

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	5
İÇİNDEKİLER	9
KISALTMALAR CETVELİ.....	31

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİ HUKUKU İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER

§1. TÜKETİCİ HUKUKUNUN TARİHİ GELİŞİMİ	35
I. BANCİ HUKUK SİSTEMLERİNDEKİ GELİŞMELER	35
A. enel Olarak	35
B. Amerika Birleşik Devletlerindeki Gelişmeler	35
C. Avrupa Birliğindeki ve Diğer Bazı Hukuk Sistemlerindeki Gelişmeler.....	36
II. TÜRK HUKUKUNDAKİ GELİŞMELER	40
A. 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan Önceki Durum.....	40
B. 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan Sonraki Durum.....	42
C. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan Sonraki Durum.....	43
D. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun İle Kat Mülkiyeti Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair 7392 Sayılı Kanun Değişiklikleri Hakkında Genel Açıklamalar.....	45
§2. TÜKETİCİ HUKUKUNUN ÇEŞİTLİ HUKUK DALLARI İLE İLGİSİ	46
I. TÜKETİCİ HUKUKUNUN KAMU HUKUKU, ÖZELLİKLE ANAYASA HUKUKU İLE İLGİSİ.....	46
II. TÜKETİCİ HUKUKUNUN ÇEŞİTLİ ÖZEL HUKUK DALLARIYLA İLGİSİ.....	48
§3. TÜKETİCİNİN KORUNMASININ NEDENLERİ VE AMAÇLARI İLE TÜKETİCİ HUKUKU KURALLARININ KARAKTERİ VE NİTELİĞİ	50
I. TÜKETİCİNİN KORUNMASININ NEDENLERİ	50
II. TÜKETİCİNİN KORUNMASININ AMAÇLARI	52
III. TÜKETİCİ HUKUKU KURALLARININ KARAKTERİ VE NİTELİĞİ	52

Ş4. TÜKETİCİ KORUNMASINDA ETKİLİ KİŞİ VE KURULUŞLAR İLE TÜKETİCİLERİN BİLGİLENDİRİLMESİ, BİLİNÇLENDİRİLMESİ, EĞİTİMİ VE TEŞVİK AMAÇLI TÜKETİCİ ÖDÜLLERİ DAĞITILMASI	54
I. TÜKETİCİ KORUNMASINDA ETKİLİ KİŞİ VE KURULUŞLAR	54
A. Sivil Kuruluşlar	54
1. Ulusal Kuruluşlar	54
a. Tüketici Örgütleri (6502 say.TKHK. m.3/m)	54
aa. Tüketici Dernekleri.....	54
bb. Tüketici Vakıfları (6502 say.TKHK. m.3/m).....	55
cc. Tüketici Üst Kuruluşları (6502 say.TKHK. m.3/m)	55
b. Diğer Sivil Toplum Kuruluşları.....	56
2. Uluslararası Kuruluşlar	56
a. Amerika'daki Kuruluşlar	56
aa. Consumers UNİON (Tüketici Birliği) :	56
bb. The Consumers Federation Of America (Amerika Tüketici Federasyonu) :.....	57
cc. Amerika'daki Diğer Kuruluşlar	57
b. Uluslararası Örgütlenmeler	57
aa. Uluslararası Tüketiciler Örgütü (Consumers International).....	57
bb. OECD Tüketici Politikası Komitesi	57
cc. Avrupa Tüketici Birlikleri Bürosu (Bureau Europeen des Unions de Consommateurs / BEUC).....	57
dd. Balkan Tüketici Koruma Merkezi (Balkan Consumer Protection Center / BCC).....	58
ee. Avrupa Topluluğu Tüketici Kooperatifleri Birliği (Europen Community Of Consumer Cooperatives / EUROCOOP)	58
B. Kamu Kuruluşları	58
1. Bakanlık (6502 say.TKHK. m.3/a-b)-Ticaret Bakanlığı-	58
2. Diğer Kuruluşlar	59
a. Türk Standartları Enstitüsü (TSE)	59
b. Bakanlıklar ve Bakanlıklara Bağlı veya İlgili Çeşitli Kuruluşlar.....	60
c. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'daki Diğer Kuruluşlar	60
II. TÜKETİCİLERİN BİLGİLENDİRİLMESİ, BİLİNÇLENDİRİLMESİ, EĞİTİMİ VE TEŞVİK AMAÇLI TÜKETİCİ ÖDÜLLERİ DAĞITILMASI	60

A. Tüketicilerin Bilgilendirilmesi.....	60
B. Tüketicilerin Bilinçlendirilmesi ve Eğitimi	61
C. Teşvik Amaçlı Tüketici Ödülleri Dağıtılması	62
§5. 6502 SAYILI KANUN'UN GEÇİŞ HÜKÜMLERİ VE YÜRÜRLÜK (ZAMAN) İTİBARIYLA UYGULANMASI	63
§6. TÜKETİCİ HUKUKU SİSTEMLERİ	67
§7. TÜKETİCİ SÖZLEŞMESİ ÖZELLİKLERİ, KOŞULLARI, KAVRAMI VE KAPSAMI İLE TÜKETİCİ SÖZLEŞMESİNDE SORUMLULUK	70
I. GENEL OLARAK.....	70
II. TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNİN ÖZELLİKLERİ VE KOŞULLARI.....	71
III. TÜKETİCİ İŞLEMİ KAVRAMI VE KAPSAMI.....	73
A. Tüketici İşlemi Kavramı.....	73
B. Bazı İşlem/Sözleşme Türleri Yönünden Tüketici İşlemi Kapsamının Belirlenmesi	77
1. Bankacılık İşlemleri Bakımından	77
2. Sigorta Sözleşmesi Bakımından	78
3. Ödünç Sözleşmeleri Bakımından	79
4. Eser Sözleşmesi Bakımından	80
5. Arsa Payı (Kat) Karşılığı İnşaat Sözleşmeleri Bakımından.....	81
6. Vekâlet Sözleşmesi Bakımından.....	83
7. Kira Sözleşmesi Bakımından.....	85
8. Bağışlama Sözleşmesi Bakımından	87
IV. TÜKETİCİ SÖZLEŞMESİNDE SORUMLULUK	87
A. TÜKETİCİ SÖZLEŞMESİNDE SORUMLU KİŞİLER VE SORUMLULUĞUN KAPSAMI	87
1. Genel Olarak	87
2. İmalatçı (Üretici)/ İthalatçı ve Dağıtıcının Sorumluluğu.....	88
a. 6502 Sayılı Kanuna Göre Üreticinin/İthalatçının Ayıplı Mal Sorumluluğu.....	88
aa. 6502 Sayılı Kanuna Göre Üretici/İthalatçı Kavramı	88
bb. 6502 Sayılı Kanuna Göre Üreticinin Ayıplı Mal Sorumluluğu	90
cc. 6502 Sayılı Kanuna Göre İthalatçının Ayıplı Mal Sorumluluğu	93
3. Konut Finansman Kuruluşları	94
a. Genel Olarak	94
b. Bankalar (Mevduat Bankaları/Katılım Bankaları/Kalkınma ve Yatırım Bankaları)	95

c. Finansal Kiralama Şirketleri ve Finansman Şirketleri	96
4. Tasarruf Finansman Şirketleri.....	96
5. Kredi Veren.....	97
6. Servis İstasyonları	98
B. TÜKETİCİNİN KORUMA ALANINDA BULUNAN KİŞİLERİN DE TALEPTE BULUNABİLMESİ	99

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİYİ KORUMAYA YÖNELİK ÖNLEMLER

§8. SÖZLEŞME ÖNCESİ KORUMA ÖNLEMLERİ	103
I. ALDATICI REKLAMLARA VE HAKSIZ TİCARİ UYGULAMALARA KARŞI KORUMA.....	103
A. Aldatıcı Reklamlara Karşı Koruma	103
1. Genel Olarak.....	103
2. Reklamın ve Özellikle Ticarî Reklamın Tanımı	106
3. Aldatıcı (Yasak) Reklamların Unsurları ve Bunlara Uygulanacak Hükümler	107
4. Örtülü Reklamın Tanımı ve Yasaklanması	111
5. Karşılaştırmalı Reklam	111
6. Reklamların Doğruluğunu İspat Yükü/Ortalama Tüketicinin Esas Alınması	112
7. Reklamdan Sorumlu Kişi/Kişiler.....	114
8. Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketicinin Sahip Olduğu Haklar	114
B. Haksız Ticarî Uygulamalara Karşı Koruma	116
II. SATICININ YASAL YÜKÜMLÜLÜKLERİ YOLU İLE KORUMA ÖNLEMLERİ	118
A. Etiket Koyma, Tarife ve Fiyat Listesi Asma Yükümlülüğü	118
1. Fiyat Etiketi veya Listelerinin ya da Tarife ve Fiyat Listelerinin Konulması Zorunluluğu	118
2. Fiyat Etiketi, Tarife ve Fiyat Listeleri ile Kasa Fiyatı Arasında Fark Olması Halinde Tüketicilerin Lehine Olan Fiyatın Uygulanması.....	119
3. İndirimli Satışlarda Tüketicilerin Korunması.....	119
B. Yiyecek Taklidi Ürün Satmama Yükümlülüğü	120
§9. SÖZLEŞMENİN YAPILMASI SIRASINDAKİ KORUMA ÖNLEMLERİ	121
I. AYDINLATMA (BİLGİLENDİRME) ZORUNLULUĞU	121
II. TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU VERME ZORUNLULUĞU	122
A. Tanıtma ve Kullanma Kılavuzunun Türkçe Olması Zorunluluğu	122

B.	Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yerine Malın Güvenli Kullanımına İlişkin Bilgilerin Malın Üzerinde Yer Alması Halinde Durum	123
C.	Tehlikeli Olabilecek Mallarda Malın Güvenli Kullanımına İlişkin Bilgilerin Ne Şekilde Verilmesi Gerektiği.....	123
D.	Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Hazırlama Zorunluluğu Olmayan Mallar	124
E.	Türkçe Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Hazırlama Sorumluluğu ve Zorunlu İçeriği.....	124
III.	GARANTİ BELGESİ VERME ZORUNLULUĞU	124
A.	Zorunlu Garanti Belgesi Hakkındaki Açıklamalar	124
1.	Genel Olarak	124
2.	Zorunlu Garantinin Ücretsiz Olması ve Değiştirilen Parçanın Garanti Süresi	129
B.	İhtiyari Garanti Verilmesi Hakkındaki Açıklamalar	130
1.	İhtiyari Garantinin Anlamı.....	130
2.	Tüketicinin İhtiyari Garantiden Yararlanması Halinde Kendisinden Ücret veya Masraf İstenip İstenemeyeceği.....	130
3.	İhtiyari Garantide Taahhüt, Reklam ve İlanlarla Bağlılık	131
4.	İhtiyari Garanti Taahhüdünde Şekil Zorunluluğu	131
IV.	SÖZLEŞME YAPMA ZORUNLULUĞU	132
A.	Sözleşme Özgürlüğü İlkesi ve Tüketiciler Lehine Sınırlanması	132
B.	Sözleşme Özgürlüğünün Kapsamı.....	132
C.	Sözleşme Özgürlüğünün Sınırlanması.....	133
D.	Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan Önceki Durum (Genel Hükümlere Göre Çözüm)	134
E.	Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunla Getirilen Sınırlamalar	135
1.	Satıştan Kaçınma Yasağı (Sözleşme Yapma Zorunluluğu)	135
2.	Sağlayıcının Hizmet Sunma Zorunluluğu.....	137
3.	Ağırlaştırıcı (Bağlı) Koşul Getirme Yasağı	138
§10.	SÖZLEŞME SONRASI KORUMA ÖNLEMLERİ.....	141
I.	TÜM TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNDEKİ KORUMA ÖNLEMLERİ	141
A.	Tüketiciyi Temel İlkeler Eliyle Koruma	141
1.	Genel Bilgi.....	141
2.	Temel İlkelerin Türleri.....	142
a.	Yazılı Olarak Yapılması Gereken Sözleşmelerin Belirli Bir Biçimde (Stilde) ve İçerikle Yapılması İlkesi.....	142
aa.	Genel Olarak.....	142

bb. Yazılı Olarak Yapılması Gereken Sözleşmelerin Belirli Bir Biçimde (Stilde) ve İçerikle Yapılması İlkesine Aykırılığın Yaptırımı	143
b. Sözleşmedeki Koşulların Tüketici Aleyhine Değiştirilemeyeceği İlkesi (Değiştirme Yasağı).....	145
c. Tüketiciden Haksız Ek Bedel Alımını Yasaklayan İlke- Finansal İşlemlerde Yönetmelik Kapsamında Ücret Alınması İstisnası	146
c.1. Genel Olarak	146
c.2. Tüketiciden Haksız Ek Bedel Talep Edilemeyeceği İlkesi (Kural)	148
c.3. Finansal Tüketiciden Ek Bedel Talep Edilebilecek Olan Haller (İstisna).....	152
d. Ücret ve Masraflara İlişkin Açıklık (Şeffaflık, Saydamlık) ve Aydınlatma (Bilgilendirme) Yükümlülüğü İlkesi (TKHK.m.4/IV)	156
aa. Genel Olarak	156
bb. Bilgilendirmenin Şekli, Stili ve İspatı	157
cc. Bilgilendirmenin Yapılmamasının Yaptırımı	158
e. Tüketiciden Alınacak Senedin Sadece Nama Yazılı ve Ayrı Ayrı Olması İlkesi	159
aa. Hükümün Uygulama Alanı	159
bb. Tüketici Senedini Kimin Tanzim Etmesi Gerektiği ve Açığa (Boşa) Atılan İmza Sorunu	162
cc. Tüketici Senetleri Bakımından Nama Yazılı Kıymetli Evrakın Özellikleri.....	166
dd. Tüketici Senedinin Nama Yazılı Düzenlenmemesinin Yaptırımı.....	169
ee. Yargıtay Kararlarına Göre Her Bir Taksit İçin Nama Yazılı Senet Düzenlenmesi Kuralına Aykırı Davranıştan Doğan Geçersizliğin Anlamı	171
f. Tüketici Borçlarına Kefaletin Ancak Âdi Kefalet, Tüketici Alacaklarına Kefaletin Müteselsil Kefalet Sayılmasına İlişkin İlke	174
aa. Adi Kefalet-Müteselsil Kefalet Hakkında Genel Bilgi.....	174
bb. Tüketici İşlemlerinde Tüketicinin Borcuna ve Onun Lehine Kefaletin/ Teminatın Ancak Âdi Kefalet Olabilmesine İlişkin Yasal Kural.....	177
cc. Tüketici İşlemlerinde Tüketicinin Alacağına İlişkin ve Onun Lehine Verilen Kefaletin Ancak Müteselsil Kefalet/Verilen Teminatın Bağımsız Teminat Olabilmesine İlişkin İlke	184

g. Bileşik (Mürekkep) Faiz Alma Yasağı İlkesi	186
h. Katılım Bankaları Açısından Faizin Kâr Payı Olarak Uygulanmasına İlişkin İlke	189
B. Ayıplı Mal veya Hizmetlere Karşı Koruma.....	189
1. Düzenlemelerin Emredici Niteliği ve Uygulama Alanı.....	189
2. Düzenlemelerin Diğer Kanun Hükümleri ile Birlikte Uygulanıp Uygulanamayacağı.....	191
3. Sözleşmeye Aykırı İfa-Ayıplı İfa Kavramları Arasındaki Bağlantı	193
a. Sözleşmeye Aykırı İfa Kavramı	193
b. Tüketim Mallarının Alım Satımı ve Bunlara Ait Garantilerin Belirli Yönlerine İlişkin 25 Mayıs 1999 Tarihli Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi (1999/44 AT) Bakımından	195
4. Ayıplı Maldan/Hizmetlerden Sorumlu Olunmasının Koşulları	197
a. Satıcının veya Sağlayıcının Ayıptan Sorumlu Tutulmasının Maddi Koşulları	197
aa. Genel Olarak.....	197
bb. Malın Teslim Edilmiş veya Hizmetin Sunulmuş Olması ve Ortada Ayıp Sayılan Bir Eksiklik Bulunması	200
aaa. Genel Olarak	200
bbb. Ayıplı Mal/ Hizmet Kavramı	201
ccc. Ayıplı Mallar Bakımından Ayıbın Türleri.....	205
aaaa. Ayıbın Zikredilen Ayıp/Lüzumlu Vasıflarda Ayıp Şeklinde Olabilmesi	205
bbbb. Ayıbın Maddi-Hukuki-Ekonomik Ayıp Şeklinde Olabilmesi.....	210
ddd. Ayıplı Hizmetin Türleri	214
cc. Ayıbın Önemli Olmasına Gerek Olmaması	219
dd. Hasar ve Yararın Tüketicie Geçtiği Anda Ayıbın Var Olması Gerektiği	222
ee. Tüketicinin ayıbın varlığını bilmeden veya ayıptan haberdar olması kendisinden beklenmeyecek şekilde malı satın almış veya hizmetten yararlanmış olması	225
ff. Sözleşmeye Aykırılığın, Tüketicinin Kullanım veya Montaj Hatasından İleri Gelmemiş Olmaması.....	225
gg. Satıcının veya Sağlayıcının Ayıbın Varlığını Bilmesi Gerekmemesi	227

hh. Sözleşme ile Sorumluluğun Kaldırılması ya da Sınırlanmasının (Sorumsuzluk Anlaşmasının) Geçersiz Olması.....	228
b. Satıcının Reklam Açıklamalarından Kural Olarak Sorumlu Olması.....	230
c. Biçimsel Koşulların (Muayene ve Bildirim Külfetinin Tüketici Sözleşmelerinde) Olmaması.....	232
5 Altı Ay İçinde Ortaya Çıkan Ayıplarda Tüketici Lehine İspat Kolaylığı (Ayıp Karanesi)	233
6 Ayıplı Mallardan Dolayı Tüketicie Tanınan Seçimlik Haklar ve Tazminat Hakkı	235
a. Tüketicie Tanınan Seçimlik Haklar	235
aa. Genel Olarak	235
bb. Sözleşmeden Dönme (Bedelin İadesi) Hakkı.....	238
aaa. Genel Olarak.....	238
bbb. Sözleşmeden Dönmenin Yasal Sınırlamaları (Dönme Hakkının Kullanılmayacağı veya Etkisizleştiği Durumlar).....	239
ccc. Sözleşmeden dönmenin sonuçları.....	241
cc. Satış Parasının İndirilmesini İsteme Hakkı	246
dd. Ayıplı Malın Ayıpsızıyla Değiştirilmesini İsteme Hakkı	249
ee. Ayıplı Malın Ücretsiz Onarımını İsteme Hakkı.....	252
b. Seçimlik Hakların Hukuki Niteliği ve Sınırlanması	254
c. Tazminat İsteme Hakkı	258
aa. Tazminat Hakkının Niteliği	258
bb. Sözleşmeden Dönme Halinde Tazminat İsteme Hakkı.....	260
cc. Sözleşmeden Dönme Hakkındaki Diğer Seçimlik Haklar Nedeniyle Tazminat İsteme	262
dd. Seçimlik Hakları Kullanmaksızın Sözleşmeye Aykırılık Nedeniyle Tazminat İsteme	262
7 Ayıplı Hizmetlerde Tüketicinin Seçimlik Hakları	263
8 Ayıp Nedeniyle Talep Hakkına Sahip Olanlar.....	268
9 Ayıptan Sorumlu Tutulabilecek Kişiler.....	270
10 Ayıplı Mal ve Hizmetlerle İlgili Dava Zamanaşımı Süreleri.....	273
11 Satış Sonrası Hizmet (Servis) Verme Zorunluluğu	280
a. Genel Olarak.....	280
b. Bağımlı veya Bağımsız Servis İstasyonlarının Faaliyetinden Dolayı Kimin/Kimlerin Sorumlu Olduğu	282

c.	Yetkili Servis İstasyonlarındaki Azami Tamir Süresi.....	283
d.	İthalatçının Herhangi Bir Şekilde Ticarî Faaliyetinin Sona Ermesi Hâlinde Sorumluluk.....	284
C.	Haksız Sözleşme Şartlarına (Genel İşlem Koşullarına) Karşı Koruma	285
1.	Haksız Şartlar Hakkında Genel Bilgi ve Tanım	285
2.	Haksız Şartların Unsurları.....	287
a.	Ortada Önceden Hazırlanmış Olan ve Kullanılan Tüketici Sözleşmesi Niteliğindeki Standart Koşulun (Standart Sözleşmenin) Mevcut Olması	287
b.	Tüketicinin Sözleşme Koşuluna Etki veya Sözleşme Koşulunu Müzakere Edememiş Olması.....	289
c.	Standart Koşulun Tüketici Aleyhine Dürüstlük Kuralına Aykırı Düşecek Biçimde Dengesizliğe Neden Olması.....	294
3.	Tüketici Sözleşmelerinde Yargısal Haksız Şart Denetimi.....	296
4.	Tüketici Sözleşmelerindeki İçerik Denetimi Sonucu Haksız Olduğu Belirlenen Şartların Yaptırımı (Kısmi Kesin Hükümsüzlük).....	302
5.	Standart Şartlar Bakımından Gözetilecek İlkeler	305
a.	Standart Şartların Açık (Şeffaf) Olmaması Halinde Nasıl Yorumlanacağı İlkesi	305
b.	Standart Şartın Haksız Olup Olmadığı Konusunda Sözleşmenin Bütününe Bakılması İlkesi	305
c.	Haksız Şart Denetiminde Fiyat Edim Dengesine Bakılmaması İlkesi (Saydamlık Denetimi).....	306
6.	Standart Şartın Haksızlığı Denetiminde Bakanlığın Yetkisi.....	308
7.	Haksız Standart Şart Örnekleri.....	309
D.	Sipariş Edilmeyen Mal ve Hizmetlere Karşı Koruma	309
II.	BAZI TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNDEKİ ÖZEL KORUMA ÖNLEMLERİ	313
A.	Taksitli Sözleşmelerdeki Koruma	313
1.	Tüketicilere Yönelik Taksitle Satış Sözleşmelerinin Tanımı ve Unsurları	313
2.	Finansal Kiralama Sözleşmelerinde Taksitle Satış Hükümlerinin Uygulanması.....	318
3.	Tüketicilere Yönelik Taksitle Satış Sözleşmelerinin Şekli ve İçerik Zorunluluğu	320
4.	Tüketicilere Yönelik Taksitle Satış Sözleşmelerinde Tüketiciyi Koruyan Cayma Hakkı	321
a.	Cayma Hakkının Hukuki Niteliği ve Özellikle Geri Alma Hakkı ile Karşılaştırılması.....	321

b. Cayma Hakkının Süresi ve Şekli.....	325
c. Cayma Hakkı Konusunda Tüketicinin Bilgilendirilmesi Zorunluluğuna Aykırılık Halinde Yaptırım	327
d. Cayma Hakkının Kullanılmayacağı Durumlar	328
5. Cayma Hakkını Kullanmanın Sonuçları (Tarafların Yükümlülükleri)	329
6. Tüketicinin Taksitleri Ödememesi (Temerrüde Düşmesi) Halinde Satıcı veya Sağlayıcının Kalan Bedelin Tamamını Talep Etmesinin (Muacceliyet Koşuluna Dayanmanın) Koşulları.....	331
7. Tüketicinin Taksitleri Erken Ödemek İstemesi Halinde İndirim İsteme Hakkı.....	332
8. Ön Ödemenin Varlığı Halinde (Ön Ödemeli Taksitle Satış Sözleşmelerinde) Tüketicinin Hakları	333
B. Tüketici Kredisi Sözleşmelerindeki Koruma	334
1. Tüketici Kredisi Sözleşmesinin Tanımı.....	334
2. Tüketici Kredisi Sözleşmesinin Unsurları, Türleri ve Uygulanacak Hükümler	337
3. Kredi Kartı Sözleşmesinin Hangi Durumda Tüketici Kredisi Olarak Kabul Edileceği.....	340
a. Kredi Kartı Sözleşmesinin Hukuki Niteliği ve İşleyişi	340
b. Kredi Kartı Sözleşmesinin Tüketici Kredisi Olarak Kabul Edilmesinin Koşulları.....	341
c. Kredi Kartı Sözleşmesinin Bağlı Kredi Niteliği	344
d. Tüketici Kredisi Sayılabilecek Kredi Kartı Sözleşmelerine Uygulanacak Hükümler.....	345
4. Tüketici Kredisi Sözleşmesinde Sözleşme Öncesi Bilgilendirme (Aydınlatma) Yükümlülüğü (Bilgi Formu Verme Zorunluluğu)	348
5. Tüketici Kredisi Sözleşmesinde Şekil Şartı ve Sözleşmenin Belli İçerikte Olma Zorunluluğu	350
6. Tüketici Kredilerinde Kredi Tutarına İlişkin Sınırlamalar ile Kredi Kartı Ödemelerinde Taksit Sayısının Sınırlandırılması ve Bazı Ürünlerde Taksit Yasağı Getirilmesi	352
7. Tüketici Kredisinde Tüketicinin Cayma Hakkı.....	353
a. Genel Olarak.....	353
b. Tüketicinin Cayma Hakkının Kapsamı	353
aa. Kredi Verenin Tüketiciyi Cayma Hakkı Konusunda Bilgilendirme Yükümlülüğü	353
bb. Tüketicinin Cayma Hakkı Süresi, Hukuki Niteliği ve Şekli	356

cc. Tüketicinin Cayma Hakkını Kullanmasının Sonucu	359
aaa. Genel Olarak	359
bbb. Cayma hakkını kullanan tüketicinin krediden faydalandığı hâllerde sonuç	360
ccc. Cayma hakkını kullanan tüketicinin krediden faydalanmadığı hâllerde sonuç	361
8. Tüketici Kredisinde Faiz Oranı Sınırı ve Faiz Oranın Nasıl Hesaplanacağı	363
a. Genel Olarak	363
b. Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde faiz oranının sabit olarak belirlenmesi ve değiştirilememesi	366
c. Belirsiz süreli tüketici kredilerinde güncel faizin geçerli olması	368
9. Tüketici Kredisinde Efektif (Gerçek) Faiz Oranının Nasıl Hesaplanacağı	368
10. Sadece Belirsiz Süreli Tüketici Kredisi Sözleşmesinde Belli Şartlar Dahilinde Faizde Değişiklik Yapılabilmesi	369
11. Tüketicinin Erken Ödeme Yapmak İstemesi Halinde İndirim Talep Etme Hakkı	372
12. Tüketicinin Temerrüde Düşmesi (Ödeme Yapamaması) Durumunda Sonucu-Muacceliyet Uyarısı ve Şartları	373
13. Tüketici Kredisi Sözleşmesinde Tüketicinin Sigorta Yaptırma Zorunluluğu Olmaması	376
14. Tüketici Kredisi Sözleşmesinde Bağlı Kredi	379
a. Bağlı Kredinin Tanımı ve Unsurları	379
b. Bağlı Kredinin Hangi Hallerde Söz Konusu Olamayacağı	382
c. Tüketicinin Asıl Sözleşmeden Caymasının Bağlı Kredi Üzerinde Yarattığı Sonuç	383
d. Asıl Sözleşmenin Hiç Ya Da Gereği Gibi İfa Edilmemesi Durumunda Bağlı Kredi Veren Sorumluluğu	383
15. Tüketici Kredisi Sözleşmesinde Açılan Hesap Nedeniyle Tüketiciden Ücret veya Masraf Talep Edilemeyeceği	388
16. Tüketici Kredisi Sözleşmesinde Kredi Sözleşmesi ile İlişkili Bir Kredili Mevduat Sözleşmesi Yapılamayacağı (Bağlı İşlem Yapma Yasağı)	389
17. Kredi Kartında Aidat Alınmasının Hukuka Uygun Olup Olmaması	390
18. Belirsiz Süreli Tüketici Kredisi Sözleşmesine Özgü Durumlar	392

a.	Taksitli Nakit Avans Kredisi Kullanması veya Limit Aşımı Hallerinde Tüketicinin Durumu	392
b.	Belirsiz Süreli Tüketici Kredisi Sözleşmelerinde Hesap Özeti Gönderme Zorunluluğu	393
c.	Belirsiz Süreli Tüketici Kredisi Sözleşmesinin Feshi	393
19.	Kredi Verenin Haklarının Devri	394
20.	Kredi Sözleşmesinde Diğer Özel Düzenlemeler	394
C.	Bankacılık Sözleşmelerindeki Koruma (Bankacılık Hizmetlerinden Alınacak Ücretlere İlişkin Olarak Uygulama Esasları -Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında 2020/7 Sayılı Tebliğ Uyarınca Alınabilecek Ücretler-)	395
1.	Bankacılık İşlemlerinden Alınacak Ücretlerle İlgili Mevzuatın ve Uygulamanın Tarihi Gelişimi	395
2.	Bankacılık Sözleşmelerindeki Genel Uygulama Esasları	396
3.	Bankacılık İşlemlerindeki Ücretlerin Sınıflandırılması	398
4.	Ücretlerin İadesi	402
5.	Ücretlere İlişkin Bilgilendirme ve Bildirim Ücreti.....	403
D.	Konut Finansman Sözleşmelerindeki Koruma.....	404
1.	Konut Finansmanı Sözleşmelerinin Tanımı, Unsurları ve Uygulama Alanı	404
2.	Konut Yapı Kooperatiflerinin Gerçek Kişi Ortaklarının İşlemleri.....	407
3.	Konut Finansmanı Sözleşmelerinin Şekil ve İçerik Zorunluluğu	408
4.	Konut Finansmanı Sözleşmelerinde Sözleşme Öncesi Bilgilendirme (Aydınlatma) Yükümlülüğü (Bilgi Formu Verme Zorunluluğu)	410
5.	Tüketicinin Kredi veya Kira Taksidini Ödemede Temerrüdü Halinde Temerrüde Düşmesi ve Sonucu (Temerrüt Faizi Ödemesi)	411
6.	Tüketicinin Temerrüdü Halinde Kalan Borcun Tamamen İfasının (Muacceliyet) Koşulları	412
7.	Konut Finansmanı Sözleşmesi Kapsamındaki Finansal Kiralama İşlemleri.....	414
8.	Konut Finansmanı Sözleşmesi Kapsamındaki Finansal Kiralama İşlemlerinde Muacceliyet Koşullarının Gerçekleşmesi Halinde İcra Dışında Konut Satışına Gidilmesi (İcra-Yargı- Dışı Satış).....	416
9.	Konut Finansmanı Sözleşmesinde Bağlı Kredi	418
a.	Bağlı Kredinin Tanımı	418

b. Bağlı Kredinin Var Sayılmadığı Durumlar	418
c. Bağlı Kredilerde Konutun Hiç veya Gereği Gibi Teslim Edilmemesi Hallerinde Konut Finansman Şirketinin Sorumluluğu	419
10. Konut Finansman Kuruluşları Tarafından Kredi Alacağıın Devredilmesi Halinde Sorumluluk.....	421
11. Konut Finansman Sözleşmelerinde Faiz Oranlarının Belirlenmesi	421
12. Tüketicinin Erken Ödeme Yapması	422
a. Erken Ödemeden Dolayı Tüketicinin İndirim İsteme Hakkı	422
b. Tüketiciden Erken Ödeme Tazminatı İstenebileceği/İstenemeyeceği Haller	423
13. Tüketicinin Zorunlu Sigortalar Haricinde Sigorta Yaptırma Zorunluluğunun Olmaması	425
14. Hesap Açılması Halinde Tüketiciden Ek Ücret veya Masraf İstenememesi	427
15. Sözleşme ile İlişkili Bir Kredili Mevduat Sözleşmesi Yapılamayacağı (Bağlı İşlem Yapma Yasağı)	429
E Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmelerindeki Koruma	429
1. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmelerinin Tanımı	429
2. Konut ve Tatil Amaçlı Bir Taşınmazın Söz Konusu Olması.....	432
3. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmelerinde Tüketiciyi Sözleşme Öncesi Koruyucu Hükümler (Ön Bilgilendirme Formu Verme ve Yapı Ruhsatı Alma Zorunluluğu)	437
a. Ön Bilgilendirme Formu Verme Zorunluluğu	437
b. Yapı Ruhsatı Alma Zorunluluğu ve Buna Aykırılığın Yaptırımı.....	439
4. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmesinde Şekil ve Şekle Aykırılığın Yaptırımı	441
5. İçerik Hakkında Bilgilendirilme Zorunluluğu ve Bilgilerin Eksik Verilmesi Halinde Yaptırım	447
6. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmesinde Kat İrtifakının Tapuya Tescili veya Şerhi Olanacağı.....	449
7. Geçerli Bir Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmesi Yapılmadan Tüketiciden Ödeme Yapması veya Onu Borç Altına Sokan Belge Vermesinin İstenemeyeceği (Peşin Ödeme Yasağı)	450
8. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmesinin Teminata Bağlanmasına Yönelik Tüketiciyi Koruma Önlemleri	451

9. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmesinde Tüketicinin Cayma Hakkı.....	453
a. Cayma Hakkının Kullanılması Süresi ve Şekli	453
b. Cayma Hakkı Süresi Geçmeden Tüketiciden Faiz, Komisyon vb. Masraf Alınamaması (Peşin Ödeme Yasağı)	456
c. Tüketicinin Cayma Hakkını Kullanmasının Sonucu	457
10. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmesinde Konutun Devri ve Teslimi İçin Üst Süre ve Bunun İhlali Halinde Tüketicinin Hakları	459
11. Tüketicinin Gerekçe Göstermeden Sözleşmeden Dönme Hakkı.....	463
a. Dönme Hakkını Kullanma ve Dönme Tazminatı Ödeme.....	463
b. Tüketicinin Sözleşmeden Dönmesine Rağmen Dönme Tazminatının İstenemediği Durumlar	470
c. Tüketicinin Sözleşmeden Dönmesinin Sonucu	474
F İşyeri Dışındaki (Kapıdan) Sözleşmelerde Koruma	475
1. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerin Tanımı.....	475
2. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerin Kapsamı (Üç Durumda Ortaya Çıkabilmesi) ve Doğrudan Satışlar	476
3. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerden Bazılarının Kapsam Dışı Olması	479
4. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerin Yetkili Kimseler Tarafından Gerçekleştirilebileceği.....	479
5. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Ön Bilgilendirme (Aydınlatma) Zorunluluğu	480
6. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Şekil ve İçerik Zorunluluğu	481
7. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Satıcı veya sağlayıcının yükümlülükleri.....	484
8. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı.....	485
a. Cayma Hakkının Süresi ve Şekilde Kullanılacağı.....	485
b. Satıcı veya Sağlayıcının Tüketiciyi Cayma Süresi Hakkında Bilgilendirmemesi veya Yasal Yükümlülüklerine Aykırı Davranması Halinde Cayma Süresinde Değişiklik Olması.....	486
c. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Tüketiciden Cayma Süresi İçinde Ödeme Yapması veya Borç Altına Sokan Belge İstenememesi (Peşin Ödeme Yasağı)	488
d. Cayma Hakkını Kullanmanın Sonuçları	488

aa. Genel Olarak.....	488
bb. Tüketicinin Cayma Süresi İçinde Meydana Gelen Mutad Kullanım Sebebiyle Değişiklik ve Bozulmalardan Sorumlu Olmaması	489
cc. Cayma Hakkının Kullanımının Yan Sözleşmelere Etkisi	490
e. Cayma Hakkının İstisnaları (Cayma Hakkı Kullanılamayacak Haller).....	491
f. Cayma Bildirimi Sonrası İade Borcunun Zamanaşımı	491
G Mesafeli Sözleşmelerdeki Koruma	492
1. Mesafeli Sözleşmelerin Tanımı ve Unsurları	492
2. Mesafeli Sözleşmeler Bakımından Kapsam Dışı Sözleşmeler.....	497
3. Mesafeli Sözleşmelerin Riskleri veya Olumsuz Yanları	498
4. Mesafeli Sözleşmelerde Tüketiciyi Bilgilendirme (Aydınlatma, Ön Bilgilendirme) Zorunluluğu, Yöntemi ve Bilgilendirmenin Teyidi.....	499
5. Mesafeli Sözleşmelerde Satıcı veya Sağlayıcının Edimini Yerine Getirme Süresi	500
6. Kayıp ve Hasarlardan Sorumluluk	502
7. Telefon Kullanımında Yüksek Tarife Ücreti ve İlave Ödeme İstenememesi	502
8. Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı.....	503
a. Cayma Hakkının Niteliği, Süresi ve Kullanılması.....	503
b. Tüketicinin Cayma Hakkını Kullanamayacağı Durumlar (Cayma Hakkının İstisnaları).....	509
c. Tüketicinin Cayma Hakkı Konusunda Bilgilendirilmemesi Halinde Yaptırımı.....	510
d. Tüketicinin Cayma Hakkını Kullanmasının Yan Sözleşmelere Etkisi.....	512
e. Tüketicinin Cayma Süresi İçindeki Kullanmalardan Dolayı Sorumluluğu	514
f. Cayma Halinde Tarafların Yükümlülükleri.....	514
aa. Tüketicinin Yükümlülükleri	514
bb. Satıcı/Sağlayıcıların ve Bazı Koşullar Altında Aracı Hizmet Sağlayıcıların Yükümlülükleri	516
9. Satıcı veya Sağlayıcı Adına Mesafeli Sözleşme Kurulmasına Aracılık Edenler Kavramı İle Aracılı Hizmet Sağlayıcıların Yükümlülük ve Sorumlulukları	521
a. Satıcı veya Sağlayıcı Adına Mesafeli Sözleşme Kurulmasına Aracılık Edenler Kavramı	521

b.	Aracı Hizmet Sağlayıcıların Yükümlülük ve Sorumlulukları.....	525
10.	Elektronik Ticaret Hakkında Kanun ile İlgili Bilgiler	534
H	Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmelerdeki Koruma	539
1.	Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmelerin Tanımı ve Kapsamı	539
2.	Tüketicinin Bilgilendirilmesi (Aydınlatma) Zorunluluğu	542
3.	Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmelerin Bir Örneğinin Tüketicie Verilmesi ve Belli İçerikte Olma Zorunluluğu	543
4.	Tüketicinin Sözleşmenin Yazılı Bir Örneğini Talep Etme ya da Uzaktan İletişim Aracını Değiştirme Hakkı.....	545
5.	Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı	545
a.	Cayma Hakkı Süresi.....	545
b.	Cayma Hakkının Kullanılması (Şekli)	547
c.	Cayma Hakkını Kullanılması Durumunda Tarafların Yükümlülükleri	548
d.	Cayma Hakkını Kullanmanın Yan Sözleşmelere Etkisi.....	549
e.	Cayma Hakkının Kullanılamayacağı Durumlar (Cayma Hakkının İstisnaları)	549
6.	Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmeyi Sona Erdirebilmesi	550
I	Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Sözleşmelerindeki Koruma.....	551
1.	Tatil sözleşmelerinin Türleri	551
2.	Tatil sözleşmelerinden Olan Devre Tatil Sözleşmesinin Tanımı	553
3.	Devre Tatil Sözleşmelerinin Konusu (Devre Mülk Sözleşmelerinin Bu Kapsamda Sayılması) ve Kapsamı	554
4.	Tatil sözleşmelerinden Olan Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmesinin Tanımı ve Sözleşmenin Feshine Özgü Durum	558
5.	Tatil sözleşmelerinden Olan Değişim Sözleşmeleri ve Yeniden Satış Sözleşmelerinin Tanımı	560
6.	Tatil Sözleşmelerinde Ön Bilgilendirme Formu Verilmesi (Aydınlatma) Zorunluluğu	561
7.	Tatil Sözleşmelerinde Şekil Zorunluluğu.....	563
8.	Tatil sözleşmelerinde Cayma Hakkı	566
a.	Cayma Hakkının Süresi, Kapsamı ve Peşin Ödeme Yasağı	566
b.	Cayma Hakkının Kullanılması (Şekli)	570
c.	Tatil sözleşmesinden Cayılmasının ve Bağlı Kredinin Sonucu	571

9.	Tatil Sözleşmelerinde Tarafların Hakları	572
10.	Tatil Sözleşmesindeki Haklardan Feragatin ve Sorumsuzluk Kayıtlarının Geçersizliği	573
11.	Ön Ödemeli Devre Tatil Sözleşmesi Yapılmasının Yasaklanması.....	574
İ	Paket Tur Sözleşmelerindeki Koruma	574
1.	Paket Tur Sözleşmelerinin Tanımı, Terminolojisi ve Unsurları.....	574
2.	Paket Tur Sözleşmesinin Hukuki Niteliği ve Tarafları ile Tüketici Kavramının Farklı (Geniş) Tanımlanması	580
a.	Paket Tur Sözleşmesinin Hukuki Niteliği	580
b.	Paket Tur Sözleşmesinin Tarafları (İkili-Üçlü-Dörtlü Hukuki İlişki)	581
c.	Paket Tur Sözleşmesinde Tüketici Kavramının Farklı (Geniş) Tanımlanması.....	586
3.	Hangi Hallerde Paket Tur Sözleşmesi Hükümlerinin Uygulanacağı.....	587
4.	Paket Tur Sözleşmelerinde Ön Bilgilendirme (Aydınlatma, Broşür Verme) Zorunluluğu	588
5.	Paket Tur Sözleşmesinin Şekli, Bir Örneğinin Tüketicie Verilmesi ve Belli İçerikte Olma Zorunluluğu	590
6.	Paket Tur Sözleşmesinde Yolculuk Öncesinde Bilgilendirme Yükümlülüğü	592
7.	Paket Tur Sözleşmesinde Esaslı Değişiklik veya Program ya da Fiyat Değişikliği Yapılması Hallerinde Tüketicinin Hakları (Sözleşmeden Dönme Hakkı)	592
8.	Paket Tur Sözleşmesinin Hiç veya Gereği Gibi İfa Edilmemesi Hallerinde Tüketicinin Hakları.....	595
9.	Paket Tur Düzenleyicisi veya Aracısının Sorumluluğu ve Sorumluluktan Kurtulması (Tazminat Talep Edilemeyecek Haller)	599
10.	Tüketicinin Haklarından Feragatinin veya Sorumsuzluk Kayıtlarının Geçersizliği	601
11.	Tüketicinin Sözleşmeyi Devir Hakkı.....	601
12.	Covid-19 Salgını Nedeniyle Paket Tur Sözleşmesinin Feshi Halinde Yapılacak Bedel İadeleri	602
J	Abonelik Sözleşmelerindeki Koruma	604
1.	Abonelik Sözleşmesinin Tanımı, Kapsamı ve Şekli	604
2.	Taahhütlü-Taahhütsüz Abonelik Ayrımı ve Bunlara Uygulanacak Hükümler	605

3.	Konusuna Göre Abonelik Sözleşmelerine Uygulanacak Hükümler	608
4.	Abonelik Sözleşmesinin Şekli, Bir Örneğinin Tüketicie Verilmesi ve Belli İçerikte Olma Zorunluluğu	609
5.	Abonelik Sözleşmesinde Otomatik Uzama Öngören Sözleşme Hükümlerinin Kural Olarak Geçersizliği	610
6.	Abonelik Sözleşmelerinde Satıcının veya Sağlayıcının Yükümlülükleri ve Sorumlulukları.....	612
a.	Teslim veya İfa Yükümlülüğü ile Ayıptan Sorumluluk	612
b.	Bildirim yükümlülüğü.....	612
c.	Bilgilendirme Yükümlülüğü.....	613
d.	Faturalandırma Dönemi ve Faturanın Zamanında Ödenmemesi	613
7.	Taahhütlü Abonelik Sözleşmelerine Özgü Durumlar	614
a.	Taahhütlü Abonelik Uygulama Alanı ve Tanımı	614
b.	Taahhütnamenin Bir Örneğini Verme Zorunluluğu	616
c.	Taahhütlü aboneliğin sona ermesi bildirimini	617
d.	Taahhütlü Abonelik Sözleşmesinin Süresinden Önce Tüketici Tarafından Feshi ve Sonucu	617
8.	Abonelik Sözleşmelerinde Faturalandırma ve Ödeme Bildirimine İlişkin Esaslar	620
9.	Taahhütsüz Abonelik Sözleşmelerinin Sona Ermesi, Özellikle Tüketicinin Gereğe Göstermeksizin Fesih (Cayma) Hakkı.....	621
a.	Fesih Hakkının Kullanılma Süresi ve Kapsamı	621
b.	Fesih Bildiriminin Şekli	625
c.	Tüketicinin Fesih Hakkını Kullanma Sonrası Feshin Yürürlüğe Girmesi Süresi ve Fesih Talebinin Yerine Getirilme Süresi	626
d.	Tüketicinin Fesih Hakkını Kullanması Sonrası Satıcı veya Sağlayıcının Alması Gereken Tedbirler	628
e.	Geniş Anlamda Taahhütlü ve Taahhütsüz Aboneliklerde Feshin Sonuçları.....	629
K	Sürelili Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamaları Hakkındaki Koruma	630
1.	Sürelili Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamalarının Tanımı ve Kapsamı	630
2.	Sürelili Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamalarının Üst Süresi	631

3.	Sürelî Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamalarındaki Ürünün Teslimine veya Hizmetin Sunulmasına İlişkin Üst Süre ve Reklam Uygulaması	632
4.	Sürelî Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamalarındaki Ürün Nedeniyle Sürelî Yayının Satış Fiyatının Arttırılamaması	632
5.	Sürelî Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamalarındaki Ürünün Dağıtımını veya Hizmetin İfasının Ne Şekilde Yerine Getirileceği.....	633
6.	Sürelî Yayın Kuruluşları Tarafından Düzenlenmeyen Ancak Sürelî Yayınla Doğrudan veya Dolaylı İlişkilendirilen Promosyon Uygulamaları.....	633
L	Piramit Satış Sistemleri Hakkındaki Koruma.....	634
1.	Piramit Satış Sistemlerinin Tanımı ve Kapsamı	634
2.	Piramit Satış Sistemlerinin Yasak Olması ve Bu Tür Satış Sistemleri Hakkında Önlem Almaya Yetkili Makam ve Yaptırımlar	636

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İDARÎ DENETİMLER VE YAPTIRIMLAR (ÖZELLİKLE İDARÎ PARA CEZALARI) İLE HAK ARAMA YOLLARI

Ş11. İDARÎ DENETİMLER VE YAPTIRIMLAR	637
I. İDARÎ DENETİMLER.....	637
II. İDARÎ YAPTIRIMLAR.....	639
A. İdarî Para Cezaları Yaptırımı	639
1. Hangi Eylemler İçin İdarî Para Cezalarının Uygulanacağı.....	640
2. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da Uygulanan İdarî Para Cezası Hakkındaki İlkeler	640
a. İdarî Para Cezaları Hakkında Getirilen Sınırlama İlkesi (Gayrisafi Gelirin Belirlenmesi)	640
b. İdarî Para Cezalarının Uygulanmasının Diğer Kanunlar Gereği Yapılacak İşlemleri Etkilememesi.....	642
3. İdarî Para Cezalarında Uzlaşma (m.77/A)	642
a. Genel Olarak	642
b. zlaşma Konusu Olabilecek/Olamayacak İdarî Para Cezaları.....	643
4. İdarî Yaptırımları Verebilecek Yetkili Makamlar	644
5. İdarî Yaptırım Kararlarına Karşı İtiraz Yeri Neresi ve Süresi	645
6. İdarî Para Cezalarına İlişkin Kararların Tahsil Süresi.....	645

7. İdari Para Cezalarında Zamanaşımı	646
III. DİĞER İDARÎ YAPTIRIMLAR (DURDURMA VEYA DÜZELTME)	647
Ş12. HAK ARAMA YOLLARI	649
I. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNE BAŞVURU	649
A. Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukuki Yapısı ve Niteliği.....	649
B. Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Yerine veya Aynı Anda Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Mercilerine Başvurabilmesi	651
C. Tüketici Hakem Heyeti Teşkilatı, Görev ve Yetki Alanı.....	652
1. Tüketici Hakem Heyeti Teşkilatı	652
2. Tüketici Hakem Heyetinin (Konu Bakımından) Görev Alanı	657
3. Tüketici Hakem Heyetlerinde Miktar Açısından Başvuru Sınırı (İl/ilçe Hakem Heyetlerinin Miktar İtibariyle Görev Alanı).....	663
4. Tüketici Hakem Heyetinin Yetkisi (Yer Bakımından Yetki Alanı)	671
D. Tüketici Hakem Heyetlerinde Harç, Ücret, Gider vs. Masraf Muafiyeti (Kolaylığı)	673
E. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurunun Nasıl Yapılacağı	674
F. Tüketici Hakem Heyetlerinin Başvuruyu Kabul Etme Zorunluluğu	678
G. COVID-19 Salgın Hastalığına Karşı Mücadelede Alınan Tedbirlerin Tüketici Hakem Heyetlerine Yapılan Başvurulara Etkisi	681
H. Tüketici Hakem Heyeti İncelemesinin Nasıl Gerçekleştirileceği.....	682
I. Tüketici Hakem Heyeti Kararının Niteliği ve Karara İtiraz	684
1. Tüketici Hakem Heyetince Verilebilecek Kararlar ve Tek Başvuru İlkesi.....	684
2. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Hukuki Niteliği	686
3. Tüketici Hakem Heyetinin Çalışma Usulü ve Karar Alma Süreci.....	688
4. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının İçeriği, Bu Kararların Bağlayıcılığı ve Tavzihi	692
5. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Tebliği ve Nasıl İcra Edileceği	695
6. Tüketici Hakem Heyeti Kararının İlamlı İcra Aşaması ve İcradaki Başvuru Yolları	698
7. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı İtiraz Davasının Nasıl ve Hangi Sürede Gerçekleştirileceği, İcranın Tedbir Yoluyla Durdurulması.....	700
8. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı İtiraz Halinde Tüketici Mahkemesinin Nasıl Bir Karar Verebileceği ve Kararın Kesinliği.....	702

9. Tüketici hakem Heyeti Kararlarına Karşı İtiraz Üzerine ve Kararın İptali Halinde Tüketici Aleyhine Nisbi Vekâlet Ücretine Hükmedilmesi	705
II. TÜKETİCİ MAHKEMELERİNE BAŞVURU	707
A. Özel Tüketici Mahkemeleri Kurulmasının Nedenleri	707
B. Tüketici Mahkemelerindeki Yargılama	708
1. Tüketici Mahkemeleri Yerine Bazı Tüketici Uyuşmazlıkları Bakımından Öncelikle Zorunlu Arabulucuya Başvurması.....	708
a. Tüketici Uyuşmazlıklarında Tüketici Mahkemeleri Yerine Kural Olarak Arabuluculuğa Başvurma Zorunluluğu ve Bu Konudaki Usul	708
b. Tüketici Uyuşmazlıklarında Arabuluculuğa Tabi Olmayan Tüketici Uyuşmazlıkları (Zorunlu Arabuluculuğun İstisnaları).....	714
2. Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanı	714
a. Bireysel Uyuşmazlıklara İlişkin Davalarda	714
b. Topluluk Davası ve Diğer Uyuşmazlıklara İlişkin Davalarda	724
3. Tüketici Örgütleri ve Diğer İlgililerin Tüketici Mahkemelerine Hangi Hallerde Topluluk Davası Açabileceği	725
4. Tüketici Davalarında Yetkili Mahkeme	728
5. Tüketici Mahkemelerine Başvuru Sırasında Harç Kolaylığı	730
6. Tüketici Mahkemeleri Nezdinde Hükmedilecek Vekâlet Ücreti	733
7. Tüketici Mahkemelerinde Görülen Davalarda Yargılama Usulü.....	736
8. Tüketici Mahkemelerinde Davacının Kararın Yayınlanmasını Talep Edebilmesi	739
9. Tüketici Mahkemelerince Verilip Kesinleşen Kararların İletilmesi	739
C. Tüketici Mahkemelerinde Verilebilecek Kararlar	740
1. Genel Olarak	740
2. Satışa Sunulan Seri Ayıplı Mallar Bakımından Verilebilecek Kararlar	741
a. Satışa Sunulan Seri Ayıplı Mallar Bakımından Tüketici Mahkemelerine Kimlerin Dava Açabileceği	741
b. Satışa Sunulan Seri Ayıplı Mallarda Tüketici Mahkemelerince Hangi Tür Kararlar Verilebileceği	741

EKLER

▪ 6502 SAYILI TKHK VE MÜLGA 4077 SAYILI TKHK İLE İLGİLİ TABLOLAR	743
▪ 6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN VE İLGİLİ MEVZUAT LİSTESİ	747
▪ TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNE BAŞVURU FORMU.....	753
KAYNAKÇA.....	755