

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	7
İÇİNDEKİLER.....	9
KISALTMALAR.....	15
GİRİŞ.....	17

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNUN KAPSAMI

A. GENEL OLARAK.....	21
1. Tüketici Sıfatı.....	22
2. Satıcı/Sağlayıcı Sıfatı.....	24
3. Tüketici İşlemi.....	26
4. Tüketiciye Yönelik Uygulamalar.....	31
B. TÜKETİCİ İŞLEMİ KAPSAMINDA SAYILAN İŞLEMLER.....	35
1. Konut ve Tatil Amaçlı Taşınmaz Alımı.....	35
2. Hayat Sigortası Poliçesinden Kaynaklanan Uyuşmazlıklar.....	37
3. Zorunlu Mali Mesuliyet Sigortasından Kaynaklanan Uyuşmazlıklar.....	39
C. TÜKETİCİ İŞLEMİ KAPSAMINDA SAYILMAYAN İŞLEMLER.....	42
1. Ticari Amaçla Yapılan İşlemler.....	43
2. Mesleki Amaçla Yapılan İşlemler.....	44
3. Mal Veya Hizmetin Satıcı/Sağlayıcı Niteliği Bulunmayan Kişiden Alınması.....	46
4. Tüketici İle Yapılmış Bir İşlem Veya Tüketiciye Yönelik Bir Uygulama Bulunmaması.....	47
5. Müşterek İşlemler (Kararlar).....	49
6. İvazsız İşlemler.....	49
7. Mutlak Ticari Davalar Kapsamında Sayılan İşlemler.....	49
D. AVUKAT VE DOKTOR GİBİ KİŞİLERLE YAPILAN SÖZLEŞMELER.....	52
E. TÜZEL KİŞİLERİN TÜKETİCİ SIFATINI KAZANMASI.....	59
1. Kamu Tüzel Kişilerin Tüketici Sıfatını Kazanması.....	59
2. Dernek ve Vakıfların Tüketici Sıfatını Kazanması.....	61

İKİNCİ BÖLÜM

TACİRLERİN TÜKETİCİ SIFATINI KAZANMASI

A. GERÇEK KİŞİ TACİRLERDE TÜKETİCİ SIFATININ KAZANILMASI	63
B. TİCARİ ŞİRKETLERİN TÜKETİCİ SIFATINI KAZANDIĞI HALLER	63
1. İşin Niteliğine Bakılmaksızın Şirketlerin Tüketici Olabildiği Haller	63
a) Kanunda Yer Alan Özel Hüküm Gereği.....	63
b) Tüketicinin Haklarına Halef Olunması	64
c) Tüketicie Kefil Olunması	65
d) Uyuşmazlığın Zorunlu Mali Mesuliyet Sigortasından Kaynaklanması	66
2. İşin Niteliğine Göre Şirketlerin Tüketici Sayılıp Sayılmayacağı Sorunu	67
a) Doktrindeki Görüşler	67
b) Yargıtay Uygulaması	69
c) Görüşümüz.....	73

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİ

A. TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİ	81
B. TÜKETİCİ KREDİSİ SÖZLEŞMELERİ	84
C. KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİ	85
D. ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞ SÖZLEŞMELERİ	86
E. İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER.....	87
F. MESAFELİ SÖZLEŞMELER.....	88
G. FİNANSAL HİZMETLERE İLİŞKİN MESAFELİ SÖZLEŞMELER	89
H. DEVRE TATİL VE UZUN SÜRELİ TATİL HİZMETİ SÖZLEŞMELERİ	93
I. PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ	94
İ. ABONELİK SÖZLEŞMELERİ	95

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜKETİCİ LEHİNE ÖNGÖRÜLEN DÜZENLEMELER

A. TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNİN YAPILMASI AŞAMASINDA	99
1. Sözleşmelerin Açık ve Anlaşılır Düzenlenmesi	99
2. Tüketici Lehine Yorum Yapılması	100
3. Sözleşmelerin Bazı Şekil Şartlarına Tabi Tutulması	103

a) Sözleşmelerin Yazılı Şekilde Yapılması	103
b) Diğer Şekil Şartları	105
4. Tüketicinin Bilgilendirilmesi ve Yanıtılmasının Önlenmesi	108
a) Ön Bilgilendirme Yapılması.....	109
aa) Genel Olarak	109
bb) Ön Bilgilendirme Gerektiren Özel Durumlar	110
b) Sözleşmenin Bir Nüshasının Tüketicilere Verilmesi	115
c) Fiyat Etiketinin Konulması	116
d) Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Bulunması	117
e) Tüketicinin Bilinçlendirilmesi.....	120
f) Tüketici Ödüllerinin Belirli Kriterlere Bağlanması.....	121
g) Ticari Reklamların Belirli Kriterlere Bağlanması.....	121
h) Haksız Ticari Uygulamaların Yasaklanması	124
i) Zararlı Ürün, Hizmet ve Satış Yönetmelerinin Yasak Olması	125
j) Tüketicileri İlgilendiren Kararların Yayınlanmasının İstenebilmesi	126
5. Bazı Hizmet ve Masraflar İçin Ücret Talep Edilememesi	126
a) Sözleşme Edimi Kapsamında Olan Hizmetler	127
b) Mal veya Hizmet Sunanın Kendi Menfaati Doğrultusunda Yaptığı Masraflar	130
c) Faiz Dışında Alınacak Bedellerin Merkez Bankası Tarafından Belirlenmesi.....	131
6. Sigorta, Yan Finans Ürün ve Hizmet Alma Zorunluluğu Öngörülememesi	132
7. Sadece Nama ve Her Bir Taksit İçin Ayrı Senet Düzenlenmesi	133
8. Şahsi Teminatların Adi Kefalet Sayılması.....	134
9. Tüketicilere Teminat ve Garanti Verilmesi	134
a) Tüketicilere Teminat Verilmesi	134
b) Tüketicilere Garanti Verilmesi.....	135
10. Faiz Oranının Sabit Olması.....	137
11. Haksız Şartların Hükümsüz Olması	139
a) Haksız Şartın Tanımı	139
b) Haksız Şartın Unsurları.....	143
aa) Tüketicilerle Müzakere Edilmemesi	143
bb) Tüketici Aleyhine Dengesizliğe Neden Olması	146

c) Haksız Şartın Tespiti	151
d) Haksız Şartın Geçersizliğinin Sözleşmenin Diğer Hükümlerine Etki Etmemesi	155
12. Teşhir Edilen Mal ve Hizmetin Satışından Kaçınılamaması	158
13. Sipariş Edilmeyen Mal veya Hizmetlerden Hak Talep Edilememesi	160
14. Süreli Yayınlarda Verilecek Promosyonların Sınırlı Olması	160
B. TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNİN UYGULANMASI AŞAMASINDA	162
1. Sözleşme Koşullarının Tüketici Aleyhine Değiştirilememesi ve İleri Sürülememesi	162
2. Tüketicie Satış Sonrası Hizmet Verilmesi	163
3. Bileşik Faiz Uygulanamaması	165
4. Ayıplı İfaya İlişkin Tüketici Lehine Öngörülen Düzenlemeler	166
a) Genel Olarak	166
aa) Ayıplı İfa Kavramı.....	166
bb) Ayıplı İfa Durumunda Kullanılabilecek Seçimlik Haklar	170
b) Geç İfa ve Montaj Hatalarının Ayıplı İfa Olarak Nitelendirilmesi	174
c) Ayıp İhbarına Gerek Olmaması	176
d) Altı Ay İçinde Ortaya Çıkan Ayıpların Teslim Tarihinde Var Sayılması.....	179
e) Satışa Sunulan Malın Ayıplı Olması Halinde Maldaki Ayıbın Açıkça Belirtilmesi	180
f) Teknik Düzenlemesine Uygun Olmayan Ürünlerin Piyasaya Sunulamaması.....	180
g) Daha Uzun Zamanaşımı Süresi Öngörülmesi	180
h) Kural Olarak Ürünün Yenisiyle Değiştirilmesi Talebinin Reddedilememesi	183
aa) Genel Olarak.....	183
bb) Ürünün Değiştirilmesinin Orantısız Güçlük Oluşturması	185
i) Reklam İçeriklerinden Sorumlu Olunması.....	186
5. Tüketicie Yapılacak İfanın Sürelere Bağlanması	187
C. TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNİN SONA ERDİRİLMESİ AŞAMASINDA.....	189
1. Özel Bir Cayma Hakkının Tanınması.....	189
a) Cayma Hakkının Tanınma Amacı.....	190
b) Cayma Hakkının Hukuki Niteliği	192
c) Cayma Hakkının Kullanılması	192

d) Cayma Hakkının Öngörüldüğü Özel Durumlar	196
e) Cayma Hakkının Kullanılamayacağı Durumlar	202
2. Tüketicinin Temerrüdünün Zorlaştırılması	203
3. Sözleşmeden Dönmenin Zorlaştırılması	206
4. Tazminat Taleplerinin Sınırlandırılması	207
5. Erken Ödemede İndirim Yapılması	208
D. UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜLMESİ AŞAMASINDA	210
1. İspat Yükünün Karşı Tarafta Olması	210
2. Tüketicie Karşı Sorumlu Olanların Kapsamının Geniştirilmiş Olması	212
3. Belirli Parasal Sınırların Altındaki Uyuşmazlığın Hakem Heyetinde Çözülebilmesi	217
4. Tahkim Şartının Geçersiz Olması	224
5. Uyuşmazlıklarda Özel Nitelikteki Tüketici Mahkemelerinin Görevli Olması	225
6. Tüketicinin Yargılama Giderlerinden Muaf Tutulması.....	227
7. Uyuşmazlıkların Çözülmesinde Öngörülen Diğer Kolaylıklar.....	228
a) Basit Yargılama Usulünün Uygulanması	228
b) Tüketicinin Yerleşim Yerinde de Dava Açabilmesi	229
c) İlgili Örgüt, Kurum, Kuruluş ve Bakanlığa da Dava Hakkı Tanınması	230
d) Bazı Davaların Arabuluculuğa Tabi Olmaması	230
SONUÇ	231
KAYNAKÇA	239