

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	VII
KISALTMALAR.....	XIX
GİRİŞ.....	1
I. TÜKETİCİNİN KORUNMASI KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ.....	3
II. TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNUN KAPSAMI.....	8
III. TÜKETİCİNİN KORUNMASI HUKUKUNDA TEMEL KAVRAMLAR.....	9
A. Tüketici İşlemi.....	9
B. Tarafları ve Unsurları	11
1. Tüketici.....	11
a. Genel Olarak	11
b. Amacın Belirlenmesinde Ticari İş ve Tüketim Karinesi.....	14
2. Satıcı/Sağlayıcı.....	16
3. Mal ve Hizmet.....	17
4. İthalatçı	17
5. Kalıcı Veri Saklayıcısı.....	18
6. Konut Finansmanı Kuruluşu.....	18
7. Kredi Veren	18
8. Teknik Düzenleme	18
9. Tüketici Örgütleri.....	19
10. Üretici	19
IV. TÜKETİCİ HUKUKUNA HAKİM OLAN TEMEL İLKELER...19	
A. Tüketicinin Bilgilendirilmesi İlkesi.....	19

B.	Sözleşme Koşullarının Tüketici Aleyhine Değiştirilemeyeceği İlkesi.....	21
C.	Tüketiciye Ek Külfet Getirme Yasağı.....	21
D.	İşlemlerin Yazılılığı ve İspat Yükünün Düzenleyene Ait Olması İlkesi.....	23
E.	Tüketici Senetlerinin Sadece Nama Yazılı Olması İlkesi.....	24
F.	Tüketici Borçlarına Kefaletin Adi Kefalet, Tüketici Alacaklarına Kefaletin Müteselsil Kefalet Sayılması İlkesi.....	27
G.	Tüketici Aleyhine Bileşik Faiz Yasağı	29
H.	Katılım Bankalarını Kapsama İlkesi.....	30
V.	TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNDEKİ HAKSIZ ŞARTLAR.....	30
A.	Genel Olarak	30
B.	Haksız Şartın Unsurları	31
1.	Ortada Önceden Hazırlanmış ve Kullanılan Tüketici Sözleşmesi Niteliğinde Standart Bir Sözleşme Mevcut Olmalıdır	32
2.	Tüketici Sözleşme Koşuluna Etki veya Sözleşme Koşulunu Müzakere Edememiş Olmalıdır.....	33
3.	Standart Koşul Tüketici Aleyhine Dürüstlük Kuralına Aykırı Düşecek Şekilde Dengesizliğe Neden Olmalıdır	34
C.	Haksız Şart Olduğu Belirlenen Şartların Yaptırımını	36
D.	Sözleşme Şartlarının Açık ve Anlaşılır Olması Gereği	36
E.	Haksız Şart Denetiminde Fiyat Edim Dengesine Bakılmaması İlkesi ve Haksızlığın Denetiminde Bakanlığın Yetkisi	37
F.	Haksız Şart Örnekleri.....	38
VI.	SATIŞTAN KAÇINMA.....	40
A.	Sözleşmeler Hukukunda Ana İlke: Sözleşme Özgürlüğü.....	41
B.	Sözleşme Serbestisinin İstisnası: Sözleşme Yapma Zorunluluğu	42
1.	Kanundan Doğan Sözleşme Yapma Zorunluluğu	42

2.	Dürüstlük Kuralından Doğan Sözleşme Yapma Zorunluluğu	43
3.	Sözleşme Yapma Vaadinden (ÖnSözleşme) Doğan Sözleşme Yapma Zorunluluğu	44
C.	TKHK m. 6 düzenlemesi	45
VII.	SİPARİŞ EDİLMEYEN MAL VE HİZMETLER.....	49
VIII.	TÜKETİCİNİN AYIPLI MAL VE HİZMETLERE KARŞI KORUNMASI.....	54
A.	Ayıplı Mallar	54
1.	Genel Olarak	54
2.	Ayıp Türleri.....	56
3.	Ayıptan Sorumluluğun Koşulları	57
a.	Malın Teslim Edilmiş veya Hizmetin Sunulmuş Olması ve Ortada Ayıp Sayılan Bir Eksikliğin Bulunması	58
b.	Ayıbın Malın Teslimi Anında Var Olması.....	58
c.	Ayıbın Önemli Olmasına Gerek Olmaması.....	59
d.	Tüketicinin Ayıptan Haberdar Olmadan veya Haberdar Olması Kendisinden Beklenmeyecek Şekilde Malı Satın Alması	59
e.	Ayıptan Sorumluluğu Kaldıran veya Sınırlayan Anlaşmaların Geçersiz Olması.....	61
B.	Muayene ve İhbar Külfetinin Tüketici Sözleşmelerinde Olmaması.....	62
1.	Tüketicinin Sahip Olduğu Seçimlik Haklar	63
2.	Zamanaşımı	66
C.	Ayıplı Hizmetler	66
IX.	TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMESİ.....	70
A.	Tanımı.....	70
B.	Şekil Zorunluluğu	71
C.	Sözleşmenin Tarafları ve Tarafların Ehliyeti	71
D.	Cayma Hakkı.....	72

1. Cayma Hakkının Kullanımına İlişkin Esaslar	72
2. Cayma Hakkının Kullanılmayacağı Durumlar	74
3. Tüketicinin İade Borcu.....	75
4. Satıcı/Sağlayıcının İade Borcu.....	75
E. Taksitle Satışın Uygulama Alanı.....	76
F. Tüketicinin Taksitleri Ödememesi (Temerrüde Düşmesi).....	77
G. Erken Ödeme	79
X. TÜKETİCİ KREDİSİ	80
A. Genel Olarak	80
B. Konusu Tüketici Kredisi Olan İlişkinin Tarafları.....	82
1. Tüketici.....	82
2. Kredi Veren.....	83
C. Tüketici Kredisi Sözleşmesinin Özellik ve Unsurları	83
1. Sözleşmenin Hukuki Niteliği	83
2. Sözleşmenin Şekli.....	84
3. Sözleşmenin İçeriksel Geçerlilik Koşulları.....	86
4. Tarafların Borçları.....	87
a. Kredi Verenin Borçları (Özellikle Bilgilendirme ve Kredi Verme).....	87
b. Tüketicinin Borçları (Özellikle Kredi ve Faizinin Ödenmesi)	89
5. Diğer Hususlar	92
a. Cayma Hakkı.....	92
b. Erken Ödeme	93
c. Sigorta	94
d. Bağlı Krediler.....	94
D. Sözleşmenin Sona Ermesi.....	96
XI. MESAFELİ SÖZLEŞMELER.....	97
A. Mesafeli Sözleşme Kavramı.....	97
B. Unsurları.....	98

1. Sözleşmenin Tarafların Eş Zamanlı Fiziksel Varlığı Olmadan Kurulması Gerekir.....	98
2. Münhasıran Uzaktan İletişim Araçları Kullanılmalıdır.....	98
3. Mal veya Hizmetlerin Uzaktan Pazarlanmasına Yönelik Bir Sistem Kurulmuş Olmalıdır	98
C. Mesafeli Satışlar Yönetmeliği Tarafından Kapsam Dışında Tutulan Satışlar	98
D. Mesafeli Sözleşmelerde Tüketiciyi Bilgilendirme Zorunluluğu	100
E. Edimin Satıcı/Sağlayıcı Tarafından Yerine Getirilmesi.....	100
F. Cayma Hakkı.....	100
1. Cayma Hakkının Kullanımı.....	100
2. Cayma Hakkının Sonuçları	103
a. Satıcı/Sağlayıcının Yükümlülükleri	103
b. Tüketicinin Yükümlülükleri.....	104
3. Cayma Hakkının Kullanılamayacağı Durumlar	105
G. Mesafeli Sözleşmelere Aracılık Edenlerin Durumu	106
XII. İŞYERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER.....	108
A. Tüketicinin Özel Olarak Korunmasının Nedeni.....	108
B. İşyeri Dışında Kurulan Sözleşmelerin Ortaya Çıkış Şekilleri.	109
C. Kapsam Dışı Olan Sözleşmeler	111
D. İşyeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Satıcı/Sağlayıcı.....	112
E. İşyeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Ön Bilgilendirme.....	114
F. Sözleşmenin Şekli.....	114
G. Cayma Hakkı.....	115
1. Genel Olarak	115
2. Cayma Hakkının Kullanımı.....	116
3. Cayma Hakkının İstisnaları	118
4. Cayma Hakkının Kullanımı Üzerine Satıcı/ Sağlayıcının Yükümlülükleri.....	118

XIII. DEVRE TATİL VE UZUN SÜRELİ TATİL HİZMETİ SÖZLEŞMELERİ	119
A. Genel Olarak	119
B. Tanımı.....	119
1. Devre Tatil Sözleşmeleri	119
2. Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmesi	120
3. Değişim Sözleşmeleri	120
4. Yeniden Satışa Yönelik Tatil Sözleşmeleri	121
C. Sözleşmenin Şekli.....	121
D. Tüketicilere Ön Bilgilendirme Yapılması.....	122
E. Cayma Hakkı.....	123
XIV. PAKET TUR SÖZLEŞMESİ.....	124
A. Kavram	124
B. Unsurları.....	125
1. Taraflardan Biri Katılımcı, Diğeri ise Paket Tur Düzenleyicisi veya Aracısı Olmalıdır	125
2. TKHK m. 51(1)'de Belirtilen Hizmetlerden En Az İki Bir Arada Verilmelidir.....	126
3. Paket Tur Düzenleyicisi, TKHK m. 51(1)'de De Belirtilen Hizmetleri Her Şey Dahil Olacak Şekilde Sunmalıdır.....	127
4. Paket Tur Sözleşmesinde Hizmet, Yirmi Dört Saatten Uzun Bir Süreyi veya Gecelik Konaklamayı İçermelidir ..	127
C. Hukuki Niteliği	127
D. Şekli.....	129
E. Paket Tur Sözleşmesinde Tarafların Hakları ve Borçları	130
1. Paket Tur Düzenleyenin Borçları	130
a. Açıklama ve Bilgilendirme Borcu.....	130
b. Paket Turda Belirtilen Hizmetleri Gerçekleştirme ve Sözleşme Süresince Eksik veya Ayıplı İfa Halinde Borçları.....	131

c. Paket Tur Sözleşmesinin Hiç veya Gereği Gibi İfa Edilmemesi Nedeniyle Katılımcının Uğradığı Zararlardan Sorumluluğu.....	132
2. Katılımcının Borçları	134
a. Paket Tur Ücretini Ödeme Borcu	134
b. Özenle Davranma Borcu.....	137
F. Sözleşmenin Devri	137
G. Paket Tur Sözleşmesinin İptali	137
H. Sözleşmenin Feshi.....	138
XV. ABONELİK SÖZLEŞMELERİ.....	139
A. Kavram	139
B. Unsurları.....	141
1. Abone.....	141
2. Satıcı/Sağlayıcı.....	142
3. Sözleşmenin Konusu Mal veya Hizmet	142
4. Mal ve Hizmetin Belirli Aralıklarla Verilmesi	143
C. Hukuki Niteliği	143
D. Şekli.....	144
E. Tarafların Hakları ve Borçları.....	146
1. Satıcı/Sağlayıcının Sözleşmeye Konu Mal veya Hizmeti Sözleşmeye Uygun Olarak Teslim veya İfa Etme Borcu	147
2. Satıcı/Sağlayıcının Bildirim Borcu	148
3. Satıcı/Sağlayıcının Aboneyi Bilgilendirme Borcu.....	148
4. Satıcı/Sağlayıcının Faturaya İlişkin Borçları.....	148
5. Abonenin Ücret Ödeme Borcu	149
F. Taahhütlü Abonelik	149
G. Sözleşmenin Feshi.....	150
XVI. TÜKETİCİNİN BİLGİLENDİRİLMESİ VE MENFAATLERİNİN KORUNMASI	152
A. Fiyat Etiketi.....	152

1. Genel Olarak	152
2. Etiket Zorunluluğu Olmayan Mallar	154
3. Etiket, Tarife ve Fiyat Listesi	155
4. Mal ve Hizmetin Satış Fiyatı	156
5. İndirimli Satışlar	157
6. Denetim ve Yaptırım.....	158
B. Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu.....	159
1. Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Düzenleme Zorunluluğu	159
2. Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Düzenleme Zorunluluğu Olmayan Mallar.....	160
3. Tanıtma ve Kullanma Kılavuzunda Bulunması Gerekten Bilgiler	161
4. Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Verilmemesinden Dolayı Satıcı, Üretici ve İthalatçının Sorumluluğu	163
XVII. TÜKETİCİ ETİĞİ VE CANAVAR TÜKETİCİ KAVRAMLARI	164
XVIII. TÜKETİCİNİN HAK ARAMA YOLLARI	167
A. Tüketici Hakem Heyeti.....	167
1. Genel Olarak	167
2. Görev Alanı.....	168
3. Tüketici Hakem Heyetinin Oluşumu.....	169
4. Raportör.....	169
5. Başvuru.....	170
6. İnceleme	171
7. Tüketici Yargılamasında Masraflar	172
B. Tüketici Mahkemeleri	173
1. Genel Olarak	173
2. Tüketici Mahkemelerinin Yer Bakımından Yetkisi	174
3. Tüketici Mahkemesinde Dava Açabilecek Olanlar.....	175
4. Tüketici Mahkemelerinde Başvuru, Harçlar ve Yargılama Usulü	175

5. Dava Şartı Olarak Arabuluculuk.....	177
XIX. PAZARYERLERİ.....	177
A. Geleneksel Pazaryerleri (Özellikle AVM).....	178
B. Elektronik Pazaryerleri.....	181
XX. EKLER: MEVZUAT BİLGİSİ.....	185
EK -1 TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN.....	185
EK -2 TÜKETİCİNİN KORUNMASINA İLİŞKİN MEVZUAT BİLGİSİ.....	227
KAYNAKLAR.....	241
KAVRAM DİZİNİ.....	249