

AYIPLI ÜRÜNE(MALA) KARŞI TÜKETİCİNİN SEÇİMLİK HAKLARI

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (“TKHK”) 28.11.2013 tarihinde resmi gazetede yayımlanmış ve yayımlandıktan 6 ay sonra 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Sağlıklı bir ticaret hayatı ve tüketicinin güvenli şekilde mal ve hizmet alımını sağlaması için tüketicinin korunması ile olası zararlara karşı zararlarının giderilmesi oldukça önemlidir. Tüketici satın aldığı malın ayıplı çıkması durumunda kullanabileceği lehine düzenlemeleri bilmemekte veya sadece malı iade edebileceğini düşünmektedir. Fakat TKHK m.11’de tüketiciye 4 tane seçimlik hak tanınmıştır.

TÜKETİCİ KİMDİR

TKHK’nun 3. maddesinin k bendinde tüketici, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmıştır. İşbu hüküm uyarınca gerçek veya tüzel kişiler tüketici sıfatına haiz olabilecektirler. Madde hükmünde tüketici, ticari ve mesleki amaçlarla hareket etmeyen olarak tanımladığı için ticari şirketler tüketici konumunda değildirler. Türk Ticaret Kanunu (“TTK”) uyarınca ticari şirketlerin ticari amaçlarla hareket etmesi gerektiğinden ticari şirketlerin tüketici olması mümkün değildir. Ancak dernekler, vakıflar, kooperatifler yaptığı işlemin de türüne göre tüketici sıfatına haiz olabilirler.

SATICI KİMDİR

Satıcı ise TKHK’nun 3. maddesinin i bendinde; kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmıştır. Yani mesleki veya ticari amaçla hareket etmeyen iki kişinin yaptığı alım satım işlemi TKHK hükümlerine tabi değildir. Bu durumlarda malın ayıplı çıkması halinde Türk Borçlar Kanunu (“TBK”) m.219’da düzenlenen ayıplı mal hükümleri uygulama alanı bulacaktır. Satış işlemi yapan taraf mesleki ve ticari amaçla hareket ediyorsa ve karşı taraf kanun hükmündeki tüketici tanımına uyuyorsa o halde TKHK hükümlerine gidilebilecektir. Bu yazımızda TKHK hükümlerine göre ayıplı mal ve tüketicinin seçimlik hakları anlatılacaktır.

SATICININ SORUMLULUĞU

Söz konusu kanunun 9. maddesinde “Satıcı, malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etmekle yükümlüdür.” hükmüyle satıcının, malı sözleşmeye uygun olarak tüketiciye teslim etme sorumluluğu düzenlenmiştir. Bu maddenin 2. fıkrasında satıcının sorumluluktan kurtulduğu haller düzenlenmiştir. Şöyle ki; 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 olmaz.

AYIPLI MAL NEDİR

Ayıplı malın tanımı 8.maddede yapılmıştır. Bu madde uyarınca ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif

olarak sahip olması gereken özellikleri taşıması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır. Aynı maddenin 2. bendi uyarınca 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 edilir.

TÜKETİCİNİN SEÇİMLİK HAKLARI

Kanunun 11. Maddesinde malın ayıplı çıkması durumunda tüketiciye tanınan 4 seçimlik hak sayılmıştır. 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.

Yine aynı madde hükmünde yer alan düzenleme gereğince satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

Bu dört seçimlik hakkı tüketici, satıcıya karşı kullanabilmektedir. Aynı maddenin ikinci bendinde *“Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir.”* hükmü yer almaktadır. O halde c ve ç bendinde yer alan ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi seçimlik hakkı seçildiği takdirde tüketici bu haklarını satıcı yanında üretici veya ithalatçıya karşı ileri sürebilecektir. Bu hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Belirtmek gerekir ki üretici ve ithalatçı, malın kendileri tarafından piyasaya sunulmasından sonra ayıbın doğduğunu ispat ederlerse sorumluluktan kurtulurlar.

İSPAT YÜKÜ

İspat yükü kanunun 10.maddesinde düzenlenmiştir. Bu hüküm uyarınca teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. O halde malın ayıplı olmadığını satıcı ispat edecektir. Burada ispat yükü satıcıya yüklenmişse de bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz.

Aynı maddenin 2. fıkrasında tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hâllerde, sözleşmeye aykırılığın söz konusu olmayacağı düzenlenmiştir. Bunların dışındaki ayıplara karşı tüketicinin seçimlik hakları saklıdır.

ZAMANAŞIMI

Zamanaşımı kanunun 12. Maddesinde düzenlenmiştir. Bu hüküm uyarınca 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 tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır.

İşbu kanunun 10. Maddesinin 3. fıkrası saklı olmak üzere ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz.

Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.

TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNE BAŞVURMA ZORUNLULUĞU:

Peki tüketici bu seçimlik haklarını nasıl kullanabilecektir? Tüketicinin tüketici mahkemelerinde dava açması mı gereklidir? Şöyle ki tüketici uyuşmazlığı aşağıda açıklayacağımız parasal sınırlar dahilindeyse öncelikle tüketici hakem heyetine başvuru zorunluluğu vardır. Ancak uyuşmazlık Tüketici Hakem Heyetine başvuru zorunluluğuna dair parasal sınırın üzerindeyse de tüketici mahkemesinde dava açmadan önce arabulucuya başvurma zorunluluğu vardır. Arabulucuya başvurulup anlaşma sağlanamadığı takdirde tüketici mahkemelerinde dava açılabilir.

26 Aralık 2020 tarih ve 31346 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan tebliğe göre 2021 yılı için Tüketici Hakem Heyetine yapılacak başvurularda parasal sınırlar şöyledir;

- 7.550 (yedibinbeşyüzelli) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetleri,
- Büyükşehir statüsünde olan illerde 7.550 (yedibinbeşyüzelli) Türk Lirası ile 11.330 (onbirbinüçyüzotuz) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,
- Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 11.330 (onbirbinüçyüzotuz) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,
- Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 7.550 (yedibinbeşyüzelli) Türk Lirası ile 11.330 (onbirbinüçyüzotuz) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri, görevlidir.

Söz konusu tebliğin 4. Maddesinin 2. Fıkrası uyarınca başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyetine yapılabilir.

Aynı maddenin 3. Fıkrasındaki düzenlemeye göre, ikinci fıkra uyarınca başvuru yapılabilecek ilçede Tüketici Hakem Heyetinin kurulmamış olması halinde tüketiciler o ilçe kaymakamlığına başvuru yapabilir. Yapılan bu başvurular, kaymakamlıklarca gereği yapılmak üzere Bakanlıkça belirlenen yetkili Tüketici Hakem Heyetine intikal ettirilir. Yine başvuru; ilgili hakem heyetlerine <https://www.turkiye.gov.tr/tuketici-sikayeti-uygulamasi> internet sitesinden e devlet şifresiyle giriş yaparak online başvuru yapabilecektir.

İl ve ilçe tüketici hakem heyetinin verdiği kararlar tarafları bağlar. Kanun’da açıkça yer alan *“Tüketici hakem heyetinin kararları, İcra ve İflâs Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.”* Hükmü uyarınca kararlar ilamlı icraya konu edilebilecektir. Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.

11.330 TL üzerindeki uyuşmazlıklar için Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru yapılamaz. Bu uyuşmazlıklar için tüketici mahkemelerine, tüketici mahkemesi bulunmayan yerlerde ise asliye hukuk mahkemelerine başvuru yapılması gerekmektedir.

TKHK m.73/A uyarınca Tüketici mahkemelerinde görülen uyuşmazlıklarda dava açılmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması dava şartıdır. Şu kadar ki, aşağıda belirtilen hususlarda dava şartı olarak arabuluculuğa ilişkin hükümler uygulanmaz.

- a) Tüketici hakem heyetinin görevi kapsamında olan uyuşmazlıklar
- b) Tüketici hakem heyeti kararlarına yapılan itirazlar
- c) 73 üncü maddenin altıncı fıkrasında belirtilen davalar
- ç) 74 üncü maddede belirtilen davalar
- d) Tüketici işlemi mahiyetinde olan ve taşınmazın aynından doğan uyuşmazlıklar

YETKİLİ VE GÖREVLİ MAHKEME

TKHK’nun 73. maddesi uyarınca tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir. Tüketici mahkemesi bulunmayan yerlerde asliye hukuk mahkemeleri görevlidir.

73. maddenin 4. fıkrası uyarınca tüketici mahkemelerinde görülecek davalar 12/1/2011 tarihli ve 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununun Altıncı Kısım hükümlerine göre yürütülür. 73. maddenin 5.fıkrası uyarınca tüketici davaları, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde de açılabilir.