



**ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ YAYINLARI NO: 23**  
**HUKUK FAKÜLTESİ YAYINLARI NO: 10**

**Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi Vasıtasıyla  
Öğrencileri Uygulamayla Buluşturma ve Toplumla Katkı Projesi**

# TÜKETİCİ HAKLARI

## **Editörler**

**Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU**  
**Arş. Gör. Özge DEMİRDELEN**  
**Arş. Gör. Selen DEMİRKAYA**  
**Öğr. Gör. Hasan Basri ÖZKAN**

**1. Baskı MART - 2021**



Bu kitap Ticaret Bakanlığının 2020 yılı 24. “Geleneksel Tüketici Ödülleri” kapsamında “Bilimsel Çalışma Ödülü”ne layık görülmüştür.

**Yayıncı : Çağ Üniversitesi**

Yaşar Bayboğan Kampüsü, Adana- Mersin Karayolu üzeri

33800 Yenice / MERSİN

**Sertifika Numarası: 50228**

**ISBN NO: 978-605-61553-8-3**

**Basım Yeri:**

Mert Reklam ve Matbaacılık- Ebru MERT

Tepebağ Mah. 27003 Sk. No:1 Seyhan / ADANA

**Sertifika numarası: 27455**

**1. Baskı MART 2021**

**Proje Adı**

Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi Vasıtasıyla Öğrencileri Uygulamayla Buluşturma ve Topluma Katkı Projesi/Tüketici Hukuku ve Hakları

**Proje Yürütücüsü**

Dr.Öğr.Üyesi Sami DOĞRU

**Araştırmacılar**

Arş.Gör. Özge DEMİRDELEN

Öğr.Gör. Venüs CÖMERT

Öğr.Gör. Gökçe KELAHHMET

Öğr.Gör. Hasan Basri ÖZKAN

Arş.Gör. Selen DEMİRKAYA

**Hukuk Klinikleri Öğrencilerimize Teşekkür Ederiz...**

Ali EVRENSEL

Mehmet Burak ÖZTÜRK

Şeyma ÇAĞLI

Mehmet Onur ALTUNAY

Berk BOĞA

Mert BUHUR

Muhammet BOZKURT

Mehmet Eren ERZİN

Muhammed Ali GENÇ

Mevlüde KAÇAK

Şevval CEYHAN

Nevzat ÖZKAN

Emrah TURAN

Büşra AYKAÇ

Yusuf IŞIK

Fırat ASLAN

Büşra TEKÇE

Fehmi ATAŞ

Ayça TUKUR

Mehmet Emin ÇELİK

Ahmet Furkan AÇIKGÖZ

Merve ÇOR

Mustafa ÇELİK

Alper Yılmaz ÇETİNKAYA



## Önsöz

Çağ Üniversitesi Hukuk Fakültesi olarak geleceğin hukukçularını yetiştirirken hep “daha nitelikli eğitimi nasıl veririz”i kendimize hedef edindik. Bu çerçevede, klasik hukuk öğretiminden farklı olarak öğrencileri uygulamayla da buluşturmak amacıyla önce ***Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezini*** kurduk ve “hukuk klinikleri” seçmeli dersini öğrencilere sunduk. Konusu her yıl farklı belirlenen bu ders ile öğrenciler aldıkları teorik eğitimleri uygulamaya aktarma imkânı buluyorlar.

Diğer taraftan üniversitelerin asıl görevi olan “eğitim-öğretim” ve “temel bilimsel araştırmalar” yanında bir de “sosyal sorumluluk ve topluma hizmet” görevi vardır. Bu kapsamda üniversitemiz Bilimsel Araştırma projelerine önem vermekte ve bu yöndeki projeleri desteklemektedir.

Elinizde bulunan bu kitap da Fakültemiz öğretim elemanlarınca hazırlanan ***“Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi Vasıtasıyla Öğrencileri Uygulamayla Buluşturma ve Toplum Katkı Projesi: Tüketici Hukuku ve Hakları”*** Projesinin ürünüdür. Bütün dünyayı etkileyen Covid-19 salgınının olumsuz etkisine rağmen hayata geçirilen ve içinde hem teorik bilgilerin hem de bilimsel araştırma sonuçlarının yer aldığı bu kitabın bu yönde faaliyette bulunacak herkese faydalı olmasını diliyorum.

Bu projede emeği geçen bütün öğretim elemanlarına teşekkür ederim.

Prof. Dr. Yücel Ertekin  
Hukuk Fakültesi Dekanı



## İÇİNDEKİLER

PROJE ADI VE EKİBİ .....	111
ÖNSÖZ .....	v
İÇİNDEKİLER .....	vii
KISALTMALAR .....	x
SUNUŞ .....	x1
<b>I. PROJENİN AMACI, KAPSAMI ve İŞLEYİŞİ .....</b>	<b>1</b>
<b>A. PROJENİN AMACI .....</b>	<b>2</b>
<b>B. PROJENİN KAPSAMI .....</b>	<b>3</b>
<b>C. PROJENİN ÖZGÜN DEĞERİ .....</b>	<b>3</b>
<b>D. DIŞ PAYDAŞLARI .....</b>	<b>5</b>
<b>E. HAZIRLIK TOPLANTILARI .....</b>	<b>6</b>
1. Birinci Toplantı .....	6
2. İkinci Toplantı .....	7
3. Üçüncü Toplantı .....	8
4. Dördüncü Toplantı .....	10
5. Beşinci Toplantı .....	12
6. Altıncı Toplantı .....	14
<b>II. HUKUK KLİNİKLERİ ve TÜKETİCİ</b>	
<b>HUKUKU FAALİYETLERİ .....</b>	<b>16</b>
<b>A. HUKUK KLİNİKLERİ: TÜKETİCİ HUKUKU .....</b>	<b>17</b>
<b>B. TEORİK KISIM .....</b>	<b>17</b>
1. Öğrenci Bilgi Formunda Dikkat Edilen Hususlar .....	19
2. Öğrencilere Sorumluluk Konuları Belirleme .....	20
3. Dersin İşleyişi .....	21
4. Klasik Sınav Anlayışının Terki: Yeni Ölçme	
Değerlendirme Anlayışı .....	27
<b>C. UYGULAMALI ETKİNLİKLER .....</b>	<b>29</b>
1. Öğrencilerin Saha Faaliyetleri .....	29
a. Tüketici Hukuku Alanında Uzman Avukatları	
Ziyaret .....	30
b. Tüketici Hakem Heyetlerini Ziyaret .....	33

c. Adana Ticaret İl Müdürlüğü Ziyareti .....	35
2. Atölye Çalışmaları .....	35
a. Uygulama Çalışmaları .....	36
b. Bilinçli Tüketici Kulübünün Kurulması .....	38
c. Öğrencilerin Vatandaşları Bilgilendirmeye Yönelik Yürütülecek Etkinliklerde Kullanılmak Üzere Materyallerin Tasarlaması .....	41
d. Öğrencileri Bilgilendirme Faaliyetleri .....	46
(1) Tüketici Hakları Bilgilendirilmesi .....	47
(2) Çağ Koleji Öğrencilerinin Bilgilendirilmesi .....	49
(3) Danışma Noktası Etkinliği .....	51
(4) Vatandaşları Bilgilendirme Etkinliği .....	55
3. Konferans/ Seminer Etkinlikleri .....	55
a. Ticaret Bakanlığı ile Ortak Düzenlenen Konferans .....	55
b. Adana Barosu İşbirliği İle Düzenlenen Konferans .....	62
4. Bilimsel Etkinlikler: Tüketici Hukuku Çalıştayları .....	64
a. Çalıştay Hazırlıkları .....	64
b. Çalıştay: Kapalı Oturum .....	64
(1) Tüketici Hakem Heyetleri Oturumu .....	64
(2) Tüketici İşlemleri Oturumu .....	86
c. Çalıştay: Açık Oturum .....	114
(1) Katılımcılar .....	114
(2) Tüketici Hukuku Çalıştayı .....	115
<b>III. SONUÇ VE TEKLİFLER .....</b>	<b>177</b>
<b>A. Tüketici Hakem Heyetleri .....</b>	<b>177</b>
1. Tüketici Hakem Heyetleri Alanında Karşılaşılan Sorunlar .....	177
2. Tüketici Hakem Heyetleri Alanında Karşılaşılan Sorunlara Çözüm Önerileri .....	178
<b>B. Tüketici İşlemleri [Ayıplı Mal (Elektronik),     Emlak ve Sigorta] .....</b>	<b>179</b>
1. Ayıplı Mallar Konusunda Karşılaşılan Sorunlar .....	179



2. Ayıplı Mallar Konusunda Karşılaşılan Sorunlara Çözüm Önerileri .....	180
3. Emlak Konusunda Ortaya Çıkan Sorunlar.....	182
4. Emlak Konusunda Ortaya Çıkan Sorunlara Çözüm Önerileri .....	183
5. Sigorta Konusunda Ortaya Çıkan Sorunlar.....	186
6. Sigorta Konusunda Ortaya Çıkan Sorunlara Çözüm Önerileri.....	187
<b>IV. EKLER.....</b>	<b>190</b>
Tüketici Ödülü .....	190
Öğrenci Bilgi Formu .....	191
Öğrencilerin Bilgi/Bilinç Düzeyini Belirlemeye Yönelik Anket .....	192
Öğrenci Değerlendirme Formu .....	193
YouTube Kanalı .....	194
Twitter Hesabı .....	195
Çağ'ın Dergisi .....	196

## KISALTMALAR

<b>AB</b>	: Avrupa Birliği
<b>Arb.</b>	: Arabulucu
<b>AR-GE</b>	: Araştırma ve Geliştirme
<b>Bkz.</b>	: Bakımız
<b>BAP</b>	: Bilimsel Araştırma Projesi
<b>BilTük</b>	: Bilinçli Tüketici Kulübü
<b>ECC</b>	: European Consumer Center
<b>Fakülte</b>	: Hukuk Fakültesi
<b>HD</b>	: Hukuk Dairesi
<b>Proje</b>	: Hukuk Klinikleri Araştırma ve Uygulama Merkezi Vasıtasıyla Öğrencileri Uygulamayla Buluşurma ve Topluma Katkı Projesi: Tüketici Hukuku
<b>m.</b>	: Madde
<b>TBK</b>	: Türk Borçlar Kanunu
<b>TMK</b>	: Türk Medeni Kanunu
<b>TKHK</b>	: Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun
<b>TÜKBEDER</b>	: Tüketiciyi Bilinçlendirme ve Eğitim Derneği
<b>TÜKOBİR</b>	: Tüketiciyi Koruma ve Dayanışma Birliği Derneği
<b>Üniversite</b>	: Çağ Üniversitesi
<b>vs.</b>	: Ve Saire
<b>vb.</b>	: Ve Benzeri

## Sunuş

Çağ Üniversitesinin Bilimsel Araştırma Projelerine verdiği önem ve destek kapsamında 2019 yılının Eylül ayında Hukuk Fakültesinde “*Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi Vasıtasıyla Öğrencileri Uygulamayla Buluşturma ve Topluma Katkı Projesi: Tüketici Hukuku ve Hakları*” adlı ve bir yıl süreli proje hazırladık.

Tamamen üniversite tarafından desteklenen Projenin ortakları, Adana Barosu, Adana İl Ticaret Md.lüğü, Tüketiciyi Koruma ve Dayanışma Birliği Derneği ( TÜKOBİR) Adana Temsilciliği olarak belirlendi.

Hazırlanan Projeyi Rektörlüğün onayına sunduk. Benim yürütücülüğümde hazırlanan ve *Öğr. Gör. Hasan Basri Özkan, Arş. Gör. Özge Demirdelen, Arş. Gör. Venüs Cömert, Arş. Gör. Selen Demirkaya ve Öğr. Gör. Gökçe Kelahmet*’in araştırmacı olarak bulunduğu Proje Rektörlükçe kabul edildi.

Projenin iki amacı bulunmaktadır. İlki, öğrencileri aldıkları teorik bilgiyi uygulamaya koymak ve bu bağlamda çevremizde hukuka erişimde sorunu olan vatandaşlara/orta öğretimdeki öğrencilere “**tüketici hakları**” bağlamında bilgiler vermek. İkincisi ise, tüketici mevzuatı ve uygulamaları konusunda öne çıkan sorunları belirlemek ve bunlardan bazılarının çözümü konusunda yetkili makamlara (Ticaret Bakanlığına) teklif oluşturmak.

Projenin ilk amacına yönelik olarak öğrencilere teorik bilgiler verildikten sonra, öğrenciler aldıkları bu bilgilerin alanda nasıl kullanıldığını gözlemlemek maksadıyla Proje ortakları ile işbirliği halinde **avukatlık bürolarına, tüketici hakem heyetlerine ve tüketici mahkemelerine** ziyaretler yaparak uygulamayı bizzat yerinde gördüler. Bu gözlemleri ile edindikleri bilgilere dayanarak yaptıkları atölye çalışmaları ile daha sonra yapacakları etkinliklerde kullanacakları materyalleri (afiş, broşür vb.) hazırladılar. Teorik bilgi ile teçhiz edilen ve uygulamayı tecrübe etmiş bu öğrenciler proje araştırmacıları rehberliğinde, tüketici hakları konusunda topluma katkı sağlanması adına, belirlenen okul ve diğer kurumlarda seminer, toplantı ve bu gibi bilinçlendirme faaliyetleri yaptılar. Doğrudan ihtiyacı olan vatandaşa ulaşmak maksadıyla alış veriş merkezleri ile pazar yerlerinde planladığımız etkinlikler dünyayı etkisi altına alan Covid 19 salgını nedeniyle gerçekleştirilemedi.

Projenin ikinci amacına yönelik, tüketici hukuku ve uygulamalarında

öne çıkan konulardan “**Tüketici Hakem Heyetleri**” ve “**Tüketici İşlemleri**” (*Sigorta, ayıplı mal: elektronik mal ve emlak*) konularında iki aşamalı çalıştaylar düzenledik. Adana Ticaret İl Müdürü Sn. **Adnan Ekiz**’in önerisiyle planladığımız bu çalıştaylarda, yukarıda belirtilen alanlarda karşılaşılan sorunlar belirlendi ve çözüm önerileri oluşturuldu. Bu öneriler Ticaret Bakanlığına gönderildi. Böylece Proje Aralık 2020 tarihi itibarıyla tamamlandı.

Projenin nihai amacı, Proje kapsamında yapılan araştırmalar sonunda elde edilmesi beklenen sonuçlara istinaden bir makale yazılması idiye de Fakültemizde ilk defa hayata geçirilen ve hukuk öğrencilerinin teorik bilgilerini hayata geçirmesine fırsat veren bu Proje kapsamında yapılan faaliyetler/eğitimler dâhil elde edilen sonuçlar, sonraki benzer çalışmalara örnek olması bakımında kitapta toplanmıştır. Okuyucuyla buluşturulan bu kitap Proje kapsamında yapılan çalışmaların ürünüdür. Bu kitap, özellikle yapılan bilimsel çalışmaların ürünü olan “Sonuç ve Teklifler” bölümüyle Ticaret Bakanlığının 2020 yılı 24. “Tüketici Ödülleri” kapsamında “Bilimsel Çalışma Ödülü” layık görülmüştür.

Projenin hazırlanmasında ve yürütülmesinde emek sarf eden Proje Araştırmacılarına ve Proje içinde yer alan öğrencilerime teşekkür ediyorum. Ayrıca Proje kapsamında yapılan çalışmaların çıktılarının kitap haline getirilmesinde çok katkıları olan **Öğr. Gör. Hasan Basri Özkan, Arş. Gör. Özge Demirdelen ve Arş. Gör. Selen Demirkaya**’ya tekrar teşekkür ediyorum. Projenin ikinci amacı doğrultusunda düzenlediğimiz çalıştayların yapılmasında **Doç. Dr. Selin Sert Sütçü ve Doç. Dr. Nihat Taşdelen** çok emek sarf ettiler; kendilerine şükranlarını sunuyorum. Diğer taraftan böyle bir Projeyi hayata geçirmemiz için bize bütçe imkânı sağlayan Üniversite Mütevelli Heyeti ve Rektörlüğe teşekkür ediyorum. Projenin gerçekleşmesinde önemli katkıları olan proje ortaklarımız **Adana Barosu, Adana Ticaret İl Müdürlüğü ve TÜKOBİR Adana Temsilciliğine** de şükranlarımı sunuyorum. Ayrıca, Proje kapsamında düzenlenen bilimsel etkinliklerde bize destek veren **bilim insanlarına, Ticaret Bakanlığı ve Adana Ticaret İl Md.lüğü temsilcilerine, Adana ve Mersin Barosu avukatlarına, Adana Ticaret Odası üyelerine** teşekkür ediyorum. Projenin her aşamasında bize yol gösteren TÜKOBİR Derneği Genel Bşk. **Prof. Dr. M. Hamil Nazik**’e, Projenin tamamlanmasında bizi destekleyen Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü Daire Başkanı Sn. **Yakup Güzel** ve Sn. **Kutlu Köycü**’ye teşekkürü bir borç biliyorum.

Dr. Öğr. Üyesi Sami Doğru  
Proje Yürütücüsü

## **I. PROJENİN AMACI, KAPSAMI ve İŞLEYİŞİ**

Üniversitelerin amacı “eğitim-öğretim”, “bilimsel araştırma” ve “topluma hizmet” olarak özetlenebilir. Üniversiteler eğitim-öğretim faaliyetleriyle bir yandan öğrencileri hayata hazırlarken, bilimsel araştırma ve topluma hizmet faaliyetleriyle de vatandaşların hayatını kolaylaştırır. Bu kapsamda hukuk fakültesinde eğitim gören öğrencilere aldıkları teorik eğitimi uygulamaya yansıtmaları ve hukuka erişimde zorluklar yaşayan vatandaşlara hukukî destek verilmesi önem arz etmektedir.

İki ayağı olan bu proje ile bölgemizde bulunan Adana Barosu ve Tüketiciyi Koruma ve Dayanışma Birliği Derneği (TÜKOBİR) ile iş birliği halinde bir taraftan fakültemizde öğrenim gören öğrencilere aldıkları teorik eğitimi ile edindikleri bilgileri günlük hayatta uygulama imkânı yaratılacak, diğer taraftan da hukuka erişimde zorluk çeken vatandaşlarımıza hukuki bilgilendirme yapılacaktır.

Bu kapsamda 12 ay içinde tamamlanması planlanan bu proje ile öğrencilerin Tüketici Hukukuna ilişkin edindikleri/edinecekleri bilgileri, tüketici uyuşmazlıkları ile ilgilenen Adana Barosu avukatları ve TÜKOBİR temsilcilerinin rehberliğinde uygulamaya yansımalarını gözlemleyecekler. Bu kapsamda avukatlar ve TÜKOBİR temsilcilerinin Tüketici Hakem Heyeti ve Tüketici Mahkemeleri nezdinde takip ettikleri dosyalara ilişkin işlemler konusunda öğrencileri bilgilendireceklerdir. Diğer taraftan, Adana bölgesinde belirlenecek okul ve diğer alanlarda öğrenciler ve vatandaşların tüketici hakları konusunda bilgilendirilmesi çalışmalarına TÜKOBİR ve Baro temsilcileri yanında öğrencilerin de katılımı sağlanacaktır.

## **A. PROJENİN AMACI**

Hukuk fakültesine gelen her öğrenci hukuk devletinin hayata geçirilmesi çalışmaları içinde kendisine misyon edinir. Bu hayallerle birinci sınıfa başlayan öğrenciler, zaman içinde Fakülte'deki derslerin çokluğu ve yoğun teorik eğitimin ağırlığı altında yorulur. Esas idealinden uzaklaşarak bir an önce okulu bitirme çabası içine girer.

Bu Projenin amacı; teorik eğitimle donanmış öğrencilerin uygulamanın içine girmelerini sağlamak ve hukuka erişimi zor olan vatandaşlarımızı bilinçlendirmektir. Bu çerçevede projenin hedefleri şunlardır:

**1.** Hukuk fakültesinde öğrencilerin mühendislik ve tıp fakültelerinde olduğu gibi, eğitim-öğretim dönemlerinde staj yapmak ve benzeri yönde pratik çalışmalara katılmak gibi herhangi bir imkânları bulunmamaktadır. Gerçek hayatta karşı karşıya kalınacak olaylarda hukuk fakültesi öğrencilerinin teorik olarak aldıkları bilgilerle muhakeme yapabilmeleri, hayata ve mesleğe adapte olabilmeleri ve bilgiyi kullanabilmeleri için eğitim hayatlarında uygulamaya yönelik aktivitelerde de bulunmaları faydalı olacaktır. Bu Proje kapsamında, hukuk fakültesinden mezun olan öğrencilerin mesleğe başladıklarında, teorik derslerde öğrendikleri bilgileri uygulamaya geçtiklerinde de kullanılabilmesinin sağlanması amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda,

**a.** Hukuk Kliniklerinin konusu olan tüketici hukuku alanında Adana Barosu ve Mersin Barosu avukatları ve TÜKOBİR temsilcileri tarafından öğrencilerin seminer, toplantı ve dosya inceleme gibi faaliyetlerle bilgilendirilmeleri,

**b.** Fakültemizde açılacak uygulama dersleri ile birlikte "Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi" bünyesinde saha çalışmaları yapmaları sağlandı.

2. Vatandaşların gündelik hayatta temel hukuk bilgileri ve bu bağlamda tüketici olarak sahip oldukları haklar bakımından yeterli bilgiye sahip olmadıkları ve hukukî çözüme erişimde zorluk yaşadıkları gözlemlendi. Bu nedenle, bu projenin bir diğer amacı, tüketicilerin bilinçlerinin artırılması, tüketici hakları konusunda bilgilendirme yapılması ve başvurulacak hukukî yollar konusunda bilinçlendirildi. Bu çerçevede,

a. Toplumda, Tüketici Hukuku konusunda katkı sağlanması adına, belirlenen okul ve diğer kurumlarda öğrencilerin de katılımıyla bu konuda seminer, toplantı ve bu gibi bilinçlendirme faaliyetleri,

b. Dış paydaş olan Adana Barosu'nun ve TÜKOBİR'in, Fakültemiz ve öğrencilerle iletişimini güçlendirmesi için, Dış Paydaşlarla birlikte tüketici hukuku ve hakları konusunda bilimsel (Ar-Ge) çalışmalar yapıldı.

## **B. PROJENİN KAPSAMI**

Toplumun tüm kesimini ilgilendiren bir konu haline gelen tüketici haklarına ilişkin bireyleri bilinçlendirmek ve bu kapsamda da fakültemiz öğrencilerinin tüketici hakları ve pratik çalışma/dilekçe yazımı/bilgi kullanımına yönelik hukukî becerilerini geliştirmeleri amacıyla, öğrencilerle akademik çalışmalar ve saha faaliyetleri yapılacaktır.

## **C. PROJENİN ÖZGÜN DEĞERİ**

Proje;

- Toplumun tüketici bilincine katkıda bulundu.
- Fakültemizde ilk kez *Hukuk Klinikleri* dersi seçmeli olarak açıldı. Proje kapsamında *Hukuk Klinikleri* dersinin konusu *Tüketici Hukuku* olarak belirlendi. Bu dersi almak için üçüncü sınıfta öğrencilerin *Tüketici Hukuku* dersini almış

olma şartı vardır. Ancak **Tüketici Hukuku** dersi uygulaması ilk defa 2020-2021 eğitim öğretim bahar döneminde başladığından mevcut dördüncü sınıf öğrencileri arasında üçüncü sınıfta tüketici dersi almış öğrenci bulunmamaktaydı. Bu nedenle, dersin ilk dört haftasında öğrencilere temel tüketici hukuku dersi verildi.

- Fakültemizde ilk kez **Tüketici Hukuku** dersi seçmeli olarak açıldı.

- “Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi”nin faaliyetlerinde sürdürülebilirliği ve devamlılığı sağlandı. 2020-2021 eğitim öğretim güz döneminde **Hukuk Klinikleri: Mülteci Hukuku** dersi açıldı.

- Proje kapsamında yapılacak saha çalışmaları ve uygulamalı teorik dersler aracılığıyla öğrencilerin bilgi alışverişini ve dava süreçlerine ilişkin usul ile esasları uygulamalı olarak öğrenmelerini sağlayarak pratik becerileri geliştirildi.

- Fakültemiz, dış paydaşlarından biri olan Adana Barosu ve TÜKOBİR ile iş birliğiyle tüketici hukuku alanında çalışan hukuk bürolarında mezun öğrencilere staj imkânı vererek, öğrencilerin adliyelerdeki dava süreçlerine gözlemci olarak katılması ve öğrencilerin mesleki beceri ve etik değerlerine katkı sağlandı.

- Fakültemizin, dış paydaşlarla iletişim ve iş birliğini kuvvetlendirildi. TÜKOBİR ile iş birliği protokolü imzalandı. Adana Barosu ve Adana Ticaret İl Müdürlüğü ile görüşmeler ve iş birlikleri devam etti.

Bu hususlarda projede öngörülen uygulamalara göre üstünlük göstermeye dayalı özgün değer hayata geçirildi.



## D. DIŞ PAYDAŞLARI

Bu projede Adana Ticaret İl Müdürlüğü, Adana Barosu, Mersin Barosu, TÜKOBİR ve diğer kuruluşlarla Fakültemiz arasındaki iletişimin arttırılması, günümüzün ve geleceğin hukukçularıyla bir araya gelerek gelişimin sağlanması için ortak yapılabilecek iş, proje vb. konularda fikir alışverişine, görüşmelere ve uygulamalara başlamak ve bireylerin bilinçli tüketici haline gelmesi amaçlandı.

Bu konuda Fakültemiz, “Adana Barosu Hukuk Fakülteleri ve Öğrencileri İle İletişim Komisyonu” ile önceden tasarlanmış olan yöntem ve ortak noktada buluşulan fikirlerin hayata geçirilmesi konusunda koordineli olarak çalıştı.

Saha çalışmasına önem veren Üniversitemiz tarafından 2019-2020 eğitim-öğretim döneminde yürütülmesi amaçlanan bu projenin faaliyet alanı sırasıyla,

1. Tüketici hukuku alanında **Hukuk Klinikleri** adı altında seçmeli ders açılması, kayıt döneminde en fazla “yirmi dört” öğrencinin bu dersi seçmesi ve bu öğrencilerin dördüncü sınıf öğrencilerden oluşması,

2. **Hukuk Klinikleri** dersi kapsamında, Fakültemiz akademik personeli, Adana Ticaret İl Müdürlüğü, Adana Barosu ve Mersin Barosu avukatları ile TÜKOBİR tarafından öğrencilere teorik bilgilerin verilmesi,

3. Proje kapsamı ve amacına ilişkin bilgilendirme yapmak, öğrencilere verilen eğitimleri paylaşmak, tüketicilerle sanal ortamda iletişim kurabilmek, saha çalışmasına yönelik hedeflenen verimi arttırmak amacıyla sosyal medya platformlarının hazırlanması,

4. Öğrencilerin, Dış Paydaşlardan Adana Barosu ve Mersin Barosu tarafından belirlenecek avukatların bürolarına giderek, tüketici hukuku alanında yasal sürecin başlatılması,

yürütülmesi ve sonuçlandırılması aşamalarına katılması ve tüketici hakem heyeti ile tüketici mahkemelerinde görülmekte olan uyuşmazlıkları gözlemek ve raporlamak üzere orada bulunması,

5. Dış Paydaşlarla toplantı yapılarak öğrencilerin katılacağı saha çalışmalarının planlanması,

6. Dış Paydaşlarla birlikte belirlenmiş olan okul ve diğer kuruluşlarda, Fakültemiz öğrencilerinin gözetim altında vatandaşları ve ilgili okuldaki öğrencileri bilgilendirmesi,

şeklinde planlandı.

## **E. HAZIRLIK TOPLANTILARI**

Proje faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi amacıyla *Tüketici Hukuku* alanındaki uzman avukatlar, Ticaret İl Müdürlüğü temsilcileri, Tüketici Dernekleri ve Ticaret Bakanlığı Temsilcileri ile bir dizi toplantılar düzenlenmiştir. Bu görüşmelerin ana gündem maddesini bir yanda projenin içeriği ve işleyişi diğer yanda Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi altında kurulacak Hukuk Klinikleri ders içeriğine yönelik fikir alışverişleri oluşturmuştur. Öğrencileri bir yandan alanında uzman kişiler ile bir araya getirerek uygulamayla daha fazla iç içe olmalarının diğer yandan da tüketicilerin bilinçlendirilmesine yönelik yapılacak saha faaliyetlerinin belirlendiği bu toplantılara ilişkin özet bilgi verilmiştir:

### **1. Birinci Toplantı**

30.05.2019 tarihinde proje çalışmalarını görüşmek amacıyla düzenlenen ilk toplantı, proje yürütücüsü Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU başkanlığında proje araştırmacıları Arş. Gör. Selen DEMİRKAYA, Arş. Gör. Özge DEMİRDELEN, ve Arş. Gör. Hasan Basri ÖZKAN ile Adana Barosu avukatlarından TÜKOBİR Şube Başkanı Av. Rümeyza

ÖZKALE, Av. Boray DİLİK ve Öğr. Gör Arif SOLMAZ'ın katılımları ile gerçekleştirildi.

Bu toplantının gündemi, öncelikli olarak projede iş birliği yapılacak dış paydaşların belirlenmesi ve bu bağlamda kurulacak iş birlikleri ile hukuk klinikleri ders içeriğinin belirlenmesi olmuştur.

Toplantıda, katılımcılar tarafından Adana ve Mersin Barosu ile TÜKOBİR ile iş birliği yapılmasının Projenin amacına ulaşmasına katkı sağlayacağı dile getirilmiştir. Bu kapsamda anılan kurumlarla iş birliği protokolü imzalanması ve diğer tüketici dernekleriyle de iletişime geçilmesi tavsiyelerinde bulunulmuştur.

Toplantıda ayrıca hukuk klinikleri dersi kapsamında dersi seçen öğrencilere 1 aylık teorik dersler verilmesi ve müteakiben uygulamalı faaliyetlere yönlendirilmesi, bu kapsamda öğrencilerin kamuya açık alanlarda tüketicileri bilgilendirmeleri ve okullarda ortaöğretim öğrencilerine bilgilendirici sunumlar hazırlamaları önerilmiştir. Verilen bu eğitimler sonrası öğrencilerin hitap ettikleri kişilere hazırlayacakları anket faaliyetlerinin birer atölye çalışması olarak ele alınabileceği hususu da ayrıca katılımcılar tarafından ifade edilmiştir.

## **2. İkinci Toplantı**

10.06.2019 tarihinde düzenlenen 2. toplantıda proje yürütücüsü Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU, proje araştırmacıları Arş. Gör. Selen DEMİRKAYA, Arş. Gör. Özge DEMİRDELEN ve Arş. Gör. Hasan Basri ÖZKAN ile TÜKOBİR Şube Başkanı Av. Rümeyza ÖZKALE ile bir araya gelinmiştir. Bu toplantı TÜKOBİR ile müşterek bir proje çalışma yapılması ve Hukuk Klinikleri Dersi kapsamının belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

Görüşmeler neticesinde Adana Barosu ve TÜKOBİR ile iş birliğine yönelik müşterek bir proje yapılması hususunda katılımcılar ve temsilciler arasında mutabakata varılmıştır. Yapılacak olan müşterek projenin bütçesinin ise Üniversite öz kaynaklarından finanse edilmesi karara bağlanmıştır. Bu toplantı neticesinde ayrıca proje adının “*Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi Vasıtası ile Öğrencileri Uygulama ile Buluşturma ve Topluma Katkı Projesi*” olması kararlaştırılmıştır.

Proje modelinin ise öğrencilere teorik dersler verilmesi yanında, TÜKOBİR’in gerçekleştirdiği faaliyetlere öğrencilerin iştirakinin sağlanması; Adana Barosu avukatlarının öğrencilere seminer dersi vermeleri; Adana Barosu iş birliği ile bu dersi alan öğrencilere mezun olduktan sonra hukuk bürolarında staj yapma imkânı sağlanması şeklindeki konular gündeme alınarak katılımcılar tarafından tavsiyelerde bulunulmuştur. Projenin başında ve sonunda öğrenciler ile hedef kitle olarak belirlenen okul ve dernek gibi kurumlarda bilgi değerlendirme anketlerinin hazırlanması; projenin “*Hukuk Klinikleri*” adı altında fakülte müfredatına zorunlu olmayan seçmeli bir ders olarak eklenmesi, proje içeriğinin araştırmacılar tarafından Haziran 2019’da tamamlanıp Eylül 2019’da hayata geçirilmesi konuları karara bağlanmıştır.

### **3. Üçüncü Toplantı**

02.10.2019 tarihinde düzenlenen toplantı proje yürütücüsü Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU, proje araştırmacılarından Arş. Gör. Selen DEMİRKAYA, Arş. Gör. Özge DEMİRDELEN ve Arş. Gör. Hasan Basri ÖZKAN ile Adana Ticaret İl Müdürlüğü görevlileri Adnan ERDEMİR ve Ferhat DEMİRKIRAN ile TÜKOBİR Şube Başkanı Av. Rümeyza ÖZKALE’nin katılımı ile gerçekleştirilmiştir.

Katılımcılar, daha önceki toplantılarda kararlaştırılmış olan iş birliği protokolünü imzalamışlardır Ayrıca hukuk klinikleri dersi kapsamında öğrencilerin saha faaliyetlerinin düzenlenmesi ayrıntılandırılmıştır.



**Fotoğraf 1:** Öğr. Gör. Hasan Basri ÖZKAN, Araş. Gör. Özge DEMİRDELEN, Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU, Adnan ERDEMER, Av. Rümeyza ÖZKALE, Araş. Gör. Selen DEMİRKAYA

Bu çerçevede yapılan görüşmede ayrıca, ders kapsamında il ve ilçe tüketici hakem heyetleri ile tüketici mahkemelerine öğrenci ziyaretleri konusu tekrardan ele alınmış, TÜKOBİR Genel Başkanı Prof. Dr. Hamil NAZİK'in üniversiteye davet edilmesi, Adana ve Mersin Barolarından tüketici hukuku konusunda uzman avukatlar ile Adana İl Ticaret Müdürlüğü görevlilerinin öğrencilere teorik bilgi vermeleri için Üniversiteye davet edilmesi konuları katılımcılar tarafından ifade edilmiştir.

Yine toplantıda Hukuk Klinikleri dersini alan öğrencilerin daha önce bahsi geçen saha faaliyetleri

kapsamında Adana ve Mersin’de belirlenecek AVM’lerde ve semt pazarları girişlerinde tüketicileri bilgilendirici stantlar hazırlamaları karara bağlanmıştır. (Ancak AVM’lerde düzenlenmesi planlanan stantlar COVID-19 dönemine denk gelmiş olup önlemlerin yoğunluğu sebebiyle bu faaliyet hayata geçirilememiştir).

Tüm bu hususlara ek olarak, projeye ilişkin bir sloganın belirlenmesi; hukuk klinikleri sosyal medya hesaplarının kurulup proje ve derslere yön vermesi amacıyla güncel ve etkin bir şekilde kullanılması katılımcılar tarafından tavsiye edilmiştir.

#### **4. Dördüncü Toplantı**

11.10.2019 tarihinde yapılan toplantıda proje yürütücüsü Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU, proje araştırmacılarından Arş. Gör. Selen DEMİRKAYA, Arş. Gör. Özge DEMİRDELEN ve Arş. Gör. Hasan Basri ÖZKAN ile Tüketiciyi Bilinçlendirme ve Eğitim Derneği (TÜKBEDER) Başkanı Murat GÜLEÇ, TÜKOBİR Genel Başkanı Hamil NAZİK, Emekli Hâkim Sabri ÇİÇEKLİ, TÜKOBİR Adana Şube Başkanı Av. Rümeysa ÖZKALE ve TÜKOBİR Yönetim Kurulu Üyelerinden Av. Mehmet GÖKBERK ile bir araya gelinmiştir.

Bu toplantı tüketici dernekleri temsilcilerinin projeye olan deneyimlerinden yararlanmak ve projeye yön vermek amacıyla yapılmıştır.



**Fotoğraf 2:** Murat GÜLEÇ, Arş. Gör. Özge DEMİRDELEN, Dr. Sami DOĞRU, Prof. Dr. Hamil NAZİK, Emekli Hâkim Sabri ÇİÇEKLİ, Av. Rümeysa ÖZKALE, Av. Mehmet GÖKBERK, Arş. Gör. Selen DEMİRKAYA

Üniversite ile TÜKOBİR iş birliğine ilişkin protokol taraflarca imzalanmıştır.



**Fotoğraf 3:** Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU, Av. Rümeysa ÖZKALE

Katılımcılar tarafından TÜKOBİR derneğine ait “www.tuko-bir.org.tr” web sitesi üzerinden tüketicilerin gönderdikleri şikâyet ve sorulara hukuk klinikleri dersini alan öğrenciler tarafından geri dönüşlerin yapılabileceği önerisinde bulunulmuştur. Ayrıca öğrencilerin köy ve kırsal kesimlerde gezici otobüslerle tüketicileri bilinçlendirme çalışmaları yapabilecekleri, daha önce bahsi geçen AVM ve Pazar yerlerinde yapılması planlanan saha faaliyetlerine bir alternatif olarak sunulmuştur.

Projenin amacına ulaşabilmesi adına Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Projeleri Destek Programı’ndan da ayrıca yararlanılabileceği hususu gündeme getirilmiştir. Tüketici faaliyet ve sorunlarıyla yakından ilgilenen tüketici dernek ve federasyonlarının araştırılması ve onların deneyimlerinden faydalanılması ve bu bağlamda TÜKOBİR Genel Başkanı Hamil NAZİK’ in öğrencilere bir seminer dersi vermesi hususu da ayrıca ifade edilmiştir. Bütün bunlara ek olarak hukuk klinikleri dersini alan öğrencilerin faaliyetlerini gerçekleştirmeleri adına bir “Tüketici Kulübü” kurmaları proje yürütücüsü ve araştırmacıları tarafından karara bağlanmıştır.

## **5. Beşinci Toplantı**

23.10.2019 tarihinde proje yürütücüsü Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU, proje araştırmacılarından Arş. Gör. Selen DEMİRKAYA, Arş. Gör. Özge DEMİRDELEN ve Arş. Gör. Hasan Basri ÖZKAN ile Çağ Üniversitesi Dr. Öğr. Üyesi Ali Volkan ÖZGÜVEN ile Adana Barosu Tüketici Hakları Komisyonu Av. Dinçer İŞİSAĞLAM ve Komisyon Üyesi Av. Onur KÜÇÜKYETİM ve Av. Boray DİLİK ile bir araya gelinerek toplantı düzenlendi.





**Fotoğraf 4:** Av. Onur KÜÇÜKYETİM, Dr. Sami DOĞRU ve Av. Dinçer İŞİSAĞLAM



**Fotoğraf 5:** Arş. Gör. Özge DEMİRDELEN, Araş Gör. Selen DEMİRKAYA, Av. Onur KÜÇÜKYETİM, Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU, Av. Dinçer İŞİSAĞLAM ve Dr. Öğr. Üyesi Ali Volkan ÖZGÜVEN

Bu toplantı neticesinde Hukuk klinikleri dersi kapsamındaki öğrencilerin, uygulamaya yönelik daha fazla bilgi sahibi olabilmeleri adına öğretim üyeleri ve uzman avukatlardan gelen tavsiyeler neticesinde lise öğrencilerine tüketici hakları konusunda teorik eğitimler vermeleri ile öğrencilerin tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemelerine ziyaretleri karara bağlanmıştır. Bu vesileyle dersi alan öğrencilerin tüketici hakem heyetlerine başvuru ve savunmaların nasıl yapılacağına dair yakından gözlem imkânı elde edeceği dile getirilmiştir. Toplantıda ayrıca katılımcılar tarafından tüketici hukuku ile ilgili soruları cevaplandırmak adına alanında uzman avukatlar ile dersi alan öğrenciler arasında bir Whatsapp grubu oluşturularak doğrudan iletişimin kurulabileceği hususu ifade edilmiştir.

Yapılan bu görüşmeler neticesinde, hukuk klinikleri dersini alan öğrencilerin gruplara ayrılarak avukat bürolarına ziyaretleri ve oradaki iş akışının gözlemlenmesi konusu bir programa bağlanmıştır.

## **6. Altıncı Toplantı**

27.11.2019 tarihinde proje yürütücüsü Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU, proje araştırmacılarından Arş. Gör. Selen DEMİRKAYA, Arş. Gör. Özge DEMİRDELEN ve Arş. Gör. Hasan Basri ÖZKAN ile Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü Daire Başkanı Dr. Yakup GÜZEL, Adana Ticaret İl Müdürü Adnan EKİZ, Mersin Ticaret İl Müdürü Hacı Akif YILDIZ, Muhittin YILDIRIM, Özlem YAVAŞ, Ticaret Bakanlığı Ticaret Uzmanları Kutlu KÖYÇÜ, Cansel ŞAHİN, Damla Yeşeren ARAFAT, M. Emin ARSLAN, Ayşe YEMİŞÇİ, Didem DİLMEN ve Özer ÖĞRETİCİ ile bir araya gelinerek son toplantı olarak düzenlenmiştir.

Bu toplantı, Üniversite bünyesinde Avrupa Birliği ile Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü tarafından birlikte yürütülen “*Tüketicinin Korunmasının Güçlendirilmesi Destek Projesi*” araştırmacıları ile ortak olarak düzenlenmiştir.

Toplantıda Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması Genel Müdürlüğü Daire Başkanı Dr. Yakup Güzel, hukuk klinikleri dersini alan öğrencilerin il ve ilçe hakem heyetlerine ziyaretlerinin dersin işleyişi bakımından önemli olduğunu tekrardan ifade etmiş; bu sayede tüketici Őikâyetlerinin başından sonuna kadar tüm süreçleriyle birlikte öğrenciler tarafından incelenmesi ve analiz edilebilmesinin önemini vurgulamıştır.

Toplantıda ayrıca tüketici hakem heyetleri raportör etkinliklerine öğrenci katılımının sağlanması ve Bakanlığın bu etkinlikler kapsamında daha fazla broşürün proje araştırmacılarına tedarik ettirilebilecekleri belirtilmiştir.

Projeye daha fazla bütçe sağlanabilmesi adına Avrupa Birliği “*SİVİL-DÜŐÜN*” programı ile “*ETKİNİZ*” programlarından da faydalanılabileceğini proje yürütücüsü ve araştırmacılarına ayrıca önerilmiştir. TÜKOBİR Genel Başkanı Prof. Dr. Hamil Nazik tarafından ayrıca tüketici Őikâyetlerine doğrudan ulaşım imkânı sağlaması adına TÜKOBİR web sitesindeki oturum bilgi ve Őifrelerinin öğrencilerin talepleri halinde kendileri ile paylaşabileceklerini belirtmiştir. Böylelikle tüketici sorunları ile öğrenciler daha yakından ilgilenerak dersin teori ile sınırlı kalmaması, uygulama ile buluşma yönünün güçlendirilmesi gereği vurgulanmıştır.

Toplantıda Ticaret Bakanlığı ticaret uzmanları ayrıca, öğrencilerin de düzenledikleri toplantılara davet ve katılımlarının sağlanabileceğini ifade etmiştir. Buna ek olarak Türkiye’de tüketici bilimi olarak varsayılan tek bölüm olan

Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü'nden de tüketici hakları konusunda bilgiler alınıp öğrenciler ile paylaşabilecekleri belirtilmiştir.

## **II. HUKUK KLİNİKLERİ ve TÜKETİCİ HUKUKU FAALİYETLERİ**

Hukuk kliniği dersi; hukuk öğretimi ve eğitimi yönteminin yanında öğrencilerin, etkili iletişim, toplumsal duyarlılık ve farkındalık, dayanışma, iş birliği ve öz değerlendirme becerilerini desteklemek noktasından hareketle toplumsal bilinci uygulamalı olarak kazandırmaktadır. Doğrudan doğruya topluma yönelik hizmette bulunma politikasını da içeren hukuk klinikleri, toplum hayatının içindedir. Bu uygulamanın arka planında; daha çok zayıf konumda bulunanlara hukuktan yararlanmalarına olanak sağlamak, onlara fırsat sunmak ve destek vermek düşüncesi yatmaktadır.

Yukarıda da anlatıldığı üzere dış paydaşlarımızla birçok çalışma toplantıları düzenlendi. Toplantıların ardından hukuk klinikleri ve projenin kapasitesini arttırmaya yönelik bir program oluşturuldu.

Öğrencilerin hukukî bilgi ve becerisini, gerçek hayat ilişkilerinde meydana gelebilecek uyuşmazlıklarda sunacakları bilgi hizmeti, vekâlet ilişkisi olarak anlaşılmalıdır; karşılıksız bilgilendirmeydi. Bu dersi alan öğrenciler, uygulamada yapacakları çalışmalara yönelik hazırlık evresinden geçti. Öğrenciler, bu evrede; doğru iletişimi öğrenme, görüşme yapma, hukukî sorun tanıma ve çözümü, hukukun güçlendirme amacı üzerine beceriler kazandıktan ve olan yeteneklerini geliştirdikten sonra, doğrudan doğruya uygulamaya yönelik saha çalışmalarına başladı.

## A. HUKUK KLİNİKLERİ: TÜKETİCİ HUKUKU

Proje zaman çizelgesinin birinci IP Ad/Tanımında, “*Tüketici Hukuku Alanında Hukuk Klinikleri I* Adı Altında Seçmeli Ders Açılması” yer almaktadır. Buradan hareketle öncelikle *Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku* dersi, Çağ Üniversitesi Hukuk Fakültesi’nde seçmeli ders olarak güz dönemi ders programına eklendi. Ancak *Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku* dersini diğer seçmeli derslerden ayıran bazı hususlar bulunmaktadır. Bu derse kayıt olmak isteyen öğrenciler daha önceden düşüncesi ve fikri alındı; klinik dersine uyum sağlayabilecek, objektif koşula ve değerlendirme ölçütlerine uyan öğrenciler arasından seçildi. *Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku* seçmeli dersi için öngörölmüş objektif koşullar, öğrencinin dördüncü sınıf olması ve medeni hukuk ve borçlar hukuku derslerini başarılı geçmesi; değerlendirme ölçütleri ise dersten beklentileri, dersi almak istemelerindeki sebepler, katkıları ve daha önceki faaliyetleridir. Ayrıca yazılı veya sözlü bilimsel sınav yapılmamıştır. *Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku* seçmeli dersi için not ortalaması belirleyici kıstas olarak dikkate alınmamıştır. Öğrencilerin dengeli dağılımı gözetilmiş ve sınıf içindeki dengenin sağlanması hedeflenmiştir. *Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku* dersi “yirmi dört” kontenjanlı bir ders olarak açılmış ve toplam “yirmi dört” öğrenci dersi almaya uygun görölmüştür.

## B. TEORİK KISIM

*Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku* dersi, diğer derslerde olduğu gibi toplamda on dört haftalık ve iki kredilik ders olarak açıldı. Dönem başında dönemlik ders planı hazırlanırken Projenin zaman çizelgesinde belirlenen hususlar dikkate alınarak her hafta için;

- Dersin konusu/içeriği,

- Uygulanacak öğretim metodu ve aktiviteler,
- Kullanılacak materyaller,
- Gerekli kaynaklar (karar, makale, mevzuat, broşür, kitap, slayt, video vb.),
- Öğrenim çıktıları (kendilerini değerlendirmelerine yönelik anket benzeri testler uygulama vb.)
- Değerlendirme ölçütleri (sunum, olay çözümleme, hakem heyeti kararlarını tartışma, vaka incelemesi, uygulamaya yönelik faaliyetler vb.)

belirlendi. Söz konusu kategorileri ayrıntılı olarak içeren zaman çizelgesi, her faaliyet için Proje başında hazırlandı ve öğrencilerle de paylaşıldı.

Proje zaman çizelgesinin ilk üç aylık bölümü ve ders planındaki ilk on hafta öğrencilerin hazırlık evresiydi. Bu evrede öğrencilerin konuya dair temel kavramları, tanımları, mevzuatın belirleyici hükümlerini öğrenmeleri, tanımları ve oluşturacakları materyallerin, sunumların, raporun hukukî dayanaklarını, gerekçeye temel yaklaşımı belirlemeleri ve sorunları tespit ederek çözüm yolu aramaları amaçlandı. Hukuk kliniklerinde öğrenme, karşılıklı geçen süreçtir. Süreç zamana yaygın olduğundan ve sınav odaklı olmadığından her hafta, bir önceki haftalarda öğrenilenlerin kullanıldığı aşamalarla öğrenilerek pekiştirilen ve öğrencileri uygulamaya, bildiklerini aktarmaya, kendi çözümlerini üretmeye bir adım daha yaklaştırmaktadır:

- Teorik derslerin verilmesi,
- Eğitimle ilgili değerlendirme formu oluşturulması,
- Büro ziyareti ve tüketici hakem heyeti ile tüketici mahkemeleri faaliyetlerine katılma,
- Öğrencilerin katılacağı saha çalışmalarının planlanması,

- Bilgilendirme ve bilinçlendirme materyallerinin oluşturulması ve tanıtımı-pankart, broşür, afiş vb.,
- Öğrencilerin bilgilendirme faaliyetleri,
- Bilinçli Tüketici Kulübü'nün kurulması,
- Atölye çalışmaları,
- Rapor hazırlama.

***Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku*** dersinin işleyişinde, etkileşimli metotlar kullanıldı. Hukuk normlarının doğru değerlendirmesi açısından, ele alınan normun; neyi, niçin talep ettiği genel yorum ve kararlar, hukukî düzenlemeleri, değerlendirme raporları ile 7 Kasım 2013 tarih ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) dikkate alınarak gerekçelendirildi. İlgili norma dair aynı konudaki Yönetmelikler ve ilgili 11 Ocak 2011 tarih ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu (TBK) hükümlerine göre farkları belirlendi. Normun somut olaya uygulandığında, uygulandığı kişilerin hakları için yaratabileceği önceden öngörülebilir sonuçların tespiti için roller simüle edildi. Kampüste öğrencilerle görüşmeler yapıldı. Atölye çalışmaları, danışma noktası faaliyeti gibi çalışmalar yürütüldü.

## **1. Öğrenci Bilgi Formunda Dikkat Edilen Hususlar**

***Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku***; problem çözme, üretken ve yaratıcı olma gibi değerlerin geliştirilmesine de olanak tanıyan, öğrencilerimizin mesleki gelişiminin yanında kişisel gelişimlerine katkıda bulunan, beraber hareket etmeye ve birlikte alternatif çözümler üretmeye ve uygulamaya yönelen, yeni dinamik eğitim ve öğretim gücünün oluşmasını sağlayabilen, öğrencileri evrensel hukuk kuralları ve toplum değerleriyle buluşturan, sosyal dayanışmayı destekleyen, topluma hizmet uygulamalarını bütünlük içinde kavrayabilen, seçmeli derstir.

Her bir mesleğin ve disiplinin ortaya çıkmasına katkıda bulunan, onu toplumun ve bilimin ihtiyacı olarak duyumsatan bazı hususlar vardır. Sosyal hayatla iç içe olan meslekler için bu hususları belirleyen, insan ve toplum etkileşimidir. İnsan ve toplum etkileşiminde yaşanan sosyal ve gündelik sorunlar ve bunlara aranan çözümler, insanlar arasında, insan ile toplum veya insan ile çevre arasında yaşanan uyuşmazlıkları mesleki ve projemiz açısından hukukî yollarla çözme süreci ve süreçle ilgili bilinçlendirme çalışmaları topluma katkı uygulamaları ekseninde **Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku** dersinin de temelini oluşturmuştur.

Öncelikle klinik öğrencileri tanımamız, onların ders öncesi ve sonrası durumunu tespit etmemiz hem dersin hem de projenin işleyişi ve verimliliğini tespiti yönünden önemlidir. Bu bakımdan her bir klinik öğrencisi için özlük dosyası hazırlandı. Dosyaların başlangıç sayfasını her bir öğrencinin bilgi formu bulunmaktadır.

## 2. Öğrencilere Sorumluluk Konuları Belirleme

**Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku** dersinin yürütücüleri, öğrencilere alternatif hukuk metotlarıyla etkileşimli öğretim metodunu deneyim kazandırma amacındadır. **Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku** dersinin öğrenme sürecinde, öğrenciler bilgi ve beceriyi pasif konumda değil, bizzat kendi çalışmaları, çabaları ve araştırmaları ile edinmektedir. Dersin yürütücüleri ise onları gözetmekte, gözlemlemekte, onlara yol göstermekte, rehberlik ve kılavuzluk görevini üstlenmektedir. Bu noktada **Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku** dersinde her bir öğrenciye sorumluluk konusu verildi. Bu paylaşırma tüketici hukukunu ilgilendiren yönetmelikler bazında yapıldı. Ayrıca uygulama çalışmalarına yönelik afiş, broşür ve metin olmak üzere üç grup belirlendi. Yapılacak faaliyetlerin materyal çalışmaları da öğrenciler ve dersin yürütücüleri tarafından gerçekleştirildi.



Buradaki amaç; grup çalışmasının parçası olmak ve birlikte çalışma yeteneğini geliştirmektir.

2	Oğrenci Numarası	Ad-Soyad	Hukuk Klinikleri Tüketici Hukuku Öğrencilerin Sorumluluk Alanlarındaki Yönetmelik Başlıkları
3			
4	14241155	Ali EVRENSEL	Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği
5	15241026	Mehmet Burak ÖZTÜRK	Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücret Yönetmeliği
6	15241036	Şeyma ÇAĞLI	Tüketici Ödülleri Yönetmeliği
7	15241039	Mehmet Omur ALTUNAY	Yayın Hizmeti Üstü ve Esasları Hakkında Yönetmelik
8	15241071	Berk BOĞA	Süreli Yayın Kuruluşlarına Düzenlenen Promosyon Uygulamalarına İlişkin Yönetmelik
9	15241073	Mert BUHUR	Radio, Televizyon ve İsteğe Bağlı Yayınları İnternet Ortamından Sunumu Hakkında Yönetmelik
10	15241089	Muhammet BOZKURT	Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği
11	15241090	Mehmet Eren ERZİN	Garanti Belgesi Yönetmeliği
12	15241099	Muhammed Ali GENÇ	Devre Tatil Sözleşmeleri Yönetmeliği
13	15241100	Mevlûde KAÇAK	Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği
14	15241101	Şevval CEYHAN	Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Yönetmeliği
15	15241112	Nevzat ÖZKAN	İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliği
16	15241115	Emrah TURAN	Konut Finansmanı Yönetmeliği
17	15241184	Büşra AYKAÇ	Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği
18	15241229	YusuFİŞİK	Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği
19	16241069	Fırat ASLAN	Tanıma ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliği
20	16241149	Büşra TEKÇE	Taksitle Satış Sözleşmeleri Yönetmeliği
21	15241209	Fehmi ATAŞ	Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği
22	16241403	Ayça TUKUR	Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği
23	16241411	Mehmet Emin ÇELİK	Finansal Hizmet Mesafeli Sözleşme Yönetmeliği
24	17241132	Ahmet Furkan AÇIKGÖZ	Fiyat Etiketi Yönetmeliği
25	17241410	Merve ÇOR	Reklam Kurulu Yönetmeliği
26	17241413	Mustafa ÇELİK	Ön Ödemeli Konut Satış Yönetmeliği
27	18241501	Alper Yılmaz ÇETİNKAYA	Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği
28			

**Tablo 1: Öğrencilerin Sorumluluk Alanı Konuları**

### 3. Dersin İşleyişi

**Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku** dersinin amaçlarından biri öğrencilerde tüketici haklarına dair sorunlar ile ilgili farkındalığı arttırmaktır. **Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku** dersi vasıtasıyla teorik metinleri gündelik sorunlara uyarlamayı ve öğrencileri gerek mesleki gerek etik konular üzerinde düşündürmek istenir. Zayıf konumdaki gruplar hakkında yapılan çalışmalar bu amaca hizmet etmektedir. Bu amaca hizmet ederken;

- ✓ Özlük dosyaları oluşturuldu.
- ✓ Öncelikle öğrencilerin kendi bilinci test edildi.

- ✓ Oluşturulan özlük dosyalarına bilinçlilik tespitine dair belgeler eklendi.
- ✓ 18.09.2019 tarihinde yapılan ilk dersimizde, Üniversitemiz Hukuk Fakültesi Dekan Yardımcısı ve proje yürütücüsü Dr. Öğretim Üyesi Sami DOĞRU ve Fakültemiz Araştırma Görevlisi Özge DEMİRDELEN'in sunumlarıyla, ***Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku*** dersinin içeriği, amacı, çalışma prensipleri öğrencilerimize aktarıldı.



**Fotoğraf 6:** Araş. Gör. Özge DEMİRDELEN'in Ders Sunumu



**Fotoğraf 7:** ***Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku*** Ders Sunumu

✓ 02.10.2019 tarihinde **Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku** ile istişare yapmak üzere TÜKO-BİR Adana Şubesi Başkanı Av. Rümeysa ÖZKALE ve Adana Ticaret İl Müdürlüğü Raportörü Adnan ERDEMER'i ağırlayarak, Doç. Dr. Murat KOÇ'un sunumuyla **Etkili İletişim** konulu ders gerçekleştirildi.



**Fotoğraf 8:** Araş. Gör. Özge DEMİRDELEN, Raportör Adnan ERDEMER, Av. Rümeysa ÖZKALE, Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU, Doç. Dr. Murat KOÇ ve **Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku** Dersi Öğrencileri



**Fotoğraf 9:** Av. Rümeysa ÖZKALE, Raportör Adnan ERDEMER, Dr. gr. Üyesi Sami DOĞRU, Araş. Gör. Özge DEMİRDELEN ve *Hukuk Klinikleri: Tketici Hukuku* Dersi ğrencileri

✓ 16.10.2019 tarihinde *Hukuk Klinikleri: Tketici Hukuku* dersinde Adana Ticaret İl Müdürlüğü Raportörü Adnan ERDEMER, *Tketici Hukuku'na Genel Bakış* isimli sunum gerçekleştirdi. Ders interaktif şekilde yapıldı.



**Fotoğraf 10:** Raportör Adnan ERDEMER, Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU, Araş. Gör. Özge DEMİRDELEN ve **Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku** Dersi Öğrencileri

✓ 23.10.2019 tarihinde **Kurgusal Duruşma Salonumuzda Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku** dersi kapsamında Adana Barosu Tüketici Hakları Komisyonu Başkanı Av. Dinçer İŞİSAĞLAM, Komisyon Üyesi Av. Onur KÜÇÜKYETİM, Dr. Av. Ali Volkan ÖZGÜVEN ve Adana Barosu Hukuk Fakülteleri ve Öğrencileriyle İletişim Komisyonu Başkanı Av. Boray DİLİK, hem ders hem de proje açısından görüşlerini sundu<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Ayrıntılı bilgi için bkz. Toplantılar başlığı, s.



**Fotoğraf 11:** Dr. Öğr. Üyesi Ali Volkan ÖZGÜVEN, Av. Dinçer İŞİSAĞLAM, Araş. Gör. Selen DEMİRKYA, Araş. Gör. Özge DEMİRDELEN ve **Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku** Dersi Öğrencileri

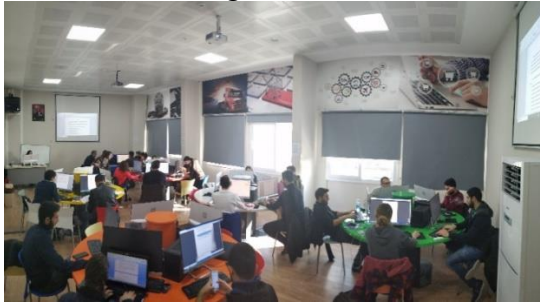
- ✓ Hukuk uygulamasına tanık olmak, teori ve pratik arasındaki ilişkiyi görebilmeleri için öncelikle teorik kısımda, öğrencilere tüketiciler tarafından **Sıkça Sorulan Sorular** paylaşıldı. Bu sorulara cevap bulunmaya çalışıldıktan sonra **Tüketici Hakem Heyeti** kararları incelenerek, kendilerinden öğrendiklerini uygulama, karar verme sürecindeki gittikleri yolu anlayabilme, düşünme ve muhakeme yeteneklerini geliştirme imkânı sağlandı.
- ✓ Her bir öğrencimiz sorumluluk alanlarındaki yönetmelik konularıyla ilgili sunum yaptı ve kendilerine dersin yürütücüleri ve diğer klinik öğrencileri tarafından sorular yöneltildi.

#### 4. Klasik Sınav Anlayışının Terki: Yeni Ölçme Değerlendirme Anlayışı

**Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku**, klasik eğitim metotlarının yanı sıra farklı eğitim metotlarını deneyimlemektedir. **Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku** seçmeli dersimizin 2019/2020 Güz Dönemi final sınavı, uygulamalı şekilde, sonuç raporları hazırlanarak 14.01.2020 tarihinde yapıldı. Sonuç raporunda Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kuralları dikkate alındı. Sınav boyunca dersin yürütücüleri, bilgisayar laboratuvarında öğrencilere odaklı olarak gözetmenlik yaptı.



Fotoğraf 12: **Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku** Dersi Öğrencileri



Fotoğraf 13: **Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku** Dersi Öğrencileri

2019/2020 Güz Dönemi **Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku** seçmeli dersini alan öğrencilerimize Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU, Araş. Gör. Özge DEMİRDELEN ve Araş. Gör. Selen DEMİRKAYA tarafından katılım belgesi verildi.



**Fotoğraf 14:** Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU, Büşra AYKAÇ ve Alper Yılmaz ÇETİNKAYA



**Fotoğraf 15:** Araş. Gör. Selen DEMİRKAYA ve Berk BOĞA



## C. UYGULAMALI ETKİNLİKLER

Hukuk Fakültesi öğrencileri için *Ansay* şöyle belirtir<sup>2</sup>:

*“En basitinden, bir hukukçu okuduğunu anlayabilmeli, analiz ve sentez yapma yeteneğine sahip olmalı, düşünebilmeli ve düşündüğünü sözle ve yazı ile ifade edebilmelidir. Üniversite öğrencisi olarak hukukçu her okuduğunu veya işittiğini olduğu gibi kabul eden değil, bunları kendi süzgecinden geçirebilen, eleştirici ve yaratıcı bir kafaya sahip olabilmelidir. Üniversite, hukuk öğrencisinde toplumsal sorumluluk duygularını geliştirmelidir.*

*Hukukun kaynağı olan kanunlar, mahkeme kararları zamanla değişebilirler. Fakat düşünmesini ve metodları öğrenmiş bir hukukçu değişmelere ayak uydurabilir, hatta onların önüne geçebilir.”*

Biz de bu şekilde düşünerek, öğrencilerin gerçek birer hukukçu misyonuyla yetişmesi ve gerek teorik gerek uygulamayla beraber topluma karşı duyarlı olma ve katkı sağlama düşüncesiyle hareket etmeleri için bu projenin diğer bir ayağını aşağıda özetlenen çeşitli etkinliklerden oluşturduk.

### 1. Öğrencilerin Saha Faaliyetleri

Tüketici Hukuku, sadece bir malın ya da hizmetin tüketimine odaklı düşünülmemelidir. Tüketici Hukuku gerek üreticinin gerekse de hizmet sağlayıcısının da haklarına ilişkin

---

<sup>2</sup> Tuğrul Ansay; “Hukuk Eğitiminde Reform (Bir Deneme)”, **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, Cilt: 26, Sayı: 2, 1969, s. 279, [https://doi.org/10.1501/Hukfak\\_0000001174](https://doi.org/10.1501/Hukfak_0000001174), e.t.:25.01.2021.

hususları içermektedir. Bunun yanında TKHK m. 1'e baktığımızda,

*“Bu Kanunun amacı; kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.”*

hükmüne yer verilmiştir. Bu çerçevede, öğrencilere tüketici hukuku konusunda ders verirken sadece basit anlatımla tüketici ve hakları diyerek konuyu geçmek yerine, öğrencilerde tanım ve kavramların tam olarak yer etmesi için, karşılaşılabilecek çoğu ihtimalin yerinde görülmesi, tüketici hukukundaki farklı konu ve kapsamların tespiti, inceleme şekli ve bakış açısı kazandırma, öğrendiklerini olaylarla sentezleyerek muhakeme yeteneklerini geliştirmek önem arz etmektedir. Bu amaçla ders kapsamında öğrencilerin gerek uzman avukatları gerekse de tüketici hakem heyetleri ile tüketici mahkemelerini ziyaret etmeleri planlanmış ve gerçekleştirilmiştir.

### **a. Tüketici Hukuku Alanında Uzman Avukatları Ziyaret**

Tüketici hukukuna dair davaların farklı çeşitleri bulunmaktadır. Bu davalara ilişkin dosyaları görebilecekleri en iyi yerlerden birisi de uzman avukatların bürolarıdır.

Öğrencilerimiz öncelikle gruplara ayrılmıştır. Bu kapsamda; Adana ve Mersin olarak öncelikle iki gruba, daha sonra sayı olarak öğrencilerin yarıdan fazlası Adana'da ikamet

ettiğinden bu grup da Adana grubu olarak kendi içinde ayrı bir gruba ayrılmıştır. Öğrenciler; ziyaret ettikleri bürolarda dosya incelemiş, avukatlarla fikir alışverişinde bulunmuştur.



**Fotoğraf 16:** Yusuf IŞIK, Av. Dinçer İŞİSAĞLAM  
(Adana Barosu) ve Nevzat ÖZKAN



**Fotoğraf 17:** Av. Samet GÜRBÜZ (Adana Barosu) ve  
Şeyma ÇAĞLI



**Fotoğraf 18:** Büşra TEKÇE, Av. Gamze CENEVİZ (Mersin Barosu), Muhammet BOZKURT, Mehmet Burak ÖZTÜRK, Ahmet Furkan AÇIKGÖZ, Mustafa ÇELİK ve Mehmet Eren ERZİN



**Fotoğraf 19:** Mevlüde KAÇAK, Av. Korkmaz GAYGILI (Adana Barosu) ve Fehmi ATAŞ

## b. Tüketici Hakem Heyetlerini Ziyaret

Tüketici uyuşmazlıklarında, parasal sınıra göre, tüketici hakem heyeti ile tüketici mahkemelerine başvuru açısından farklılıklar bulunmaktadır. Bu açıdan mahkeme süreciyle alakalı avukat bürolarında inceleme yapmalarının ardından hakem heyetlerindeki usulü görmeleri ve öğrenmeleri açısından tüketici hakem heyetleri ziyaretleri gerçekleştirildi. Burada öncelikle Adana ve Mersin olmak üzere ikili grup; daha sonra Adana grubu kendi içinde İl Tüketici Hakem Heyetleri ve ilçe Tüketici Hakem Heyetleri olarak ayrımı yapıldı.



**Fotoğraf 20:** Merve ÇOR, Şeyma ÇAĞLI, Şevval CEYHAN, Mert BUHUR ve Berk BOĞA



**Fotoğraf 21:** Yüreğir Tüketici İlçe Hakem Heyeti çalışanları ve Fehmi ATAŞ



**Fotoğraf 22:** Alper Yılmaz ÇETİNKAYA, Ayça TUKUR,  
Raportör Adnan ERDEMİR ve Mehmet Emin ÇELİK

### c. Adana Ticaret İl Müdürlüğü Ziyareti

Adana İl Ticaret Müdürlüğü'nün yürüttüğü projelerden haberdar olundu. Üniversite ile iş birliği konusunda ilişkiler geliştirildi.



**Fotoğraf 23:** Mehmet Onur ALTUNAY, Ali GENÇ, Av. Rümeyza ÖZKALE, Şeyma ÇAĞLI, Adana Ticaret İl Müdürü Adnan EKİZ, Merve ÇOR, Araş. Gör. Özge DEMİRDELEN, Nevzat ÖZKAN, Yusuf IŞIK ve Ali EVRENSEL

### 2. Atölye Çalışmaları

Atölye çalışmasının amacı, öğrencilerin teorik dersler ve sonrasında saha ziyaretlerinde öğrendikleri ile daha sonra yapacakları etkinliklerde kullanacakları materyalleri hazırlamak, yapacakları etkinliklerin içeriğini oluşturmaktır.

## a. Uygulama Çalışmaları

Atölye çalışmalarının ilki *Tüketici Hukuku Uygulamaları* konusunda yapılmıştır. Atölye çalışmasının ilk konusu olarak Av. Arb. Mustafa ÖZKAN ağırlandı.



### Afiş 1: *Tüketici Hukuku Uygulamaları* Atölye Çalışması Afişi

Atölye çalışmasında, uygulamada karşılaşılan davalardan ve sorunlardan bahseden ÖZKAN'a, teşekkür belgesi proje araştırmacımız Araş. Gör. Özge DEMİRDELEN tarafından verildi.





**Fotoğraf 24:** Av. Arb. Mustafa ÖZKAN ve Araş. Gör. Özge DEMİRDELEN

Atölye çalışmalarının ikinci **Tüketici Hakem Heyetine Başvuru ve Dilekçe Yazımı** konusunda yapıldı. Atölye çalışmasının ikinci konuğu olarak Av. Onur KÜÇÜKYETİM ağırlandı.



**Afiş 2:** **Tüketici Hakem Heyetine Başvuru ve Dilekçe Yazımı**  
Atölye Çalışması Afişi

Atölye çalışmasında, hakem heyetlerine başvuru usulünden ve dilekçe yazımından bahseden Onur KÜÇÜKYETİM'e, teşekkür belgesi BilTük Kulübü Başkanı Şevval CEYHAN tarafından verilmiştir.



**Fotoğraf 25:** Şevval CEYHAN, Av. Onur KÜÇÜKYETİM, Araş. Gör. Özge DEMİRDELEN, Ayça TUKUR, Fırat ASLAN, Mehmet Burak ÖZTÜRK ve Merve ÇOR

### **b. Bilinçli Tüketici Kulübünün Kurulması**

Bilinçli Tüketici Kulübü, 2019-2020 eğitim-öğretim yılında, 18 Kasım 2019 tarihinde, Araş. Gör. Özge DEMİRDELEN'in danışmanlığı ve Hukuk Fakültesi 4. sınıf öğrencisi Şevval CEYHAN'ın başkanlığında kuruldu. Üniversitedeki eğitim-öğretim kavramının sadece müfredat konularının teorik olarak öğretilmesinden ibaret olmadığını, aynı zamanda öğrencilerin bilimsel araştırmalar yapmaya yönlendirilmesi ve teorik bilgilerini pratikte uygulayabilmelerinin sağlanması kulübün öncelikli misyonudur. Bu kapsamda kulübün ana teması 2019-2020 eğitim-öğretim yılı güz döneminde verilen Hukuk Klinikleri eğitiminin de etkisi ile tüketici hukuku olarak belirlendi. Çağ Üniversitesi çatısı altındaki her bireyin, tüketici olarak sahip

oldukları haklar, bu haklarını kullanırken dikkat etmeleri gereken hususlar ve yaşadıkları sorunların çözümü için başvurmaları gereken kurumlar konularında bilinçlenmeleri amaçlandı.



**Logo 1: Bilinçli Tüketici Kulübü Logosu**

Kulüp amaçlarının gerçekleştirilmesine yönelik olarak 2019-2020 eğitim dönemi içerisinde çeşitli atölyeler ve etkinlikler düzenlendi. 12 Şubat 2020 tarihinde, ***Tüketici Hukuk Uygulamaları*** etkinliğinde konuşmacımız Av. Arb. Mustafa ÖZKAN'ın katılımıyla tüketici hukukunun pratikte nasıl uygulandığı aktarıldı. Katılımcıların soruları doğrultusunda interaktif olarak ilerleyen verimli bir etkinlik gerçekleştirildi. 17 Şubat 2020 tarihinde gerçekleştirilen ***Tüketici Hakem Heyetine Başvuru ve Dilekçe Yazımı*** atölyesinde Av. Onur KÜÇÜKYETİM'in katkısıyla, Tüketici Hakem Heyetine başvururken izlenmesi gereken yollar ve dilekçe yazarken dikkat edilmesi gereken noktalar katılımcılara aktarıldı.

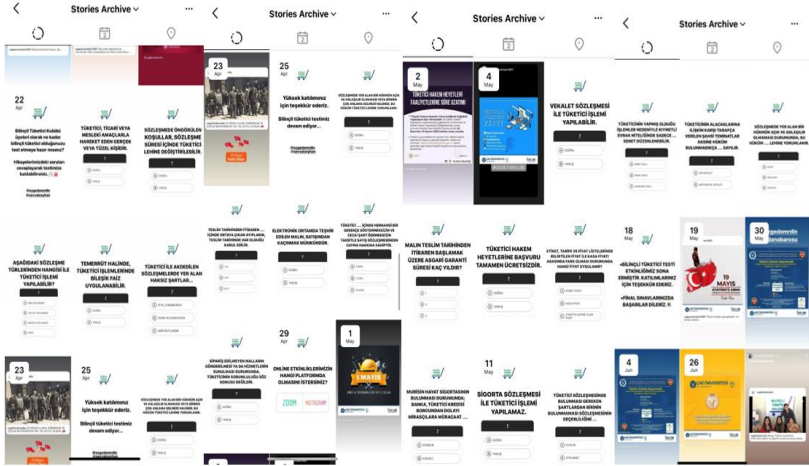
Kulübümüzün **Tüketiciler Bilinçleniyor** etkinliği 19.02.2020 tarihinde üniversitemizin kampüsünde stant açılarak gerçekleştirildi. **Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku** dersi öğrencileri ile birlikte **Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi Vasıtasıyla Öğrencileri Uygulamayla Buluşturma ve Topluma Katkı Projesi: Tüketici Hukuku** kapsamında; düzenlediğimiz etkinliğimiz okulumuz öğretim üyeleri, öğrencileri ve personeli tarafından yoğun ilgiyle karşılandı. Stantlarımızda tüketiciler merak ettiği konular hakkında bilgilendirilmiş, sorunları çözüme kavuşturulmaya çalışılmış ve bilinçli tüketici anketimizi dolduran katılımcılara küçük hediyeler verildi.



### Afiş 3: Bilinçli Tüketici Testi Afişi

Pandemi sürecinde uzaktan eğitime geçilmesi ile birlikte kulübümüzün yüz yüze etkinlik ve atölye çalışmalarına ara verildi. Bu süreçte Kulübümüzün **cagbiltukkulubu** instagram hesabı üzerinden hikâye paylaşımı yolu ile belirli aralıklarla (22 Nisan 2020, 25 Nisan 2020, 4 Mayıs 2020 ve 11 Mayıs 2020 tarihlerinde) **Bilinçli Tüketici Testi** etkinliği düzenlendi. **Bilinçli Tüketici Testi** ile **cagbiltukkulubu** takipçilerine tüketici hakları konusunda bilgilendirici sorular hazırlanmış ve

teste katılanların bilmediklerini öğrenmeleri, unuttuklarını hatırlamaları sağlandı.



**Fotoğraf 26: Instagram Hesabında Yapılan Testin Soruları**

### c. Öğrencilerin Vatandaşları Bilgilendirmeye Yönelik Yürütülecek Etkinliklerde Kullanılmak Üzere Materyallerin Tasarlanması

Yapılacak faaliyetlerin materyal çalışmaları da öğrenciler ve dersin yürütücüleri tarafından gerçekleştirildi<sup>3</sup>. Buradaki amaç; grup çalışmasının parçası olmak ve birlikte çalışma yeteneğini geliştirmektir.

<sup>3</sup> Yapılan çalışmalarda T.C. Ticaret Bakanlığının yürüttüğü Avrupa Birliği projesi olan “Tüketicinin Korunmasının Güçlendirilmesi Teknik Destek Projesi” materyallerinden de yararlanılmıştır.



Hakkın kullanım için 14 gün içinde yazılı başvuru bu süre için haklıdır. Cayma hakkının kullanılma süresi 14 gün içerisinde yazılı olarak yapılır.

**Finansal Hizmetlere İlişin Mesafeli Satış**  
Tüketici Cayma Hakkı 14 GÜN  
• Şirket ve şirket emvelleri, sözleşmelerde bulunan hükümlerle tüketici lehine olmasa da sunulan bu hakların geçerli olması.

Finansal Hizmetlere İlişin Mesafeli Satışta, 905 sayılı yasa ile değiştirilmiştir. Cayma hakkının kullanılabilmesi için gerekli şartlar aşağıdaki gibidir:

- Mesafeli satış sözleşmesinin yazılı olması.
- Mesafeli satış sözleşmesinin tüketici lehine olmasa da tüketici lehine olması.
- Mesafeli satış sözleşmesinin tüketici lehine olması.

**ALO 175**

**ALO 175**



**Cağ Üniversitesi Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi**

• HUKUK KLINİKLERİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ  
• ÖĞRENCİLERİN HUKUK KLINİKLERİNDE KULLANILAN CAĞMA HAKKI  
• HUKUK KLINİKLERİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ  
• ÖĞRENCİLERİN HUKUK KLINİKLERİNDE KULLANILAN CAĞMA HAKKI

**Tüketici Olarak Bilmediğimiz Haklarımız**

**Cağma Hakkı**

**Öğrenmeden Tüketme!**

• HUKUK KLINİKLERİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ  
• ÖĞRENCİLERİN HUKUK KLINİKLERİNDE KULLANILAN CAĞMA HAKKI  
• HUKUK KLINİKLERİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ  
• ÖĞRENCİLERİN HUKUK KLINİKLERİNDE KULLANILAN CAĞMA HAKKI

Cağ Üniversitesi Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi

**Tüketici Olarak Bilmediğimiz Haklarımız**

**Cağma Hakkı**

**Öğrenmeden Tüketme!**

• HUKUK KLINİKLERİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ  
• ÖĞRENCİLERİN HUKUK KLINİKLERİNDE KULLANILAN CAĞMA HAKKI  
• HUKUK KLINİKLERİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ  
• ÖĞRENCİLERİN HUKUK KLINİKLERİNDE KULLANILAN CAĞMA HAKKI

**CAĞMA HAKKI NEREDİR?**

Özellikle öğrencilerin tamamıyla, satış ile alınan karşılık olarak bir süre geçiren, alınan için yazılı olarak sözleşme, "mesafeli satış sözleşmesi" olarak adlandırılır. Bu sözleşme, tüketici lehine olmasa da tüketici lehine olması için tüketici lehine olması gerekmektedir. Bu sözleşme, tüketici lehine olması için tüketici lehine olması gerekmektedir. Bu sözleşme, tüketici lehine olması için tüketici lehine olması gerekmektedir.

**CAĞMA HAKKI NEREDİR?**

Özellikle öğrencilerin tamamıyla, satış ile alınan karşılık olarak bir süre geçiren, alınan için yazılı olarak sözleşme, "mesafeli satış sözleşmesi" olarak adlandırılır. Bu sözleşme, tüketici lehine olmasa da tüketici lehine olması için tüketici lehine olması gerekmektedir. Bu sözleşme, tüketici lehine olması için tüketici lehine olması gerekmektedir.

• Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi  
• Öğrencilerin Hukuk Kliniklerinde Kullanılan Cağma Hakkı  
• Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi  
• Öğrencilerin Hukuk Kliniklerinde Kullanılan Cağma Hakkı

**BİLMELİYİM!**

• Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi  
• Öğrencilerin Hukuk Kliniklerinde Kullanılan Cağma Hakkı  
• Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi  
• Öğrencilerin Hukuk Kliniklerinde Kullanılan Cağma Hakkı

Sonun yapılacak zaman cayma hakkının kapsamı, bu hakkın nasıl kullanılacağı, nasıl uygulanacağı hakkında detaylı bilgi www.konulakademi.com.tr adresinden ulaşabilirsiniz. ALO 175 Tüketici Hakkını Bilinerek Kullanınız.

**ALO 175**

• Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi  
• Öğrencilerin Hukuk Kliniklerinde Kullanılan Cağma Hakkı  
• Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi  
• Öğrencilerin Hukuk Kliniklerinde Kullanılan Cağma Hakkı

Özellikle öğrencilerin tamamıyla, satış ile alınan karşılık olarak bir süre geçiren, alınan için yazılı olarak sözleşme, "mesafeli satış sözleşmesi" olarak adlandırılır. Bu sözleşme, tüketici lehine olmasa da tüketici lehine olması için tüketici lehine olması gerekmektedir. Bu sözleşme, tüketici lehine olması için tüketici lehine olması gerekmektedir.

**BİLMELİYİM!**

• Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi  
• Öğrencilerin Hukuk Kliniklerinde Kullanılan Cağma Hakkı  
• Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi  
• Öğrencilerin Hukuk Kliniklerinde Kullanılan Cağma Hakkı

# Broşür 2: Tüketici Olarak Bilmediğimiz Haklarımız: Cayma Hakkı Broşürü



SAĞLIK BAKANLIĞI  
HAYATLI YAŞAM



TÜKETİCİ HAKLARI  
KORUMA VE SAVUNMA

## Hukuk Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Merkezi Yürütücüsü Öğrencileri Uygulamasıyla İncelenebilir ve Testlenebilir Kurul-Projesi Tüketici Hukuku ve Hakları

**Çağ Üniversitesi Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi**

İPTEKİM SÖZLEŞİMİNE İLİŞKİN HUKUKİ VE ETİK DEĞERLENDİRME RAPORU  
 İLİŞKİLENDİRME RAPORU  
 İNCELEME  
 UYGULAMA

**Tüketici Olarak Bilmediğimiz Haklarımız Mesafeli Sözleşmeler**

Öğrenmeden Tüketim!




**MESAFELİ SÖZLEŞME NEDİR?**

— Satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı bulunmaz, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde taraflar arasında gerçekleştirilen ve her iki tarafın da fiziksel varlığı bulunmayan sözleşme türüdür.

**DİKKAT!**

- Finansal hizmetler,
- Ötümülük müddetler aradığıyla yapılan satışlar,
- Halka açık telefon santrelleri telekomünikasyon operatörleriyle birleştirilen kullanımı,
- Bahis, çekiş, piyango ve benzeri şans oyunlarına ilişkin hizmetler,
- İşlemesi maliyetli veya bu maliyete ilişkin haklarını oluşturan devri veya hacramtı,
- Konak konakları,
- Özere mülk devre takti, uzun süreli takti hizmeti ve bunların yeniden satımı veya dağıtımı,
- Yapı ve inşaat işleri gibi büyük ölçekli inşaat projelerinin, sabonun düzenli teslimatın çerçevesinde tüketiciye malzeme veya işleme yapılmasını,
- Halka kapalı hizmetler (bunlar altınlar, depolar),
- Mutlaka montaj, bakım ve onarımı,
- Bakımevi hizmetleri, çocuk, yaşlı ya da hasta bakım gibi aldatıcı ve kışkırtıcı vaatlerle gerçekleştirilen sosyal hizmetler,
- Mesafeli sözleşmelerde dipnot kullanılmaktadır.

**CAYMA HAKKI**

**14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahipsiniz. Diğer cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmelisiniz. Cayma hakkının kullanılacak için 14 günün süreyle bağlı değilsiniz. Bu süre her halükarda cayma süresinin onemli şartının ihlaliyle 1 yıl içinde sona erer. Cayma hakkı süresi içinde malın mutlak kullanımı**

**sebzeye meydana gelen değiyada ve boshemeyden seranda değiyada**

**Cayma hakkının kullanılma ihtiyacı yoktur olarak veya SMS, e-posta, internet ve benzeri yöntemlerle satıcı veya sağlayıcıya durumu bildirmeniz yeterlidir, fakat bu şekilde cayma hakkı süresini ihlal etmezsiniz.**

**CAYMA SÜRESİ NE ZAMAN BAŞLAR?**

— İhtiyaç halinde sözleşmenin kurulduğu gün başlar.

— Mal teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkı kullanılabilir.

**UNUTMAYIN!**

**ÜNİVERSİTELERİNDE**

Mesafeli alışverişlerde ödeme işlemini unutmayınız! Örneğin,

- Mal veya hizmetin teslim alınması,
- Maliyet veya sağlanılan mal, hizmet veya hizmetin numarası, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri,
- Mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, nakliye, teslim ve benzeri ek masrafları,
- Ödeme, teslimat, fiyatla ilgili bilgiler ve taahhütler,
- Cayma hakkı kullanma için gerekli adres, e-posta, cayma bildirimini yapılabilecek açık adres, faks numarası veya elektronik posta adresi,
- Ödemenin gereken depozitolar ya da diğer mali teminatlar ile bankaya ilişkin bilgileri,
- Dijital içerikleri işlevsel olduğu etkileşimlere ilişkin kurama ilişkin bilgileri hangi durumda ve da yazılımla birlikte çalışabileceğine ilişkin bilgi,
- Dağıtım ve teslimatla ilgili olarak Mesafeli ve Tüketici Hakları Komisyonu tarafından sağlanabilecek diğer bilgi.

konularının öğrenim ön bilgilerinden yararlanabilirsiniz. Satıcı veya sağlayıcı ön bilgilendirme yapılmadığına

## Broşür 3: Tüketici Olarak Bilmediğimiz Haklarımız: Mesafeli Sözleşmeler Broşürü





ALO 175

## Çağ Üniversitesi Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi

© Halkın Hukuk Araştırma ve Danışmanlık  
© Halkın Hukuk Araştırma ve Danışmanlık  
© Halkın Hukuk Araştırma ve Danışmanlık



### Halkın Hukukları Uygulama ve Araştırma Merkezi ile Birlikte Çağ Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Merkezi ve Tüketici Hakları Merkezi

**Tüketici Olarak  
Bilmediğimiz Haklarımız  
Ayıplı Mal Nedir?**

Oğrasmadan Tüketme!



#### AYIPLI MAL NEDİR?

Size teslimini amaçladığınız, kararlaştırılmıg olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak şahıs olması gereken özellikleri taşıması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldir.

- Söz konusu mal/ürün;
- Ambalajında, etiketinde, tanıtım ve kullanım kılavuzunda, internet portallarında, reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerden bir veya bir kaçının bulunmaması;
- Satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde belirtilen niteliğe uygun değilse;
- Müadili olan ürünlerin kullanım amacını karşılamıyorsa;
- Madeni, hususi veya ekonomik eksiklikler taşıyorsa;
- Sözleşmede kararlaştırılan süre içinde teslim edilmemişse;
- Satıcı tarafından veya onun sorumluluğunda yapılacak montajı gereği gibi ile edilmemişse;
- Montaj talimatında yanlışlık veya eksiklik bulunması nedeniyle, sizin taraftanızdan montajı yapıldığıysa, ayıplı mal olarak kabul edilir.

#### UNUTMAYIN!

Ayıplı bir mal bileerek alıyorsanız, satıcı, satış sürecinde ayıplı malın üzerine ya da ambalajına malın aybına ilişkin açıcıyı

bir etiket koymalıdır. Satıcı, size bu etiketi vermekle ya da fatura veya fişin üzerine aybın niteliğini yazmalıdır.

#### AYIPLI MAL ALDIN; AMA FARKINDA MI DEĞİLSİN?

#### HAKLARINI ARTIK BİLİYORSUN BİLEMEDEN ALDIĞIN MALI/ÜRÜNÜ

- İade edebilir;
- Ayp oranında satış bedelinden indirim isteyebilir;
- Bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere ücretsiz onarım talep edebilir;
- İnkâr varsa, ürünün aypsız misli ile değiştirilmesini isteyebilirsin.
- Satıcı tercih ettiğin talebi yerine getirmekte yükümlüdür. Teslim tarihinden itibaren 6 ay içerisinde ortaya çıkan ayıpları teslim tarihinde var olduğu sürece, satıcı aklın ilediyorsa bunu ispat etmekle yükümlüdür.

#### ZAMANLAŞIMI SÜRESİ

- Satıcı teslim tarihinden itibaren 2 yıl boyunca ürünüdeki ayıptan sorumludur. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda teslim tarihinden itibaren 5 yıldır.
- İkinci el satışlarda satıcıdan ayıplı maldan sorumluluğu 2 yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise 3 yıldan az olamaz.
- Ayp, ağır, kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.

#### AYIPLI HİZMET NEDİR?

Ayıplı hizmet, sözleşmede belirtilen süre içinde başlamaması veya tarafarca kararlaştırılmıg olan ve objektif olarak salıplı olması gereken özellikleri taşıması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir.

- Hizmet sağlayıcı ayıplı hizmetten sorumludur.

#### ALDĞIN HİZMET AYIPLI HİZMET Mİ? İŞTE HAKLARIN

- Hizmetin yeniden sunulmasını talep edebilir;
  - Hizmet sonucu ortaya çıkan ekler ücretiz olarak isteyebilir;
  - Ayp oranında bedelden indirim talep edebilir;
  - Sözleşmeden dönülebilirsin.
- Hizmet sağlayıcı, tercih ettiğın talebi yerine getirmekte yükümlüdür.
- Bu haklardan hizmetin ifasından sonraki 2 yıl içinde faydalanabilirsin. Ayp ağır kusur veya hile ile gizlenmişse zamanaşımı işlemmez.

## Broşür 4: Tüketici Olarak Bilmediğimiz Haklarımız: Ayıplı Mal Nedir? Broşürü



## (1) Tüketici Hakları Bilgilendirilmesi

Teorik bilgi, ziyaretler, bilgilendirme sürecinin ardından klinik dersi öğrencilerinin, akademisyenleri ve öğrencileri bilgilendirme faaliyetine geçildi. Bu kapsamda öğrenciler; *Tüketici Hukuku İle İlgili Genel Bilgiler, Ayıplı Mal ve Ayıplı Hizmet, Reklam, Haksız Şart ve Abonelik Sözleşmeleri* ve *Tüketicinin Hak Arama Yolları, Cayma Hakkı ve Mesafeli Sözleşmeler* başlıklı sunumlar yapmıştır.

**Hukuk Klinikleri Bilgilendiriyor:  
Tüketici Hakları**

9 Aralık 2019

**1. Gün** "Tüketici Hukuku ile İlgili Genel Bilgiler, Ayıplı Mal ve Ayıplı Hizmet"

Muhammed Ali GENÇ Mustafa ÇELİK  
Ahmet Furkan AÇIKGÖZ Mehmet Eren ERZİN  
Nevzat ÖZKAN Büğra TEKÇE  
Yusuf İŞİK Muhammet BOZKURT

10 Aralık 2019

**2. Gün** "Reklam, Haksız Şart ve Abonelik Sözleşmeleri"

Büğra AYKAÇ Mehmet Onur ALTUNAY  
Berk BOĞA Şevval CEYHAN  
Merve ÇOR Alper Yılmaz ÇETİNKAYA  
Mert BUHUR

11 Aralık 2019

**3. Gün** "Tüketicinin Hak Arama Yolları, Cayma Hakkı ve Mesafeli Sözleşmeler"

Ali EVRENSEL Firat ASLAN  
Mehmet Emin ÇELİK Burak ÖZTÜRK  
Fehmi ATAŞ Mevlüde KAÇAK  
Ayça TUYUR Şeyma ÇAĞLI

Hukuk Fakültesi P-3 12.10 - 13.00

ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ 23. yıl  
www.cag.edu.tr

**Afiş 4:** Hukuk Klinikleri Bilgilendiriyor: Tüketici Hakları Afişi





**Fotoğraf 27:** Muhammet BOZKURT, Mehmet Eren ERZİN, Ahmet Furkan AÇIKGÖZ, Büşra TEKÇE ve Mustafa ÇELİK

## (2) Çağ Koleji Öğrencilerinin Bilgilendirilmesi

Klinik dersi öğrencilerinden Büşra AYKAÇ ve Şevval CEYHAN tarafından Çağ Koleji öğrencilerine **Hukuk Öğrencileri Bilgilendiriyor: Tüketici Hakları** konulu etkinlik online olarak gerçekleştirildi. Etkinlikte Proje Yürütücüsü Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU ve Çağ Koleji Rehber Öğretmeni Hüseyin SARTIK açılış konuşmalarını yaparken, Proje Araştırmacısı Öğr. Gör. Hasan Basri ÖZKAN moderatör olarak etkinliği yönetti.

Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi Vantajıyla Öğrencileri Uygulamayla Buluşturma ve Topluma Katkı Projesi

**Hukuk Öğrencileri Bilgilendiriyor:  
Tüketici Hakları**

**Açılış Konuşması**  
Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU  
Çağ Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dekan Yard.  
Proje Yürütücüsü

**Hüseyin SARTIK**  
Çağ Koleji  
Rehber Öğretmen

**Moderatör**  
Öğr. Gör. Hasan Baser ÖZKAN  
Çağ Üniversitesi Hukuk Fakültesi

**Konuşmacılar**  
Seyval GZYIYAN, Hukuk Fakültesi 4. Sınıf Öğrencisi  
Tüketici ve Tüketici Hakları  
Büşra AYKAC, Hukuk Fakültesi 4. Sınıf Öğrencisi  
Ticari Reklam

**13 HAZİRAN 2020**

Zoom  
21.00-22.00

Etkinliğe katılanlara dijital katılım belgesi verilecektir.  
Etkinlik **Youtube** hesabımızdan canlı olarak yayınlanacaktır.  
Çağ Koleji öğrencilerine etkinlik öncesi **Zoom ID** gönderilecektir.

Yeni çağ hukuk klinikleri uygulama ve araştırma merkezi

ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ  
UNIVERSITY

ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ  
UNIVERSITY



ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ  
ÇAĞ UNIVERSITY  
23. yıl

444 1 111  
www.cag.edu.tr

### Afiş 5: Hukuk Öğrencileri Bilgilendiriyor: Tüketici Hakları

Hukuk fakültesi öğrencilerimizin Çağ Koleji öğrenci ve velilerine hitaben düzenlediği, Çağ Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dekan Yardımcısı Dr. Öğr. Gör. Sami DOĞRU ve Çağ Koleji Rehber Öğretmeni Hüseyin SARTIK'ın açılış konuşmalarını gerçekleştirdiği etkinlikte

- Tüketici ve Tüketici Hakları
- Ticari Reklam

başlıkları altında sunum yapıldı. Covid-19 salgını karşısında alınan önlemler nedeniyle Zoom uygulaması ile çevrimiçi gerçekleştirilmiş, daha sonra YouTube kanalımız üzerinden tüm ilgililerin erişimine açık hale getirildi.



**Fotoğraf 28: *Hukuk Öğrencileri Bilgilendiriyor: Tüketici Hakları* Büşra Aykaç'ın Sunumu**



**Fotoğraf 29: *Hukuk Öğrencileri Bilgilendiriyor: Tüketici Hakları* Şevval CEYHAN'ın Sunumu**

### (3) Danışma Noktası Etkinliği

Şubat-Mart olarak yapılması belirlenen saha çalışmasına yönelik, 19.02.2020 tarihinde, Üniversite kampüsünde, “Tüketici Danışma Noktası” oluşturulmuştur. Proje ekibi, Hukuk Klinikleri öğrencileri ve Çağ Üniversitesi Bilinçli Tüketici Kulübü yönetim kurulu, kurulan stantlarda gün boyu bilgilendirme ve bilinçlendirme faaliyetinde bulunuldu. Faaliyet yaklaşık 200 kişiye ulaştı. “Tüketiciler

**Bilinçlendiriliyor”** faaliyetinde kullanılan materyaller proje ekibi ve öğrenciler tarafından hazırlandı. Ayrıca **“Tüketicilere Yönelik Sorular”** uygulaması yapılmıştır. Bu kapsamda dağıtılan formlar ile tüketicilerin en çok hangi alanlarda sorun yaşadığı, hangi işletmelerden şikâyetçi veya memnun olduğu, hakkını arama konusunda ne kadar bilinçli olduğu, bilgileri hangi kanaldan öğrendiği gibi konularda tespit yapılması amaçlanmıştır.



**Fotoğraf 30:** Öğr. Gör. Hasan Basri ÖZKAN, Ali EVRENSEL, Nevzat ÖZKAN, Yusuf IŞIK, Araş. Gör. Özge DEMİRDELEN, Mehmet Emin ÇELİK, Muhammet BOZKURT, Fırat ASLAN ve Ayça TUKUR- Araş. Gör. Selen DEMİRKAYA, Alper Yılmaz ÇETİNKAYA, Mehmet Burak ÖZTÜRK, Büşra TEKÇE, Büşra AYKAÇ ve Şevval CEYHAN





**Fotoğraf 31:** *Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku* Dersi Öğrencilerinin Danışma Noktası Etkinliği



**Fotoğraf 32:** Hukuk Fakültesi Dekanı Prof. Dr. Yücel ERTEKİN, *Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku* Dersi Öğrencilerinin Danışma Noktası Etkinliği'nde



**Fotoğraf 33: *Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku* Dersi Öğrencilerinin Danışma Noktası Etkinliği**



**Fotoğraf 34: *Hukuk Klinikleri: Tüketici Hukuku* Dersi Öğrencilerinin Danışma Noktası Etkinliği**

#### (4) Vatandaşları Bilgilendirme Etkinliği

Etkinliğin ikinci ayağını alışveriş merkezleri ile Pazar yerlerinde kurulması planlanan danışma noktası etkinliği oluşturmaktaydı. Her türlü hazırlık yapılmasına rağmen küresel düzeyde maruz kaldığımız Covid-19 salgını sebebiyle 12.03.2020 tarihinden itibaren alınan önlemler kapsamında gerçekleştirilmemiştir.

#### 3. Konferans/ Seminer Etkinlikleri

Teorik eğitimin sonrası yapılan saha ziyaretlerini müteakiben artık bilgilendirme aşamasına geçildi. Bu bağlamda iki etkinlik gerçekleştirildi. Bunlar; Ticaret Bakanlığının kendi projeleri bağlamında **“Tüketici İşlemleri Konusunda Bilmediğimiz Haklarımız”** ve Proje kapsamında Adana Barosu ile müştereken gerçekleştirilen **“İnşaat Sözleşmelerinden ve Motorlu Araç Satışlarından Kaynaklanan Tüketici Sorunları”** konferanslarıdır.

##### a. Ticaret Bakanlığı ile Ortak Düzenlenen Konferans

27 Kasım 2019 tarihinde ve Çağ Üniversitesi ev sahipliğinde, T.C. Ticaret Bakanlığının yürüttüğü Avrupa Birliği projesi olan **“Tüketicinin Korunmasının Güçlendirilmesi Teknik Destek Projesi”** ile Üniversitemizin yürüttüğü **“Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi Vasıtasıyla Öğrencileri Uygulamayla Buluşturma ve Topluma Katkı Projesi”** kapsamında, **“Tüketici İşlemleri Konusunda Bilmediğimiz Haklarımız”** Konferansı gerçekleştirildi.

Tüketicinin Korunmasının Güçlendirilmesi Teknik Destek Projesi  
ile  
Hukuk Klinikleri ve Araştırma Merkezi Vastasıyla Öğrencileri  
Uygulamaya Buluşturma ve Toplumla Katılı Projesi kapsamında:

**Tüketici İşlemleri Konusunda  
Bilmediğimiz Haklarımız  
Konferansı**

**27. 11. 2019, Çarşamba**

09.00 - 09.45 : Kayıt İşlemleri  
09.45 - 10.00 : Açılış Konuşmaları

Çağ Üniversitesi  
Hukuk Fakültesi Kompozit Hukuk Merkezi  
02324 611 49 09

Prof. Dr. Yücel Ertekin  
Hukuk Fakültesi Dekanı  
Dr. Yakup Güzel  
Ticaret Bakanlığı Daire Başkanı

**1. OTURUM** 10.00 - 11.15  
Daire Başkanı Prof. Dr. M. Hamdi İnanç

- \* Tüketicinin Korunması Teknik Destek Projesi, Kutlu Köyü, Ticaret Uzmanı
- \* Adanmış Rekabim, Mustafa Yılmaz, Ticaret Uzmanı
- \* Tüketicinin Haklarını Hedefler Sistem, Cevat Şahin, Ticaret Uzmanı

11.00-11.15 Soru-Cevap  
11.15-11.30 Ara

**2. OTURUM** 11.30 - 12.45  
Daire Başkanı Doç. Dr. Kemal Taştan

- \* Misalim Satışları, Özden Yavuz, Ticaret Uzmanı
- \* Piyasa Gözetimi ve Denetimi Daire Başkanı, Yücel Ertekin

12.30-12.45 Soru-Cevap  
Kapanış

## Afiş 6: Tüketici İşlemleri Konusunda Bilmediğimiz Haklarımız Konferansı Afişi

Açılış konuşmalarını Çağ Üniversitesi Rektörü Ünal AY ve Ticaret Bakanlığı Daire Başkanı Dr. Yakup GÜZEL' in yaptığı konferansımız iki oturum halinde gerçekleşti.



**Fotoğraf 35:** Konferans Sunuculuğunu Proje Araştırmacımız Araş. Gör. Özge DEMİRDELEN yaptı.



**Fotoğraf 36:** Konferans Sonrası Toplu Fotoğraf

Bölgemizdeki Adana ve Mersin Baroları ile İl Ticaret Müdürlükleri ve Tüketici Derneklerinin de desteği ile yapılan konferansta, Adana İl Ticaret Müdürü Adnan EKİZ ve Mersin İl Ticaret Müdürü Hacı Akif YILDIZ, Tüketiciyi Koruma ve Dayanışma Birliği Derneği (TÜKO-BİR) Adana Şube Başkanı Av. Rumeysa ÖZKALE ve yönetim kurulu üyelerinden Av. Tamara KAVTARADZE de olmak üzere pek çok katılımcı bir araya geldi.



**Fotoğraf 37:** Konferanstan Kareler



**Fotoğraf 38:** Konferans Sonrası Toplu Fotoğraf

TÜKOBİR Genel Başkanı ve Reklam Kurulu Üyesi Prof. Dr. M. Hamil NAZİK'in oturum başkanlığında ve Ticaret Uzmanları Kutlu KÖYÇÜ, Muhittin YILDIRIM ve Cansel ŞAHİN'in sunumlarıyla gerçekleşen ilk oturumda öncelikle, Kutlu KÖYÇÜ tarafından "Tüketicinin Korunması Teknik Destek Projesi" hakkında bilgi verildi. "Aldatıcı Reklam" konusunda izletilen videolar ile birlikte örnekleyici şekilde bilgilendirmede bulunan Muhittin YILDIRIM'dan sonra Cansel ŞAHİN "Tüketici Hakem Heyetleri Sistemi" hakkındaki sunumunu gerçekleştirdi. Ardından, soru-cevap ile ilk oturum sona erdi.



**Fotoğraf 39:** Konferans Sunumlarından Kareler



**Fotoğraf 40:** Konferans Sunumlarından Kareler

Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN'in başkanlığında yapılan ikinci oturumda ise Ticaret Uzmanları; Özden YAVAŞ'ın "Mesafeli Satışlar" ve Damla Yeşeren ARAFAL'ın "Piyasa Gözetimi ve Denetimi" başlıklı sunumlarının ardından, program soru-cevaplarla sona erdi. Adana ve Mersin'den çok sayıda ilgililer ile öğrencilerin yoğun ilgi gösterdiği konferans, tüketicilerin bilinçlendirmesi konusunda önemli bir eksikliği giderdi.



**Fotoğraf 41:** Konferans Sunumlarından Kareler

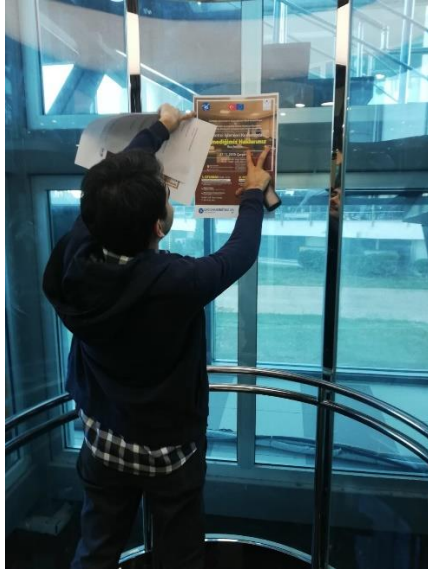
Konferans sonrası hukuk klinikleri öğrenciler ve proje ekibi ile Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü Daire Başkanı ve Ticaret Uzmanları istişare toplantısında bir araya geldi.





**Fotoğraf 42:** Konferans Sonrası İstişare Toplantısı

Konferansın duyuru afişleri yine klinik öğrencileri tarafından Üniversitemizin dört bir yanına asıldı.



**Fotoğraf 43:** Konferans Afişlerinin Asılması

## b. Adana Barosu İş birliği ile Düzenlenen Konferans

18.03.2020 tarihinde yapılması planlanmıştır. Ancak pandemi nedeniyle ertelenmiştir.



### Afiş 7: İnşaat Sözleşmelerinden ve Motorlu Araç Satışlarından Kaynaklanan Tüketici Sorunları Konulu Konferans Davetiyesi ve Afişi

Pandemi sürecinde uzaktan yapılmaya karar verilen konferans, Adana Barosu açısından da ilk online etkinlik olarak başka ilkleri de projemiz gerçekleştirdi. Çağ Üniversitesi Hukuk Fakültesi Proje Ekibi ve Adana Barosu'nun ortaklaşa düzenlediği **İNŞAAT SÖZLEŞMELERİNDEN VE MOTORLU ARAÇ SATIŞLARINDAN KAYNAKLANAN TÜKETİCİ SORUNLARI** konulu konferans online yöntemiyle yapıldı<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> "Baromuz ve Çağ Üniversitesi'nin ortaklaşa düzenlediği "Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi Vasıtasıyla Öğrencileri Uygulamayla Buluşturma ve Toplum Katkı Projesi" kapsamında "İNŞAAT SÖZLEŞMELERİNDEN VE MOTORLU ARAÇ SATIŞLARINDAN KAYNAKLANAN TÜKETİCİ SORUNLARI" konulu telekonferansımız ilk defa YouTube, twitter ve facebook



HUKUK KLİNİKLERİ UYGULAMA VE  
ARAŞTIRMA MERKEZİ VAHİTİSİYLE ÖĞRENCİLERİ  
UYGULAMA AYLI BULUŞTURMA VE TOPLAMA KATKI PROJESİ

**TÜKETİCİ HUKUKU KAPSAMINDA  
İNŞAAT SÖZLEŞMELERİNDE VE MOTORLU ARAÇ  
SATIŞLARINDAN KAYNAKLANAN TÜKETİCİ SORUNLARI**

**AÇILIŞ KONUŞMASI**  
Av. Yeli KÜÇÜK,  
Adana Barosu Başkanı  
Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU  
Çağ Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dekan Yard. / Proje Yürütücüsü

**MODERATÖR**  
Av. Miyesser Ersalan ÖNEMLİ  
Adana Barosu Yönetim Kurulu Üyesi

**KONUŞMACILAR**  
Prof. Dr. M. Turgut ÖZ, İGÜBÜ Üniversitesi  
İnşaat Sözleşmelerinden Kaynaklı Sorunlar  
Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ, Akdeniz Üniversitesi  
Motorlu Araç Satışlarında Tüketicinin Korunması

Çisico üzerinden gerçekleştirilecek Webinar programımıza katılmak isteyenler taleplerini 3 Haziran 2020 saat 12.00'e kadar ... Adresine iletmelidirler. Etkinliğe katılım ücretsiz olup katılımcılara dijital katılım belgesi verilecektir. Etkinlik - headroomdan canlı olarak yayınlanacaktır.

4 HAZİRAN 2020

Cisco Webex Meeting  
15.00 - 16.30

ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ 23. YIL  
ÇAĞ UNIVERSITY

444 1 830  
www.cag.edu.tr

## Afiş 8: İnşaat Sözleşmelerinden ve Motorlu Araç Satışlarından Kaynaklanan Tüketici Sorunları Konulu Online Konferans Afişi

Prof. Dr Turgut ÖZ sunumunda İnşaat sözleşmelerinin tüketicilere etkisi konusunda ayrıma gidildiğinden bahsederek konut veya tatil amaçlı yer satın alımına değindi. Satım sözleşmesinin gerçek anlamda eser sözleşmesi olduğuna dikkat çekerek Borçlar Kanunu'ndaki yerlerine atıfta bulundu. Eser sözleşmesinin tarafı olan tüketicinin, TKHK tarafından nadir durumlarda koruma altına alındığından bahsetti. Son kanun değişikliği ile inşaat sözleşmelerinin de eser sözleşmesi olarak göz önüne alındığına değinerek, kat karşılığı inşaat sözleşmelerinden doğan sorunları dile getirdi.

üzerinden canlı olarak yapıldı.” baktınız,  
<https://www.adanabarasu.org.tr/tr/barodan-haberler/baromuz-ve-cag-uni-versitesi-nin-ortaklasa-duzenledigi-insaat-sozlesmelerinden-ve-motorlu-arac-satislarindan-kaynaklanan-tuketici-sorunlari-konulu-konferans-online-yontemiyle-yapildi>, e.t.:26.01.2021.

Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ ise sunumunda motorlu araç satışlarında tüketicilerin bilgilendirilmesi, ayıplı motorlu araç tesliminden doğan sorumluluğun şartları, motorlu aracın ayıplı olması halinde tüketicinin hakları, garanti belgesi ve satış sonrası hizmetler, ikinci el araçlarda ayıplar karşısında tüketicinin hakları hakkında bilgiler vererek, ilgili yüksek mahkeme kararlarını paylaştı.

Covid-19 salgını karşısında alınan önlemler nedeniyle Zoom uygulaması ile çevrimiçi gerçekleştirilen etkinliğimiz, daha sonra Youtube kanalımız üzerinden tüm ilgililerin erişimine açık hale getirildi.

#### **4. Bilimsel Etkinlikler: Tüketici Hukuku Çalıştayı**

##### **a. Çalıştay Hazırlıkları**

Çalıştay hazırlıklarında gerek Adana Barosu gerek Adana Ticaret İl Müdürlüğü ile birçok görüşme yapıldı. Bu görüşmelerde uygulamanın her alanından kişilerin bir araya getirilmesi ve sorunların her gözden ayrı olarak değerlendirilmesi gerektiği sonucuna varıldı. Çalıştay programında pandemi nedeniyle bazı değişiklikler yapılması gerekti. Bunun için birçok toplantı tekrar yapıldı ve aşağıdaki başlıklarda da görüleceği üzere son hali uzun uğraşların ardından verildi.

##### **b. Çalıştay: Kapalı Oturum**

Çalıştayın birinci kapalı oturumu, tüketici hakem heyetleri konusunda yapıldı. İkinci kapalı oturumda ise tüketici işlemleri ele alındı.

##### **(1) Tüketici Hakem Heyetleri Oturumu**

Çalıştay, 2 Ekim 2020 tarihinde saat 14:30'da yapıldı. Çalıştayın moderatörlüğü Dicle Üniversitesi Hukuk Fak.

Öğretim Üyesi Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN tarafından gerçekleştirildi.

### (a) Katılımcılar

Birinci kapalı oturumun konuşmacıları; Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü Tüketici Hakem Heyetleri Koordinasyon Daire Başkanlığı Temsilcisi Zeynep ŞAHİN, Adana Barosu Avukatı ve TÜKOBİR Derneği Adana Şube Başkanı Rümeyza ÖZKALE ve Adana Barosu Avukatı, Tüketici Hakem Heyeti Üyesi Dinçer İŞİSAĞLAM'dır.

### (b) Tartışma Metni

**Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN:** Değerli katılımcılar, programımıza hoş geldiniz. Konuşmacılarımız; Adana Barosu'ndan aynı zamanda TÜKOBİR Derneği Adana Şubesi Başkanı Av. Rümeyza ÖZKALE, Adana Barosu'ndan Av. Dinçer İŞİSAĞLAM, Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü Tüketici Hakem Heyetleri Koordinasyon Daire Başkanlığı Temsilcisi Zeynep ŞAHİN'e hoş geldiniz demek istiyorum. Çalıştayın bugünkü oturumunu, dünyada ve ülkemizde ciddi sorunlara sebep olan Covid-19 salgını nedeniyle internet üzerinden gerçekleştiriyoruz. Bu fırsatı bizlere veren Çağ Üniversitesi Hukuk Fakültesi'nin Sayın Dekanı ve diğer yetkililerine teşekkür ederiz, sayelerinde bir araya gelmiş olduk, tanıştık. Güzel ve faydalı bir çalışma olmasını diliyorum. Çalışmanın sonuçları itibarıyla de Tüketici Hakem Heyetlerinde görülen sorunlar hakkında faydalı olacağını düşünüyorum. İlk söz hakkını Sn. Zeynep ŞAHİN'E vermek istiyorum. Kendisi bizlere Tüketici Hakem Heyetleri ile ilgili mevzuat hakkında bilgiler verecek, şayet bu konuda sıkıntılar ve yapılması gereken düzenlemeler var ise, bizi aydınlatacak. Buyurun Sn. ŞAHİN.

**Zeynep ŞAHİN:** Teşekkürler Hocam. Ben mevzuata ilişkin bilgileri, çalıştay konuları eşliğinde sınırlandırmaya çalıştım. Öncelikle hakem heyetlerinin teşekkülüne ilişkin ön bilgilendirmede bulunmak istiyorum. Bildiğiniz üzere 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin olarak tüketici **hakem heyetlerini** ve tüketici **mahkemelerini** görevli kılmıştır. Tüketici hakem heyetlerimiz illerde ticaret il müdürlükleri, ilçelerde kaymakamlıklarımız bünyesinde faaliyet göstermektedirler.

Ağustos 2018’ de yapılandırılmaya gidilmiştir. Daha önce her il ve ilçede bulunan Hakem heyetlerinin yetki alanları yeniden belirlenerek 1011 adet hakem heyeti 211’e indirilmiştir. Hakem heyetleri Toplam 81 il ve 127 ilçede faaliyet göstermeye devam etmektedir. Hatta orada da kademeli bir geçiş yapıldığından, 2019’da dersek daha yerinde olacaktır.

Biz buradaki yapılandırmayı, hakem heyetlerimizin daha etkili ve verimli çalışmalarını sağlamak amacıyla yaptık. Hakem heyetlerimiz **illerde ticaret il müdürü başkanlığında, ilçelerde kaymakam başkanlığında veya ticaret il müdürü veya kaymakamın görevlendirdiği bir memur başkanlığında** faaliyette bulunmaktadırlar.

Hakem heyetlerinin diğer üyeleri **belediye, baro, tacir veya esnaf örgütleri** ve **tüketici örgütleri** temsilcilerinden oluşmaktadır.

Bunun dışında hakem heyetlerinde heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamakla görevli kadrolu ve görevlendirmeli **raportörler** bulunmaktadır. Kadrolu raportör istihdamı 2014 tarihinde 6502 Sayılı Kanun’un yürürlüğe girmesinden sonra oluşturulmuştur. Tabii ki sınırlı sayıdaki kadrolu raportör sayımız yeterli olmadığı için, ticaret il müdürlerinin ve kaymakamların görevlendirdiği

memurlar “raportör” sıfatıyla tüketici hakem heyetlerinde görev yapmaktadırlar.

Ayrıca az önce bahsettiğimiz üzere 2018’den itibaren yapılandırmaya gidildiğinden, bazı ilçelerde hakem heyetlerimiz bulunmamaktadır. Bu yüzden hakem heyeti kurulmamış ilçelerde irtibat raportörleri görevlendirilmiştir. Hakem heyeti kurulmamış her kaymakamlıkta **irtibat raportörü** arkadaşlar bulunmakta, başvuruları alıp sisteme yüklemekte ve ilgili hakem heyetine ulaştırmakla görevlidirler.

Teşekküle ilişkin söyleyeceklerim genel olarak bunlardan ibarettir.

Çalıştay konumuzun diğer başlığı “**Bilirkişi İncelemesi**” olduğundan, bu konu hakkında da birkaç söz söylemek isterim.

2014 tarihinde Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğimiz yürürlüğe girmiştir ve halen uygulanmaktadır. Yönetmelik’te bilirkişi incelemesine ilişkin bazı çerçeve maddeler bulunmaktadır. Bilirkişi incelemesi 19. ve 21. maddeler arasında düzenlenmiştir. Ama buna ilişkin olarak çok genel hükümler yer aldığından ve artık münferit bir düzenleme ihtiyacı duyulduğu için kurum olarak yeni bir çalışma yaptık ve bu yıl temmuz ayında Resmî Gazete’de **Tüketici Hakem Heyetleri Bilirkişilik Yönetmeliği** yayımlandı. Bu şekilde hem Tüketici Hakem Heyetleri yönetmeliğinde yer alan hükümleri daha geniş olarak düzenlenmeye çalışılmış, hem de yeni düzenlemeler getirilmiştir:

- Bilirkişilerin uymak zorunda olduğu **temel ve etik ilkeler** düzenlenmiştir.

- Bilirkişiliğe başvuru ve kabule ilişkin ticaret il müdürlükleri tarafından **sicil ve listelerin** oluşturulmasına ilişkin usuller düzenlenmiştir.

- Bilirkişiliğe başvuru şartları arasında bilirkişilik **temel eğitiminin alınmış olması ve en az 3 yıllık mesleki tecrübe bulunması** gerekli görülmüştür. Buradaki amaç, mümkün olduğu kadar nitelikli bilirkişilerin hakem heyetlerinde görev yapmasını ve uyuşmazlıkların bu şekilde çözülmesini sağlamaktır. 2019 yılı verilerinde hakem heyetlerinin karara bağladığı 540.000 civarı başvuru bulunmaktadır. İstatistiklere göre 119-120.000'e yakın başvurunun karara bağlanma sürecinde bilirkişi incelemesi yapılmıştır. Bu yüzden bilirkişi incelemeleri hakikaten önemlidir. Biz kurum olarak güvenilirliğini arttırmak için elimizden geldiği kadar, imkanlar ölçüsünde, düzenleme yapmaya çalışıyoruz.

- Yönetmelikte, Bilirkişi ücretlerinin belirlenmesinde yeknesaklığın sağlanması için **tarife** hazırlanması öngörülmektedir. Tarife yıl sonuna kadar hazır olup, 2021 yılında yürürlüğe girecektir.

- Son olarak yeni yönetmeliğimizde **denetim hükümlerine** yer verilerek bilirkişilerin iş ve işlemlerinin mevzuata uygunluğu bakımından Bakanlık denetlemesi ve denetim sonucunda yapılacak işlemler konusunda bir düzenleme getirilmiştir.

Şimdilik söylemek istediklerim bu kadar.

**Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN:** Sunumunuz için teşekkür ederiz. Yanlış anlamadıysam 2019 yılında bir yapılandırmaya gidildiğinden bahsettiniz. Verdiğiniz bilgilerden, **raportör sayısında bir sıkıntı olduğunu görüyoruz.** En azından kadrolu raportör sayısının azlığı anlaşıldı. Kurum olarak bu açığı, kadrolu olmayan kişilerle farklı yöntemlerle gidermeye çalıştığınızı söylediniz. Sizler de benim kadar Kanun'a hakimsiniz. **Kanun'a bakıldığında, düzenlemede de bir sıkıntı var.** Sanki raportör tayin etmek zorunlu değil



ihtiyariymiş gibi bir ifade yer alıyor. Kanun'un 67. maddenin 1. fıkrasının ilk cümlesinde şöyle bir düzenleme var:

*“Raportörler il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilebilir.”*

Sanki mecburi değil, iradi, ihtiyari bir ifade. Tabi hepimiz bu noktadaki yoğunluğu, karmaşayı biliyoruz. Bence *“istihdam edilebilir”* ifadesi yerine ***“istihdam edilir”*** ifadesinin yer alması daha uygun olurdu. Siz tüketici hakem heyetleri nezdindeki uyuşmazlıklarda bilirkişi konusuna da değindiniz. Bu konuda ilgili mevzuat itibariyle bir **yönetmeliğin** getirildiğinden bahsettiniz. Çok iyi olmuş. Yönetmelik çerçevesinde bilirkişilik yapacak kişilerin niteliklerinden bahsettiniz. Aslında bu bahsettiğiniz niteliklerin çoğu bilirkişi mevzuatında da bulunmaktadır.

**Zeynep Şahin:** Evet, onları esas alarak yapmaya çalıştık Hocam.

**Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN:** Temel eğitim programı almış olmak ve 3 yıllık tecrübe kıstası var. Ben de uzun süre bilirkişilik eğitimi verdiğimden dolayı biliyorum. Ancak tecrübe kıstası sıkıntılı olabilir. Acaba hangi alanlarda tecrübe kastedilmektedir? Bana göre 3 yıl boyunca bu alanla uğraşmış olmak yeterlidir. Çünkü kişinin 3 yıldan beri bilirkişilik yapmış olması kıstasını ararsanız, hiçbir zaman, hiç kimse bilirkişilik yapamaz. Konu itibariyle ilgili alanlarda çalışmış, tecrübe sahibi kişiler açısından o 3 yıllık süreyi bence düşünmek gerekir. Yönetmelikte nasıl yer aldığını bilmiyorum. Henüz bakmadım. Bu konuda söyleyecekleriniz varsa dinleyelim. Tarifeden bahsetmeniz çok güzel. Özel bir tarife olması, uygulamadaki sıkıntıların giderilmesinde kolaylık sağlayacaktır. Şahsen uzun süre bilirkişilik de yaptım. (Gerçi son 1 yıldır yapmıyorum) Tarifeye rağmen bilirkişi ücretleri noktasında maalesef ahenkli bir uygulama bulunmamaktadır.

Her ne kadar uygulamada bir asgari tarife varsa ve her yıl yeniden düzenleniyorsa da maalesef bir yeknesaklığın olduğu söylenemez. Tüketici hakem heyetlerine giden bu uyuşmazlıklar için de 2021 yılında yürürlüğe girecek tarife de umarım uygulamaya bir kolaylık sağlar.

**Zeynep Şahin:** Hocam ekleme yapayım. Kadrolu ve görevlendirmeli raportörler konusunda geçmişte anlatırken, 2014'ten itibaren 6502 Sayılı Kanun'la beraber konuya girdim. **Kadrolu raportör sayımız hakem heyetlerinin sayısına göre elbette az kalıyor** ama orada biz 6502 sayılı kanun ile kadrolu raportör istihdamı sağlamış olduk.

1995'ten beri hakem heyetlerimiz aslında faaliyetler ve o dönem sadece görevlendirmeli raportörler vardı. 6502 Sayılı Kanun kadrolu raportör istihdamı getirerek Bakanlık nezdinde çalışan ve sadece bu işle uğraşan personel istihdamını sağlamış oldu. Oradaki hususu sıkıntı olarak dile getirmeyeyim ama, elbette kadrolu ve görevlendirilmiş raportör sayısına baktığımızda, belirli bir oranda **kadrolu raportörlerin daha az olduğu görülmektedir**. Diğer konuda da Yönetmeliğin 15. Maddesi'nde şu şekilde, sanırım yanlış ifade ettim, bilirkişilik yapacağı alanda en az 3 yıl fiilen çalışma şartı öngörülmektedir.

**Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN:** Raportörler konusunu anlıyorum. Raportör olabilmek için ilgili yönetmeliğin şartlarını taşımak gerekiyor. Bu birçok kişide bulunmayabilir. Dileriz yakın süreçte nitelikleri taşıyacak çalışanlarımızın sayısı artar ve açığı kapatırız.

**Zeynep ŞAHİN:** İnşallah Hocam. Tekrar bir sınav düşünülüyor. Olabildiğince arttırmaya çalışıyoruz.

**Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN:** Çok güzel. Teşekkür ederiz. Sıradaki konuşmacımız, Av. Rümeyza ÖZKALE, tüketici hakem heyetlerine başvurulamayacak konular

hakkında bilgi verecek. Tabii benim söylediğim konu başlığı bağlayıcı olmasın. Uygun gördüğünüz, bize katkı sağlayacak, uygulamaya katkı sağlayacak eksikler ve sıkıntılar varsa bunları da dinlemeye hazırız. Buyurun.

**Av. Rümeyşa ÖZKALE:** Öncelikle şunu söylemek istiyorum; 6502 Sayılı Tüketici Kanunu kapsamında uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetleri ya da tüketici mahkemelerine başvuru yapılabilir gibi görünse de Kanun'da düzenlenen başka bir kıstas da tüketici hakem heyeti dışında idari yargı kararları da verilebilme konusu. Bu idari yaptırım kararları da illerde valilikler veya Bakanlık tarafından verilebilmektedir. Bununla ilgili Kanun'un 77. Maddesi'nde bir düzenleme yapılmıştır. Bununla ilgili Ticaret Bakanlığı'nda tespit edilen haksız şartların sözleşmeden çıkartılmaması, menfaat temin edilerek tüketici ödülü verilmesi, tüketici kredisi, ön ödemeli konut satışı, devre tatil, Bakanlık'ça verilen usul ve esaslara aykırılıklar gibi idareyi ilgilendiren konularda, yasaklı yayın kuruluşlarınca verilen promosyon gibi hileler ile ilgili Bakanlık nezdinde karar verilerek yaptırım sağlanmakta.

Bunun dışında, valiliğin de uyguladığı yaptırımlar var. Bunun gibi Kanun'un 77. maddesi 12. fıkrasında düzenleme bulunmaktadır. Yayını ülke genelinde olan radyo ve televizyonların belirli saatlerde tüketiciyi bilinçlendireceği, yapmaması hali, haksız ticari uygulamalara ilişkin durumlar, reklam kuruluna verilen cezalar, reklam kurulu kapsamında kalan uyuşmazlıklar açısından valilikler tarafından denetlenmekte ve idari yaptırım kararıyla cezalar verilmektedir.

**Bu konularda tüketicilerle ilgili herhangi bir işlem için hakem heyetlerine veya mahkemelere başvuru yapılamıyor. Buna ilişkin verilen cezalara karşı taraflar idari yargı yolunu tercih etmek durumundalar. Bu çalıştay kapsamında bununla ilgili bilgi vermek istedim.**

Bir diğer husus da her ne kadar bilirkişilik hakkında yönetmelik ile düzenleme yapılmış olsa da bilirkişilerin düzenlediği raporlara karşı tüketicilerin herhangi bir itiraz hakkı hakem heyetinde verilmemektedir. Bu durumda, hakem heyetindeki rapora istinaden heyetin verdiği kararı tekrar mahkeme nezdine taşımak gerekiyor. Burada 2. kez rapor aldırma yolunun açılması, tüketicilere bilirkişi raporunun tebliğ edilmesi gerektiğinden yanayım. Onun dışında da manevi tazminatla ilgili, tüketicileri mağdur edecek durum söz konusu. Maddi – manevi zararlar açısından ayrıma gidildiği için tüketicisi maddi zararını hakem heyetinde karşılıyor, ancak manevi zararı açısından mahkeme yoluna başvurmayı tercih etmediği için ya da görmezden geldiği için bu durum bir hak kaybına sebep oluyor. Bu durumun manevi zararlar kapsama alınacak şekilde düzenlenerek, çözülmesi gerektiğinden yanayım. Kanunda yeni bir düzenlemeye gidilebileceğini düşünüyorum. Söyleyeceklerim bu kadar Hocam.

**Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN:** Peki, teşekkür ederiz. İdari yaptırımlar konusunda yanlış anlamadıysam tüketicisi hakem heyetlerine başvuru yolunun kapalı olduğunu söylediniz değil mi?

**Av. Rümeysa ÖZKALE:** Evet hocam.

**Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN:** Peki, acaba hukuk mekanizması içinde idari yaptırım konusunda biraz daha özel hukuk nitelikli, uyuşmazlığı çözen bir mercie, birime gidilebilir mi? Çünkü bizim hukuk sistemimiz içerisinde idari yaptırım demek, aslında idari bir işlemin ürünü olan yaptırımdır. Yani buna karşı gidilebilir mi, ne yapılabilir? İdare hukukçusu olmadığımdan bu konuya muktedir değilim. Bekleyelim göreceğiz. Bilirkişiler konusunda güzel bir şey söylediniz, evet mevzuat buna imkân veriyor. Zaten Zeynep Hanım'ın sunumundan da anlaşılıyor. Peki, verdiği rapora karşı itiraz edilebilir mi?

Şimdi eğer siz, bir hukuk mahkemesindeki, bilirkişilik yapacak vasıflara sahip bir kişiye bu görevleri tevdi ediyorsanız, orada ona karşı sahip olunan imkanları da burada tanımanız gerekir. Yani gerekirse, raporun yeterli olup olmadığına göre rapora itiraz, ek rapor talebi, icap ediyorsa yeni rapor alınması noktasında bence yol açılmalı.

Ama bu noktada şöyle bir sıkıntı olduğunu düşünüyorum. Normal yargılama sürecinde bunu değerlendirebilecek hukuki bilgi birikimine sahip bir hâkim olduğunu düşünüyorum. Acaba bu bahsi geçen noktaları değerlendirebilecek üyeler var mı hakem heyetinde? Tabii baronun temsilcisi var. Bu durumda, yapmak istiyorsa, kendisine etkin görev düştüğü açık ve kesin. Diğer üyelere göre biraz daha duyarlı ve fedakâr çalışması gerekir. Bence olmalı. Manevi tazminat konusunda bir şey söyleyemeyeceğim. O konuyu katılımcımız Dinçer İŞİSAĞLAM anlatacak. Neden maddi tazminat istendiğini biliyoruz. Çünkü sınırları az çok belli. Ama bir manevi tazminatın sınırları o kadar net değil. Zaten hukuk davalarında da yargısal yolla manevi tazminat istendiğinde, talep edilen miktar hâkimin takdir yetkisi çerçevesinde tespit ediliyor. Yani buna muktedir olan, hukuk ilmini görmüş bir mensup var. O bir miktar takdir ve tespit ediyor. İşte bu tespit noktasında, hakem heyetinin yapısı itibariyle sorun olabilir mi? Bunu da Dinçer Bey'i dinledikten sonra yine konuşabiliriz. Dinçer Bey'e sözü veriyorum.

**Av. Dinçer İŞİSAĞLAM:** Merhaba, konular konuştuğça açılıyor, güzelleşiyor. Katkı sunan herkese teşekkürler. Ben de söylenenlerden kaynaklı birtakım notlar alıyorum.

Aslında en son Nihat Hoca'nın da arada kısaca bahsettiği, Zeynep Hanım ile ilgili önemli bir konu da var. Yeni teşkilatın kurulmasıyla; bir belediye temsilcisi, bir tüketici derneğinden temsilci, ticaret odasından bir temsilci, kaymakam veya onun yerine bir görevli olması, onun haricinde de baro temsilcisi

avukat olması güzel. Aslında burada en azından tüketici dernekleri, ticaret odası veya belediyeden, (kadrolu ve sözleşmeli avukatlar mutlaka var) Rümeyza Hanım gibi hukukçu, özellikle tüketici hukuku alanında çalışmış hukukçuların varlığı öne çıkartılırsa ya da bir zorunluluk olarak görülürse, heyetin hukuki niteliğinin kaliteli olabileceğini düşünüyorum.

Diğer üyeleri kötülemek için söylemiyorum, hukuk nosyonu açısından, olanları farklı bir şekilde algılamak için, (en azından bir mahkeme değiliz, yargı görevi de değil ama) bakış açısı farkı olacaktır diye düşünüyorum. Bununla ilgili düzenleme bence çok yerinde olacaktır.

Rapor konusu en büyük sıkıntılardan birisi. Kurum olarak çözmeye başladınız, çok güzel yaklaşımlarınız var bilirkişilikle ilgili. Daha önceki duruma ilgili; hakem heyetlerine bilirkişi bulmak, çok komik bir harcırahı olduğundan o kadar zordu ki; bilirkişilere söylediğinizde, meblağı duyunca gelmiyorlardı.

Adana ili Seyhan ilçesindeki hakem heyeti üyesiyim ben aslında. Biraz önce bahsettiğiniz gibi o sınırlandırılan, sayısı azaltılan heyetlerden 2 No'lu hakem heyetinde üye olarak göreve başladım. Daha sonra kapatılınca 1 No'lu heyete geçtim. Taşradaki küçük heyetlerin kapatılmasıyla birlikte Seyhan'da 1 tane heyetin kalması, bize ürün incelemede sıkıntı yaratmakta. Kaymakam bey ve yazı işleri müdürüyle görüşürken, Bilirkişi olarak Kimi bulacaklarına dair soru yöneltmişlerdi. Bu komisyonların her yıl yeminleri yaptırılan bilirkişi listeleri olduğunu, bu listelerden faydalanabileceklerini önerdim. Ücretler yükselip birden fazla dosya almaya başlayınca, bilirkişilere biraz iş yaptırabilmeye başladılar. Ocak 2021'de tarifeyi çıkartmaktan bahsettiniz. En azından bilirkişilere "iş yapıyorum" dedirtecek tarzda, çok yüksek olmasa da çok da aşağı olmayacak makul bir şey yaparsanız,

yerinde olacaktır. Yoksa dosya almıyorlar. Aldıkları dosya da “ne kadar ekmek o kadar köfte” tarzında baktırmayacak şekilde, yaptığı işe el emeği göz nuru bir tarife takdir edilirse, seviniriz. En azından işleyiş açısından daha iyi olur diye düşünüyoruz.

Bir diğer sıkıntı, salgın döneminde pek de yapamadığımız ürün incelemeleri. Eskiden- 7,8 yıl oldu heyetlerde görev alalı- şahıslar başvuru yaparken ayakkabı, pantolon, ceket varsa o şekilde poşetin içinde bırakıp, başvuru dilekçesini de üzerine zımbalıyorlardı. Süreç işleyene kadar insanlar ürünleri unutuyorlar, hatta vazgeçmiş oluyorlardı. Eşyalarını bıraktıkları Kaymakamlığın deposu ürün doluydu. Ardından gelip arıyorlar, kendi ürünlerini de almıyorlardı. Bunun bir şekilde önüne geçilmeye başlandı; tüketicilere, belli toplantı günü ve saatlerinde randevu verilerek, şahıslar bekletilip, ürünler heyet olarak değerlendirilip, sonra kişilere ürünlerini teslim edip gönderme yolunu seçtik. Kaymakamlıkta bu ürünler kaldığı takdirde imha da edemiyorduk. Çünkü koruma zorunluluğu var. Koruma alanlarının da ne kadar düzgün olduğu ise tartışılır. Ancak şu anda ürünlerle ilgili devam eden bir sıkıntı var. Kapatılan hakem heyetleri ile yerine atanan heyetler arasında mesafe farkı bulunmakta. Mesela Adana’da merkezde olmamıza rağmen yakın ilçeler,60-70-100 km uzaklıkta olabiliyor. Orada kapatılan heyetlerin ürünlerini incelemekte sıkıntı çekmekteyiz Müdahale gerektiğini düşünüyoruz. Başvuranlar TÜBİS sistemine e-devlet şifresiyle girmeye başladılar ama **systemde bir düzenleme yapılabilir.** Kişinin başvuru formu alınıp “onaya gönder” komutu verildiğinde “ek ekle” şeklinde bir komut verip, eksiz göndermesek yerinde olacaktır. Çünkü gerçekten haklı olduğu halde elimizde evrakı olmayan, işlem yapamadığımız başvurular var. Hiçbir delil sunulmamış bir dava dilekçesinde olduğu gibi, reddetmek durumunda kalıyoruz. Başka da çaremiz yok, ama tüketiciler mağdur oluyor. Belki akıllı

telefonlara indirilen kılavuz gibi, uygulama gibi belge tarama özelliği olan bir program yapılabilirse, bu yolla tüketicilerin başvurularına fatura veya servis fişi ekleyebilmesini sağlarsak, sorunların önüne geçilebileceğini düşünüyorum.

Manevi tazminat konusu bir diğer sıkıntılı konu başlığımız. Bu konuda başvuru alıyoruz ama olumlu sonuçlandıramıyoruz. Hakem heyetinin hukuki statüsünün idari ya da adli merci olmaması, farklı, özerk bir yapıda olması, heyet olarak hakemlik gibi davranması, manevi tazminat takdir etmesinin önüne geçmektedir. Bilgi ve belge talebiyle ilgili sıkıntılar vardır. Manevi tazminat için, yürürlükteki mevzuat kapsamında tarafların ekonomik ve sosyal durumlarının araştırılması gerekmektedir. Merciler ise belge göndermemektedir. Bakanlık da bu hususlarda kendi görüşünü belirtmekle yetinmekte, “*Yapın, uygulayın*” şeklinde bir hükümde bulunmamaktadır. Söylediğim görüşlerle raportör arkadaşlar çalışabilmektedir. Yüksek yargı organlarındaki üstatlarımız, özellikle Yargıtay 13. Hukuk Dairesi üyeleri, manevi tazminata karar verilebileceği yönündedir. Doktrindeki bazı üstatlar manevi tazminatın verilebileceğini, bazıları da verilemeyeceğini söylemektedir. Şu anki heyet işleyişi dikkate alındığında, bu işi çok iyi seviyelerde yapabileceklerini düşünmemekteyim. Çünkü farklı farklı, tekdüzeliği olmayan bir alan. Uygulamanın da çok yanlış olmadığını düşünüyorum.

Zeynep Hanım’ın yardım konusuyla ilgili hem görüş hem de uygulamada sıkıntı olan bir durumdan bahsetmek istiyorum. Yaptığımız incelemelerde her ne kadar araçlarda garanti süresi veya garanti şartları yönetmeliği, azami tamir süresi gibi hususlar olsa da, normal menkullerle ilgili, giyim, ev eşyası gibi ürünlerde, bunlarla ilgili belli süre aslında yok. Mevzuatta varsa biz bilmiyoruz. Müşteri ayakkabı aldığı anda, 2 yıl garanti veya tamir süresi olduğunu iddia edebilmekte. Dolayısıyla insanların aklında 2 yıllık bir süre algısı var.



İnsanların bir kısmı 1.5 yıl ayakkabı gibi türlü ürünleri kullanarak, türlü gerekçe ve taleplerle kötü niyetle talepte bulunmakta. Bunu alışkanlık haline getirmiş insanlar var. Elbette bu kişilerin benzer başvuruları var mı diye kontrol edilebiliyor ama, **makul süre şeklinde bir düzenleme olursa**, hakem heyetlerinin çalışması biraz daha yeknesak hale gelebilir diye düşünüyorum. Şimdilik aklıma gelen hususlar bunlar.

**Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN:** Zeynep Hanım sizin bu konuda söyleyeceğiniz bir şey var mı?

**Zeynep ŞAHİN:** Var Hocam. Öncelikle, erken ayrılacağından dolayı Dinçer Bey'in notlarından başlayalım. Garanti yönetmeliğinden başlayayım.

Biz hakem heyetleri eğitimlerimizde garanti yönetmeliğine giren mallar nelerdir, kapsam dışı olanlar nelerdir diye inceliyoruz. Çünkü arkadaşlar konuya ilişkin olarak eğitimlerde soruyorlar, sorunlar bizlere de yansıyor. Örneğin bir ayakkabının garanti yönetmeliği kapsamında garantisinin olmadığı eğitimlerde belirtiliyor. Aslında biz hakem heyeti üyelerimizi ya da raportör arkadaşlarımızı, ilk elden kendileri ilgilendikleri için, bu konuda bilgilendiriyoruz. Mevzuata ilişkin doğru yorum ve değerlendirme yapabilmeleri için bunları ifade ediyoruz. Makul süre için aklıma şu geldi. Ayakkabıda garanti süresi yok ama, ayıplı maldan dolayı 2 yıl zamanaşımı süresi var. **Kanunumuz yanlış hatırlamıyorsa 10. Maddesi'nde de ilk 6 ay içindeki ayıba ilişkin ispat külfetini satıcıya, daha sonraki tarihlerdekini tüketiciye yüküyor. Açıkçası bu değerlendirilebilir mi bilmiyorum.**

Manevi tazminat konusunda da Genel Müdürlüğümüz, söylediğiniz gibi görüş paylaşıyor. **Aslında kurum** olarak manevi tazminat talebine bakılamayacağı şeklinde değerlendirmiyoruz. Ama yargıda ve hukuk dünyasında

tartışmalı bir konu olduğunu biliyoruz. Son zamanlarda duyduğumuza göre hâkimler tarafından hakem heyetlerinin yargı mercii olmadığı, hâkim olmadığı, manevi tazminata karar veremeyeceği şeklindeki görüş ağır basmaktadır.

**Av. Dinçer İŞİSAĞLAM:** Yargıtay tersi bir yaklaşım sergilemekte. Tazminatı verin diyor.

**Zeynep ŞAHİN:** Bu yıl salgınla geçti ama geçen yıl görüş alışverişinde bulunduğumuz daireler “vermeyin” şeklinde değerlendiriyor. Ama hakem heyetlerimizde farklı uygulamalara, farklı kararlara da rastlıyoruz. Bağımsız şekilde karar verdikleri için, bizim görüşümüzden aksi kararlar verenler de var. Manevi tazminat tartışması hukukçular nezdinde de net değil. O yüzden net bir şey söyleyemiyorum şu an.

E-devlet şifresiyle ilgili olarak, başvuru yapılması sırasında, varsa belge eklenmesi seçeneği mevcut. Başvuruda zorunlu bulunan unsurlar var, onlar mevcutsa hakem heyeti başvuruyu değerlendiriyor. Biz özellikle şikâyet edilen karşı taraftan savunma istenmesini istiyoruz. Elbette siz daha iyi bilirsiniz uygulamada çalışırken görmüşsünüzdür, gerçekten çok mağdur olan, ellerinde hiçbir şey bulunmadan hakem heyetlerine başvuruda bulunan insanımız çok. Kötü niyetlileri ise bir kenara ayırıyorum. Yani biz hakem heyetlerini mümkün olduğu kadar uyuşmazlıkların basit çözümü için bir mekanizma olarak gördüğümüz için ve yönetmeliğimizde de “varsa” ibaresi kullanıldığı için, başvuruya ek bilgi belge bulunması zorunlu olmadığı için, istiyoruz ki, başvuruyu yapan tüketicinin başvurusu karşı tarafa iletilsin. Karşı taraf bazen savunma ekinde bilgi belge gönderiyor ya da uyuşmazlıkla ilgili hususu ikrar ediyor.

**Av. Dinçer İŞİSAĞLAM:** Ama çok az oluyor bu bahsettiğiniz. Mesela şöyle bir şey yapılabilir: dosya masrafı

talebi veya kredi çekerken fazladan alınan ücret varsa belgeyi eklemek, zorunlu hale getirmek düşünülebilir.

**Zeynep ŞAHİN:** Ben de genel olarak Genel Müdürlüğümüzün görüşleriyle ilgili bilgilendirme yapmak için, aklıma gelen hususları söylüyorum. Tabii ki tüketiciler, ellerinde ek varsa, bilgi ve belge eklemelidir. Yoksa durum tüketici aleyhine. Çoğu zaman heyetler, kanaat oluşturamadığı için başvurunun reddine karar veriyor. Ama biz bu konuda biraz daha esnek davranmaya çalışıyoruz. Bilirkişiye ilişkin olarak biz 2019 yılında bilirkişi ücretlerini daha da yükselttik. Şu an elimde net rakam yok ama adli bilirkişiler seviyesine çıkartmaya çalıştık. Net rakamı hatırlamamakla birlikte, azami sınır 300 TL civarında diye hatırlıyorum.

**Av. Dinçer İŞİSAĞLAM:** 100-110 TL civarı diye söylemişlerdi bana.

**Zeynep ŞAHİN:** Uyuşmazlığın niteliği, teknik inceleme niteliği mühim. Örneğin bir ayakkabı incelemesiyle, bir sigorta uyuşmazlığının incelenmesi aynı kefeye konulamayacaktır. Hakem heyetleri eskiden bilirkişi incelemelerinde bilirkişilik yapmak isteyenleri bulamadığı için, 2019 yılında bilirkişi ücretlerini yükselttik. Artık hakem heyetlerinin eli rahat. Bilirkişilik bölge listelerinden bilirkişi kullanan hakem heyetleri olduğu da bilinmekte. Taşra kendi içinde daha interaktif diyalog halinde. Yapılandırma çalışmalarıyla birlikte her hakem heyetinde, her ilçede kurul bulundurmamakla birlikte o hakem heyeti bulunmayan ilçeleri tüketici hakem heyetlerinin yetki alanlarında yer alan ilçeler olarak değerlendiriyoruz.

Sunumumda da belirtmiştim irtibat raportörleri sadece aslında başvuru almakla görevlendirilmediler. Örneğin merkezin veya yetkilendirilen hakem heyetinin çok uzağında bulunan mal için inceleme yapılacaksa genel müdürlük olarak

hakem heyetlerine, özellikle malın bulunduğu yerde olan, eskiden kullanılan bilirkişileri kullanabileceklerini bildirdik. Tüketicinin mağdur olmaması için bilgilendirme yapmamıza rağmen uygulamada bazı hakem heyetleri farklı da davrandı. Ama son tahlilde bunun yolu da açık. Hakem heyetlerimiz, malın bulunduğu yerden bilirkişi de görevlendirebiliyorlar.

Bunun dışında malın tüketici hakem heyetlerine teslimi konusunda, biz aslında Genel Müdürlük olarak hakem heyetlerinin bulunduğu, malın muhafazasının mümkün olmadığı yerlerde- ya İl Müdürlüğü ya Kaymakamlık-. Malın teslim alınıp inceleme yapılmasına kadar bekletilmesini önermiyorduk. Yeni Yönetmeliğimizde de malın bilirkişi ve tüketici arasında teslimi, teslim teslim yapılması hakkında düzenleme yaptık. Artık hakem heyetlerinin farklı uygulamaları ortadan kalkacak. Ama söylediğim gibi biz eskiden beri muhafazası zor olduğu için malın Hakem Heyetlerinde kalmasını önermiyorduk.

**Av. Dinçer İŞİSAĞLAM:** Raporun tebliği yapılmadığından, sıkıntı doğuruyordu.

**Zeynep ŞAHİN:** Evet, hakem heyeti incelemesinin mümkün olduğu kadar seri biçimde tamamlanması için mekanizma bu şekilde öngörüldüğünden, değiştirmedik şu ana kadar. Ama ek bir bilirkişi raporu ya da yeni bir bilirkişi raporu alınması da halihazırda mümkün. 6502 sayılı Kanununun 73. maddesi uyarınca Bakanlığımıza gönderilen bazı mahkeme kararlarında gördüğümüz kadarıyla, bazı hakimler tüketici hakem heyeti kararlarına itiraz aşamasında, tüketici hakem heyetleri tarafından yaptırılan bilirkişi incelemelerinde hazırlanan bilirkişi raporlarının, yeterli ve yetkin olduğunu değerlendirdiğinde, yeni bir bilirkişi incelemesi yaptırmadan tüketici lehine karar verebiliyor.

**Av. Dinçer İŞİSAĞLAM:** Var, ama dediğiniz gibi ne kadar doğru ne kadar yanlış tartışılır. Sizinle ilgili bir rapor hazırlandığında, dosyada bu rapora göre karar verilmektedir. Bu durumdan haberiniz olmadığından, daha (?) açıp, iptalini istemeniz gerekecektir. Gidip hakem heyetinden o raporu almazsanız onu öğrenme ihtimaliniz yoktur, **yani hak arama ihlalinin ortaya çıkması söz konusu.** Biraz zaman alacaktır ama, gönderimin uygun olması gerekir diye düşünüyorum.

**Zeynep ŞAHİN:** Açıkçası şu ana kadar o yönde bir düzenleme olmadı ama bundan sonra olabilir, şu anki mekanizma daha seri, rapora bir de itirazı süreci olduğunda dilekçe teatisi gündeme gelecektir. Sanıyorum ki hakem heyetleri yargı organı olarak görülmediğinden bilirkişi raporuna itiraz hiç düzenlenmemiş. Bu yüzden olduğunu düşünüyorum.

**Av. Dinçer İŞİSAĞLAM:** İtirazdan ziyade, **bilgilendirme için yapılırsa, süre de verilse, hatta süreyi kısaltmak adına ekte ilgili tarihli bilirkişi raporu vardır ibaresiyle, kararla beraber gönderilse, bundan dolayı karar verildiği şeklinde gerekçelendirilse, farklı bir pratik çözüm olabileceğini düşünüyorum.**

Saat itibariyle müsaadenizi rica ediyorum,

**Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN:** Müsaade sizin, ancak sizin tespitlerinizi, gıyabınızda değerlendireceğim.

**Av. Dinçer İŞİSAĞLAM:** Teşekkür ediyorum Hocam. Görüşmek üzere. Çok teşekkürler katılımlarınız için.

**Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN:** Dinçer Bey'in yokluğunda devam ediyoruz. Sorunların birçoğuna cevap bağlamında açıklamalar Zeynep Hanım tarafından verildi.

Kendi konuşmalarından, sanki tüketici hakem heyetlerinin yapısında kadrolu bir hukukçu olursa daha verimli

olacağı izlenimini edindim. Tüketici hakem heyetlerinin görevinin yargısal bir görev olmadığından bahsetti.

Bilirkişilik görevinde harcırah ve ücretlerin sıkıntı olduğunu dile getirdi.

Ürün incelemelerinde yer ve koruma sıkıntısı olduğunu dile getirdi.

Bu bağlamda sanki tüketici hakem heyetlerinin bulunmadığı yerlerde, tüketicilerin ürünü başka yere taşımalarının sıkıntılı olduğu izlenimini verdi bana.

Sanki Tüketici Hakem Heyeti sayısının azalması bir dezavantaj olarak yansıdı.

Belgelerin eksikliği ve eklenmemesinden bahsedildi. Tabii ki belgelerin eklenmesi önemli; eğer uyumsuzluk incelenecekse, bir çözüme kavuşturulacaksa, buna sebebiyet veren argümanların ve belgelerin olması lazım. Aslında Dinçer Bey'in vurguladığı, belgelerin olmaması değil, belgelerin ulaştırılmaması. Özellikle internet üzerinden sistemden başvuru uygulandığında, bu delilleri, belgeleri kolay ulaştırabilecek yöntemlerin tanımlanmasından bahsetti.

Manevi tazminat konusunda başvuruda sıkıntı olmadığını, ama **karar verilemediğini** söyledi. Birçok nedeni var.

Yine tamir ve garanti sürelerinden bahsetti ki bunlar farklı süreler olup, sanırım tamir süresinde sıkıntı yoktur. Aslında sadece uygulamada yetkili birimlerin bunu izlemesi önemli veya bu sürelere uyulmamışsa gereği yapılabilir. Zeynep Hanım'ın bahsettiği üzere, garanti süresinde de sıkıntı yok. Bu konuda bir yönetmelik var ve bu konuda hangi sürelerde garanti olduğu yazmakta. Aslında bence bu noktada söylemek istediği husus şu, süre içerisinde garanti var diye malda meydana gelen yıpranmaları kötü niyetli olarak kullanan

kişiler bulunmaktadır. Önemli nokta, bunun önüne nasıl geçilebileceğidir. Bence kolay. **Tüketici sorunlarıyla ilgili bilirkişilik müessesesi ciddi bir işlev kazanırsa**, bence bir malın hangi süre içinde olursa olsun, ayıplı mal olduğu için mi uyuşmazlık konusu olduğu veya gerçekten kullanım hatası olup olmadığını tespit etmek kolaydır. Sanırım bunu yapacak bilirkişiler de çözüm getirebilirler.

Tabii ki tüketici hakem heyetlerinin yaptığı faaliyet yargısal değil. Ben bunu; tüketici hakem heyeti önündeki uyuşmazlıktan dolayı talep edilen vekalet ücreti nedeniyle gidilen yargı yolu neticesinde verilen bir yüksek yargı kararından hatırlıyorum. Bu faaliyetin yargısal yol olmadığını, yargı yolunun anayasada güvence altına alınmış bağımsız mahkemelere verildiğinden bahsediyordu. Bu karar olmasa dahi bu yargıya varabiliyoruz. Malumunuz uyuşmazlıkların çözümleri 2 yöntemle yapılıyor. Bunlar yargı yolu ve alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleridir. HMK' ya baktığımızda **yargısal yol** açısından değinilecek merciler, **mahkemeler** ve tartışmalı olmakla birlikte **tahkimdir**. Bunlar dışında kalanlar ise **alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleridir**. Bu kapsamda yer alan yöntemlerden biri de tüketici hakem heyetlerinin faaliyetleridir. Tabii tüketici hakem heyetlerinin sistemimize girmesi 6502 Sayılı Yasa'yla değil, 4077 Sayılı Yasa'yla olmuştur. Her 2 kanunda da tüketicinin taraf olduğu işlemlerde veya işlemlerle ilgili haksız uygulamalarda, uyuşmazlığın götürülebileceği mercileri mahkemeler ve hakem heyetleri bağlamında düzenlemiştir. Malum son 2-3 ay içerisinde tüketici sorunlarıyla ilgili tüketici hakem heyetlerinin yanına 2. alternatif yöntem olarak arabuluculuk getirilmiş ve 73-A Maddesi olarak kanuna dahil edilmiştir. Arabuluculuk müessesinin getirisini zaman içinde göreceğiz ancak şu noktada endişeliyim. Getirilen arabuluculuk imkânı, sadece **tüketici mahkemelerinin** görevli olduğu uyuşmazlıklarla ilgili. Elbette onların yüklerini hafifletebilir. Ancak tüketici

hakem heyetlerinin sayısı neden azaltılmış bilmiyorum. Çünkü bazen karar verme süreçleri de önündeki vaka sayısından dolayı çok uzun sürüyor. Onların yükünü hiç azalmadı. Bununla birlikte onların verdiği kararların konu olduğu itiraz davaları kapsamında mahkemelerinde yükünü azaltmayacaktır. Önümüzdeki süreçte hep birlikte göreceğiz.

Sizin eklemek istedikleriniz var mı? Özellikle Zeynep Hanım, tüketici hakem heyetlerinin azaltılmasıyla ilgili söyleyecekleriniz var mı?

**Zeynep ŞAHİN:** Birkaç husus eklemek isterim Hocam. Hakem heyetlerinin yapılandırması çalışmalarını belli süre takip edildi. Hakem heyetlerine yapılan başvurular ve devamındaki süreçlerin değerlendirilmesi üzerine yapılandırma yapıldı. Biz hakem heyetlerinin daha etkili ve verimli kullanılması için yeniden düzenleme yapıp belli merkezlerde toplama yaptık. Yoğunlukları dikkate alarak toplama yapmaya çalıştık. 2014'te özellikle tüketicilerin bankacılık uyuşmazlıktan kaynaklanan yaklaşık 5 milyon başvuru vardı.

**Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN:** Dosya masrafı özelinde, değil mi?

**Zeynep ŞAHİN:** Evet hocam, 2015'e gelindiğinde düzenlemeler sonucunda 5 milyon başvuru 3 milyona, sonra 1 milyona düştü. Son 3 yıldır hakem heyetlerine başvurular 500 bin bandında seyrediyor. Eski yoğunluk kalmadı. Bizim küçük il ve ilçelerde yılda 30 uyuşmazlık gibi az yoğunlukta çalışan hakem heyetlerimiz vardı. Biz onları da daha işlevsel çalışabilmesi için toplulaştırma yaptık. Karar sürelerine de baktığımızda, sürelerde gayet beklediğimiz şekilde gidiyor. Yönetmeliğe göre karar süreleri 6+6 ay şeklinde düzenlenmiş, ama genel ortalama olarak karar sürelerine olumsuz yansıması olmadı. Başvurular kendi randımanına oturdu. Biz şu ana kadar çoğu yerden heyetlerin yeniden yapılandırılmasıyla alakalı



olumlu dönüş alıyoruz. Tabii ki durumlar neticesinde Bakanlığımız yeni girişimlerde de bulunabilir. Zorunlu dava şartı olan arabuluculuk düzenlemesi, hakem heyetlerine yapılan başvurular ve heyetlere yapılan itiraz aşamaları istisna tutularak getirilmiştir. Bu yüzden arabuluculuk düzenlemesinin de hakem heyetlerinin iş ve işlemlerini etkilemesi söz konusu değildir. Ama tabii bu durum kanun koyucunun takdiridir.

**Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN:** Bilirkişi raporunun tebliği ile ilgili bir şey daha ekleyebilir miyim lütfen? Uygulamada var mı yok mu bilmiyorum ama, belki vatandaşın UYAP sistemi üzerinden rapora erişimi sağlanabilir. Bu raporun iletilmemesi, tüketicinin bundan haberdar olmaması, HMK’ da yer alan önemli ilkelere biri olan “hukuki dinlenme hakkı”nın da ihlali gibi görünmektedir. Çünkü vatandaş kendisiyle ilgili bir hükme ulaşım gereğini yapamıyorsa, bu durum, hukuki dinlenme hakkının ihlali ile yargılanabilir. Acaba bu noktada UYAP üzerinden kolaylık sağlanmaz mı?

**Zeynep ŞAHİN:** Hocam bizim, üzerinden işlem yaptığımız sitemimiz, UYAP haricinde olan, **Tüketici Bilgi Sistemi**. Tüketicilerimiz başvuru yaptığında elektronik yolu seçerlerse, e-devlet TÜBİS e entegre edilmiş bir yapı olduğundan, TÜBİS’ e giriş yapmış oluyorlar. Başvurularını, eklerini, sair bulunması gereken hususları işleyerek başvuru oluşturup aşamalarını takip edebiliyorlar.

**Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN:** Yani raporu doğrudan görebiliyorlar mı?

**Zeynep ŞAHİN:** Raporu doğrudan görme imkanları yok. Vatandaşlar “başvuru yapıldı”, “savunması istendi”, “gündeme alındı”, “karar verildi” şeklinde aşama olarak görebiliyorlar. Ama hakem heyetinden kararlarla birlikte teyit etme imkanları var.

**Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN:** Evet, raporun da görülmesi önemli. Belki rapor ciddi bir yanlışlık taşıyabilir, ek rapor gerekebilir, eksiklikler olabilir veya yeni rapor talebi olabilir. Başvuran, bunu hakem heyeti nezdindeki süreçte talep ederse, daha sonra itirazla uğraşmaz, erişim noktasındaki süreçte de fazla zaman kaybetmez. Dolayısıyla o sistem üzerinden raporları görme imkânı olsa sanki daha iyi olacaktır. Ekleyeceğiniz bir husus var mı?

**Zeynep ŞAHİN:** Teşekkür ediyorum hocam. Yine açıklamalara ilişkin sormak istediğiniz husus varsa bilgilendirme yapmak isterim. Rümeysa Hanım'ın da sorularına cevap verdim sanıyorum.

**Av. Rümeysa ÖZKALE:** Çok teşekkürler Hocam. Zeynep Hanım, cevaplarınız tatmin ediciydi, çok teşekkür derim.

**Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN:** Tabii özellikle bilirkişi konusu bence çok güzel olacaktır. Harcırah ve ücretlerin 300 TL civarı olması küçümsenecek bir miktar değildir. Bence işlevselliği açısından önemli bir unsur. İnşallah bu noktada sıkıntıların giderilmesine katkı sağlayacak boyutunu hep beraber göreceğiz.

Evet değerli katılımcılar Çağ Üniversitesi Hukuk Fakültesi Adına teşekkür ediyorum. Sizlerle tanıştığımız için teşekkür ediyorum. Ben Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi'nde öğretim üyesiyim. Yıllardır ticaret hukuku, tüketici hukuku anlatan biriyim bir de uzun süre bilirkişilik yaptım. İnşallah tekrar görüşürüz. Sağlıklı günler dilerim. Saygı ve sevgilerimle.

## (2) Tüketici İşlemleri Oturumu

Çalıştay, 3 Ekim 2020 tarihinde saat 10:00'da yapıldı. Çalıştayın moderatörlüğü Akdeniz Üniversitesi Hukuk

Fakültesi Öğretim Üyesi Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ tarafından gerçekleştirildi. Çalıştayda tüketici işlemleri; sigorta, ayıplı mal/hizmet (elektronik mal, mobilya ve emlak) ve taşıma (kargo/eşya) konularını kapsamaktadır.

### **(a) Katılımcılar**

İkinci kapalı oturumun konuşmacıları; Ticaret Uzmanı Abdullah Fatih ÇELENK, Adana Barosu Avukatı, Arabulucu ve Bilirkişi Mustafa ÖZKAN, Adana Barosu ve TÜKOBİR Derneği Adana Şubesi Başkan Yardımcısı Mehmet GÖKBERK, Telekomünikasyon şirketinde çalışan aynı zamanda Ticaret Odası Meclis Üyesi ve Komite Başkanı Murat ŞAN, Adana Barosu Avukat, Sigorta Hukuku ve İspat Davası konusunda yüksek lisans yapmış, Taşıma Hukuku ve Aktüerya Hesapları ilgi alanı olan Sibel KORKMAZ ve Adana Barosu Avukatı ve Tüketici Hakem Heyeti Üyesi Onur KÜÇÜKYETİM'dir.

### **(b) Tartışma Metni**

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Herkese merhabalar, günaydın. Çağ Üniversitesi, Adana Barosu ve Ticaret Bakanlığı'nın beraber yürüttüğü bir çalıştay kapsamında bugün sizlerle bir araya gelmiş bulunuyoruz. Aslında bununla ilgili daha önceden de bir çalışma yaptık. Hangi konularda yardımcı olabiliriz, uygulamada hangi konularda aksaklıklar var, bu aksaklıklara nasıl çözüm önerileri buluruz, konusunda. Bu bir kapalı oturumdur. Sadece belli katılımcıların katılacağı şekilde planlandı ve hazırlandı.

Burada tartışmaları yaptıktan sonra ulaştığımız sonuçları belki bir rapor haline getirmeyi ya da daha sonra diğer kişilerle paylaşma, belki büyük oturumlar haline getirme çabası içinde olacağız. Onun için bugün buradayız.

Çalıştayımızda ilk konuşmacımız Fatih Bey. Fatih Bey, Ankara'da Ticaret Bakanlığı'nda Ticaret Uzmanı olarak görev yapıyor. Kendisi bugün bizlere ayıplı mal ve hizmetlerle ilgili bir bilgilendirme yapacak. Özellikle uygulamada karşılaşılan sorunlar ve buna ilişkin kendisinin karşılaştığı sorunlar ve çözüm önerileri bize sunacak. Fatih Bey, size 15 dk süre vereceğim. Sözü size veriyorum. Buyurun sizi dinliyoruz.

**Tic. Uzm. A. Fatih ÇELENK:** Teşekkürler hocam. Herkese merhaba tekrardan. Bu çalışmanın tüm katılımcılar açısından verimli geçmesini temenni ediyorum. Bugün 6502 sayılı TKHK kapsamında ayıplı mal ve hizmetlere ilişkin düzenlemeler ve biraz da uygulamalardan bahsetmeye çalışacağım. Aslında Ayıplı mal kavramı 1995 yılından beri, yani ilk 4077 sayılı kanun ile iç hukukumuzda aktarılmıştı. Ancak 2003 yılındaki kısmi değişikliklerden sonra en son 28 Mayıs 2014 tarihinde çıkartmış olduğumuz, yürürlüğe giren 6502 sayılı Kanun ile birlikte daha ayrıntılı şekilde düzenlendi. Burada esas itibariyle yapılan değişikliklerle birlikte TBK ve 99/44 sayılı AB yönergesi, Tüketici malları Satım Sözleşmeleri ile Garantilerin Bazı Yönleri Hakkında bir Direktif var, bu Direktif ile tam uyumuna yönelik düzenlemeler kapsamında birtakım değişiklikler yapıldı. Kısaca şundan da bahsedeceğim. Bizim Genel Müdürlüğümüz Tüketicinin ve Sağlığın korunması Faslı, yani AB müktesebatı çerçevesinde bu başlıktaki faslın yürütücüsü konumunda ve bu kapsamda çıkartmış olduğumuz Kanun ve bu Kanun'a istinaden **25** tane yönetmelik çıkardık. **25** yönetmeliğin yanı sıra bir de bankacılık işlemlerinde tüketicilerden alınacak ücret ve komisyonlara ilişkin olarak Merkez Bankası'nın bizim Kanunun verdiği yetkiye dayanarak çıkartmış olduğu bir tebliğ var. Bu da hâlihazırda bu dönem özellikle 2014-2017 yılları arasında hakem heyetlerimizin ve mahkemelerimizin üzerinde ciddi iş yükünün oluştuğu alanlardan birisiydi. Şimdi bu ayıplı mal ve hizmetlerle ilgili TKHK'ya baktığımızda TKHK m.8 ile

16.' **maddeleri arasında** düzenlemeler olduğunu görüyoruz. Ancak bu satım sözleşmesi nedeniyle meydana gelebilecek temerrüt ve imkânsızlık gibi tüketici sözleşmesine aykırılık oluşturan diğer hususlar hâlihazırda TBK'da olduğundan TKHK'da yer verilmedi. TKHK'da temel olan ve özellikle gündeme gelen bazı düzenlemeler var. Ben hızlıca bu konulara değinmek istiyorum. Bu düzenlemeler sektörler ve hukukçular tarafından bazen destekleniyor, bazen eleştiriliyor. Bunlardan birincisi **6 aylık sorumluluk noktası**. Yani malın tesliminden itibaren ilk 6 ay içerisinde malda ayıp çıktığında bu ayıbın teslim anında olduğu kabul ediyoruz. Bir karine var burada. Yani bu malın ayıplı olmadığına ispatını satıcıya yüklüyoruz. Normalde iddia makamı iddiasını ispatla mükelleftir. Burada biz ilk 6 ay için bu karineyi tersine çeviriyoruz. Ama bu durum bazı sektörler tarafından eleştiriliyor. Ne açıdan? İşte ilk 6 ay çok uzun bir süre. Burada tüketici bu sorumluluğu alsın, tüketici ayıbın olduğunu ispat etsin. Ama bu biraz önce bahsettiğim yönergeye baktığımızda, AB düzenlemesinde, bizim düzenlemelerin birçoğunun dayanak noktası bu AB düzenlemeleri. Bu noktada şöyle bir vurgu yapmak istiyorum. Zaten Kanunda da bu açıkça belirtilmiş durumda. Bu kural malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmıyor. Yani bir tüketici diyelim ki bir mağazadan 1000 TL bedelinde takım elbise aldı. 1 hafta sonra takım elbiseyi götürdü. "Takımın şurasında sigara yanığı var" dediğinde burada bu hükmü uygulamıyoruz. Neden? Makul, olağan, ortalama bilgi düzeyine sahip bir tüketici bu ayıbı teslim anında görebilecektir. Bu önemli bir nokta. Çünkü bazen hakem heyetleri de bu noktada yanlış kararlar verebiliyor. İkinci düzenleme ve daha çok Yargıtay kararlarında da vurgulanan mülga 4077 sayılı Kanun'a istinaden doğan uyuşmazlıklarda davaya yansığında bu ihbar süreleri vardı. Açık ayıplarda 30 günlük ihbar süresi vardı ve bu da ciddi tüketici mağduriyetine sebep oluyordu. Biz kanunda bu 30 günlük ihbar süresini

kaldırdık. Yani tüketici ayıbı zamanaşımı süresi içerisinde örneğin bir beyaz eşyada 2 yıllık süre var. Ayıbı ne zaman tespit ederse o zaman satıcıya iletmelidir. Bu noktada seçimlik haklarla ilgili de çok önemli değişiklik oldu. Malum mülga 4077 sayılı kanunda 4 seçimlik hak vardı tüketicinin, ayıplı mal ve ayıplı hizmetlerde. Bu 4 seçimlik hakkını müteselsil sorumluluk çerçevesinde satıcıya, üreticiye, ithalatçıya yöneltebiliyordu. 6502 sayılı Kanunda bu zincir biraz bozuldu. Yani tüketicinin; (i) *bedel iadesi*, (ii) *ayıp oranında bedel indirimi*, (iii) *ücretsiz tamir* veya (iv) *ayıpsız misli ile değiştirme*. Bu 4 seçimlik hakkının tamamını satıcıya karşı yöneltebilir. Burada ücretsiz tamir veya ayıpsız misli ile değiştirme haklarını sadece ithalatçıya ve üreticiye yöneltebilir. Buradaki bizim temel vurgumuz şu, tüketici çamaşır makinasını 2000 TL'ye satıcıdan alıyor. Üretici satıcıya 1500 TL veriyor. Arada 500 TL'lik bayinin karı var. Burada tüketici şayet bedel iadesi, ayıp oranında bedel indirimi haklarını satıcıya karşı değil de üretici ve ithalatçıya karşı kullandığında burada ciddi sorun doğuyordu. Çünkü hâlihazırda üreticiden çıkan 1500 TL iken, buradaki uyuşmazlıktan dolayı 2000 TL ödemek zorunda kalıyordu. Burada bizim belirli istisnalar dâhilinde 4 seçimlik hakkı satıcıya karşı kullanmasını öngördük. Diğer parasal talepler dışındaki ücretsiz tamir veya ayıpsız misli ile değiştirme taleplerini satıcı dışında üretici ve ithalatçıya yöneltebilir. Gizli ayıp konusu var, hocam. O da zaten malın kullanımıyla ortaya çıktığı için ona çok değinmek istemiyorum. Bu şey konusu, güncel biraz uygulamalarda abonelik sözleşmesi özelinde de ayıplı mal ve hizmetlere yoğun şikâyetlere konu oluyor. Burada iki nokta var, vurgulamak istediğim. Bunlardan birincisi GSM operatörlerinin 2012 yılından beri kredi kartlarına uygulanan taksit yasağından dolayı (daha sonra bağlı krediyle bu durum aşıldı ama)

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Kanunu bir şekilde dolandık yine.

**Tic. Uzm. A. Fatih ÇELENK:** Şu anda birçok banka zaten bağlı kredi vasıtasıyla taksitli olarak sunuyor. Tabi BTK'nın taksit sınırlarına uymak kaydıyla taksit imkânı sunuyor. 2012 yılından bu son yıllara doğru daha da yoğunlaştı. Taahhütlü abonelikler kapsamında tüketicilere cihazlar sunuluyor. Yani "taahhütlü abonelik nedir?" diye baktığımızda malum bir taraf 12 ay-24 ay süre veriyor, karşı taraf da ya indirimli olarak ya da taksitle cihazları alabiliyor. Burada özellikle tüketicilere operatörler tarafından satılan cihazlarda ayıp çıktığında operatörlerin sorumluluğu kabul etmediğiyle ilgili ciddi şikâyetler bize ulaştı. Biz de düzenleme yaptık. Tüketici işleminde taahhütname nazarında bakıldığında GSM operatörü olduğu için tüketici temerrüde düştüğünde de takibi yapan, icra ile ilgili süreci yürüten hep GSM operatörü. Burada bayinin herhangi bir yükümlülüğü, sorumluluğu yok. Bayi sadece aracıdır. Bu noktada taahhütname kapsamında sunulan mallarda, yani cihazlarda ayıp çıktığında sorumlu hale getirdik. Bu birinci önemli husus. Hem hakem heyetleri hem de mahkemeler son birkaç yıldır GSM operatörlerini sorumlu tutarak kararlarını alıyorlar. Diğer bir husus da ikinci husus; yine abonelik sözleşmeleri özelinde tüketiciler taahhüt verdiklerinde taahhütlerini erken sonlandırdıkları takdirde belli bedel ödüyorlar. Elde ettikleri indirimleri ya da kalan faturayı ödemek zorunda. Hem BTK hem de ticaret bakanlığı düzenlemelerine göre. Ancak TKHK ya bakıldığında m.8 ve 16 da ayıplı mal ve hizmetlerle ilgili düzenlemeler var. Yani tüketici taahhüt veriyorsa; ancak taahhüt konusu hizmeti sözleşmeye uygun olarak alamıyorsa, hizmet uygun ifa edilemiyorsa burada tüketici herhangi bir cayma bedeli, erken sonlandırma bedeli\_veya hangi isim altında olursa olsun herhangi bir bedel ödemeksizin fesih hakkına sahiptir. Bununla ilgili de biz bilgilendirmeleri yapıyoruz. Ama maalesef bu

noktada tam bir bilgilenme, farkındalık oluşmuyor. Mevzuat değişikliğine gerek yok, yani tüketici sanki taahhüt verdi. 24 ay boyunca internet servis sağlayıcısından ya da operatöründen o hizmeti alacak, düşük hız da olsa ortalama hız da olsa, yani vaadedilenin altında da olsa ben çıkarsam cayma bedeli öderim diye bir algı var. Hizmet ayıplı ifa ediliyorsa bir bedel ödemeksizin bunu sonlandırabilir. Bir de bu noktada hocam, katma değerli servislerle ilgili, bu da ayıplı hizmet kapsamında ona da değinmek istiyorum. **Katma değerli servisler:** yine GSM operatörlerinin veya üçüncü tarafların tüketicilere içerik sattıkları (oyun, müzik, haber...vb.) değişik şekillerde içerik sattıkları hizmetler. Hem abonelik sözleşmeleri yönetmeliğinde düzenleme var müteselsil sorumlulukla ilgili hem de BTK'nın çıkarmış olduğu katma değerli servislerle ilgili usul ve esaslar var. Burada tüketici hizmeti yine ayıplı alıyorsa ifa noktasında sıkıntı varsa burada ispatı (hizmet malum mesafeli olarak sunuluyor) hizmetin ayıplı ifa edilmediğini sağlayıcı firma, yani GSM operatörü ispat etmek zorunda. Tüketicinin isteği dışında da abonelikler yapıldığı için çift onay mekanizması getirildi. Yani tüketici, bir şifre gelecek (web, internet, sms üzerinden olsun) ondan sonra onay alındıktan sonra abonelik ya da tekil satış gerçekleştirilecek. Bununla ilgili de bir koruyucu tedbir getirildi. Hem bakanlığın hem BTK'nın son düzenlemesiyle. Soru olursa hocam ben cevaplamaktan memnun olurum. Benim özetleyeceğim hususlar bunlar.

**Doç. Dr. Selin Sert SÜTÇÜ:** Fatih Bey, sunumunuz için teşekkür ederiz. Sözü Mustafa Beye vermeden önce Fatih Beyin söylediklerini şöyle bir toparlarsak, başta Fatih Beyin de dediği gibi 4077 sayılı Kanun ile başlayan süreç aynı şekilde 6502 sayılı Kanun ile de devam etti. TBK'dan farklı olarak TKHK'da ayıplı mal ve hizmet ayrımı var. Ayıplı mal ve hizmet ayrımı aslında ayıplı mallara uygulanan hükümlerin uygun düştüğü ölçüde ayıplı hizmetlere uygulanması yönünde bir düzenleme içeriyor. O yüzden de ikisinin ayrılarak kanunda



bu şekilde ayrı hükümlere tabi tutulması daha iyi bir yol oldu. Burada Fatih Beyin özellikle vurguladığı noktalardan bir tanesi tüketicinin malı teslim aldığı andan itibaren 6 ay içerisinde ortaya çıkan ayıplar bakımından kanunun tüketicinin malı satın aldığı tarihten itibaren var kabul ediliyor düzenlemesine ilişkindi. Bu da Kanun'da bir karine olarak kabul edilmişti. Tabi ki aksi her zaman ispatlanabilir; ama Kanun'un daha başından itibaren tüketicinin korunması dediği için kanun koyucu da buna uygun olarak hareket etmiş. Buradaki sorun tabi 6 ay uzun mu, kısa mı? Süre kısaltılmalı mı? Hatta belki bazı mallar için uzatılabilir mi? Noktasında bir tartışma olur. Ama tabi ki temel sorun, "6 ay uzun mu?" meselesi. Baktığımızda ayıptan doğan sorumluluğun özellikle 2 yıl içerisinde ileri sürülebildiği noktada 6 aylık süreyi belki tartışmamız gerekecek. Kanaatimce mal çeşitleri veya hizmet çeşitleri ile ilgili bir ayırım yapmak ve altı aylık süreyi ona göre belirlemek lazım. Bazı mal veya hizmetler bakımından 6 ay uzun bazen de kısa da olabilir. Onun dışında yasalarla belirli yasaklar getirildiği anda örneğin taksitlendirme yasağı tüketiciler ya da satıcılar özellikle bu noktada bunları aşmak için belirli çalışmalarda bulunuyorlar. Hemen ne yapıyorlar? Taksit kaldırılıyorsa banka kredisi verelim diyorlar. Aynı şeyde söylediğiniz gibi burada konuştuğumuz mesele örneğin ne yaptılar? Kadınlara sürekli reklamlarda gördüğü "Takı mı almak istiyorsun? Pırlantalarla mı gezmek istiyorsun?". Evet, bir dönem kaldırıldı. Büyük tepki çekti. Ne oldu? Hemen banka kredisiyle 24 aya size verelim. Aslında 10.000 TL'lik kolyeyi siz almıyormuşsunuz gibi. Hâlbuki hepsinde ne yapıyoruz? Tüketici olarak bedellerini öduyoruz. Bu şekilde çeşitli yollara başvurmaya başladılar, satıcılar da. Onun dışında söylediğiniz şu nokta önemliydi. Özellikle örneğin 10 GB internet aldık. Diyelim ki 10.000 dk konuşma kazandık. Bu noktada 24 ay garanti ettiniz. Dönemezsiniz bu sözleşmeden. Dönerseniz şöyle cezaları var. Şu miktarları ödemek

zorundasınız. Kanun'un verdiği yetki çerçevesinde gerek BTK gerekse de Bakanlık söz konusu düzenlemeleri yapmıştır. İsterseniz diğer katılımcıları da dinleyelim sonra bu konuları tekrar tartışmaya açalım, şu konuda bizim de bir fikrimiz var derlirse size tekrar söz hakkı vereceğim, Fatih Bey. Teşekkür ediyorum katılımlarınız için. Sözü Mustafa Beye vermek istiyorum. Merhaba Mustafa Bey.

**Av. Arb. Mustafa ÖZKAN:** Merhaba hocam.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Mustafa Bey, Adana'da avukatlık yapıyor. Bunun dışında arabuluculuk, özellikle mahkemelerde bilirkişilik yapıyor. Tüketici hukukuyla ilgileniyor. Mustafa Bey, söz sizde. 15 dakikalık süreniz var. Buyurun.

**Av. Arb. Mustafa ÖZKAN:** Hepinizi saygıyla, sevgiyle selamlıyorum. Konuları tek tek böyle anlatmak ziyade özellikle benden sonra sayın meslektaşımız Mehmet Gökberk'e herhalde söz vereceksiniz. Onun da eser sözleşmesiyle alakalı yüksek lisansı var. Bu anlatacağım konuyla, yani yaşadığım sorunlarla alakalı olarak Mehmet Beyden de desteğini görürsek ortaya güzel bir tartışma çıkacağını düşünüyorum. Şöyle ki genelde inşaat sektöründe son dönemlerde yaşanan olaylarla alakalı, ekonomik dalgalanma vs. birçok dava oluyor. Bu davalarda da genellikle müteahhitler öncesinde adi bir sözleşmeyle şahsına düşen taşınmaz bağımsız bölümleri tüketici konumundaki kişilere devrediyor. Burada da şu sorun çıkıyor: Arsa sahibi bundan sorumlu olacak mı, olmayacak mı? Çünkü kat karşılığı inşaat sözleşmesi gereğince bağımsız bölümlerin kurulurken arsa sahipleri adına tescil ediliyor. Tüketici de hem müteahhide hem de arsa sahibine karşı tapu iptali ve tescili olmadığı takdirde tazminat davası açıyor. Ben bu konuyu daha önce bir tüketici kongresinde, yine zoom üzerinden yaptığımızda küçük bir tartışmaya açmıştım. Ancak ayrıntılı olarak değerlendirememiştik. Sizlerin de katkısı olursa yine bir çözüm

bulmaya, tartışma sonucunda bir çözüme, çözüm önerisinde bulunmaya çalışacağım. Burada Yargıtay'ın aradığı %95'lik seviye var. Bu şu anlama geliyor: keşif tarihi itibariyle gittiğinde eğer burası % 95 seviyesine geldiyse bu takdirde tapu iptal ve tescil söz konusu olabiliyor diyor. Ancak buradaki %5'lik eksiklik ve iskân alınması ve SGK borcu varsa bunların kapanması halinde bu mümkün olabiliyor. Yani birinci şart: %95 seviye, İkinci şart: ayıp/eksik işlerin giderilmesi, Üçüncü şart: iskân alınabilecek duruma gelmiş olması lazım inşaatın. Ancak burada şöyle bir sorun ortaya çıkıyor. İnşaatın %95'i bitmiş oluyor, %5'lik kısmı çok ciddi bir maliyet. Artı iskân alınması için müteahhitle davalık olunuyorsa müteahhittin SGK ya veya başka yerlere de borcu oluyor. Bunların da çok ciddi maliyeti söz konusu oluyor. Yani vatandaş belki 250-300 bine taşınmaz alıyor. Ama iskân masrafı ve %5'lik kısmı tamamlamayla beraber ev parasının belki iki-üç katı oluyor. Yargıtay'ın sürekli kazanmış kararlarında da diyor ki, eğer sen tüketici olarak %5 lik kısmı eksik/ayıplı işi, iskân alınması karşısındaki bedelleri mahkemeye depo etmezsen tapuyu alamazsın. Böyle olunca tüketici karşısında müteahhit zaten zor durumda parayı tahsil etme şansı da yok. Bu durumda tüketicinin mağduriyeti söz konusu oluyor. Burada bir yandan tüketiciyi korumaya çalışırken bir yandan da arsa sahibinin de ileriye dönük fesih/geçmişe dönük fesih sebebiyle hakları var. Bunu bu çerçevede birlikte değerlendirmek gerekiyor. Bu kadar paranın depo edilmesi tüketici açısından hem reel görünmüyor hem de ekonomik açıdan gücü yeterli olmuyor.

Bir de bu davalar tek dava olmuyor. Bir müteahhit kötü yola gittiyse belki 5-10 tane 20 tane tüketici sürekli davalar açıyor ve bu davaların tamamı birleştiriliyor. Yani tek bir dosya içinde birden fazla uyuşmazlık tartışma konusu yapılıyor. Bazı dairelerin 2-3 kişiye satıldığı söz konusu oluyor. Orda da farklı bir konu; zilyetlik tartışması yapılabilir; ama şu an değindiğimiz konu bu değil. Burada şu sorun var.

Diyelim ki depo edilecek para 1.000.000 TL. Bu para nasıl depo edilecek? Diyelim ki 20 tane tüketici varsa bu 1.000.000 TL'yi yirmiye bölüp mü depo edeceğiz? Yoksa bunu her birine mi yükleyeceğiz? Yargıtay'ın da bazı kararlarında mükerrerliğe sebebiyet vermemek kaydıyla paranın depo edilmesinden bahsediyor. Her biri mi depo edecek ya da arsa paylarına mı bölünecek ya da bu parayı depo ederken bazı tüketicilerin evlerinde çok fazla eksiklik varsa bunun az mı vermesi gerekecek çok mu vermesi gerekecek? Bir de bunun yanında Yargıtay diyor ki iskânı alman gerekiyor. İskânı alırken ne yapacağız? Projeye uygun olup olmadığını denetleyeceğiz. Maalesef müteahhitlerin birçoğu projeyi aşar nitelikte inşa ediyor. İskân alınması için de projeye uygun hale getirilmesi gerekiyor. Projeye uygun hale getirilmesi için de bir fazlalık varsa o fazlalıkların ortadan kaldırılması gerekiyor. Ve bazı yerlerin yeniden inşa edilmesi gerekiyor. Bu da çok ciddi bir maliyet oluyor. Bunu da yine tüketiciye yüklemek zorunda kalıyoruz; eğer tapuyu alabilmek istiyorsak. Çünkü bunun da bir bedeli var, taşınmazda bağımsız bölümde doğal gaz odaları yatak odalarının içine konuluyor. Ortak alanlarda asansör alanları bağımsız bölümlere ekleniyor. Balkonlar kapatılıyor oda gibi yapılıyor vs.. Bunu da yapmak için masraf gerekiyor ve bunu da tüketiciye yüklemeye çalışıyoruz. Bu da bir sorun. (

Bir de tüketici keşif tarihi itibariyle seviyeyi tespit ettirmek zorunda. Arsa sahibi de çıkıp davalarında diyor ki haklı olarak, keşif tarihi itibariyle seviyeyi %95 olarak belirledin ama aslında müteahhit bırakıp gittiğinde bu %80 idi, bir kısmının ben yaptım diyor. Bunun ispatında da çok ciddi problemler çıkıyor. Bu davaların görülmesi hem avukat açısından hem de bilirkişiler açısından çok sorunlu. Yasaya nasıl uydurulacağı ya da hakkaniyete göre nasıl davranılacağı ciddi birer sorun.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** TKHK'nın bu konuda en önemli yeniliği ön ödemeli konut satışı sözleşmeleri. Ancak Mustafa Beyin bahsettiği konu ayıbın değerlendirilmesi meselesi. Mesela ne yapıyor bilirkişiler? İnşaatın ne kadar tamamlanmış? Tamamlanan kısımda ne kadar ayıp var? Bununla ilgili bedellerin ödenmesi. Paraların depo edilmesi meselesi. Yargıtay'ın bu konuda henüz yerleşmiş kararının olmaması karşımıza sorun olarak çıkıyor. Mustafa Bey, sunumunuz için teşekkür ederiz. Diğer katılımcıları da dinleyelim ekleme yapmak isteyenler varsa diğer katılımcılara da söz vermek isterim. Sıradaki konuşmacımız, Av. Mehmet Gökberk. Siz de Adana'da serbest avukatlık yapıyorsunuz. Aynı zamanda arabuluculuk ve bilirkişilik faaliyetleriniz devam ediyor. Çağ Üniversitesi'nde yüksek lisans yaptınız, Doç. Dr. Mehmet Üçer hocamızla beraber. Siz de konut satışı, sigorta özellikle paket tur sözleşmeleri belki pandemi döneminde işte tur aldık, gidemedik. Ne olacak? Paramızı alamadık gibi karşımıza çıkan çok uyuşmazlık vardı. Zaten pandemi döneminde özellikle Covid-19 ile birlikte en çok tartışılan konular, paket turlar ne olacak? Ve kira sözleşmeleri üzerine olacak. Daha sonraki aşamaya geçtiğimizde özel okul sözleşmeleri ne olacak? "Çocuklar okula gitmeyecek, para mı vereceğiz?" gibi. Sizin de 15 dakikanız var. Sizi dinliyoruz. Daha sonra Mustafa Bey de sizin konuşmalarınızla isteyen katılımcılara tekrar söz vereceğim.

**Av. Mehmet GÖKBERK:** Herkese merhaba. Mustafa Beye de teşekkür ediyorum. Daha da rahatladım, eser sözleşmesinden konu açılınca. Biraz daha fazla şey söyleyebilirim çünkü o konuda. Tabi konut satışına da bakmıştım. O konuda da bir şeyler söylemek istiyorum. Öncelikle tüketiciye yapılan konut satışlarında arsa sahibine karşı konumundan bahsedecek olursak tüketiciye adi sözleşme ile konut veriliyor. Burada temlik söz konusudur. Tüketici temlik alan oluyor. Arsa sahibinin verdiği daireler avans

niteliğinde. Avans niteliğinde olduğu için daha doğrusu avans niteliğinde olunca inşaat tamamlanmayınca teslim edilmeden aslında müteahhit dairelere hak kazanamıyor. %95 tamamlanma konusunda Yargıtay, fesih için şu tartışmayı yapıyor. İleriye etkili mi geriye etkili mi? %95 tamamladıysa müteahhit tamamladığı tapuları alır diyor. %95 tamamladıysa ileriye etkili fesih olacak. Bu vesileyle tüketiciler de adi yazılı da olsa nisbi hakla elde ettiği talep haklarını ileri sürebilecektir. Ancak burada arsa sahibi ödemezlik def'i ni ileri sürebiliyor. Mustafa Beyin dediği gibi depo paraları çok fazla oluyor. Mahkeme de "hesap yapmadan iskân alamamıştır" diyor. Eksiklikler var diyor. Zaten depo edemiyor hiçbirisi. Reddediyor. Bu daireler aslında kat irtifakı durumunda. Kat irtifakı sahiplerine kat mülkiyetine çevirme yükümlülüğü yüklüyor aslında. Ben tüketicilere şunu öneriyorum: arsa sahibinden satın aldığımız, adi yazılı da olsa satın aldığınız dairelerin, bütün tüketiciler toplanıp aranızda 20 şer 30 ar bin TL toplayın inşaatı siz tamamlayın. Öbür türlü tek başınıza dava açtığınızda mahkeme çok yüksek miktarda bedel belirleyecek, bunu depo ettirin diyecek. Ancak tüketicilerin bir araya gelmeleri çok zor oluyor. Kat mülkiyeti kanunu gereği kat irtifak sahipleri kat mülkiyetine dönüştürülmesi masrafları için dava edilebilir, sulh hukuk mahkemesinden böyle bir talepte bulunulabilir diye düşünüyorum. Konut satışına TKHK kapsamında geçtiğimizde aslında tüketiciyi gayet koruyan hükümler var burada. Ama uygulamaya baktığımızda tüketiciyle müteahhit arasında hiçbir sözleşme olmuyor. Gidiyorlar doğrudan tapudan, o da 300.000 TL'lik yeri 150.000TL göstermek suretiyle, kredi çekiyorsa kredi miktarıyla sınırlı olarak göstermek suretiyle, düşük bedel göstererek devri yapıyorlar. Aslında bu durumda tüketicinin korunacağı, dayanacağı bir sözleşme evrak vs bir şey olmuyor. Hükümler aslında tüketiciyi de arsa sahibini de koruyor. Ancak uygulamaya geçince aksaklıklar oluyor. İskân alamıyor

müteahhit. Tüketici de arsa sahibi de mağdur oluyor. Arsa sahibi, tabi verilen daireler avans niteliğinde olunca arsa sahibinin menfaati üstün görülüyor. Bir de inşaat hukukunda alıcı üçüncü şahıs temlik alan binanın bitmediğini görüyor. Tüketici de olsa daha dikkatli olması isteniyor. Bu dairelerin avans olduğunun bilinmesi bekleniyor kendisinden. O nedenle arsa sahibinin menfaati daha çok burada korunuyor. Bence doğru olan da budur. İskân alınamaması, projeye aykırı imar yapılması başka nedenlerden kaynaklanıyor. Müteahhit projeye aykırı inşaat yapsa da iskân alabileceğini düşünüyor. Elektrik-su bağlanabiliyor. Vatandaş bilmiyor zaten: iskânlı daire, yapı kullanım izni nedir? İskânlı iskânsız oturabiliyor, abonelik de alabiliyor. Son zamanlarda iskânsız dairelerin abonelik ücretleri çok fazla gelmeye başladı. Tüketicinin durumunda çözüm önerisi olarak müteahhitten daire satın alanlar olarak toplu şekilde hareket ederek veya kat mülkiyeti kanununa dayanarak kat irtifakı sahiplerinin kat mülkiyetine çevirme borcundan hareketle daha rahat hareket edebileceklerini sanıyorum. Dolayısıyla tapu iptal davalarında, müteahhitten daire alan tüketicilere de husumet yöneltilerek eksik iş bedelleri depo ettirilebilir. Tüketici tapu tescil isteminde bulunduğu diğer tüketicileri, yükleniciden temlik alan diğer irtifak sahiplerini de davalı göstererek eksik iş bedelinin kendilerine düşen kısmının depo ettirilmesini sağlayabilir böylece tek başına yüksek depo bedeli ile karşı karşıya kalmaz diye düşünüyorum.

Ön ödemeli konut satış hükümleri güzel; ancak hiçbir müteahhit gidip tüketicilerle bu sözleşmeleri akdetmiyor. Arada sözleşme olmasa dahi tüketici o işlemin olduğu anlaşılması halinde müteahhitin iskân alma borcu taşınmazı makette gösterdiği gibi tam olarak teslim etme borcu devam ediyor. Buna dayalı olarak arada herhangi bir sözleşme olmasa, tapuda doğrudan satışı yapılsa dahi müteahhitten iskân alması dava edilebilir diye düşünüyorum. Ön ödemeli konut satışı,

peşin de ödeyebilir tüketiciler; taksitle de ödeyebilir. Taksitle ödeyince tapuyu aldıktan sonra ödemeye devam etmesi durumu oluyor. Her üç satış tipi açısından da TKHK anlamında yüklenicinin müteahhittin iskân alma borcu tüketiciye karşı, geçerli bir sözleşme yapmasa dahi, bulunmaktadır (edimler ifa edilmiş oldukça). Konut satışına dair hükümler yeterli düzenleme içermiyor. Yapılan inşaatların tamamına yakınının arsa payı karşılığı yapılmasına rağmen kanunla düzenlenmemiş olması tam bir facia. Kanun özel olarak ön ödemeli konut satışı düzenliyor sistematik olarak zaten yanlış bu. Olması gereken öncelikle bir arsa payı karşılığı inşaat sözleşmesine dair düzenleme yapılmasıdır. Sonraki hükümlerle tüketiciye konut satışı, yüklenicinin tüketicinin yükümlülükleri düzenlenmelidir.

Sigortayla alakalı iki husus var:

1) Hayat sigortalarıyla alakalı. Bankalar beyan alıyor. Sigorta firmaları değil. Sigorta firmanın temsilcisi banka çalışanı beyan alıyor. Mahkemeler de ticaret kanunu sigorta hükümleri de sigortalıya yükümlülük yüklüyor. Hastalığın varsa beyan et diyor. Tüketici lehine yorum ilkesi gereği aslında tüketicinin böyle bir yükümlülüğü var mı? Kendisinden böyle bir bilgi sahibi olması kendisinden beklenir mi? Hastalığına dair beyanda bulunması? Yargıtay 13. HD.'nin emsal kararını incelemiştim. Orda tüketicinin bankaya verdiği imzalı beyanı yoksa beyanda bulunma yükümlülüğü yoktur diyor. Bence isabetli bir karar. Tüketici orada beyanda bulunma yükümlülüğü altında bırakılmamalıdır. Kaldı ki o beyanlar, kredi çekilirken alınan beyanlar çoğunlukla uzun süren, yani imzala geç git şeklinde beyanın alınması oluyor.

2) Sigortalardaki daini mürtehin konusu. Genelde risk ortaya çıkınca daini mürtehin sahibi banka hiçbir işlem yapmıyor. Zaten organik bir bağ oluyor sigorta firmasıyla. Tüketicinin mirasçılara, tüketicinin kendisine hesap katediyor, öde bunu diyor. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi



28.3.2019 tarihli 2016/27243 E. Karar No: 2019/4131 K. Sayılı kararında “*Somut olayda hayat sigortası yapıldığı ve priminin ödendiği, murisin poliçeler üzerinde banka lehine dain ve mürtehin hakkı tesis ettiği uyumsuzluk konusu değildir. Davacı banka mirasçılara karşı icra takibine geçtiğini ve davalıların takibe haksız olarak itiraz ettiklerini beyan ederek eldeki davayı açmış ise de sigorta poliçelerinin üzerinde davacı Banka'nın adına dain ve mürtehin kaydı bulunacağı yazılı olup sigorta şirketinin 01.08.2014 tarihli menfi yanıtına karşı hukuki yollar davacı banka tarafından tüketilmeden mirasçılara karşı takip başlatılması yerinde değildir*” tespitlerini yapmıştır.

**Doç. Dr. Selin Sert SÜTÇÜ:** Sizin de dinlediğiniz gibi aslında Mustafa Bey ile birbirilerini de tamamladılar bu noktada. Bir ortak konu bulmuş olduk. Tüketicilerin arsa sahipleriyle yapmış olduğu arsa payı veya kat karşılığı sözleşmesi dediğimiz uygulamada karşımıza çıkan sözleşme türü ve bununla ilgili ortaya çıkan problemlerden bahsettiler. Tabi arsa payı kat karşılığı inşaat sözleşmesi kanunda düzenlenen bir sözleşme değil. Ama biz ağırlıklı olarak ne yapıyoruz? Eser sözleşmesine ilişkin hükümleri ve düzenlemeleri burada uygulama imkânına sahip oluyoruz. Burada tabi kanun koyucunun belki tartışmaya açacağımız nokta tüketiciyi mi daha çok koruyor arsa sahibini mi? Bu noktada neler yapılabilir? Kanun aslında hem arsa sahibini hem de tüketiciyi koruyan düzenlemelerde bulunmuş. Ancak tüketici bu konularda da fazlasıyla bilgisiz. Tabi ki karşılaştığı sorunlar da var. Bu sorunları da belki uzman kişilere de ulaşmadığı için sorun yaşıyor. Burada tamamlanma oranı var. İnşaatın tamamlanma oranı Yargıtay veya yerel mahkemeler ne yapıyorlar? Bilirkişiler vasıtasıyla tespit ediyorlar. Bu noktada tüketici, eğer sözleşmeyi feshetmek isterlerse ister ayıptan dolayı veya inşaatın tamamlanmaması sebebiyle fesih ileri mi uygulanmalı, geri mi uygulanmalı? Bu tartışmalar var. Burada

özellikle inşaatın belirli bir tamamlanma oranını geçmesi durumunda Yargıtay feshin ileri uygulanması gerektiğini söylüyor. Çünkü bu noktada artık tüketiciyi değil, arsa sahibini koruyor. Tüketici burada mutlaka bir sözleşme yapmalı mı? Bazen yapıyor, bazen yapmıyor. İşte taşınmaz satış vaadiyle gerçekleşiyor bu tip sözleşmeler. Çoğu zaman da yapmamış oluyor. Burada da yine tüketicinin yaşamış olduğu problemler var. Arsa sahibi de iskân almaya çalışıyor. İskânı alıp kendini daha sağlama almaya çalışıyor. Burada da tabii özellikle belediyelerin iskân alma noktasındaki katı kurallarıyla karşılaştıklarında daha fazla sorun yaşıyorlar. Mehmet Bey, siz bu bankaların hesap kat etmesinden bahsediyordunuz son olarak. İki dakikalık daha süreniz kalmıştı. Sizden ricam bunu tamamlarsanız ben daha sonra Murat Beye söz vereceğim. Teşekkür ediyorum.

**Av. Mehmet Gökberk:** Ben teşekkür ederim, hocam. Daini mürtehin sahibi bankaların tüketiciye yaşattığı zorluklarla alakalı konuşuyordum en son. Orada bankaların muvafakat vermemesi ve bankaların tahsilat tüketiciden yapmak istemesi, sigorta şirketinden yapmaya çalışmaması, sorunu vardı. Yargıtay o konularda güzel kararlar veriyor. En son hatta birinde reddettiğini de görmüştüm; sigorta şirketine başvurmaması, tüketiciden tahsilat yapmaya çalışması nedeniyle, Yargıtay'ın red kararı verdiğini görmüştüm. Ama onun dışında tüketici de boş kalmak istemeyebilir, dava açmak isteyebilir veya bankaya borcu ödeyip sigorta firmasına dava açabilir. Bir de bankanın haksız yere rıza vermediği durumlarda ciddi problemler olabiliyor. Bankanın haksız yere rıza vermeyeceği durumda tüketicinin iki tür dava seçeneği olabilir:

1-Zarar bedelinin bankaya ödenmesi dava edilebilir ki banka sigorta tazminatının bankaya ödenmesine rıza verecektir.

2-Dava hem sigortacıya hem bankaya açılır; bankanın muarasanın meni istenir sigortadan tazminat bedelini ödemesi istenir (Yargıtay 13. Dairesi üyemizin böyle bir önerisi olmuştur bir sempozyumda).

Benim zarar bedelinin bankaya ödenmesini istediği tahkim başvurum reddoldu sigorta tahkim itiraz komisyonu itirazımı kabul etmedi, bence hatalı değerlendirme yapıldı. Belki de gerekçede yazmasa da hükmün taraflar arasında sonuç doğurması ilkesi daha ağır bastı.

Bankaya ödenme talebim usulden reddolunca ben 2.tür davayı açtı 2.nin tüketici lehine sonuçlanma nedeni bankanın alacağıının kalmadığını beyan etmesiydi, hiç muarasanın meni tartışmasına girilmedi.

Bana göre kredinin ödenmediği hallerde; bankanın haksız yere sigortacıya başvurmayıp tüketiciden talepte bulunmasının önüne Yargıtay'ın sigortacıya başvurma şartı koşan kararları ile önemli ölçüde geçilmiş durumda. Ancak bu durum her daini mürtehin uyuşmazlığı için çözüm getirmemektedir. Bankanın sigortaya başvuruma zorunluluğunu içeren içtihatların yanında yukarda 1. Tür olarak bahsettiğim sigorta tazminatının banka ödenmesi talepli davanın da bazı durumlarda kabulü zaruridir. Kredinin ödenmediği durumlarda 2. Tür dava ile banka mağdur olabilir ya da yine 2. tür davada da bankaya ödenmesi kararı verilmek zorunda kalınır.

**Doç. Dr. Selin Sert SÜTÇÜ:** Bazen bankalar bu özellikle hesap katme olayında tüketicilerle imzaladıkları genel işlem koşullarını içeren kredi kartı sözleşmeleri veya diğer banka kredi sözleşmelerini dediğiniz gibi kötüye kullanma yolunu izleyebiliyorlar. Örneğin adam kredi çekmiş. Kredisinin ilk taksitini aralık ayında ödeyecek. Parayı almaya başlamış. 6 ay erteleme ödemesi almış. Temmuz ayında, ağustos ayında

banka sıkılıyor diyor ki ben hesap kat ettim, gönder parayı. Tüketicinin daha parayı geri ödeme zamanı gelmemiş, muaccel olan bir borç yok. Dolayısıyla geri ödeme konusunda maalesef tüketiciler sorun yaşıyor. Tüketicinin parası olsa zaten böyle bir yola başvurmaz. O yüzden de bu noktalarda da TKHK'da da bununla ilgili kanunda açık düzenleme olmadığından sizin de bahsettiğiniz konularda uygulayıcılar hüküm kurmaktan birazcık imtina ediyorlar. Hâlbuki kanunda herhangi bir düzenleme yoksa bizim temel düzenlemelerimiz var. 22 Kasım 2001 tarih ve 4721 sayılı Türk Medeni Kanun (TMK)'na, TBK'ya giderek çözüm üretebilirler. Hatta 13 Ocak 2011 tarih ve 6102 sayılı TTK'daki haksız rekabet halleri, ihlalleri bile aynı şekilde artık genel hüküm olarak nitelendirilmeye başlandı birçok uyuşmazlıkta. Bunlar da kullanılarak sorunlara çözüm bulunabilir. Fakat imtina ediyorlar sizin de bahsettiğiniz gibi, TKHK'nın yetersiz kalması durumunda genel kanun hükümlerine başvuru yapılması da uygun olacaktır diye düşünüyorum. Ben teşekkür ediyorum size, Mehmet Bey. Sözü Murat Beye veriyorum. Merhabalar, günaydın tekrar Murat Bey. Siz telekomünikasyon sektöründe çalışıyorsunuz. Aynı zamanda ticaret odasında meclis üyesisiniz. Dolayısıyla uygulamanın tam ortasındasınız. Daha çok sorunla karşılaşıyorsunuz, bizlere göre. Ben sözü size veriyorum. Sizden de karşılaştığınız sorunlarla ilgili bilgi alabilirsek çok memnun oluruz. Tekrar teşekkür ediyorum, katkılarımız için.

**Murat ŞAN:** Teşekkür ediyorum, hocam. Ticaret odasında 25. Grupta meclis üyesiyim ve komite başkanım. Sektörümüzden hepimizin bildiği gibi çok hareketli bir sektör, GSM sektörü. Özellikle cep telefonu konusunda, internet konusunda faaliyet gösterdiğimiz için birçok şikâyete de maruz kalıyoruz. Çünkü kullanıcı hatalarından kaynaklanan sorunlar da oluyor, üretici hatalarından veya operatörler tarafından kaynaklanan sorunlar oluyor. Bunların hepsiyle uğraşmak ve birebir muhatap olmak zorunda kalıyoruz. Ben, bu arada Fatih

Çelenk Beye çok teşekkür ediyorum. Çok güzel açıklamalarda bulundu; sektörümüzde yaşanan sorunlarla ve gelişmelerle ilgili. Onun değindiği konular dışındaki bazı sorunlara değinmek istiyorum. Sorunlarla ilgili yapmış olduğunuz bu toplantının bir benzerini daha önce ticaret odasında benim organizasyonumda, benim kontrolümde olarak toplantı yaptık. Biz bu toplantıya ticaret odası il müdürlüğünden il müdürümüz de katıldı. Tüketici hakem heyetinden, GSM sektöründen yetkililer, üreticilerden, distribütörlerden ve teknik servislerden yetkililerden oluşan geniş katılımlı bir toplantıydı. Tüm sorunlar bir platformda görüşüldü. Her kaymakamlığın bir tüketici hakem heyeti var. Müteselsilen sorumlu olan kişiler; üretim→ithalatçı distribütör-> bayiler. Örneğin; Sıvı temasına maruz kalmış bir cihaz ile tüketici, cihazın garanti süresi içerisinde cihazı kullanılamaması sebebiyle her ilde bulunan teknik servise müracaat edebilir. Tüketicinin müracaatı neticesinde şikâyetleri tespit edilir ve tüketiciye bu konu hakkında bilgi verilir. Teknik servisler ayrıca garanti kapsamı dışında da ilgilenmektedir. Özellikle Adana ilinde sıklıkla yaşanan problemlerden biri, yaz mevsiminde sıklıkla görülen aşırı sıcak havadan dolayı oluşan ter damlacıklarının telefonla sıvı temasıdır. Özellikle havadan dolayı elin terlemesi neticesinde ses açıp kapama tuşları, kulaklık girişleri vs. zaman içerisinde oksitlenmelere sebep olmaktadır. Garanti kapsamı dışında olan bu husus neticesinde özellikle tüketici bu durumu Tüketici Hakem Heyeti'ne taşımaktadır. Burada Tüketici Hakem Heyeti eğer tüketici lehine bir karar alır ise, teknik servis, üretici ve bayi karşı karşıya gelmektedir. Özellikle burada Bayilerin bir mağduriyeti söz konusu olmaktadır. Ancak son yıllarda hakem heyetleri hem bayi hem de tüketici lehine kararlar almaktadır Tüketici Hakem Heyeti'nin tüketici lehine almış olduğu karara bazen distribütör bayinin Tüketici Mahkemesi'ne itiraz etmesini istiyor. Çünkü bu müteselsil sorumluluktan dolayı bayi distribütörün bu kararı

doğrultusunda hareket etmezse ödeme alamayacağından bu şekilde hareket ediyor lakin sonuç mahkemeden de tüketici lehine çıkması durumunda(genelde kararlar tüketici lehine çıkıyor) distribütör bayiye sadece cihazın parasını ödeyerek mahkemeye başvuran bayi mahkeme masrafları ve avukatlık ücretlerinden dolayı ikinci defa mağdur olmaktadır, küçük kar marjıyla çalışan bayiler bazen cihaz bedeli kadar, bazen cihaz bedelinden daha fazla mahkeme masrafları ödemektedir, bu durumun acilen bir kararla düzeltilmesi tüketicinin yakın dostu bayilerimizi memnun edecektir.

**Hakem Heyetlerine Başvuru:** Belirli bir miktarın üzerine kadar Tüketici Mahkemelerine başvuru yapılabilmekte, ancak bu değer altında tüketiciler yalnızca Hakem Heyetlerine başvuru yapabilmektedir. Bayiler ile distribütör, ithalatçı firmayı mahkemeye veriyor. Bayi burada tüketiciye eğer belirli bir miktar ödemiş ise, diğer müteselsil sorumlu olan ithalatçıya rücu ederek dava açabilir. Uygulamada özellikle “iyi niyetin” tespiti yapılırken örneğin sırf garanti süresinin bitmesine 3 gün kala cep telefonundan ses çıkışının olmaması sebebiyle tüketiciyi iyi araştırmak gereklidir. Dolayısıyla burada bilirkişiye gitmek gereklidir; çünkü bilirkişi raporlarında hata oranı daha azdır. Ancak bilirkişi ücretleri burada haklı da haksız da olsa ilk muhatap bayi tarafından ödeniyor. Bayiler ise bilirkişi ücretleri konusunda düzenleme yapılmasını talep ediyor. Ürünün üreticisi, ithalatçısı değil de tüketiciye arz eden bir örgüt olarak bayiler yalnızca müteselsil sorumludur, ancak bu müteselsil sorumluluk bilirkişi ücretlerine nedense yansımıyor. Dolayısıyla bilirkişi ücretleri ödenmediği için bayiler açısından bir mağduriyet söz konusu oluyor.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Katkılarınız için çok teşekkür ederim, Murat Bey. Telekomünikasyon sektörü özellikle tüketicilerin çok mağdur olduğu alanlardan bir tanesi.

Her ne kadar tüketiciyi koruyucu düzenlemeler de olsa bazen tüketici nasıl bir sorunla karşılaştığını bile bilmiyor. Mesela internete bağlanmıyor telefon. Acaba kendi telefonundan mı kaynaklı, elektronik bir arızadan mı kaynaklanıyor yoksa başka bir sorundan mı kaynaklı bunları bile tespit etmekte zorlanıyor. Üretici, dağıtıcı, satıcı olarak birçok kişiye yöneltebileceği konusunda tüketici sorun yaşıyor olabilir. Acaba ben kime başvuracağım? Ya da sorumlu kim olacak şeklinde problemlerle karşılaşabiliyor. Tüketicinin bu noktada belki daha fazla bilgilendirilmesi lazım. Siz tabii bayi olarak da özellikle bu bilirkişi ücretlerinin size yansıdığı noktada bazı sorunlar yaşadığımızı söylediniz. Ben de birazdan bu konuda Fatih Beye söz hakkı vereceğim. Teşekkür ediyorum. Sibel Hanım da Adana Barosu'nda avukatlık yapıyor. Aynı zamanda sigorta hukuku ve ispat hukuku üzerinde yüksek lisans yapmış. Aynı zamanda uzun zamandır sigorta davalarında bilirkişilik yapıyor; taşıma hukuku ve aktüerya hesaplamalarıyla ilgili. Sibel Hanım sizi dinliyoruz.

**Av. Sibel KORKMAZ:** Teşekkür ediyorum, hocam. Ben, sigorta alanındaki bazı hususlardan bahsetmek istiyorum. Sigorta Hukukunda tüketicinin karşılaştığı sorunlara değinilmeden önce poliçenin yapılış amacından başlamak gereklidir. İlk poliçe yapılırken tüketicinin mutlaka bunun matbu bir form olmadığına bilincinde olarak hareket etmesi gerekmektedir. Zorunlu deprem sigortası, devlet tarafından primlerin belirlenmesi gibi tüketicinin fazla bir müdahale şansı olmamakta ancak kasko poliçesi, hayat sigortası, yangın sigortası, hırsızlık sigortası gibi ihtiyari sigortalarda poliçenin bilincinde olmalıdır. Çünkü tüketicilerin bu poliçelerin içeriğine veya poliçenin kapsamına müdahale şansları var. Örneğin kredi sözleşmeleri de aynı şekildedir, ihtiyaridir. Hayat, ferdi kaza sigortaları gibi sigorta poliçelerinde özellikle tüketici sözleşmeyi imzalarken içeriğine müdahale şansının olduğunun bilincinde olmalı poliçeyi iyice okuyarak

imzalamalıdır. Şu anda tartışmalı bir içtihat var. Banka kredileriyle birlikte yapılan hayat sigortaları ile ilgili Yargıtay 13. Daire bir karar verdi. Örneğin; tüketiciyi bilgilendirme, sağlık beyan formu imzalatılıyor, orada örneğin “hastalığınız var mı?” şeklinde bir soru yer alıyor. Tüketici de bunu matbu bir form sanarak yani içeriğe müdahale şansının olduğunu bilmeyerek “hayır” olarak cevaplıyor, ancak aslında bu içeriğe bir müdahale şansı olduğunu bilmiyor. Sigortalı beyan yükümlülüğünü ihlal ettiğinde sigortacı kasti olarak ihlal ettiği için hiç tazminat ödememe hakkına sahip oluyor; bu nedenle tüketicinin ilk poliçede beyanda bulunurken mutlaka bunu doğru olarak yapması önemlidir. Bankalarda kredi kullanılırken bilgisayar çıktısı şeklinde alınan formu matbu bir form olarak değerlendirdi. 13.Dairenin kararında bu formu matbu bir form kabul etti. Tüketici var olan hastalığını beyan etmediği için sigortalı tamamen kusurlu kabul edilemez. Burada sigortalı %50 banka ya da acente %50 kusurludur. Yargıtay’ın verdiği içtihat doğrultusunda burada tüketici yalnızca tazminatın %50’sini alabilmektedir. Ancak sigorta sözleşmelerinde bir balans (denge) ayarı vardır. Bu sebeple bu içtihat her ne kadar tüketiciyi koruyan bir hüküm gibi dursa da bu balans ayarına müdahale niteliğindedir. Sigorta poliçesi düzenlenirken sigortacı ile sigortalı arasında yıllardan beri içtihatlarla oluşturulan bir balans ayarı var. Aynı zamanda sigorta hukukunda en önemli ilkelerden biri azami iyi niyet prensibidir. Sigortacı poliçeyi sigortalının beyanına göre düzenler. Sigortacı Kasko yaptırıyorsa aracı muayene ettirebilir, yangın sigortası yapılması istenen yerde gidip işyerini incelettirebilir. Ama azami iyi niyet prensibine göre sigortacı sigortalının beyanına göre düzenler. Ancak sigortalının kasten gerçeğe aykırı beyanı varsa tazminat ödemez, kusurlu olarak gerçeğe aykırı beyan varsa tazminatta indirim yapılır. 13. Daire işte yukarıda sözü geçen kararıyla bu denge ayarını bozmaktadır, çünkü tüketici nasıl olsa ben her



durumda %50 tazminatımı alırım diye düşünüyör. Bu hususta örneğin bankalar ileriki vadelerde kendilerini korumak adına tamamen kendi belirledikleri doktora muayene şeklinde çözüm üretebilirler. Burada bu içtihadın azami iyiniyet prensibine aykırılığı dolayısıyla uzun vadeli olmadığı kanaatindeyim.

Diğer bir uyuşmazlığın en çok gerçekleştiği nokta ise riziko gerçekleştiğinde tüketicinin yapacağı ilk iş ihtarda bulunmaktır. Zaten burada 5 günlük yasal bir süre var. Sigortacı bu durumda bir eksper atayarak rapor neticesinde olaydaki hasar belirlenerek bir ödeme yapıyor veya yapmıyor. Tüketicinin burada ilk dikkat etmesi gereken 5 günlük yasal ihbar süresidir. Zira bu sürede elinde sıcağı sıcağına ispat edebileceği güçlü kanıtlar vardır. Bu sebeple Sulh Hukuk Mahkemesi'nden hasarın tespiti talebinde bulunmak tüketici açısından davanın karmaşık hale gelmesini önler, buna dikkat etmek gereklidir. Sigorta ile ilgili birçok dava mutlak ticari dava olarak Ticaret Mahkemelerinde görülmekteydi, ancak şu anda bu davalar Tüketici Mahkemelerinde görülmektedir. Şahsen ben bu davaların ticari olduğunu düşünüyörüm çünkü Tüketici Hukukunda düzenlenen bu hükümler esasında Ticaret Kanunu'nda düzenlendiği için uyuşmazlığın da Ticaret Mahkemesinde çözümlenmesi gerekiyor. Uzun vadeli poliçelerde bankaların kullandıkları kredi süresi 10 yılda poliçe süresi 1 yılda kredi süresi kadar sürüyor ve her yıl sigortanın yenilenmesi gerekiyor. Sigorta yenileme tarihi geldiğinde ise yenilemenin gerçekleşip gerçekleşmediğini sigortalının takip etmesi gerekiyor. Acente olan bankaların sadece bildirim yapma yükümlülüğü vardır. Asıl sorumluluk sigortalıya yani tüketiciye aittir. Banka bildirim yapmadı, sigortalı hatırlatmadı banka ortada müterafik kusur üzerinden bir tazminat davası meydana gelebiliyor, bu durumda sigorta bedelini alma şansı artık kalmıyor. Banka bildirim yapılmadı ise müterafik kusurlu sayılıyor ve bir miktar tazminat ödüyor. Burada da raporlarda eğer 2. yılın 3. Yılın poliçesi yenilenmemiş ise asıl poliçeyi

takip etme yükümlülüğü sigortalıya ait olduğu için %75 sigortalıya, %25 aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirmedi diye bankaya veriyoruz raporda deniyor. Daha sonra örneğin 3. ve 4. Yıllarda yenilenmedi ise hep yenilenmiş ve banka poliçenin yenileneceğine dair bir güven vermiş ise burada raporu değiştiriyoruz, banka güven verdiği için kusurun çoğunu bankaya veriyoruz. Yani %75 bankaya %25' ini tüketiciye veriyoruz. Böylece bir hakkaniyet gözetmiş oluyoruz, burada kararı elbette her zaman en nihayetinde mahkeme veriyor, mahkemenin bu kararını tüketici eğer beğenmez ise, yine temyize götürme hakkı vardır.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Sibel Hanım, sunumunuz için teşekkür ederiz. Tabi bizim en çok vurguladığımız nokta şuydu. Özellikle sigortayla ilgili tüketici uyuşmazlıklarında tüketiciler aynı demin konuştuğumuz gibi banka kredi kartlarındaki uygulamalar gibi kurulmuş olan poliçelerin değiştirilemeyeceğini ve buna herhangi bir müdahalede bulunamayacaklarını düşünüyorlar. Ama Sibel Hanımın bunun üzerinde en çok vurguladığı noktalardan birisi bu, tüketici özellikle poliçeyi yaparken buradaki aksaklıkları, eksiklikleri doğru tespit etmeli doğru beyanlarda bulunmalı ki haklarını daha doğru bir şekilde koruyabilsin. Çok teşekkür ederiz, Sibel Hanım. Sözü Onur Beye vereceğim şimdi. Onur Bey, merhaba. Günaydın. Onur bey de Adana'da avukatlık yapıyor. Buyurun Onur Bey, sizi dinliyoruz.

**Av. Onur KÜÇÜKYETİM:** Teşekkür ediyorum. Herkese günaydın. Mevzuata dair teknik aksaklık kadar uygulamada özellikle hakem heyet sayılarının değişmesi ile ilgili sorunlar artıyor. Tüketici herhangi bir masraf yapmadığı için her dosya bilirkişiye gitmeyebiliyor. Şu anda eğitim ücretlerinin iadesi gibi pandemi sürecinde sıklıkla karşılaşılan meseleler de mevcut ve bazı yerlerde bu konuda mahkemelerde tüketici lehine kararları çıktığını görmekteyiz. Bu sorunlara

ilişkin çözüm önerileri ile ilgili elbette teknik düzenlemeler yapılabilir bu doğrultuda hakem heyetindeki raportör sayıları arttırılmakla beraber, üye sistemi de arttırılabilir veya şubeler kurdurularak tevzi sistemi getirilebilir. Ben herkese çok teşekkür ediyorum. Başta Çağ Üniversitesi'nin çok çalışkan hocalarına, saygıdeğer hocalarıma ve bize bu fırsatı verdiğiniz için sizlere de çok teşekkür ediyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Biz teşekkür ederiz, Onur Bey. Sağ olun, değerli katkılarınız için. Herkese ayrıca teşekkür ederim, bütün katılımları için. Tüketici hukuku tabii ülkemizde hala gelişmekte olan alanlardan bir tanesi. Ama biliyorsunuz eski uygulamalardan da hala sorunlar yaşayabiliyoruz. Ben, şimdi son söz haklarını vermek istiyorum. Ondan sonra toparlayıp oturumu sonlandıracağım. Fatih Bey sizinle başlayacağım. Buyurun.

**Tic. Uzm. A. FATİH ÇELENK:** Murat Bey'in bahsettiği konulara ek olarak, hakem heyeti kararlarında tüketicinin muhatabı olan firma, bilirkişi ve tebligat masraflarıyla ilgili tüketici lehine bir karar çıkarsa bunu ödemek zorundadır. 6502 sayılı Kanun'da şöyle bir ayırım getirdik. Hali hazırda tüm bilirkişilik ve tebligat masraflarını Bakanlık karşılıyordu, Tüketici Hakem Heyeti'ne başvuruyorsa Hakem Heyeti tüketici lehine karar veriyorsa, ortaya çıkan tebligat masraflarını ve bilirkişi masraflarını satıcı veya sağlayıcıya yüklüyoruz. Bunun takibi Maliye Bakanlığı'nın kamu alacaklarında otomatik olarak takip ediliyor.

Ayıplı mal ve Garanti belgesi arasındaki çakışma da diğer bir meseledir. 2 yıllık bir garanti süresi içerisinde, 2 yıl içerisinde ayıp ortaya çıkarsa ve Hakem Heyeti'ne başvurulursa taleple bağlılık ilkesi uyarınca tüketici dört seçimlik haklarından birini kullanabilir. Ancak ikinci husus olarak eğer mal garanti belgesi ile satılmışsa, garanti belgesiyle satılan ürünlerle sınırlı bir grup olarak yönetmelikte yer alıyor.

Garanti Belgesi Yönetmeliği' garanti belgesi ile satılması gereken birçok ürün grubu var, mesela elektronik ürünler garanti belgesi ile satılmak zorundadır. Örneğin 2 yıllık süre içerisinde bir arıza ortaya çıkarsa, tüketici tamire götürdü diyelim, ikinci arıza ortaya çıktığında tüketicinin diğer seçimlik hakları tekrardan devreye giriyor. Bu husus 6502 sayılı Kanun'un 56. Maddesinde düzenlenmiştir, dolayısıyla tüketici ileride tamir hakkını kullandı ise 2 yıllık garanti süresi içerisinde arızanın tekrarlanması durumunda aynı kanunun 11. maddesindeki diğer seçimlik haklarını kullanabilmektedir. Bunları eklemek istedim ben. Teşekkür ediyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Biz teşekkür ederiz, katılımlarınız için. Sözü Mustafa Beye veriyorum. Mehmet Beyden sonra katkı sunmak için söz hakkı istemişti. Buyurun Mustafa Bey.

**Av. Arb. Mustafa ÖZKAN:** Mehmet Beyin de belirttiği gibi ileriye dönük fesih, geçmişe dönük fesih gibi ayrımlar, tabii arsa sahibinin de haklı olduğu kanaatindeyiz. Sizin de dediğiniz gibi ön ödemeli 6502 sayılı kanunda ön ödemeli satışlarla alakalı hükümler düzenlenmiş olmasına rağmen uygulamada karşılık bulamadığını görmekteyiz. Çünkü tüketici müteahhite dava açıyor, arsa sahibine dava açıyor mahkeme tüketicinin hem tazminat hem de tapu iptal tescil talebini reddediyor. Tüketici sadece bedelini müteahhitten talep ediyor ve bu davalarda genelde müteahhitten de maddi gücü yerinde olmuyor. Bu meselede benim kanaatim şu, Yargıtay'ın da sebepsiz zenginleşme hükümlerine göre arsa sahibinin sorumluluğuna gitmesi gerektiğidir. Uygulamada gördüğümüz üzere sebepsiz zenginleşme hükümleri bu tarz davalarda kabul edilmiyor. Burada arsa sahibinin sorumluluğu ayrıca kanun ile düzenlenmelidir. Alacağın tamamından arsa sahibinin sorumlu olmaması gerekir. %94 ise seviye uygulamada hem tapuyu alabiliyor hem de tazminat da ayrıca isteyemiyor. %94 ile arsa

sahibi zenginleştii ancak yani %94 seviye ile imalat sonucu ayıplar fazlaysa burada da arsa sahibinden isteyebilir, arsa sahibinin de zararları esas alınarak yapılmalıdır. Bu hakkaniyet gözetilerek mevzuata bir hüküm eklenebilir.

Sigortayla alakalı beyan yükümlülüğü ile ilgili Sibel Hanım'ın düşüncesiyle aynı fikirde olmayarak, her ne kadar tüketicinin bildirim yükümlülüğünden bahsediliyor olsa da 6502 sayılı Kanun m. 83 hükmünde açık olarak kanunda düzenlenmiş bir husus var, dolayısıyla bu davaların Tüketici Mahkemesi'nde görülmesi gerekmektedir. Çünkü bu hüküm sonradan yürürlüğe girmiş ve özel nitelikte bir hükümdür, dolayısıyla sigorta uyuşmazlığı olsa dahi bu davalar Tüketici Mahkemesi'nin görev alanına girer. Ayrıca hayat sigortalarıyla ilgili yüzde 50 olan kararının da doğru olduğunu düşünüyorum.

Teşekkür ediyorum. Başta şahsınız olmak üzere tüm katılımcılara çok teşekkürler.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Ben de değerli katkılarınız için teşekkür ediyorum. Oturumu sonlandırmadan önce burada Özge Hoca da var. Özge hocamız, Çağ Üniversitesi'nde araştırma görevlisi olarak çalışıyor. Kendisi de Tüketici Hukukuyla alakalı doktora tezi yazıyor. Teşekkür ediyorum hepimize, değerli katkılarınız için. Çalıştayı kaydı rapor haline getirildikten sonra sizlerle de paylaşılacak. Bunlarla ilgili sizinle iletişime geçeceğiz. Daha sonra raporumuzu tamamlayacağız. 6502 sayılı Kanun'un birinci maddesinde kanunun amacını belirtirken kanun koyucu bize şunu söylüyor. Tüketici uygulamalarını geliştirmek, tüketici hukuku uygulamalarını özendirme amacı da var, kanunun. Bu amaçla yaptığı uygulamalardan bir tanesi de Tüketici Ödülleri. Her sene Bakanlığın mart ayında büyük kutlamalarla, Ankara'da ve Bakan Beyin de katılımlarıyla yaptığı uygulamalardan bir tanesi. Bu çalıştay sonucunda elde edilen rapor da daha önceki uygulamalardan da yola çıkarak Tüketici

Ödüllerine aday olarak sunulması düşünülen çalışmalardan bir tanesi. O kapsamda hazırlandı. Daha önce ben de Tüketici Ödülü aldım; bilimsel çalışma ödülü aldım. Bakan Beyin elinden, teşekkür ederek, 2016 yılında. İnşallah bunda da hep birlikte güzel bir ödül alırız. Herkese iyi hafta sonları diliyoruz. Özge, eklemek istediğin bir şey var mı?

**Arş. Gör. Özge DEMİRDELEN:** Hocam, ben herkese çok teşekkür ediyorum. Bu projenin başından itibaren birçok meslektaşımız bizlere yardım etti. Çok teşekkür ediyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Özge, en çok yorulanlardan biri de sensin. Biz de sana çok teşekkür ediyoruz. Sami Hocama da bu projeyi hayata geçirdiği için çok çok teşekkür ediyoruz. Çok değerli katkıları var. Görüşmek üzere, iyi günler.

### **c. Çalıştay: Açık Oturum**

Tüketici Hukuku Çalıştayı 16.01.2021 cumartesi günü saat:10.00'da online olarak yürütüldü. Açılış konuşmasını Çağ Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dekanı Prof. Dr. Yücel Ertekin, moderatörlüğü Çağ Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dekan Yrd. ve Proje Yürütücüsü Dr. Öğr. Üyesi Sami Doğru tarafından gerçekleştirilen Çalıştayda; Doç. Dr. Selin Sert Sütçü konuşma yaptı.

#### **(1). Katılımcılar**

Çalıştay Kurulu Üyeleri; Prof. Dr. M. Turgut Öz (İstanbul Kültür Üniversitesi), Prof. Dr. Çağlar Özel (Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi) Prof. Dr. M. Hamil Nazik (Tük. Kor. ve Day. Bir. Der. Gn. Bşk.) Prof. Dr. Hayrunnisa Özdemir (Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi) Prof. Dr. Ömer Adil Atasoy (İstanbul Aydın Üniversitesi) Doç. Dr. Ece Baş Süzel (Bilgi Üniversitesi) Doç. Dr. Ahmet Karakocalı (Bilgi Üniversitesi), İlhan Kara (Yargıtay 3. Hukuk Dairesi üyesi)

Yakup Güzel (Ticaret Bakanlığı Daire Başkanı), Aziz Koçal TÜKODER Genel Başkanı), Sabahattin Doğan (Tük. Der. Gn. Bşk), M. Bülent Deniz (Tük. Bir. Federasyonu Gn. Bşk.), Kutlu Köycü (Ticaret Bakanlığı), Av. Refik Ekmekçi (Mersin Barosu), Zeynep Şahin (Ticaret Bakanlığı, Ticaret Uzmanı)'dir.

## (2). Tüketici Hukuku Çalıştayı

**Dr. Öğr. Gör. Sami DOĞRU:** Bugünkü çalıştayıma açıyorum. Ben, Dr. Öğr. Gör. Sami DOĞRU. Çağ Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dekan Yardımcısı'yım. Öncelikle etkinliğimize zaman ayırıp katıldığınız için sizlere ayrı ayrı teşekkür ediyorum. Çalıştay programını özetlemek istiyorum. Önce Sayın Dekanımız Prof. Dr. Yücel ERTEKİN' in açılış konuşmasıyla programı başlatacağım. Daha sonra ben kısaca çalışma hakkında bilgi vereceğim. Bilahare, asıl çalışmamızın merkezini oluşturan çalışmalar, sayın Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ tarafından sizlere arz edilecek. Özellikle daha önce yaptığımız çalıştaylarda belirlediğimiz konuların çözümüne ilişkin çözüm önerileri arz edilecek ve sizlerden bu bağlamda katkı beklenmektedir. Daha sonra programı kapatacağız. Şimdi sözü Sayın Dekanımız Prof. Dr. Yücel ERTEKİN' e bırakıyorum.

**Prof. Dr. Yücel ERTEKİN:** Değerli katılımcılar ve öğretim üyeleri, hepinize hoş geldiniz ve günaydın diyerek sözlerime başlamak istiyorum. Çağ Üniversitesi Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi'miz, Tüketici Hukuku ve Hakları konusunda 1 yıllık süreli bir proje hazırlamıştır. Projenin amaçları şöyle özetlenebilir:

- Öğrencilerimizin tüketici hakları konusundaki teorik bilgilerini uygulamayla birleştirmek ve zenginleştirmek.

- Çevremizde hukuka erişimde sorunları olan yurttaşlarımızı ve ortaöğretim öğrencilerimizi bu konuda bilinçlendirmek.
- Konu ile ilgili sorunları ve çözüm önerilerini yetkili makamlara sunmak.

Projenin ikinci ayağının hedefi ise tüketici hakem heyetleri ve tüketici işlemleri, sigorta, ayıplı mal, elektronik eşya ve emlak üzerine çalıştaylar düzenleyerek sorunları saptamak ve öneriler oluşturmaktır. İlk çalıştay, bölgesel olarak uzmanların katılımıyla yapılmıştır. Şimdi ise, önceki çalıştayda oluşturulan verileri, bu ikinci çalıştayda tartışarak olgunlaştırmak amacındayız. Bu vesileyle, çalıştayımıza katılan tüm değerli konukları saygıyla selamlıyorum. Ayrıca bugünkü konuşmacımız, öğretim üyesi sayın Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ'ye de teşekkürlerimi sunmak istiyorum. Tekrar hoş geldiniz diyerek sözü Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU'ya bırakıyorum.

**Dr. Öğr. Gör. Sami DOĞRU:** Teşekkür ederim Hocam. Sayın hocamız proje hakkında bilgi verdi. Ben bu konuda daha fazla vakit kaybetmeden siz çalıştay kurulu üyelerimizi de takdim etmek istiyorum:

- Prof. Dr. Turgut ÖZ (Kültür Üniversitesi)
- Prof. Dr. Hamil NAZİK (Tüketici Koruma Dernekleri Dayanışma Birliği Derneği Genel Başkanı)
- Prof. Dr. Hayrunnisa ÖZDEMİR (Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi)
- Prof. Dr. Ömer Adil ATASOY (İstanbul Aydın Üniversitesi)
- Prof. Dr. Çağlar Özel (Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi)
- Hakim İlhan KARA (Yargıtay 3. Hukuk Dairesi Üyesi)



- Yakup GÜZEL (Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü Daire Başkanı)
- Doç. Dr. Ece BAŞ SÜZEL (Bilgi Üniversitesi)
- Doç. Dr. Ahmet KARAKOCALI (Anadolu Üniversitesi)
- Aziz KOÇAL (Tüketici Dernekleri Federasyonu Genel Başkanı)
- Sebahattin DOĞAN (Uluslararası Tüketici Derneği Genel Başkanı)
- Bülent Deniz (Tüketici Dernekleri Birliği Genel Başkanı)
- Kutlu KÖYÇÜ (Ticaret Bakanlığı)
- Zeynep ŞAHİN (Ticaret Bakanlığı)
- Av. Refik EKMEKÇİ (Mersin Barosu)

Daha önceki çalıştayda bize çok destek veren arkadaşlarımızın da isimlerini burada zikretmek istiyorum.

- Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN (Dicle Üniversitesi)
- Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ (Akdeniz Üniversitesi)
- Zeynep ŞAHİN (Ticaret Bakanlığı)
- Fatih ÇELENK (Ticaret Bakanlığı)
- Av. Dinçer İŞİSAĞLAM (Adana Barosu)
- Av. Rümeyya ÖZKALE (Adana Barosu)
- Av. Mustafa ÖZKAN (Adana Barosu)
- Av. Mehmet GÖKBERK (Adana Barosu)

- Av. Sibel KORKMAZ (Adana Barosu)
- Av. Onur KÜÇÜKYETİM (Adana Barosu)
- Murat ŞAN (Adana Ticaret Odası Meclis Üyesi)

Belirtmek istediğim bir diğer husus da bizlere çalıştay yapma fikrini veren, proje paydaşlarımızdan Adana İl Ticaret Müdürlüğü'nün Sayın Müdürü Adnan EKİZ'dir. Kendisine teşekkür ediyorum. Ayrıca Ticaret Bakanlığı, Adana Barosu ve TÜKOBİR Adana Şubesi bize çok destek verdiler. Kendilerine teşekkür ediyorum. Özellikle bugün katılımlarıyla bizi onurlandıran sayın daire başkanımız sayın Yakup GÜZEL' e de çok teşekkür ediyorum. Ayrıca Ticaret Bakanlığı'ndan bize destek veren arkadaşlarımız Kutlu KÖYÇÜ Zeynep ŞAHİN ve Fatih ÇELENK' e de teşekkür ediyorum.

Bu arada katılımcılarımıza hatırlatmak isterim. Verimli olması için çalışmamızı sınırlandırdık. İki ana başlık belirtmiştik. Tüketici hakem heyetlerinin teşekkülü ve hakem heyetlerinde çıkabilecek sorunlar ile, üç ayrı tüketici işlemleri konusunda çalışmalar yaptık.

Şimdi sözü Sayın Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ'ye bırakacağım. Kendisi, yaptığımız çalışmaların bir özetini ve çıktıları sunarak, her bir soruna ilişkin görüşlerinizi alacaktır. Konuşmalar yazılı bir yayın haline getirilmek üzere kayıt altına alınacaktır. Buyurun Hocam.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Teşekkür ediyorum. Bütün hocalarıma günaydın diyor, Antalya'dan sevgilerimi ve saygılarımı sunuyorum. Daha önce Sami hocamın bahsettiği gibi kapalı toplantılar yaptık. Sektör temsilcileri, barolar ve meslek birliklerinden katılanlarla birlikte belli konu başlıkları belirleyerek, karşılaşılan temel sorunlar ve çözüm önerilerini almaya çalıştık. Bunları derleyerek sorunlar ve çözümler adı altında bir rapor hazırladık. Daha sonra, siz hocalarımızın da

görüşlerini alarak, raporun son halini oluşturmayı hedefledik. Bu yüzden, sizlerin daha kolay katılımını sağlamak üzere Dr. Öğr. Gör. Sami Doğru, Öğr. Gör. Hasan Basri ÖZKAN ve Ar. Gör. Selen DEMİRKAYA'nın birlikte hazırladıkları slayt gösterisi hazırlandı. O anda ekrana yansıtacağımız sorun ve çözüm önerilerini almak adına yansıtacağız.

Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN moderatörlüğünde yapılan çalıştay, tüketici hakem heyetlerine ilişkindi. Çalıştayda:

- Ağustos 2018 tarihinde tüketici hakem heyetlerimizin daha etkili ve verimli çalışmasını sağlamak adına yapılandırmaya gidildiği,
- 1000 üzerinde olan tüketici hakem heyeti sayısının indirildiği,
- Buna rağmen tüketici hakem heyetlerinde heyetlerin çalışmasında ve kararların ve dosyaların hazırlanmasında kadrolu raportör sayısının yeterli olmadığı,
- Bu konuda, sorunların çözülmesinde tüketici hakem heyetlerinin sayısının değiştirilmesinin doğru olup olmadığı,
- Raportörlerin eğitimlerinin farklı alanlarda olması veya bu alanlarda raportör görevlendirilmesinin nasıl katkı sağlayacağı,

hususlarında sorunlar tespit edilmiştir. Bununla ilgili oturumda yapılan çözüm önerisi şu an ekrandadır. Temel sorun, tüketici hakem heyetlerinin sayısının azaltılmasının, tüketici hakem heyetlerinin verimli çalışıp çalışmamasına etkisidir. Bununla ilgili olarak, katılım sağlamak isteyen hocalarımıza söz vermek isterim. Daha önce Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nda katıldığım kapalı bir toplantıda tüketici hakem heyetlerinin işleyişi ve buna ilişkin tespit edilen sorunlar hakkında bir projeden bahsedilmişti. Bu projenin de birkaç ayağı olmuş ve

sonuç bildirisi paylaşılmıştı. Daha sonra sizlerin de sözleri bittikten sonra...(kesinti)

**Prof. Dr. Çağlar ÖZEL:** ...Evet o güzel günleri hatırlayıp yad ediyoruz. Ancak bugün pek de mutlu değiliz. Şunu belirtmek isterim ki; özellikle ticaret bakanlığıyla yapılan çalışmalarda, tüketici hakem heyetlerindeki raportörlerle ilgili olarak üniversitelerin Aile ve Tüketici Bilimleri bölümlerinden mezun öğrencilerin heyetlerde istihdam edilmesi konusunda çok uğraşıldı. Aslında altyapı olarak mezun öğrencilerin, istediğiniz raportör niteliklerini barındıracak yapıya sahip olduğunu şahsen düşünüyorum. Bunlar da konuşuldu zaten, bilinen hususlar. Ancak bir tarafa bırakıldı. Devam ettirilmedi. Aslında mezun öğrencilerin raportör olarak yönlendirilmesi, uzmanlaşma konusunda da çok yerinde olacaktır diye düşünüyorum. Belki yine gündeme gelebilir. Gelecekte raportörleri bu kişilerden seçerek, uygulamayı yine rahatlatabileceğimizi düşünüyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Katkılarınız için teşekkür ederiz Hocam.

**Yargıtay 3. HD Üyesi İlhan KARA:** Ben de bir katkıda bulunmak isterim. Tüketici hakem heyetleri 1995 yılında ilk kez kurulduğunda, delil mahiyetinde karar veren, adeta icrai karar alamayan bir kuruluştur. Sonraki süreçte 2003 yılında yapılan değişiklikle ilamlı icra hükümleri gibi karar verebileceğine hükmedildi. Daha sonra mevcut yasa hükmünde hakem heyetleri son derece etkili bir noktaya getirildi. Örneğin; gereksiz yere mahkemeleri meşgul etmemek üzere delil mahiyetinde karar verme yetkileri kaldırıldı. Çok da gerekli değildi. Uygulamada da çok anlamlı değil. Hakem heyetleri ile ilgili Ticaret Bakanlığı'nda yapılan hazırlık çalışmalarında ben naçizane yer aldım. İlginç bir anımı anlatayım. Kanunun neredeyse meclise gidecek aşamadaki ilk hazırlanan taslağında; davayı tüketici açtığı anda tüketici mahkemesinde görülebilecek,

tacir hızlı davranıp dava açtığında ise asliye hukuk mahkemesinde görülebilecek bir kurgu yapılmıştı. Yakup Bey de bu konuyu izah edince, bu uygulamadan vazgeçildi. Düşünün siz bir otomobil veya küçük ev aleti aldınız ve tüketici hakem heyetine başvuracaksınız. Ama tacir olan karşı taraf daha hızlı davrandı ve üründe herhangi bir ayıp bulunmadığının tespiti için HMK sisteminde mevcut olan bir tespit davası açtı. Bu durumda dava ticaret mahkemesinde mi görülecek, asliye hukuk mahkemesinde mi görülecek, erken davranan daha mı avantajlı olacak? Bunu gibi çok sayıda sorun vardı. Bizi meşgul eden en önemli sorun, hakem heyetlerinin oluşumu ve verecekleri kararlarla ilgiliydi. Hakem heyetlerinin sayısı ilk kurulduklarında bir hayli fazlaydı. Özellikle 2012 yılından başlayan banka masrafları ile ilgili, milyonlarca ifade edilebilecek başvurular oldu. Hakem heyetlerinin sayısı da inanılmaz derecede artırıldı. Ama bu geçici yanardağ patlaması sönüp, işler normale dönmeye başlayınca birçok il / ilçe merkezimizdeki hakem heyetlerinin faaliyeti, etkin ve verimli çalışma açısından durduruldu. Kapatılmadılar. Göz önünde olduklarından raportörlerle ilgili yaptığımız bir çalışmada, Yakup Bey de buradayken, ilginç tespitlerimi belirtmek isterim. Raportörler tüketici hakem heyetlerini sahiplenmişler. Kendilerini, heyetin sahipleri olarak görüyorlar. Bu güzel bir şey. Ancak şunun farkında değiller; Tarafların iddiası, tebligat ve dosya tekemmülü işlemlerini yapıyorlar. Daha sonra karar mekanizmasında tüketici hakem heyetinden bir karar çıkıyor. Ama sorduğunuz zaman “benim verdiğim karar”, “benim yaptığım iş” gibi izah ediyorlar. Yani kararı verenleri de bir anlamda sanki kendileriymiş gibi düşünüyorlar. Halbuki raportörün oradaki işlevi çok daha farklı. Raportörler tabii ki önemli ama burada esas can alıcı nokta tüketici hakem heyetlerinde görev yapan üyeler. Biz eğer onları gerekli şekilde donanımlı hale getiremezsek işimiz çok zor. Ticaret mahkemesi üyeliği ve başkanlığı yapmış bir hukuk hakimi

olarak söylemek istiyorum ki; tüketici mahkemesi bizim yargı sistemimizde en komplike, en zor olan mahkemedir. Bir kez ticaret hukukuyla yakın teması olmayan bir kişinin tüketici mahkemesini anlaması mümkün değil desem yeridir. İnanın çok zor, izah edemiyorsunuz. Çağlar hocamla zaman zaman bu konuları tartışıyoruz. Onun için hakem heyetlerinde raportörlerin eğitilmiş olması, onların gerekli sosyal haklara sahip olmasını arzu ediyoruz. Ama hakem heyetlerinde en donanımlı olması gereken insanlar tüketici hakem heyeti üyeleri olmalıdır.

Çok önemli bir tespitimiz daha var. Tüketici hakem heyeti başkanları il ticaret müdürleri olabiliyor. Ancak kaymakam arkadaşlarımızın ne işi var? Orada başkan da içeriden seçilmeli. Başkan da orayı sahiplenecek, belki kadrolu, ticaret bakanlığında görev yapan bir kişi de olabilir. Dolayısıyla raportörlerin eğitilmesi son derece önemli. Ama esas dikkatin çekilmesi gereken nokta üyeler. Çünkü karar verenler onlar. Kararların ne kadar sağlıklı verildiğini uygulama içinde iyi kötü tahmin edebiliyorsunuz. Tüketici hakem heyetinde görev yapan avukat arkadaşlarımızın, hukukçu arkadaşlarımızın en az 10 yıllık kıdeme sahip olmaları gerektiğini düşünüyorum. Ama inanın büyük şehirlerde dahi kıdemli olan arkadaşlarımız olduğu kadar, stajını tamamlayıp yeni mesleğe başlamış çok genç arkadaşlar da oluyor. Haliyle genç hukukçu adayı arkadaşlarımıza da çok fazla yük yüklemiş oluyoruz. Onlar da zorlanıyor. Zaman zaman ticaret bakanlığına soruluyor, zaman zaman bizlere kadar ulaşabiliyorlar. Onun için konunun önemine binaen, tüketici hakem heyeti üyelerinin burada son derece etkili bir rol oynadığını ve onların eğitilmiş, donanımlı olmaları ve bu alanla ilgili özel yetkinliklere sahip olmalarını söylemek isterim. Teşekkür ederim.

**Aziz KOÇAL:** Müsaade varsa ben de bir şeyler söylemek isterim. Çünkü hakem heyetlerinin en önemli ayaklarından birisi tüketici örgütleri. Öncelikle tüketici hakem heyeti sayısının azaltılması ve raportörlerin donanımlı olması birkaç yıl öncesinde de çok önem arz ediyordu. Son 2 yıllık süreçte yine Bakanlığımızın yürüttüğü bir proje kapsamında tüketici hakem heyeti üyeleri raportörleri belli bir eğitim sürecinden geçtiler. Eskiye nazaran, eğitim anlamında çok yol kat edildiğini gözlemleyebiliriz. Ama İlhan hocamın da bildiği üzere; gerek müracaatların değerlendirilmesi, yazım teknikleri, tasnifi de çok önemli. Bu anlamda raportörlerin eğitimi, donanımlı ve mevzuata yakın olması önem arz ediyor. Benim Aile ve Tüketici Bilimleri'nin varlığından haberim yoktu. Önemli bir konuyu öğrendiğimiz iyi oldu. Buradan yetişecek arkadaşların bu tarz kadrolarda istihdam edilmesi de önem arz ediyor. Tabii raportöre bakarak şu algı oluşmamalı. İlhan hocamın kısmen değindiği üzere raportör kararı veren kişi değil. Kararı 5 kişiden oluşan tüketici hakem heyeti veriyor. Dolayısıyla raportör sadece dosya hazırlamakla yetkili. Ama ne yazık ki bazı hakem heyetlerinde bu hatalara düşülüyor. İlhan hocamın işaret ettiği üzere tüketici hakem heyeti üyelerinin konuya yatkın ve vakıf olması gerek. Heyet üyeliği bir 2. emeklilik gibi algılandığından; huzur hakkının emekli maaşının 1/3'üne denk gelmesi düşüncesiyle burada görev almayı düşünen, tüketici hakem heyetleri içinde yer almak isteyen ve bunun için dernekler kuran insanlar var. Biz TÜKODER olarak kurulduğumuzdan beri 31 yıldır bu çalışmayı yürütüyoruz, ki o zamanlar tüketici hakem heyeti de yoktu. Dolayısıyla buraya tüketici örgütlerinin temsilci vermesi ve bu kişilerin konuya vakıf ve hukukçu olması gerekiyor. Mesela biz federasyonlar olarak buna mümkün olduğunca özen gösteriyoruz.

Diğer bir konu, tüketici hakem heyeti üyeliğinin tespitinde Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nin 10. Maddesinin bütün olarak değerlendirilmesi gerektiğidir.

Örneğin bir il/ilçede birçok tüketici örgütü var. Dolayısıyla bir temsilci verileceğinden, uzlaşma sağlanamazsa Yönetmeliğin 10. Maddesi'ne başvuruluyor. Madde'de "sırasıyla" diye bir ibare var. Bu ibarenin "sırasıyla" değil orada yazılı unsurların değerlendirilmesi, yani sahada uzun zamandır çalışıyor olması, aktif olması, şeklinde açılımının yapılması gerekir. Karşılaştığımız ve gördüğümüz kadarıyla, baro ve tüketici derneklerinin temsilcileri çalışmakta. Belediye ve esnaf odasının temsilcileri sadece imzaya geliyorlar. Eğer heyet 5 kişiye, bütün halinde ve sürekli eğitim kurulmalı. Eğitimlere katılmayan üyelerin tüketici hakem heyeti üyeliği düşürülmeli. Bakanlığın yürüttüğü proje kapsamında biz bu konuyu Yakup hocamla 2 buçuk yıldır tartışıyoruz. Birçok sonuca da varıldı. Selin Hocamın dediği gibi sonuç raporları da çıktı. Diğer taraftan tüketici hakem heyetleri vatandaş tarafından tüketici bilinçlenmesi doğrultusunda da bir faaliyet yürüttü. Şimdi tüketici sorunla karşılaştığında ya tüketici örgütüne gidiyor ya da tüketici hakem heyetine gidiyor. Dolayısıyla tüketici hakem heyetinin, aynı zamanda danışmanlık gibi bir görevi de var.

Tüketici hakem heyeti sayılarının azaltılması konusunda bazı heyet bölgelerinde dosya sayısının azlığı, bazılarında hiç dosya olmaması, bazılarının uzak köşelerde olması sebepleriyle faaliyetlerinin durdurulması elbette doğrudur. Ama 200'ünün indirilmesi de çok ciddi bir rakam oldu. Bu sayının bazı ilçelerde yeniden değerlendirilmesi gerektiğinin altını çizmek isterim. Tabii, faaliyetleri durdurulan bölgelerde tüketiciler, dosyalarını kaymakamlıkta müracaat memuruna veriyor. Doğrudan il merkezindeki tüketici hakem heyetine gitmesine gerek yok. Burada esas sorun, müracaat memurunun konu hakkında bilgi sahibi olması gerektiği. Çünkü tüketici hakem heyetinde görülecek konuda, tüketicinin müracaatı esastır. Eğer müracaat esnasında talebi doğru yapmıyorsa veya belgeleri doğru eklemiyorsa, ister istemez belge eksikliğinden veya talep doğrultusunda karar verileceğinden tüketici mağdur



olabiliyor. Bu konuya da dikkat edilmesi gerektiğini söylemek isterim. Şimdilik bu konuyla ilgili söyleyeceklerim bu kadardır.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Teşekkür ediyoruz değerli katkılarınız için. Vurgulamak istediğim bir husus var. Aşağıdaki chat kısmından da sorular geliyor. Onlara da cevap vermeye çalışıyorum. Katılımcı sayımız şu an 61 ve benim herkese söz verebilmek ve konulara değinebilmek adına, arada konuşmacılara müdahale etmem gerekiyor. Herkesin değerli katkılarını alabilmek adına sınırlı süre vereceğim. Çünkü 26 slaytlık bir sunumum var. Böylelikle diğer sorunlara da değinebilir ve Daha çok katkıda bulunabiliriz. Mehmet Bülent DENİZ söz almak istediğini ifade etmişti. Buyurun sizi dinliyoruz.

**Mehmet Bülent DENİZ:** Merhaba. Hepinizi saygıyla selamlıyorum. Sevgili Hocalarım, Tüketici Hareketinin değerli mensupları. Üniversitenizi ve fakültenizi kutluyorum. Çok değerli bir çalışma hazırlamışsınız. Keşke imkân olsaydı da önceki toplantılarınıza da izleyici olarak katılabilseydik. Ben Tüketici Birliği Federasyonu Genel Başkanı'yım. Federasyonumuz İstanbul'da. Yurdun çeşitli illerinde, Erzurum, Mersin, Kütahya, İzmit gibi çeşitli illerde var olan tüketici derneklerinin oluşturduğu bir çatı kuruluş. Aynı zamanda sevgili Aziz KOÇAL'ın da başkanı olduğu Tüketici Dernekleri Federasyonu'nun bizim federasyonumuz ve İstanbul'da bulunan Tüketici ve Çevre Dernekleri Federasyonu oluşturduğu, bir üst çatı kuruluş çalışmalarını yürütüyoruz "Tüketici Konfederasyonu Girişimi" adı altında. Muhtemelen bu girişimi 2021 yılı içerisinde "Tüketici Konfederasyonu" olarak da yaşama geçirmeyi umuyoruz. Konu bazlı olarak çok kısa ilerleyeceğim. Ortaya koyduğunuz birinci sorun, yani raportör sorunuyla ilgili tespitlerinize katılıyorum. Tüketici hakem heyeti eninde sonunda hukuk işi yapan bir organ. Yani bu heyetin kararları itiraz yoluyla tüketici mahkemesine

gidebildiği gibi, miktar bakımından aşan konular için de tüketici mahkemesindeki davalar bakımından bir delil veya delil başlangıcı olarak kabul edilmeli. Bilindiği üzere hakem heyetlerinin karar aşamasına kadar dosyasının gelmesi, raportör görevini yapan arkadaşlarımızla mümkün. Raportörlerin hazırladıkları raporlar gözlemlerimize göre birçok tüketici hakem heyetinde olduğu gibi kabul ediliyor. İstisnalarla birlikte kimi üyelerin devamsızlığı, sadece imza atmakla yetinmesi, raportörün önemini bir kez daha ortaya koyuyor. Raportörün yaptığı çalışma, usul hukuku prensipleri içerisinde yürütülmesi gereken bir çalışma. Yani karşı tarafa tebligat yapılması, savunma için süre verilmesi, savunmanın değerlendirilmesi, savunmanın tüketiciye tekrar iletilmesi, bilirkişi incelemesi, gelen raporun taraflara tebliği gibi usul hukuku bakımından adliyelerde gördüğümüz yaklaşımın hakem heyetlerinde de olması gerekir. Çünkü tüketici hakem heyeti nihayetinde bir yargı işlemi yapıyor. Bu anlamda ben de Tüketici ve Aile Bilimleri Bölümü'nün olduğunu Aziz Bey gibi yeni öğrendim. Müfredatı bilmiyorum ama eskiden beri şunu hayal ederdim: Adalet meslek yüksekokulları var ve bu okullarda belki buna ilişkin bir müfredat veya bölüm oluşturularak; buradan mezun arkadaşlarımızın usul hukukuna, hukukun temel kavramlarına, prensiplerine, kalem işlerine hakim bir şekilde raportör gibi bir meslek sınıfı oluşturulmak suretiyle oralarda istihdam edilmesi çok yerinde olur diye düşünüyordum. Aile ve tüketici bölümleriyle ilgili müfredatı bilmediğim için, oradan mezun olan arkadaşların bu işi yapıp yapamayacakları, yani o bölümlerde bir hukuk nosyonu verilip verilmediğini bilmediğim için, o konuyla ilgili bir şey söylemek istemiyorum. Ama raportörlük teknik bir meslek. Dolayısıyla hukuk nosyonuna sahip kişilerin, belediyelerin veya kaymakamlıkların memurlarından, ticaret il müdürlüğü memurlarından farklı bir kategoride değerlendirilmesinin, sorunları çok büyük oranda çözeceği kanaatindeyim. Çok

teşekkür ediyorum. Çok güzel bir toplantı olacak. Sonuna kadar katılmaya ve katkı sunmaya gayret edeceğim. Teşekkür ediyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Biz teşekkür ediyoruz verdiğiniz değerli bilgiler için. Yakup Güzel başkanımız söz almak istiyor. Buyurun isterseniz.

**Dr. Yakup Güzel:** Öncelikle herkese günaydın. Tekrar teşekkür ediyorum böylesine güzel bir organizasyon için. Katılımcılarımıza da katıldıkları için teşekkür ediyorum. Tabii raportör konusu önemli. 2014'te çıkan kanunun belki de en hayati konularından birisi de kadrolu raportör konusuydu. Yani sıfırdan bir kadro oluşturup maliyeden 500 tane kadro almak cidden zordu. Ama başarıldı. Çünkü deyim yerindeyse raportörler hakem heyetlerinin bel kemiği. O dönem 500 kadro almamıza rağmen 300'ünü atayabildik. Açıktan atama izni her sene kurumlara belli oranlarda tahsis ediliyor. En son ÖSYM'nin yaptığı merkezi yerleştirmede de 20-30 kişi civarında kadro verildi ve başvurular yapıldı. Tabii şu an Sayı yetersiz olduğundan hem görevlendirme şeklinde hem atama şeklinde ikili sistem yürüyor. Görevlendirme şeklinde olanlar kaymakamlıklar ve diğer müdürlükler tarafından geçici görevlendirmeye hakem heyetlerinde istihdam ediliyor. Tabii buradaki arkadaşlarda daha çok sıkıntı var. Kadrolu raportörlerin işe alımından bu yana sürekli eğitim veriliyor. Hala da Proje kapsamında birçok eğitim verilmekte.

Aile ve Tüketici Bilimleri konusu Raportör Yönetmeliği çıkartılırken de çok tartışıldı. Şu an emekli olan, buradaki birçok kişinin tanıdığı Müberra BABAĞUL hocamız o bölümün başkanıydı. 4 yıllık bir bölüm. Ben de orada 3 senedir Tüketici Hukuku dersi veriyorum. Hamil Hocam da o bölümde uzun yıllar çalıştı. Ama şu an bildiğim kadarıyla Hacettepe Üniversitesi'nde kaldı bir tek yanılmıyorsam. Gazi Üniversitesi'ndeki bölüm kapandı. Raportör kadrosunun

nitelikleri belirlenirken Müberra Hocam sadece aile ve tüketici bilimlerinden olmasını teklif etmesine rağmen, diğer bölümlere haksızlık olacağı ve itiraz geleceği gerekçesiyle hukuk, iktisat, işletme, İİBF gibi 4 yıllık lisans bölümleri mezunlarının başvurabileceği şekilde düzenleme yapıldı. Ek olarak 2 yıllık bölümlerden de seçim yapıldı. O komisyonda ben de vardım. Adalet meslek yüksekokulu, bankacılık ve sigortacılık bölümleri de tüketiciyle ilgili konular. Adalet meslek yüksekokulu mezunlarının da başvurabileceği Raportör Yönetmeliği'nde belirtildi. Ama tabii ki mezun olmak yetmiyor. Türkiye'de memur olabilmek için KPSS şartı var. Bu bölüm mezunlarını önce KPSS puanına göre sıralıyoruz. Ondan sonra alım gerçekleştiriliyor. Ama dediğim gibi Aile ve Tüketici Bilimleri ve Adalet Meslek Yüksekokulu, tercih edilmesi gereken bölümler. Ben de aynı fikirdeyim. Fakat böyle bir sınırlamaya gidilmedi. Burada belirleyici olan KPSS oluyor. Önümüzdeki dönemde tekrar değerlendirilebilir veya bölüm kontenjanı tanınabilir. Çünkü 4 yıllık bölümler ile 2 yıllık bölümlere ayrı ayrı kontenjan ayırmak gerekiyor. Raportörlerin durumu bu şekilde. Teşekkürler.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Biz teşekkür ediyoruz değerli katkılarınız için. Sözü Mahmut Hamil NAZİK'e veriyorum.

**Mahmut Hamil NAZİK:** Merhabalar. Ben tüketici derneği başkanlarına, hukukçu hocalarıma çok teşekkür ediyorum katılımları için. Özellikle İlhan Üstadıma çok teşekkür ediyorum. Konuya çok vakıf. Biz yıllardır... Konuşma kesiliyor... Bir süreç bu hakem heyetleri başta en basit haliyle şikâyet merkezi olarak başladı. Mahkemelerin işlerini üstlenen bir sürece dönüştü işin özüne değinmek gerekirse. Tabii organları çok önemli. Realitede hakem heyetlerinin kuruluşu güzel. Bakıyorsunuz belediye, Ticaret Bakanlığı, ticaret odaları, tüketici örgütü ve barolar var.

Tüketici hakem heyeti toplanıyor. Belediye temsilcisi, ticaret odası temsilcisi, ortada yok. Eğer varsa orada uygun bir tüketici derneği o var. Tabii bu İstanbul Ankara İzmir vs. için geçerli değil ama Türkiye sadece onlardan oluşmuyor. Onun için ciddi olarak bakılmıyor. Genellikle yıllardır hakem heyetlerinde çalışan Ticaret Bakanlığı veya memuru, kaymakamlık, valilik memuru orada en az işe yarayan insanlardan oluşuyordu. Sonradan düzeltildi bunlar. Hatta zaman zaman öyle şikâyetler geliyor ki... kesinti... Aslında hakem heyetlerinde değil tüketicide de var, üreticide de var vs. vs. bu iş çok uzun bir iş. Ama son yıllarda eli yüzü düzeldi. Tüketici dernekleri olarak biz de düzeldik. Sayımızı arttırdık. En azından bu işi bilen insanlar hakem heyetlerine girmeye başladı. Hakem heyetlerine tüketici derneklerinin girmedeği durumlarda facialar olmaya başlıyor. Tüketici lehine karar verilirken başka şeyler oluyor. Geçenlerde bir tüketici hakem heyeti kararını dinlediğimde avukat naralar atıyordu “Biz kazandık! Uzaktan eğitim yüz yüze eğitimin yerini tutuyor!” diye. Ben buna eğitimcilerin karşı çıkmasını istedim. Ama bir özel okul tüketicinin aidatını ödememek için sanki savaş kazanmış gibi davranıyor. Avukatı o kadar ilerletti ki işi, o kadar müthiş anlattı ki, medyaya yansıdı bu durum. Hiç kimsenin sesi çıkmadı. İyi de tüketici hakem heyetinden alınan karar mahkemenin kararı değil ki! Acaba bir hâkim bu kararı verir miydi? Bilemiyoruz. Sıkıntılar var. Herkes kendini yargıç yerine koyuyor. Ama tüketici hakem heyeti asla mahkeme değildir. Özellikle AB ülkeleriyle yıllardır çalışıyorum. 2000’li yılların başından bugüne kadar Brüksel’de bu konuda eğitim de aldım. Çok fazla toplantıya katıldım. Hakem heyetlerinin asıl kurulma amacı Avrupa Birliği (AB)’ne uygun European Consumer Center (ECC) görevini görecektir şekilde kurulmasıdır. Sonradan yavaş yavaş mahkemeye doğru evrilmeye başladı. Problem o. Ben de aile ve tüketici bilimleri mezunuyum. Ama Yakup Bey’in dediği gibi Gazi

Üniversitesi'ndeki bölüm, nedenini bilmediğimiz şekilde kapatıldı. Hacettepe Üniversitesi'nde bölüm eğitimi devam ediyor. -Burada sesi kapandı- öncelikle bu projenin başından beri bulunan bir .... Çağ Üniversitesi Hukuk Fakültesi'nin tüketici mevzuuna sahip çıkması benim çok hoşuma gitti. Birlikte çalışmaktan çok heyecan duyuyorum. Çağ Üniversitesi'ne çok teşekkür ediyorum. Diğer hukuk fakültesi dekanlarımızı görüyorum ve onları da davet ediyorum tüketici hareketine. İlgi gösterebilirsiniz istiyorum. Çünkü çoğu... kesinti...

**Zeynep ŞAHİN:** ...Aslında Genel Müdürlüğümüz'ce 2018' den önce başlatılan ve süregelen bir çalışmaydı. Ve hakem heyetlerinin o günkü başvuruları ve belli bir döneme bağlı başvuru yoğunlukları dikkate alınarak yapılmaya çalışıldı. Bu nedenle büyükşehir niteliğinde olmayan merkezlerde belli merkezlerde toplanması yönünde çalışma yapılmış oldu. Yani 1011 tüketici hakem heyetimiz varken bunların 200 civarında olanlarının başvuru yoğunlukları oldukça düşük seviyelerdeydi. Bilindiği üzere 2014 yılında bankacılık başvuruları çok yoğun olduğundan 5 milyona varan başvuru vardı. Şu anki tüketici hakem heyeti başvuru bandı 500-600 bin civarında ilerliyor. O yüzden biz bu çalışmayı yaparken bunları değerlendirerek yaptık. Ayrıca 2017 yılında e-devlet yoluyla başvuruların güvenli elektronik imza ve mobil imza haricinde e- devlet şifresi ile yapılabilmesini sağladık. Bu nedenle doğrudan tüketici hakem heyetine gitmeyip elektronik ortamda tüketicilerin başvuru yapma imkânı da kolaylaştı. Teşekkür ederim.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTCÜ:** Biz teşekkür ederiz değerli katkılarınız için sağ olun. Tüketici hakem heyetlerinin sayılarının birden düşürüldüğü ve bu durumun daha sonradan ciddi sıkıntılara yol açabileceği, aynı şekilde raportör ve uzman kişilerin çalıştırılmasının buna ne kadar katkı sağlayacağı konusu, sizin de katkılarınızla çözüm önerisi olarak bakanlığa

sunulacaktır. İkinci sorunumuz aslında bununla bağlantılıydı ama biraz önce siz de bu konuda katkı sağladığınız için ekleme yapıp diğer soruna geçeceğim. Burada özellikle bilirkişi incelemelerinde sıkıntılar olduğu, bırakılan ürünlerin değerlendirilmesinde teknik bilgiye sahip olan kişilere ihtiyaç duyulması ve ürünlerin özellikle bırakıldıktan sonra belirli süre boyunca geri alınmaması, incelemenin belirli bir süre yapılmasının önem arz etmesi, tüketici hakem heyetine bırakılan bazı ürünlerin zamanla bozulma ihtimali, ürünlerin korunmasının külfetli olması ve faaliyetleri durdurulan tüketici hakem heyetleri ile yeni heyetler arasında mesafeler bulunmasından dolayı ürünlerin taşınması noktasında da yine bazı sıkıntılar yaşandığı tespit edilmiş. Biraz önce söylediğim gibi bu konuyla ilgili katkılarınız oldu. O yüzden üçüncü soruna geçelim.

Üçüncü sorunumuz yine tüketici hakem heyetleriyle ilgili. 2019 yılının verilerine göre hakem heyetleri yaklaşık 540.000 civarı karar vermiş. Bunun 120.000'i bilirkişi incelemesinden geçirilmiş. Fakat buna rağmen uygulamada bazı sıkıntılar yaşandığı tespit edilmiş. Tüketici Hakem Heyetlerinde Bilirkişi Yönetmeliği yayınlanmasına rağmen bilirkişilerin düzenlediği raporların tüketiciye tebliğ edilmediği, tüketici hakem heyetinde tüketicilere herhangi bir itiraz hakkı verilmediği, rapora istinaden heyetin verdiği kararın tekrar mahkemeye taşınması gerektiği, dolayısıyla 2. kez rapor aldırma yolunun ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Bu da tabii ki yine özellikle burada çalışan kişilerle ilgili bir mesele.

Yine tüketici hakem heyetleriyle ilgili bir başka sorun ise tazminat talebi noktasında. Burada heyetler, sunulan belgeler çerçevesinde varsa maddi zararın karşılanmasına da karar verebiliyor. Ancak az önce sayın Zeynep ŞAHİN' in de ifade ettiği gibi, e-devlet şifresiyle girişlerin uygulanmasıyla birlikte bazen belgelerin yüklenmesinde sıkıntılar olduğu, başvuru

belgesinin ayrı, evrakların ayrı yüklenmesi nedeniyle, taleplerin sistem üzerinden eşleşmediği ve bu nedenle taleplerin reddedilmesi de bir başka sorun olarak karşımıza çıkıyor.

Hakem heyetleriyle ilgili karşımıza çıkan genel sorunlar, o halde biraz önce ifade ettiğimiz gibi raportörlerin eğitimi, bilirkişiler meselesi, hakem heyetlerinin taşınması meselesi. Ekleme yapmak isteyen katılımcımız varsa 5 dakika daha süre verebilirim.

**Sebahattin DOĞAN:** Selin Hocam ben de bir ekleme yapmak istiyorum. Uluslararası Tüketiciler Derneği Genel Başkanı'yım. İstanbul'da faaliyet gösteriyoruz. Buradaki kıymetli katılımcıların birkaç tanesini tanıyorum. Yıllardır işin içindeyiz. Kıymetli hocalarımı burada görünce çok mutlu oldum. Hukuk benim de sevdiğim bir alan ama işletme okuyabildim. Doğrudan bir hukuk eğitimim yok. 20 yıldır tüketici hukuku üzerinde çalışıyorum. Özgürlükçü bir hareketiz. Hareketlerimizde ve tüketici örgütleriyle olan iletişimimizde biraz daha liberal yapımız var. Açıkça şunu söyleyeyim: İlhan hocamdan çok etkilendim. Çok güzel ifade etti. Zaten uzaktan takip ettiğim üstadımızdır. Ben İstanbul Fatih İlçesi Tüketici Hakem Heyeti üyesiyim. Yaklaşık 10 yıldır da değişik ilçe tüketici hakem heyetlerinde tüketici temsilcisi olarak görevler yapıyorum. Birçok sorun ele alındı burada. Daha önceki gönderdiğiniz basılı metni de gördüm. Çok kısa somut bir şey söyleyeceğim. Türkiye'de tüketici hakem heyeti güzel, işlevsel. Sorunları çözümlenerek mahkemelerimizin yükünü azaltıyor. Bu konuda hemfikiriz. Ama bir sorun var. Tüketici hakem heyetlerinin üyeleri yanlış yerlerden seçiliyor. Tüketici hakem heyetlerinin içerisinde belediye temsilcisi var ancak ilgisiz insanlar geliyorlar, hatta gelmiyorlar vs. Bana göre üyelerin daha yetkin insanlar olması gerekiyor. Aşırı devletleşmeye gerek yok. Dünya aşırı derecede



birbirine entegre olmuş bir dünya. Biz hala bir şeyleri devletleştirmeye çalışıyoruz. Bakın tüketici hakem heyeti başkanı, kaymakam tarafından herhangi bir memurdan atanır diyor Kanun'da. Bir tüketici temsilcisi ya da baro temsilcisi bir hukukçu var olmasına rağmen başkanlık yapamıyor.

**Sebahattin DOĞAN:** Çok kısa somut bir şey söyleyeceğim. Türkiye'de tüketici hakem heyetleri iyi güzel mahkemelerin yükünü azaltıyor, bu konuda hemfikir olduğumuzu düşünüyorum. Ama bir sorun var. Tüketici hakem heyetlerinin üyeleri yanlış yerlerden seçiliyor. Tüketici hakem heyeti üyelerinin içerisinde belediye temsilcisi var, ilgisiz insanlar geliyor. Bana göre tüketici hakem heyeti üyelerinin daha etkin insanlar olması gerekir. Yani aşırı devletleştirmeye gerek yok. Bakın tüketici hakem heyeti başkanı kaymakam tarafından herhangi bir memur tarafından atanır diyor kanunumuzda. Bit tüketici temsilcisi var, baro temsilcisi var gelip başkanlık yapamıyor komisyonda. Tüketici hakem heyetlerinde yer alan üyelere en az iki tane temsilcinin orda olmaması gerekiyor. Mesela belediye temsilcisinin orda olmaması gerekiyor, belediye temsilcisi orda tüketiciyi de temsil etmiyor. Bir de başkanın bir hukukçu olması gerekir. Bir sürü idari işlem yapılmasına rağmen hukuki karar veriliyor. Verilen kararlarda anayasa kanun ve mevzuatlara göre kararlar veriliyor ve bu alanda karar veren kişilerin yetkin olması gerekiyor. Tüketici hakem heyeti üyelerinin genel olarak hukuk eğitimlerine tabi olması gerektiğini düşünüyorum. Teşekkür ediyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Biz teşekkür ederiz, çok sağ olun değerli katkılarınız için.

**Prof. Dr. Ömer Adil ATASOY** (İstanbul Aydın Üniversitesi Adalet Meslek Yüksekokulu Müdürü): Günaydın herkese saygılarımı sunuyorum. Adalet meslek yüksekokulu öğrencilerinin özellikle raportörlük konusunda

yetiştirilmelerinin uygun olacağı görüşünü memnuniyetle takip ettim. Adalet Meslek Yüksekokulu ders programlarında hem özel hem de kamu hukukuna ilişkin hukuk bilgileri çok ayrıntıya girmemekle beraber öz olarak veriliyor. Onun için biz adalet yüksekokulunun adalet programı adeta mini bir hukuk fakültesi olarak değerlendiriyoruz. Belki Tüketici hukuku dersleri de bu programa eklenebilir, böylece eğitim amacına ulaşmış olacaktır. Tabi hukuk profesyonelleştikçe uzmanlık alanlarına bölünüyor, bu yönüyle ben konuşmacıların hakem heyetlerinin profesyonel olmayan kişiler yerine mutlaka hukukçulardan oluşması yönündeki kanaatlerine katılıyorum. Çünkü tüketici hakem heyetleri ile ilgili kademe, tüketici haklarının yargı yoluyla elde edilmesi konusunda birinci kademeyi oluşturmaktadır.

Sayın Ticaret Bakanlığı temsilcilerinin de bildiği üzere geçtiğimiz günlerde tüketici hakem heyetleri muhafaza edilmekle beraber, bu konuda tüketici uyuşmazlıklarının belirli limit dahilinde arabuluculuk yöntemi ile çözülmesine doğru da bir başlangıç yapılmış durumdadır. 3. kademe tüketici mahkemeleri ve tabi ki tüketici mahkemelerinin mahkeme olması dolayısıyla hukuk güvenliği bakımından bunu takip eden kanun yolları.

Özellikle Büyük şehirlerde il hakem heyetlerinin yönetilmesi ve bu konuda raportörlük görevlerinin uhdelerine sevk edilebilmesi için mutlaka sayın bakanlık temsilcisinin de belirttiği gibi hem Adalet MYO hem de hukuk, işletme, iktisat gibi alanlarda okumuş kişilerden yararlanılabilir. Aynı zamanda hukukta profesyonelleşmeye gidildiği ve vatandaşa en yakın noktada uyuşmazlıkların çözüme kavuşturulması sağlama politikası benimsendiği için, burada belki arabulucu arkadaşlarımızın arabuluculuk eğitiminden geçmiş ve bu yönde sertifika almış arkadaşlarımızın hakem heyeti veya raportörlük konusunda görevlendirilmeleri yoluna gidilebilir.

Hakem heyetlerimizin yapısı Sabahattin Bey'in belirttiği gibi devlet memurları niteliğinde ya da zaten belirli bir kurumda görevli ve maaşlı olan kişilerin bir görevlendirme ile bu kurullarda yer alması amacıyla yerleştirilmişlerdir. Kaymakam da vali de, il ticaret yönetimindeki kişiler de bu konuda bilgilendirmeleri yaparken tabiki kendi kadrosundaki en ehil ve hukuk bilgisi olan veya bu konuda tecrübeli kişileri veya memurları istihdam etme amacıyla hareket etmektedir. Özellikle bu konunun, sayın ticaret bakanlığı temsilcisi ve tüketici dairesi başkanı temsilcilerinin de burada bulunmasından büyük memnuniyet duyuyorum. Bir daha tüketici hakem heyetlerinin masaya yatırılarak bu fahri yargı organı ama tamamlayıcı nitelikteki durumun ele alınması zamanı gelmiştir ve bunu gerçekleştirmek gerekir diye düşünüyorum. Herkese saygılar sunuyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Biz de saygılar sunuyoruz hocam. İstanbul'a da sevgiler. İkinci kısmımızda benim daha önce yürüttüğüm kısmında sigorta, elektrik, emlak ve ayıplı mal konuları var. Yani aslında pastanın küçük bir bölümündeyiz, daha büyük bir pasta dilimi bizleri bekliyor. O yüzden araya müdahale ediyorum. Son olarak Hayrunissa hocama, Abdulhamit Bey, Zeynep hanıma da söz verip diğer kısma geçeceğim. Burun sayın hocam, söz sizin.

**Prof. Dr. Hayrunissa ÖZDEMİR:** Herkese merhaba. Bu Hakem heyetleri maddi tazminat ile verdikleri kararlar sakıncalıdır. Hakem heyetlerinin başında hukukçu olması gerekiyor nedense hukukçular pek istenmiyor, onların yerine başka memur kişiler oluyor. Fakat ortada bir yargılama faaliyeti söz konusu ve zarara hükmedildiği için burada bir hukukçunun varlığı gerekmektedir. Maddi tazminatı da geçiyorum ama manevi tazminatı asla hayal bile etmemelidir, yani tüketici hakem heyeti manevi tazminat kararı vermemelidir. Çünkü hukukçu değiller, nasıl takdir edecekler?

Hakem heyetindeki kişiler belediyeden bir memur oluyor, genelde de başkanın gözdesi olan kişiler görevlendirilmiş oluyor. Mutlaka manevi tazminata hâkim karar vermelidir. Çünkü önemli olay, mutlaka yargı yoluna gidilmelidir. Bence hakem heyetlerinin manevi tazminat yetkisi olmamalıdır. Teşekkür ediyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Ben teşekkür ediyorum hocam değerli katkılarınız için sağ olun. Abdülhamit Bey burada mısınız?

**Araş. Gör. Abdülhamit YILMAZ** (Anadolu üniversitesi hukuk fakültesinde Araştırma Görevlisi): Merhaba Selin Hocam, herkese günaydınlar diliyorum, tüm hocalarımı ve tüm meslektaşlarımı selamlıyorum. Hocalarımı ve sizleri burada görmekten çok mutluluk duyduğumu ifade etmek istiyorum. Beni tüketici hukukuna yönlendiren Ahmet hocamın da burada olduğunu gördüm, kendisini ve tüm hocalarımı selamlıyorum. Ben başımdan bizzat geçen bir hadiseden yaptığım çıkarımları sizlere anlatmak istiyorum. Bu uyuşmazlıkta ben tüketici hakem heyetine gittim raportörün yazdığı rapor ve bu rapora göre verilen karara tüketici mahkemesinde itiraz ettim. Raportörün verdiği kararın noktası virgülü değişmeden tüketici mahkemesinde doğru kabul edilerek karar benim aleyhime çıktı. Kendimi çaresiz hissettim, çünkü herhangi bir itiraz yolu yok, tüketici mahkemesinin verdiği karar kesin ve hiçbir itiraz yolu, istinaf yolu yok. Sonrasında raportörün makine mühendisi olduğunu öğrendim, ben konaklama olmayan bir yerde Uludağ'a kayağa gittim ve biz kayak merkezlerinin kapatılması sebebiyle dağda mahsur kaldık. Zararın tazmini amacıyla hakem heyetine başvurdum. Raportör şunu yazmış hiçbir konaklama olmadığı halde raportör erken rezervasyon talebi olmadığı için sözleşme kurulmamıştır sözleşme yok hükmündedir. Ben zaten kalmaya değil kaymaya gittim dekontumu ekledim, skipass dediğimiz

kayak tesislerinden yararlandığım dair belgeleri ekledim başvuruma ve böyle bir karar geldi ben şok oldum. Sonrasında tüketici mahkemesi hâkiminin de bunu onadığını görünce ben burada bir eksiklik olduğunu o zaman anladım. Şunu ifade etmek gerekirse, en azından tüketici hakem heyeti bir karar verdi tüketici mahkemesi bu noktada bir karar verdiğinde kesin oluyor, bence bunun sonrasında bir istinaf yolunun açılması gerektiğini düşünüyorum.

Ayrıca hocalarımızın ve meslektaşlarımızın ifade ettiği gibi raportörlerin mutlaka en az adalet meslek yüksekokulu tarzında hukukla ilgili olmaları ve mezunu olmaları gerektiğini ve bunun da yetmediği tüketici hukuku seçmeli dersi eklenip bu seçmeli dersi almış olan kişilerin tüketici hakem heyetlerinde görev almaları gerektiğini düşünüyorum. Teşekkür ediyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Biz teşekkür ediyoruz Abdülhamit Bey, katılımınız için. Zeynep Hanım son olarak size bir dakikalık söz verip arkasından ikinci oturumu başlatıyorum. Buyurun.

**Zeynep ŞAHİN:** Sağ olun hocam. Bilirkişilik ile ilgili mevzuatta ilişkin birkaç husus ifade etmek istiyorum. Bilindiği üzere 6502 sayılı TKHK ile birlikte 2014 yılında Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nde bilirkişiliğe ilişkin çerçeve bir düzenleme yapıldı. Yalnız 2020 yılı itibariyle temmuz ayında biz hakem heyetleri bilirkişilik yönetmeliğimizi çıkardık ve bu yıl itibariyle yani 01.01.2021 tarihinden itibaren yürürlüğe girdi. Daha genel olan hususları, uygulamada yaşadığımız sıkıntıları giderecek nitelikte çözmeye çalıştık, öncelikle onu ifade etmek isterim.

Daha önce hakem heyetleri Yönetmeliği'nde ürünler hakem heyetinde mi kalacak, tüketicide mi kalacak, tüketici ile bilirkişi arasında mı kalacak bu konuda bir düzenlememiz

yoktu. O yüzden hakem heyetleri çeşitli şekilde uyguluyordu, kimileri alıp muhafaza ederek kendileri teslim ediyordu bilirkişiye, kimileri de bilirkişilik ile tüketici arasında teslimini sağlıyordu. Biz genel müdürlük olarak eskiden de hakem heyetlerinde muhafaza imkânı çok zor olduğu için ve çoğunlukla da mümkün olmadığı için açıkçası muhafaza edilmemesi gerektiğini düşünüyor ve değerlendiriyorduk. Bu sebeple yeni kanunumuzda bir düzenleme yaptık, artık hakem heyetlerinde bir muhafaza söz konusu olmayacak.

Tüketici hakem heyetleri daha hızlı karar veren bir merci olsun şeklindeki düşünceden hareketle bilirkişi raporlarına itiraz müessesesi düzenlenmedi. Ama Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nde de şu anki Bilirkişilik Yönetmeliği'nde de hakem heyetinin gerekli gördüğü takdirde bir ek rapor yahut ek bir bilirkişi raporu isteme yetkisi her zaman mümkündür. Onun dışında, yeni yönetmeliğimizle birlikte bir tarife yayınlamayı amaçlayarak bilirkişi ücretlerine ilişkin bir yeknesaklık sağlamayı hedefliyoruz. Daha önceki uygulamalarımızda, hakem heyetleri için azami bir tutar vardı ama belirlenmesi başkan tarafından sağlanıyordu o yüzden her hakem heyeti farklı tutarlar belirliyordu, yeni düzenleme ile bu ücretin yeknesaklığını sağlamış olacağız.

Elektronik ortamda belge göndermeyle alakalı olarak şunu ifade etmek isterim, 2017'den itibaren E- devlet şifresi ile TÜBİS üzerinden hakem heyeti başvuru imkânı ile daha kolaylaştırıldı. E-devlet başvurusu yapılırken tüketicinin ya da başvuru sahibinin ek bilgi belgesi varsa taratıp sisteme PDF formatında yüklemesi mümkündür. Bu sistem üzerinden incelemeler yapılabilir. Teşekkür ediyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Ben teşekkür ediyorum değerli katkılarınız için. Tabi tüketici hakem heyetleri uzun zamandır faaliyet gösteriyor ve sayıları da azaltıldı, ister isteme beraberinde de daha büyük sorunları da getiriyor. Fakat şu an

önümüzde daha büyük bir oturum bizi bekliyor. 3 Ekim 2020 tarihinde Ticaret Bakanlığı'ndan bir temsilci olan Fatih ÇELENK, Adana Barosu avukatlarından Mustafa ÖZKAN, Onur KÜÇÜKYETİM ve Mehmet GÖKBERK, telekomünikasyon sektöründen katılan aynı zamanda Adana Ticaret Odası Meclis Üyesi Murat ŞAN ve sigorta hukuku alanında çalışmaları olan avukat Sibel KORKMAZ'ın katkılarıyla kapalı bir oturum gerçekleştirdik. Bu kapalı oturum neticesinde onların tespit edebildiği sorunları sizlerle paylaştık ve bu sorunlar çerçevesinde şimdi sizlerden yine çözüm önerileri almak istiyoruz.

-İlk sorunumuz ayıplı mal meselesi ile alakalıdır. TMK m. 6 hükmü uyarınca herkes iddiasını ispat ile yükümlüdür. Ancak tüketici kanununda ayıpla ilgili farklı bir durum söz konusudur. Buna göre tüketici malı satın aldığı andan itibaren ilk 6 ay içerisinde ortaya çıkan ayıpların teslim anında olduğu var kabul edilerek tüketiciye bunu ispatlama yükümlülüğü yüklenmemiştir. Burada karine ters çevrilmiştir ve malın ayıplı olmadığıın ispatı satıcıya aittir. Fakat bazı sektörlerce bu sürenin çok uzun olduğu, ayıbın bildirilme niteliği ve ayıbın kanundaki düzenleniş biçimiyle uygun olmadığı ifade edilerek bu hükmün uygulanmasının zorlaştırılmıştır.

-Bir diğer sorunumuz elektronik ile ilgilidir ama ayıplı mala da dayandığı noktalar bulunmaktadır. GSM operatörlerinin 2012 yılından beri kredi kartlarına uygulanan taksit yasaklarından dolayı bağlı kredilerle taksit imkânlarına yoluna başvurulduğu görülmektedir. Özellikle hepimizin bildiği üzere telefon gibi taksite tabiye olmayan ürünler alınırken hemen bankalar biz size taksitlendirme yapalım ve fazla ücretler ödemeyin gibi yollar ile karşımıza çıkıyor. Ayıp çıktığında ve bu ayıp operatörlere ileildiğinde GSM operatörü ile satıcı bayininin sorumlu olması gibi bir durum söz konusu oluyor. Fakat burada sorumluluğun genelde verilen kararlar

neticesinde GSM operatöründe olduğu gözlemleniyor. Bayinin hiçbir sorumluluğu olmamasına rağmen burada bayinin sorumluluğuna gidilip gidilemeyeceği meselesi özellikle tartışma konusu olarak gündeme gelmiştir.

- Abonelik sözleşmelerinde tüketicilerin taahhüt ettikleri sözleşmeyi süresinden önce sonlandırmak istemeleri sıkıntılı durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Hem BTK hem de Ticaret Bakanlığı düzenlemelerine göre sahip olunan indirim ya da kalan faturayı geri GSM operatörüne ödemek zorunda olduğu durumlarla karşılaşyoruz. TKHK md 8 ve 16 hükümlerin uyarınca ayıplı mal ve hizmetlere ilişkin bir hüküm yer almaktadır. Buna göre tüketici hizmeti düzgün alamıyorsa herhangi bir cayma bedeli veya her ne isim altında olursa olsun başka bir bedel ödemediği fesih hakkına sahip olmalı mı bir başka sorun olarak karşımıza çıkmaktadır.

-Katma değerli servisler, GSM operatörlerinin veya üçüncü tarafların içerik sattıkları değişik içeriklerdeki hizmetleri de içermektedir (oyun, müzik, haber gibi). Burada hizmetin mesafeli olarak alınması sebebiyle, tüketicinin hizmetin ayıplı olarak alınıp alınmadığının tespitini GSM operatörü yapmaktadır. Tüketicinin isteği dışında da abonelikler yapıldığı ve hizmetler alındığı görülüyor. Bunun için çift onay mekanizması getirilerek tüketiciye gelecek bir onay kodu veya şifreyle giriş gibi çeşitli yollar geliştirilmiştir.

Bu kısma kadar yani ayıplı malın ilk 6 ay içerisindeki ispatı ve elektronik satışı bakımından ortaya çıkan sorunlarımız bunlar bu başlığı ele aldıktan sonra emlak daha sonradan da sigorta başlığımız var. Bu oturum için de yaklaşık 40 dakikalık bir süre ayırmak istiyorum. Ece hocama söz vermek istiyorum. Ece hocam günaydın.

**Doç. Dr. Ece BAŞ SÜZEL:** Günaydın hocam. Çok teşekkür ederim değerli sunum ve katkılarınız için. 6 aylık süre



mesesiyle ilgili kafama bir soru takılıyor. Acaba hangi sektörler ayıp olmadığının ispatı hakkında zorluk çekiyor? Naçizane şöyle düşünüyorum, tüketiciyi koruyor olmamızın en temel prensibi zaten tüketicinin bilgisiz olmasıdır. Tüketici malı bilemez, mala ne kadar değer atfetmesi gerektiğini iyi bilemez, yanlış bir sözleşme kurma kararı verebilir vs. bu yüzden zaten biz tüketiciyi zayıf olarak adlandırıyoruz. Malın ayıplı olduğunun ispatını tüketiciye yüklersek tüketici bu ispat külfetini çoğunlukla yerine getiremeyecektir çünkü bunlar teknik inceleme gerektirir, teknik inceleme masraf gerektirir. Yani tüketiciye ya bu masrafa katlan ya da ayıptan dön hakları kullan ama dememiz gibi bir durum söz konusu oluyorsa burada 6 aylık süreyi kaldırmanın sakıncalı olabileceğini düşünüyorum. Örneğin kötü niyetli olarak tüketici olarak cep telefonumu suya düşürmüş olayım ve sonra da ayıptan doğan sorumluluğa başvurmaya çalışayım. Telefonun şirketi örneği Apple ise bunu çok kolay tespit edebilecektir, açar makinenin içine bakar ve oksitlenme tespit ederse, burada suya düşürmüştür diyebilecektir. Burada Apple açısından çok daha kolay ve daha az masrafla yaptırabileceği bir tespit söz konusudur. Tüketici açısından ayıbın varlığının ispatı tam bir ispat aranmasa dahi zor olacaktır. Hem de genel ekonomik doktrine de baktığımızda masraf kimin için daha az oluyorsa o katlansın gibi bir yaklaşım olur. Yani buna pekâlâ tacir örneğin Apple kurduğu bir servis ağı sayesinde çok daha kolay tespit edebilirken bunun yükünü tüketiciye yüklememek gerekir diye düşünüyorum. Ama girişte de ifade ettiğim gibi, sektör diyorsa ki şu konularda tacir için de ispat zor ise, orada farklı düşünmek söz konusu olabilir. Ama genel olarak 6 aylık sürenin varlığı tüketici açısından anlamlıdır diye düşünüyorum. Çok teşekkür ediyorum, saygılar sunuyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Çok teşekkür ederim hocam. Turgut hocam buyurun.

**Prof. Dr. Turgut ÖZ:** Anlatacağımız konu çok fazla o sebeple çok kısa ifade etmek lazım. Şimdi bu 6 aylık süre bildiğiniz gibi tüketicici kanunumuzda ayıbın gerçekteşmesinin içinde olması halinde karine olarak malın ayıplı teslim edildiğine ilişkin bir süredir. Hiçbir şekilde bu süre bir bildirim süresi değildir, Tüketicici kanununda borçlar kanunundan farklı olarak bildirim süresi yer almamaktadır. Bu sadece ayıbın 6 ay içinde ortaya çıkması halinde oluşan bir karinedir. Öyle ki 6 aydan çok sonra bildirseniz bile ayıbı diyelim ki, ayıbın bu 6 aylık süre içinde olduğunu ispat edebilirsiniz yine bu mal ayıplı teslim edilmiş sayılır. Bu açıdan belki arkadaşımın söylediği doğru, yani zamanaşımı süresinin neredeyse sonuna doğru bile ayıbı ihbar edilebilirsiniz, ama yeter ki ayıbın 6 ay içinde ortaya çıktığını ispatı edebilsin. Ayıbın varlığını ispat başka bir şeydir, ayıbın varlığını mecburen tüketicici ispat edecektir. Yani şöyle bir sistem yok, ben ayıbın varlığını iddia ediyorum ve satıcı veya sağlayıcı ayıbın varlığını ispat etsin diye böyle bir düzenlememiz yoktur. Bunları birbirinden kısaca ayırmak lazımdır. Teslim alınan malın ayıplı olduğunu mutlaka tüketicici ispat edecektir. Bu malın 6 ay içerisinde ayıplı olması halinde ayıplı mal teslim edilmiş sayılacaktır. 6 ay içerisinde ayıbın varlığını tüketicici ispat edemiyorsa, daha geç bir tarihte ayıbın ortaya çıktığı kabul ediliyorsa o zaman kendisinin teslim almasından sonra ayıplı olmuş sayılacaktır. Arkadaşımızın verdiği örnekte, yani suya düşen telefon durumunda telefonun suya düşmek sebebiyle bozulduğu ortaya konulur ise bunun suya düşmüş bir şekilde tüketiciciye satıldığını kabul etmek elbette zordur. 6 ay içerisinde malın ayıplı olduğu ortaya çıkıyorsa, tabi ki bunu ispat etmekle de her şey bitmiyor, burada bu sefer yine de satıcı veya sağlayıcının ayıbın kendinden kaynaklanmadığını tüketiciciden kaynaklandığını ispat etme imkânı var. Yani 6 aylık süre içinde ayıp ortaya çıktı diye bu bir hukuki varsayımdır burada artık hiçbir şey

yapılamaz gibi bir durum söz konusu değildir. 6 ay içinde ayıp çıkması halinde tüketicinin malı ayıplı teslim aldığıının ispat yükümü yoktur. Yoksa satıcı veya sağlayıcı 6 ay içerisinde ayıplı olduğu ortaya çıkmış olan ve bunun da ispatlandığı bir mal için dahi, bunu ayıpsız teslim ettiğini ispatlama hakkı vardır. Bu sadece bir karinedir. Örneğin telefon herhangi bir şekilde suyu denize düştüğünde bu sebepten dolayı bozulduğunu bilirkişi denize veya suya düştüğünü içindeki kalıntılarda durumdan ortaya çıkarabilir. Suyu düşmek suretiyle bozulmuş bir telefon ise bu ispat edilmişse bunun ayıpsız olarak teslim edildiği şeklinde de ispat edilebilir. Çünkü suya düştüğü vakit tamamen hiçbir şekilde çalışmaz vaziyette bir telefonun satılması üstelik Ahmet'in telefonunu Mehmet' yutturması değil de satıcı veya sağlayıcı dediğimiz veya ticari maksatla satış yapan biri tarafından telefonun satılması, yani tamamen iptal olmuş bir telefonun satılması ve alanın da bunu alıp gitmesi makul değildir. Teşekkür ederim fazla vakit almayalım, bunun üzerine düşünce üretebiliriz.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Teşekkür ediyoruz hocam değerli katılımınız ve katkılarınız için. Buyurun Hakim Bey, sizi dinliyoruz.

**Yargıtay 3. HD Üyesi İlhan KARA:** Teşekkür ederim, 6 aylık meseleyi tartışıyoruz tabi ama uygulama açısından hiçbir sorun olmamaktadır. Bu tamamen teorik alanda tartıştığımız bir konudur. Burada tüketiciye bir kolaylık sağlanmıştır, ilk 6 aydaki ayıpların imalatçıdan kaynaklandığı veya satın alındığı anda olmuş olduğu kabul edilmektedir. İyi de bir ürün kullanıyorsunuz, 5. Ayda bu koltuğun üzerine nar suyu dökülmüştü dersiniz buna hangi makul, dürüst, orta zekâlı Türk vatandaşı inanır? Yani somut olaya göre değerlendirdiğinizde zaten hiçbir problem olmaz; burada bir ispat kolaylığı getirilmiştir. Bundan da kaçınmamak gereklidir. Gizli ayıplar yönünden zaten başka bir sıkıntımız var, maalesef

biz Yargıtay olarak da eksik iş ve ayıplı işi birbirine karıştırdık. Yani özellikle kat karşılığı inşaat sözleşmelerinde, büyük projelerde belediye tahsisli olan yeşil alan vs. kamuya ait düzenleme ortaklık payı diyoruz, onların üzerine parklar bahçeler vs. yapılıyor, insanlar orada çok güzel alanlarda yaşayacaklarını düşünürken bir anda onların belediyeye ait olduğu ortaya çıkınca kıyamet kopuyor. Sonra sade vatandaş da o kira süresi bittiğinde açın kardeşim ben mangal yapacağım dediğinde siz buna engel olamıyorsunuz. Açık ayıp, gizli ayıp bir de gizlenmiş ayıp var. Satıcının çok ayıp ettiği durumlar var, Gizlenmiş artık hileyle gizlenmiş demek. Bir satıcı sattığı projedeki yeşil alanın belediyeye ait olduğunu, bunun on senelik bir süreyle kendilerine ait olduğunu söylememesi, pasif davranması dahi naçizane en basit tabirle çok ayıp etmesinin yanında hileli davranıştır. Biz Hukuk Genel Kurulu gerek 13. Hukuk Dairesi olarak maalesef eksik ve ayıplı işi birbirine karıştırdık. Fakat şunu söyleyebilirim ki bu konuyla ilgili bir içtihadı birleştirme kararı süreci başladı. Zannedersen bu konuda çözüme kavuşacak onu da bu vesileyle buradan söylemiş olalım.

**Prof. Dr. Turgut ÖZ:** Bu eksik ve ayıplı işi ayırma meselesi bambaşka ve uzun tartışma konusudur, bu konu hakkında iki makalem bulunmaktadır. Özellikle taşınmaz satışlarında önem taşıyan bir konudur. Asıl çıkma sebebi ayıbın derhal ihbar yükümlülüğünün olması, birtakım şekli şartlarının yer alması, daire alanların bunu uzun süre ihmal etmesi sebebiyle bu hakların aslında düşmesine mâni olmak için daha ziyade eksik ifa olarak sayılmasına sebebiyet vermiş oldu. Eksik ifanın metrekaşe vs. eksiklikleri açısından doğru ama alınan bağımsız bölüm dışındaki yerlerde daha ziyade ayıplı kabul edilir. Tüketici kanunu veya yeni borçlar kanunu açısından bunları eksik ifaya zorlamaya gerek yoktur.

Ben başka bir noktaya değinmek istiyorum, arkadaşımız fesihle sorun var dedi hizmet edimlerinde, hizmet edimlerinde fesihle sorun şu bedel indiriminde sözleşmeden dönme, fesih seçmiş ise aldığı bedeli iade edecektir. Halbuki hizmet edimlerinin bazıları sürekli bir borç ilişkisidir, yani yerine getirilen hizmet karşılığında tüketici bedavadan konmuş olacak anlamında bir şey hizmet ediminden kast edilen. Şu kadar metrekare yerin bilmem ne kadarını döşemiş veya badanalamış ise bir kısmı ayıplı olduğunda bedava sahip almış olacak gibi bir durum söz konusudur. TKHK'da özel birkaç tüketici sözleşmeleri dışında diğer tüketici sözleşmeleri eser sözleşmesi, vekâlet sözleşmesi diye ayrı ayrı düzenlenmemiş ayıp bakımından yapılan ayıplı mal ve ayıplı hizmet olarak düzenlenmiştir. Ayıplı mal deyince mecburen satım sözleşmesinden bahsettiğini düşünüyoruz büyük ölçüde. Ayıplı hizmet deyince hizmet zaten iş sözleşmeleri olduğu için TKHK kapsamına girmiyor, hizmet edimi için TKHK kapsamına girmeyen eser ve vekâlet sözleşmesi kalıyor. Eser sözleşmesinin bir kısmı tamamlanmış bir eseri teslim ise kütüphane yapmak vermek gibi tablo yapmak vermek gibi inşaat yapıp teslim etmek gibi mal kabul edilebilir. Ama badana yapmak, ağaç boyamak gibi eserler yani teknik anlamda zilyetlikle teslim olunmayan eserler ayıplı ise hizmet ayıplı hizmete girecek. Yani eser sözleşmeleri niteliğine göre ikiye bölünecek; bazı tür eser sözleşmelerinde ayıplı mal bazı eser sözleşmelerinde ayıplı hizmete girecek. Kanunumuzun böyle bir özelliği var.

Ayıplı hizmete giren bir eser sözleşmesi söz konusu ise eser sözleşmesi teslimle değil de hizmetle bile ifa edilmiş olsa, kural olarak daima ani edimli sayıldığı için sona erme geçmişe etkili olacaktır. Fakat eser sözleşmesi değil de sürekli edim içeren vekâlet sözleşmesine ilişkin ise ayıplı hizmet söz konusu ise bunların niteliği gereği sorun çıkacaktır, bunların sürekli borç ilişkisi olması dolayısıyla verilen vekâlet hizmetinin bir

kısmı sonuç doğurduğu için niteliği gereği ileriye etkili sona ermesi söz konusudur. Kanunumuzun bu ifadesine rağmen ileriye etkili fesih bunlar için söz konusu olabilir. Bu ayrımı göz önüne almak kanısındayım. Teşekkür ederim.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Biz teşekkür ederiz hocam değerli katkılarınız için

-Bir de bu tüketici işlemleri elektronik konusu ile gündeme gelen bir başka mesele ise şudur. Özellikle yazın sıcak havalardan dolayı elektronik aletleri elimizde tuttuğumuz için zaman içerisinde terlemeden dolayı oksitlenmelere neden oluyor biraz önce ece hocanın da ifade ettiği gibi. Burada tüketici hakem heyetleri bu konu ile ilgili tüketici lehine karar alır ise, teknik servis, üretici ve bayi karşı karşıya geliyor özellikle burada bayilerin bir mağduriyeti söz oluyor. Burada tüketici mahkemesine itiraz usulünün olması gerektiği ifade edilmiştir, Abdülhamit Bey'in de biraz önce ifade ettiği gibi belki bir istinaf yolu açılması noktasında tartışma açılabilir diye bize daha önceki katılımlarda bildirim gelmişti. Burada karar tüketici lehine çıktığında, ki genelde tüketici lehine çıkıyor, distribütör bayiye sadece cihazın parasını ödediği için mahkemeye başvuran bayi mahkeme masrafları ve avukatlık ücretlerinden dolayı bir ödeme yapmıyor dolayısıyla yine mağduriyet söz konusu olduğu ifade ediliyor.

-Bayilerin bu şekilde sorumlu olması yani haklı veya haksız da olsa bilirkişi ücreti ödemesine yol açılıyor. Bu konuda bir düzenleme yapılması ihtiyacı olduğu ifade ediliyor. Biraz önceki sorun ile ilgili Mehmet Bey söz istemişti. Sözü kendisine ve daha sonra Yakup Bey'e vereceğim.

**Mehmet Bülent DENİZ:** Çok teşekkür ederim, yukarıda ilk hususta lafı geçen Tüketici hukuku zayıfın güçlüye korunması temel ilkesi üzerine oturan bir hukuk nosyonudur. Tıpkı iş hukukunda olan davalarda olduğu gibi, ispat külfeti

genel hukuk uygulamasının aksine terse çevrilmiş durumdadır. Dolayısıyla, bazı sektörlerde bu ispat külfeti ile ilgili yaklaşımın çözüm önerisi olarak göz ardı edilmesi gerektiğini, tüm dünyadaki uygulamalarda olduğu gibi ispat yükümlülüğünün bütün noktalarda olabildiğince tüketici lehine yorumlanarak ispat külfetinin satıcı, sağlayıcıda olması gerektiği yönünde görüşümüzü ifade etmek isteriz. Aksi takdirde tüketici hukukun temel ilkelerinden biri olan zayıfın güçlü karşında korunması amacına ulaşmada zorluklar yaşanacaktır. Teşekkür ederim.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Teşekkür ediyoruz değerli katkılarınız için. Başkanım buyurun, sizi dinliyoruz.

**Dr. Yakup GÜZEL:** Teşekkür ederim. İspat külfeti ile ilgili 6 aylık süre konusu kanun çıktığından beri bir türlü anlaşılamadı. 6 aylık süreler kimi sektörlerde cayma süresi, malı iade süresi gibi farklı şekilde düşünülüyor. Buradaki temel sıkıntı, eski kanunda açık ayıp- gizli ayıp ayrımı vardı, bir de ihbar süresi getirilmişti, bunlar yeni kanunda kaldırılmıştır. Aslında maddenin devamı bu sorunu çözmüş, yani bu karine malın veya ayıbın niteliğiyle bağdaşmıyorsa uygulanmıyor diye zaten ifade ediliyor. Yani çabuk bozulabilecek gıda veya dayanıksız tüketim mallarında 6 aylık süre tabi ki uzundur. Ama burada 6 aylık süreden sonra başvurulduğunda belki orda ihbara ilişkin süre olmamasından dolayı böyle bir sıkıntı çıkıyor. Orda da hakem heyeti ve mahkemenin bu karineyi uygulamaması gerekir diye düşünüyorum. İlhan bey ne düşünüyor bilemiyorum tabi.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Teşekkür ediyoruz katkılarınız için. İlhan Bey size söz hakkı doğdu, cevap vermek ister misiniz?

**Yargıtay 3. HD Üyesi İlhan KARA:** Uygulamada inanın bu konuyla ilgili hiç sorun yok, yani bu tamamen teorik

tartışmalardır, taraflardan biri cin olunca diğer tarafı çarpmaya falan çalışıyor. Ama uygulamada bilirkişilik faaliyetiyle somut olay çok net anlaşılıyor. Yani örneğin koltuğu almışsınız ortada kocaman bir leke duruyor, aldıktan bir hafta sonra bana lekeli koltuk teslim etmişler denildiğinde buna inanılması gerçekten çok güç. Uygulamada bu konuyla ilgili bir sorun bulunmamaktadır.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Teşekkür ediyoruz değerli katkılarınız için. Burada Ece hocamın eklediği bir bilgiyi ifade etmek isterim, 6 aylık süre AB hukuku temellidir ve buradaki yönergeyle bu sürenin 1 yıla çıkarıldığını bilgisini paylaşıyor hocam, kendisine teşekkür ediyorum. Mahmut Hamil Nazik hocam uygulamada tüketicinin en çok karşılaştığı sorun olarak firmanın sıvı teması diyerek olayı kesmesi şeklinde olduğunu ifade ediyor. Ve tüketici de burada sıvı temasını ispat edemiyor. Gerçekten ne yazık ki bu husus yaşanan sorunların başında gelmektedir. Sanırım Abdülhamit Bey söz almak istiyor, ona da söz vererek daha sonra diğer konu başlıklarımıza geçmek istiyorum. Buyurun Abdülhamit Bey.

**Abdülhamit YILMAZ:** Hocam tekrardan merhabalar. Elektronik haberleşme sektörüyle alakalı bir hususa değinmek istiyorum. Yine bir akrabamın yaşadığı sorunu özetlemek istiyorum. Bir internet aboneliği sözleşmesi ile alakalı bir mesele, kendisi her türlü sözleşmeyi iptal ettiğine dair iradesini ortaya koyuyor. Fakat Vodafone bu şekilde sözleşmenin iptal edilemeyeceğini çeşitli irtibat numaralarına ulaşman gerekiyor diyor ve akrabam aradığında da müşteri hizmetleri numaraları bağlamadığı için iptal edemiyor ve günlük hayatına devam etmesi gerekiyor ve nasıl olsa ben feshettim deyip üstüne gitmiyor olayın. Daha sonra bir icra takibi geliyor eski adresine, o arada adresini değiştirmiş eski adresine icra takibi geliyor ve kesinleşiyor. Sonrasında istirdat talebiyle tüketici



mahkemesine gideyim diyor arabuluculuk çıkıyor vs. derken ben şu konuda bir düzenleme yapılması gerektiğini düşünüyorum, yani bu düzenleme idari anlamda da olabilir. Abonelik anlamında Vodafone, Turkcell vs. bu tarz şirketler hiç haberimiz yokken bizim üzerimize bu kadar kolay gelirken biz neden bu kadar zor kurtuluyoruz bu sözleşmelerden? Yani kesinlikle bu konuda düzenleme şarttır. Ben internet aboneliğimi sona erdirmek istiyorsam o gün o anda sona erdirebilmeliyim, benim irademe set konulması insanların inanılmaz şekilde mağdur edilmesine sebebiyet veriyor. Şunları şunları yapın dediklerini yapıyorsunuz ve buna rağmen sözleşme sonlandırılmamış ve 3 ay süre geçmiş, o 3 ayda ücret tahakkuk ettirilmiş ve bunun için icra takibine giriyorlar. Ve özel hukuk ofisleriyle birlikte çalıştıkları için iletişim kurmak çok zor, genel müdürlüğe ulaşmak çok zor. Benim yakın akrabam olmasına rağmen ben uğraştım ona rağmen icra takibi kesinleşmişti ve mecburen parayı ödemek durumunda kaldık. Ödedikten sonra çok zor kurtulduk. Bu konunun üzerine eğilmesi gerektiğini düşünüyorum.

Bununla birlikte ispatla ilgili şu hususa değinmek isterim 6 aylık süre içerisinde karinenin şu şekilde de yorumlanması mümkün olabilir. Delillere iktidar prensibi gereği tarafların hangisinin delillere hakim olmasının dürüstlük kuralına aykırı gelmeyecekse bu karinenin yeri geldiğinde uygulanmaması hakimlerimiz bu prensip ile bu karineyi birlikte yorumlayarak somut olayın özelliğinin göre gerekli ispat yükünün değiştirmesi gibi bir sonuca varılacaktır düşünüyorum. Fakat ilk düzenlemede mutlaka idari para cezası tarzında bir düzenleme yapılması gerektiğini düşünüyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Teşekkür ederiz Abdülhamit Bey. Son olarak bu konuyla ilgili sözü Refik Beye vermek istiyorum. Buyurun hocam, sizi dinliyoruz.

**Av. Refik Kamil EKMEKÇİ:** Sağ olun hocam. Özellikle elektronik cihazlarda bilgisayar vs. en çok rastlanılan husus ispat hukukuna dayanıyor. Burada belki şöyle bir sorunun çözümüne katkı sağlanabilir, satılan cihazların sigorta poliçesiyle satılması halinde burada ayıpların, hataların nelerin teminat içerisinde olup nelerin teminat dışında olduğu haller ortaya çıktığında daha kurumsal bir yapıyla doğrudan doğruya tüketici sigortacıya başvurup, yani mal veya hizmeti veren bayi veya operatöre gitmesi yerine doğrudan tek bir muhatap olan satın aldığı ürünle sigor sigortacıya başvurması sorunun çözümü için daha rahat olacaktır. Çünkü burada teminatlar ve teminat dışı haller dizisi söz konusu olacaktır. Burada da hakemin vereceği kararda, sigorta sözleşmesine istinaden almış olduğu ürünün hata ayıp ya da teminat dışı olup olmadığına ilişkin daha çerçeve genel şarta bağlı olacaktır. Araya bir sigorta şirketinin girmiş olmasının katkı sağlayacağını düşünüyorum bu tip satım sözleşmelerinde. Bir ürün satın aldığınızda poliçeyle satın alıp o firmayla uğraşmayıp doğrudan doğruya sigorta şirketiyle temas kurabilirsiniz. Bir genel şartlar üzerinden yargılama yapılmasının daha sınırlayıcı olacağını düşünüyorum. Teşekkür ediyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Biz teşekkür ediyoruz değerli katkılarınız için. Son olarak sözü Anadolu Üniversitesi'nden kıymetli hocam Ahmet KARAKOCALI'ya söz vermek istiyorum.

**Doç. Dr. Ahmet KARAKOCALI:** Hocam merhabalar söz verdiğiniz için teşekkür ederim, herkesi selamlıyorum. Tüketici hakem heyetleri de önemli bir kısımdı ve ikinci kısımdayız ve burada ilk soruna ilişkin ayıplı mal ile ilgili İlhan Beyin söylediklerine harfiyen katılıyorum. Özellikle uygulama ile ilgili çok bir önem arz ettiğini ben de düşünmüyorum. İspat yükünün tüketici üzerinde olmasının bir sorun teşkil ettiğini de düşünmüyorum. Neden dersiniz, tüketici ayıpla ilgili olarak bu

mal ayıplıdır noktasında ispat yükümlüsü olduğu durumda bunun bir zorluğu olması gibi bir durum söz konusu değildir. Kaldı ki tüketici ya da diğer tarafta ispat yükü fark etmiyor, sonuçta bir ihtilaf olmaktadır. Tüketici ayıbı ispat etmiş olsa bile karşı taraf ayıp olmadığını iddia ediyorsa ya da tam tersi bir durum söz konusu olduğunda mesele yine mahkeme önünde ihtilafli bir mesele haline geliyor. Burada kanunun lafzı ile ilgili bir sıkıntıdan da bahsetmek istiyorum o da amaç sizlerin de ifade ettiği gibi ispat yükünü satıcı üzerinde bırakmak ve dolayısıyla burada bir karine getirilmiş TMK m. 6'daki genel kuralın aksini ispat yükü anlamında yaratabilmek ile tüketiciyi korumak istemiştir. Burada başka bir sorun da şu, karine olarak diyoruz ki teslim anında ayıbın ortaya çıktığı varsayılır fakat karinenin dayanağı olarak bunu gösteriyoruz ve teslim anında ortaya çıkmıştır dolayısıyla teslim anında ayıbın var olmadığını mı ispat edecektir satıcı gibi değişik sorular geliyordu, bu tamamen kanunun lafzı ile alakalı. Eğer ki satıcı ispat edecekse satıcının ispat edecekse satıcının ispat etmesi gereken husus malın ayıplı olup olmadığı mıdır diye bir soru gelmişti. Bu da Yakup Bey'in de ifade ettiği gibi meselenin tam olarak anlaşılması ile ilgilidir. Burada net bir şekilde 6 ay içerisinde bir ayıp çıkmışsa, sadece bunun ayıplı olmadığını ispat etmesi gerekiyor satıcının. Yine de lafzından hareketler gidildiğinde İlhan Bey'in de ifade ettiği gibi çok da tartışmaya girmeye gerek yok bu konuyla ilgili.

Özellikle GSM operatörlerinin abonelik sözleşmeleriyle ilgili uygulamada bazı sıkıntılar çıkıyor. Bunlardan bir tanesi taahhüt süresi içerisinde tüketicinin cayması durumunda tüketiciye yansıtılacak olan cayma cezasının miktarının çokluğuyla alakalıdır. Burada GSM operatörlerinin veya diğer abonelik tesis edenlerin yaptığı şudur; indirimli fiyatı bir operatörün internet kullanımı için aylık 100 lira, size yansıtılan indirim oranı ise çok afaki olarak farkı çıkarıyorlar ki işin sonunda sen taahhütte uymadan feshedersen daha çok ceza

yazılmasını istiyorlar. Ki benim de başıma geldi bu olay. Yani düşünün 400 TL imiş indirimli hali, gerçekte o hizmetin karşılığı indirimli haliyle 400 TL olamayacakken bunu 400 TL ile göstermek tamamen ileride bizim cayma özgürlüğümüzü kısıtlamak. Bu noktada da çok ciddi bir denetim gerekiyor, biliyorsunuz ay bazında hesap edilerek indirim farkı hesap edilerek bu fark ne zaman fazla olursa cayma cezasının da karşılığı o kadar fazla olacak.

Bir de katma hizmetlerle alakalı olarak son zamanlarda benim gördüğüm GSM operatörleri örneğinde telefon elimizde iken anlık bir mesaj geliyor, anlık mesaj derken SMS olarak değil, ekranın köşesinde bir teklif var, teklifte diyor ki tarifenizi aylık 50 TL iken 150 TL olacak şekilde güncellemek ister misin? O an için telefon elinizde ve kazara başkasının elinde örneğin küçük çocuğunuz elinde diyelim, orda tamam mı iptal mi şeklinde iki seçenek var, yanlışlıkla tamam kabul ediyorum seçeneğinde tıkladığında tarife değişikliğine gidilebiliyor. Bu tamamen fırsatçılıktır, kastım şudur tüketicileri korumaya yönelik hususlarda konuşuyoruz ama satıcıların eline de bazı fırsatları verdiğimizde ve gerektiği gibi denetlemediğimizde maalesef kendi imkânlarını da hukuk ile birleştirerek karşımıza bu gibi durumları çıkarabiliyorlar. Benim noktada hakem heyeti üyesi değilim, hakem heyeti önünde bu sorunlar geliyor mu bilmiyorum ama bu konuda yasal düzenlemede düzenlenecektir diye düşünüyorum. Teşekkür ediyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Ben teşekkür ederim hocam. Ben hemen emlak konusuna geçmek istiyorum.

-Kat karşılığı inşaat sözleşmelerinde yüklenicinin adı yazılı bir sözleşmeyle kendisine ait olan bağımsız bölümleri 3. Kişi olan tüketiciye devrettiği ve bağımsız bölümler kurulurken tüketici adına tescil yapıldığı, tüketicinin borç ifa edilmediğinde hem arsa sahibi hem de yükleniciye karşı tapu

iptal tescil davası olmazsa tazminat davası şeklinde uygulamada terditli davaların açtığı görülmektedir. Burada tartışılması gereken meselenin arsa sahibinin sorumlu olup olmayacağı noktasında sorunlar tespit edilmiştir. Kat karşılığı inşaat sözleşmesi kurulurken arsa sahipleri açısından tescilin yapılması tüketicinin hem yükleniciye hem de arsa sahibine tazminat davası açmasına sebep olduğu ve Yargıtay'ın da özellikle inşaatın yüzde 95'inin tamamlanmış olması durumunda kalan yüzde 5'lik kısım için eksikliklerin tamamlanması ve iskânın alınması şartı ile tüketici adına tapu iptal ve tescil kararı verdiği gözlemlenerek bir sorun olduğu ifade edilmiştir.

-Bir diğer sorun da tüketici adına tescil yapılmasında kalan yüzde 5'lik kısmın depo edilerek ödenmesi ve birden fazla kişinin davacı olduğu durumlarda bunun nasıl ödeneceği meselesidir.

-Aynı zamanda, İnşaatın yüzde 95'in tamamlanması halinde Yargıtay özellikle burada iskân alınması şartı arıyor, iskân alınırken de projeye uygun olup olmadığının denetlenmesini istiyor, burada da projeye uygunluk şartı arıyor bu da ciddi bir maliyet olarak karşımıza çıkabilir mi sorununu gündeme getiriyor.

-Bir diğer sorun ise, taşınmazın keşif tarihi itibariyle seviyenin tespit ettirilmesi zorunludur. Ancak uygulamada özellikle yüzde 95 olarak belirlenmiş ama müteahhit bırakıp gittiğinde bu durum diyelim ki yüzde 80 ar sahibi bir kısmını ben yaptım diye itirazda bulunuluyor ise bununla ilgili neler yapılabilir diye sorunlar çıkmaktadır.

-Son olarak Kat karşılığı inşaat sözleşmelerine göre üçüncü kişiye yapılan devirler temlik niteliindedir. Arsa sahibinin verdiği dairelerin avans niteliğinde olduğu ifade ediliyor. Avans niteliğinde olduğu için inşaat

tamamlanmayınca teslim edilmeden aslında yüklenici de dairelere hak kazanamıyor. Yargıtay burada fesih için geriye mi ileriye mi etkili tartışması yapıyor. Bu noktada ne yapmamız gerekiyor. Hocam emlak ile ilgili temel sorunlarımız bunlar.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTCÜ:** Hocam, emlak ile ilgili temel sorunlarımız bunlar.

**Prof. Dr. Turgut ÖZ:** Hepsini anladım, hepsinin üzerinde çalışmışız. Hepsini şöyle toparlayalım. Bir kere arkadaşlar, bu işin %90'ından fazlası, %90'ıydı, %95'ine de çıktığını bilmiyordum. Elimdeki içtihatlarda, bitmiş ise Yargıtay dürüstlük kuralı gereği zaten geçmişe etkili dönülemez sözleşmeden. Yüklenici temerrüde düşmüş ise arsa sahibi ancak ileriye etkili fesihte bulunabilir diyor, 1984 tarihli bir içtihadı birleştirme kararına dayanarak. Önce %50'den fazlası derken zaman içinde 60, 70, 80, 90'a kadar getirdi. Şimdi eğer sizin burada belirttiğiniz çerçevede %90'dan fazlası, siz %95 diyorsunuz, bitmiş ise zaten geçmişe etkili dönme olamaz. Fesih sadece ileriye etkili olacak. Yani fesihten sonrası için sözleşme ortadan kalkmış, daha öncesi için geçerli kalacak. Daha önceki kısım geçerli kalıp, geçmişe etkili sona ermediği için sözleşme bu fesihten önce tüketicinin devraldığı arsa payların üzerindeki haklarına da dokunulamayacak. Ancak yapılmamış kısım oranında bir bedel indirimi varsa malik isteyebilir. Burada üzerine arsa payı almış tüketicinin, %90'ında fazlası tamamlanıp da ileriye etkili fesih varsa sorunu yok. Çok kısa özet geçmek istiyorum. Bu %90'ından azı bitmiş sözleşmelerden dönmelerde Yargıtay'ımız, gayet kesin ve kararlı şekilde kendi içtihatlarında bu daima geçmişe etkili olduğu gibi, taşınmaz mülkiyeti nakilleri bakımından da geçmişe etkilidir. Yani vaktiyle yükleniciye, yüklenici adına tescil edilmiş bir arsa payları da sözleşmeden dönme üzerinden tamamen yolsuz tescil haline gelir. Baştan itibaren yolsuz tescil

olurlar. Gerçi burada yine tüketiciyi koruyabiliriz. Çünkü yolsuz tescil bile olsa baştan itibaren o sırada yüklenici adına tescilliyken tüketici burada arsa payı devralmışsa tapuda kendi adına tescil ettirmiş ise şayet TMK m. 1023'e göre iyiniyetle yolsuz tescile güvenerek yine de malik olması gerekir idi. Fakat Yargıtay'ımızın çok kararlı, kimlerin ifadesiyle (hakkılık payı var) acımasız kararı, hiçbir zaman iyiniyetli olamaz. Burada yükleniciden arsa payı alan üçüncü kişi, diyor. Tüketici ayırımı da yapmıyor. Zaten burada alıcıların %90 küsuru tüketici olacak, ev alan insanlar. Çünkü diyor, bu kişi bitmemiş bir işten arsa payı almış durumdadır, %90'ından azı bittiğine göre. Ve hiç kimse satın aldığı arsa payı, bağımsız bölüm devralacağı diye kat irtifaklı ya da kat irtifaksız arsa payı satın aldığı bir yapının durumuna bakmadan, görmeden arsa payı almış olamaz, diyor. Yapının durumunu bilmesi gerektiğine göre bitmemiş olduğunu da bilmiş, öğrenmiş demektir. Bitmemiş bir yapıda yüklenicinin daima temerrüde düşme ihtimali ve iş sahibinin de daima sözleşmeden dönme hakkı olduğunu da bilmesi gerektiğinden bütün bunları göz önünde tutması gereken üçüncü kişi asla iyiniyetli sayılmaz. TMK 1023. maddeden de istifade etmez, diyor. Ve daha da vahimi, bunun üstüne bir vahamet daha, hatta bu sadece tüketici veya üçüncü kişiye devriyle de kalmamış, o da dördüncü, o da beşinci, o da altıncı, kaç el değiştirmiş olursa olsun sözleşmeden döndüğü anda arsa sahibi hepsinden, bütün taşınmazlarını geriye toplar, diyor. Bu bizce de biraz aşırı bir görüş. Bu hiç olmazsa somut olayın şartları bakımından şüphe edecek durumu olmayan tüketicinin, konumuz tüketici veya değil, iyiniyetinin korunması gerekir idi. Eksik kalan yapıyı ben tamamladım dediğimiz kişi, yükleniciden arsa payı alan kişi diye düşünüyorum, değil mi? Herhalde tüketiciyi mi kastediyorsunuz? Eksik yapıyı tamamlamış.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Evet, hocam.

**Prof. Dr. Turgut ÖZ:** Maalesef Yargıtay'ımızı, bir kere nama ifa dediğimiz mahkemeden karar alarak istisnai durumda böyle bir içtihadı var, Yargıtay'ın. İzin ve karar alarak işi bitiren kişinin durumu hariç burada o olmayacak. Demin söylediğim içtihadı sebebiyle Yargıtay'ın geçmişe dönme söz konusu değil ise bizim bu tüketici de hiçbir zaman taşınmaza ve arsa payına malik olmadığı için burada yaptığı tamamlamalar, olsa olsa sebepsiz olarak arsa sahibini zenginleştirme sayılacak. Ve bir sebepsiz zenginleşme talebiyle bu yaptığı işlerin bedelini alabilecek, mülkiyeti değil. Bu sebepsiz zenginleşme hesabı tartışmalı. Klasik anlayışta; yaptığı malzeme işçilik masrafı, diyor. Kimisi bir de müteahhit olsaydı burada kâr payı olurdu. O da olacak, diyor. Ama her halükârda bundan ibaret bir şey alıp gönderilecek. Dediğim gibi işin kilidi %902'ı bitmemiş ise Yargıtay'ın kesin şekilde geçmişe etkili dönme, hiç kimse hiçbir zaman bu taşınmazların mülkiyetinin arsa sahibinden aslında çıkmadığı, baştan beri bütün tescilleri yolsuz sayıldığı, bundan devralan kişilerin de asla iyiniyetli olmayacağı. Burada tüketiciye hiçbir ayırım yapmıyor. Tüketici Hukuku'ndan bahsetmiyor. TKHK'ya göre burada bir özellik görmüyor. Belki kendi çapında haklı. Çünkü TKHK'nın sistemine göre bu tür taşınmaz satışların da biliyorsunuz, esas tüketici lehine husus zaten şekle aykırılığın satıcı veya satıcı tarafından ileri sürülememesi, resmi şekil. Tamamen adi yazılı şekilde yapılınsalar, proje üzerinden de satmış olsa tüketici şekle aykırılığı ileri sürebiliyor. Ama tüketiciye satış yapan satıcı şekle aykırılığı ileri süremiyor. Tüketici lehine önemli olan da bu. Fakat bu sorun da bu geçmişe etkili dönmenin etkisi bakımından şeklin hiç önemi yok, arsa sahibi için. Arsa sahibi zaten sözleşme yapmış değil, tüketici. Onlar başka. Yapmış ise o yapmış, kendini kurtarmış, yükleniciyle yapmış. Bunun burada da tek önemi, yükleniciden işte tazminat isterken, "Aramızdaki sözleşmeyi ifa etmedin, ihlal ettin", dediğinde, "Sözleşmemiz zaten geçersizdi. Hiç



olmazsa noterde satış vaadi şeklinde bile yapmadık.” demesi halinde TKHK orada işe yarıyor, “Hayır, sen bu geçersizliği ileri süremezsin. Bana tam bir olumlu zararımı tazmin edeceksin. Bu sözleşmeyi ifa etmediğin için tam bir tazminat isteyebileceksin.” diyecek yükleniciye. Yüklenici sözleşmenin geçersizliğini şekle aykırılıkta ileri süremeyecek. Arsa sahibine karşı bunun hiçbir faydası yok. Yargıtay’ımızın bu içtihadı karşısında tamamen savunmasız. Son olarak tekrar edeyim, sizin dediğiniz %95 de %90’ının içinde, Yargıtay ileriye etkili fesih dediği için zaten yüklenici elinden çıkmıyor vaktiyle tescil edilmiş arsa payları. Fesihten sonra henüz yükleniciye verilmemiş arsa payları açısından bu söz konusu olacağı için o arada daha önce yükleniciden taşınmaz payı veya kat irtifakı pay alan tüketici için arsa sahibinin yolsuz tecilin düzeltilmesi ile kendisine iade gerektiği şeklindeki bir talebi söz konusu olmayacak ya da çok çok istisnai olacak diyelim. Bütün arsa paylarının yükleniciye iş bitmeden vermiş, yüklenicinin işte son %5’ine ilişkin kısmı da tüketiciye vermiş de onun iadesi söz konusu olur mu diye ama orda da yine geçmişe etkili dönme olmadığı için burada gerçekleşmeyen sebebe dayalı iktisap sayılacak bir tür. Orada yine çok istisnai duruma düşecek tüketiciyi korumak mümkün. Şu anki hukukî manzaramız, panoramamız budur. Benim görüşümü sorarsanız; sadece tüketici hukuku meselesi değil; ama tüketiciyi de ilgilendiriyor. Benim görüşüm bu sözleşmeden dönme üzerine %90’dan az yapıldığı için geçmişe etkili dönme üzerine sicildeki kayıtların baştan itibaren yolsuzlaşacağını ilk 1985’teki bir makalemde ben yazdım zaten. O zaman bu çok tuhaf karşılanmıştı. Şimdi Yargıtay son derece benimsedi. Fakat ben şunu yazmamıştım, hani vur deyince öldür gibi oldu. Bu tamam, bu benim görüşümdü zaten. Fakat burada tüketicilerin asla TMK m.1023’ten asla yararlandırılmaması, hiçbir şekilde iyiniyetle yolsuz tescile güvenmiş sayılmayacaklarını kabul etmiyorum. Bunu hatalı, yanlış

buluyorum. Bu şekilde bir mantıkla madem işin tamamı bitmemiştir. O zaman yüklenici temerrüde düşecek, iş sahibi arsa sahibi sözleşmeden dönebilecek, mallarını geri isteyebilecek, bu imkânların olduğunu bilmeliydin diyerek kötünietli sayılamaz, mutlak şekilde. Olsa olsa ispat edebilir sanki bu tüketici gerçekten de aman bu yüklenici mahkemelik oldu veya olmak üzere, bu sözleşmeden döndü veya döneceği kesin arsa sahibinin. Fırsat bu fırsat bir an evvel bunu alayım diyerek satın almışsa ancak böyle bir şeyi ispatlarsa bence kötünietli olabilir. Onun dışında korunmalıdır. Teşekkür ederim. Böyle toparlayabileceğim.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Biz teşekkür ederiz, hocam. Hocam, daha önce yaptığımız kapalı oturumdaki avukat beylerin ellerindeki kararlardan aldıkları bir orandı, %95.

**Prof. Dr. Turgut ÖZ:** Benim gençliğimde, 1980’lerde bir tarafta İsmet SUNGUR Bey, bir tarafta Yaşar KARAYALÇIN, Haluk TANDOĞAN muazzam bir tartışma oldu; “Bu yarısından çok işin bitmişse dürüstlük kuralı gereği ileriye etkili olsun mu?”, inşaat sözleşmelerinden dönmek diye. Arsa payı değil, herhangi bir inşaat sözleşmesi. Yargıtay o zaman İsmet hocamlar, Sungur Beyin görüşünü benimsedi. Fakat bunun çok zararı çıkmaya başladı. Çünkü yükleniciler işin karlı kısmını yapıp yapıp nasılsa kusurlu da olsa orantılı ücret alacağız boş ver, tazminatı da alabilirse alsın diye bırakıp bırakıp gitmeye başlayınca rahatsız olundu. Fakat içtihadı birleştirme kararı da değiştirilemedi veya değiştirilmek de istenmedi. Yargıtay üyeleri de şöyle güzel bir şey akıl etti. Bu içtihadı birleştirme kararında işin çoğu diyor. Ama işin çoğunun ne olduğunu yazmamış; %50+1 dememiş. Haydi buradan yararlanalım, işin çoğu bu gibi işlerde işin çoğu %60’tır. Yok %70’tir, %80’dir, %90’a geldi. Bu da hukuk

uygulamamızın esprili bir tarafı. Çok teşekkür ediyorum, tekrar görüşmek üzere. Herkese sevgiler, başarılar.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Saygılar sunuyoruz, hocam. Teşekkür ediyoruz, değerli katkınız ve katılımınız için.

**Yargıtay 3. HD Üyesi İlhan KARA:** Selin hocam, arzu ederseniz kat karşılığıyla ilgili küçük bir katkı yapayım.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Tabi ki, lütfen, buyurun, söz sizin.

**Yargıtay 3. HD Üyesi İlhan KARA:** Kat karşılığı inşaat sözleşmesi, bizim hukukun kanayan bir yarası. Yani kötüye kullanılmaya son derece müsait. Bizim taşınmaz hukuku ile ilgili temel ilkeleri yerle bir eden bir içtihadı birleştirme kararı. Türk hukukunda gayrimenkulün devri resmi yazılı şekilde noterde re'sen düzenleme şeklinde satış vaadi olarak yapabilirsiniz. Ama siz adi yazılı bir belgeyle resmen taşınmaz satıyorsunuz. Kat karşılığı inşaat sözleşmesinde yükleniciye özgülünen yer alacağın temlik hükümlerine göre devredilebilirmiş. Yani buna, “yok ya” demek gerekir. “Devrettiğiniz şeyin konusu nedir, acaba?” diye düşündüğünüz zaman, taşınmaz. Türk hukukunda taşınmaz devri nasıl yapılır? TBK m.237’ye, ETBK m.213’e, Tapu Kanunu m.26’ya, Noterlik Kanunu m.69’a bakın. Böyle bir şey olamaz; ama olmuş. 1984-85 tarihli içtihadı birleştirme kararlarında. Tabi bir de geriye etkili, ileriye etkili fesih çıkarmışız. İşte burada tüketicilerin çok ciddi şekilde mağdur edilmeleri söz konusu. Bırakın inşaatı bitirmeyi, aynı daireyi üç-beş kişiye satıldığını gördük. “Sen bu daireyi satarken, daha önce sattığını bilmiyor musun?”. E, biliyor. Ama Bursa Ağır Ceza Mahkemesi’nde benzer şekilde bir yükleniciye, ciddi şekilde nitelikli dolandırıcılıktan dava açıldı ve mahkûm oldu. Tabi işler biraz normale döndü. Türk hukukunda şu anda malum müteahhitten, yap-satçı müteahhitten bağımsız bölüm satın aldığımızda

inanın inşaatların birçoğunun ikan belgesi yok. Kat karşılığı inşaat sözleşmesinde yüklenici, özgülenen yeri alacağın temlikli hükümlerine göre devralabilirsiniz, diyoruz. Temel bir ilke. Adi yazılı bir sözleşmeyle bu yapılabilir. Adi sözleşmeyle yapıldığında da beyefendi aynı yeri üç kişiye, beş kişiye, on kişiye devrediyor. E, hangisini geçerli sayacaksınız? O zaman “doğru temelli olan ilk sözleşmeye değer vermek gerekir” diye kural getirilmiş. Turgut hocam, çok güzel söyledi: “Bunun oranı ne olacak?”. İşte %50’den fazla diye başlamış, şu andaki Yargıtay’ın 14.HD bu işlere bakıyor. Tapu iptali ve tescili davalarında %95’in üzerinde, %96 seviyelerinde. Bu ne demek, biliyor musunuz? İnşaat her şeyiyle bitmiş, sadece iskân aşaması ve çevre düzenlemesi kalmış. Aslında inşaat bitmiş bizim realitemizde. İstanbul’da, Ankara’da insanların oturduğu evlerin büyük bir kısmında hala iskân yok. Geçici abonelikler vs. idare ediliyor. Hakikaten bu sorunu halletmemizle ilgili TBK hazırlanırken top ayağımızın önüne gelmişti. Kale boştu. Gol yapabiliydik. TBK m.237, taşınmaz devrine ilişkin düzenleme yapılırken gayrimenkule ilişkin hükümlerde alacağın temlikıyla bağlantılı olmak üzere TBK m.183’te özellikle “Taşınmaz devrine ilişkin hükümler saklıdır.” deseydik, bu problem bitecekti. Bakın, acıma hissiyle hukuk yapamayız. Yaptığımız zaman, acınacak duruma düşüyoruz. Yani o 1985 tarihinde bu sorun çıktığında, “Hayır, taşınmaz devri resmi şekil şartına tabidir. Siz, bunu satış vaadi veya noterde re’sen düzenleme şeklinde yapmadığınız için geçersizdir.” deseydik, belki bugün bu sorunları yaşamayacaktık. TBK döneminde en azından bir geçiş hükmü de öngörerek TBK m.183’te “Taşınmaza ilişkin hükümler saklıdır.” şeklinde konulsaydı, yine meseleyi halletmiş olacaktık. Ama maalesef bu kat karşılığı inşaat sözleşmesi başlı başına bir konu. Öyle üç-beş dakika ile anlatılacak bir şey değil. Dolayısıyla çok sorunlu bir alan. Tavsiyemiz; konut veya işyeri alacaklar, önce “iskân var mı, yok mu?” onu kontrol edip

onunla ilgili gerekli deprem yönetmeliğine uygunluk vs. ciddi şekilde etüt ederek araştırmaları gerekir. Teşekkür ediyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Değerli katkılarınız için ben teşekkür ediyorum. Buyurun Sebahattin Bey, söz sizin.

**Tük. Der. Gn. Bşk. Sebahattin DOĞAN:** Hocam, bir önceki konuyla ilgili bir cümle ekleyecektim. Bu yeni bir oluşan bir tüketici hakem heyetleri kararı, İstanbul’da çıktı. Ahmet hocam, değerli hocamın bahsettiği, abonelik sözleşmelerinde taahhütten, taahhütlü abonelik sözleşmelerinden caydığınız zaman, örnek veriyorum, “İndirim yapmışlar, sizin internetle ilgili satın aldığınız 12 aylık taahhütlü sözleşmeye, şu an en iyi hizmet alan 100 TL civarında hizmet alıyor; ama 6. ayda vazgeçtiniz ya da başka bir aboneliğe geçtiniz. Burada hemen ilgili GSM operatörü, internet sağlayıcısı şirket, size, aylık 200 TL gibi bir fatura çıkarıyor. Diyor ki 100 TL’sini ödediniz, diğer 100 TL’yi sizden alıyorum. Ne kadar? 6 ay kullandınız, kullandığınız sürede benim taahhüdümdeki asıl rakamı istiyorum sizden.”. Burada Tüketici Hakem Heyetleri devreye girdi. Muhtemelen bunun devamı mahkemelerde de incelenecektir, değerli hukukçularımız tarafından. Şöyle bir karar verilmeye başlandı; biz de verdik. Dedik ki, “1) Tüketiciyle müzakere edilmiyor. Müzakere edilmeden matbu bir sözleşme imzalanıyor ve sözleşmede haksız şart kabul ediyoruz” ve makul olan bir ölçüye indirilmesi için tüketici hakem heyetinde bilirkişi raporuyla birlikte cüzi bir miktara indirilerek, tüketicinin buradaki mağduriyeti giderildi. Ahmet hocam, özellikle bu konuda bir şeyler yapılmalı, dedi. Şu an yapılıyor. Hakem heyetlerinde bu tür kararlar verilmeye başlandı, bilginiz olsun.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Teşekkür ediyorum, Sebahattin Bey. Buyurun Aziz Bey, söz sizin.

**TÜKODER Genel Başkanı Aziz KOÇAL:** Tabi ki müzakere yapılmadığı açık, ortada. Bu tür paketler sunulurken, normla fiyatının ne olduğu yönünde tüketici bilinci yok. Yani tüketicide bilgi yok. Normal ücreti, GSM şirketleri ya da internet sağlayıcıları, kendi web sayfalarında yayınlamıyor. Bunu net olarak göremiyorsunuz. Hâlbuki tüketicilerin seçimlik hakları var. Bir paket sunulurken kendine normal fiyatla paket arasındaki farkı serbest iradesiyle karşılaştırabilecek, diğer GSM firmalarının ücretleriyle de. Bu imkâna sahip olmuyor, yani düzgün bir müzakere ortamı yok. Sizinle yapılan konuşmaya istinaden belirleme yapılıyor. Sebahattin Başkanın değindiği nokta doğru. Hakem heyetlerinde bu tür kararlar verilmeye başlandı. İtirazlar elbette tüketici mahkemelerine yapılmıştır, yapılır, ki devam edecek. Teşekkür ediyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Değerli katkılarınız için ben teşekkür ediyorum. Son olarak tartışmalı nokta olarak sigorta ve sigorta sözleşmelerinden tüketiciye yansıyan noktalardı (Tüketici İşlemleri (Sigorta) slaydından ilgili kısımları Selin hocamız aktarım yapıyor.). Hem daha önceki konularla ilgili eklemek, söylemek istediğiniz bir konu var ise hem de son konumuz sigorta konusunda söz verebilirim.

**Yargıtay 3. HD Üyesi İlhan KARA:** Selin hocam, uygun olur ise birkaç daire ile ilgili de açıklama yapayım, onun üzerine de tartışabilirsek.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Daha verimli olur, teşekkür ediyorum. Buyurun lütfen.

**Yargıtay 3. HD Üyesi İlhan KARA:** 13. HD., 3. HD. ile birleştikten sonra, 3 HD.'nin işinin %90'ı 13. HD. oldu. Yani 13. HD.'nin uygulanması aynı devam ediyor, bir değişiklik olmadı. Şimdi notlarıma bakıyorum, bir önceki konuya dönmem gerekiyor. Abonelik sözleşmeleriyle ilgili ciddi bir

konu var. Özellikle bu kartlı sayaçlarda su ve doğalgazlarla ilgili çok önemli bir enteresan durum ortaya çıktı. 2018’de bir enerji kongresi yapılmıştı. Orada ben de bir sunum yapmıştım. Bu doğal gaz ve özellikle sudaki kartlı sayaçlarda bir anlamda peşin satış diyebileceğimiz, alışveriş yapıldıktan sonra karta yükleme yapıldıktan sonra bir süre sonra zam geliyor. Gelen zamdan dolayı tüketicinin veya tüketici olmayan abonenin sayacından re’sen mahsup yapılıyor. Bunun peşin satışı sözleşmelere hukuku açısından çok uygun görülmediği aşikar olmakla birlikte akademik kadro bu konuda ne düşünür? Onu öğrenmek ve burada en azından kayıtlara geçirmek isteriz. Bu konu birincisi. Krediyeye bağlı hayat sigortaları, bunu söylemeden önce rahmetli Şener Akyol hocamı rahmetle anmış olalım. Allah rahmet eylesin. Onun “Hukukta Yorum” diye yazdığı meşhur bir kitabı var. Çok güzel bir kitap. 21. sayfasında sigortalarla ilgili çok güzel bir tespiti var. Riziko gerçekleştiğinde işi o kadar yokuşa sürüyorlar ki artık insanları sigorta yapmaktan nefret eder bir hale getirdiler şeklinde ilginç bir tespiti var. Sigorta son derece önemli, yapılması gerekir. Ve riziko gerçekleştiğinde gerçek manada bir koruma sağlaması gerekir. 13. HD. 2018 sonundan dolayı 2019 yılından itibaren özellikle krediyeye bağlı hayat sigortalarında çok önemli bir karar verdi. Bu henüz akademik dünyaya yansımada. Sebebi de belki bizlerden kaynaklanıyor. Nedir sebebi? Çok toplantı vs olmadı. Birbirimizle görüş alışverişinde bulunan ortamımız olmadığı için kararlar bir anlamda bizde saklı kalmış oldu. Ancak kitapta yazabiliyor veya makale gelirse orda belirtebiliyoruz. Bu kararın önemi nedir? Bu kararlarla birlikte krediyeye bağlı hayat sigortalarında banka, daini mürtehin, yani rehinli alacaklı olarak görünmüş olmakla birlikte riziko gerçekleştiğinde sigortacıya başvuru yapıldığında, sigortacı bu bedeli derhal ödemek zorunda. Bankanın daini mürtehin olması, yani rehinli alacaklı olması, çok ciddi bir şekilde tartışmalı bir konu. Bu konuyla ilgili akademik arkadaşların alacak rehnine ilişkin

TMK m.954-955’i incelemelerini özellikle tavsiye ediyoruz. Orada çok açık bir şekilde alacak rehniyle ilgili müstakil bir sözleşme yapılması gerektiği söyleniyor. Dolayısıyla sigorta sözleşmelerindeki daini mürtehin kayıtların ciddi şekilde tartışılması gerekiyor. Sigorta hukukunda emek veren akademik kadroların birçoğu da aynı şeyi söylüyor, aynı şeyi düşünüyoruz. Şimdi sigortayla ilgili, “Siz bankadan kredi çektiniz. Birtakım formlar vs doldurdunuz. Beyanda bulundunuz. Sigorta yapıldıktan sonra, sigorta dönemi içerisinde riziko gerçekleşti, kredi çeken şahıs (tüketici) vefat etti.” Bu durumda yapılması gereken nedir? Banka zaten değiştirilemez lehtar olması gerekirken kendini daini mürtehin olarak tayin etmiş. “Ey banka, benim murisim vefat etti. Lütfen poliçeden kaynaklanan baki alacağı poliçe limitleri dâhilinde sigorta şirketinden tahsil edin.” diye müracaat ediyorsunuz. El cevap, “Ben, sigortaya gitmeyi düşünmüyorum. Neden gitmeyi düşünmüyorum? (Biliyorsunuz bu tür durumlarda maalesef sigorta poliçelerinin büyük bir kısmını kredi veren banka acente sıfatıyla aynı gruptaki sigorta şirketine yaptırılıyor. Dolayısıyla banka daini mürtehin kaydını da vasıta kılarak, “Ben gitmeyi düşünmüyorum.” diyor. İşte tam da burada 13. HD çok geniş çaplı bir tartışma, inceleme sonucunda bir içtihat kararı çıkarttı; emsal bir karar, yerleşik bir uygulama. Dedi ki, “Sigorta poliçesine bağlı kredi hayat sigortalarında riziko gerçekleştiğinde mirasçılar (ölen kişinin, tüketicinin mirasçıları veya tüketici de olmayabilir), bankaya sigortalının vefat ettiğini bildirdiklerinde banka derhal bakiye kredi alacağını poliçeden almak üzere harekete geçmek zorunda. Bu dava ön şartıdır, dava şartıdır. Siz, bu parayı, sigorta şirketinden tahsil edip eğer tahsilata rağmen poliçe limiti yeterli kalmadıysa ancak mirasçılara gidebilirsiniz. Dolayısıyla siz, poliçe kapsamındaki tazminatı almadan, hiçbir şekilde tüketicinin veya tüketici olmayan kişinin mirasçılarına müracaat edemezsiniz. “Ben, sigorta şirketi benim kardeş şirketim, ben ona gitmeyi



düşünmüyorum, daini mürtehinim ben, yani rehinli alacaklıyım, keyif benim keyfim. Ben, dolayısıyla kardeşimden bu ücreti almak istemiyorum. Bu parayı sizden almak istiyorum.” minvalinden bir gerekçeyi ileri süremezsiniz. Peki, bu gerekçeyi koyarken sadece tüketiciyi veya tüketici sayılmayan gerçek kişiyi mi koruduğumuzu mu düşünüyorsunuz? Hayır, buradaki bu kararın verilmesindeki en önemli gerekçelerimizden biri verilen kredilerle ilgili veya başka işlemlerle ilgili sigorta yapılması çok faydalı bir işlemdir. Sigorta yapılması şiddetle tavsiye edilir. Sigorta yapılması gerekir, gereklidir de. Biz, sigorta sektörüne duyulan güven ve itimadın zedelenmemesi adına karar aldık. En önemli gerekçelerimizden biri. Sigorta sektörünü koruduk. Yani insanları sigorta sektöründen soğutmayınız. İtici bir hale getirmeyiniz. İnsanlar rahat rahat sigortasını yapsın. Riziko gerçekleştiğinde banka değiştirilemez lehtar olması gerekirken, yine söylüyorum, daini mürtehin asla olamaz. Öyle bir şey yok. Çok yanlış bir kloz, geçersiz bir kloz. Siz orda değiştirilemez lehtar sıfatıyla bankaya, “Lütfen, burada vefat gerçekleşti. Sigorta şirketi kalan benim bakiye borcum 50.000 TL, poliçe limiti de yeterli, öde.” dediğinizde bankanın sigorta şirketine karşı ileri sürebileceği herhangi bir def'i olabilir mi? Asla olamaz. Çünkü sigorta yapan, sigorta şirketi. Oradaki gerekli bilgilendirmenin/gerekli aydınlatma yükümlülüğünün eksik yapılması, eksik beyan verilmesi sigortacıyla sigortayı yapan kişi arasındaki bir sorun. Bu bankayı ilgilendirmez. Yani kardeş şirkete yapmayıp, başka bir dışarıdan A bankası, B bankası, C bankası, X bankası şeklinde yapmış olsaydı, bu durumda bizim bankamız, böyle bir gerekçe ileri sürebilecek miydi? Hayır, derhal yapacağı şuydu, “Sevgili sigorta şirketi, son aldığımız habere göre bizden kredi alan şahıs (Ahmet Bey), vefat etti. Yalnız Ahmet Beyin sizde satın almış olduğu, uygulamadaki adıyla, hayat sigortası poliçesi var. Dolayısıyla bu poliçe kapsamında bankamızın bakiye kredi alacağı olan

100.000 TL'den bakiye kalan 50.000 TL'yi defaten 5 iş günü içinde ödeyin.”. Şimdi sigorta şirketinin bankaya karşı ileri sürebileceği herhangi bir def'i olabilir mi? Sigortayı kendisi yaptı, sigorta şirketi. Dolayısıyla bu uygulama sayesinde davalar önemli bir oranda azalacak. En azından tüketici, taraf olmaktan çıkacak. Burada işte sigorta şirketi, ödemeyi yaptıktan sonra bankayla olan hesabını kapattıktan sonra, “Tüketici, sen eksik bilgilendirme yapmıştın ve belki de kanser rahatsızlığımı gizlemiştin. Sen, kemoterapi görüyordun, sen bundan sorumlusun.” ve haklı da demekte de. Kemoterapi alan bir hastanın, şu anki yaşadığımız Türkiye koşullarında kanser olduğunu bilmeme ihtimali yok. Bakıyoruz, en ufak şeyi bile telefonlardan öğreniyoruz. Dolayısıyla bu şekildeki bir savunmayı kemoterapi alan bir tüketici de olsa, korunmaya layık da olsa, kemoterapi aldığını söylemelidir. Kemoterapi alan birine sigorta yapılmaz diye bir kayıt var mı? Asla öyle bir şey yok. Ama nasıl bir şey var? Kemoterapi yapan adama daha yüksek riskli bir primle sigorta yapılır. Sigorta bu yüksek riski almayı göze alır, yüksek prim kazancını göze alırsa bu sigortayı yapar. Bu süreç içerisinde borç ödeninceye kadar işte bizim tüketicimiz vefat etmezse de çok ciddi bir prim elde etmiş olur. Tamamen sigorta şirketinin vereceği bir kararla bağlantılı. Dolayısıyla burada akademik kadrolar ve uygulayıcıların da bilmesi gerekir. Krediyeye bağlı hayat sigortalarında riziko gerçekleştiğinde krediyeye veren banka sözleşmedeki daini mürtehin kaydına dayanarak, “Hayır, ben rehinli alacaklıyım. Ben, kardeş şirkete, sigorta şirketine gitmeyi düşünmüyorum.” şeklinde bir mazereti ileri süremez. Bunu da söylemiş olayım. Evet, ben söyleyeceklerimi söyledim. Teşekkür ediyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Değerli katkılarınız için biz teşekkür ediyoruz. Evet, çok değerli katılımcılar olunca, bilgiler de çok değerli olunca biz de sizleri sevgiyle, saygıyla dinledik ve hem de çok faydalandık. Teşekkür ediyoruz. Ben,

son olarak sözü almak isteyen Aziz Beye söz vermek istiyorum, buyurun.

**TÜKODER Genel Başkanı Aziz KOÇAL:** Çok kısa, uygulamadaki karşılaştığımız sorunu, tabii bizler saha bölümü, hocalarımız, İlhan hocam da çok değerli bilgiler verdi. Kendisiyle başka bir proje toplantısında da bunları dinledik. Bizler için çok aydınlatıcı. Fakat sizin de konuşmanızda, sunumunuzda anlattığımız gibi poliçenin içeriğine müdahale, maalesef bu bölüm tüketicilere yansıtılmıyor. Tüketiciler de bu konuda yeterli bilgiye sahip değil, poliçeler de her sözleşmede olduğu gibi yeterli müzakere yapılmıyor. Ön bilgilendirme önceden verilmiyor. Önünüze sayfalar boyu bir yazı imzalayıp çıkıyorsunuz. Örneğin, paket sigortalar. Yangın paket sigortası yapacaksınız. Hangi riskler içerisinde olduğu, yani neleri kapsadığı yönünde, siz bir yangın ya da hırsızlık, işte bütün bir paket sigorta yaptığınızda tüm binayla ilgili ya da evinizle ilgili hepsini kapsadığını düşünüyor, tüketici. Hâlbuki bunu yapan sigorta şirketi, ki büyük çoğunluğu acente aracılılarıyla yapıyorlar. Burada acentenin de doğru bilgi vermesi ve bildirmesi gerekiyor. Tüketici maalesef aydınlatılmıyor. Sorunların büyük bir bölümü burada. Hastalık beyanına gelince, hastalıkla ilgili geçirip geçirmediğini bile tüketiciye sorulmadan yapılan poliçeler biliyoruz. “Hastalığın var mı? Hangi tür hastalıklar bu kapsama girmez? Hangi hastalıklarda prim oranı yüksek olur?” gibi tüketici yeterli bilgilendirilmemekte. Şimdi kredi kullanıyorsunuz. Burada bankacı için esas olan kredinin satılmasıdır. Yine poliçelerde, hayat sigortalarında bazı sözleşmelerde eğer 5 yıllık kredinin süresi boyunca yapılan poliçelerin prim bedellerinin peşin alındığını görüyoruz. Örneğin 3 yıllık ise 3 yıllık toplam peşin alındığını görüyoruz. Tüketiciye yüklü bir prim geliyor. Dolayısıyla geriye dönük bunu nasıl iptal edebiliriz tartışılıyor ya da yolu aranıyor. İlhan hocamın dediği gibi hayat sigortasının önemli biz de biliyoruz ve vurguluyoruz.

Tüketicileri bu konuda uyarıyoruz, hayat sigortası yapın. Bu sizin için de önemli. Ama siz krediyi kullanırken 10 TL'lik kredi kullanıp 1 TL'sini tüm 4 yıllık kredinin sigorta giderine veriyorsanız bir anda, bu elbette ki tüketiciyi caydırıcı etkenler oluyor. Normal süreç işletilmiyor, bankalar tarafından. Seçimlik hakkı tanınmıyor, banka kendi sigorta şirketine bunu yaptırıyor (acente sıfatıyla yapıyorlar). Hâlbuki burada tüketicinin seçimlik hakkı olmalı. Yani diğer sigorta şirketleriyle, ön bilgilendirme diyoruz ya, bu kredi kullanmadan bir gün önce tüketiciye verilmeli, sigorta konusu da tüketici yine o süreçte aldığı teklifi diğer sigorta şirketleriyle karşılaştırmalı ve ona göre seçimlik hakkını kullanmalıdır. Ama banka ne yazık ki krediyi veren ben isem sigortayı da benim şirketimden, acentemden yapacaksın diye resmi bir zorlama olmasa da maalesef uygulamada karşılaşılan sorunlar bunlar. Teşekkür ediyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Ben teşekkür ediyorum. Burada Refik Kamil Beye söz hakkı vermek istiyorum. Daha sonra da Ahmet hocama söz vereceğim. Buyurun, Refik Bey.

**Av. Refik K. EKMEKÇİ:** Selin Hanım merhabalar, özellikle son bölümde hakim beyimizin de ifade ettiği gibi bankanın her zaman için bir daini mürtehin sıfatı olduğu düşünülerek, hep bir engel çıkarılıyor. Ben, uygulamada avukat olarak, bu sorunu Yargıtay'ın bu içtihadından önce şöyle çözmeye çalışıyordum. Bir taksit ya da iki taksit ödedim. Orada daini mürtehin sıfatını ortadan kaldırdıktan sonra ödediğiniz taksit bedeli farazi 1.000 TL, 2.000 TL, 4.000 TL civarında olduğunu düşündüğümüzde, hem bankanın daini mürtehin sıfatını ortadan kaldırıp daha sonra borçlu olmadığının tespiti yönünde de aynı dava dilekçesiyle bunu tespit ederek, bu yoldan ilerlemeye çalışıyorduk. Ama bu karar ve o alacağın temlik hükmünün ancak bir müstakil bir şekilde düzenlenmesi gerektiğine dair karar bizim açımızdan da oldu.

Bankayı aşabilmek adına pratikte böyle bir yol buluyorduk. Taksit ödenmek suretiyle mirasçılar tarafından daini mürtehin sıfatının ortadan kaldırılmasını sağlıyorduk. Her bir ödediğimiz para üzerinden, ölüm tarihinden sonra. Bir de sunumun son bölümündeki o 5 günlük yasal süre ihbarla ilgili katkı olacaktır. Genel şartlarda bu vardır. Hasarın doğduğu tarihten itibaren 5 günlük süre içerisinde bildirme, bütün genel şartlarda bu şekildedir. Ama gerek son dönemde 17. HD gerek eskiden beri 11. HD bu 5 günlük yasal sürenin aşılmış olmasının teminat dışı kalan hallerden olmadığı sürece bir poliçenin reddi anlamına, tazminat reddi anlamına gelmeyeceğine dair bir sürü kararları vardır. Yani 5 günlük sürenin aşılmış olması, tazminat taleplerinin reddi anlamına gelmez. 5 gün değil, 25 gün sonra, 45 gün sonra dahi olmuş olsa, yeter ki kazanın ya da hasarın, tabii burada hayat ya da diğer poliçe ya da hayat dışı olarak ayırmak lazım, geç ihbar sebeplerini burada iletmeniz gerekiyor. 5 günlük yasal süre genel şartlarda vardır. Ama kanunda yoktur, bu 5 günlük yasal süre. Genel şartlara aykırılık, tazminat taleplerinin reddi anlamına gelmeyecektir. Yani siz bir kaza yaşıyorsunuz, fakat o kaza neticesinde 30 gün boyunca hastanede yatıyor olabilirsiniz. Bu sizin o hasarı 5 günlük yasal sürede ihbar etmemeniz sebebiyle tazminat taleplerinizin hiçbir zaman reddi anlamına gelmeyecektir. Hem 11. HD hem 17. HD'nin bu yönde çok emsal kararları vardır. Son olarak sigorta hukukuyla ilgili olarak hocam, hakim beyin de ifade ettiği gibi, gerçekten Türkiye'de sigorta halen bilinmiyor; ama Avrupa'da ve Amerika'da sigortasız adım atamazsınız. Özellikle sorumluluk sigortası, Avrupa ve Amerika'da çok yaygın bir şekilde kullanılıyor. Bizde sadece kasko, trafik ve bankaya gittiğinizde krediye bağlı bir hayat poliçesi. Kendi ihtiyarımızla yapmış olduğumuz hayat poliçesi %10'ların altındadır; hep banka üzerinden yürümüştür (krediye bağlı olması sebebiyle). Ancak sigortayla ilgili gerek yargılama aşamasında gerek hakem heyetleri kararları aşamasında, çok

yetersiz kaldığını düşünüyorum. Çünkü sigorta apayrı bir mevzuat ve bu mevzuat da Hazine Müsteşarlığı'na bağlı. Başbakanlığa bağlıdır, biliyorsunuz hazine müsteşarlığı (eski usulde tabi söylüyoruz)'na bağlı Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği'nin hazırlamış olduğu genel şartlar uygulanıyor burada. Burada sigorta şirketlerine şu eleştiri yapılıyor, “Her şey teminat dışında kalıyor.” şeklinde. Fakat genel şartlar, adı üzerinde genel şartlar, tip sözleşme şeklinde, Hazine Müsteşarlığı'nın hazırladığı bir genel şarttır. O yüzden tüketici haklarının korunması adına ya da taleplerinin karşılanabilmesi adına Hazine Müsteşarlığı'nın genel şartlarını revize etmesi, güncellemesi, daha modernize ederek, tüketici haklarına göre genişletmesi. Genişletirse, sayın hakim beyimizin de dediği gibi, tüketici hakları daha geniş bir şekilde sigorta kapsamında korunmuş olacaktır. Böylelikle her başa gelen olayın “teminat dışı kaldı” şeklinde bir cevaplandırılmayla mağdur olmayacaktır, tüketiciler. Bu yüzden işin başı yine mevzuat düzenlemesine geliyor. Çünkü konuştuğumuz her şey, sorun her zaman başında mevzuattan kaynaklanıyor. Mevzuatın yeniden düzenlenmesi lazım. Genel şartların sigortada yeniden güncel bir şekilde düzenlenerek, tüketiciyle sigorta arasında ya da demin bir önceki şeyde de verdiğim örnekte bu bir elektronik eşya satımında da olabilir, bu satımda da eğer poliçeler devreye girdiğinde ve poliçe genel şartları çok açık anlaşılır ve mevzuata çok uygun olduğunda bu davaların hiç birisinin ortaya çıkmayacağı kanaatindeyim.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Teşekkür ediyoruz, değerli katkılarınız için. Ahmet hocam, söz istiyor. Ona sözü veriyorum. Buyurun Ahmet hocam, sizi dinliyoruz.

**Doç. Dr. Ahmet KARAKOCALI:** Selin hocam, merhabalar tekrar. Şimdi ben, aslında uyuşmazlığa giden süreçle ilgili bir özet yapmak isterim. Bu bahsettiğiniz beyan formunda yanlış bilgi vermeyle ilgili olarak. Sorunun zaten en

başında krediye bağlı hayat sigortası yapma ya da yapmama noktasında bir kere bu krediyi kullandırmanın şartıdır. Hayat sigorta poliçesinin düzenlenmesi diye bir dayatma var. Daha başında, yani tüketici ile o acente adına bankanın karşı karşıya olduğu yerde zaten böyle bir dayatma var. Yani tam bir irade özgürlüğünden yine söz edemiyoruz çoğu zaman. Bununla birlikte madem bir bankadan kredi kullanmak için gidiyoruz, karşımızdaki bir banka çalışanı olması gerekirken bir anda bakıyorsunuz, sanki bir sigorta şirketi var ve sigorta şirketinin çalışanıyla karşı karşıyasınız. Dolayısıyla sigorta kullandırma yapılırken, sigorta poliçesi düzenlenirken, sözleşme yapılırken, bu noktada şunu ayırt etmek lazım. Yani karşımızdaki bankacı, bir sigortacı esasen değil. Emir ve talimatlarla bu işi en hızlı bir şekilde yapmaya yönelmiş bir kimseden bahsediyoruz. Ama bu noktada ne gerekiyor, tüketiciye doğru bir bilgilendirme gerekiyor. Madem bu bir sigorta sözleşmesi öncesi, dolayısıyla sigorta başvurusuyla ilgili her bir hususta tüketicinin bilgilendirilmesi gerekiyor. Bu bilgilendirmenin zaten dayanağıyla ilgili olarak bildiğim kadarıyla bir de yönetmelik var; Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirme Yönetmeliği ve bilgilendirmenin nasıl yapılacağı 5’inci maddede açık bir şekilde belirtiliyor. Sigorta ettirenin bilgilendirilmesini sözlü veya yazılı her türlü yapması gerektiği ve yanı sıra tüketiciyi de yanıltıcı her türlü hal ve hareketten kaçınması gerekiyor. Kastım şu; bankacı, sigortacı deyip bu bilgilendirmeyi ne kadar sağlıklı yapabilirsin? Devamında sigorta beyan formlarının arasında, bakın zaten bu uyuşmazlık ortaya çıkaran esas vaka burada ortaya çıkıyor, biliyorsunuz. Sizin de sorun olarak tespit ettiğiniz gibi. Nedir? Sağlıkla ilgili beyan formunun gereği gibi doğru bir bilgilendirmeyle yapılmamış olması. Geriye dönüyorum Yargıtay, ilk zaman şöyle bir karar vermişti; “Sen bu noktada, sağlık beyanını almamışsın.”. İleri aşamada Yargıtay’ın kararına istinaden sigortacılar kendilerini düzelttiler, beyan aldılar. Bu sefer Yargıtay dedi ki, “Beyan

almışsın; ama beyanın içeriği yok. Yani burada bir soru listesi yöneltmemişsin. Burada hangi hastalıklarla ilgili bir soru yönelttiysen bunu da ispatlaman gerekiyor.”. Madem öyle üçüncü aşamada bu sefer sağlık beyan formu, sizin sorun olarak da tespit ettiğiniz gibi matbu olarak karşımıza çıkıyor. Ve matbu olarak karşımıza çıkarken, öyle bir matbu ki tamamen bilgisayar çıktısı ve sağlıkla ilgili sorularda evet/hayır seçenekleri önceden işaretlenmiş geliyor. Dolayısıyla burada size hatta bir örnek vereyim, burada tüketicinin bu noktada, yeteri kadar bilgilendirilmediği son derece açık. Kusurunun da kendisinde olduğu da kabul edilebilir; ama her durumda kasten hareket ettiği de kabul edilemez. Benim karşılaştığım bir olay; “Vatandaş dördüncü evre kanser hastası. Tekerlekli sandalyeyle bankaya gidiyor. Sigorta sözleşmesi önüne getiriliyor. Sağlık beyan formu matbu ve olduğu gibi imzalıyor.”. Hâlbuki orada, bakın karşısında bir poliçe tanzim ettirmekle sigortacı adına görevlendirilmiş bir kişi var. Görmüyor musun sen? Bir sağlık problemi var. Ve bu noktada, daha sonra bir uyuşmazlık haline geldiğinde burada, “Kasten gerçeğe aykırı beyanda bulunmuştur.” demek doğru değil. Dolayısıyla bu meseleyi, hukukî bir mesele olarak önümüze koyduğumuz zaman, tüketicinin yanlış beyan vermesi, sigortacının bilgilendirme yükümlülüğünü gereği gibi yerine getirmemesinden kaynaklı ise işte tam da bu noktada kusur paylaşımı, Yargıtay’ın da son kararlarında belirttiği gibi, söz konusu olabilir. Bir de bir ilave yapmak isterim. Bakın, sigorta hukukçusu değilim; ama bildiğim, araştırdığım kadarıyla sigortacının sigorta poliçesi tanzim etmeden önce (bu hayat katılım sertifikalarında da yazar) sigorta ettirenin sağlık geçmişi olarak verdiği muvafakatle gerekli araştırmayı yapıp, bilgi edinebilir. Şimdi bizim ülkemizde, madem böyle bir düzenleme var. O halde bu düzenlemenin gereği olarak aynı zamanda tacir olan, tacir sıfatına haiz olan sigortacıların, bu yetkiyi kullanmamakla, sonradan kullanmadığı durumda,



“Karşı taraf zaten gerçeğe aykırı beyan etti.” diyerek riziko gerçekleştiğinde tazmin talebini yerine getirmemekle nasıl savunma yapabilir? Ben zaten en başta buna takılıyorum. Çünkü gerçekten bizim ülkemizde her türlü buna ilişkin sistemin de hazır olduğunu da düşünüyorum. Tamamen bizim sağlık geçmişimizi öğrenme hususunda verdiğimiz muvafakatle bunu gerçekleştirebilecek olan sigortacının, gerçekleştirmediği durumda nasıl kusursuz olabileceğini ben anlamakta zorluk çekiyorum. Benim söyleyeceklerim bu kadar. Teşekkür ediyorum, dinlediğiniz için.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Değerli katkılarınız için biz teşekkür ediyoruz, hocam. Abdülhamit Bey, buyurun. Söz sizin.

**Araş. Gör. Abdülhamit YILMAZ:** Hocam, merhabalar tekrardan. Naçizane benim de yüksek lisans tezim tüketici kredileriyle alakalıydı ve Ahmet hocamın da desteğiyle o zaman sigorta bölümünü gayet güzel bir şekilde kaleme almıştık. Hem kredi verenin hem de tüketicinin menfaatine hizmet eden bir teminat yöntemi, sigorta. Dolayısıyla tüketicinin bilgilendirilmesinde sigorta kredi veren nezdinde yapılacaksa yine tüketicinin mutlaka açık muvafakatinin alınması gerekir. Bu zaten Ahmet hocamızın da bahsettiği bilgilendirme yönetmeliğinde açık bir şekilde yazıyor. Ancak benim görüşüm şu, kredi veren, tüketicinin sigorta yaptırılmasına hiçbir şekilde yanaşmadığı hallerde dahi “kredi kullanırmak zorundadır” şeklinde, sözleşme özgürlüğünü ortadan kaldıracak şekilde yorum yapmamız mümkün değil. Tüketici, “ben, başka yerden sigorta poliçesi getiriyorum” dediğinde kredi veren bunu kabul etmek zorunda; ama tüketici, “ben hiçbir şekilde sigorta yaptırmak istemiyorum” dediğinde kredi veren, kredi kullanırmak zorunda değil. Tüketici o zaman o bankadan kredi çekemeyecek. Bu ayrımı yapmamız gerekiyor. Tüketicinin gerek sağlığı gerek sigorta açısından

önem arz eden diğer konularda doğru ve eksiksiz beyanda bulunma yükümlülüğü de bulunuyor. Bu konuyla alakalı olarak verilmiş birkaç Yargıtay kararı var. Hemen onlardan bahsetmek istiyorum. Ferdi kaza sigortası ve krediyle bağlantılı hayat sigortası yapılması hususu sözleşme öncesinde taraflar arasında görüşülmüş, bilgilendirme yapılmış. Bunlar belgelerden anlaşılıyor. Ancak miras bırakan, gitmiş sadece ferdi kaza sigortası yaptırmış. Krediyle bağlantılı hayat sigortası yapılması yönünde talimat vermemiş. Mirasçılar bankanın sigorta yapılmasında gerekliliği yönünde bilgilendirmeyi yerine getirmediği için bankanın zarar doğuran bir davranışının olduğunu söylüyor ve tazminatı bankanın sigorta şirketine ödemesi gerektiğini söylüyorlar. Yargıtay, bu talebi reddediyor. Eğer ki bilgilendirme yapılmış ve tüketicinin doğrudan bir talebi yoksa, sigorta yapılması hususunda, artık tüketicinin mirasçılarının bir tazminat talebinin olamayacağı gündeme getiriliyor. 02.07.2020 tarihli bir karar. Birçok karar var. Çok vaktim olmadığı için onlara değinmeyeceğim. Sadece tespitlerimi 5 madde olarak birer cümle şeklinde söyleyeyim. Tüketicinin hayat sigortası vb teminat sağlayan sigortaları yaptırmaması halinde kredi verenin yine de kredi kullanılmak zorunda olmadığını söyledik. Tüketicinin, başka bir sigorta şirketinden kredi verenin ihtiyaçlarını cevap veren bir poliçe getirmesi hali saklı. Bu zaten 29. maddede yazıyor. Genel olarak kredi sözleşmelerine konulan hükümler doğrultusunda hayat sigortası yaptıranın kredi borçlusunun yükümlülüğünde olduğu kabul edilse de kredi veren basiretli bir tacir gibi davranma yükümlülüğü nedeniyle hayat sigortası yapılması konusunda tüketiciyi bilgilendirmesi gerektiği de ifade edilmelidir. Dolayısıyla kredi veren, gerekli bilgilendirmeyi usulüne uygun yapmış; ancak kredi borçlusu yine de hayat sigortası yapılmasına yanaşmamış ise kredi verenin kusurundan ya da sorumluluğundan bahsedilemeyecektir. Yani müterafik kusurlu kabul edilerek, daha doğrusu kredi veren ya da

sigortacı gerekli bilgilendirmeyi yapmamışsa müterafik kusur gündeme gelecektir. Kredi hayat sigortaları başvuru formunda ya da sağlık beyan formunda, kredi alan tüketici, kendisine sağlığına ilişkin bilgileri eksiksiz ve doğru bir şekilde beyan etmek zorundadır. Aksi takdirde sigorta şirketinin cayma hakkı gündeme gelecek ve kredinin kalan taksitlerinin borçlu ya da mirasçıları tarafından ödenmesi söz konusu olacaktır. Yine kredi hayat sigortaları başvuru formu ve sağlık beyan formuna ilişkin olarak kredi alan tüketicinin, bunun ne için doldurulduğunu ve yaptırımları konusunda açıkça ve gereği gibi bilgilendirilmesi gerektiği, aksi takdirde sigortacının cayma hakkını kullanamayacağını ifade edilmelidir. Son olarak, bildirilmeyen önceki rahatsızlık ile ölüm nedeni arasında doğrudan bir illiyet bağı olması halinde bildirimde bulunmama tazminat hakkını ortadan kaldıracak, bildirilmeyen önceki rahatsızlık ölüme doğrudan sebep olmamakla birlikte ölüme etki eden faktör olduğu tıbbi olarak saptanırsa proporsiyon hesaplı tazminat gerekli olacaktır. Ben de böyle hemen bir özet geçmiş olayım. Vaktinizi aldım, hocam. Teşekkür ediyorum.

**Doç. Dr. Selin SERT SÜTÇÜ:** Estağfurullah, teşekkür ediyoruz, değerli katılımınız için. Bir cumartesi günü bu şekilde çalışmayı tamamlamak üzere çok değerli katılımcılarla bir araya geldik. Ben, Sami hocama teşekkür ediyorum, yaptığı katkılar için. Çağ Üniversitesi'ne çok teşekkür ediyorum. Özellikle chatte gördüğüm kadarıyla devamı niteliğinde toplantılar talep ediliyor, hocam. İnşallah bu toplantıyı başarıyla nihayete erdirip, daha sonra güzel bir rapor haline getirdiğimizde inşallah onları da yaparız diye düşünüyorum. Herkese katılımları, değerli katkıları için teşekkür ediyorum. Saygılar sunuyorum. Sözü Sami hocama devrediyorum.

**Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU:** Ben de çok teşekkür ediyorum, Selin hocam size. Çok komplike bir oturumu çok

güzel yönettiniz. Değerli katılımcılardan çok güzel bilgiler aldık. Çok sağ olun, var olun. Sayın katılımcılar, gerçekten sizleri böyle bir hafta sonunda meşgul ettik. Zaman ayırdınız. Bize katkı verdiniz. Hepinize ayrı ayrı teşekkür ediyorum. Türkiye’de önemli bir yeriniz olan akademisyenlerimiz, tüketici derneklerinin yöneticileri, bakanlığımızın daire başkanından diğer temsilcilerine kadar vaktinizi bizimle paylaştığınız, fikirlerinizi bizimle paylaştığınız için çok teşekkür ediyoruz. Tabi bu bir projemizdi. Hukuk Fakültesi’nde öğrencilerle birlikte yaptığımız. Onların da çok emeği var. Başta öğrencilerimiz ve araştırma görevlilerimiz olmak üzere, bu proje içinde olan arkadaşlarımıza, burada olmayan Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN hocamıza çok teşekkür ediyorum. Üniversitemiz de tabi ki bizi destekledi. Onlar da bir teşekkürü hak ediyor. Tekrar hepinize çok teşekkür ediyorum. İnşallah sizden aldıklarımızı da yazılı hale getirerek, bir rapor halinde veyahut bir yayın haline getirip bakanlığa sunacağız. Umarım katkısı olur. Bizim de Üniversite olarak, Hukuk Fakültesi olarak, tüketici hakları konusunda bir katkımızın olacak olması, tabi ki bizi mutlu ediyor. Olacak katkımız da ileriye dönük de diğer arkadaşlarımıza katkı olacaktır. Bu bakımdan hepinize çok teşekkür ediyorum.

**Dr. Yakup GÜZEL:** Sami hocam, ben de çok teşekkür ediyorum. Raporumuzu bekliyoruz. Hususi bakanlığımızda ilgili yerlere ileteceğim Yayınlanınca gönderirseniz memnun oluruz.

**Dr. Öğr. Üyesi Sami DOĞRU:** Teşekkür ediyoruz, sayın başkanım. Hepinize hoşça kalın diyorum. Herkese iyi hafta sonları diliyorum, saygılar sunuyorum.

### III. SONUÇ VE TEKLİFLER

Proje kapsamından gerçekleştirilen ve detayları yukarıda “**Bilimsel Etkinlikler: Tüketici Hukuku Çalıştayları**” başlığı altında verilen bilimsel çalışmalar sonrasında “Tüketici Hakem Heyetleri” ve “Tüketici İşlemleri” (Sigorta, Ayıplı Mal: elektronik mal ve emlak) konularında tespit edilen sorunlar ve bunların çözümüne ilişkin ortaya konan öneriler aşağıda iki başlık altında belirtilmiştir.

#### A. Tüketici Hakem Heyetleri

##### 1. Tüketici Hakem Heyetleri Alanında Karşılaşılan Sorunlar

Yapılan ve detayları yukarıda verilen bilimsel çalışmalar neticesinde bu alanda aşağıdaki sorunlar tespit edilmiştir:

- Ağustos 2018 tarihinde tüketici hakem heyetlerimizin daha etkili ve verimli çalışmasını sağlamak adına yapılandırmaya gidildiği,
- 1000 üzerinde olan tüketici hakem heyeti sayısının indirildiği,
- Buna rağmen tüketici hakem heyetlerinde heyetlerin çalışmasında ve kararların ve dosyaların hazırlanmasında kadrolu Raportör sayısının yeterli olmadığı,
- Bu konuda, sorunların çözülmesinde tüketici hakem heyetlerinin sayısının değiştirilmesinin doğru olup olmadığı,
- Raportörlerin eğitimlerinin farklı alanlarda olması veya bu alanlarda raportör görevlendirilmesinin nasıl katkı sağlayacağı

hususlarında sorunlar tespit edilmiştir. Temel sorun, tüketici hakem heyetlerinin sayısının azaltılmasının, tüketici hakem heyetlerinin verimli çalışıp çalışmamasına etkisidir.

## **2. Tüketici Hakem Heyetleri Alanında Karşılaşılan Sorunlara Çözüm Önerileri**

Aile ve Tüketici Bilimleri bölümlerinden mezun öğrencilerin tüketici hakem heyetlerinde görev almasının sağlanması ve böylece hakem heyetlerinde nitelikli personel bulundurulması gerekmektedir.

Tüketici İlçe Hakem Heyetlerinde başkanın Kaymakam yerine orayı sahiplenecek, belki kadrolu, Ticaret Bakanlığında görev yapan bir kişinin görev alması daha doğru olacaktır. Dolayısıyla raportörlerin eğitilmesi son derece önemlidir.

Hakem heyetlerinde görev yapan avukatların en az **on yıl** kıdeme sahip olması gerekmektedir.

Tüketici hakem heyeti üyeliğinin tespitinde, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**'nin m. 10 hükmünün bütün olarak değerlendirilmesi gerektiğidir. Örneğin, bir İl/İlçede birçok tüketici örgütü olmasına rağmen her örgüte bir temsilci verileceğinden, uzlaşma sağlanamazsa Yönetmeliğin m. 10 hükmünün uygulanması gerekmektedir. Madde hükmünde “sırasıyla” olarak belirtilen ibarede yazılı unsurların değerlendirilmesi, yani sahada uzun zamandır çalışıyor olması, aktif olması, şeklinde açılımının yapılması gerekir.

Büyükşehirlerde İl Tüketici Hakem Heyetlerinin yönetilmesi ve bu konuda raportörlük görevlerinin uhdelerine sevk edilebilmesi için hem Adalet MYO hem de hukuk, işletme, iktisat gibi alanlarda eğitim almış kişilerden yararlanılabilir. Aynı zamanda hukukta profesyonelleşmeye gidildiği ve vatandaşa en yakın noktada uyuşmazlıkların çözüme kavuşturulması sağlama politikası benimsendiği için,

burada belki arabuluculuk yapanların, arabuluculuk eğitiminden geçmiş ve bu yönde sertifika almış olanların hakem heyeti veya raportörlük konusunda görevlendirilmeleri yoluna gidilmesi bir çözümlenebilecektir.

## **B. Tüketici İşlemleri [Ayıplı Mal (Elektronik), Emlak ve Sigorta]**

### **1. Ayıplı Mallar Konusunda Karşılaşılan Sorunlar**

Ayıplı malın ispatı ile ilgili kanun koyucunun Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümlerinde öngördüğü düzenlemenin isabetli olup olmadığı hususu bir sorun olarak öngörülmektedir. TMK m.6 hükmü uyarınca herkes iddiasını ispat ile yükümlü olduğunu ifade etmektedir. Ancak tüketici kanununda ayıpla ilgili farklı bir durum söz konusudur. Buna göre tüketici malı satın aldığı andan itibaren ilk 6 ay içerisinde ortaya çıkan ayıpların teslim anında olduğu var kabul edilerek tüketiciye bunu ispatlama yükümlülüğü yüklenmemiştir. Burada karine ters çevrilmiştir ve malın ayıplı olmadığı ispatlanması yükü satıcıdadır. Fakat bazı sektörlerce bu sürenin çok uzun olduğu, ayıbın bildirilme niteliği ve ayıbın kanundaki düzenleniş biçimiyle uygun olmadığı ifade edilerek bu hükmün uygulanması zorlaştırılmıştır.

GSM operatörlerinin 2012 yılından beri kredi kartlarına uygulanan taksit yasaklarından dolayı bağlı kredilerle farklı şekillerde taksit yöntemlerine başvurulduğu görülmektedir. Ayıp ortaya çıktığında ve bu ayıp operatörlere iletildiğinde GSM operatörü ile satıcı bayinin sorumlu olması gibi bir durum söz konusu olabilmektedir. Fakat burada sorumluluğun genelde verilen kararlar neticesinde GSM operatöründe olduğu gözlemlenmektedir. Bayinin hiçbir sorumluluğu olmamasına rağmen burada bayinin sorumluluğuna gidilip gidilemeyeceği meselesi özellikle tartışma konusu olarak gündeme gelmiştir.

Abonelik sözleşmelerinde tüketicilerin taahhüt ettikleri sözleşmeyi süresinden önce sonlandırmak istemeleri sıkıntılı durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Hem BTK hem de Ticaret Bakanlığı düzenlemelerine göre sahip olunan indirim ya da kalan faturayı geri GSM operatörüne ödemek zorunda olduğu durumlarla karşılaşmak mümkündür. TKHK m. 8 ve m.16 hükümleri uyarınca ayıplı mal ve hizmetlere ilişkin bir hüküm yer almaktadır. Buna göre tüketici hizmeti düzgün alamıyorsa herhangi bir cayma bedeli veya her ne isim altında olursa olsun başka bir bedel ödemediği fesih hakkına sahip olup olmayacağı bir başka sorun olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bir hizmetin alınmasıyla o hizmete ek başka hizmetler sunulması şeklinde değerlendirilen Katma değerli servisler, özellikle GSM operatörlerinin bazı içeriklere ek olarak sattıkları değişik hizmetleri de içermektedir (oyun, müzik, haber gibi). Burada hizmetin mesafeli olarak alınması sebebiyle, tüketicinin hizmetin ayıplı olarak alınıp alınmadığının tespitini GSM operatörü yapmaktadır. Tüketicinin isteği dışında da abonelikler yapıldığı ve hizmetler alındığı görülmektedir. Bunun için **çift onay mekanizması getirilmesi, tüketiciye gelecek bir onay kodu veya şifreyle giriş gibi çeşitli yollar aracılığıyla tüketicinin mağduriyetinin giderilmesi gerekmektedir.**

## **2. Ayıplı Mallar Konusunda Karşılaşılan Sorunlara Çözüm Önerileri**

Tüketicinin ayıbı tespit etmesi, çözüm bulması bakımından kanun koyucunun ispatla ilgili öngördüğü altı aylık sürenin makul olduğu **uzatılması veya kısaltılması yoluna gidilmemesi gerektiği ifade edilmiştir. Her ne kadar farklı hizmet sektörleri bakımından süre uzun olarak nitelendirilse de sektör bazında kısaltma yapmanın**



**mümkün olmaması sebebiyle hükmün bu şekilde korunmasının daha sağlıklı olacağı düşünülmektedir.**

Hizmet edimlerinin feshedilmesinde karşılaşılan temel sorun; bedel indirimi durumunda sözleşmeden dönmenin anlaşılması gerektiği, sözleşmenin feshinin seçilmesi halinde ise bedelin iade edilmesi gerektiği gibi bir algı bulunmaktadır. TKHK’da özel birkaç tüketici sözleşmeleri dışında diğer tüketici sözleşmeleri eser sözleşmesi, vekalet sözleşmesi diye ayrı ayrı düzenlenmemiş ayıp bakımından yapılan ayırım ise ayıplı mal ve ayıplı hizmet olarak düzenlenmiştir. Ayıplı mal deyince mecburen satış sözleşmesinden bahsedildiği düşünülmelidir. Ayıplı hizmet deyince hizmet zaten iş sözleşmeleri olduğu için TKHK kapsamına girmiyor, hizmet edimi için TKHK kapsamına girmeyen eser ve vekâlet sözleşmesi kalmaktadır. Eser sözleşmesinin bir kısmı tamamlanmış bir eseri teslim ise kütüphane yapmak vermek gibi tablo yapmak vermek gibi inşaat yapıp teslim etmek gibi mal kabul edilebilir. Ama badana yapmak, ağaç boyamak gibi eserler yani teknik anlamda zilyetlikle teslim olunmayan eserler ayıplı ise hizmet ayıplı hizmet kapsamındadır. Yani eser sözleşmeleri niteliğine göre ikiye bölünecek; bazı tür eser sözleşmelerinde **ayıplı mal**, bazı eser sözleşmelerinde **ayıplı hizmetin var olduğu kabul edilecektir**. Ayıplı hizmete giren bir eser sözleşmesi söz konusu ise, eser sözleşmesi teslimle değil de hizmetle bile ifa edilmiş olsa, kural olarak daima ani edimli sayıldığı için sona erme geçmişe etkili olacaktır. Fakat eser sözleşmesi değil de sürekli edim içeren vekâlet sözleşmesine ilişkin ise, ayıplı hizmet söz konusu ise, bunların niteliği gereği sorun çıkacaktır, bunların sürekli borç ilişkisi olması dolayısıyla verilen vekâlet hizmetinin bir kısmı sonuç doğurduğu için niteliği gereği ileriye etkili sona ermesi söz konusudur. **Bu durumda feshin ileriye etkili olduğunun kabul edilmesi gerekmektedir.**

Elektronik cihazlarda bilgisayar vs. en çok soru yaşanan husus ispat hukuku kurallarına ilişkindir. Satılan cihazların sigorta poliçesiyle satılması halinde burada ayıpların, hataların nelerin teminat içerisinde olup nelerin teminat dışında olduğu haller ortaya çıktığında, daha kurumsal bir yapıyla doğrudan doğruya tüketici sigortacıya başvurup, yani mal veya hizmeti veren bayi veya operatöre gitmesi yerine doğrudan tek bir muhatap olan satın aldığı ürünle sigortacıya başvurması sorunun çözümü için daha rahat olacaktır. Çünkü burada teminatlar ve teminat dışı haller dizisi söz konusu olacaktır. Hakemin vereceği kararda, sigorta sözleşmesine istinaden almış olduğu ürünün hata ayıp ya da teminat dışı olup olmadığına ilişkin daha çerçeve genel şartta bağlı olacaktır. **Sigorta şirketinin sözleşmeye katılması sağlıklı bir çözüm olacaktır. Elektronik cihazlarda tüketiciden kaynaklanmayan ayıplarda cihaz sigortalı ise tüketici sigortacıya başvurması sorunun daha kolay şekilde çözülmesini sağlayacaktır.**

### 3. Emlak Konusunda Ortaya Çıkan Sorunlar

Kat karşılığı inşaat sözleşmelerinde yüklenicinin adı yazılı bir sözleşmeyle kendisine ait olan bağımsız bölümleri üçüncü kişi olan tüketiciye devrettiği ve bağımsız bölümler kurulurken tüketici adına tescil yapıldığı, tüketicinin borç ifa edilmediğinde hem arsa sahibi hem de yükleniciye karşı tapu iptal tescil davası olmazsa tazminat davası şeklinde uygulamada terditli davaların açtığı görülmektedir. Burada tartışılması gereken meselenin arsa sahibinin sorumlu olup olmayacağı noktasında sorunlar tespit edilmiştir. Kat karşılığı inşaat sözleşmesi kurulurken arsa sahipleri açısından tescilin yapılması tüketicinin hem yükleniciye hem de arsa sahibine tazminat davası açmasına sebep olduğu ve Yargıtay'ın da özellikle inşaatın yüzde 95'inin tamamlanmış olması durumunda kalan yüzde 5'lik kısım için eksikliklerin

tamamlanması ve iskanın alınması şartı ile tüketici adına tapu iptal ve tescil kararı verdiği gözlemlenerek bir sorun olduğu ifade edilmiştir.

Bir diğer sorun da tüketici adına tescil yapılmasında kalan yüzde 5'lik kısmın depo edilerek ödenmesi ve birden fazla kişinin davacı olduğu durumlarda bunun nasıl ödeneceği meselesidir.

Aynı zamanda, inşaatın yüzde 95 inin tamamlanması halinde Yargıtay özellikle iskân alınması şartı arıyor, iskân alınırken de projeye uygun olup olmadığının denetlenmesini istiyor, burada da projeye uygunluk şartı arıyor bu da ciddi bir maliyet olarak karşımıza çıkabilir mi sorununu gündeme getiriyor.

Bir diğer sorun ise, taşınmazın keşif tarihi itibariyle seviyenin tespit ettirilmesi zorunludur. Ancak uygulamada özellikle yüzde 95 olarak belirlenmiş ama yüklenici bırakıp gittiğinde bu durum diyelim ki yüzde 80 ise, sahibi bir kısmını ben yaptım diye itirazda bulunuluyor ise, bununla ilgili neler yapılabilir diye sorunlar çıkmaktadır.

Son olarak, kat karşılığı inşaat sözleşmelerine göre üçüncü kişiye yapılan devirler temlik niteliğindedir. Arsa sahibinin verdiği dairelerin avans niteliğinde olduğu ifade ediliyor. Avans niteliğinde olduğu için inşaat tamamlanmayınca teslim edilmeden aslında yüklenici de dairelere hak kazanmamaktadır. Yargıtay burada fesih için geriye mi ileriye mi etkili tartışması yapmaktadır.

#### **4. Emlak Konusunda Ortaya Çıkan Sorunlara Çözüm Önerileri**

Yargıtay dürüstlük kuralı gereği sözleşmeden geçmişe etkili dönülemeyeceğini belirtmiştir. Yüklenici temerrüde düşmüş ise arsa sahibi ancak 1984 tarihli bir içtihadı

birleştirme kararına dayanarak ileriye etkili fesihte bulunabilir. Fesihden sonrası için sözleşme ortadan kalkmış, daha öncesi için geçerli kalacaktır. Daha önceki kısım geçerli kalıp, geçmişe etkili sona ermediği için sözleşme bu fesihden önce tüketicinin devraldığı arsa payların üzerindeki haklarına da dokunulamayacaktır. Ancak yapılmamış kısım oranında bir bedel indirimi varsa malik isteyebilmelidir. Burada üzerine arsa payı almış tüketicinin, %90'ında fazlası tamamlanıp da ileriye etkili fesih varsa bu durum sorun teşkil etmeyecektir. Yargıtay taşınmaz mülkiyeti nakilleri bakımından da geçmişe etkilidir şeklinde kararlar vermiştir. Yani yükleniciye, yüklenici adına tescil edilmiş arsa paylarında sözleşmeden dönmeyle birlikte tescilin yolsuz tescil olacağını ifade etmiştir. Bu durumda tescil baştan itibaren yolsuz tescil olacaktır. Tescil; yolsuz tescil bile olsa baştan itibaren o sırada yüklenici adına tescilliyken tüketici burada arsa payı devralmışsa tapuda kendi adına tescil ettirmiş ise şayet TMK m. 1023'e göre iyi niyetle yolsuz tescile güvenerek yine de malik olması gerekir idi. Fakat Yargıtay'ımızın çok kararlı, kimilerin ifadesiyle (haklılık payı var) acımasız kararı, hiçbir zaman iyinietli olamaz. Kararlarda yükleniciden arsa payı alan üçüncü kişi ifadesi tercih edilmiştir. Tüketiciler bakımından özel bir düzenleme yapılmamıştır. Hiç kimse satın aldığı arsa payı, bağımsız bölüm devralacağım diye kat irtifaklı ya da kat irtifaksız arsa payı satın aldığı bir yapının durumuna bakmadan, görmeden arsa payı almış olamaz. Yapının durumunu bilmesi gerektiğine göre bitmemiş olduğunu da bilmiş, öğrenmiş demektir. Bitmemiş bir yapıda yüklenicinin daima temerrüde düşme ihtimali ve iş sahibinin de daima sözleşmeden dönme hakkı olduğunu da bilmesi gerektiğinden bütün bunları göz önünde tutması gereken üçüncü kişi asla iyinietli sayılmaz. TMK m.1023 hükmündeki korumadan istifade etmez. Tüketici veya üçüncü kişiye devriyle de kalmamış, o da dördüncü, o da beşinci, o da altıncı, kaç el

değiştirmiş olursa olsun sözleşmeden döndüğü anda arsa sahibi hepsinden, bütün taşınmazlarını geriye toplar, diyor. Bu noktada iyi niyetin korunması gerekir idi.

Yükleniciden arsa payını alan ve inşaatı tamamlayanın durumu nama ifa dediğimiz mahkemeden karar alması durumudur. İzin ve karar alarak işi bitiren kişinin durumu hariç tutulmamalıdır. Yargıtay kararlarında belirtildiği üzere geçmişe yönelik dönme söz konusu değil ise, tüketici de hiçbir zaman taşınmaza ve arsa payına malik olmadığı için burada yaptığı tamamlamalar, olsa olsa sebepsiz olarak arsa sahibini zenginleştirme sayılmalıdır. Bu durumda sebepsiz zenginleşme talebiyle bu yaptığı işlerin bedelini alabilecek, mülkiyeti değil. Bu sebepsiz zenginleşme hesabı tartışmalı. Klasik anlayışta; yaptığı malzeme işçilik masrafı, diyor. Kimisi bir de yüklenici olsaydı burada kâr payı olurdu. Ama her durumda bir ödeme yapılması zorunludur. İşin %90'ı bitmemiş ise Yargıtay'ın kesin şekilde geçmişe etkili dönme, hiç kimse hiçbir zaman bu taşınmazların mülkiyetinin arsa sahibinden aslında çıkmadığı, baştan beri bütün tescilleri yolsuz sayıldığı, bundan devralan kişilerin de asla iyiniyetli olmayacağını vurgulamıştır. Burada tüketiciye yönelik hiçbir ayırım yapılmamıştır. Çünkü TKHK'nın sistemine göre bu tür taşınmaz satışların da temel sorun resmi şeklin ileri sürülmesidir. Tamamen adi yazılı şekilde yapılmış dahi olsa, proje üzerinden de satılmış olsa tüketici şekle aykırılığı ileri sürebiliyorken, tüketiciye satış yapan satıcı şekle aykırılığı ileri sürememektedir. Arsa sahibi için geçmişe etkili dönmenin etkisi bakımından şeklin hiç önemi yoktur. Bunun burada da tek önemi, yükleniciden işte tazminat isterken, "Aramızdaki sözleşmeyi ifa etmedin, ihlal ettin", dediğinde, "Sözleşmemiz zaten geçersizdi. Hiç olmazsa noterde satış vaadi şeklinde bile yapmadık." demesi halinde TKHK orada işe yarıyor, "Hayır, sen bu geçersizliği ileri süremezsin. Bana tam bir olumlu zararımı tazmin edeceksin. Yüklenici; bu sözleşmeyi ifa etmediğin için tam bir tazminat

isteyebileceksin” söyleme hakkına sahip olacaktır. Yüklenici sözleşmenin geçersizliğini şekle aykırılıkta ileri süremeyecektir. Yargıtay ileriye etkili fesih dediği için, daha önceden tescil edilmiş arsa payları yüklenicinin elinden çıkmamaktadır. Fesihten sonra henüz yükleniciye verilmemiş arsa payları açısından bu söz konusu olacağı için o arada daha önce yükleniciden taşınmaz payı veya kat irtifakı pay alan tüketici için arsa sahibinin yolsuz tecilin düzeltilmesi ile kendisine iade gerektiği şeklindeki bir talebi söz konusu olmayacak ya da çok çok istisnai olacak diyelim. Bütün arsa paylarının yükleniciye iş bitmeden vermiş, yüklenicinin işte son %5’ine ilişkin kısmı da tüketiciye vermiş de onun iadesi söz konusu olur mu diye ama orda da yine geçmişe etkili dönme olmadığı için burada gerçekleşmeyen sebebe dayalı iktisap sayılacak bir tür. Orada yine çok istisnai duruma düşecek tüketiciyi korumak mümkün. Bu durum, sadece tüketici hukuku meselesi değil; ama tüketiciyi de ilgilendiriyor. **Buna göre, bu sözleşmeden dönme üzerine %90’dan az yapıldığı için geçmişe etkili dönme üzerine sicildeki kayıtların baştan itibaren yolsuz tescil olduğunun kabul edilmesi gerekecektir.**

## 5. Sigorta Konusunda Ortaya Çıkan Sorunlar

Sigorta poliçesine bağlı kredi hayat sigortalarında riziko gerçekleştiğinde mirasçılar (ölen kişinin, tüketicinin mirasçıları veya tüketici de olmayabilir), bankaya sigortalının vefat ettiğini bildirdiklerinde banka derhal bakiye kredi alacağını poliçeden almak üzere harekete geçmek zorundadır. Bu dava ön şarttır, dava şartıdır. Siz, bu parayı, sigorta şirketinden tahsil edip eğer tahsilata rağmen poliçe limiti yeterli kalmadıysa ancak mirasçılara gidebilirsiniz. Dolayısıyla siz, poliçe kapsamındaki tazminatı almadan, hiçbir şekilde tüketicinin veya tüketici olmayan kişinin mirasçılarına müracaat edilmemelidir. “Ben, sigorta şirketi benim kardeş şirketim, ben ona gitmeyi

düşünmüyorum, daini mürtehinim ben, yani rehinli alacaklıyım, keyif benim keyfim. Ben, dolayısıyla kardeşimden bu ücreti almak istemiyorum. Bu parayı sizden almak istiyorum.” minvalinden bir gerekçenin ileri sürülmemesi gerekmektedir. Bunun amacı hem tüketiciyi hem de sigorta şirketlerinin korunmasını sağlamaktır. Riziko gerçekleştiğinde banka değiştirilemez lehtar olması gerekirken, daini mürtehin asla olamaz. Gerekli bilgilendirmenin/gerekli aydınlatma yükümlülüğünün eksik yapılması, eksik beyan verilmesi sigortacıyla sigortayı yapan kişi arasındaki bir sorundur, bu durum bankayı ilgilendirmez.

Poliçenin içeriğine müdahale edilebilmesi hususu, tüketiciler tarafından bilinmemektedir. Tüketiciler bu konuda yeterli bilgiye sahip değil, poliçeler de her sözleşmede olduğu gibi yeterli müzakere yapılmamaktadır. Ön bilgilendirme yapılmadığı gibi tüketiciye sayfalarca evrak imzalatıp, tüketicinin sözleşmeyle bağlı kalması sağlanmaktadır. Diğer sigorta şirketleriyle, bu kredi kullanmadan bir gün önce tüketiciye verilmeli, sigorta konusu da tüketici yine o süreçte aldığı teklifi diğer sigorta şirketleriyle karşılaştırmalı ve ona göre seçimlik hakkını kullanmalıdır. Banka krediyi kullandıran durumunda olduğundan sigortayı da kendi şirketinden yaptırmakta tüketiciye bu hususta seçimlik hak tanımamaktadır.

## **6. Sigorta Konusunda Ortaya Çıkan Sorunlara Çözüm Önerileri**

Tüketici haklarının korunması adına ya da taleplerinin karşılanabilmesi adına Hazine Müsteşarlığı'nın genel şartlarını yenilemesi, güncellemesi, daha çağdaşlaştırarak, tüketici haklarına göre genişletmesi gerekmektedir. Tüketiciler için bu anlamda teminat dışı kalan kayıtlar da azalacaktır.

Kredi veren, tüketicinin sigorta yaptırılmasına hiçbir şekilde yanaşmadığı hallerde dahi “kredi kullanılmak zorundadır” şeklinde, sözleşme özgürlüğünü ortadan kaldıracak şekilde yorum yapmak yerine tüketicinin, “ben, başka yerden sigorta poliçesi getiriyorum” dediğinde kredi veren bunu kabul etmek zorunda olmasına rağmen; tüketici, “ben hiçbir şekilde sigorta yaptırmak istemiyorum” dediğinde kredi veren, kredi kullanılmak zorunda değildir.

Tüketicinin hayat sigortası vb. teminat sağlayan sigortaları yaptırmaması halinde kredi verenin yine de kredi kullanılmak zorunda değildir. Tüketicinin, başka bir sigorta şirketinden kredi verenin ihtiyaçlarını cevap veren bir poliçe getirmesi hali saklıdır. Genel olarak kredi sözleşmelerine konulan hükümler doğrultusunda hayat sigortası yaptırmanın kredi borçlusunun yükümlülüğünde olduğu kabul edilse de kredi veren basiretli bir tacir gibi davranma yükümlülüğü nedeniyle hayat sigortası yapılması konusunda tüketiciyi bilgilendirmesi gerektiği de ifade edilmelidir. Dolayısıyla kredi veren, gerekli bilgilendirmeyi usulüne uygun yapmış; ancak kredi borçlusu yine de hayat sigortası yapılmasına yanaşmamış ise kredi verenin kusurundan ya da sorumluluğundan bahsedilemeyecektir. Yani müterafik kusurlu kabul edilerek, daha doğrusu kredi veren ya da sigortacı gerekli bilgilendirmeyi yapmamışsa müterafik kusur gündeme gelecektir.

Kredi hayat sigortaları başvuru formunda ya da sağlık beyan formunda, kredi alan tüketici, kendisine sağlığına ilişkin bilgileri eksiksiz ve doğru bir şekilde beyan etmek zorundadır. Aksi takdirde sigorta şirketinin cayma hakkı gündeme gelecek ve kredinin kalan taksitlerinin borçlu ya da mirasçıları tarafından ödenmesi söz konusu olacaktır. Yine kredi hayat sigortaları başvuru formu ve sağlık beyan formuna ilişkin olarak kredi alan tüketicinin, bunun ne için doldurulduğunu ve



yaptırımları konusunda açıkça ve gereği gibi bilgilendirilmesi gerektiği, aksi takdirde sigortacının cayma hakkını kullanamayacağını ifade edilmelidir. Son olarak, bildirilmeyen önceki rahatsızlık ile ölüm nedeni arasında doğrudan bir illiyet bağı olması halinde bildirimde bulunmama tazminat hakkını ortadan kaldıracak, bildirilmeyen önceki rahatsızlık ölüme doğrudan sebep olmamakla birlikte ölüme etki eden faktör olduğu tıbbi olarak saptanırsa bu durum tazminatın hesaplanmasında göz önüne alınacaktır.

**Tüketicinin sigorta poliçeleri kapsamında bilgilendirilmemesi en önemli sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Çözüm; tüketicinin sigorta poliçeleri kapsamı, içerikleri konusunda bilgilendirilmesi ve bilinçlendirilmesidir.**

## IV. EKLER

### Tüketici Ödülü



## 24. TÜKETİCİ ÖDÜLLERİ

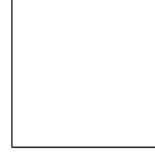
Çağ Üniversitesi Hukuk Fakültesi Öğreti elemanları tarafından yürütülen "Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi vasıtasıyla Öğrencileri Uygulayla Buluşturma ve Topluma Katkı Projesi olarak Tüketici Hukuku ve Hakları konulu proje gerçekleştirildiği ve proje ile "Tüketici Hakem Heyetleri" ve "Tüketici İşlemleri" (Sigorta, Ayrılmış Mal) konularında iki çalıştay da düzenledikleri belirtilerek yapılan çalıştaylar ile tüketici alanında karşılaşılan sorunlar belirlenmiş, bu sorunlara olabilecek çözüm önerilerinin oluşturulduğu ve bu çalışmada "TÜKETİCİ HAKLARI" başlıklı bir kitap ile ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ, ödüle layık görülmüştür.



**ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ**  
BİLİMSEL ÇALIŞMA ÖDÜLÜ

# Öğrenci Bilgi Formu

## ÖĞRENCİ BİLGİ FORMU



**Adı-Soyadı** :

**Doğum Tarihi** :

**İletişim Bilgileri** :  
(GSM numarası ve e-posta adresi)

**Öğrenci Numarası** :

**Fakültesi/Bölümü-Sınıfı** :

**GNO** :

**Daha Önce Yer Aldığı**  
**Projeler ve Faaliyetler** :

**Tüketici Hakları**  
**Konusundaki Düşünceleri** :

**Hukuk Klinikleri**  
**Dersinden Beklentileri** :

# Öğrencilerin Bilgi/Bilinç Düzeyini Belirlemeye Yönelik Anket

Öğrencilerin Bilgi/Bilinç Düzeyini Belirlemeye Yönelik Anket

TBK'de yazılı olarak düzenlenmesi sağlanan sözleşmelerle ilgili bilgilendirmelerde temel ilkeler	Doğru	Yanlış	Fikrim Yok
En az 12 punto			
Anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir olmalıdır.			
Bir müşahası tüketiciye verilmelidir.			
Sözleşmedeki koşullar, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez.			
Satıcı / Sağlayıcının yasal yükümlülük masrafları için tüketiciden ek bir bedel talep edilebilir.			
Her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin tüketiciye verilme zorunluluğu yoktur.			
Borç, senet ile ödenecek ise tek senet yapılması yeterlidir.			
Tüketicinin kefaleti adı kefalet hükmündedir.			
Bazı durumlarda tüketici işlemlerine bileşik faiz uygulanabilir.			
Satılık olmadığı belirlen bir ibareye yer verilmemişçe teşhir edilen malın, satışından kaçınılmaz.			
Hizmet sağlamaktan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılmaz.			
Sipariş edilmeden malların gönderilmesi ya da hizmetlerin sunulması durumunda, tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri sürülemez. Tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü yoktur.			
Ayrılmış malın sorumluluk satıcıya aittir.			
Tüketicinin, sözleşmeden dönme, ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, ücretsiz onarılmasını isteme, ayıpsız bir misti ile değiştirilmesini isteme seçimsizlik hakları vardır. Bu seçimsizlik haklarından biri ile birlikte TBK hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.			

# Öğrenci Değerlendirme Formu

ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ  
HUKUK FAKÜLTESİ  
UYGULAMALI HUKUK EĞİTİMİ

## ÖĞRENCİ DEĞERLENDİRME FORMU

(Bu form, danışman öğretim elemanı ve proje desteğinde bulunan avukatlar tarafından yapılan her faaliyet sonrasında doldurulur.)

Öğrencinin Adı, Soyadı	
Yapılan Faaliyet	
Faaliyet Tarihi	...../...../201..

ÖĞRENCİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ	
<i>Öğrencinin durumunu 1 ile 10 arasında değerlendiriniz. (1=çok kötü, 10=çok iyi)</i>	NOT
1. Analitik düşünme, problem saptama ve yaratıcı çözüm önerisi getirebilme yeteneği	
2. Sorumluluk bilinci, sürekli öğrenme istek ve gayreti	
3. Faaliyetleri, yapılan planlamaya uygun ve zamanında yerine getirebilme becerisi	
4. Danışman öğretim elemanı proje desteğinde bulunan avukatlar ve öğrenciler ve faaliyette etkileşime girenler ile uyumu	
5. Faaliyet sonucu öğrencide oluşan birikim	
	<b>ORTALAMA</b>
<b>Diğer Görüşler:</b>	

Akademik Danışman

Ünvanı .....

Adı Soyadı .....

İmza .....

Proje Desteğinde Bulunan Avukat Danışman

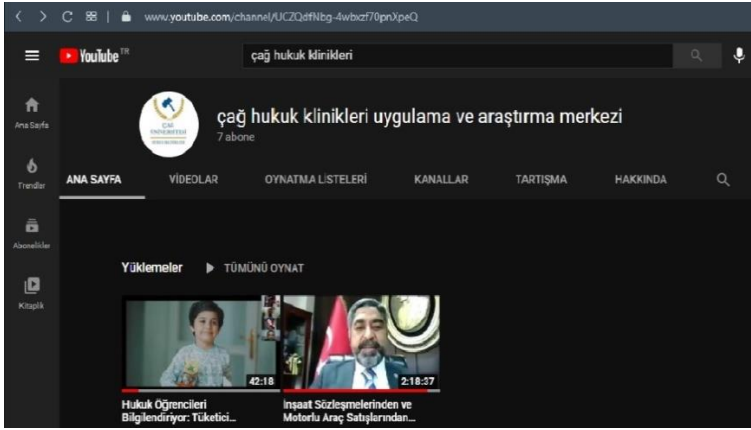
Ünvanı .....

Adı Soyadı .....

İmza .....

## YouTube Kanalı

Projemizin topluma katkı hedefini geliştirmek amacıyla, etkinliklerin ve sonuçlarının daha ulaşılabilir olması elzemdir. Bu sebeple, internet üzerinden yapılan oturumların tüketiciler tarafından tekrar izlenebilmesi ve kalıcı bir arşiv oluşturulması amacıyla, Çağ Üniversitesi Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi adına YouTube kanalı oluşturularak konferanslar söz konusu kanal üzerinden tüketicilerin faydasına sunuldu.



## Twitter Hesabı

Tüketicilerin, projemiz kapsamındaki etkinliklerimizden daha kolay haberdar olabilmesi ve geniş katılımcı kitlesine erişebilmek için Çağ Üniversitesi Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi'nin Twitter hesabı oluşturuldu.



The image shows a screenshot of a Twitter profile page. The profile name is "ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ HUKUK KLİNİKLERİ / LAW ..." with a blue verified badge. The bio reads "ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ HUKUK KLİNİKLERİ / LAW CLINICS @HukukCag" and "Çağ Üniversitesi Hukuk Klinikleri'nin Twitter Hesabıdır. İletişim için: hukukklinikleri@cag.edu.tr". The location is "MERSİN / TÜRKİYE" and the website is "cag.edu.tr/tr/hukuk-klini...". The profile picture is a circular logo with a blue gavel and a yellow laurel wreath. The header image is a larger version of the same logo. The page shows 21 tweets. On the right, there is a search bar, a "Twitter'da yeni misin?" section with a "Kaydol" button, and a grid of images related to consumer education, with the text "Bunları beğenebilirsin" below.



**ÇAĞ'I YAKALAMAK İÇİN  
> TAKİPTE KALINI! <**

ÇAĞ sosyal medya hesaplarından tüm etkinliklerle ve gelişmelerle ilgili bilgi edinebilirsiniz!

04 / çağunivtrk  
06 / çağunivtrk1997  
08 / çağunivtrk  
10 / çağunivtrk1997  
12 / çağunivtrk  
14 / çağunivtrk  
16 / çağunivtrk  
18 / çağunivtrk  
20 / çağunivtrk  
22 / çağunivtrk  
24 / çağunivtrk

### İÇİNDEKİLE

04 Merhaba  
06 Husari Hikayeleri  
08 AYIN KİLİTLERİ  
10 İYİ Kİ ÇAĞLIVIM  
12 Psikoloji  
14 İst. ATMACA  
16 FEN EDEBİYAT  
18 FAKÜLTESİ  
20 Husari Kimlikleri  
22 Sesin Dünyası  
24 Öneriler

Sayfa Editörleri  
İst. ATMACA  
Sesin DÜNYASI  
Fen EDEBİYAT  
Sesin Sesli ÇELİK

### HUKUK KLİNİKLERİ

Arş. Gör. Özgü Demirdelen  
Proje Sorumlusu

#### Hukuk Kliniklerinden Toplama Katkı Projesine

**H**ukuk Fakültesindeki eğitim ve öğretim faaliyetini yükseltmek ve öğrencileri sosyal sorumluluk uygulamalarıyla buluşturmak amacıyla, üniversitemizde **Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi** kuruldu. Buna paralel olarak, 2017-2020 eğitim öğretim yılı Bahar Döneminde 4. sınıf öğrencilerine yönelik olarak "**Hukuk Klinikleri**" dersi eklendi. Buna bağlı olarak, dersin sonucu da "**Tüketici Hakları**" olarak sınıflandırıldı. Böylece öğrenciler, tüketici hukukunda akademik teorik eğitimi basta üniversite öğrencilerinin en az birer bölümüyle paylaşılan uygulamalı öğrenim imkânı sağlandı.

Öğrenim sürecinde, üniversitemiz bu alanda ilk yerli birim Araştırma Projesine (GAP) verdiği önem daha da artırarak karar alarak, üniversitemiz misyonu ve vizyonu doğrultusunda faaliyetlerini sürdürmektedir. Bu çerçevede Hukuk Fakültesi öğrenci Hukuk Klinikleri aracılığıyla da paralel bir eğitim faaliyetini sürdürmektedir. Hukuk Klinikleri Uygulama ve Araştırma Merkezi Kuruluş ve Araştırma Projesiyle Buluşum ve Toplama Katkı Projesi Tüketici Hakları ve İhtisabı.

Dr. Öğr. Üyesi Sani DOĞRU başkanlığında Arş. Gör. Özgü DEMİRDLEN, Öğr. Gör. Vahit ÇETİNER, Öğr. Gör. Gülçin KILINÇ, Öğr. Gör. Hasan Hüseyin ÖZKAYA ve Arş. Gör. Sema İNANCI ile yapılan toplantılar çerçevesinde, alınacak faaliyetler kapsamında bir takım görüşmeler yapıldı, kararların da bu her oturumda tartışılmasını öngörülmüştü. Bu kapsamda tüketici hukuku konusunda;

- Adana ve Mersin Devletleri ile tüketici hukuku konusunda bir derslik olan Tüketiciyi Koruma ve Dayanışma Birliği (Dönüşüm) (TUCHE) ile Adana Faaliyetleri Müdürlüğü ile görüşme yapıldı.
- Öğrenciler teorik eğitim verdikten, bu eğitime paralel olarak uygulamalı öğrenim imkânı sağlandı (Hukuk ve Tüketici Hukuku ile ilgili dersi).
- Öğrencilerin akademik olarak bilgilerini uygulamaya taşıma potansiyelini artırma konusunda (Tüketici Hukuku ile ilgili dersi).
- Öğrencilerin edindikleri bilgi ve becerileri bir alanda çalışarak uygulayabilecekleri, yeni üniversitemiz öğrencileri hem de sosyete vatandaşlarımızın bilgilendirme ve yönlendirme sürecine aktif ve başarılı katılmaları.

Öğrenciler 3. sınıf öğrencisi Üniversitemizde "**Hukuk Klinikleri Bilgilendirme Tüketici Hakları**" konulu seminer kapsamında Üniversite öğrencilerine çağrılarında ve öğrencilere yönelik bilgilendirme faaliyetinde bulunmaktadırlar.

Tüketici Dönüşüm Birliğinin (TUCHE) faaliyetleri kapsamında Türkiye çapında yürütülen bir proje kapsamında tüketici sorunlarının çözülmesinde öğrencilerin üniversitemizde yerleşim sağlanarak "**Tüketici İşleri Kurumunda Bilgilendirme Halkamaları**" olarak katılmaları öngörülmüştür.

Böyle bir çalışmanın sonucunda, Proje Araştırma Grubu üyeleri tüketici hukuku konusunda mevcut öğrencilerimizle alışverişçilik, diğer tüketici haklarını ve bununla ilgili süreçleri öğrenme bir ihtisabı amaçlı çalışmaları gerçekleştirildi. Bu çalışmada;

Proje için yapılacak olan çalışmaların detayları, öğrencilerin Adana ve Mersin Devletleri ile ilgili olarak bilgilendirme toplantılarında yer alan bir çalışmada detaylı olarak anlatıldı.

Öğrenciler Adana ve Mersin Devletleri ile ilgili olarak bilgilendirme toplantılarında yer alan bir çalışmada detaylı olarak anlatıldı.

Proje için yapılacak olan çalışmaların detayları, öğrencilerin Adana ve Mersin Devletleri ile ilgili olarak bilgilendirme toplantılarında yer alan bir çalışmada detaylı olarak anlatıldı.

Öğrencilerin Adana ve Mersin Devletleri ile ilgili olarak bilgilendirme toplantılarında yer alan bir çalışmada detaylı olarak anlatıldı.