

6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN ÇERÇEVESİNDE TÜKETİCİ SATIŞLARINDA AYIPTAN DOĞAN SORUMLULUK*

*Liability for Defective Goods in Consumer Sales Under the Law on
Consumer Protection No. 6502*

Hale ŞAHİN**

Öz

Sözleşmenin zayıf tarafı olan tüketicilerin satıcı ve sağlayıcılar karşısında korunması gerekir. Bunun için 1982 Anayasası m. 172'de devletin tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alacağı ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik edeceği öngörülmüştür. Anayasa m. 172'ye uygun olarak, 7.11.2013 tarihinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) kabul edilmiştir. Tüketici satışlarında ayıptan doğan sorumluluk TKHK m. 8 vd.'de özel olarak düzenlenmiştir. Bununla birlikte, TKHK m. 83/1'de bu Kanunda hüküm bulunmayan hâllerde genel hükümlerin uygulanacağı öngörülmüştür. Satış sözleşmeleri açısından genel kanun 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunudur. Bu durumda, tüketici satışlarında ayıp kavramı ve ayıptan doğan sorumluluk hükümleri incelenirken TKHK m. 8 vd.'nin yanısıra, TBK m. 207 vd.'nin de dikkate alınması gerekir. Ancak, tüketici satışlarında TBK m. 207 vd. hükümlerine başvurulurken Tüketici Hukukunun amacı ve ilkeleri göz önünde bulundurulmalıdır. Bu amaçla, çalışmamızda tüketici satışlarında ayıptan doğan sorumluluğa ilişkin Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri, Türk Borçlar Kanunundaki ilgili hükümler ve Yargıtay kararları da dikkate alınarak incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tüketici satışı, ayıp, ayıptan doğan sorumluluk, tüketicinin seçimsel hakları, ayıplı malın üretiminin veya satışının durdurulması ve malın toplatılması

Abstract

Consumers, as the weaker party of the contract, must be protected from entrepreneurs. For this purpose, Article 172 of the 1982 Constitution of the Republic of Türkiye stipulates that the state shall take measures to protect and inform consumers and encourage their initiatives to protect themselves. Under Article 172 of the Constitution, Law on Consumer Protection No. 6502 was adopted on November 7, 2013. Accordingly, liability for defective goods in consumer sales is set forth in Article 8 et seq. of the Law on Consumer Protection. However, Article 83, paragraph 1 of the Law on Consumer Protection stipulates that general provisions shall apply to consumer transactions in cases where the law is silent. The general law for sales contracts is the Turkish Code of Obligations. Hence, Article 207 et seq. of the Turkish Code of Obligations must be considered

➤ Bu makale Etik Kurul iznine tabi değildir/This article is not subject to Ethics Committee permission.

➤ Makale Geliş Tarihi/Article Received Date: 29.7.2025

➤ Yayın Kurulu Kabul Tarihi/Editorial Board Acceptance Date: 30.10.2025

* Bu makaleyi gözden geçirerek eleştiri ve katkılarıyla zenginleştiren Prof. Dr. A. Lâle Sirmen'e teşekkürlerimi sunarım.

** Dr. Öğr. Üyesi, Ufuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Medeni Hukuk Anabilim Dalı, Ankara/Türkiye, E-posta: hale.sahin@ufuk.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-9811-7239>

when determining the concept of defect and the liability for defective goods in consumer sales. Even so, Article 207 et seq. of the Turkish Code of Obligations must be applied in accordance with the purpose and principles of consumer law. For this reason, this study examines the Law on Consumer Protection provisions regarding the liability for defective goods in consumer sales by factoring in the relevant provisions of the Turkish Code of Obligations and the decisions of the Court of Cassation.

Keywords: Consumer sales, defective goods, liability for defective goods, optional rights granted to consumers, suspension of production or sale, and product recall of the defective goods

GİRİŞ

Sözleşmenin zayıf tarafı olan tüketicilerin satıcı ve sağlayıcılar karşısında korunması gerekir. Bunun için 1982 Anayasası m. 172’de devletin tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alacağı ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik edeceği öngörülmüştür. Anayasadaki bu hükme uygun olarak 23.02.1995 tarihinde 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (4077 sayılı TKHK) kabul edilmiştir. Teknolojik ve ekonomik gelişmeler sonucunda 4077 sayılı Kanunda değişiklik yapılmasına ihtiyaç duyulmuştur. Bu ihtiyacı gidermek amacıyla 6.03.2003 tarihinde 4822 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun kabul edilmiştir. Bu Kanunla yapılan değişikliklerin de zamanla yetersiz hâle gelmesi sebebiyle 7.11.2013 tarihinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) kabul edilerek 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir¹.

TKHK’deki ayıptan doğan sorumluluk hükümleri, 1999/44/EC sayılı Tüketici Malları Sözleşmeleri ve İlgili Garantilerin Bazı Yönleri Hakkında Avrupa Birliği Direktifi dikkate alınarak kaleme alınmıştır. Buna bağlı olarak, TKHK m. 8 vd.’de satış sözleşmelerinde ayıptan doğan sorumluluğun düzenlendiği 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu (TBK) m. 219 vd.’den farklı hükümlere yer verilmiştir. Bununla birlikte, TKHK m. 83/I gereği bu Kanunda hüküm bulunmayan hâllerde TBK hükümlerinin uygulama alanı bulması mümkündür. Bu durumda, tüketici satışlarında ayıp kavramı ve ayıptan doğan sorumluluk hükümleri incelenirken TBK m. 207 vd. hükümlerinin göz önünde bulundurulması gerekir. Bundan dolayı, çalışmamızda tüketici satışlarında ayıptan doğan sorumluluğa ilişkin TKHK hükümleri, TBK’deki ilgili hükümler ve Yargıtay kararları da dikkate alınarak incelenmiştir.

I. TÜKETİCİ İŞLEMİ VE TÜKETİCİ SATIŞI

TKHK m. 3/1’de tüketici işlemi, bu işlemin taraflarından hareketle tanımlanmıştır. Bu taraflardan biri tüketicidir. Taraflardan birinin tüketici olduğu hukuki işlemlerde, tüketici, bilgi eksikliği, ekonomik ve psikolojik durumu sebebiyle bu

¹ TKHK hakkında genel bilgi için bkz. A Lâle Sirmen, ‘Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Genel Olarak Değerlendirilmesi’ (2014) 9(Özel Sayı), Terazi Hukuk Dergisi, 156 vd.

işlemin zayıf tarafını oluşturmaktadır². Bununla birlikte, kanun koyucu tüketici kavramını onun karşı tarafa kıyasla zayıf durumda olmasını esas olarak değil, hukuki işlemi yapmaya yönelik saikini dikkate alarak kaleme almıştır³. Tüketicinin saiki, onun özel bir amaçla, örneğin kişisel, ailevi veya özel kullanım amacıyla hukuki işlemde bulunmasıdır⁴. Bu husus, TKHK m. 3/k’de tüketicinin ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden kişi olarak tanımlanmasıyla ifade edilmiştir.

Avrupa Birliğinde tüketicinin hukuki işlem yapma saikini esas olarak yapılan tüketici tanımlarında, tüzel kişilerin kişisel, ailevi veya ev işlerindeki kullanım amaçlarına dayanarak bir mal veya hizmet edinmelerinin mümkün olmadığı göz önünde bulundurularak bunlar tüketici olarak kabul edilmemiştir⁵. Buna karşılık, TKHK m. 3/k’de tüzel kişilerin de tüketici olarak nitelendirilebileceği öngörülmüştür. Fakat, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu m. 3 gereği ticaret şirketlerinin ticari işletmelerini ilgilendiren her türlü işlemleri ticari sayıldığı için bunların bir mal veya hizmeti özel amaçla edinmeleri, kullanmaları ya da bunlardan yararlanmaları mümkün değildir⁶. Bu durumda, örneğin bir ticaret şirketi işyerin-

² Zeynep Dönmez, ‘Avrupa Birliği’nde Tüketici Hukuku Alanında Kanunlaştırma Hareketleri ve Tüketicinin Korunması Modelleri’, (2016) 22(3), Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, 965 vd.

³ Benzer yönde bkz. Mustafa Alper Gümüş, *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi C. I* (1. Baskı, Vedat Kitapçılık 2014) 26. Karş. Kanun koyucunun tüketici kavramını onun işlem iradesini esas olarak düzenlediğine ilişkin bkz. Hasan Seçkin Ozanoğlu, ‘Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Maddi Anlamda Uygulama Alanı)’ (2001) 50(1) AÜHFD 71 vd.; Mehmet Bahtiyar ve Levent Biçer, ‘Adi İş/Ticari İş/Tüketici İşlemi Ayrımı ve Bu Ayrımın Önemi’ (2016) 22(3) MÜHF-HAD 402; Sezer Çabri, *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi* (2. Baskı, Adalet Yayınları 2021) 63 vd.; Alper Uyumaz ve Mehmet Cemil Türk, ‘Tacirin Tüketici Sıfatı’ (2023) 72(3) AÜHFD 1600. *İşlem iradesi* (hukuki sonuç iradesi), beyan sahibinin hukuki işlem yaparak bir hakkı veya hukuki ilişkiyi kurma, değiştirme, devretme ya da ortadan kaldırma iradesidir. İşlem iradesi, irade beyanının içerik ve konusunu oluşturmakta ve irade beyanında bulunan kişinin ulaşmak istediği sonucu belirtmektedir. *İşlem iradesine satış, bağışlama örnek olarak gösterilebilir. Bu konuda bkz. Fikret Eren, Borçlar Hukuku Genel Hükümler* (29. Baskı, Legem Yayıncılık 2024) 131 vd.; Necip Kocayusufoğlu, Hüseyin Hatemi, Rona Serozan ve Abdülkadir Arpacı, *Borçlar Hukuku Genel Bölüm: Borçlar Hukukuna Giriş, Hukukî İşlem Sözleşme* (7. Bası, Vedat Kitapçılık 2017) 131.

⁴ Rona Serozan, ‘Tüketiciyi Koruma Yasasının Sözleşme Hukuku Alanındaki Düzenlemesinin Eleştirisi’, (1996) 0(4) Yasa Hukuk Dergisi 580; Ozanoğlu (n 3) 72; Mehmet Demir, *Kapıdan İşlemlerde Tüketiciyi Korumaya Geri Alım Hakkı* (1. Baskı, Turhan Kitabevi 2001) 9; İpek Yücer Aktürk, ‘Tüzel Kişi Tacirin Sıfatı’ (2016) 20(2), GÜHFD, 113 vd. Benzer yönde bkz. Şebnem Akipek, ‘Madde 3’ içinde Hakan Tokbaş ve Özlem Tüzüner (edt), *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi Milli Şerh* (1. Baskı, Aristo Yayınları 2016) 56; Uyumaz ve Türk (n 3) 1599.

⁵ Buna ilişkin bir örnek için bkz. TKHK’deki çeşitli hükümlerin mehari olan 1999/44/EC sayılı Tüketici Malları Sözleşmeleri ve İlgili Garantilerin Bazı Yönleri Hakkında Avrupa Birliği Direktifi m. 1(2)(a). 1999/44/EC sayılı Direktif, 2019/771 sayılı Mal Satış Sözleşmelerinin Bazı Yönleri Hakkında Direktif m. 23 uyarınca 1.01.2022 tarihi itibarıyla yürürlükten kalkmıştır. Bu Direktifi ilga eden 2019/771 sayılı Direktif m. 2(2)’de, 1999/44/EC sayılı Direktif m. 1(2)(a)’daki tüketici tanımı korunmuştur.

⁶ Tüzel kişi tacirin tüketici olarak nitelendirilmesi konusunda bkz. İ. Yılmaz Aslan, *6502 Sayılı*



deki çalışanların kullanımı için su sebili satın aldığı takdirde bu satış sözleşmesi tüketici işlemi olarak değerlendirilmez⁷.

TKHK m. 3/1'de tüketici işlemi tanımlanırken tüketicinin karşısında yer alan tarafın hukuki işlem yapmaktaki saiki de dikkate alınmıştır. TKHK m. 3/1'ye göre, tüketici işleminde tüketicinin karşısındaki taraf “*kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi*”dir.

TKHK'de tüketici işlemlerinde tüketicinin mal veya hizmet edindiği dikkate alınarak satıcı ve sağlayıcı kavramları özel olarak tanımlanmıştır. Satıcı, kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçla tüketiciye mal ve hizmet sunan ya da bu kimse adına hareket eden gerçek veya tüzel kişidir (TKHK m. 3/1). Sağlayıcı ise kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçla tüketiciye hizmet sunan ya da bu kimse adına hareket eden gerçek veya tüzel kişidir (TKHK m. 3/i). Bu durumda, örneğin bir kimsenin daha önce aldığı bir malı elden çıkarmak amacıyla bunu bir başkasına satması hâlinde onun satıcı olarak hareket ettiğinden bahsedilemez. Benzer şekilde, bir kimsenin daha önce aldığı bir veritabanı üyeliğine ilişkin giriş bilgilerini belirli bir bedel karşılığında arkadaşıyla paylaşması hâlinde onun sağlayıcı olduğundan söz edilemez⁸.

Kanun koyucu, tüketici işlemini açıklarken işlevsel, maddi ve kişisel sınırlandırmalar öngörmüştür⁹. TKHK m. 3/1'de, mal ve hizmet piyasalarında taraflardan birinin tüketici olduğu ve karşı tarafın da ticari veya mesleki amaçla hareket ettiği her türlü işlemin tüketici işlemi olduğu belirtilerek işlevsel ve kişisel bir sınırlandırma yapılmıştır. Kanun koyucu, tüketiciden ve dolayısıyla tüketici işleminden bahsedilmesi için bir kimsenin belirli bir saikle, kanundaki ifadesiyle ticari veya mesleki olmayan bir amaçla mal veya hizmet edinmesini, karşı tarafın ise ticari ve mesleki amaçla bu mal veya hizmeti sunmasını arayarak tüketici işlemlerini işlev ve kişi yönünden sınırlandırmıştır¹⁰. Tüketici işleminin maddi sınırlandırmasını ise kanunda yapılan mal ve hizmet tanımları oluşturmaktadır¹¹.

Kanuna Göre Tüketici Hukuku (6. Baskı, Ekin Basım Yayınları 2022) 5 vd.; Atilla Altop, ‘Türk Hukukunda, Avrupa Birliği Hukukuna ve Uygulamada Tüketici Kavramı’, 2004 3(1-2) İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 10; Gümüş (n 3) 15, 30 vd.; Aydın Zevkliler ve Çağlar Özel, *Tüketicinin Korunması Hukuku* (1. Baskı, Seçkin Yayınları 2016) 92; Akipek (n 4) 56; İsmail Kırca, ‘Ticari İş ve Ticari Hükme Dair’ (2018) 34(5) BATİDER 5 vd.; Yücer Aktürk (n 4) 124; Özge Yenice Ceylan, ‘Tüzel Kişilerin Tüketici Niteliği’ (2015) 8(156) Legal Hukuk Dergisi 78 vd.; Uyumaz ve Türk (n 3) 1618 vd. Yargıtay’ın tüzel kişi taciri tüketici olarak kabul etmediği çeşitli kararları için bkz. YHGK, 1637/13, 14.01.2020; Yargıtay 19. HD, 10751/2252, 15.02.2016.

⁷ Bu örnek için bkz. OMAI, ECLI:EU:C:2001:625.

⁸ Bu konuda bkz. aşağıda “hizmet” kavramı.

⁹ Ozanoğlu (n 3) 77.

¹⁰ Ibid 78.

¹¹ Ibid 79. Benzer yönde bkz. Arif Kalkan, *Tüketici Hukukunda Ayıptı Maldan Doğan Sorumluluk* (1. Baskı, Adalet Yayınları 2018) 84.

TKHK m. 3/h uyarınca mal, alışverişe konu olan taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi maldır. Kanun koyucu TKHK'deki mal kavramını eşyadan yola çıkarak tanımlamıştır¹². TKHK m. 83/I'e göre, TKHK'de hüküm bulunmayan hâllerde tüketici işlemlerine genel hükümler uygulanır. Bu durumda, TKHK'deki mal kavramının içeriği doldurulurken 4721 sayılı Türk Medeni Kanununun (TMK) Eşya Hukuku kitabından yararlanılmalıdır. O hâlde, maddi varlığı bulunmayan fakat taşınır mülkiyetinin konusu olan doğal güçler de TKHK bakımından taşınır eşya olarak kabul edilmelidir¹³. Bununla birlikte, kanun koyucu, taşınmaz eşya bakımından bir sınırlandırma yaparak sadece konut veya tatil amaçlı taşınmazları TKHK bakımından mal kavramına dâhil etmiştir.

TKHK m. 3/h'de alışverişe konu olan elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malın da bu Kanun bakımından mal olduğu öngörülmüştür. Bu hükmün lafzi yorumuna göre, elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi mal bu Kanun bakımından mal sayılmalıdır. Fakat, Türk hukukunda kişilerin gayrimaddi mallar üzerinde fikri hak sahibi olduğu¹⁴ ve TKHK m. 3/d hükmündeki hizmet kavramı dikkate alındığında, TKHK m. 3/h'de örtülü boşluk bulunduğu kabul edilmeli ve bu boşluk amaca uygun sınırlama yoluyla doldurulmalıdır¹⁵. Bu durumda, TKHK m. 3/h'de elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malın mal sayıldığına yer verilirken bunların somutlaştırılmasını mümkün kılan CD, DVD, harici hard disk, USB bellek, hafıza kartı gibi eşyanın mal sayıldığı tekrar edilmiştir¹⁶.

Kanun koyucu, TKHK'deki hizmet kavramını mal deyiminden hareketle tanımlamıştır. TKHK m. 3/d'ye göre, bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışında kalan her türlü tüketici işleminin konusu hizmettir. Bu durumda, tüketici işleminin konusunun bedeni ve/veya fikri emek ürünü olduğu ve bunun belli bir parasal değer olduğu hâllerde (örneğin bir elbisenin dikilmesi, bir taşınmazın kiralanması, bir bilgisayar yazı-

¹² Aynı yönde bkz. A Lâle Sirmen, *Eşya Hukuku* (12. Baskı, Legem Yayıncılık 2025) 5, dn 9. Benzer yönde bkz. Aslan (n 6) 12 vd. Karş. Eşya ve mal kavramlarını birbirinden ayırt ederek sadece ekonomik değeri olan varlıkları mal olarak kabul eden yazarlar için bkz. Gümüş (n 3) 26 vd.; Akipek (n 4) 53; Çabri (n 3) 125.

¹³ Gümüş (n 3) 27. Karş. İlhan Kara, *Tüketici Hukuku* (3. Baskı, Yetkin Yayınları 2023) 167.

¹⁴ Bu konuda bkz. Sirmen (n 12) 7.

¹⁵ Benzer yönde bkz. Gümüş (n 3) 28 vd.

¹⁶ Aynı yönde bkz. Betül Özlük, *Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk* (1. Baskı, Yetkin Yayınları 2007) 54; Gümüş (n 3) 28 vd. Karş. TKHK m. 3/h hükmünde belirtilen gayri maddi malların TKHK kapsamında münhasıran mal olarak sayıldığına yönelik görüş için bkz. Akipek (n 4) 54; Çabri (n 3) 128 vd.



lının yapılması) bir hizmetin sunulmasından bahsedilir¹⁷. Bu sebeple, örneğin belirli bir bedel karşılığında internet üzerinden bilgisayara bir uygulamanın indirilmesine ilişkin tüketici işleminde bu uygulamada bozukluk olması hâlinde ayıplı hizmete ilişkin hükümlere (TKHK m. 13 vd.) başvurulmalıdır.

Tüketici satışları, taraflardan birinin tüketici, karşı tarafın ise satıcı olduğu satış sözleşmelerine uygulanacak hukuk kuralları açısından önem taşımaktadır. Zira, TKHK'deki satış sözleşmelerine ilişkin hükümlerle birlikte, bu sözleşmelere uygulanacak hukuk kuralları bakımından üç farklı rejim ortaya çıkmıştır. Bunlar, adi satış, ticari satış ve tüketici satışlarıdır. TKHK'de tüketici satışına ilişkin genel bir tanım yapılmamış, sadece taksitle satış, ön ödemeli konut satışı gibi çeşitli tüketici satışlarının tanımına yer verilmiştir.

TKHK m. 83/I'e göre, TKHK'de hüküm bulunmayan hâllerde tüketici işlemlerine genel hükümler uygulanır. Tüketicinin taraf olduğu satış sözleşmeleri açısından genel kanun TBK'dir. TBK m. 207'deki satış sözleşmelerine ilişkin tanım, Tüketici Hukukunun amacı ve özellikleri dikkate alınarak değerlendirildiğinde “tüketici satışı, tüketici ile satıcı arasında kurulan, satıcının tüketicinin özel amacı doğrultusunda TKHK m. 3/h'de öngörülen mallardan birinin zilyetlik ve mülkiyetini onu devretmeyi, buna karşılık tüketicinin de satıcıya belirli bir bedel ödemeyi taahhüt ettiği sözleşme” olarak ifade edilebilir¹⁸. Diğer satış sözleşmeleri gibi, tüketici satışları da tam iki tarafa borç yükleyen sözleşmelerdir. Bu sözleşmelerde satıcının ve tüketicinin asli edimleri arasında tam bir karşılıklık söz konusudur¹⁹.

II. TÜKETİCİ SATIŞLARINDA AYIP

A. Ayıp Kavramı

Ayip, satıcının alıcıya bildirdiği veya dürüstlük kuralı gereğince satılанда bulunması gereken niteliklerin bulunmamasıdır²⁰. Bu nitelikler, satılanın değerini ve

¹⁷ Özlük (n 16) s. 39 vd. Bu konuda ayrıca bkz. Gümüş (n 3) s. 21; Akipek (n 4) 46.

¹⁸ A Lâle Sirmen, ‘Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri’ (2013) 8(Özel Sayı), Yaşar Üniversitesi E-Dergisi 2471; Ozanoğlu (n 3) 83; Vehbi Umut Erkan, ‘Tüketici Satış Sözleşmelerinde Kararlaştırılan Sürede Malın Teslim Edilmemesi Durumunda 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Ayıplı Mallara İlişkin Hükümlerinin Uygulanması’ (2017) 7(30) TAAD 297.

¹⁹ Erkan (n 18) 298.

²⁰ Benzer yöndeki ayıp tanımları için bkz. Halûk Tandoğan, *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri C. I/1* (6. Basım, Vedat Kitapçılık 2008) 163; Cevdet Yavuz, Faruk Acar ve Burak Özen, *Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler)* (19. Baskı, Beta Yayınları 2024) 73; Fahrettin Aral ve Hasan Ayrancı, *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri* (17. Baskı, Yetkin Yayınları 2024) 154; Fikret Eren ve İpek Yücer, *Borçlar Hukuku Özel Hükümler* (12. Baskı, Legem Yayıncılık 2024) 153; Aydın Zevkililer ve Emre Gökyayla, *Borçlar Hukuku: Özel Borç İlişkileri* (22. Basım, Vedat Kitapçılık 2024) 123; Mustafa Alper Gümüş, *Borçlar Hukuku Özel Hükümler C. I* (3. Bası, Vedat Yayınevi 2013) 68; Kara (n 13) 752; Melek Yüce Bilgin, ‘Satış Sözleşmesinde Ayrıptan Dolayı Sorumluluğun Şartları ve Alıcının Seçimlik Hakları’ (Prof. Dr. Cevdet Yavuz’a Armağan, 2012) 378; Gümüş (n 3) s. 84; Emre Cumalıoğlu, ‘6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Satıcının Ayıplı

kullanılmaya elverişliliğini etkileyen her türlü özelliktir²¹. Ayıp, iki farklı şekilde ortaya çıkabilir. Satıcı, satılanın özelliklerine ilişkin olarak alıcıya bildirimde bulunmuş olup bu niteliklerde eksiklik söz konusuysa alıcıya bildirilen niteliklerde eksiklikten bahsedilir. Ayıp, alıcının dürüstlük kuralı gereğince satılarda bulunmasını aradığı özelliklerin onda bulunmamasından da kaynaklanabilir. Böyle hâllerde, alıcının dürüstlük kuralı gereğince beklediği niteliklerde eksiklikten söz edilir²². TBK m. 219/I'deki ayıp tanımı hem satıcının alıcıya bildirdiği niteliklerin hem de dürüstlük kuralı gereğince bulunması beklenen niteliklerin satılarda bulunmamasını kapsamaktadır. Bu anlamda, ayıptan doğan sorumluluk kanunda özel olarak düzenlenen kötü ifa (sözleşmeye aykırılık) hâllerinden biridir²³.

Tüketici işlemlerinde ayıp, “*ayıplı mal*” kenar başlığı altında TKHK m. 8'de düzenlenmiştir. TKHK m. 8/II'de maldaki ayıbın ayıptan etkilenen niteliğin türüne göre maddi, ekonomik veya hukuki ayıp olarak ortaya çıkabileceği öngörülmüştür. Maddi ayıp, malın fiziki veya işlevsel özelliklerinde eksiklik olmasıdır²⁴. Malın çizik, kırık, çıkık, yırtık, bozuk veya lekeli olması malın fiziki özelliklerinde eksikliğe örnek olarak verilebilir²⁵. İşlevsel eksiklik ise malın dış görünüş itibarıyla kararlaştırılana uygun olması, fakat niteliğinde bulunan eksiklik sebebiyle maldan beklenen değer veya yararlanma özelliğinin onda bulunmamasıdır²⁶. Yeni bir arabanın kullanılmış olması veya saatin geri kalması işlevsel eksikliğe örnek olarak gösterilebilir²⁷.

Hukuki ayıp alıcının maldan tam olarak yararlanmasını veya onun üzerinde tasarruf etmesini engelleyen kamu hukuku kurallarından kaynaklanan sınırlan-

Maldan Sorumluluğunun Koşulları (2014) 9(Özel Sayı) Terazi Hukuk Dergisi, 20; M. Murat İnceoğlu, ‘Ayıba Karşı Tekeffül ve Garanti Sorumluluğu’ içinde M Murat İnceoğlu (edt), *Yeni Tüketici Hukuku Konferansı (Makaleler – Tartışmalar)* (1. Baskı, On İki Levha Yayınları 2015) 157; Çabri (n 3) 265.

²¹ Eren ve Yücer (n 20) 103; Aral ve Ayrancı (n 20) 154; Çabri (n 3) 269.

²² Aynı yönde bkz. Tandoğan (n 20) 164 vd.; Eren ve Yücer (n 20) s. 110; Aral ve Ayrancı (n 20) 159 vd.; Gümüş (n 20) 68 vd.; Yüce Bilgin (n 20) 379 vd.

²³ Gümüş (n 20) 64; Kara (n 13) 748 vd.; Yeşim M Atamer ve Ece Baş, ‘Avrupa Birliği Hukuku ile Karşılaştırmalı Olarak 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Satım Sözleşmesinde Ayıptan Doğan Sorumluluk’ (2014) 88(Özel Sayı) İstanbul Barosu Dergisi 22 vd.; Cumalıoğlu (n 20) 23. Aynı yönde bkz. TKHK m. 8 gerekçe. Ayıbın sözleşmeden doğan sorumluluk çerçevesinde değerlendirildiği Yargıtay kararı için bkz. YHGK, 579/1012, 9.12.2020. Karş. Tandoğan (n 20) 163; Yavuz, Acar ve Özen (n 20) 74; Eren ve Yücer (n 20) s. 101 vd.; Aslan (n 6) 126; Çabri (n 3) 277.

²⁴ Tandoğan (n 20) 164 vd.; Yavuz, Acar ve Özen (n 20) 75; Eren ve Yücer (n 20) 105; Aral ve Ayrancı (n 20) 156; Gümüş (n 20) 72; Aslan (n 6) 122; Kara (n 13) 757; Atamer ve Baş (n 23) 26; İnceoğlu (n 20) 159; Zevkliler ve Özel (n 6) 156.

²⁵ Yavuz, Acar ve Özen (n 20) 75; Eren ve Yücer (n 20) 105; Aral ve Ayrancı (n 20) 156; Zevkliler ve Gökyayla (n 20) 126; Gümüş (n 20) 72; Kara (n 13) 757; Atamer ve Baş (n 23) 26.

²⁶ Tandoğan (n 20) 165; Eren ve Yücer (n 20) s. 105; Aral ve Ayrancı (n 20) 156.

²⁷ Aral ve Ayrancı (n 20) 156.



dırmalardır²⁸. Satılan malın hukuka aykırı bir marka taşıması, bir başkasının fikri veya sınai hakkını ihlâl etmesi hâllerinde hukuki ayıp vardır²⁹. Ekonomik ayıp ise malın değerini objektif olarak azaltan, örneğin alıcının ondan beklediği geliri getirmesini veya verimi sağlamasını engelleyen eksikliklerdir³⁰. Bir buzdolabının çok fazla elektrik tüketmesi ekonomik ayıba örnek olarak verilebilir.

TKHK m. 8’de ayıp kavramı çeşitli örnekler üzerinden tanımlanmıştır. TKHK m. 8/I’e göre, tüketiciye teslim anında³¹ taraflarca kararlaştırılmış örnek veya modele uygun olmayan ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşıyamaması sebebiyle sözleşmeye aykırı olan mal ayıplıdır. Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir ya da birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde öngörülen niteliğe aykırılık gösteren; muadili olan malların kullanım amaçlarına uygun olmayan, tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan ya da ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikleri içeren mallar da ayıplıdır (TKHK m. 8/II).

TKHK m. 8/III’te sözleşme konusu malın taraflarca kararlaştırılan süre içinde teslim edilmemesinin veya montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda gereği gibi monte edilmemesinin ve malın montajının tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hâllerde, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montajın hatalı yapılmasının “sözleşmeye aykırı ifa” olarak değerlendirileceği öngörülmüştür³². Bu hükümden yola çıkan öğretideki hâkim görüşe göre³³, tüketici satışlarında sözleşme konusu malın zamanında teslim edilmediği veya gereği gibi monte edilmediği hâllerde ayıplı ifa söz konusudur. Bununla birlikte, ayıplı ifadan bahsedilebilmesi için malın tüketiciye teslim edilmiş olması gerekir³⁴. Borçlunun temerrüdü hâlinde ise mal henüz tüketiciye teslim edilmemiştir. O hâlde, satıcının temerrüdü hâlinde ayıplı ifaya ilişkin hükümler uygulama alanı bulsa dahi tüketici TKHK m. 11’de öngörülen

²⁸ Yavuz, Acar ve Özen (n 20) 75; Aral ve Ayrancı (n 20) 119; Murat Aydoğdu ve Nalan Kahveci, *Tüketici Hukuku Dersleri* (1. Baskı, 2021 Adalet Yayınları) 255; Kara (n 13) 758.

²⁹ Yavuz, Acar ve Özen (n 20) 76.

³⁰ Eren ve Yücer (n 20) 105 vd.; Aral ve Ayrancı (n 20) 156; Zevkliler ve Gökyayla (n 20) 126; Gümüş (n 20) 73; Gümüş (n 3) 90 vd.; Kara (n 13) 758; İnceoğlu (n 20) 159; Zevkliler ve Özel (n 6) 157; Çabri (n 3) 283; Aydoğdu ve Kahveci (n 28) 256.

³¹ TKHK m. 8/I’de öngörülen “tüketiciye teslim anı” ifadesinin tüketici satışları bakımından götürme borcunun varlığını işaret ettiğine ilişkin bkz. Atamer ve Baş (n 23) 27. Karş. Gümüş (n 3) s. 93.

³² Benzer şekilde, 1999/44/EC sayılı Tüketici Malları Sözleşmeleri ve İlgili Garantilerin Bazı Yönleri Hakkında Avrupa Birliği Direktifi m. 2/V’de montaj satış sözleşmesinde kararlaştırılmış ve satıcı veya onun sorumluluğu altında yapılmışsa veya montaj talimatındaki bir kusur sebebiyle tüketici tarafından montaj yanlış yapılmışsa bunun ayıp sayılacağı öngörülmüştür.

³³ Gümüş (n 3) 91 vd.; Atamer ve Baş (n 23) 25 vd.; İnceoğlu (n 20) 161 vd.; Çabri (n 3) 264. Karş. Cumalıoğlu (n 20) 24.

³⁴ Yavuz, Acar ve Özen (n 20) 74.

seçimlik haklarından ücretsiz onarım ve ayıpsız misliyle değişim haklarını kullanamaz. Tüketici, bedelin indirilmesini talep hakkını kullandığı takdirde bedelden ancak ayıp oranında indirim yapılacağı için tüketicinin temerrüde düşen satıcıya karşı bu hakkını kullanması da mümkün değildir³⁵. Bu durumda, tüketicinin, satıcının temerrüdü hâlinde borçlunun temerrüdüne ilişkin genel hükümler yerine ayıplı ifaya ilişkin TKHK m. 8 vd.'ye dayanmasının yaratacağı tek fark, onun sözleşmeden dönme hakkını satıcıya ek süre vermeksizin kullanabilmesidir³⁶.

Fakat, TKHK m. 8/III'te sadece "sözleşmeye aykırı ifa"ya yer verildiği için bu hâllerde TKHK'deki ayıptan doğan sorumluluk hükümlerine değil, sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesine ilişkin genel hüküm olan TBK m. 112 vd.'ye başvurulmalıdır³⁷. Çünkü TKHK m. 8/III'teki hâlleri ayıplı ifa olarak kabul eden öğretideki hâkim görüş³⁸, kanaatimizce 1999/44/EC sayılı Tüketici Malları Sözleşmeleri ve İlgili Garantilerin Bazı Yönleri Hakkında Avrupa Birliği Direktifi m. 2/V hükmünü göz önünde bulundurmakta ve sözleşmeden doğan borç ilişkilerinin ifa veya ifa yerini tutan olgular dışında sona erdiği hâlleri "ifa engelleri" gibi tek bir başlık altında inceleyen hukuk sistemlerinden etkilenmektedir. Fakat, Türk hukukunda sözleşmeden doğan borç ilişkilerinin ifa veya ifa yerini tutan olgular dışında sona erdiği hâller "ifa engelleri" gibi tek bir başlık altında toplanmamıştır. Bu sebeple, münhasıran tüketici satışlarının düzenlendiği TKHK m. 8/III hükmü bakımından TBK'nin "Borç İlişkinin Hükümleri"ne ilişkin temel sistematüğinden farklı bir yorum yapılmamalıdır. Bu durumda, tüketici satışları karşılıklı borç yükleyen sözleşmeler olduğu için bu tür sözleşmelerde satıcı temerrüde düştüğü takdirde TBK m. 117 vd. uygulama alanı bulmalıdır³⁹. Malın montajının satıcı veya onun sorumluluğu altındaki bir kimse tarafından gerçekleştirildiği durumlarda malın gereği gibi monte edilmemesi, satıcının yan edim yükümlülüğünün ihlâli; malın montajının tüketici tarafından yapıldığı hâllerde ise montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik sebebiyle montajın hatalı yapılması, satıcının yan yükümlülüğünün ihlâli anlamına geldiği için TBK m. 112 uygulanmalıdır⁴⁰.

³⁵ İnceoğlu (n 20) 162. Karş. Turgut Öz, 'Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Ayıba Karşı Tekeffül Hükümlerinin Uygulanmasında Borçlar Kanunu Hükümlerinin Yeri ve Rolü' içinde Hüseyin Can Aksoy (edt), *Tüketici Hukuku Konferansları: 5-6 Aralık 2015 (Makaleler-Tebliğler)* (1. Baskı, Yetkin Yayınları 2016) 177.

³⁶ Cumaloğlu (n 20) 23; Öz (n 35) 177; Erkan (n 18) 307. Karş. İnceoğlu (n 20) 162.

³⁷ Aynı yönde bkz. Çiğdem Kırca, '6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Ayıplı Mal' içinde Hüseyin Can Aksoy (edt), *Tüketici Hukuku Konferansları: 5-6 Aralık 2015 (Makaleler-Tebliğler)* (1. Baskı, Yetkin Yayınları 2016) 173. Karş. TKHK m. 8 gerekçe.

³⁸ Atamer ve Baş (n 23) 25 vd.; İnceoğlu (n 20) 161 vd.

³⁹ Karş. Kırca (n 37) 172 vd.

⁴⁰ Karş. İnceoğlu (n 20) 163.

B. Ayrıptan Doğan Sorumluluğun Şartları

1. Satıcının Tüketicieye Bildirdiği veya Dürüstlük Kuralı Gereğince Malda Bulunması Beklenen Niteliklerin Bulunmaması

TBK m. 219'a göre satıcı tarafından alıcıya yapılan nitelik bildirimi açık veya örtülü olabilir. TKHK m. 8'de böyle bir hükme yer verilmemiş, satıcının tüketiciye açık veya örtülü nitelik bildiriminde bulunduğu hâllere ilişkin çeşitli örnekler düzenlenmiştir. TKHK m. 8/I ve 8/II'de satıcı tarafından tüketiciye bildirilen niteliklerdeki ayıpla ilgili olarak, sözleşme konusu malın örnek veya modele uygun olmadığı, malın ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir ya da birden fazlasını taşımayan ve satıcı tarafından bildirilen niteliklere aykırılığın ayıp sayıldığı öngörülmüştür. Bu durumda, satıcının tüketiciye açık nitelik vaa-dinde bulunduğu hâller bakımından ayıp TKHK m. 8/I'de sadece örnek üzerine satışlar bakımından düzenlenmiştir. TKHK m. 8/II'deki durumlar ise satıcının örtülü nitelik bildiriminde bulunduğu hâllere örnektir. Bu durumda, TKHK m. 83/I gereği TBK m. 219 hükmü tüketici satışları bakımından da uygulanarak satıcının TKHK m. 8'de öngörülen hâllerden ayrı olarak da tüketiciye nitelik bildiriminde bulunabileceği kabul edilmelidir. Tüketicinin satıcıya malda bulunup bulunmadığını özellikle sorduğu ve satıcının da malda bulunduğunu kabul ettiği niteliklerdeki eksiklikler TKHK m. 8'de düzenlenmeyen nitelik bildirimine örnek olarak gösterilebilir⁴¹.

TKHK m. 8/I'de malda dürüstlük kuralı gereğince beklenen niteliklerin bulunmaması sebebiyle ortaya çıkan ayıp, malın objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması sebebiyle sözleşmeye aykırı olması şeklinde tanımlanmıştır. TKHK m. 8/II'de ise teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan mallar ile muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak ondan beklediği faydaları azaltan ya da ortadan kaldıran malların ayıplı mal sayıldığı belirtilerek dürüstlük kuralı gereğince beklenen niteliklerin bulunmamasına ilişkin örneklerle yer verilmiştir⁴². Bu hükümlere göre, adi satışlardan farklı olarak, tüketici satışlarında malın ayıplı olması için dürüstlük kuralı gereğince beklenen niteliklerdeki eksikliğin önemli olmasına gerek yoktur⁴³.

Yukarıda yer verildiği üzere, kanun koyucu, TKHK m. 8/II'de teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan malların ayıplı sayılacağını öngörmüştür. Teknik düzenleme, idari hükümler de dâhil olmak üzere, bir ürünün niteliğinin, işleme veya üretim yöntemlerinin ya da bunlara ilişkin terminoloji, sembol, ambalajlama, işaretleme, etiketleme veya uygunluk değerlendirme işlemlerinin

⁴¹ Atamer ve Baş (n 23) 23.

⁴² Karş. Gümüş (n 3) s. 88.

⁴³ Kara (n 13) 761; Atamer ve Baş (n 23) 26; İncooğlu (n 20) 159; Aslan (n 6) 136; Çabri (n 3) 292. Karş. Gümüş (n 3) 89 vd.

öngörüldüğü zorunlu mevzuattır (7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu m. 3/n).

TKHK m. 8/II'den farklı olarak, TKHK m. 10/III.c.3'te teknik düzenlemesine uygun olmayan malların hiçbir şekilde piyasaya arz edilemeyeceği düzenlenmiştir. O hâlde, TKHK m. 10/III.c.3'e göre teknik düzenlemesine aykırı malların piyasaya sürülmesi hukuka aykırıdır. Sözleşmeden doğan borcun ifasının hukuk kurallarıyla yasaklanmış olması veya bu tür bir hukuk kuralının uygulanması sebebiyle ifanın mümkün olmaması hâlinde hukuki imkânsızlık söz konusu olur⁴⁴. Hukuki imkânsızlık sözleşmenin kurulması sırasında mevcutsa bu sözleşme TBK m. 27 gereği kesin hükümsüzdür⁴⁵.

TKHK m. 8/II ve 10/III.c.3 hükümleri birlikte değerlendirildiğinde, teknik düzenlemesine aykırı bir malın tüketici satışına konu olmasının iki farklı hukuki sonuç doğurduğu gözlemlenmektedir. Bunlar, sırasıyla ayıptan doğan sorumluluk ve başlangıçtaki imkânsızlık sebebiyle sözleşmenin kesin hükümsüz olmasıdır. Fakat, kesin hükümsüz bir sözleşme hüküm ve sonuç doğurmayacağı için bu sözleşmeden doğan edimler bakımından ayıptan doğan sorumluluk hükümlerine başvurulması mümkün değildir. Bununla birlikte, taşınırın tüketiciye tesliminden, taşınmazın ise mülkiyetinin tüketiciye devrinden sonra teknik düzenlemesine aykırı hâlde gelmesi mümkündür. Böyle hâllerde, hukuki ayıp söz konusudur⁴⁶. Tüketicinin henüz yapı kullanma izin belgesi alınmamış bir taşınmazı satın alması ve daha sonra teknik düzenlemeye aykırılık sebebiyle bu konut için yapı kullanma izin belgesi alınamaması hukuki ayıba örnek olarak gösterilebilir. Bu durumda, TKHK m. 8/II'deki “teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan mal” ve TKHK m. 10/III.c.3'teki “teknik düzenlemesine uygun olmayan mal” kavramları örtülü boşluk içermektedir. Bu boşluklar amaca uygun sınırlama yoluyla TBK m. 208'deki hasarın geçtiği an esas alarak doldurulmalıdır⁴⁷.

TKHK m. 8/II'deki “teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan mal” kavramı taşınırın tüketiciye tesliminden, taşınmazın ise mülkiyetinin tüketiciye devrinden sonra teknik düzenlemesine aykırı hâlde geldiği mallarla sınırlı olarak anlaşılmalıdır. Buna karşılık, TKHK m. 10/III.c.3'teki “teknik düzenlemesine uygun olmayan mal” ifadesinin içeriğinin; taşınırın tüketiciye tesliminden, taşınmazın ise mülkiyetinin tüketiciye devrinden önce teknik düzenlemesine aykırılık taşıdığı mallarla sınırlı olduğu kabul edilmelidir.

⁴⁴ Eren (n 2) 1473; Selâhattin Sulhi Tekinay, Sermet Akman, Halûk Burcuoğlu, Atilla Altop, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler* (6. Bası, Filiz Kitabevi 1988) 903.

⁴⁵ Aynı yönde bkz. Yavuz, Acar ve Özen (n 20) 75.

⁴⁶ Bağışlama sözleşmesinde hukuki imkânsızlık ve hukuki ayıp bakımından benzer yönde bkz. Nadja Schwery, *Die Korrelation von Nutzen und Haftung im Vertragsrecht* (1. Auf. Schulthess 2013) Rn 363, fn 834.

⁴⁷ Tüketici satışlarında hasarın geçtiği ana ilişkin bkz. aşağıda III, 2, B. Karş. Çabri (n 3) 292.



TKHK m. 8/II’de, internet portalında veya reklam ve ilanlarda yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan mallar ayıplı sayılmaktadır. Zira, bu tür bildirimler genellikle üretici veya tedarik zincirindeki bir başka kimse tarafından yapılmış olsa da satıcı bu bildirimlerden ve bunların tüketicinin satış sözleşmesini kurma yönündeki iradesini etkilediğinden haberdardır. Satıcı dışındaki kimselerin malın niteliğine ilişkin bildirimlerinin doğru olmadığı hâllerde, satıcı, tüketici ile arasındaki sözleşmenin kurulması anına kadar bunların gerçek olmadığını tüketiciye bildirmelidir. Satıcı, gerçek durumdan haberdar olmasına rağmen bunu tüketiciye bildirmediği takdirde bu eksiklikten sorumlu olmalıdır. Fakat, diğer kişilerin yaptığı bildirimlerden satıcının sorumluluğunun doğması için bu bildirimin makul tüketici tarafından ciddiye alınabilir olması, bir başka deyişle tüketicinin sözleşme kurmaya yönelik iradesinin oluşumunda etkili olması gerekir. Tüketici, bu bildirimlere dayanarak sözleşme konusu malı almaya ve bunun karşılığında sözleşme bedelini ödemeye karar vermelidir⁴⁸. Bu durumda, örneğin bir reklam anlaşması gereği ünlü bir *influencerin* belirli bir malın reklamını yapması hâlinde de belirli bir takipçi sayısına sahip sosyal medya hesabı sahibi bir kimsenin *influencer* olmak amacıyla aynı malın reklamını yapması hâlinde de satıcının bu kimselerin yapmış oldukları beyandan sorumlu tutulması mümkündür. Bununla birlikte, mala ilişkin abartılı övgüler ciddi nitelikte olmadığı için satıcı bu tür bildirimlerden sorumlu olmaz⁴⁹. Hiçbir teknolojik gelişmeye dayanmaksızın yapılan “dünyanın en çevreci arabası, daha iyisinin yapılması mümkün değil” sloganlı bir reklam bu tür abartılı övgülere örnek olarak verilebilir⁵⁰.

Kanun koyucu, bazı hâllerde mala ilişkin olarak kamuya yapılan nitelik vaatlerinin tüketicinin sözleşme yapma iradesini etkilemeyeceğini dikkate alarak böyle hâllerde satıcının sorumluluktan kurtulmasını kabul etmiştir. TKHK m. 9/II’ye göre, satıcı, (i) kendisi dışındaki kimseler tarafından reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya (ii) yapılan açıklamanın içeriğinin satış sözleşmesinin kurulması sırasında düzeltilmiş olduğunu ya da (iii) satış sözleşmenin yapılması kararının bu açıklama ile nedensellik içinde olmadığını ispatladığı takdirde açıklamanın içeriğinden sorumlu olmaz⁵¹.

⁴⁸ Atamer ve Baş (n 23) 23 vd.; Gümüş (n 3) s. 89; İnceoğlu (n 20) 160.

⁴⁹ Atamer ve Baş (n 23) 23 vd.; Gümüş (n 3) 89; İnceoğlu (n 20) 160. Karş. Kırca (n 37) 170.

⁵⁰ Benzer yönde yapılan bir reklama ilişkin olarak verilen Reklam Kurulu kararı için bkz. Reklam Kurulu, D 2023/1026, No 341, 9.01.2024.

⁵¹ Satıcının üçüncü kişiler tarafından yapılan açıklamalar sebebiyle ayıptan doğan sorumluluktan kurtulabilmesi için bu açıklamanın içeriğini kural olarak aynı yöntemle düzeltilmesi gerekir. Çünkü tüketici ancak bu şekilde satıcı tarafından yapılan ilandan haberdar olma imkânına kavuşur. Bu konuda bkz. Gümüş (n 3) 95; İnceoğlu (n 20) 161.

2. Malın Hasarın Geçtiği Anda Ayıplı Olması ve Tüketicinin Ayıbı Bilmemesi

Satıcının ayıptan doğan sorumluluğundan bahsedilmesi için satış sözleşmenin kurulmuş olması ve ayıbın hasarın geçtiği anda mevcut olması gerekir (TBK m. 208). TBK m. 208'e göre, hasar kural olarak taşınır satışlarında zilyetliğin devri, taşınmaz satışlarında ise tescille alıcıya geçer. Bu sebeple, TBK m. 222/I'de satıcının satış sözleşmesinin kurulması sırasında alıcı tarafından bilinen ayıplardan sorumlu olmadığı; TBK m. 222/II'de ise satıcının, alıcının satılanı yeterince gözden geçirmekle görebileceği ayıplardan ancak böyle bir ayıbın bulunmadığını ayrıca üstlenmişse sorumlu olduğu öngörülmüştür. Aynı sebepten dolayı, hasarın alıcıya geçmesinden sonra meydana gelen ayıplardan da satıcı kural olarak sorumlu tutulmaz. Ancak alıcı ayıbın hasarın geçmesinden önceki bir sebepten doğduğunu kanıtlarsa satıcı hasarın alıcıya geçmesinden sonra ortaya çıkan ayıplardan istisnai olarak sorumlu olur. Bunun için TBK m. 223/I'de alıcının, devraldığı satılanın durumunu işlerin olağan akışına göre imkân bulur bulmaz gözden geçirmek ve satılana satıcının sorumluluğunu gerektiren bir ayıp görürse bunu uygun bir süre içinde ona bildirmek zorunda olduğu düzenlenmiştir. Aksi takdirde, alıcı satılanı kabul etmiş sayılır (TBK m. 223/II.c.1). Satılana olağan bir gözden geçirmeyle ortaya çıkarılamayacak bir ayıp bulunması hâlinde ise satıcı bu ayıbı satıcıya hemen bildirmelidir. Yoksa satılan bu ayıpla birlikte kabul edilmiş sayılır (TBK m. 223/II.c.3).

TKHK m. 8/I'de tüketici satışlarında ayıbın malın tüketiciye teslimi anında mevcut olması gerektiği ifade edilmiştir. Bu ifadeye göre, TBK m. 208'den farklı olarak, tüketici satışlarında satıcının ayıptan doğan sorumluluğundan bahsedilmesi için ayıbın hasarın geçtiği anda (taşınırlar için zilyetliğin devri, taşınmazlar için ise mülkiyetin devri sırasında) mevcut olması şartından vazgeçilmiştir. Bu durumda, tüketici satışlarında taşınırın zilyetliğinin teslim dışında tüketiciye devredilmesi hâlinde fiili teslim gerçekleşene kadar, taşınmazın mülkiyetinin fiili teslimden sonra devredilmesi hâlinde ise fiili teslimden sonra ortaya çıkan ayıplardan satıcı sorumlu değildir. Fakat, TKHK m. 1'e göre bu Kanunun amacı tüketicinin korunmasıdır. Bu sebeple, bu tür hâllerde TKHK m. 83/I gereği TBK m. 208 hükmünün uygulama alanı bulması ve böylece satıcının hasarın geçtiği ana kadar meydana gelen ayıplardan sorumlu tutulması mümkündür⁵².

Ayıp, alıcının ayıbı gözden geçirerek tespit etmesi bakımından açık, gizli ve gizlenmiş ayıp olarak üç türe ayrılmaktadır. Açık ayıp, alıcının satılanı teslim aldığı anda tespit ettiği ve edebileceği ayıptır⁵³. Gizli ayıp, satılanın gözden geçirilmesi sırasında görülemeyip daha sonra, genellikle satılanın kullanılması

⁵² Yavuz, Acar ve Özen (n 20) 77. Benzer yönde bkz. Aydoğdu ve Kahveci (n 28) 270 vd. Karş. TKHK m. 8/I'deki "teslim anı" ifadesi kanun koyucunun bilinçli bir tercihi olmadığı için bunu TBK m. 208'e uygun olarak "hasarın geçtiği an" olarak kabul etmek gerektiğine ilişkin bkz. Zevkliler ve Özel (n 6) 162; İnceoğlu (n 20) 169. Karş. Cumalıoğlu (n 20) 24.

⁵³ Eren ve Yücer (n 20) 112; Kara (n 13) 774.



sırasında ortaya çıkan ayıptır⁵⁴. Dünyada beş yüz adet üretilen özel imalat sıfır kilometre otomobildeki boyanın orijinal olmasına rağmen boya kalınlıklarının farklı olması gizli ayıba örnek olarak gösterilebilir⁵⁵. Gizlenmiş ayıp ise satıcının satılarda haiz olmayan bir niteliği varmış gibi göstererek ve bu şekilde alıcayı kandırarak yarattığı ayıptır⁵⁶. Üretim sırasındaki hata sebebiyle çamurluğu satıcı tarafından boyanan otomobilin alıcıya sıfır araç olarak satılması buna örnek olarak gösterilebilir⁵⁷.

Kanun koyucu, tüketici satışlarında TBK m. 222 vd.'de öngörülen gözden geçirme ve bildirim külfetinden ayrılmıştır. TKHK m. 8 vd.'de satıcının ayıptan doğan sorumluluğunun sadece maddi şartları düzenlenmiş, şekli şartlar olan tüketicinin gözden geçirme ve bildirim külfeti ise TKHK'de düzenlenmemiştir⁵⁸. TKHK m. 10/II.c.1'de satıcının, tüketicinin sözleşmenin kurulması sırasında ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hâllerde ayıptan sorumlu olmadığı öngörülmüştür. TKHK m. 10/II c.2'de satıcının, tüketicinin sözleşmenin kurulması anında ayıptan haberdar olduğunu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiğini ispatlamasının onun maldaki diğer ayıplar bakımından sorumluluğunu etkilemediğine yer verilmiştir. Bu durumda, adi satışlardan farklı olarak, TKHK m. 10/II.c.1'de tüketiciye, satış sözleşmesinin kurulmasından önce veya kurulması sırasında esaslı bir gözden geçirme külfeti yüklenmemiştir. Tüketici satışlarında tüketiciden sadece satılanın seçiminde ve muayene edilmesinde kaynağını dürüstlük kuralında bulan mutad özeni göstermesi beklenmiştir⁵⁹.

Tüketici satışlarında satılanın tüketiciye teslimi anında ayıplı olması bakımından TKHK m. 10/I'de özel bir karine öngörülmüştür. Bu hükme göre, malın veya ayıbın niteliğiyle bağdaştırılması mümkün olmayan durumlar hariç, malın teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların teslim tarihinde bulundu-

⁵⁴ Tandoğan (n 20) 174; Yavuz, Acar ve Özen (n 20) 80; Eren ve Yücer (n 20) 112; Gümüş (n 20) 75; Kara (n 13) 774.

⁵⁵ Bu örnek için bkz. YHGK, 618/792, 27.06.2019.

⁵⁶ Eren ve Yücer (n 20) 112.

⁵⁷ Bu örnek için bkz. aşağıda dn 81.

⁵⁸ TKHK m. 10'un gerekçesinde ayıptan doğan sorumluluk sebebiyle tüketicinin seçimlik hakkını kullanabilmesi için 4077 sayılı TKHK m. 4/II'deki ayıbı belirli bir süre içinde bildirme külfetinin TKHK'de bilinçli olarak düzenlenmediğine yer verilmiştir. Bu durumda, tüketicinin ayıbı bildirme külfeti bakımından TKHK'de kasıtlı susma söz konusudur. Aynı sonuca varan Yargıtay kararı için bkz. Yargıtay 3. HD, 4007/3633, 8.11.2024.

⁵⁹ Yargıtay önüne gelen bir uyumsuzlukta, doğası gereği çabuk bozulan, çürüyen veya yok olan mallar ile koltuk takımlarında sigara yanıkları gibi durumlarda TKHK m. 10/I'deki karinenin malın niteliğiyle bağdaşmadığına karar vermiştir. Çünkü bu tür hâllerde maldaki ayıbın kaynağı tüketicinin kullanım hatası olabilmektedir. Bu sebeple, Yargıtay böyle hâllerde hâkimin tüketiciyi ayıbı ispatla yükümlü kılmasına karar verebileceğine hükmetmiştir. Bu karar için bkz. Yargıtay 3. HD, 4007/3633, 8.11.2024.

ğu kabul edilir⁶⁰. Böyle hâllerde, malın ayıplı olmadığını ispat yükü satıcıdadır. TKHK m. 10/I'e göre, tüketici satışlarında malın teslimi anında tüketiciye gözden geçirme külfeti getirilmemiş ve böylece onun malı muayene etmeksizin doğrudan kullanmasına imkân tanınmıştır. Bu hüküm açık, gizlenmiş ve gizli ayıplar bakımından uygulama alanı bulmaktadır⁶¹. Tüketicinin satın aldığı bir kazaktan küçük bir göz kaçtığını fark etmeksizin bunun etiketini keserek giymesi açık ayıplı malın gözden geçirilmeksizin doğrudan kullanılmasına örnek olarak gösterilebilir. Bu tür hâllerde, tüketici ayıptan doğan seçimlik hakkını kullandığında ayıbın varlığını satıcıya bildirilmiş olur. Ancak, ayıbın varlığına ilişkin bildirim külfeti olmayan tüketicinin ayıptan doğan seçimlik hakkını dürüstlük kuralına ve hakkın kötüye kullanılması yasağına uygun olarak kullanması gerekir⁶².

TKHK'de satılndaki ayıbın alıcı tarafından bilindiğinin varsayıldığı, dolaşısıyla satıcının bundan sorumlu tutulmayacağı hâller özel olarak düzenlemiştir. TKHK m. 10/III'e göre, ayıplı bir malın satışa sunulması için bunun üzerine veya ambalajına, üretici, ithalatçı veya satıcı tarafından satıcının kolaylıkla okuyabileceği şekilde maldaki ayıba ilişkin açıklayıcı bilgi içeren bir etiket konulmalıdır. Ayrıca, bu etiket tüketiciye verilmeli veya ayıba ilişkin açıklayıcı bilgi tüketiciye verilen fatura, fiş ya da satış belgesi üzerinde gösterilmelidir. Satıcı bu yükümlülüğünü yerine getirdiği takdirde alıcı, artık malı ayıplı olduğunu bilerek satın aldığı için TKHK m. 10/II.c.1 uyarınca satıcının ayıptan doğan sorumluluğuna başvuramaz. Satıcı, bu yükümlülüğünü yerine getirmediği takdirde gizlenmiş ayıp söz konusu olur⁶³.

TKHK m. 1 gereği bu Kanun tüketiciyi korumayı amaçladığı için TKHK'deki hükümler emredici niteliktedir⁶⁴. Bu sebeple, tüketici satışlarında ayıptan doğan sorumluluğun sorumsuzluk anlaşmasıyla ortadan kaldırılması mümkün değildir⁶⁵.

⁶⁰ TKHK m. 10/I'deki "teslim tarihi" konut veya tatil amaçlı taşınmazlar bakımından bunların mülkiyetinin devredildiği tarih olarak yorumlanır. Bu Yargıtay kararı için bkz. Yargıtay 3. HD, 4007/3633, 8.11.2024.

⁶¹ Bu yöndeki Yargıtay kararı için bkz. Yargıtay 3. HD, 4007/3633, 8.11.2024.

⁶² Yargıtay önüne gelen bir uyuşmazlıkta, TKHK m. 10/I'de tüketiciye ayıbı bildirim külfeti getirilmediğine, bu hükmün gerekçesinde ayıbı erken safhada tespit eden tüketicinin uzun süre seçimlik hakkını kullanmamasının hakkın kötüye kullanılması itirazıyla karşılaşabileceğinin belirtildiğine, böyle bir durumda tüketicinin uzun süre bildirimde bulunmaması hakkın kötüye kullanılması olarak kabul edilse dahi, hakkın uzun süre kullanılmaması şartının somut olaya ve kanun koyucunun tüketiciyi koruma amacına uygun olarak değerlendirilmesi gerektiğine karar vermiştir. Bu Yargıtay kararı için bkz. Yargıtay 3. HD, 4007/3633, 8.11.2024. Malın teslim tarihinden altı ay sonra ortaya çıkan ayıplar bakımından ise TKHK m. 83 gereği TBK m. 223/II hükmü uygulama alanı bulur. Bu sebeple, bu tür bir ayıbı öğrenen tüketici satıcıya hemen bildirimde bulunmalıdır. Benzer yönde bkz. Kara (n 13) 778.

⁶³ Zevkliler ve Özel (n 6) 167. Gizlenmiş ayıba ilişkin bir örnek için bkz. dn 81.

⁶⁴ Aynı yönde bkz. *Sirmen*, Tüketici Hukukunun Amacı, s. 2468; Kara (n 13) 750.

⁶⁵ Yavuz, Acar ve Özen (n 20) 80. Karş. Cumalıoğlu (n 20) 25.



III. TÜKETİCİ SATIŞLARINDA MALIN AYIPLI OLMASI SEBEBİYLE TÜKETİCİNİN SAHİP OLDUĞU HAKLAR

A. Tüketicinin Seçimlik Hakları ve Tazminat Talep Hakkı

1. Tüketicinin Seçimlik Hakları ve Bu Hakların Hukuki Niteliği

Tüketici satışlarında malın ayıplı olması hâlinde tüketicinin sahip olduğu seçimlik haklar TKHK m. 11’de düzenlenmiştir. Bu hükme göre, malın ayıplı olduğunun anlaşılması hâlinde, tüketici (a) malı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme, (b) malı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, (c) aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masraflarını satıcının karşılaması kaydıyla malın ücretsiz onarılmasını isteme⁶⁶, (ç) imkân varsa malın ayıpsız bir misliyle değiştirilmesini isteme hakkını haizdir. Satıcı, tüketicinin kullanmak istediği hakka ilişkin talebini yerine getirmekle yükümlüdür (TKHK m. 11/I). Tüketicinin seçimlik hakkını kullanması için tüketici hakem heyetine başvurmasına veya dava açmasına gerek yoktur. Tüketicinin seçimlik hakkını kullanması sebebiyle ortaya çıkan masrafların tamamı bu hakkı yerine getiren tarafça karşılanır (TKHK m. 11/VI). Malın taşınması masrafları, iletişim masrafları, malın onarımındaki işçilik masrafları ve malzeme masrafları bu tür masraflara örnek olarak gösterilebilir⁶⁷. Tüketici, seçimlik haklarının yanında genel hükümlere göre tazminat talep etme hakkına da sahiptir (TKHK m. 11/VI.c.2).

Malın ayıplı ifası hâlinde TKHK m. 11’e göre tüketicinin kullanabileceği seçimlik hakların hukuki niteliği öğretide tartışmalıdır. Öğretide Alman hukukundaki sonraki ifa (*Nacherfüllung*) kavramından yola çıkan görüşe göre⁶⁸, malın ücretsiz onarımı ve ayıpsız benzeriyle değişim hakları aynen ifa talepleridir (alacak hakkıdır). Tüketicinin bedelden indirim talep hakkı ve sözleşmeden dönme hakkı ise yenilik doğuran haktır⁶⁹. Sözleşmeye bağlılık ilkesi gereği, tüketici öncelik-

⁶⁶ Malın onarımının kısmen mümkün olması hâlinde bu taleple birlikte bedelden indirim yapılmasının da talep edilebileceğine ilişkin bkz. Zarife Şenocak, ‘6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Ayıplı Mal Teslimi Halinde Tüketicinin Hakları’ (2014) 9(Özel Sayı) Terazi Hukuk Dergisi 35.

⁶⁷ TKHK m. 11 gerekçe; Atamer ve Baş (n 23) 37.

⁶⁸ Kara (n 13) 786; Atamer ve Baş (n 23) 35 vd.; Vedat Buz, ‘Aynı Şahsın Farklı Hukuki Sebeplerle Sorumluluğu: TBK m. 60 Üzerine Düşünceler’ (2013) 29(2) BATİDER 24; İnceoğlu (n 20) 191; Kalkan (n 11) 206 vd.; Çabri (n 3) 321. Aynı yönde bkz. Yargıtay, otomobildeki ön camın üzerindeki kamera sisteminin ayıplı olmasına ilişkin önüne gelen bir uyumsuzlukta, kanun koyucunun TKHK m. 11/III’de tüketicinin seçimlik hakların sıralama yoluyla düzenlediğine karar vermiştir. Bu karara göre, tüketici öncelikle ücretsiz onarım ve malın ayıpsız misliyle değişimi seçimlik haklarını kullanmalıdır. Tüketici, ancak bu haklardan birini kullanmasının karşı taraf bakımından hakkaniyete aykırı biçimde orantısız güçlükler sebep olması hâlinde diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Bu Yargıtay kararı için bkz. Yargıtay 3. HD, 11379/13364, 21.12.2021. Ayrıca bkz. Yargıtay 13. HD, 25174/1844, 11.02.2020.

⁶⁹ Atamer ve Baş (n 23) 35 vd.; Buz (n 68) 24; İnceoğlu (n 20) 191; Kalkan (n 11) 206 vd.; Çabri (n 3) 321.

le aynen ifayı talep etmeli, yani malın ücretsiz onarım veya ayıpsız benzeriyle değişim haklarından birini kullanmalıdır. Bu görüşe göre⁷⁰, tüketicinin bedelden indirim talep veya sözleşmeden dönme haklarından birini kullanabilmesi için malın ücretsiz onarım veya ayıpsız benzeriyle değişim haklarından birini kullanmış olmasına rağmen satıcının bu talebi hiç veya gereği gibi yerine getirmemiş olması gerekir. Bu niteliği itibarıyla, bu görüşteki yazarlar⁷¹ seçimlik haklar arasında sınıflandırma yaparak bunlar arasında seçimlik yarışma olduğunu ve tüketicinin seçimlik hakkını kullandıktan sonra onu geri alıp diğer seçimlik haklarından birini kullanması imkânının (*ius variandi*) varlığını kabul etmektedir.

Öğretideki diğer görüşe⁷² ve Yargıtay uygulamasına⁷³ göre seçimlik haklar, yenilik doğuran haktır. Bu haklar arasında seçimlik yarışma olduğu için tüketici seçimlik hakları arasından istediğini seçmekte kural olarak serbesttir. Bununla birlikte, yenilik doğuran hakların kullanıldıktan sonra geri alınması kural olarak mümkün olmadığı için tüketici de seçimlik hakkını kullandıktan sonra bunu geri alamaz⁷⁴. Gerçekten TKHK m. 11’de tüketicinin seçimlik hakları arasında kural

⁷⁰ Atamer ve Baş (n 23) 35 vd.; İnceoğlu (n 20) 191; Kalkan (n 11) 208; Çabri (n 3) 320 vd.

⁷¹ Buz (n 68) 24. Ayrıca bkz. Atamer ve Baş (n 23) 35 vd.

⁷² Yavuz, Acar ve Özen (n 20) 88; Eren ve Yücer (n 20) 131, dn 285; Gümüş (n 3) 115; Aslan (n 6) 169 vd. 4077 sayılı Kanun m. 4/II bakımından aynı yönde bkz. Cevdet Yavuz, ‘Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Korunması (TKHK. m. 4)’ (Prof. Dr. M. Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan, 2000) 1303. TBK m. 227 bakımından aynı yönde bkz. Eren ve Yücer (n 20) 130 vd.; Gümüş (n 20) 97. İsviçre Borçlar Kanunu (OR) m. 205’te satış sözleşmelerinde ayıplı ifa hâlinde alıcıya seçimlik hak olarak sadece sözleşmeden dönme ve bedelden indirim isteme hakkı tanınmıştır. Bununla birlikte, sözleşme özgürlüğü gereği taraflar aralarında anlaşarak tüketiciye onarım hakkı tanıyabilir. Bu konuda bkz. Alfred Koller, *Schweizerisches Obligationenrecht: Besonderer Teil Band I* (1. Aufl, Stämpfli Verlag 2012) 65 vd.; Markus Müller-Chen, ‘Art. 205’ (CHK-Handkommentar zum Schweizer Privatrecht: Obligationenrecht-Einzeln Vertragsverhältnisse-Art. 184-529 OR und Innominatverträge, 2023) 87. OR m. 368’te ise eser sözleşmelerinde ayıplı ifa hâlinde iş sahibine seçimlik hak olarak sözleşmeden dönme ve bedelden indirim isteme hakkının yanısıra onarım hakkı da tanınmıştır. İsviçre hukukunda bu seçimlik hakları yenilik doğuran hak olarak kabul eden görüş için bkz. Peter Gauch, *Werkvertrag* (6. Aufl, Schulthess 2019), 1037. Aynı yönde bkz. Claire Huguenin, *Obligationenrecht: Allgemeiner und Besonderer Teil* (3. Aufl, Dike Verlag 2019), Rn 2634. Karş. İsviçre hukukunda eser sözleşmesinde onarım hakkını talep hakkı olarak kabul eden görüş için bkz. Alfred Koller, *Schweizerisches Werkvertragsrecht* (1. Aufl, Dike Verlag 2015) 231 vd. Karş. İsviçre hukukunda satış sözleşmesinde alıcının sözleşmeden dönme ve bedelden indirim isteme hakkının yenilik doğuran hak olup olmadığına ilişkin bkz. Heinrich Honsell, ‘Art. 205’ (Basler Kommentar: Obligationenrecht I Art. 1-529 OR, 2011), 1205 vd.; Jolanta Kren Konstkievitz, ‘Art. 205’ (Orell Füssli Kommentar: Kommentar zum Schweizerischen Obligationenrecht, 2023) 681 vd.

⁷³ Yargıtay 13. HD, 22641/9463, 17.10.2018; Yargıtay 3. HD, 389/2348, 21.09.2023; Yargıtay 3. HD, 1682/2656, 30.09.2024. 4077 sayılı TKHK m. 4 bakımından aynı yönde bkz. Yargıtay 3. HD, 1559/353, 23.01.2024; Yargıtay 3. HD, 1682//2656, 30.09.2024.

⁷⁴ Yenilik doğuran hakkın kullanılmasından sonra geri alınması konusunda bkz. Ingeborg Schwenzer ve Christiana Fountoulakis, *Schweizerisches Obligationenrecht Allgemeiner Teil* (8. Aufl, Stämpfli Verlag 2020) Rn 3.09; Huguenin (n 65) Rn 2652; Vedat Buz, *Yenilik Doğuran Haklar* (1. Baskı, Yetkin Yayınları 2005) 447 vd. Yargıtay’ın önüne gelen bir uyumsuzlukta, tüketici aldığı otomobilin sinyal kolunun arızalanması üzerine açtığı davada malın ayıpsız misliyle değişimi hakkını kullandığını



olarak herhangi bir sınıflandırma yapılmamış, satıcı bakımından orantısız güçlüklerle sebep olmadığı sürece tüketicinin bu haklardan istediğini kullanabileceğine yer verilmiştir⁷⁵. Bu durumda, kanun koyucu, ayıplı ifa hâlinde tüketicinin sahip olduğu seçimlik hakları yenilik doğuran hak olarak düzenlemiş ve bunlar arasında seçimlik yarışma olduğunu kabul etmiştir.

2. Tüketicinin Seçimlik Haklarını İleri Sürebileceği Kişiler

TKHK m. 11/II'de malın ücretsiz onarım ve ayıpsız benzeriyle değişim haklarının üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabileceğini düzenlemiştir. Bu hakların yerine getirilmesi bakımından satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Bununla birlikte, TKHK m. 11/II'de üretici veya ithalatçının ayıbın malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra doğduğunu ispatlayarak sorumluluktan kurtulabileceği ifade edilmektedir. Bu hükme göre, tüketici satış sözleşmelerinde bu sözleşmeye taraf olmayan üretici ve ithalatçının tüketiciye karşı malın ücretsiz onarım ve ayıpsız benzeriyle değişim haklarının kullanılması bakımından satıcıyla birlikte müteselsil sorumlu olması, borç ilişkisinin nispiyeti ilkesinin istisnalarından birini oluşturmaktadır⁷⁶.

Tüketicinin malın ücretsiz onarımı veya ayıpsız misliyle değişim haklarından birini kullanması hâlinde kural olarak bu talebin satıcı, üretici veya ithalatçıya yönlendirildiği tarihten itibaren konut veya tatil amaçlı taşınmazlar hariç azami otuz iş günü, konut veya tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içerisinde yerine getirilmesi gerekir (TKHK m. 11/IV.c.1). Aksi takdirde, tüketici diğer seçimlik haklarından birini kullanabilir (TKHK m. 11/IV.c.2). Bununla birlikte, kanun koyucu nitelikleri dolayısıyla özellik taşıyan çeşitli mallara ilişkin onarım sürelerini TKHK m. 58'e dayanılarak çıkarılan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinde (RG, 13.06.2014, S. 29029) özel olarak düzenlemiştir.

TKHK m. 30/IV.c.1'e göre, nispiyet ilkesinin istisnasını teşkil eden bağlı kredi sözleşmelerinde mal ayıplı ifa edilirse tüketicinin satış sözleşmesinden dönme ve bedelden indirim hakkını kullanması bakımından satıcı ve kredi verenin müteselsil sorumludur. Bu tür sözleşmelerde tüketici bedelden indirim hakkını kullandığı takdirde bağlı kredi de bu oranda indirilir ve ödeme planı buna göre değiştirilir (TKHK m. 30/IV.c.2). Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması hâlinde ise o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı ve kredi veren müteselsilen sorumludur (TKHK m. 30/IV.c.3). Ancak, kredi verenin so-

bildirmiştir. Tüketici, daha sonra garanti kapsamında yetkili servise başvurmuş ve malın onarımını talep etmiştir. Dava konusu otomobildeki ayıp bu şekilde giderilmiştir. Yargıtay, otomobildeki ayıp onarımı yoluyla giderildiği için tüketicinin ayıpsız misliyle değişim hakkını kullanmasının TMK m. 2/II'ye aykırı olacağına karar vermiştir. Bu karar için bkz. Yargıtay 3. HD, 6151/7352, 18.06.2019.

⁷⁵ Aynı yönde bkz. Şenocak (n 66) 35; Yavuz (n 72) 1304 vd. Tüketicinin seçimlik haklarını terditli olarak ileri sürdüğü davalarda tüketiciye hangi seçimlik hakkı kullanmak istediğinin sorulması gerektiğine yönelik Yargıtay kararı için bkz. Yargıtay 3. HD, 1053/2905, 25.10.2023.

⁷⁶ TKHK m. 11 gerekçe; Şenocak (n 66) 36.

rumluluğu, malın teslim edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır (TKHK m. 30/IV.c.4).

TKHK m. 56/I'de üretici ve ithalatçıların tüketiciye yönelik üretilen veya ithal edilen Garanti Belgesi Yönetmeliği Ekinde öngörülen mallar için garanti belgesi düzenlenmelerinin zorunlu olduğu öngörülmüştür. Garanti Belgesi Yönetmeliği (RG, 13.06.2014, S. 29029) m. 4/I.c'ye göre, garanti belgesi, üretici ve ithalatçıları tarafından tüketiciye yönelik üretilen, ithal edilen veya satılan mallar için düzenlenen ve tüketicinin sahip olduğu hakları gösterir belgedir. Zorunlu garanti belgesiyle üretici ve ithalatçılar tüketiciye karşı garanti taahhüdünde bulunmaktadır⁷⁷. Bu garanti taahhüdünün süresi ve içeriği TKHK m. 56/II ve 56/III'te sınırlandırılmıştır. TKHK m. 56/II gereği, garanti süresi kural olarak malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıldır⁷⁸. Ancak, özelliği sebebiyle bazı malların garanti şartları Ticaret Bakanlığınca başka bir ölçü birimiyle belirlenebilmektedir.

TKHK m. 56/III'de tüketicinin garanti belgesiyle satılması zorunlu olan ayıplı bir mal bakımından seçimlik haklarından ücretsiz onarım hakkını kullanmışsa bu malın garanti süresi içinde tekrar arızalanması veya onarımı için gereken azami sürenin aşılması ya da onarımının mümkün olmadığına anlaşılmaması durumlarında, diğer seçimlik haklarından birini kullanabileceği düzenlenmiştir⁷⁹. Bu hâllerde, satıcı tüketicinin talebini reddedemez (TKHK m. 56/III.c.2). Aksi takdirde, satıcı, üretici ve ithalatçı tüketiciye karşı müteselsilen sorumlu olur (TKHK m.

⁷⁷ TKHK'de zorunlu garanti dışında, ihtiyari garanti de düzenlenmiştir. TKHK m. 57/I'de tüketicinin kanuni hakları saklı kalmak kaydıyla satıcı, üretici veya ithalatçının satış konusu mala ilişkin değişim, onarım, bakım, bedel iadesi ve benzeri hususlarda tüketiciye ilave taahhütte bulunabileceği öngörülmüştür. Bu tür ihtiyari garantiler, tüketicinin TKHK m. 11 uyarınca sahip olduğu seçimlik hakları ortadan kaldırmamaktadır. TKHK m. 57/II gereği, ihtiyari garanti süresince taahhüt edilen hakların kullanılması sebebiyle tüketiciden masraf talep edilmez. Ayrıca, TKHK m. 57/III.c.1'e göre, ihtiyari garanti taahhüdünde bulunan taahhüdünün yanında ilgili reklam ve ilanlardaki ifadelerle de bağlıdır. İhtiyari garanti taahhüdünde tüketicinin yasal haklarının saklı olduğu, garantiden faydalanma koşulları, süresi, garanti verenin adı ile iletişim bilgileri yer almalı (TKHK m. 57/III.c.2) ve bu taahhüt tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmelidir (TKHK m. 57/IV). Ayrıca, TKHK m. 57/V'de ihtiyari garanti taahhüdünün şekle aykırılık gibi sebeplerle geçersiz olmasını engellemek amacıyla yukarıda yazılı unsurları taşımayan taahhütlerin de taahhütte bulunan bakımından bağlayıcı olduğu düzenlenmiştir. Bu konuda bkz. TKHK m. 57 gerekece.

⁷⁸ TKHK m. 57/A'da yenilenmiş ürünler bakımından tüketiciye teslim tarihinden itibaren asgari bir yıl garanti verilmesi zorunluluğu getirilmiş, özelliği sebebiyle bazı malların garanti şartlarının Ticaret Bakanlığınca başka bir ölçü birimiyle de belirlenebileceği öngörülmüştür. Yenilenmiş ürün, donanım, yazılım veya fiziki özelliğinde iyileştirme yapılarak tekrar satışa sunulan kullanılmış maldır (TKHK m. 57/A). Yenilenmiş ürünlerde zorunlu garanti hakkında bkz. Yenilenmiş Ürünlerin Satışı Hakkında Yönetmelik m. 5/V vd., RG 22.08.2020/31221.

⁷⁹ Tüketici malın ayıplı ifası hâlinde seçimlik hakkını satıcıya karşı kullanmış ve satıcı tüketicinin talebini yerine getirmemişse tüketicinin zorunlu garanti kapsamında TKHK m. 11/IV.c.2'den doğan hakkını üretici veya ithalatçıya karşı ileri sürüp süremeyeceğine ilişkin bkz. Atamer ve Baş (n 23) 55 vd.; Erhan Kanışlı, 'Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Üreticinin Sınırlı Ayıp Sorumluluğu ve Zorunlu Garanti Sorumluluğu' (2021) 28(2) Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 1017.



56/III.c.3). Bu durumda, tüketicinin garanti sözleşmesine taraf olmayan satıcıya TKHK m. 56/III.c.3 gereği çeşitli haklarını yöneltmesi mümkündür. Bu niteliği itibarıyla, TKHK m. 56/III hükmü borç ilişkisinin nispiliği ilkesinin istisnalarından birini oluşturmaktadır.

3. Tüketicinin Seçimlik Haklarının Sınırlandırılması

TKHK m. 11/III.c.1'e göre, malın ücretsiz onarımı veya ayıpsız misliyle değişim haklarının kullanılması satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getiriyorsa tüketici diğer seçimlik haklarından birini kullanmalıdır⁸⁰. Bu hükümde, tüketicinin ücretsiz onarım ve ayıpsız misliyle değişim haklarını hakkaniyete göre kullanması gerektiği düzenlenmiştir. Tüketicinin ücretsiz onarım ve ayıpsız misliyle değişim hakkını kullanmasının hakkaniyete aykırı olduğu hâllerde, tüketici kural olarak sadece sözleşme bedelinden indirim isteme veya sözleşmeden dönme seçimlik haklarını kullanabilir. Tüketicinin malın ücretsiz onarımını veya ayıpsız misliyle değişimini istemesinin orantısız güçlüklerle sebep olup olmadığının belirlenmesinde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma tüketicinin bakımından sorun teşkil edip etmediği gibi hususlar göz önünde tutulur⁸¹ (TKHK m. 11/III.c.2).

Tüketicinin malın ayıpsız misliyle değişimi hakkını kullanabilmesi için bu hakkın yerine getirilmesinin mümkün olması gerekir⁸². Bununla birlikte, tüketicinin malın ayıpsız misliyle değişim hakkını kullanması uygulamada ayıplı malın otomobil olması hâlinde sorun teşkil etmektedir. Zira, mahkeme tüketicinin otomobilin ayıpsızıyla değişimi talebini kabul ettiğinde buna ilişkin karar kesinleşip ilamlı icra takibinde bulunuluncaya kadar dava konusu otomobilin aynı modelinin temini imkânı ortadan kalkmaktadır. Böyle bir durumda, otomobilin değeri mahkeme kararında açıkça yazılı değilse 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu

⁸⁰ TKHK m. 11/II'ye göre, malın ayıpsız misliyle değişim hakkını üretici veya ithalatçıya karşı kullanan tüketicinin bu hakkını kullanması orantısız güçlükleri beraberinde getiriyorsa onun diğer seçimlik haklarından birini kullanması gerektiğine ilişkin bkz. Kanışlı (n 79) 1012.

⁸¹ 4077 sayılı TKHK m. 11/III.c.2'ye benzer bir hüküm bulunmamaktaydı. Bu dönemde Yargıtay'ın önüne gelen bir uyuşmazlıkta, tüketici sıfır kilometre bir otomobil satın almıştır. Tüketici, otomobili satın aldıktan iki ay sonra sol arka çamurluğun alt kısmındaki verniğin attığını fark ederek otomobili yetkili servise götürmüş ve otomobilin daha önce boyanmış olduğunu öğrenmiştir. Tüketici, otomobilin ayıpsız misliyle değiştirilmesini talep etmiş, ancak bu talebi satıcı tarafından reddedilmiştir. Otomobildeki bu gizlenmiş ayıp sebebiyle araçta 2000 TL değer kaybı oluşmuştur. Yargıtay, bu ayıbı gizli ayıp olarak kabul etmiş ve somut olayda gizli ayıbın varlığı, bu durumun çok kısa süre içinde ortaya çıkmış olması ve tüketicinin seçimlik hakkını ayıbı öğrenir öğrenmez kullanmış olması gerekçeleriyle malın ayıpsız misliyle değiştirilmesinin hukuka uygun olduğuna karar vermiştir. Bu Yargıtay kararı için bkz. YHGK, 633/663, 23.09.2020. Yargıtay, otomobildeki ön camın üzerindeki kamera sisteminin ayıplı olmasına ilişkin önüne gelen bir uyuşmazlıkta, bu ayıbın ön cam değişikliğiyle giderebilir nitelikte olması ve ön cam değişikliğinin aracın değer kaybına sebep olmaması gerekçesiyle tüketicinin ayıpsız misliyle değişim hakkını kullanmasının TMK m. 2 ve TKHK m. 11 gereği hakkaniyete aykırı olacağına karar vermiştir. Bu Yargıtay kararı için bkz. Yargıtay 3. HD, 1379/13364, 21.12.2021.

⁸² Şenocak (n 66) 35.

(İİK) m. 24/IV gereği icra memuru tarafından takdir olunmaktadır. İcra memuru, taşının değerini borsa veya ticaret odalarının, bunların olmadığı yerlerde ise kendisinin seçtiği bilirkişinin incelemesiyle tayin eder (İİK m. 24/V). Bu değer belirlenmesinde haczin yapıldığı tarihteki rayiç esas alınır⁸³. Fakat, bu durumda tüketici otomobilin ayıpsız misline kavuşmamakta, sözleşmeden dönmüş gibi para alacağına sahip olmaktadır⁸⁴.

Tüketicinin satış bedelin indirim talep ettiği hâllerde bedelden indirilecek miktar nispi yöntem esas alınarak belirlenir⁸⁵. Buna göre, malın tüketiciye geçiş anındaki ayıpsız objektif değeri ile ayıplı objektif değeri arasındaki oran dahilinde taraflarca kararlaştırılan satış bedelinden indirim yapılır⁸⁶. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullandığı bu hâllerde bedelden yapılan indirim miktarı tüketiciye derhâl iade edilir (TKHK m. 11/V).

Ayıptan doğan sorumluluk çerçevesinde tüketicinin başvurabileceği diğer seçimlik hak, sözleşmeden dönme hakkıdır. Kanun koyucu, tüketici satışlarında dönme hakkının kullanılmasına yönelik herhangi bir sınırlandırma öngörmemiştir⁸⁷. Ancak, TKHK m. 83/I gereği tüketici dönme hakkını TBK m. 227/IV hükmüne uygun olarak kullanmalıdır⁸⁸. Bu hükmeye göre, hâkim, somut olayın şartları haklı göstermiyorsa tüketicinin dönme hakkını kullanması yerine malın onarılmasına veya satış bedelinin indirilmesine karar verebilir. Hâkim, şartların dönmeyi haklı gösterip göstermediğini hakkaniyete göre değerlendirir. TBK m. 227/IV dönme hakkının kötüye kullanılmasını engellemektedir⁸⁹. Bununla bir-

⁸³ Bu yöndeki Yargıtay kararı için bkz. YHGK, 161/1078, 29.06.2022.

⁸⁴ Böyle bir durumda, tüketici otomobili kullandığı süre içerisinde para alacağına karşılık faiz elde etme imkânından da yoksun kaldığı için onun ayıpsız misliyle değişim hakkını kullanması kendi aleyhine sonuç doğurmaktadır. Bu konuda bkz. Atamer ve Baş (n 23) 43 vd.; Şenocak (n 66) 35.

⁸⁵ Şenocak (n 66) 34. Yargıtay bedelden indirimin nispi yöntem esas alınarak hesaplanmasına karar vermektedir. Bu yöndeki Yargıtay kararları için bkz. YHGK, 531/409, 28.02.2018; YHGK, 539/1267, 11.10.2022.

⁸⁶ Şenocak (n 66) 34. Satış bedelinin tamamı ayıbın ortaya çıkmasından önce ödenmişse satıcı bedelden indirim yapılan miktarı bedelin tüketici tarafından ödendiği tarihten itibaren işleyecek faiziyle birlikte iade etmelidir. Bu konuda bkz. Atamer ve Baş (n 23) 47 vd.; Şenocak (n 66) 34.

⁸⁷ Bu konuda bkz. Atamer ve Baş (n 23) 46 vd.

⁸⁸ Şenocak (n 66) 34; İnceoğlu (n 20) 188. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullandığı hâllerde, TKHK m. 83/I gereği TBK m. 230 hükmü de mahkeme tarafından dikkate alınır.

⁸⁹ Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanırken TMK m. 2 ve TBK m. 227/IV'e uygun hareket etmesi gerektiğine ilişkin Yargıtay kararı için bkz. Yargıtay 3. HD, 2054/12487, 06.12.2001. Benzer şekilde, Yargıtay 4077 sayılı TKHK döneminde ayıplı bir otomobile ilgili önüne gelen bir uyuşmazlıkta, tüketicinin dönme hakkının sınırlandırılmasında TBK m. 227/IV'ün yanı sıra TMK m. 2/II hükmüne dayanılabileceğine karar vermiştir. Bu olayda Yargıtay, bilirkişi raporunda binlerce farklı mekanik ve dijital parçadan üretilen dava konusu otomobilin onarımı mümkün bir parçasında oluşan bir ayıp sebebiyle ayıpsız misliyle değişiminin gerekip gerekmediği ve bu durumun TMK m. 2/II'ye aykırı olup olmadığı değerlendirmeden karar verilmemesi gerektiğini kabul etmiştir. Bu Yargıtay kararı için bkz. Yargıtay 3. HD, 5514/6846, 21.06.2021. Karş. Tüketicinin dönme hakkının sınırlandırılmasında TKHK m. 83/I gereği TBK m. 227/IV yerine doğrudan TMK m. 2/II



likte, özellikle haksız şart sayılan sözleşmeler bakımından kanuni düzenlemeye (TKHK m. 5/IV) kavuşturulan tüketici lehine yorum ilkesi uyarınca, tüketicinin dönme hakkını haiz olup olmadığı her iki tarafın tacir olduğu sözleşmelere kıyasen geniş yorumlanmalıdır. Bu sebeple, tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanmasının mümkün olduğu hâllerde dahi somut olayın şartları çerçevesinde onun sözleşmeden dönme hakkını kullanabileceği kabul edilmelidir. Tüketici sözleşmeden dönme hakkını kullandığı takdirde ödemiş olduğu bedelin tümü kendisine derhâl iade edilir (TKHK m. 11/V)⁹⁰.

TBK m. 228/I'e göre, ayıplı mal alıcının elinde beklenmedik hâlden veya mücbir sebepten dolayı yok olmuş veya ağır biçimde hasara uğramış olsa dahi alıcı dönme hakkını kullanır ve elinde kalanı verir. Buna karşılık, TBK m. 228/II'de satılan alıcının kusuru yüzünden telef olmuş veya alıcı onu başkasına devretmişse ya da şeklini değiştirmişse alıcının ancak satış bedelinin indirilmesini isteyebileceği düzenlenmiştir. Bu hükümde, kanun koyucu alıcının kendi davranışıyla satılanı yok etmesini bir kusur olarak değerlendirmiştir. TBK m. 288 hükmü, TKHK m. 83/I gereği tüketici satışlarında da uygulanmalıdır⁹¹. Bu durumda, tüketici ayıplı malı üçüncü kişiye devretmişse sadece bedelin iadesini talep edebilir⁹².

4. Tüketicinin Tazminat Talep Hakkı

TKHK m. 11/VI'ya göre tüketicinin seçimlik haklarını kullanması sebebiyle ortaya çıkan tüm masraflar onun seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Ayrıca, TKHK m. 11/VI.c.2 uyarınca tüketici seçimlik haklarının yanında genel hükümler çerçevesinde tazminat talep etme hakkına sahiptir⁹³. TBK m. 227/II'de satış sözleşmelerinde alıcının seçimlik haklarından biriyle birlikte genel hükümlere (TBK m. 112) göre tazminat isteme hakkını haiz olduğu öngörülmüştür⁹⁴. TBK m. 229'de ise tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullandığı hâllerde satıcının alıcının doğrudan zararları bakımından kusursuz sorumlu olduğu, dolaylı

hükmüne giderek aynı sonuca varan görüş için bkz. Kara (n 13) 794; Atamer ve Baş (n 23) 26 vd.; Öz (n 35) 184. Karş. Aslan (n 6) 172.

⁹⁰ Yargıtay, tüketicinin kısmen da olsa kullanılabilir ayıplı bir mal için sözleşmeden dönme hakkını kullandığı hâllerde, satıcının tüketiciye geri vereceği satış bedeline ilişkin faizin tüketicinin ayıplı malı iade ettiği tarihten itibaren işlemesine karar vermektedir. Zira, tüketici bu hakkını kullanana kadar sözleşme konusu mal onun tasarrufundadır. Bu yöndeki istinaf mahkemesi kararının onandığı Yargıtay kararı için bkz. Yargıtay 3. HD, 389/2348, 21.09.2023. Bu konuda ayrıca bkz. Atamer ve Baş (n 23) 48; Şenocak (n 66) 33.

⁹¹ Şenocak (n 66) 34; İnceoğlu (n 20) 189. Benzer yönde bkz. Aslan (n 6) 174 vd.; Öz (n 35) s 186.

⁹² Aynı yönde Yargıtay kararları için bkz. Yargıtay 3. HD, 2710/2008, 09.04.2025. Yargıtay'ın 4077 sayılı TKHK döneminde vermiş olduğu aynı yöndeki kararı için bkz. Yargıtay 13. HD, 4869/12921, 23.12.2019.

⁹³ Karş. Tüketicinin tazminat talep etme hakkının TKHK m. 11'deki diğer seçimlik haklara ek bir seçimlik hak olduğuna ilişkin bkz. Yavuz, Acar ve Özen (n 20) 110 vd.

⁹⁴ TKHK m. 11/VI.c.2'ye göre dayanarak tazminat talep eden tüketici zararının varlığını ispatla yükümlüdür. TKHK m. 11 gerekece.



zararları açısından ise kusursuzluğunu ispatlayarak sorumluluktan kurtulabileceği düzenlenmiştir⁹⁵. Bu durumda, tüketici sözleşmeden dönme dışındaki seçimlik hakkını kullandığında TBK m. 227/II'ye, sözleşmeden dönme hakkını kullandığında ise TBK m. 229 gereği TBK m. 112'ye göre seçimlik hakkını kullanması sebebiyle ortaya çıkan masraflar dışındaki zararının tazminini talep edebilir⁹⁶. Satıcı, kusursuzluğunu ispatlamadığı sürece bu zararı gidermekle yükümlüdür (TBK m. 112). Tüketicinin tazminat talebinin dayanağı sözleşmeden doğan sorumluluk olduğu için tüketici bu talebini sadece satıcıya karşı ileri sürebilir⁹⁷.

Tüketicinin malın ayıplı ifası sebebiyle uğramış olduğu hayal kırıklığına dayanarak TBK m. 58 uyarınca manevi tazminat talep etmesi kural olarak mümkün değildir. Çünkü bir kimsenin hayal kırıklığına uğramış olması kendiliğinden onun kişilik hakkını ihlâl ederek manevi zarara uğramasına sebep olmamaktadır. Bununla birlikte, maldaki ayıp tüketicinin kişilik hakkının ihlâline sebep olmuşsa bundan doğan zararın TBK m. 114/II gereği sözleşmeden doğan sorumluluk kapsamında tazmin edilmesi gerekir⁹⁸.

5. Zamanaşımı

TKHK m. 12/I'e göre, kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmemişse (örneğin ihtiyari garanti söz konusu değilse) ayıptan doğan sorumluluk için zamanaşımı ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıldır⁹⁹. Konut veya tatil amaçlı taşınmazlar bakımından ise zamanaşımı süresi, taşınmazın tüketiciye teslim tarihinden itibaren beş yıldır. Fakat, ayıp, ağır kusur veya hile ile gizlenmişse bu zamanaşımı süreleri uygulama alanı bulmaz (TKHK m. 12/III). Bu durumda, on yıllık genel zamanaşımı süresi uygulama alanı bulur¹⁰⁰. Ayrıca, TKHK m. 83/I gereği tüketici TBK m. 231'de öngörülen daimi def'i hakkına sahiptir¹⁰¹. İkinci el satışlarda¹⁰² ise TKHK m. 10/III hükmü saklı kalmak üzere satıcının ayıplı

⁹⁵ Doğrudan-dolaylı zarar ayrımının menfi-müspet zarar, fiili zarar-yoksun kalınan kâr veya illiyet bağının yoğunluğundaki farka dayandığına ilişkin öğretilerdeki çeşitli görüşler için bkz. Eren ve Yücer (n 20) 143 vd.

⁹⁶ Gümüş (n 3) 104; Çabri (n 3) 333 vd.

⁹⁷ Kanişlı (n 79) 1019 vd.

⁹⁸ Bu konuda bkz. Kara (n 13) 817 vd.

⁹⁹ Ayıptan doğan sorumluluğun zamanaşımına tâbi olması tüketicinin seçimlik haklarının yenilik doğuran hak niteliği taşımasına aykırı değildir. Çünkü buradaki zamanaşımı seçimlik hakkın kullanılmasıyla ortaya çıkan talep hakkına ilişkindir. Bu konuda bkz. Huguenin (n 65) Rn 2634. Karş. Koller (n 72) 62.

¹⁰⁰ Gümüş (n 3) 129; İnceoğlu (n 20) 201. Karş. Cumalıoğlu (n 20) 25 vd.; Kara (n 13) 853 vd.; Öz (n 35) 194 vd.

¹⁰¹ Zevkliler ve Gökyayla (n 20) 150 vd.; İnceoğlu (n 20) 206.

¹⁰² Tüketici ikinci el malda yeni bir maldan beklenen tüm özellikleri bulunmayacağını bilmelidir. Bununla birlikte, ikinci el satışlarda da nitelik vaatlerine aykırılık veya söz konusu ikinci el malda objektif olarak bulunması beklenen niteliklerin olmaması ayıptan doğan sorumluluğa sebep olabilir. Bu konuda bkz. İnceoğlu (n 20) 167.

maldan sorumluluğu bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz (TKHK m. 12/II).

B. Tüketicinin Ayıplı Seri Mallar Bakımından TKHK m. 74'e Göre Sahip Olduğu Hak

Tüketici satışına konu seri bir malın ayıplı olması hâlinde, tüketicinin TKHK m. 11'de öngörülen haklar dışında başvurabileceği bir yol TKHK m. 74'te düzenlenmiştir. Kanun koyucu, TKHK m. 74'te tüketicilerin sağlık ve güvenliğinin korunması için aynı içerik kullanılarak üretilen mallar bakımından özel bir düzenleme yapmıştır. TKHK m. 74/I'e göre, satışa sunulan seri malların ayıplı olduğunun tespit edilmesi, üretiminin veya satışının durdurulması, maldaki ayıbın ortadan kaldırılması ve bu tür malları satmak amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için Ticaret Bakanlığı, tüketiciler veya tüketici örgütleri dava açabilir.

Seri mallar, üzerlerinde seri numarası bulunmalarından bağımsız olarak, aynı tür ve orandaki malzemelerin birleştirilmesi suretiyle çok sayıda üretilen ve piyasaya sunulan mallardır¹⁰³. Mahkeme satışa sunulan seri malların ayıplı olduğuna karar verdiği takdirde ayıbın niteliğine göre malın satışının geçici olarak durdurulmasına veya ayıbın giderilmesine hükmedebilir. Böyle hâllerde, üretici veya ithalatçı mahkeme kararının tebliğ tarihinden itibaren en geç üç ay içinde malın ayıbını ortadan kaldırmakla yükümlüdür. Malın ayıbının ortadan kaldırılmasının imkânsız olduğu durumlarda ise mal üretici veya ithalatçı tarafından toplanır ya da toplattırılır (TKHK m. 74/II). Malın tüketicinin güvenliğini tehlikeye sokan bir ayıp taşıması durumunda Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu hükümlerinin uygulama alanı bulması da mümkündür (TKHK m. 74/III). Bu yaptırımlar, seri mallara yönelik nitelik vaatlerinde bulunan satıcı, üretici ve tedarik zincirindeki diğer kimselerin ileride böyle vaatlerde bulunmalarını engellemek için etkilidir.

SONUÇ

Ayıp, satıcının alıcıya bildirdiği veya dürüstlük kuralı gereğince satılанда bulunması gereken niteliklerin bulunmamasıdır. Tüketici işlemlerinde ayıp, "ayıplı mal" kenar başlığı altında TKHK m. 8'de düzenlenmiştir. TKHK m. 8/II'de maldaki ayıbın ayıptan etkilenen niteliğin türüne göre maddi, ekonomik veya hukuki ayıp olarak ortaya çıkabileceği öngörülmüştür. TKHK m. 8/I'de objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması sebebiyle sözleşmeye aykırı olan mal ayıplı kabul edilmiştir. Satıcının tüketiciye açık nitelik vaadinde bulunduğu hâller bakımından ayıp TKHK m. 8/I'de sadece örnek üzerine satışlar bakımından düzenlenmiştir. TKHK m. 8/II'de ise satıcının örtülü nitelik bildiriminde bulunduğu durumlara ilişkin örneklere yer verilmiştir. Bununla birlikte, TKHK m. 83

¹⁰³ Benzer yönde bkz. Zevkliler ve Özel (n 6) 502.

gereği TBK m. 219 hükmü tüketici satışları bakımından da uygulanarak satıcının TKHK m. 8’de öngörülen hâllerden ayrı olarak da tüketiciye nitelik bildiriminde bulunabileceği kabul edilmelidir.

TKHK m. 8/II’de teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan malların ayıplı sayılacağı, TKHK m. 10/III.c.3’te ise teknik düzenlemesine uygun olmayan malların hiçbir şekilde piyasaya arz edilemeyeceği düzenlenmiştir. Bu hükümlerin örtülü boşluk içerdiği kabul edilmeli ve bu boşluk amaca uygun sınırlama yoluyla doldurulmalıdır. Bu durumda, TKHK m. 8/II’deki “teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan mal” kavramı taşınırın tüketiciye tesliminden, taşınmazın ise mülkiyetinin tüketiciye devrinden sonra teknik düzenlemesine aykırı hâle geldiği mallarla sınırlı olarak anlaşılmalıdır. Buna karşılık, TKHK m. 10/III.c.3’teki “teknik düzenlemesine uygun olmayan mal” ifadesinin içeriğinin; taşınırın tüketiciye tesliminden, taşınmazın ise mülkiyetinin tüketiciye devrinden önce teknik düzenlemesine aykırılık taşıdığı mallarla sınırlı olduğu kabul edilmelidir.

Kanun koyucu, tüketici satışlarında TBK m. 222 vd.’de öngörülen gözden geçirme ve bildirim külfetinden ayrılmıştır. Tüketici satışlarında tüketiciden sadece satılanın seçiminde ve muayene edilmesinde kaynağını dürüstlük kuralında bulan mutad özeni göstermesi beklenmiştir.

TKHK m. 11’de ayıplı ifa hâlinde tüketicinin sahip olduğu seçimlik haklar, yenilik doğuran hak olarak düzenlenmiş ve bunlar arasında seçimlik yarışma olduğu kabul edilmiştir. TKHK m. 11/II’de malın ücretsiz onarım ve ayıpsız benzeriyle değişim haklarının üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabileceği öngörülmüştür. Bu hakların yerine getirilmesi bakımından satıcı, üretici ve ithalatçı kural olarak müteselsilen sorumludur.

TKHK m. 11/III.c.1’de malın ücretsiz onarımı veya ayıpsız misliyle değişim haklarının kullanılması satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getiriyorsa tüketicinin diğer seçimlik haklarından birini kullanması gerektiği düzenlenmiştir. Bu hüküm gereği, tüketicinin ücretsiz onarım ve ayıpsız misliyle değişim hakkını kullanmasının hakkaniyete aykırı olduğu hâllerde, tüketici kural olarak sadece sözleşme bedelinden indirim isteme veya sözleşmeden dönme seçimlik haklarını kullanabilir. Bununla birlikte, tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanmasında TKHK m. 83/I gereği TBK m. 227/IV hükmü de göz önünde bulundurulmalıdır.

TKHK m. 11/VI.c.2’ye göre, tüketici seçimlik haklarının yanında genel hükümler çerçevesinde tazminat talep etme hakkına sahiptir. Ayrıca, tüketicinin malın ayıplı ifası sebebiyle TBK m. 58 uyarınca manevi tazminat talep etmesi kural olarak mümkün değildir. Ancak, maldaki ayıp tüketicinin kişilik hakkının ihlâline sebep olmuşsa bundan doğan zararın TBK m. 114/II gereği sözleşmeden doğan sorumluluk kapsamında tazmin edilmesi mümkündür.



Tüketici satışına konu seri bir malın ayıplı olması hâlinde ayıptan doğan sorumluluk dışında başvurulabilecek bir başka yol, TKHK m. 74'te özel olarak düzenlenmiştir. TKHK m. 74/1'e göre, tüketici satışına konu malların ayıplı olduğunun tespit edilmesi, üretiminin veya satışının durdurulması, maldaki ayıbın ortadan kaldırılması ve bu tür malları satmak amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için Ticaret Bakanlığı, tüketiciler veya tüketici örgütleri tarafından dava açılması mümkündür.

KAYNAKÇA

Akipek Ş, 'Madde 3' içinde Hakan T ve Tüzüner Ö (edt), 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi Milli Şerh (1. Baskı, Aristo Yayınları 2016) 40-60.

Altop A, 'Türk Hukukunda, Avrupa Birliği Hukukuna ve Uygulamada Tüketici Kavramı', 2004 3(1-2) İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 3-14.

Aslan İ Y, 6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku (6. Baskı, Ekin Basım Yayınları 2022).

Aral F ve Ayrancı H, *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri* (17. Baskı, Yetkin Yayınları 2024).

Atamer Y M ve Baş E, 'Avrupa Birliği Hukuku ile Karşılaştırmalı Olarak 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Satım Sözleşmesinde Ayıptan Doğan Sorumluluk' (2014) 88(Özel Sayı) İstanbul Barosu Dergisi 19-60.

Aydoğdu M ve Kahveci N, *Tüketici Hukuku Dersleri* (1. Baskı, 2021 Adalet Yayınları).

Bahtiyar M ve Biçer L, 'Adi İş/Ticari İş/Tüketici İşlemi Ayrımı ve Bu Ayrımın Önemi' (2016) 22(3) MÜHF-HAD 395-436.

Buz V, *Yenilik Doğuran Haklar* (1. Baskı, Yetkin Yayınları 2005).

— —, 'Aynı Şahsın Farklı Hukuki Sebeplerle Sorumluluğu: TBK m. 60 Üzerine Düşünceler' (2013) 29(2) BATİDER 19-57.

Cumalıoğlu E, '6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Satıcının Ayıplı Maldan Sorumluluğunun Koşulları' (2014) 9(Özel Sayı) Terazî Hukuk Dergisi, 20-29.

Çabri S, *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi* (2. Baskı, Adalet Yayınları 2021).

Demir M, *Kapıdan İşlemlerde Tüketiciyi Koruyan Geri Alım Hakkı* (1. Baskı, Turhan Kitabevi 2001).

Dönmez Z, ‘Avrupa Birliği’nde Tüketici Hukuku Alanında Kanunlaştırma Hareketleri ve Tüketicinin Korunması Modelleri’, (2016) 22(3), Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, 953-968.

Eren F, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler* (29. Baskı, Legem Yayıncılık 2024).

— — ve Yücer İ, *Borçlar Hukuku Özel Hükümler* (12. Baskı, Legem Yayıncılık 2024).

Erkan V U, ‘Tüketici Satış Sözleşmelerinde Kararlaştırılan Sürede Malın Teslim Edilmemesi Durumunda 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Ayıplı Mallara İlişkin Hükümlerinin Uygulanması’ (2017) 7(30) TAAD 293-320.

Gauch P, *Werkvertrag* (6. Aufl, Schulthess 2019).

Gümüş M A, *Borçlar Hukuku Özel Hükümler C. I* (3. Bası, Vedat Yayınevi 2013).

— —, *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi C. I* (1. Baskı, Vedat Kitapçılık 2014).

Honsell H, ‘Art. 205’ (Basler Kommentar: Obligationenrecht I Art. 1-529 OR, 2011).

Claire Huguenin, *Obligationenrecht: Allgemeiner und Besonderer Teil* (3. Aufl, Dike Verlag 2019).

İnceoğlu M M, ‘Ayıba Karşı Tekeffül ve Garanti Sorumluluğu’ içinde İnceoğlu M M (edt), *Yeni Tüketici Hukuku Konferansı (Makaleler – Tartışmalar)* (1. Baskı, On İki Levha Yayınları 2015) 153-238.

Kalkan A, *Tüketici Hukukunda Ayıplı Maldan Doğan Sorumluluk* (1. Baskı, Adalet Yayınları 2018).

Kanışlı E, ‘Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Üreticinin Sınırlı Ayıp Sorumluluğu ve Zorunlu Garanti Sorumluluğu’ (2021) 28(2) Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 1003-1036.

Kırca İ, ‘Ticari İş ve Ticari Hükme Dair’ (2018) 34(5) BATİDER 5-17.

Kırca Ç, ‘6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Ayıplı Mal’ içinde Aksoy H C (edt), *Tüketici Hukuku Konferansları: 5-6 Aralık 2015 (Makaleler-Tebliğler)* (1. Baskı, Yetkin Yayınları 2016) 149-174.

Kocayusufoğlu N, Hatemi H, Serozan R ve Arpacı A, *Borçlar Hukuku Genel Bölüm: Borçlar Hukukuna Giriş, Hukukî İşlem Sözleşme* (7. Bası, Vedat Kitapçılık 2017).

Koller A, *Schweizerisches Obligationenrecht: Besonderer Teil Band I* (1. Aufl, Stämpfli Verlag 2012).

— —, *Schweizerisches Werkvertragsrecht* (1. Aufl, Dike Verlag 2015).

Kren Konstkievitz J, ‘Art. 205’ (Orell Füssli Kommentar: Kommentar zum Schweizerischen Obligationenrecht, 2023) 681-684.

Müller-Chen M, ‘Art. 205’ (CHK-Handkommentar zum Schweizer Privatrecht: Obligationenrecht-Einzelne Vertragsverhältnisse-Art. 184-529 OR und Innominatverträge, 2023) 81-87.

Ozanoğlu H S, ‘Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Maddi Anlamda Uygulama Alanı)’ (2001) 50(1) AÜHFD 55-90.

Öz T, ‘Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Ayıba Karşı Tekeffül Hükümlerinin Uygulanmasında Borçlar Kanunu Hükümlerinin Yeri ve Rolü’ içinde Hüseyin Can Aksoy (edt), *Tüketici Hukuku Konferansları: 5-6 Aralık 2015 (Makaleler-Tebliğler)* (1. Baskı, Yetkin Yayınları 2016) 175-195.

Özlük B, *Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk* (1. Baskı, Yetkin Yayınları 2007).

Schwenzer I ve Fountoulakis C, *Schweizerisches Obligationenrecht Allgemeiner Teil* (8. Aufl, Stämpfli Verlag 2020).

Schwery N, *Die Korrelation von Nutzen und Haftung im Vertragsrecht* (1. Auf. Schulthess 2013).

Serozan R, ‘Tüketiciyi Koruma Yasasının Sözleşme Hukuku Alanındaki Düzenlemesinin Eleştirisi’, (1996) 0(4) Yasa Hukuk Dergisi 579-598.

Sirmen A L, *Eşya Hukuku* (12. Baskı, Legem Yayıncılık 2025).

— —, ‘Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri’ (2013) 8(Özel Sayı), Yaşar Üniversitesi E-Dergisi 2052-2074.

— —, ‘Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Genel Olarak Değerlendirilmesi’ (2014) 9(Özel Sayı), Terazi Hukuk Dergisi, 156-162.

Şenocak Z, ‘6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Ayıplı Mal Teslimi Halinde Tüketicinin Hakları’ (2014) 9(Özel Sayı) Terazi Hukuk Dergisi 30-37.

Tandoğan H, *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri C. I/1* (6. Basım, Vedat Kitapçılık 2008).

Tekinay S S, Akman S, Burcuoğlu H, Altop A, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler* (6. Bası, Filiz Kitabevi 1988).

Uyumaz A ve Türk M C, ‘Tacirin Tüketici Sıfatı’ (2023) 72(3) AÜHFD 1591-1633.

Yavuz C, Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Korunması (TKHK. m. 4), Prof. Dr. M. Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan, *İstanbul* 2000, s. 1293-1316.

— —, Acar F ve Özen B, *Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler)* (19. Baskı, Beta Yayınları 2024).

Yüce Bilgin M, ‘Satış Sözleşmesinde Ayıptan Dolayı Sorumluluğun Şartları ve Alıcının Seçimlik Hakları’ (Prof. Dr. Cevdet Yavuz’a Armağan, 2012) 377-413.

Yücer Aktürk İ, ‘Tüzel Kişi Tacirin Sıfatı’ (2016) 20(2), GÜHFD 103-128.

Yenice Ceylan Ö, ‘Tüzel Kişilerin Tüketici Niteliği’ (2015) 8(156) Legal Hukuk Dergisi 71-86.

Zevkliler A ve Gökyayla E, Borçlar Hukuku: Özel Borç İlişkileri (22. Basım, Vedat Kitapçılık 2024).

— — ve Özel Ç, *Tüketicinin Korunması Hukuku* (1. Baskı, Seçkin Yayınları 2016).

