

## **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Ayıptan Doğan Sorumluluk**

*Malın ayıplı olması halinde tüketici kendisine kanunen tanınan dört haktan istediğini seçebilir. Satıcı tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlü kılınmaktadır.*

[Abdülkadir Güzeloğlu & Tarık Kurban](#)

4 Nisan 2017

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ("TKHK"), Avrupa Birliği ile yapılan müzakereler çerçevesinde 25 Mayıs 1999 tarihli Tüketici Malları Satım Sözleşmeleri ve İlgili Garantilerin Bazı Yönleri Hakkında 1999/44/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesinin iç hukuka aktarımını gerçekleştirmek amacıyla 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bu kanunun 8'inci ve 12'nci Maddeleri satış sözleşmesi ve bu sözleşmeden doğan ayıp konusunu düzenlemektedir.

### **Ayıplı Malın Tanımı (Madde 8)**

Maddenin ilk fıkrası ayıplı ifayı, öncelikle sözleşmeye aykırı olarak yapılmış ifa olarak tanımlamaktadır. Fıkraya göre ayıplı mal tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan mal olarak tanımlanmaktadır

Tarafların açıkça belirledikleri hususların sözleşmenin içeriğini oluşturacağı aşikardır. Ayrıca aynı fıkra hükmü bir malın objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması halinde de ayıplı olacağını düzenlemektedir. Burada da kanun koyucu bir malın objektif olarak sahip olması gereken asgari özellikleri taşıması gerektiğini taraflar arasında zımnen kararlaştırılmış kabul etmektedir.

Maddenin ikinci fıkrasında bir malın ayıplı olup olmadığının tespiti hususunda kullanılacak bir takım kriterlere yer verilmektedir. Hükme göre ambalajında, etiketinde,

tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar da ayıplı olarak kabul edilmektedir.

Maddenin üçüncü fıkrasında ise malın gereği gibi monte edilmemesi yüzünden doğan ayıp halleri düzenlenmektedir. Buna göre sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içinde teslim edilmemesi veya montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda gereği gibi monte edilmemesi sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirilir. Malın montajının tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hâllerde, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montaj hatalı yapılmışsa, sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur. Bu hüküm tarafından maddenin birinci fıkrasında kararlaştırılmış olan ayıbın varlığının malın tüketiciye teslimi tarihi anında ki durumuna göre belirlenmesi ilkesinin yanında, malın teslim edildiği ancak montajının teslim anından sonra yapıldığı durumlarda, ayıptan sorumluluk kapsamına alınmıştır. Ayrıca sözleşmede kararlaştırılan süre içerisinde teslim edilmemesi durumunda da tüketici, ayıplı mala ilişkin hükümlerden yararlanabilecektir.

### **Ayıplı Maldan Sorumluluk (Madde 9)**

TKHK Madde 9(1) hükmü satıcıyı malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etmekle yükümlü kılmaktadır.

Aynı maddenin ikinci fıkrasında ise madde 8(2) hükmünde yer alan reklamlarda belirtilmiş olan hususların eksik olmasından kaynaklanan satıcının sorumluluğu hükmüne bir istisna getirilmektedir. Madde 8, reklamlarda veya ilanlarda yer alan taahhütlerin taraflarca bilindiği ve sözleşmenin içeriğine zımni bir şekilde de olsa dahil olduğunu kabul etmektedir. Ancak Madde 9'da düzenlenmiş olan istisnaya göre satıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin satış sözleşmesinin akdi anında düzeltilmiş olduğunu veya satış sözleşmesi kurulma kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içinde olmadığını ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağı olmamaktadır. Bu fıkra satıcının, mala ilişkin olarak örneğin üretici tarafından yapılan reklamlardan fiilen haberdar olmaması ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyecek olması ihtimalinin olduğu hallerde satıcının ilgili taahhütlerle bağı tutulmasının hakkaniyete uygun olamayacağı düşünülerek düzenlenmiştir. Bu fıkraya göre zikredilen hallerin varlığı halinde satıcıya sorumluluktan kurtulma imkanı getirilmektedir. Böyle bir durumun varlığını ispat yükü satıcıdadır.

## İspat Yükü (Madde 10)

TKHK, 1999 AB yönergesi doğrultusunda tüketici lehine bir ispat kolaylığı benimsemektedir. Düzenlemeye göre teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığı ispatı satıcıya ait olmaktadır. Yapılan ifanın sözleşmeye aykırı olup olmadığı hususu teslim anına göre saptanmaktadır. Tüketicinin ayıptan doğan haklarını kullanabilmesi için ayıbın, teslim anında var olduğunu ispat etmesi gerekmektedir. Böylece özellikle malın ayıp yüzünden telef olduğu hallerde ayıbın, malın teslimi anında var olduğunu ispatlamanın zorluğu göz önünde tutularak, ilk altı ay için ispat yükü tüketici lehine yer değiştirilmekte ve satıcıya yüklenmektedir. Burada kanun bir malın altı ay boyunca sorunsuz çalışmasını, hayatın olağan akışına uygun olarak kabul etmekte ve bu süre içinde mal yine de bozulmuş ise, kaynağında yani teslim anında var olan bir ayıbın yattığı sonucuna varmaktadır. Tabii ki satıcının, bu karinenin aksini ispat etme imkanı mevcuttur.

Maddenin ikinci fıkrasında tüketicinin sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hâllerde, sözleşmeye aykırılığın söz konusu olmayacağı düzenlenmektedir. Burada ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hâller herhangi bir muayeneye ihtiyaç duyulmadan tespit edilebilen veya satıcı tarafından açıkça belirtilmiş olan ayıpları kapsamaktadır. Ancak dikkat edilmelidir ki, tüketicinin haberdar olduğu ayıplardan farklı bir ayıbın daha sonra ortaya çıkmış olması halinde satıcının, ithalatçının ve üreticinin sorumluluğu önceki maddeler uyarınca halen devam etmektedir.

Maddenin üçüncü fıkrasında ise özellikle teşhir ürünlerin piyasaya arzında yapılması gereken bilgilendirmelerin usulü düzenlenmiştir. Buna göre satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, üretici, ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgiyi içeren bir etiket konulur. Bu etiketin tüketiciye verilmesi veya ayıba ilişkin açıklayıcı bilginin tüketiciye verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde açıkça gösterilmesi zorunludur. Ayrıca teknik düzenlemesine uygun olmayan ürünlerin hiçbir şekilde piyasaya arz edilemeyeceği de belirtilmektedir.

## Tüketicinin seçimlik hakları (Madde 11)

Madde 11 malın ayıplı olması halinde tüketicinin başvurabileceği hakları düzenlemektedir. Bu fıkra tüketiciye dört haktan istediğini seçme imkanı vermektedir. Satıcı tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlü kılınmaktadır. Buna göre;

(1) Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici;

a) Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme,

b) Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,

c) Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme,

ç) İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme,

seçimlik haklarından birini kullanabilir.

Tüketici, satıcıya karşı bu taleplerden istediğini yöneltebilir. Ancak tüketicinin kullanmak istediği talep karşı tarafa ulaştıktan sonra tüketici seçmiş olduğu bu talebi değiştirememektedir.

Maddenin ikinci fıkrasında tüketicinin dört seçimlik hakkından dolayı öncelikli sorumluluk satıcıya verilmiş olmakla birlikte, ücretsiz onarım ve malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları, üretici veya ithalatçıya karşı da yönelmesi imkânı tanınmaktadır. Böylelikle tüketici ile aralarında sözleşme ilişkisi bulunmayan üretici veya ithalatçı firmaya da sözleşmeye aykırılıktan ötürü sorumluluk yüklenmektedir. Tüketicinin, üreticiye veya ithalatçıya karşı bir ödeme yapmadığı için sözleşmeden dönme hakkını kullanarak, satıcıya ödemiş olduğu parayı üretici veya ithalatçıdan geri alması veya bedel indirimi hakkını kullanması mümkün değildir. Tüketici bu haklarını ancak satıcıya karşı kullanabilir. Buna karşılık ücretsiz onarım ve ayıpsız misli ile değiştirmenin üreticiden veya ithalatçıdan istenmesi anlamlıdır. Zira elinde yeni mal bulunan veya o malı gereği gibi onaracak olan üretici veya ithalatçıdır.

Üçüncü fıkrada ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarının kullanılamayacağı durumlar belirtilmektedir. Fıkraya göre ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma tüketicisi açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınmaktadır. Her ne kadar tüketici seçimlik haklarından birini kullanmakta serbest olsa da özellikle ücretsiz onarım ve ayıpsız misli ile değiştirme haklarının kullanılması bazı durumlarda satıcıyı çok zor durumda bırakabilmektedir. Buna göre onarım ve ayıpsız misli ile değiştirme imkânsız ise veya satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek ise tüketici bu haklarını kullanamamaktadır. Burada orantısızlığın tespitini yapacak olan kişi hakimdir.

Dördüncü fıkra, tüketicinin ücretsiz onarım veya ayıpsız misli ile değiştirme haklarından birini seçtikten sonra bir mağduriyet yaşamaması için azami süreleri belirlemektedir. Fıkra ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içinde yerine getirilmesi zorunlu olduğunu düzenlemektedir. Eğer bu süreler uyulmaz ise tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

Beşinci fıkra ile tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim isteme haklarından birini kullanmayı seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümünün veya bedelden yapılan indirim tutarının kendisine derhal iade edileceği hüküm altına alınmaktadır.

Altıncı fıkra, seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masrafların, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça (satıcı, üretici veya ithalatçı) karşılanmasını öngörmektedir. Örneğin nakliye, posta veya iletişim masrafları gibi. Ayrıca bu fıkra ile ayıplı mal bir kişinin ölümüne veya yaralanmasına, bir malın zarar görmesine veya başkaca bir zarara sebep olmuş ise, tüketicinin dört seçimlik hakkının yanı sıra 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat talep etmesi imkânı da her zaman için saklı tutulmaktadır.

### **Zamanaşımı (Madde 12)**

Bu madde ayıplı maldan sorumluluğa ilişkin zamanaşımı sürelerini düzenlemektedir.

Maddenin birinci fıkrası kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabi olduğunu düzenlemektedir. Aynı fıkranın taşınmaz satışına ilişkin zamanaşımı süresini düzenleyen ikinci cümlesine göre bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda beş yıldır ve taşınmazın teslimi anından itibaren işlemeye başlamaktadır.

İkinci fıkrada yapılan düzenleme ile ikinci el satımlarda satıcının sorumluluğu en az bir yıl, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise en az üç yıl olarak belirlenmektedir.

Üçüncü fıkrada ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümlerinin uygulanmayacağı düzenlenmektedir. Buna göre malın ayıbına karşı sorumlu tutulanların, ayıbı tüketiciden ağır kusur ya da hile ile gizlemesi durumunda zamanaşımı sürelerinden faydalanamamaktadırlar.

**Tüketici hukuku** ile ilgili sorularınız için bize [info@guzeloglu.legal](mailto:info@guzeloglu.legal) adresinden ulaşabilirsiniz.