

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	5
DÖRDÜNCÜ BASKI ÖNSÖZÜ	6
ÜÇÜNCÜ BASKIYA ÖNSÖZ.....	7
İKİNCİ BASKIYA ÖNSÖZ	8
BİRİNCİ BASKIYA ÖNSÖZ	9
İÇİNDEKİLER	11

Birinci Bölüm

TÜKETİCİ HAKLARININ TARİHİ GELİŞİMİ

I. TÜKETİCİNİN KORUNMASI GEREĞİ.....	17
A. Tarihe Bakış	17
B. Modern Toplumda	18
C. Zayıf Taraflı Bir Hukuki İlişki	20
D. Değişen Tüketici Kavramı Ve Tüketim Alışkanlıkları	21
E. Tüketici Hukukunun Ortaya Çıkışı	24
II. TÜKETİCİ HAKLARININ DOĞUŞU VE GELİŞMESİ.....	25
III. TÜKETİCİYİ KORUMAYA YÖNELİK (ÖZEL) YASAL DÜZENLEME İHTİYACI	28
IV. TÜKETİCİYİ KORUMA YÖNTEMLERİ	32
A. Önleyici Yöntemler	32
B. Koruyucu Yöntemler.....	33
V. BAŞLICA TÜKETİCİ SORUNLARI.....	35

İkinci Bölüm

TÜKETİCİNİN KORUNMASINDA ÖZGÜN BİR ÖRNEK: OSMANLI UYGULAMASI

I. GENEL OLARAK.....	39
II. ÜRETİM AŞAMASINDA YAPILAN DENETİMLER.....	41
A. Hammadde Kontrolü	41
B. Üretimde Uyulacak Esaslar	43
C. Üretimin Bilirkişi ve Müfettiş Gözetiminde Yapılması	44
D. Numune İmalat	44
E. Ustalık Talimatlarına Uyulması	45
F. Standardın Korunması	45

G. Damga Sahtekarlığının Önlenmesi.....	46
H. Sağlık Kontrolü.....	46
III. PAZARIN VE SATIŞLARIN DENETİMİ.....	46
A. Fiyat Denetimi (Narh Uygulaması).....	46
B. Ölçü ve Tartıların Denetimi.....	49
C. Dağıtım Kanallarında Alınan Tedbirler.....	49
D. Esnafın Birbirine Kefaleti.....	50
E. Esnafın Nezre Bağlanması.....	50
F. Stokçuluk (İddihar) ve Karaborsacılık (İhtikar) Gibi Spekülatif Kazançların Yasaklanması.....	51
G. Tekelciliğin Önlenmesi.....	53
Ğ. İhraç Yasaklarına Uyma.....	53
H. Kaçakçılığın Önlenmesi.....	54
IV. İSTANBUL TAHSİSLERİNİN DENETİMİ.....	55
V. SONUÇ OLARAK.....	56

Üçüncü Bölüm

TÜKETİCİ HUKUKUNUN TEMEL KAVRAMLARI

I. GENEL BAKIŞ.....	59
II. TERMİNOLOJİ.....	62
III. KANUNUN SİSTEMATİĞİ.....	64
A. Kanunun Amacı ve Kapsamı.....	64
B. Tüketici Hukukunun Temel Kavram ve Kurumları.....	67
1. Tüketici.....	67
a. Kavram Olarak.....	67
b. Yasal Unsurları.....	67
2. Tüketici İşlemi.....	77
3. Satıcı - Sağlayıcı.....	83
4. Üretici.....	85
5. Mal.....	86
6. Hizmet.....	88
7. Teknik Düzenleme.....	88
C. Tüketici Hukukuna Hakim Temel İlkeler ve Esaslar.....	89
1. Genel Bakış.....	89
2. Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar.....	93
a. Genel Olarak.....	93
b. Standart (Tip) Sözleşmeler.....	96
c. Haksız Şart Örnekleri.....	99

3. Mal Satışı veya Hizmet Sunumundan Kaçınma	102
a. Sözleşme Özgürlüğü İlkesi ve Sınırlanması.....	102
b. Sözleşme Yapma Zorunluluğu	103
4. Sipariş Edilmeyen Mal veya Hizmetler	105
5. Ayıplı Mal ve Hizmet Sunumu	107
a. “Ayıplı Mal” Kavramı	107
b. Ayıp Karinesi	108
c. Ayıp Türleri.....	109
d. Defolu Mal Satışı	115
e. “Ayıplı Hizmet” Sunumu ve Karinesi	115
f. Karineden Kurtuluş	118
g. İspat Yükü ve Ayıbın Bildirilmesi (Ayıp İhbarı).....	119
h. Ayıplı Mal veya Hizmet Sunumu Karşısında Tüketicinin Hakları	122
ı. Zamanaşımı	129

Dördüncü Bölüm

TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİ

I. TAKSİTLE SATIŞ.....	133
A. Genel Olarak.....	133
B. Taksitle Satış Sözleşmesinin Unsurları.....	137
1. Bedele İlişkin Unsur	137
2. Teslime İlişkin Unsur	138
3. Şekle İlişkin Unsur	138
C. Tüketicuyu Koruyucu Hükümler	141
1. Cayma Hakkı	141
2. Temerrüt (Muacceliyet Kaydı)	143
3. Erken Ödeme	145
II. TÜKETİCİ KREDİLERİ	146
A. Tanımı ve Şekli.....	146
B. Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğü.....	147
C. Cayma Hakkı.....	147
D. Faiz Oranı.....	149
E. Sözleşmede Değişiklik Yapılması	150
F. Erken Ödeme.....	151
G. Temerrüt	152
H. Sigorta Yaptırılması, Yan Finansal Ürün ve Hizmet Sunumu	153
I. Bağlı Krediler	153

İ. Tamamlayıcı Hükümler	155
III. KONUT FİNANSMANI (MORTGAGE) SÖZLEŞMELERİ	158
A. Konut Finansman Sözleşmesinin Şekli	158
B. Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğü	159
C. Temerrüt (Muacceliyet Kaydı)	160
D. Erken Ödeme	162
E. Bağlı Krediler	163
F. Faiz Oranı	166
G. Sigorta Yaptırılması	167
H. Diğer Hususlar	168
IV. ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞ SÖZLEŞMELERİ	169
A. Tanım	169
B. Ön Ödeme Kavramı	170
C. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmenin Zorunlu İçeriği	170
Ç. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmelerinde Haksız Şart Denetimi	172
D. Tüketicie Ö Bilgilendirme Formu Verilmesi Zorunluluğu	172
E. Tüketicie Sağlanması Zorunlu Teminatlar	173
F. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmesinin Hukuki Niteliği	174
G. Sözleşmenin Şekli ve Şekle Aykırılığın Hukuki Sonuçları	174
Ğ. Cayma Hakkı	177
H. Konutun Teslimi	177
I. Sözleşmeden Dönme	178
V. İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER (KAPIDAN SATIŞLAR)	179
A. İş Yeri Dışında Satış Yapabilecekler	182
B. Bilgilendirme Yükümlülüğü	183
C. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerin Şekli	184
D. Cayma Hakkı	185
VI. MESAFELİ SÖZLEŞMELER	188
A. Bilgilendirme Yükümlülüğü ve Cayma Hakkı	190
B. Edimi Yerine Getirme Süresi	194
C. Mesafeli Sözleşmelere Aracılık Edenlerin Sorumlulukları	194
VII. FİNANSAL HİZMETLERE İLİŞKİN MESAFELİ SÖZLEŞMELER	197
A. Bilgilendirme Yükümlülüğü	199
B. Cayma Hakkı	200
C. Sözleşmenin Sona Erdirilmesi	201
VIII. DEVRE TATİL SÖZLEŞMELERİ	201
A. Genel Olarak	201

B. Tüketicinin Bilgilendirilmesi	206
C. Sözleşmenin Şekli	206
D. Cayma Hakkı.....	207
E. Dönme Hakkı.....	208
IX. PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ.....	209
A. Tüketicinin Bilgilendirilmesi	210
B. Sözleşmede Değişiklik Yapılması	210
C. Sözleşmenin Hiç veya Gereği Gibi İfa Edilmemesi.....	211
X. ABONELİK SÖZLEŞMELERİ	214
A. Abonelik Sözleşmesinin Unsurları	215
1. Mal veya hizmetin sürekli veya düzenli aralıklarla temin edilmesi.....	215
2. Taraflardan birinin karşı tarafa ücret ödemesi	215
3. Tarafların esaslı unsurlar üzerinde anlaşması.....	215
B. Abonelik Sözleşmelerinde Tüketicileri Koruyucu Düzenlemeler	217
1. Şekle ve içeriğe ilişkin koruma	217
2. Sözleşmenin uzamayacağına ilişkin koruma	218
3. Faturalandırmaya ilişkin koruma	219
4. Feshe ilişkin koruma	219
XI. DİĞER İŞLEMLER	221
A. Süreli Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamaları.....	221
B. Tüketicinin Bilgilendirilmesi ve Menfaatinin Korunması	223
1. Fiyat Etiketi	223
a. Genel Olarak	223
b. Etiketle Bulunması Zorunlu Hususlar.....	225
c. Etiket Zorunluluğu Olmayan Mallar	225
d. Etiket, Tarife ve Fiyat Listelerinin Biçim ve Kapsamı	226
2. Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu	226
3. Garanti Belgesi.....	230
4. İhtiyari Garanti.....	232
5. Yenilenmiş Ürünler	233
6. Satış Sonrası Hizmetler (Servis Hizmeti Sunma Yükümlülüğü)	234
7. Tüketicinin Bilinçlendirilmesi	237
8. Tüketici Ödülleri.....	237
9. Ticari Reklamlar	239
10. Haksız Ticari Uygulamalar	243
11. Reklam Kurulu.....	246

Beşinci Bölüm
TÜKETİCİ KURULUŞLARI

I. GİRİŞ	249
II. TÜKETİCİ KONSEYİ	250
III. REKLAM KONSEYİ	250
IV. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ.....	251
A. Genel Olarak	251
B. Heyetin Yapısı	251
C. Başvuru Usulü	254
D. Hakem Heyeti Kararları.....	256
V. TÜKETİCİ MAHKEMELERİ.....	258
A. “Özel Mahkeme” İhtiyacı.....	258
B. Özel Mahkemelerin Önceliği İlkesi.....	259
C. Tüketici Mahkemelerinin Özellikleri	261
D. Arabuluculuk.....	263
E. Basit Yargılama Usulü	266
F. Tüketici Davalarına Özgü Tedbirler ve Ceza Hükümleri	267
1. Üretimin veya Satışın Durdurulması ve Malın Toplatılması	267
2. Bakanlık Denetimi	268
3. Tüketici Ürünü ve Hizmet Denetimi	268
4. Ceza Hükümleri	269
5. Uzlaşma	274
6. Cezalarda Yetki ve İtiraz	275
VI. TÜKETİCİ ÖRGÜTLERİ	275
A. Genel Olarak	275
B. Ülkemizde Tüketici Örgütlenmesi	277

TABLO 1 - TÜRKİYE’DEKİ BELLİ BAŞLI TÜKETİCİ ÖRGÜTLERİ 281

TABLO 2 - TÜRKİYE’DE BELLİ BAŞLI TÜKETİCİ ÖRGÜTLERİ VE İNTERNET SİTELERİ..... 283

Altıncı Bölüm
SERBEST OKUMA METİNLERİ

(I) 21. YÜZYIL İÇİN BİR SOSYAL REÇETE: AHİLİK.....	287
<i>Zeynep GÖĞÜŞ / Kerem ÇALIŞKAN</i>	
(II) ÇAĞINI YAKALAYAN ORGANİZASYON: AHİLİK	303
<i>Prof. Dr. Mehmet ÇİFTLİKLİ</i>	

YARARLANILAN KAYNAKLAR 307