafeli sözleşmelerin bir platform üzerinden kurulması halinde, sistemi kuran ve tüketicinin buradan alışveriş yapmasını sağlayan hatta onu bu işlemi yapması için teşvik eden⁸¹ kişinin de işlemin sağlıklıdan sorumlu olması son derece normal bir beklentidir. Platform üzerinden mal ya da hizmet sunan kişilerin işlem kurulduktan sonra bir anda ortadan kaybolmaları ve tüketicinin hiç veya gereği gibi ifa edilmemiş bir mal veya hizmetle baş başa kalması kabul edilemez bir neticedir ve sistemin sağlıklı işleyişinin önündeki en büyük engellerden biridir.

b. Sözleşme bedeli ve ifasına yönelik bilgiler: Tüketicinin, sağlıklı bir karar verebilmesi için öncelikle alacağı mal veya hizmet karşısında kendisine düşen tüm maliyeti açık bir şekilde öğrenmesi son derece önemlidir. Bu nedenle tüketicinin işlem yapıldıktan sonra kendisine sunulmuş olan fiyatın üzerine eklenen vergi, kargo ücreti, ithalat ücreti, paketleme ücreti veya benzer adlarla bir sürprizle karşılaşmaması ve altına gireceği maliyeti tam olarak öğrenmesi sağlanmalıdır. Tam bir maliyet hesaplanamıyorsa da en azından böyle bir ücretin ekleneceği bilgisinin verilmesi gereklidir. Eğer böyle bir ek masraf kaleminden ön bilgilendirme aşamasında bahsedilmemişse tüketici bundan sorumlu olmayacak ve ödemeye zorlanamayacaktır (Yönetmelik md. 5/f.3). Bunun yanı sıra, mal veya hizmetin ifa biçimi ve zamanı da tüketicinin işlemi yapıp yapmama kararını etkileyecek önemli bir başka bilgidir. Bu nedenle tüketicinin bu konularda da bilgilendirilmesi şarttır. Bu anlamda

⁸⁰ Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (R.G.-23.08.2022/31932) m. 3.

⁸¹ Platformlar, hem tüketicinin kredi kartı bilgilerini depo ederek hem de tüketiciyi ilgilendirdiği ürünü kaçırmaktan korkarak bir an önce satın alma işlemini yapmaya sevk edecek ifadeler ve pazarlama yöntemleriyle onun işlem yapmasını kolaylaştırırlar. Bkz. **İşintan, Cayma Hakkı**, sf. 250.

Yönetmelik md. 5/f.1 (f) bendine getirilen değişiklik⁸² önemlidir. Zira tüketicinin ifa süresi ile ilgili olarak ticari reklam ve tanıtımlarda belirtilenden farklı bir uygulama ile karşılaşması önlenmeye çalışılmış ve bu ihtimalde de sorumlular belirlenmiştir.

c. Cayma hakkına yönelik bilgiler: Aşağıda ayrıca bahsedileceği üzere, tüketicinin mesafeli sözleşmelerde gerçek anlamda korunması açısından cayma hakkı belki de onun en önemli silahıdır. Bu nedenle tüketici, sözleşme kurulurken temel olarak cayma hakkının mevcut olduğu, bunun ne şekilde ve kime karşı kullanılması gerektiği ile ilgili bilgilendirilmelidir. Bunun yanı sıra, tüketicinin malı iade etmesi için satıcı tarafından bir taşımacı belirlenmişse bu bilginin de tüketiciye verilmesi gereklidir; zira tüketici bu şekilde belirtilen taşımacıyı tercih etmezse, iade masraflarına kendisinin katlanması gerekir⁸³. Dolayısıyla bu da tüketici açısından önemli bir bilgidir. Aynı

⁸² Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (R.G.-23.08.2022/31932) m. 3.

⁸³ Hiçbir taşıyıcı belirlenmemişse tüketici masrafa katlanmadan dilediği bir taşımacıyı tercih edebilecektir. Ancak bu hususta getirilen değişiklik önemlidir. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (R.G.-23.08.2022/31932) m. 3 ile getirilen ve satıcının belirlediği bir taşıyıcı olsa dahi iade masraflarının tüketicinin üzerinde bırakılabileceğine yönelik bu değişiklik 2011/83 sayılı AB Yönergesi'yle de uyumludur. Bununla birlikte belirtmek gerekir ki bu değişikliğin yürürlük tarihi Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelikte Değişiklik Yapılması Hakkında Yönetmelik (RG 14.09.2022/31953) md. 1 gereğince 1.1.2024 tarihine ötelenmiştir. Konuyla ilgili ayrıntılara aşağıda yer vermekle birlikte, bunu ön bilgilendirme açısından değerlendirmek de gereklidir. Yönetmelik md. 5/f.1 (g) bendi kapsamında iade masraflarına kimin katlanacağı ön bilgilendirme aşamasında belirtilmelidir. İade masrafına tüketicinin katlanacak olması durumunda iade masraflarının malın teslim masraflarını geçmemesi gerekir. Burada dikkat edilmesi gereken bir husus, cayma masraflarına tüketicinin katlanması gerektiğinin bir kural olarak getirilmiş olmamasıdır. Düzenlemeden anlaşılan, tarafların bunu tüketiciye ait olacak şekilde karara bağlama imkânı olduğudur. Ancak, mesafeli sözleşmelerin taraflar arasında bir müzakereye imkân tanımadığı ve hemen her zaman genel işlem şartlarıyla düzenlendiği dikkate alınırsa burada gerçek anlamda bir karara bağlamadan ziyade satıcının tüketiciye bu masrafı ödemeyi kabul ettirmesi söz konusu olacaktır. Yine de burada önemli olan husus, eğer ön bilgilendirme aşamasında tüketiciye iade masraflarına katlanması gerekeceği hususunda bir bilgi verilmemişse satıcının böyle bir talepte bulunamayacak olmasıdır. Bu durum hem Yönetmelik md. 5/f.1 (g) bendinden hem de md. 13'e yeni eklenen 3. fıkradan anlaşılmaktadır. Yönetmelik Madde 13/f.3: "*Tüketici, ön bilgilendirmede kararlaştırılması ve satıcının öngördüğü taşıyıcı ile iadesinde tutarına yer verilmesi halinde teslim masraflarını geçmemek üzere iade masrafını karşılamakla yükümlüdür. Ancak, tüketiciye teslim edilen malın Kanununun 8 inci maddesi kapsamında ayıplı olması durumunda tüketici iadeye ilişkin masraflardan sorumlu tutulamaz. Tüketicinin talep etmesi*

şekilde Yönetmelik md. 15'te ele alındığı gibi tüketicinin cayma hakkının bulunmadığı ya da belli koşullarla cayma hakkını kaybetme riskinin bulunduğu hallerde tüketicinin bu konularda bilgilendirilmesi de önem arz eder. Cayma hakkı ile ilgili bilgilerin sözleşme kurulurken tüketicinin bilgisine sunulması son derece önemlidir zira belki de tüketicinin sözleşme kurmaktan kaçınmasına ya da en azından bu sözleşme ilişkisine daha dikkatli bir şekilde düşünerek girmesine neden olacak en önemli bilgi cayma hakkının varlığı ve hangi şartlarda kullanılabileceğidir. Yönetmelik md. 10/f. 1 hükmünde tüketicinin cayma hakkında yeterince bilgilendirilmemiş olmasının yaptırımı tüketicinin cayma hakkı süresiyle bağlı olmaması ve on dört gün olarak öngörülmüş bu sürenin bir yıla uzaması olarak öngörülmüştür.

d. Diğer bilgiler: Yönetmelik md. 5/f. 1 (ı), (i), (j), (k) bendlerinde sayılan konularda da tüketicinin bilgilendirilmesi sağlanmalıdır. Burada ön bilgilendirme yapıldığına ilişkin ispat külfeti kural olarak satıcı/hizmet sağlayıcıya ait olmakla birlikte, Yönetmelik md. 5/f.6'da bu kapsam satıcı ve sağlayıcı yanında aracı sağlayıcı da eklenerek genişletilmiş; yine bu maddeye eklenen 7. fıkra hükmü ön bilgilendirme yapılmasından sorumlu olan kişilerin kapsamını genişletmiştir.

B. Yöntem

Ön bilgilendirme yükümlülüğünün nasıl yerine getirileceği yani ön bilgilendirmenin yöntemi de mühim bir meseledir. Yönetmelik md. 6 hükmünde bilgilendirmenin yöntemi emredici şekilde düzenlenmiştir. Buna göre “*Tüketici, 5 inci maddenin birinci fıkrasında belirtilen tüm hususlarda, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirilmek zorundadır.* (Yönetmelik md. 6/f.1)”. Burada mesafeli sözleşmenin kurulduğu ortama en uygun şekilde ön bilgilendirmenin yapılması da amaç-

halinde iade masrafı, kendisine iade edilecek mal veya hizmet bedeli ile teslimat masraflarından mahsup edilebilir. (Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (R.G.-23.08.2022/31932) m. 11)”. Bununla birlikte bahse konu Yönetmelik md. 13 hükmünün yürürlüğünün de 1.1.2024 tarihine ötelendiğini belirtmek gerekir. Bkz. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelikte Değişiklik Yapılması Hakkında Yönetmelik md. 1 (RG 14.09.2022/31953).

lanmıştır. Maddeye eklenen altıncı fıkra hükmü⁸⁴ bu konuda da sorumluların çerçevesini genişleterek sözleşmenin platform üzerinden kurulması halinde aracı hizmet sağlayıcıları da bu hüküm çerçevesinde satıcı/sağlayıcılar ile müteselsil sorumlu haline getirmiştir.

C. Teyit yükümlülüğü

Ön bilgilendirmeyi yapan tarafın bunu mutlaka teyit etmesi gerekliliği Yönetmelik md. 7’de düzenlenir. Yapılan değişiklikle⁸⁵ buraya da aracı hizmet sağlayıcılar eklenmek suretiyle kapsam genişletilmiş ve aracı hizmet sağlayıcının sorumluluğu öngörülmüştür. Teyidin gerektiği şekilde yapılmamasının neticesi sözleşmenin kurulmamış sayılması olacaktır⁸⁶.

D. Diğer Yükümlülükler

Ön bilgilendirme yükümlülüğü ile ilgili son düzenleme de Yönetmelik md. 8 hükmüdür⁸⁷. Bu hükme de aracı hizmet sağlayıcılar bir başka yükümlü olarak ilave edilmiştir⁸⁸. Buna göre yükümlüler tarafından tüketicinin son bir kez daha uyarılması ve vereceği sipariş ile bir ödeme yükü altına gireceği konusunda açıkça bilgilendirilmesi gereklidir; aksi halde tüketici işlem ile bağlı olmayacaktır (md. 8/f.1). Böylelikle tüketicinin işlemin her kademesinde, ilerlediği takdirde nasıl bir sonuçla karşılaşacağı açısından aydınlatılması ve böylece işlemi ve tüm sonuçlarını düşünmeye sevk edilme çabası ele

⁸⁴ Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (RG. 23.08.2022/31932) md. 4.

⁸⁵ Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (RG. 23.08.2022/31932) md. 5.

⁸⁶ Bu yaptırım doktrinde haklı olarak eleştirilmektedir. Bkz. **Baş Süzel**, sf. 50; **Çabri**, sf. 759; **İnal**, Güncel Gelişmeler, sf. 126 dpn. 29; **Ceylan**, sf. 58; **Çakırca**, sf. 121; **Yıldırım**, sf. 197 vd.; **Karakocalı/Kurşun**, sf. 160.

⁸⁷ Yönetmelik Madde 8:

(1) Satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcı, tüketici siparişi onaylamadan hemen önce, verilen siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği hususunda tüketiciyi açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirmek zorundadır. Aksi halde tüketici siparişi ile bağlı değildir.

(2) Tüketicinin mesafeli sözleşme kurulması amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından telefonla aranması durumunda, her görüşmenin başında satıcı veya sağlayıcı kimliğini, eğer bir başkası adına veya hesabına arıyorsa bu kişinin kimliğini ve görüşmenin ticari amacını açıklamalıdır.

⁸⁸ Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (RG. 23.08.2022/31932) md. 6.

alınan hükümlerde göze çarpmaktadır. Amaç, tüketicinin sağlıklı bir karar vermesini ve işlemi bilinçli olarak gerçekleştirmesini sağlamaktır. Yukarıda ele alındığı üzere, mesafeli sözleşmenin kurulması beklenmedik an ve ortamlarda tüketicinin karşısına çıkabileceği için onun bu şekilde uyarılması önem arz eder. Tüketicinin düşünerek işlemi kurması onun daha sonra cayma hakkına başvurmasına yönelik ihtiyacını da azaltacaktır.

E. Asgari İçerik

Yukarıda da ifade etmiş olduğumuz gibi, ön bilgilendirme yükümlülüğü tüketici açısından önemli olduğu düşünülen bilgilerin onunla paylaşılmasını ve böylelikle tüketicinin sözleşme kurma iradesinin sağlıklı şekillenmesini amaçlar. Bununla birlikte pratik açıdan bu düzenlemelerin amaca uygun olup olmadığı tartışılabilir⁸⁹. Zira, çoğu zaman tüketici bu bilgilendirmeleri okumayacak ya da dinlemeyecektir. Her ne kadar önem arz etse de bilgilerin tamamının paylaşılması çok uzun sürer ve tüketicinin bu bilgilerin tamamını aklında tutması ya da o anda değerlendirebilmesi zordur. Bu nedenle, paylaşımın asgari bir içeriği olması hususu ayrıca düzenlenmiştir.

Yukarıda ifade edildiği üzere Yönetmelik md. 6 sözleşmenin kurulduğu ortama en uygun bilgilendirme yöntemini belirlerken bir yandan da aslında ön bilgilendirmenin asgari içeriğini belirlemiş olur. Buna göre sözleşme internet ortamında⁹⁰ ya da sesli iletişim yoluyla kuruluyorsa *sözleşme konusu*

⁸⁹ Konuyla ilgili farklı görüşler için bkz. **Baş Süzel**, sf. 46 dnp. 147; **Çabri**, sf. 755; **Ceylan**, sf. 57; **Çakırca**, sf. 119.

⁹⁰ Sözleşmenin internet üzerinden kurulması onun aynı zamanda bir elektronik ticaret işlemi olduğu anlamına gelir. Bu nedenle bu tarz işlemler TKHK yanında Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun (RG 05.11.2014/29166) hükümlerine de tabi olacaktır. Bahsi geçen ETDHK md. 3 elektronik ticaret faaliyetinde bulunan ve hizmet sağlayıcı olarak tabir edilen gerçek ya da tüzel kişilerin sözleşmenin yapılmasından önce paylaşması gereken bazı bilgileri sıralamıştır. Tüketici işlemleri açısından değerlendirildiğinde, internet üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde satıcı/sağlayıcı ya da aracı hizmet sağlayıcı ETDHK kapsamında hizmet sağlayıcı olarak nitelendirildiği için bu kanunda sayılan bilgileri de Yönetmelik md. 5'te sayılan bilgilere ek olarak tüketici ile paylaşmalıdır.

ETDHK Bilgi Verme Yükümlülüğü

md. 3 (1) Hizmet sağlayıcı, elektronik iletişim araçlarıyla bir sözleşmenin yapılmasından önce;

- a) Alıcıların kolayca ulaşabileceği şekilde ve güncel olarak tımtıcı bilgilerini,
- b) Sözleşmenin kurulabilmesi için izlenecek teknik adımlara ilişkin bilgileri,

mal veya hizmetin temel nitelikleri (md. 5/f.1 (a) bendi), mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibariyle önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa tüm nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceği bilgisi (md. 5/f.1 (d) bendi), cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgiler (md. 5/f. 1 (g) bendi) ile 15 inci madde uyarınca cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilginin (md. 5/f.1 (h) bendi) tüketicisiyle paylaşılması yeterli olacaktır. Bunun yanı sıra internet ortamında kurulan sözleşmelerde tüketicinin ayrıca herhangi bir gönderim kısıtlamasının uygulanıp uygulanmadığı ve hangi ödeme araçlarının kabul edildiği hususlarında en geç tüketici siparişini vermeden önce, açık ve anlaşılabilir bir şekilde bilgilendirilmesi de gereklidir (md. 6/f.2 (b) bendi). Böylece, örneğin tüketicinin satın aldığı malın tüketicinin yaşadığı bölgeye herhangi bir sebepten ötürü gönderilememesi ya da tüketicinin tercih edeceği bir ödeme yönteminin satıcı/sağlayıcı tarafından kabul edilmediği bilgisine sipariş verilmeden önce sahip olması sağlanacaktır. Zira bazı hallerde siparişi verdikten sonra bunun öğrenilmesi geç olabilir. Aynı şekilde sözleşmenin sesli iletişim araçları, örneğin bir telefon konuşması ile kurulması halinde, asgari bilgiler de dahil olacak şekilde tüketiciye verilmesi gerekli olan tüm bilgilerin en geç mal teslimi ya da hizmet ifasına kadar yazılı olarak gönderilmesi zorunluluğu da md. 6/f.3'te öngörülmüştür.

Özellikle internet ortamında gerçekleşen işlemlerde tüketicinin bilgileri aldığına dair teyit mekanizması bilgilerin okunup anlaşıldığına dair bir kutucuğun işaretlenmesi ile işler. Ancak, tüketici kendisine sunulan bilgileri hiç

c) Sözleşme metninin sözleşmenin kurulmasından sonra, hizmet sağlayıcı tarafından saklanıp saklanmayacağı ile bu sözleşmeye alıcının daha sonra erişiminin mümkün olup olmayacağı ve bu erişimin ne kadar süreyle sağlanacağına ilişkin bilgileri,

ç) Veri girişindeki hataların açık ve anlaşılır bir şekilde belirlenmesine ve düzeltilmesine ilişkin teknik araçlara ilişkin bilgileri,

d) Uygulanan gizlilik kuralları ve varsa alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmalarına ilişkin bilgileri, sunar.

(2) Hizmet sağlayıcı, varsa mensubu olduğu meslek odası ile meslekle ilgili davranış kurallarını ve bunlara elektronik olarak ne şekilde ulaşılabilceğini belirtir.

okumadan bu kutucuğu işaretlediğinde aslında bilgiyi edinmemiş olmasına rağmen taciri ispat külfetinden kurtarmış olur. Dolayısıyla, uygulamada tüketicinin işleme dair bilgi sahibi olmasına dair temel amacın gerçekleştiğini söylemek zordur. Bununla birlikte, kanaatimizce burada önemli olan satıcı/sağlayıcı ya da aracı hizmet sağlayıcı tarafından tüketiciye gereken içerik ve usulde bu bilgilerin sunulması ve öngörülen uyarı mekanizmalarının işler durumda olmasıdır. Tüketicinin gerçekten bu bilgileri okuduğu ya da okusa bile anlayıp anlamadığının kontrol edilmesi mümkün değildir. Dolayısıyla tacir tarafından mekanizmanın doğru kurulmuş olması yeterli görülmeli ve kendisine sunulan imkânı kullanmayan tüketici de bir noktadan sonra bunun sorumluluğunu üstlenmelidir.

Hiç şüphesiz, cayma hakkının varlığı da tüketici açısından bir rahatlık getirir ve tüketici yaptığı işlemde koşulsuz şartsız kurtulabileceğinin bilinciyle sözleşmeyi kurarken gereken özeni göstermeyebilir. Bu anlamda tüketici açısından cayma hakkının varlığı bilgi edinme hakkının varlığından daha önemlidir demek yanlış olmayacaktır.

II. TÜKETİCİNİN SÖZLEŞME KURULDUKTAN SONRA KORUNMASI: CAYMA HAKKI

A. Tanım ve Hukuki Nitelik

Yukarıda ifade edilmiş olduğu üzere, mesafeli sözleşmelerde tüketicinin korunmasının en önemli ve etkili yolu tüketiciye tanınan cayma hakkıdır; zira bu hak sayesinde tüketici hazırlıksız yakalandığı bir ortamda ve bir “tıkla” kolayca kurduğu bir sözleşmeden hiçbir gerekçe ileri sürmeden, haklı sebebe dayanmadan ya da başka bir hukuki kuruma başvurmaya ihtiyaç duymadan kurtulma imkanına sahip olur⁹¹. TKHK md. 48/f. 4 ile tüketici lehine emredici olarak tanınan cayma hakkının kullanılması ile ilgili hususlar Yönetmelik md. 9 vd. hükümlerinde düzenlenmiştir⁹². Emredici bir düzen-

⁹¹ **Baş Süzel**, sf. 59; **Çabri**, sf. 760; **Yıldırım**, sf. 226 vd. Cayma hakkı terimi ile ilgili tartışmalar için bkz. **İşintan**, *Cayma Hakkı*, sf. 251 vd.

⁹² Bu nedenle doktrinde cayma hakkının nisbi emredici olduğu görüşü de savunulur. Bkz. **Çabri**, sf. 761. Cayma hakkı ile ilgili düzenlemeler TKHK md. 4/f. 2 çerçevesinde tüketici lehine olacak şekilde değiştirilebilir. Bu anlamda cayma hakkı süresi uzatılabileceği gibi, kural olarak cayma hakkının istisnası olacak bir işlemde cayma hakkı tanınması da mümkün olabilir.

leme olduğu için mesafeli sözleşmede yer alan ve tüketicinin cayma hakkını ortadan kaldıracak, sınırlayacak ya da kullanılmasını zorlaştıracak her tür düzenleme de kesin hükümsüz olacaktır⁹³. Bu anlamda uygulamada rastlandığı şekilde, örneğin indirim dönemlerinde tüketicinin cayma hakkını ortadan kaldıran sözleşme hükümlerinin bir geçerliliği yoktur. Bununla birlikte bazı mesafeli sözleşmelerde konusu gereği cayma hakkının kullanılması mümkün olmayabilir. Bu konu aşağıda cayma hakkının istisnaları kapsamında ele alınacaktır.

Tüketici mesafeli sözleşmeyi yaparken her zaman rasyonel davranmayabilir. Bazı durumlarda tüketici belli bir mal veya hizmete ulaşmaya çalışırken acele etmeden, gereken araştırmayı yapıp bu işlemi gerçekleştirmek için ihtiyaç duyduğu tüm verilere sahip olarak sözleşmeyi kurabilse de anlık bir heves ve heyecanla hareket ederek işlemin sonuçlarını pek öngörmeden sözleşme ilişkisine girme ihtimali oldukça yüksektir. Üstelik, yine yukarıda ifade edilmiş olduğu üzere, elde etmek istediği malı fiziken inceleme imkânına sahip olmadığı gibi satıcı/sağlayıcı hakkında yeterli bilgiye de sahip olmayabilir. Dolayısıyla yaptığı alışverişten şu ya da bu nedenle pişman olma olasılığı mevcuttur. Bu ve benzer nedenlerle kanun koyucu tüketicinin mesafeli sözleşmelerde cayma hakkına sahip olmasını uygun görmüştür. TKHK ya da Yönetmelik kapsamında tanımı bulunmayan cayma hakkı tüketicinin girdiği mesafeli sözleşme ilişkisinden hiçbir koşula ve cezaya tabi olmaksızın kurtulma imkânı olarak ifade edilebilir⁹⁴. Türk Hukukunda ağırlıklı olarak kabul edilen görüşe⁹⁵ göre cayma hakkı bozucu yenilik doğuran bir etkiyle sözleşme ilişkisini geriye dönük olarak sona erdirir. Bu hak, sadece tüketiciye tanınmış olup satıcı/sağlayıcı ya da aracı hizmet sağlayıcı tarafından kullanılması söz konusu olamaz.

B. Cayma Hakkının Kullanılması ve Şekli

Cayma hakkının kullanılması için buna yönelik beyanın karşı tarafa yöneltilmesi gerekli ve yeterlidir. Bu husus cayma hakkının yenilik doğuran

⁹³ Yıldırım, sf. 228.

⁹⁴ Işınan, *Cayma Hakkı*, sf. 251.

⁹⁵ Bizim de katıldığımız bu görüşteki yazarlar için bkz. Işınan, *Cayma Hakkı*, sf. 252, dpn.37. Ayrıca bkz. Yıldırım, sf. 224; Sert Sütçü, sf. 8; Çabri, sf. 761.

hak niteliğine de uygundur. Bu anlamda cayma hakkı açık bir irade beyanıyla kullanılmalıdır; sadece malın geri gönderilmesi gibi yöntemler cayma hakkının kullanıldığı anlamına gelmez⁹⁶. Yönetmelik md. 11/f. 1 gereğince yazılı olarak ya da kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı/sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcıya yöneltilmesi hakkın kullanılması için yeterlidir⁹⁷; bu amaçla Yönetmelik'in ekinde yer alan matbu form kullanılabilir. İnternet sitesi üzerinden yapılan işlemlerde bu form kullanılabilirdiği gibi, satıcı/sağlayıcı ve yeni düzenlemeye göre aracı hizmet sağlayıcı tüketicinin cayma beyanını gönderebileceği başka bir sistemi elektronik ortamda da kurabilir. Tüketici bu sistem üzerinden beyanda bulunduğu ya da formu doldurduğunda satıcı/sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı beyanın ulaştığını teyit etmekle yükümlüdür (Yönetmelik md. 11/f. 2 ve 5). Buradaki yenilik, aracı hizmet sağlayıcıların tüketiciye karşı, onun cayma hakkını kullanabileceği bir muhatap olarak kabul edilmesi ve cayma hakkının kullanılması için bir sistem kurmakla zorunlu tutulmasıdır. Yönetmelik md. 11/f. 3'te benzer bir usul sesli iletişim yoluyla kurulan sözleşmeler için ön görülmüştür. Yönetmelik'te cayma hakkının kullanımı için buna yönelik beyanın yazılı olarak ya da kalıcı veri sağlayıcısı yoluyla iletilmesinin aranması tüketicinin cayma beyanını şüpheye bırakmayacak şekilde açıklamasını sağlamak bakımından yerindedir; fakat buradan cayma hakkının kullanımının geçerlilik ya da ispat açısından bir şekil şartına tabi olduğu sonucuna varmamak gerekir⁹⁸. Tüketici eğer cayma beyanını başka bir şekil ya da usulde, örneğin sözlü olarak, karşı tarafa yöneltebiliyorsa bu beyan da geçerli kabul edilerek cayma hakkı kullanılmış olur; zira amaç tüketiciyi zora sokmak değildir. Benzer bir yaklaşımla cayma hakkının kullanılmış olduğu her türlü delille ispat edilebilmelidir; örneğin telefon yoluyla sözlü şekilde kullanılan cayma hakkı tacirin aldığı ses kayıtları ile ispat edilebilir⁹⁹. Nitekim 2011/83 sayılı AB Yönergesi de tüketicinin şüpheye yer bırakmayacak her şekilde cayma hakkını kullanabileceğini kabul etmiş ve üye devletlerin cayma hakkının kullanılmasını şekle tabi kılmaktan kaçınmasını ön görmüştür (Yönerge md. 11). Dolayısıyla

⁹⁶ **Yücedağ Göztepe**, s. 674; **Baş Süzel**, s. 74; **İşintan**, *Cayma Hakkı*, sf. 253.

⁹⁷ **Özel**, sf. 221; **Sert Sütçü**, sf. 61.

⁹⁸ Bu yönde **Baş Süzel**, sf. 72-73; **Köksal**, s. 139 – 140. Karş. **Sert Sütçü**, sf. 65 ve 101; **Çabri**, sf. 764; **Dönmez**, sf. 372; **Çakırca**, sf. 129; **Yücedağ Göztepe**, sf. 674.

⁹⁹ **Baş Süzel**, sf. 73.

böyle bir yorum, her ne kadar Türkiye üye devlet olmasa da, hükmün mehanizmasını oluşturan düzenlemeye uygun olacaktır. Aynı şekilde satıcı, sağlayıcı ya da aracı hizmet sağlayıcı tarafından yapılacak teyit de cayma hakkının kabulüne bağlanması değildir. Bir başka ifadeyle tüketicinin cayma beyanı karşı tarafın herhangi bir onay ya da kabulüne bağlanamaz; zaten hakkın yenilik doğuran niteliği de buna engeldir¹⁰⁰. Buradaki teyit sadece tacirin beyanı aldığına yöneliktir.

Cayma hakkının kullanılması hem mal teslimi hem de bir hizmetin görülmesi konulu sözleşmeler için mümkündür. Bununla birlikte konusu bir hizmetin görülmesi olan mesafeli sözleşmelerde cayma hakkının kullanımı, konusu mal teslimine yönelik olan sözleşmelere göre biraz daha sınırlıdır. Zira, cayma hakkının kullanılması için doğası gereği hizmet ifasının gerçekleşmemiş olması gerekir. Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetlerde ise Yönetmelik md. 15/f. 1 (ğ) bendindeki istisna hükmü gereğince cayma hakkı hiç kullanılamaz. Aynı şekilde md. 15/f.1 (h) bendi gereğince cayma hakkı süresi sona ermeden tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmelerde de cayma hakkı yoktur¹⁰¹. Halbuki mal teslimi söz konusu olduğunda tüketici kendisine tanınan cayma süresi içerisinde malı mutad kullanım kapsamında kısıtlı da olsa kullanma, en azından inceleme ve ondan sonra cayma hakkını kullanma imkanına sahiptir.

C. Cayma Hakkının Süresi

Cayma hakkının kullanımı bir hak düşümü süresine bağlanmıştır. TKHK md. 48/f. 4 ve Yönetmelik md. 9/f. 1 gereğince bu süre on dört gün-

¹⁰⁰ Işıntan, *Cayma Hakkı*, sf. 254.

¹⁰¹ Bu konuda 2011/83 sayılı AB Yönergesi Giriş Parag. 50'de öngörüldüğü gibi niteliğinin imkan tanıdığı ölçüde hizmetin kullanıldığı kadarıyla bedelinin ödenerek cayma hakkının yine de kullanılması imkanının tanınması daha yerinde olurdu. Bu anlamda örneğin çevrim içi olarak alınacak ve haftalara yayılan bir eğitim hizmeti için sözleşme kurulduktan sonra, alınan eğitimden memnun kalınmadığı takdirde cayma hakkı süresi içinde bu hak kullanılarak ilişkinin sona erdirilmesi mümkün olabilir. Bu durumda sağlayıcı alınmış olan eğitimin ücretini mahsup edip geri kalanı iade edebilir. Burada hizmetin toplam bedeli ile alınan hizmetin bedelinin oranlanması ve bu oransal tutara göre iade yapılması söz konusu olacaktır. Buna mukabil belli bir programı izlemek için satın alınan bir yayın hizmetinde bu programın seyrine başlandıktan sonra cayma hakkının kullanılmaması anlaşılabilir bir durumdur. Sağlayıcının verdiği hizmetin karşılığını almak istemesi normal ve hakkaniyet gereğidir.

dür ve bu sürenin başlangıcı sözleşmenin konusuna göre değişiklik gösterir. Buna göre hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde cayma hakkı süresi sözleşmenin kurulduğu gün başlar. Burada hizmetten yararlanılmaya başlanıp başlanmaması önem arz etmez ve sözleşme kurulmasına rağmen hizmetin görülmesine başlanmamış olması halinde de cayma hakkı süresi kuruluşan itibaren işler¹⁰². Mal teslimine yönelik sözleşmelerde ise malın tüketici ya da onun belirlediği üçüncü kişi tarafından teslim alınmasıyla başlar (Yönetmelik md. 9/f. 2). Eğer bu mal teslimiyle birlikte bir hizmet ifası da söz konusu olacaksa süre yine malın tesliminden başlayacaktır (Yönetmelik md. 9/f. 5). Cayma hakkının tanınmasındaki amaç gereğince tüketicinin bu hakkı kullanmak isteyip istemediği ancak malın incelenmesi neticesinde ortaya çıkabileceği için buradaki teslim ifadesini tüketici ya da onun yetkili temsilcisinin doğrudan zilyet kılınması olarak anlamak gerekir¹⁰³. Bununla beraber, tüketici cayma hakkını kullanmak için malın bu şekilde teslim edilmesini beklemek zorunda değildir. Çeşitli etkiler altında kalarak bir mesafeli sözleşme kurduktan hemen sonra bundan pişman olan ve sözleşmeden kurtulmak isteyen tüketicinin malın teslim edilmesinden önce de cayma hakkını kullanmasına bir engel yoktur (Yönetmelik md. 9/f. 2).

Birden fazla mal satışa konu olmuşsa sürenin hangi malın tesliminden itibaren başlaması gerektiği meselesi Yönetmelik md. 9/f. 3'te üç farklı ihtimal için ön görülmüştür. Buna göre cayma hakkı süresinin başlamasında

a) Tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son malı teslim aldığı gün,

b) Birden fazla parçadan oluşan mallarda, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son parçayı teslim aldığı gün,

¹⁰² Bu yönde bkz. Yarg. 13 HD, E. 2015/25017, K. 2018/556, T. 25.1.2018 (**Ceylan, Tüketicici Hukukunda Seçilmiş Yargı Kararları**, sf.158-159). Yarg. 13 HD, E. 2015/25017, K. 2018/556, T. 25.01.2018 (www.legalbank.net).

¹⁰³ Bu anlamda sadece zilyetlik vasıtalarının teslimi ya da malın tüketicinin hakimiyet alanına bırakılması burada amaçlanan teslim kavramının yerine geçmeyecektir. **Bozbel/Atalı**, sf. 458 – 459; **Baş Süzel**, sf. 63. Malın taşıyıcıya teslim edilmesi de cayma süresinin başlamasına neden olmaz (Yönetmelik md. 9/f.4).

c) Belirli bir süre boyunca malın düzenli tesliminin yapıldığı sözleşmelerde, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin ilk malı teslim aldığı gün

esas alınacaktır¹⁰⁴.

Bu şekilde on dört gün olarak belirtilen süre, yukarıda ele alındığı üzere tüketicinin cayma hakkında sözleşme kurulmadan önce bilgilendirilmiş olması halinde geçerlidir. Bu ön bilgilendirmeye aykırılık olduğunda sürenin bir yıla uzayacağı Yönetmelik md. 10 gereğince söylenebilir. Böylece cayma hakkı konusunda önceden bilgilendirilmiş olmayan tüketici on dört günlük süreyle bağlı olmayacak ve bu hakkını cayma hakkı süresinin sona ermesinden itibaren bir yıl içinde kullanabilecektir. Ön bilgilendirme zamanında yapılmamış; fakat sözleşme kurulduktan sonra cayma hakkı konusunda tüketiciye bilgi verilmiş olursa bu halde cayma hakkı süresi yine on dört gün olacak ve süre bilgilendirmenin yapıldığı tarihten itibaren başlayacaktır (Yönetmelik md. 10/f.2). Tüketiciyi cayma hakkı hususunda gerektiği gibi bilgilendirdiğini ispat yükü kural olarak satıcının üzerindedir (TKHK md. 48/f. 4 c.3; Yönetmelik md. 10). Bununla birlikte TKHK ve Yönetmelik'te yapılan son değişiklikler ile aracı hizmet sağlayıcılar da bu ispat yükü altına girmiştir. Aracı hizmet sağlayıcılar TKHK md. 48/f. 6 (a) bendi kapsamında ön bilgilendirmenin yapılmasından, teyit ve ispatından satıcı ile birlikte müteselsilen ve ayrıca (b) bendi kapsamında veri girişinin satıcı tarafından yapıldığı durumlar haricinde ön bilgilendirmede bulunması zorunlu hususlardaki eksiklerden de açıkça sorumlu tutulmuştur¹⁰⁵. Cayma hakkına ilişkin bilgi-

¹⁰⁴ Bu ihtimaller arasında özellikle (a) bendinde yer alan durum hakkında doktrinde çeşitli eleştiriler ileri sürülmüştür. Gerçekten de bu ihtimalde satılan mallar belirli bir bütünlük oluşturmuyorsa her bir malın tesliminden itibaren ayrı bir cayma hakkı süresinin başlaması hakkaniyete daha uygun görünmektedir. Bu yöndeki gürüşümüz için bkz. **İşintan**, *Cayma Hakkı*, sf. 259 vd. Ayrıca bkz. **Çekin**, sf. 48-49; **Baş Süzel**, sf. 66.

¹⁰⁵ 24.03.2022 tarih ve 7392 sayılı Kanun (RG 01.04.2022/31796) md. 7 ile TKHK md. 48'e eklenen altıncı fıkra ile aracı hizmet sağlayıcıların aracılık ettikleri mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak sorumlu oldukları hususlar düzenlenmiştir. 1.10.2022 tarihinde yürürlüğe giren bu fıkra aşağıdaki gibidir:

“(6) Aracı hizmet sağlayıcısı olarak faaliyet gösterenler aracılık ettikleri mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak;

a) Tüketicie ön bilgilendirmenin yapılmasından, teyidinden ve ispatından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen,

lendirme de ön bilgilendirme aşamasındaki zorunlu hususlardan biri olduğuna göre bu konuda yapılacak eksik bilgilendirme veri girişini yapan aracı hizmet sağlayıcıların sorumluluğunu doğuracaktır. Sözleşmenin, internet ortamında yapılan satışlarda sıklıkla rastlandığı gibi bir platform üzerinden kurulması ihtimalinde aracı hizmet sağlayıcının da ön bilgilendirmenin yapılmasından satıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olacağı ayrıca düzenlenmiştir (Yönetmelik md. 5/f. 7)¹⁰⁶. Tüketicinin karşısında satıcı dışında bir sorumlunun daha bulunması onun konumunu güçlendireceği için bu değişiklik isabetli olmuştur¹⁰⁷.

D. Cayma Hakkının Kullanılmasının Sonuçları ve Tarafların Yükümlülükleri

Belirlenen usule göre kullanılan cayma hakkı mesafeli sözleşme ilişkisini sona erdirdiği gibi, bununla birlikte yapılmış yan sözleşmeleri de sona erdirir (Yönetmelik md. 14/f.1). Örneğin mesafeli olarak yapılan bir mal satışında malın sigortalması da söz konusu ise, cayma hakkının kullanıl-

b) Veri girişinin satıcı veya sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlar hariç olmak üzere, yönetmelikle belirlenen ön bilgilendirmede bulunması zorunlu hususlardaki eksikliklerden,

c) Bu maddede yer alan hususlardan dolayı tüketicilerin satıcı veya sağlayıcılar ile yaptıkları işlemlere ilişkin kayıtların tutulmasından ve istenilmesi hâlinde bu bilgilerin ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile tüketicilere verilmesinden,

ç) Satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları aracılık hizmetine ilişkin sözleşmeye aykırı uygulamaları nedeniyle satıcı ve sağlayıcıların bu madde hükümlerine aykırı davranmasına sebep oldukları her bir işlemde,

d) Satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi hâlinde, mal veya hizmetin tüketiciye teslim veya ifası sonrası bedelin satıcıya veya sağlayıcıya aktarıldığı durumlar ile 11 inci ve 15 inci maddelerde yer alan hakların kullanımı hariç olmak üzere teslim veya ifa ile cayma hakkına ilişkin yükümlülüklerden satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen,

e) Satıcı veya sağlayıcı onayı olmaksızın düzenledikleri kampanyalı, promosyonlu veya indirimli satışlarda, sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesinden,

f) Ön bilgilendirmede yer alan hususlar ile reklamlarında yer alan bilgilerin uyumlu olmasından ve ispatından, sorumludur.”

¹⁰⁶ Bu fıkra Yönetmelik'e Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (RG 23.08.2022/31932) md. 3 ile eklenmiş ve 1.10.2022 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Aynı husus 24.03.2022 tarih ve 7392 sayılı Kanun (RG 01.04.2022/31796) ile TKHK md. 48'e eklenen 6. fıkrada da ifade edilmiştir.

¹⁰⁷ Bu yönde **Baş Süzel**, s. 125. Yazar böylelikle satıcının aracı hizmet sağlayıcı tarafından kontrol edilebileceğini de ifade eder.

ması neticesinde hem satış sözleşmesi hem sigorta sözleşmesi sona erecektir¹⁰⁸. Sözleşmenin sona ermesi neticesinde her iki taraf aldıklarını birbirine iade ile yükümlü olur. Eğer tüketici malı teslim almadan önce cayma hakkını kullanmış olursa satıcının malı teslim borcu sona erer. Ancak Yönetmelik gereğince tarafların başka yükümlülükleri de vardır ve bu yükümlülüklerde yapılan önemli değişiklikler aşağıda ele alınacaktır.

1. Tüketicinin İade Yükümlülüğü

Tüketicinin temel yükümlülüğü cayma hakkını kullandıktan sonra malı satıcıya iade etmektir. Yönetmelik md. 13 bu hususta on günlük bir süre öngörmüştür. Buna göre tüketici cayma hakkını kullandıktan itibaren on gün içinde malı satıcıya iade etmelidir. Öncelikle 2011/83 sayılı AB Yönergesinden farklı olan bu süreye uymamanın bir yaptırımının şu an yürürlükte bulunan Yönetmelik'te öngörülmediğini ifade etmek gerekir¹⁰⁹.

Aynı şekilde hukukumuzda AB hukukundan farklı olarak iade masrafına satıcının katlanması gerekir. Bununla birlikte Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik¹¹⁰ md. 11 bu hususta önemli değişiklikler getirmiştir. Buna göre tüketicinin malı iade süresi on dört güne çıkartılarak AB Yönergesi ile uyumlu hale getirilmiştir. Bu süre aynı zamanda satıcının bedel iadesi için tanınan on dört günlük süreyle de uyumlanmıştır. Bunun yanı sıra cayma hakkının kullanımında iade masraflarının bu yeni düzenlemeyle birlikte artık tüketici üzerine bırakılabilmesinin önü açılmıştır¹¹¹. Ancak bunun için tüketicinin ön bilgilendirme aşamasında

¹⁰⁸ Çabri, sf. 766.

¹⁰⁹ On günlük sürede tüketicinin iade borcunu yerine getirmemesi halinde finansal mesafeli sözleşmelerdeki hükme kıyasla burada da cayma hakkının kullanmamış sayılması gerektiği yönündeki görüş için bkz. Çabri, sf. 768. Uygulamada tüketicinin bu şekilde bir iade süresi olduğu pek bilinmemekte ve tüketicinin cayma hakkı süresi olan on dört gün içinde malı da iade etmeye zorlandığı görülmektedir.

¹¹⁰ RG 23.08.2022/31932.

¹¹¹ Yönetmelik md. 13'e eklenen 3. fıkra olan söz konusu düzenlemeye göre "Tüketici, ön bilgilendirmede kararlaştırılması ve satıcının öngördüğü taşıyıcı ile iadesinde tutarına yer verilmesi halinde teslim masraflarını geçmemek üzere iade masrafını karşılamakla yükümlüdür. Ancak, tüketiciye teslim edilen malın Kanununun 8 inci maddesi kapsamında ayıplı olması durumunda tüketici iadeyle ilişkin masraflardan sorumlu tutulamaz. Tüketicinin talep etmesi halinde iade masrafı, kendisine iade edilecek mal veya hizmet bedeli ile teslimat masraflarından mahsup edilebilir."

bu konuda aydınlatılması şart olup iade masraflarının teslim masraflarını geçmemesi gerekir. Tüketici hukukunda bir politika değişikliği¹¹² anlamına gelen bu düzenlemenin yürürlük tarihi ise 1.1.2024 olarak belirlenmiştir¹¹³.

Yönetmelik md. 13/f. 2 lafzından tüketicinin cayma hakkı süresi içinde malı belli oranda kullanma imkânı olduğu anlaşılır. Bununla birlikte tüketicinin malda bu kullanımdan kaynaklanan değişiklik ve bozulmalardan sorumlu olmadığı da ifade edilir. Buradan anlaşılması gereken tüketicinin malı dilediği gibi kullanması değil ancak cayma hakkını kullanmak isteyip istemediğine karar verebilecek sınırlı bir kullanımdır. Mutat kullanım olarak ifade edilen bu kullanımın ürünü hiç görmeden, eline almadan sipariş eden tüketicinin bu eksikliğini gidermesine yetecek kadar olması gerekir. Bir başka ifadeyle, tüketici herhangi bir mağazadan alışverişini yapmış olsaydı bu ürünle ilgili tecrübesi ne kadar olacak idiyse mesafeli olarak elde ettiği ürünle ilgili de ancak bu kadar olmalıdır. Zira mesafeli satım tecrübe ve muayene şartıyla satım değildir. Tüketicinin bu şekildeki bir kullanımından kaynaklanan değişiklik ve bozulmalardan sorumlu olmayacağı TKHK md. 48/f. 4'te de ifade edilmiştir. Yönetmelik md. 13/f. 2 ile birlikte okunduğunda ulaşılan sonuç şudur: Tüketicinin mutat kullanımı neticesinde malda bir hasarın oluşması onun cayma hakkını engellemez; herhangi bir tazminat sorumluluğu da doğurmaz. Fakat mutat kullanım aşılsa cayma hakkı ortadan kalkacağı gibi satıcının zararının tazmin edilmesi de gerekir¹¹⁴. İfade etmek gere-

¹¹² **Atamer**, TKHK 9/A, sf. 189.

¹¹³ Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelikte Değişiklik Yapılması Hakkında Yönetmelik md. 1 (RG 14.09.2022/31953). Konuyla ilgili daha geniş bir değerlendirme için bkz. **İşntan**, *Cayma Hakkı*, sf. 262 vd.

¹¹⁴ Mutat kullanım ve sonuçları hakkında bkz. **İnal**, sf. 190; **Dönmez**, sf. 375; **Çekin**, sf. 51; **Bozbel/Atah**, sf. 472 vd.; **Yücedağ Göztepe**, sf. 679; **Çilenti Konuralp**, sf. 2748; **İşntan**, *Cayma Hakkı*, sf.260 vd.

“...Somut olayda davalının mesafeli satış sözleşmesi nedeniyle 14 günlük cayma hakkının olduğu, bu süre içinde malı iade ederek cayma hakkını kullandığı, ancak mesafeli satış sözleşmesinin konusunu oluşturan cep telefonuna davalı tarafından sim kartı takılıp, uygulamalar indirilerek cayma hakkı süresi içerisinde 6 gün boyunca kullandığı anlaşılmaktadır.

O halde mahkemece, davalının mesafeli satış sözleşmesinden cayma hakkını kullanması nedeniyle cayma hakkı süresi içerisinde söz konusu cep telefonunu 6 gün boyunca kullanmasının mutat kullanımı aşan kullanım olup olmadığı, mutat kullanımı aşan kullanım söz konusu ise davacı satıcının uğradığı zarardan davalı tüketicinin sorumlu olacağı gözetilerek konusunda uzman bilirkişiden taraf, mahkeme ve Yargıtay denetimine elverişli

kir ki 2011/83 sayılı Yönerge de aynı yaklaşımı benimsemiştir (Giriş, Parag. 47).

2. Satıcı veya Sağlayıcının Yükümlülükleri

Cayma hakkının kullanım imkanının konusu bir hizmetin ifası olan sözleşmelerde daha sınırlı olduğunu yukarıda ifade etmiştik. Bununla paralel olarak hem 2011/83 sayılı Yönerge hem de Yönetmelik'te cayma hakkının kullanılması neticesinde ortaya çıkan yükümlülükler sağlayıcıdan ziyade satıcı esas olarak düzenlenmiştir. Biz de açıklamalarımızı bu şekilde yapacağız.

Satıcı veya sağlayıcının yükümlülükleri Yönetmelik md. 12 hükmünde düzenlenir. Bu madde oldukça kapsamlı bir değişikliğe uğramıştır ve hükmün yeni hali 1.1.2024 tarihinde yürürlüğe girecektir. Bugün geçerli olan hali esas alındığında, tüketici tarafından cayma hakkının kullanılması neticesinde sağlayıcının iade borcunun kapsamı hizmet bedelinin iadesi; satıcının iade borcunun kapsamı ise hem satış bedeline hem de varsa malın teslim bedeline yöneliktir¹¹⁵. Bu iade için öngörülen süre tüketicinin cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirim tacire ulaştığı tarihten itibaren on dört gündür. Satıcının, iade kapsamına giren tüm ödemeleri tek seferde yapması esastır ve bu geri ödeme tüketicinin malı satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun şekilde yapılmak zorundadır (Yönetmelik md. 12/f.2). Bu anlamda tüketici tek seferde ve nakit olarak ödeme yaptıysa geri ödemeyi de bu şekilde almalı; kredi kartı kullanması durumunda ise iade kredi kartına yapılmalıdır. Satıcının bedeli bu şekilde iade etmek yerine hediye çeki vermek, aynı site veya platformda harcanmak üzere elektronik cüzdana yükleme yapmak gibi yollara başvurabilmesi için bunun tüketici tarafından açıkça kabul edilmiş olması gerekir¹¹⁶. Ancak burada tüketicinin gerçekten serbest iradesiyle hareket

rapor aldırılıp sonucuna göre hüküm kurulması gerekirken, yazılı şekilde karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup, Adalet Bakanlığının bu yöne ilişkin kanun yararına temyiz talebinin kabulü gerekir.” Yarg. 3 HD, E. 2022/6784, K. 2022/8533, T. 07.11.2022 (www.legalbank.net).

¹¹⁵ Keyfi olarak kullanımı söz konusu olan cayma hakkı karşısında teslim masraflarına tüketicinin katlanması ve satıcının ek bir mali külfet altına sokulmaması gerektiği yönünde bkz. **Çabri**, sf. 767.

¹¹⁶ Satıcının bu yönde tek taraflı iradesini mesafeli sözleşmede dayatması halinde bu hüküm bir haksız şart olarak yorumlanabilir. Bkz. **Çilenti Konuralp**, s. 2741.

etmesi ve bu uygulamanın tüketiciye bir ek külfet getirmemesi gerekir. 2011/83 sayılı AB Yönergesi de buna imkân verecek bir düzenleme öngörmüştür (md. 13/1)¹¹⁷.

Yukarıda ifade edilmiş olduğu gibi, bugün için cayma hakkının kullanılması üzerine ortaya çıkacak iade masraflarına satıcı katlanacaktır. Yönetmelik md. 12/f. 3 hükmüne göre satıcının masraflara katlanması iki şekilde olabilir. İlk ihtimal tüketicinin ön bilgilendirmede satıcının belirtmiş olduğu taşıyıcıya iade edeceği malı teslim etmesi halidir. İkinci olarak, satıcı eğer ön bilgilendirmede iade için bir taşıyıcı belirtmediyse tüketicinin tercih edeceği herhangi bir taşıyıcının masraflarına yine satıcı katlanacaktır. Buna ek olarak, ön bilgilendirmede bir taşıyıcı belirlenmiş olmasına rağmen, tüketicinin bulunduğu yerde bu taşıyıcının şubesi bulunmuyorsa malın tüketiciden alınmasını tüm masrafları kendisine ait olmak üzere yine satıcı sağlamak zorundadır.

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik md. 9 ile Yönetmelik md. 12'ye getirilen ve 1.1.2024 tarihinde yürürlüğe girecek değişiklik ile iade yükümlülüğünün kapsam ve süresi değişirse de başlangıç tarihi farklı ele alınmıştır. Buna göre, satıcının geri ödeme yükümlülüğü "*cayma hakkına konu malın, iade için ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcıya teslim edildiği tarihten*" itibaren başlayacaktır. Bu düzenleme yukarıda zikredilen Yönetmelik md. 13/f.3 hükmüyle de uyumludur. Zira satıcının iade masraflarını tüketiciye yüklemesi için bir taşıyıcı belirlemesi ve bunu ön bilgilendirme çerçevesinde bildirmesi gereklidir. Buna bağlı olarak, satıcının bedel iadesi yükümlülüğünün doğması için belirlenen bu taşıyıcıya malın tüketici tarafından iade için teslim edilmesi gereklidir. Tüketici tarafından mal taşıyıcıya teslim edilmeden bedel iadesi ile ilgili süre işlemeye başlamayacaktır¹¹⁸. Getirilen yeni düzenlemede md. 12/f.

¹¹⁷ Bu düzenlemenin taraf menfaatleri açısından daha dengeli olduğu yönünde bkz. **Çakırca**, s. 135.

¹¹⁸ Getirilen bu düzenleme ile tüketicinin cayma hakkını kullanmasına rağmen bu hakka konu edilen ürünü belirlenen süre içerisinde satıcıya göndermemesinin yaptırımı meselesi de çözülmüş olacaktır. 4077 sayılı mülga TKHK döneminde de eleştiri konusu olmuş bu mesele, 2011/83 sayılı AB Yönergesi bu hususta iç hukukta gereken düzenlemelerin yapılması gerektiğini belirtmesine (Giriş, Para. 48) ve satıcıya da ürün kendisine ulaşana ya da ürünün geri gönderildiği belgelene kadar bedel iadesinden kaçınma hakkı vermesine rağmen (md. 13/f. 3) 6502 sayılı TKHK'da ve buna dayanan Yönetme-

1 hükmüne yapılan ilave ile “tüketicinin malı, iade için öngörülenin haricinde bir taşıyıcı ile iade etmesi durumunda söz konusu yükümlülük malın satıcıya ulaştığı tarihten itibaren başlar” demek suretiyle farklı ihtimallere göre de düzenlendiği anlaşılır. Bu düzenleme kanaatimizce yerindedir. Satıcı taşıyıcı belirlemekle iadede yaşanabilecek aksaklıklara ilişkin riski de üstlenir. Şu hâlde, mal tüketicinin elinden çıkıp satıcının gösterdiği taşıyıcıya teslim edildiğinde artık satıcının hakimiyet alanına girdiğinin kabulü yerindedir. Bu bağlamda kendi belirlemediği bir taşıyıcı ile ilgili riski satıcıya yüklememek de doğru ve tutarlı bir tercihtir. Bu ihtimalde satıcının belirlediğinden farklı bir taşıyıcı tercih eden tüketici de bu tercihinden kaynaklanan riskleri üstlenmelidir.

Yukarıda ifade edildiği üzere, cayma hakkını kullanmak için tüketicinin malın teslimini beklemesine gerek yoktur. Ancak, cayma hakkının bu şekilde kullanılması halinde biraz önce ele alınan iade borcunun başlangıcı için öngörülen malın iadesi de söz konusu olmayacaktır. İşte bu ihtimali ele alan yeni bir düzenleme Yönetmelik md. 12’ye 2. fıkra olarak ilave edilmiştir. Bu yeni fıkraya göre bu ihtimalde on dört günlük iade süresi cayma bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren işlemeye başlayacaktır.

Satıcının iade yükümlülüğü ile ilgili çok önemli bir başka değişiklik md. 12/f. 4 kapsamında karşımıza çıkar. Mevcut düzenlemedeki md. 12/f. 2 hükmünü karşılayan bu düzenleme genişletilmiş ve yeni düzenlemeye göre teselsül ettirilmiş olmasının yanı sıra özellikle eklenen son cümlesi önemlidir. Yukarıda temas edildiği üzere, satıcının iade yükümlülüğünü tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve tek seferde yapması esastır. Bununla birlikte uygulamada sıklıkla karşılaşıldığı üzere, tüketici kredi kartı ile yaptığı alışverişleri taksitlendirebilmektedir. Böyle bir ihtimalde cayma hakkı kullanıldığında ise satıcı bedeli kredi kartını çıkaran kuruluşa tek seferde iade etse dahi bu kuruluşun iade bedelini tüketiciye yine

lik’te konuyla ilgili bir düzenleme öngörülmemiştir. Getirilen bu değişiklikle birlikte Yönergeye uygun bir çözüm benimsenmiştir. Kanaatimizce, söz konusu değişiklik yürürlüğe girinceye kadar da tarafların iade yükümlülükleri arasında işin niteliğinden kaynaklanan bir ifa sırası olduğu ve öncelikle tüketicinin cayma hakkına konu olan malı iade ile yükümlü olduğu kabul edilebilir. Satıcının, ürünün kendisine gönderildiğini bilmeden sadece tüketicinin cayma beyanı üzerine satış bedelini iade ile yükümlü tutulması hakkaniyete ve taraflar arasındaki menfaat dengesine uygun değildir. Konuyla ilgili görüşler için bkz. **İşintan**, *Cayma Hakkı*, sf.

taksitler halinde yansıtması söz konusu olmaktadır. Getirilen yeni düzenleme bu soruna bir çözüm içerir. Buna göre Yönetmelik md. 12/f.4 ödemenin kredi kartı ile yapılmış olması durumunda, “23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı *Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu* kapsamındaki kart çıkaran kuruluşlar; satıcı.... tarafından aktarılan tutarı, kendilerine ulaşmasını takiben kart hamilinin kullanılabilir limitine tek seferde ilave etmekle yükümlüdür.” demek suretiyle kart çıkaran kuruluşları da satıcı gibi tek seferde iade ile yükümlü tutmakta ve bu haliyle tüketiciye önemli bir imkan sağlamaktadır. Kanaatimizce bu düzenleme de yerinde ve tüketicinin lehinedir.

Yukarıda ele aldığımız iade masraflarından sorumluluk bağlamında Yönetmelik md. 12/f. 5 hükmü satıcının bu masraflara katlanmasının hangi şartlar altında olacağını düzenler. Buna göre satıcının “*iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgi ile bu taşıyıcıyla malın iadesi halinde teslim masrafını geçmemek üzere belirlenen iade masraf tutarına ve hangi tarafça karşılanacağına, öngörülenin dışında bir taşıyıcı ile malın iadesi halinde iade masrafını tüketicinin karşılayacağına ilişkin bilgilere 5 inci maddenin birinci fıkrasının (g) bendi kapsamında ön bilgilendirmede yer verilmemesi durumunda, söz konusu masraf satıcı veya sağlayıcı tarafından karşılanır.*” Bunun dışında yine yukarıda belirttiğimiz üzere “*iade için ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcının, tüketicinin bulunduğu yerde şubesinin olmaması durumunda satıcı, ilave hiçbir masraf talep etmeksizin iade edilmek istenen malın tüketiciden alınmasını sağlamakla yükümlü*” tutulmuştur. Bu cümle şu an yürürlükte olan mevzuatta da bu şekildedir ve taraflar arasındaki menfaat dengesine uygun bir düzenlemedir.

Mesafeli sözleşmelerle ilgili getirilen yeniliklerden yine çok önemli olan bir başkası da aracı hizmet sağlayıcılar ile ilgili yapılan düzenlemelerdir. Hem TKHK md. 48 hükmünün bu hususla ilgili mevcut düzenlemesini genişletilmiş¹¹⁹ hem de Yönetmelik’e bu konuyla ilgili özel olarak 12/A mad-

¹¹⁹ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Kat Mülkiyeti Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun (RG 1.4.2022/31796) md. 7 ile TKHK md. 48’in aracı hizmet sağlayıcılar ile ilgili mevcut beşinci fıkrası neredeyse baştan yazılmış, altıncı fıkra eklenmiş ve eski altıncı fıkra da değişerek yedinci fıkra olarak teselsül etmiştir. Bu fıkraların değişiklikten sonraki hali şöyledir:

“(5) Oluşturdukları sistem ile satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden aracı hizmet sağlayıcılar, sistem aracılığıyla kurulan mesafeli sözleşme-

desi eklenmiştir. Burada da sistemin AB mevzuatı ile paralel hale getirilmeye çalışıldığı gözlenebilir. Mevzuat değişikliklerinin yürürlüğe girmesinden itibaren artık sözleşmenin bir platform üzerinden kurulması halinde Yönetmelik md. 12 hükmünde ele alınan iade yükümlülüklerinden, oluşturdukları sistem ile satıcı ile tüketicinin bir araya gelerek sözleşme yapmasına vesile olan aracı hizmet sağlayıcıların sorumlu olması da söz konusu olacaktır. İade yükümlülüğü bağlamında Yönetmelik md. 12/f.1, f. 2 ve f. 4 kapsamında tüketiciden tahsil edilen satış bedeli ve varsa teslim masraflarının tüketicie iadesinden aracı hizmet sağlayıcılar da satıcıyla birlikte müteselsilen sorumlu tutulmuştur¹²⁰. Yalnız bunun için aracı hizmet sağlayıcıların sadece söz-

lerden doğan hak ve yükümlülüklerin kullanım süresi boyunca tüketicilerin yönetmelikle belirlenen hususlara ilişkin talep ve bildirimlerini iletebilmelerine ve takip edebilmelerine elverişli bir sistemi kurmak ve kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür.

(6) Aracı hizmet sağlayıcısı olarak faaliyet gösterenler aracılık ettikleri mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak;

a) Tüketicie ön bilgilendirmenin yapılmasından, teyidinden ve ispatından satıcı veya sağlayıcı ile müteselsilen,

b) Veri girişinin satıcı veya sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlar hariç olmak üzere, yönetmelikle belirlenen ön bilgilendirmede bulunması zorunlu hususlardaki eksikliklerden,

c) Bu maddede yer alan hususlardan dolayı tüketicilerin satıcı veya sağlayıcılar ile yaptıkları işlemlere ilişkin kayıtların tutulmasından ve istenilmesi hâlinde bu bilgilerin ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile tüketicilere verilmesinden, ç) Satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları aracılık hizmetine ilişkin sözleşmeye aykırı uygulamaları nedeniyle satıcı ve sağlayıcıların bu madde hükümlerine aykırı davranmasına sebep oldukları her bir işlemden,

d) Satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi hâlinde, mal veya hizmetin tüketicie teslim veya ifası sonrası bedelin satıcıya veya sağlayıcıya aktarıldığı durumlar ile 11 inci ve 15 inci maddelerde yer alan hakların kullanımı hariç olmak üzere teslim veya ifa ile cayma hakkına ilişkin yükümlülüklerden satıcı veya sağlayıcı ile müteselsilen,

e) Satıcı veya sağlayıcı onayı olmaksızın düzenledikleri kampanyalı, promosyonlu veya indirimli satışlarda, sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesinden,

f) Ön bilgilendirmede yer alan hususlar ile reklamlarında yer alan bilgilerin uyumlu olmasından ve ispatından, sorumludur.

(7) Mesafeli sözleşmelerde, kapsam dışı sözleşmeler, tüketici, satıcı ve sağlayıcı ile mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden aracı hizmet sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.”

¹²⁰ Yönetmelik md. 12/f. 2 kapsamında müteselsil sorumluluk açıkça zikredilmemiş olsa da diğer fıkralardaki gibi burada da satıcı ve aracı hizmet sağlayıcı arasında teselsül olması halin icabındandır. Nitekim Yönetmelik md. 12/A fıkra 7 hükmü aracı hizmet sağlayıcı-

leşmenin kuruluşuna değil satış bedelinin tahsiline de aracılık etmiş olmaları ve teslim bedelinin satıcıya aktarılmamış olması yani hala aracı hizmet sağlayıcının uhdesinde bulunması gereklidir. Böylelikle, yukarıda bahsettiğimiz aracı hizmet sağlayıcılara yüklenen tüketicinin cayma beyanını ulaştırabileceği bir sistem kurmaları zorunluluğu kapsamında, bedel tahsiline aracılık eden aracı hizmet sağlayıcı cayma beyanı kendisine ulaştıktan itibaren on dört gün içinde bedelin iadesi ile yükümlü tutulmuştur. Sadece sözleşmenin kurulmasına aracılık edilmesi durumunda bu kişiler için bedel iadesi yükümlülüğü doğmayacak; bu yükümlülük yine satıcı/sağlayıcıya ait olacaktır.

Yukarıda ön bilgilendirme aşmasında sözleşmenin bir platform üzerinden kurulması halinde ön bilgilendirmenin yapılmasının platformu işleten aracı hizmet sağlayıcının da sorumluluğu altında olduğunu ifade etmiştik. Sözleşmenin platform üzerinden yapılması ihtimalinde bu bilgilendirmenin yapılmamasının sebebi aracı hizmet sağlayıcıdan kaynaklanıyorsa cayma hakkının kullanılmasından doğan iade masraflarını aracı hizmet sağlayıcı karşılayacaktır. Bunun için aracı hizmet sağlayıcının veri girişini kendisinin yapması gereklidir (Yönetmelik md. 12/A fıkra 4). Böylelikle eksik veri girişinin sonucuna kendisi katlanacaktır. Benzer şekilde belirtilen taşıyıcının tüketicinin bulunduğu yerde şubesinin olmaması aracı hizmet sağlayıcıdan kaynaklanıyorsa malın tüketiciden ilave hiçbir masraf talep edilmeksizin alınması yükümlülüğü de aracı hizmet sağlayıcıya ait olacaktır (Yönetmelik md. 12/f. 5). Buna mukabil, Yönetmelik md. 12/f. 6 gereğince platform üzerinden kurulan sözleşmelerde satıcının tüketici tarafından kendisine ulaştırılan cayma beyanını derhal aracı hizmet sağlayıcıya ulaştırma yükümlülüğü bulunur. Bir kere daha ifade edelim ki, Yönetmelik md. 12 kapsamındaki bu yükümlülükler, 1.1.2024 tarihinde yürürlüğe girecektir.

Bahsi geçen madde hükmünde yer alan yükümlülük ve yaptırımlar “*Aracı Hizmet Sağlayıcının Yükümlülükleri*” başlığını taşıyan ve Yönetmelik’e yeni bir madde hükmü olarak ilave edilen 12/A hükmünde de yer almaktadır. Bu nedenle her iki maddenin birlikte ele alınması ve değerlendirilmesi hükümlerin birbirini tamamlaması açısından gereklidir. Konumuz açısından bu başlık altında üzerinde durduğumuz cayma hakkının yanı sıra

nın satıcı adına bedel tahsil etmesi halinde sorumluluğun müteselsil olduğunu belirtmiştir.

Yönetmelik md. 12/A hükmü aracı hizmet sağlayıcıların mesafeli sözleşmelerin platform üzerinden kurulmasının her aşaması ile ilgili çeşitli yükümlülük ve sorumluluklarını düzenler. Daha önce Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik¹²¹ md. 18 gereğince 1.10.2022 tarihinde yürürlüğe girmesi öngörülmüş olan 12/A maddesinin sonradan çıkartılan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelikte Değişiklik Yapılması Hakkında Yönetmelik¹²² md. 1 ile sadece 7. fıkrasının (b) bendi açısından yürürlüğü ötelenmiştir. Söz konusu maddenin 7. fıkrasının (b) bendi dışındaki hükümleri 1.10.2022 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Böylece, her ne kadar yukarıda ele alınan Yönetmelik md. 12 hükmündeki değişikliklerin yürürlüğe girmesi için beklemek gerekse de ,bugün itibarıyla platform üzerinden kurulan sözleşmelerde malın tesliminden önce cayma hakkının kullanılması durumunda tüketiciye bedel iadesi için aracı hizmet sağlayıcıyı da satıcı ile birlikte sorumlu tutma imkanı mevcuttur (Yönetmelik md. 12/A /f. 7 (a) bendi). Ancak, malın tesliminden sonra cayma hakkı kullanılması durumunda aracı hizmet sağlayıcıyı da iade yükümlülüğünden sorumlu tutabilmek için 1.1.2024 tarihini beklemek gerekecektir.

E. Cayma Hakkının İstisnaları

Tüketici açısından mesafeli sözleşmelerde bu kadar hayati önemi olan cayma hakkının istisnaları da mevcuttur. Getirilen son değişiklikler çerçevesinde Yönetmelik md. 15'te sayılan istisnaların¹²³ kapsamının genişletildiği

¹²¹ RG 23.08.2022/31932.

¹²² RG 14.09.2022/31953.

¹²³ “Cayma hakkının istisnaları

Madde 15 – (1) Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, tüketici aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz:

a) Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcı veya sağlayıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmeler.

b) Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler.

c) Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler.

ve yine 2011/83 sayılı AB Yönergesinde bulunan fakat daha önce mevzuatımıza dahil edilmemiş bazı hallerin de kapsama alındığı tespit edilebilir.

Bazı sözleşmelerde tüketiciye cayma hakkı tanınmamasının sebebi bu sözleşmelerin niteliği ile ilgilidir. Bu tür sözleşmelerin bazılarında malın iadesi satıcıyı müşkül bir duruma sokabilir ve malı iade almak kendisi için hiçbir anlam ifade etmeyebilir¹²⁴; bazılarında ise mal ya da hizmet tüketicinin cayma hakkını kötüye kullanmasına elverişli olabilir¹²⁵. Buna rağmen, satıcı/sağlayıcının bu nitelikte sözleşmelerde dahi cayma hakkını tüketiciye tanıması teorik olarak mümkündür¹²⁶.

2011/83 sayılı AB Yönergesi md. 16 ile büyük ölçüde benzerlik taşıyan bu listeye Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (RG 23.08.2022/31932) md. 13 ile dört bend halinde ekleme yapılmış ve istisnaların kapsamı genişletilmiştir¹²⁷. Getirilen yeni istisnalardan sadece (j) bendinde yer alan sözleşmeler AB Yönergesinde (md. 16/k)

ç) Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler.

d) Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmeler.

e) Malın tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler.

f) Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler.

g) Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-içecek tedariki ve eğlence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin sözleşmeler.

ğ) Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayri maddi mallara ilişkin sözleşmeler.

h) Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler.’’

¹²⁴ **Karakocalı/Kurşun**, sf. 164.

¹²⁵ **Baş Süzel**, sf. 78

¹²⁶ **Uzun Kazmacı**, sf. 2809; **Çakırca**, sf. 130. Bunun pratikte uygulaması olamayacağı yönünde bkz. **Baş Süzel**, sf. 79.

¹²⁷ Ancak Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelikte Değişiklik Yapılması Hakkında Yönetmelik (RG 14.09.2022/31953) md. 1 ile bu yeni istisnaların yürürlük tarihi değiştirilmiş ve 1.1.2024 tarihi yeni yürürlük tarihi olarak belirlenmiştir.

yer alır, diğerleri kural koyucunun tercihidir. Yapılan değişiklik neticesinde eklenen fıkralar şu şekildedir:

“1) 13/10/1983 tarihli ve 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununa göre tescili zorunlu olan taşıyıcılar ile kayıt veya tescil zorunluluğu bulunan insansız hava araçlarına ilişkin sözleşmeler.

i) Tüketicilere teslimi yapılmış olan cep telefonu, akıllı saat, tablet ve bilgisayarlar ile ilişkin sözleşmeler.

j) Canlı müzayede şeklinde açık artırma yoluyla akdedilen sözleşmeler.

k) Tanıtma ve kullanma kılavuzunda satıcı veya yetkili servis tarafından kurulum veya montajının yapılacağı belirtilen mallardan kurulum ya da montajı yapılanlara ilişkin sözleşmeler.”

Burada özellikle elektronik ürünler ile ilgili hüküm üzerinde durulabilir. Bu ürünler ile ilgili cayma hakkının kaldırılmış olmasını kanaatimizce bir hukuk politikası tercihi olarak kabul edebiliriz. Hiç şüphesiz bu ürünlerin nitelik itibarıyla cayma hakkının kullanılmasına elverişli olmadığı söylenebilir. Zira tüketici tarafından kullanılmaya başlanması ile birlikte bu ürünler artık ikinci el olarak kabul edilir ve tekrar satılabilir de artık “yeni” olmayacakları için değer kaybetmeleri kaçınılmazdır¹²⁸. Bunun yanı sıra bahsi geçen türdeki elektronik ürünlerin içine yüklenebilecek bilgilerin ve kişisel verilerin güvenliği ile ilgili sorunlar da ortaya çıkabilir¹²⁹. Bu nedenle bu konuda cayma hakkı tanınmaması anlaşılır bir tercihtir¹³⁰. Ancak bu tercihin altında yatan bir başka sebebin daha olduğu da TKHK’ya eklenen ve “Yenilenmiş Ürünler” başlığını taşıyan 57/A maddesi ile görülebilir¹³¹. Söz konusu madde

¹²⁸ İnternet üzerinden satılan elektronik ürünlerde cayma hakkının kullanılması ile ilgili özel bir değerlendirme için bkz. **Çilenti Konuralp**, sf. 244 vd.

¹²⁹ **Çekin**, sf. 50.

¹³⁰ Bununla birlikte tüketici açısından, onu belki de internet üzerinden işlem yaptıktan vazgeçirecek derecede önemli bir durumdur. Bu nedenle bu konuyla ilgili olarak tüketici tarafından genellikle okunmadan işaretlenen bir ön bilgilendirme formuyla yetinmeyip ürünün ambalajı üzerine de bu bilginin konmasının faydalı olacağını ifade eden doktrindeki görüşlere katlıyoruz. Bkz. **Bozbel/Atalı**, sf. 464; **Çilenti Konuralp**, s. 2754. Tabii olarak şu anda mevzuatımızda bu yönde bir yükümlülük olmadığı için böyle bir uyarının konmaması satıcı açısından olumsuz bir durum yaratmayacak ya da tüketiciye ek bir hak kazandırmayacaktır.

¹³¹ TKHK md 57/A – Yenilenmiş Ürünler

hükmünü de içeren kanun teklifinin ilgili madde gerekçesinden ekonomik ömrünü tamamlamamış elektronik ürünlerin donanım, yazılım veya fiziki özelliklerinde iyileştirme yapılarak tekrar ekonomiye kazandırılmasının ve böylelikle sürdürülebilir ve etkin bir kaynak yönetimi için tasarruf odaklı bir tüketim anlayışının yerleştirilmesi hedefinin olduğu anlaşılmaktadır. Böylece büyük bir hızla gelişen ve sürekli daha yeni ve daha pahalı ürünlerin piyasaya sunulmasıyla tüketiciyi sürekli teknolojinin gerisinde kalmamak için tüketmesi gerektiğine inandıran yaklaşımla bir mücadelenin amaçlandığı söylenebilir. Böylelikle Ticaret Bakanlığı ile Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu kontrolünde yürütülecek yenileme süreçleriyle tüketicinin bu tür elektronik ürünlere güvenli bir şekilde ulaşması sağlanacaktır. Böylelikle hemen hemen tamamı ithal olan bu ürünlerin arz talep dengesinin ülke ekonomisine katkı sağlayacak şekilde düzenlenmesi de sağlanacaktır. Kanaatimizce, elektronik ürünlere getirilen cayma hakkı istisnasını bu açıdan da yorumlamak doğru olacaktır.

Yönetmelik md. 15/f. 1 (i) bendi hükmünün lafzında “*tüketiciye teslimi yapılmış olan*” ürünlerden bahsedildiği için tüketicinin teslim almadığı ürünler için cayma hakkını kaybetmesi söz konusu olmamalıdır. Zira, tüketici cayma hakkını mesafeli sözleşmenin kurulmasından itibaren kullanabilir (Yönetmelik md. 9/f. 2). Şu hâlde ürünler henüz teslim edilmeden önce tüketicinin cayma hakkını kullanma imkanı bu ürünler için de devam edecektir. Bu yorum hükmün amacıyla da uyumludur. Bununla birlikte, tüketiciye teslimi yapılmış fakat tüketici tarafından ürünün ambalajının dahi bozulmamış

(1) Yenilenmiş ürünler; donanım, yazılım veya fiziki özelliklerinde iyileştirme yapılarak tekrar satışa sunulan kullanılmış mallardır.

(2) Yenilenmiş ürünlere tüketiciye teslim tarihinden itibaren asgari bir yıl garanti verilmesi zorunludur. Ancak özelliği nedeniyle bazı malların garanti şartları Bakanlıkça başka bir ölçü birimi ile de belirlenebilir.

(3) Yönetmelikle belirlenen mallar ancak Bakanlıkça yetkilendirilen merkezlerde yenilenmesi şartı ile yenilenmiş ürün olarak satılabilir.

(4) Yenileme merkezlerinin Bakanlıktan yetki belgesi alması zorunludur.

(5) Elektronik kimlik bilgisi bulunan malların kullanılmış ve kayıtlı olduğuna ilişkin doğrulama yapılmasının gerektiği durumda bu doğrulamalar Bakanlık, yenileme merkezi ve yetkili alıcı tarafından Bakanlıkça belirlenen usul ve esaslara göre Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu kayıtlarından yapılır.

(6) Hangi malların yenileme merkezleri tarafından yenileneceği, yenileme merkezlerinin kuruluşu ve sorumluluğu ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

olduğu hallerin de aynı amaca uygunluk perspektifinden bu kapsama dahil edilebileceğini düşünüyoruz. Aynı şekilde eğer ürün ikinci el olarak değerlendirilmeyecek şekilde, örneğin içine hiçbir bilgi yüklenmeden sadece açılıp kapatılarak mutad bir incelemeye konu edilmişse tüketicinin cayma hakkının engellenmemesi gerekir¹³².

Sonuç:

Mesafeli sözleşmeler konu olduğunda tüketicinin sözleşmenin çeşitli aşamalarında korunması gereği artık kabul edilen bir gerçekliktir. Bu açıdan yaklaşıldığında mevzuata getirilen yeniliklerin amaca uygun olduğu rahatlıkla söylenebilir. Özellikle mesafeli sözleşmelerin ağırlıklı olarak internet ortamında ve bu mecrada da başrol oyuncusu olarak platformların üzerinden kurulduğu düşünüldüğünde mevzuatımızda tüketiciyi bu açıdan da koruyacak hükümlere yer verilmesi sevindirici bir gelişmedir. 6502 sayılı TKHK'da değişiklik yapılması için verilen kanun teklifinde ve komisyon görüşmelerinde de e-ticaret hacminin özellikle korona virüs salgını sırasında artmış olduğu¹³³ ve bu artışta platformların büyük rol oynadığının altı çizilmiştir. Dolayısıyla tüketicinin bu platformlarda yaptığı işlemler bakımından korunmasına yönelik olarak yapılan düzenlemeler bu açıdan son derece önemli bir ihtiyaca cevap vermiştir. Zira bundan böyle, işleme taraf olmasa dahi tüketiciye karşı kendi yarattığı sistem üzerinden kurulan işlemlerden ötürü çeşitli yükümlülükler altına giren platformlar, üyeleri olan satıcı ve sağlayıcılar üzerinde bir kontrol mekanizması oluşturacaktır. Böylelikle tüketici, mevzuatın sağladığı doğrudan korumanın yanı sıra bir de dolaylı yoldan korunmuş olacaktır.

Bununla birlikte, tüketici işleminin tarafları arasındaki asimetriyi tüketici lehine bozup ilişkide bir denge kurmak isterken işlemin karşı tarafını da tamamen göz ardı etmemek gerekir. Mesafeli sözleşmelerde tüketiciyi korumasız bırakmak onun bu ortama girmekten çekinerek işlemde kaçmasına neden olabileceği gibi yalnızca tüketiciyi hedef alan bir bakış açısı da bu sefer taciri bu mecradan uzaklaştırabilir. Bu nedenle, her iki tarafın menfaat-

¹³² Işıntan, sf.256.

¹³³ Bu görüşmeler sırasında ülkemizde e-ticaret hacminin salgının etkisiyle ivme kazanarak 2020 yılında e-ticaret hacminin yüzde 66 artışla 226 milyar TL'ye ulaştığı ve 2021 yılının ilk altı ayı itibarıyla bu artış oranının yüzde 76'ya yükseldiği ifade edilmiştir.

leri arasında adil bir denge bulmak önemlidir. Aksi takdirde uzun vadede tüketici aleyhine neticelerin ortaya çıkması kaçınılmaz olur. Kanaatimizce, tüketici mevzuatımızda yapılan son değişiklikler bu açıdan da yerindedir.

KISALTMALAR CETVELİ

AB	: Avrupa Birliği
b.	: Bend
Bkz.	: Bakınız
C.	: Cilt
dpn.	: Dipnot
eTKHK	: 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (mülga)
E.	: Esas sayısı
ETDHK	: Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun
f.	: Fıkra
HD	: Hukuk Dairesi
K.	: Karar sayısı
Karş.	: Karşılaştırınız
md.	: Madde
MK	: Türk Medeni Kanunu
Para.	: Paragraf
RG	: Resmi Gazete
S.	: Sayı
sf.	: Sayfa
ss.	: Sayfa aralığı
TKHK	: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

Yarg.	: Yargıtay
Yönerge	: 2011/83 sayılı Avrupa Birliği Tüketici Hakları Yönergesi
Yönetmelik	: Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği (RG 27.11.2014/29188)

KAYNAKÇA

ATAMER, Yeşim : “TKHK m. 9/A ve Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik’in AB Mevzuatı Uyumuna İlişkin Görüş ve Değişiklik Önerileri”, BATİDER, C. 23, S. 1, Yıl 2005, ss. 177 – 199. (TKHK 9/A)

ATAMER, Yeşim, : “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Öngören Taslağın Sözleşme Hukukunun Bazı Yönleri Açısından Avrupa Birliği Mevzuatıyla Karşılaştırılması”, Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, S. 1, Yıl 2001, ss. 1 – 32.

AYDOĞDU, Murat/KAHVECİ Nalan, : Tüketici Hukuku, Adalet Yayınevi, Ankara, 2021.

BAŞ SÜZEL, Ece : Mesafeli Sözleşmeler ve İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler, On iki Levha Yayınları, İstanbul, 2022.

BOZBEL, Savaş/ ATALI, Murat : “Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkının Kullanılması ve Ortaya Çıkan Sorunlar”, AÜEHFD, C. IX, S. 1-2, Yıl 2005, ss. 451 – 474.

CEYLAN, Ebru : Tüketici Hukukunda Seçilmiş Yargı Kararları, Bilge Yayınevi, Ankara, 2021.

CEYLAN, Ebru : “Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Ön Bilgilendirilmesi”, Medeni Hukuk ve Yargılama Hukuku Yönüyle Tüketici Huku-

kunda Güncel Problemler Sempozyumu, (editör: Mehmet Tufan Öğüz), Filiz Kitabevi, İstanbul, 2022, ss. 47 – 64.

ÇABRİ, Sezer : 6502 sayılı Kanuna Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Adalet Yayınları, Ankara, 2016.

ÇAKIRCA, Seda İrem : “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a göre Mesafeli Sözleşmeler”, BATİDER, C. XXXIV, S. 3, 2018, ss. 99 – 147.

ÇEKİN, Mesut Serdar : “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmelere Dair Düzenlemelerin AB Hukukuyla Uyumluluğu, Uygulamada Yaşanan Bazı Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 13, S. 161 – 162, Yıl 2018, ss. 37 – 58.

ÇİLENTİ KONURALP, Ayşen : “Elektronik Ürünler için Yapılan İnternet Satışlarında Cayma Hakkının Kullanılması ve Mutat Kullanım Kavramı”, SÜHFD, C. 29, S. 4, 2021, ss. 2729 – 2759.

DÖNMEZ, ZEYNEP : “2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi ve Bu Direktifin Mesafeli Sözleşmeler Alanında Türk Hukuku’na Yansımaları”, İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 7, S. 1, Yıl 2016, ss. 351 – 380.

EREK, Gülce : “6502 sayılı Kanun Uyarınca Mesafeli Sözleşmelerin Unsurları, Satıcı/Sağlayıcının Ön Bilgilendirme Yükümü ve Tüketicinin Cayma Hakkı”, GSÜHFD, Yıl 2019, S. 1, ss. 517 – 536.

İŞINTAN, Pelin : “Bankacılık İşlemlerinde Tüketicinin Aydınlatılması Yükümlülüğü”, Tüketici Hukukunun Güncel Sorunları, On iki Levha Yayınları, İstanbul, 2020.

İŞINTAN, Pelin : “Türk Hukukunda İnternet Ortamında Mal Satışına Yönelik Sözleşmelerde Cayma Hakkının Kullanılması”, MEF Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 1, S. 2, Yıl 2022, sf. 239-275. (Cayma Hakkı)

- İNAL, Emrehan** : E-Ticaret Hukukundaki Gelişmeler ve İnternette Sözleşmelerin Kurulması, Vedat Kitapçılık, İstanbul, 2005.
- İNAL, Emrehan** : "*Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması ve Buna İlişkin Güncel Gelişmeler*", 24-25 Kasım 2011 Uluslararası Tüketici Hukuku Sempozyumu, Metinler Kitabı, T.C. İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları No: 189. (*Güncel Gelişmeler*)
- KARAKOCALI, Ahmet/ KURŞUN, Ali Suphi** : Tüketici Hukuku (6502 Sayılı Kanun ve İlgili Yönetmeliklere Göre), Aristo Yayınevi, İstanbul, 2015.
- KÖKSAL, Mehmet** : "*Tüketici Hukukunun Tipik Bir Aracı Olarak Cayma Hakkı*", Tüketici Hukukunun Güncel Sorunları (editör Gözde Zeytin Çağrı), On iki Levha, İstanbul, 2020, s.
- ÖZEL, Çağlar** : Tüketicinin Korunması Hukuku, 6502 sayılı Kanuna göre Güncellenmiş 2. Baskı, Seçkin Yayınları, Ankara, 2014.
- SERT SÜTÇÜ, Selin** : 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Tüketicinin Cayma Hakkı, Adalet Yayınevi, Ankara, 2016
- YILDIRIM, Abdülkerim** : Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, On iki Levha Yayınları, İstanbul, 2009.
- YÜCEDAĞ GÖZTEPE, Nafiye** : "*Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı*", TAAD, S. 27, Yıl: 7, ss. 667 – 690.

Kolaylaştırıcı Prof. Dr. Ebru Ceylan: Konuşmayı Levent Küçük'e bırakıyorum. Buyrun