

Ayıplı Mal Nedir ve Tüketicinin Seçimlik Hakları Nelerdir

What is Defective Commodity and What are the Elections of the Consumer

Salih USTA *

ORCID ID : 0000-0002-3435-3504

Öz

Tüketiciler ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişilerdir. Bu bağlamda tüketicilerin mal piyasasında, kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile kurdukları her türlü sözleşme ve hukuki işlem, tüketici işlemi olarak değerlendirilmektedir. Tüketiciler çoğunlukla bu sözleşme ve hukuki işlemlerin zayıf tarafını oluşturmakta ve bu nedenle kendisine dayatılan sözleşmeleri imzalamak zorunda kalmaktadır. Bu durum da tüketici mağduriyetlerine neden olmaktadır. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile bu mağduriyetlerin ortadan kaldırılması amacıyla bazı düzenlemeler yapılmıştır. Bunlardan birisi de ayıplı mallara ilişkin düzenlemelerdir. İşte bu çalışmamızda ayıplı mallara ilişkin düzenlemeler ele alınmıştır. Bu çalışma sayesinde tüketiciler; aldıkları malların ayıplı mal kategorisinde olup olmadığını ve ayıplı nitelikte olan mallar ile ilgili olarak 6502 sayılı Kanunda kendilerine tanınan hakları öğrenmiş olacaklardır.

Anahtar Kelimeler : Tüketici Kanunu, Ayıplı Mal, Tüketici, Mal, Seçimlik Haklar.
Jel Sınıflandırma Kodları : D18, K19.

Abstract

Consumers are real or legal entities who act with to non-professional or non-occupational means. In this context, every kind of contracts and legal processes in which consumers agree with real or legal entities who act upon commercial or professional aims or on this account including public corporate entities, are considered as consumer operation. In general, consumers form the weak part of these agreements and legal processes and thus they are obliged to sign these contracts. This situation results in consumer' unjust treatments. In order to remove these unjust treatments, there has been made some sort of adjustments with the 6502 numbered Consumer Protection Law. One of these adjustments is the regulations about defective commodities. In this study, regulations about defective commodities are examined. With this study, consumers will find out if the commodities they purchased are in the category of defective commodity or not and they will learn their given rights about defective commodities with the 6502 numbered Consumer Protection Rights.

Keywords: Consumer Law, Defective Commodity, Consumer, Commodity, Election Right.
Jel Codes : D18, K19.

* Ticaret Müfettişi – Ticaret Bakanlığı, s.usta@ticaret.gov.tr

Giriş

1. Ayıplı Mal Nedir?

6502 sayılı Kanuna göre;

Mal: "Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları," ifade eder.

Ayıplı mal ise: "Tüketicie teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşıması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan mal," olarak tanımlanmıştır.

Yukarıda yer verilen ayıplı mal tanımı, 1999/44/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesinin 2 nci maddesinin ikinci paragrafındaki tanıma uyumlu olarak yeniden ifade edilmiştir. Burada öncelikle ayıplı ifanın, sözleşmeye aykırı ifa olduğu vurgulanmış; dolayısıyla malın teslim edildiği anda sözleşmede kararlaştırılmış olan özellikleri taşıması veya taraflarca kararlaştırılmış örnek veya modele uygun olmaması halinde, ayıplı bir ifanın var olacağı kabul edilmiştir. Bu açıdan sözleşme içeriğine hangi hususların dâhil olduğunun tespit edilmesi özel önem taşımaktadır. Çünkü tarafların mala ilişkin olarak üzerinde açıkça anlaştıkları hususlar sözleşmenin içeriğinde yer almaktadır. Bunun yanı sıra, bir malın objektif olarak sahip olması gereken asgari özellikleri taşıması gerektiği de taraflar arasında zımnen kararlaştırılmış kabul edilir.

Yukarıda yer alan tanım ve açıklamalardan da anlaşılacağı üzere ayıplı mal; mal tanımına giren her türlü taşınır veya taşınmazlar ile her türlü gayri maddi varlıklar, tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında kararlaştırılarak akdedilen sözleşmelerde belirtilen niteliklere uygun olmayan yahut objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımayan mallar olarak ifade edilebilir. Bu çalışmamızda sadece ayıplı mallara ilişkin hususlara değinilmiştir. Ancak Ülkemiz 2017 yılı verilerine göre 636.000'i aşan miktarda hakem heyetlerine başvuru yapıldığı, bu başvuruların %77 sinin tüketici lehine, kalanının ise satıcı veya sağlayıcı lehine sonuçlandığı ifade edilmektedir. Bu rakamlardan da anlaşılacağı üzere piyasada çok sayıda tüketicilerin mağduriyetine sebep olabilecek ürünün olduğu aşikârdır.

2. Bir Malın Ayıplı Olup Olmadığı Nasıl Anlaşılır?

Ayıplı malı tanımlarken belirtmiş olduğumuz hususları daha somut bir şekilde ifade etmek amacıyla 6502 sayılı Kanunun 8 inci maddesinin ikinci fıkrasında bir takım kriterler sayılmıştır. Söz konusu fıkrada bir malın ayıplı olup olmadığının tespit edilmesi açısından sayılan bu kriterlere göre; özellikle ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilânlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı veya sağlayıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar ayıplı olarak kabul edilecektir. Bu düzenleme ile malın ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda veya reklam ve ilânlarında yer alan niteliklere sahip olmasının da taraflarca kararlaştırılmış olduğu kabul edilmiştir. Kamuya yapılmış olan bu tür bildirimlerden, satıcının ve tüketicinin haberdar olduğu ve bu bilgi ışığında sözleşmeyi kurdukları varsayılmaktadır. İşte malın,

sözleşme ile belirlenmiş olan bu özelliklerinden herhangi birine sahip olmaması halinde ayıplı olduğu kabul edilir. Satıcı veya tedarikçi tarafından ayıplı bir ifanın var olup olmadığı malın tüketiciye teslim edildiği ana göre belirlenecektir.

Bu itibarla;

Maddi ayıp: Bir mal, tüketiciler tarafından belirli bir amaç ile alınmaktadır. Bu nedenle malın kendisinden beklenen amaçları gerçekleştirecek vasıflara sahip olması gerekir. Bu amaca eşyanın fiziki yapısındaki bazı eksiklikler nedeniyle ulaşılamaması hallerinde malda maddi ayıplar bulunduğu varsayılır. Maddi ayıbı "bir eşyada bulunan fiziki eksiklikler" olarak tanımlayabiliriz. Bir malın yırtık, kırık, lekeli olması, yeni denilen bir otomobilin kullanılmış olması veya hasarlı olması nedeniyle bazı parçalarının değiştirilmesi ya da tamir edilmiş bulunması ve bunun söylenmemesi, fayansların çatlaması veya ufalanması gibi ayıplar maddi ayıplara örnek verilebilir.

Hukuki ayıp: Satılan malda, maddi anlamda bir özür yoktur, mal maddi yönden eksiksizdir. Ancak alıcının maldan yararlanmasını engelleyen, azaltan veya ortadan kaldıran hukuki bazı yasaklama ve sınırlamalar söz konusudur. Örneğin satılan malın hukuka aykırı bir marka taşıması, başkasına ait bir sınai veya telif hakkını ihlal etmesi, satılan bir otomobile gümrük idaresince el konulması, satılan malın satım sırasında hacizli olması gibi durumlarda hukuki ayıp vardır.

Ekonomik ayıp: Satılan malın verimi, elde edilecek tasarruf gibi iktisadi vasıflarının eksik olmasıdır. Örneğin, saatte 160 km hız yaptığı söylenen aracın 110 km'nin üstüne çıkamaması, aracın tanıtma ve kullanma kılavuzunda belirtilenden daha fazla yakıt yakması, az miktarda elektrik tükettiği belirtilen aracın çok elektrik tüketmesi, bulaşık makinesinin bulaşıkları yeteri kadar temizleyememesi, bilgisayarlarda programdaki fonksiyon bozukluğu, program uyumsuzluğu, kapasite uygunsuzluğu gibi.

Ayrıca bahse konu madde metninde geçen "teknik düzenleme" ifadesinden 11/07/2001 tarihli ve 4703 sayılı Ürünler İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanunda yer alan teknik düzenleme; "Bir ürünün, ilgili idarî hükümler de dahil olmak üzere, özellikleri, işleme ve üretim yöntemleri, bunlarla ilgili terminoloji, sembol, ambalajlama, işaretleme, etiketleme ve uygunluk değerlendirmesi işlemleri hususlarından biri veya birkaçını belirten ve uyulması zorunlu olan her türlü düzenleme," anlaşılmalıdır.

3. De Monte veya Montajı Satıcı Firmanın Sorumluluğunda Olan Mallarda Ayıp

6502 sayılı Kanunu 8 inci maddesinin üçüncü fıkrasında, 1999/44 sayılı AB Yönergesinin 2 nci maddesinin beşinci paragrafına uygun olarak, ayıp kavramı kapsamına dâhil edilen, malın gereği gibi monte edilmemesi halleri düzenlenmiştir. Her ne kadar ayıbın varlığı malın teslim edildiği ana göre belirleniyorsa da malın henüz monte edilmeden teslim edildiği, ancak montajının satıcı veya onun sorumluluğunda başkaları tarafından gerçekleştirildiği hallerde teslim sonrasında, montaj aşamasında ortaya çıkan sorunlar da ayıp kavramı içinde değerlendirilmiştir. Aynı şekilde, de monte olarak satılan ve montaj işleminin tüketici tarafından yapılması öngörülen ürünlerde, yanlış montajın, satıcı tarafından sunulan montaj talimatnamesindeki yanlışlık veya eksikliğe dayanması durumunda oluşacak ayıp malın ayıplı olarak değerlendirilir ve teslimden sonra ortaya çıkmış olsa bile ayıplı mal hükümlerine tabi olur. Ayrıca tüketicilerin sıklıkla karşılaştıkları bir sorun olan sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştır-

tırılan süre içerisinde teslim edilmemesi durumunda da sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur. Bu durumda da tüketici ayıplı mala ilişkin hükümlerden yararlanabilecektir.

4. Ayıplı Mallarda Satıcının Sorumluluğu

6502 sayılı Kanunda yapılan düzenleme ile satıcıya, malı satım sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etme yükümlülüğü verilmiştir. Söz konusu düzenlemeye aykırı olarak yapılan her türlü mal teslimi satıcının sorumluluğu altındadır. Dolayısıyla ayıplı bir malı tüketiciye satan satıcı, sattığı mal ile ilgili olarak tüketicide meydana gelen mağduriyetleri gidermekle yükümlüdür.

Satıcı tarafından reklam veya ilân yoluyla yapılan açıklamalara aykırı mal teslim edilmesi durumunda bir aybın varlığının kabul edilmesinin nedeni, bu açıklamalarda yer alan taahhütlerin taraflarca bilinmesi ve dolayısıyla bunların sözleşme içeriği olduğunun kabulüdür. Söz konusu kabulün, diğer bir ifade ile reklam veya ilân yoluyla yapılan açıklamaların sözleşme içeriği olarak sayılmasının önüne geçilmesi için bir takım ispatlamalarda bulunulması gerekmektedir. Kuşkusuz bu gibi durumlarda ispat yükü satıcıdadır. Dolayısıyla satıcı sorumlu olmadığını ispat etmelidir. Satıcının reklam veya ilân yoluyla yapılan açıklamaların sözleşme içeriği olarak sayılmaması için yapacağı ispat yöntemlerinden birincisi; nadiren de olsa, satıcının, mala ilişkin olarak örneğin üretici tarafından yapılan reklamlardan fiilen haberdar olmaması ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyecek olması durumudur. İşte bu halde satıcının ilgili taahhütlerle bağlı tutulması uygun değildir. Yine satıcının reklam ve ilânlarda vaat edilenlerden sorumlu tutulmaktan kurtulmak için başvurabileceği ikinci bir yöntem de, gerçeği yansıtmayan reklam veya ilânın, satım sözleşmesinin kurulması anına kadar düzeltilmediğini ispat etmesidir. Bu durumda sözleşme içeriği zaten yeni reklama göre belirlenir. Son olarak reklam ve ilânlarda vaat edilenlerden sorumlu tutulmaktan kurtulmak için satıcı, ilgili reklam ve ilâna rağmen, tüketicinin bunlardan etkilenmediğini, yani buradaki taahhütlere bağlı olarak sözleşme kurma iradesinin oluşmadığını da ispat edebilir. Örneğin ilgili reklamın hiç ulaşmadığı bir bölgede kurulan bir satım sözleşmesi açısından bu imkân mevcuttur. Bu halde de yine reklamdaki taahhüdün sözleşme içeriği olmadığı kabul edilebilir.

Diğer taraftan satıcının sorumluluğu belli bir süre ile sınırlandırılmıştır. Bu sınırlama 6502 sayılı Kanunun 12 nci maddesinde düzenlenmiştir. Bu maddede ayıplı maldan sorumluluğa ilişkin zamanaşımı süreleri yer almaktadır.

Anılan Kanun maddesinin birinci fıkrasında satıcı sözleşme ile daha uzun bir süre sorumlu olmayı üstlenmemişse, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımı süresine tabi tutulmuştur. Ancak bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda beş yıl olarak belirlenmiştir. Söz konusu zamanaşımı süresi taşınmazın teslimi anından itibaren işlemeye başlayacaktır.

Bahse konu maddenin ikinci fıkrasında ise ikinci el mallara ilişkin satıcının sorumluluğunu ortadan kaldıran zamanaşımı sürelerine yer verilmiştir. Söz konusu düzenlemede ikinci el satımlarda satıcının sorumluluğunun en az bir yıl olduğu, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise en az üç yıl olduğu belirtilmiştir.

Ancak anılan Kanun maddesinin son fıkrasında satıcının sorumluluğunun zaman aşımına uğramayacağı, diğer bir ifade ile sorumluluğunun sürekli olacağı bir durumdan bahsedilmiştir. Söz konusu

düzenlemede malın ayıbına karşı sorumlu tutulanların, yani satıcıların ayıbı tüketiciden ağır kusur ya da hile ile gizlemesi durumunda zamanaşımı süresinden faydalanamayacağı hüküm altına alınmıştır.

Bu durumda satıcıların, ayıplı bir maldan dolayı tüketicie karşı olan sorumlulukları malların niteliklerine göre değişmekle birlikte belirli sürelerin geçmesi ile ortadan kalkabileceği gibi, ayıplı gizlemeleri durumunda ise sorumluluktan hiç kurtulamama ihtimalleri de vardır. Dolayısıyla ayıplı mallarda satıcının tüketicie karşı olan sorumluluğu ila nihai olabileceği gibi belirli bir süre sonunda da sona erebilmektedir.

5. Malın Ayıplı Olmadığının İspatı

Bir malın ayıplı olup olmadığının ispatı ile ilgili olarak Yeni Tüketicie Kanununda bir takım düzenlemelere yer verilmiştir. Bu düzenlemelerde AB Yönergeleri de dikkate alınarak tüketicie lehine olacak şekilde bir ispat kolaylığı benimsenmiştir. Bu çerçevede bir malın tesliminden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların ilk teslim anında var olduğu kabul edilmektedir. Bir malın sözleşmeye aykırı olarak ifa edilip edilmediği teslim anına göre saptanmaktadır. 6502 sayılı Kanun öncesinde tüketiciler ayıptan doğan haklarını kullanabilmek için ayıbın teslim anında var olduğunu, diğer bir ifade ile tüketicilerin malın açık veya gizli olan ayıbını teslim anında taşıdığını ispat etmeleri gerekmektedir. Bu durum özellikle malın kendisinde bulunan ayıp nedeniyle telef olduğu hallerde, söz konusu ispatın yapılmasını çok güçleştirmekteydi. Bu sebeple 6502 sayılı Kanun ile ilk altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların ispat yükünü yer değiştirmiş, diğer bir ifade ile ilk altı ay içerisinde ortaya çıkan ayıplar ile ilgili olarak satıcının malın teslim anında ayıpsız olduğunu ispat etmesi gerekmektedir. Dolayısı ile bu düzenleme çerçevesinde ispat yükü tüketiciden satıcıya aktarılmıştır. Netice itibarıyla artık satıcı ilk altı ay içerisinde ayıbı ortaya çıkan mallar ile ilgili olarak malın teslim anında herhangi bir ayıbının olmadığını ispat etmekle yükümlendirilmiştir.

Bir malın altı ay boyunca sorunsuz çalışması, hayatın olağan akışına uygun olarak kabul edilmiş ve bu süre içerisinde mal yine de bozulmuşsa, kaynağında yani teslim anında var olan bir ayıbın yattığı sonucuna varılmıştır. Yukarıda da belirttiğimiz üzere satıcının bunun aksini ispat etmesi imkânı her zaman vardır. Ancak, bazı mallar açısından tüketicie bu tür bir ispat kolaylığı getirilmesinin satıcıyı mağdur edebilmesi olasılığı da vardır. Örneğin doğası gereği çabuk bozulan, çürüyen veya yok olan mallar açısından bu tür bir karinenin kabulü, malın niteliği ile bağdaşmaz. Yine koltuk takımlarında sigara yanıkları gibi, ayıbın, tüketicinin kullanım hatasına dayanmasının çok daha muhtemel olduğu hallerde de, satıcının ispat yükü altında olması doğru olmaz. Ayrıca bir gelinlik alıp düğünde kullandıktan iki gün sonra defolu diye iade etmek gibi kötüye kullanımların ve satıcı mağduriyetlerinin önüne geçilmesi gerekmektedir. Bu açıdan ayıp ile ilgili karar verici mercilerin, ayıbın ve malın niteliğine göre ayıbın teslim anında var olduğu konusundaki ispat yükünün satıcıda mı yoksa tüketicide mi olması gerektiğine karar vermesi gerekmektedir.

4077 sayılı Kanunda yer alan tüketicinin ayıbı belli bir süre içerisinde satıcıya bildirme yükümlülüğü 6502 sayılı Kanun ile kaldırılmıştır. Diğer bir ifade ile ayıplı bir mal alan tüketicinin seçimlik haklarından faydalanabilmesi için malda bulunan ayıbı belirli bir süre içinde ihbar etmesi yükümlülüğü kaldırılmıştır. Nitekim tüketicinin seçimlik haklarından birini kullandığı yönünde satıcıya her halükarda bir bildirimde bulunması gerekmektedir. Bu sebeple tüketicinin seçimlik haklarından birini kullandığı yönündeki

bildirimi öncesinde ayrıca bir de ayıbı ihbar etmesi zorunluluğunun getirilmesi çok anlamsızdır. Ayrıca ayıbın hangi anda tespit edildiği genelde tartışmalı olacağından, bu tespit anından itibaren işleyecek olan bir ayıbı ihbar süresinin de ne zaman sona ereceği uygulamada tartışma konusu olacaktır. Dolayısıyla tüketici iki yıllık zamanaşımı süresi içinde ayıbı tespit ettiği sürece seçimlik haklarını da kullanabilecektir. Ayıbın çok erken bir safhada tespit edilmiş olmasına rağmen tüketicinin uzun bir süre seçimlik haklarını kullanmamış olması, duruma göre Türk Medenî Kanununun 2 nci maddesinin ikinci fıkrası çerçevesinde bir hakkın kötüye kullanılması itirazı ile karşılaşılabilecektir.

Bir tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte kendisine bildirilen ayıptan haberdar olduğu veya makul olarak haberdar olmasının kendisinden beklendiği hallerde, sözleşmeye aykırılıktan söz edilemez. Dolayısıyla tüketicinin sözleşmenin kurulduğu sırada haberdar olduğu ayıplar ile haberdar olmamasının mümkün olmadığı ayıplar da sözleşmeye aykırılık oluşturmaz. Ancak, tüketicinin haberdar olmadığı ayıplar için bu maddede yer alan hakları saklıdır. Örneğin üzerinde çizik olduğu bilinen ve etiketinde de açıkça belirtilerek satışa sunulan bir buzdolabının motorunun arızalanması durumunda, söz konusu arıza için tüketicinin dört seçimlik haktan faydalanma imkânı vardır. Ayrıca, ikinci el satımlarda veya defolu malların satımında da bu tür durumlar ile karşılaşılabilecektir. Bu hallerde zaten tarafların, malın sahip olması gereken özelliklere ilişkin olarak farklı bir sözleşmesel düzenleme yaptıkları kabul edilir. Dolayısıyla da malın ayıplı olduğu bilinen bölümleri ile ilgili olarak yeni bir ayıptan bahsedilemeyecektir. İkinci el bir arabanın yeni bir araba ile aynı özelliklere sahip olamayacağı açıktır. Sözleşmenin kurulması aşamasında son derece aşikâr olan ve herhangi bir muayene yapmadan hemen göze batan bir ayıbın varlığı halinde, daha sonra bundan haberdar olunmadığı ileri sürülemeyecektir. Ancak dikkat edilmesi gereken bir nokta, tüketicinin haberdar olduğu ayıplardan farklı bir ayıbın daha sonra ortaya çıkmış olması halinde, satıcı, üretici ve ithalatçının bunlara ilişkin sorumluluklarının her halükarda var olacaktır. Örneğin satın alınan ikinci el arabanın lastiklerinin aşınmış olduğu tüketicinin bilmesi gereken bir olgudur. Dolayısıyla daha sonra bu konuda bir ayıp iddiasında bulunamaz. Buna karşılık arabanın hava yastığının açılmaması, fren sistemi, motor, vites kutusu arızaları gibi arızalar arabanın ikinci el olması ile alakalı bir sorun değildir. Bu hallerde yine bir ayıbın varlığı kabul edilecektir. İkinci el bir arabanın objektif olarak sahip olması gereken bütün özellikleri taşıması gerektiği açıktır.

Satıcılar tarafından satışa sunulacak olan ayıplı malların üzerine ya da ambalajlarına, üretici, ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgileri içeren bir etiket konulması zorunludur. Teşhir ürünü olmaları sebebiyle bir takım ayıp oluşan mallarda da benzer şekilde bir uygulamaya gidilmesi ve gerekli ayrıntıların belirtilmesi gerekmektedir. Bu etiketin tüketicilere verilmesi veya ayıba ilişkin açıklayıcı bilginin tüketicilere verilen fatura, afiş veya satış belgesi üzerinde açıkça gösterilmesi gerekir. Böylelikle, sözleşmenin akdi anında tüketicinin maldaki ayıptan haberdar olması sağlanmış olacak ve tüketicinin, sözleşmenin akdi anında malın ayıbından haberdar olduğu haller için bir sözleşmeye aykırılıktan bahsedilemeyecektir.

6. Ayıplı Bir Mal Satın Alan Tüketicinin Kullanabileceği Seçimlik Hakları

Ayıplı bir malı ayıplı olduğunu bilmeden satın alan bir tüketicinin kullanabileceği seçimlik haklarının neler olduğu 6502 sayılı Kanunda düzenlenmiştir. Tüketici sahip olduğu bu seçimlik haklardan

herhangi birisini serbestçe belirleyebilecektir. Satıcı tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Tüketicinin ayıplı maldan dolayı tercih edebileceği dört seçimlik hakkı bulunmaktadır. Bunlar:

- 1- Satılan malı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme hakkı,
- 2- Satılan malı alıkoyma ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme hakkı,
- 3- Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılan malın ücretsiz onarılmasını isteme hakkı,
- 4- İmkân varsa, satılan malın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme hakkı, şeklinde ifade edilebilir.

Tüketicinin bu dört seçimlik hakkından dolayı öncelikli sorumluluk satıcıya verilmiş olmakla birlikte, “ücretsiz onarım” ve “malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi” taleplerini üretici veya ithalatçıya karşı da yöneltmesi imkânı da bulunmaktadır. Bu itibarla tüketicinin, “ücretsiz onarım” veya “malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi” taleplerinin yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçıya müteselsil sorumluluk yüklenmiştir. Ancak, üretici veya ithalatçı malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın oluştuğunu ispat edebildiği takdirde sorumlu olmaktan kurtulabileceklerdir. Bu tarz işlemlerde sözleşmeye aykırılıktan, sözleşme tarafı olarak öncelikle satıcının sorumlu olması esastır. Ancak, tüketici satıcının ortadan kaybolduğu durumlar da dâhil olmak üzere, ayıpsız misli ile değiştirme veya ücretsiz onarım haklarını üreticiye veya ithalatçıya karşı da kullanabilir. Üretici veya ithalatçı ile tüketici arasında bir sözleşme ilişkisi bulunmamaktadır. Tüketici, üreticiye veya ithalatçıya karşı bir ödeme yapmadığı için sözleşmeden dönme hakkını kullanarak, satıcıya ödemiş olduğu parayı üretici veya ithalatçıdan geri alması veya bedel indirimi hakkını kullanması mümkün değildir. Tüketici bu haklarını ancak satıcıya karşı kullanabilir. Buna karşılık ücretsiz onarım ve ayıpsız misli ile değiştirmenin üreticiden veya ithalatçıdan istenmesi anlamlıdır. Zira elinde yeni mal bulunan veya o malı gereği gibi onaracak olan üretici veya ithalatçıdır. Dolayısıyla bu hallerde, sözleşmelerin nisbîliği ilkesini aşarak tüketicinin doğrudan üreticiye veya ithalatçıya gidebilmesi kabul edilmiştir.

Ancak bazı durumlarda tüketicinin seçimlik haklarından olan ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları kullanılamamaktadır. Her ne kadar tüketici seçimlik haklarından birini kullanmakta serbestse de özellikle ücretsiz onarım ve ayıpsız misli ile değiştirme haklarının kullanılması bazı hallerde satıcıyı zor durumda bırakabilir. Bu gibi durumlarda satıcının onarım ve ayıpsız misli ile değiştirme imkânı bulunmuyor ise bu taleplerin ileri sürülmesi mümkün olmayacaktır. Ayrıca ayıplı malların ücretsiz onarımı veya ayıpsız misli ile değiştirilmesi satıcı açısından imkânsız olmasa bile bazı durumlarda satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirebilir. Bu gibi durumlarda da tüketici yine ücretsiz onarım ve ayıpsız misli ile değiştirme haklarını kullanamaz. İmkânsızlığın tespiti kolaydır. Örneğin malın misliyle değiştirilmesi hakkının kullanılması durumunda istenen malın ayıpsız mislini tedarik etmek mümkün değilse bu hak istenemez. Tamir edilmesi objektif açıdan imkânsız olan bir mal için de bu talep kabul edilemez. Buna karşılık satıcı için “orantısız güçlükleri” beraberinde getirecek olmanın ne anlama geldiğini tayin etmek daha zordur. Bu konuda 1999/44 sayılı AB Yönergesi çerçevesinde ele alınan ve 6502 sayılı Kanuna da söz konusu yönergede belirtildiği şekilde aktarılan üç kriter

belirlenmiştir. Bu kriterler; malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurunun tüketici açısından sorun doğurup doğurmayacağı şeklinde ifade edilebilir. Dolayısıyla ayıplı bir malın tamir edilmesi, ayıpsız mislinin verilmesi ile mukayese edildiğinde satıcı için çok daha masraflı olursa tüketiminin tamirde ısrarcı olması kabul edilmeyecektir. Yine bu konuyu örneklendirecek olursak, satın alınan bir vidanın dişlerinde bozukluk varsa vidanın tamiri yerine ayıpsız misli ile değiştirilmesi daha uygundur. Ancak satın alınan bir çamaşır makinesinin bir vidasının bozulması halinde, başka bir çamaşır makinesi talep edilmesi durumu satıcı için orantısızlık oluşturacaktır. Bu gibi durumlarda tüketiciler orantısızlık savunması ile karşılaşır. Bu tür durumlarda uygun olan çözüm vidanın değiştirilmesidir.

Öte yandan ayıplı bir mal ile ilgili olarak tüketici ücretsiz onarım veya ayıpsız misli ile değiştirme haklarından birini seçtiği durumlarda, tüketicinin yaşaması muhtemel mağduriyetlerini önlemek amacıyla söz konusu onarım veya değişim işlemlerinin gerçekleştirilebileceği süreler belirli limitlerle sınırlandırılmıştır. Bu süreler tüketicinin ücretsiz onarım veya ayıpsız misli ile değiştirme haklarından birini satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içerisinde yerine getirilmesi gerekmektedir. Ancak, 6502 sayılı Kanunun satış sonrası hizmetlere ilişkin düzenlemeleri içeren 58 inci maddesi uyarınca çıkartılan yönetmeliğin ekinde yer alan listede belirtilen mallara ilişkin azami tamir süresi farklılık gösterebilmektedir. Listedeki mallar için tüketicinin ücretsiz onarım talebi, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi olan genel itibariyle yönetmelik ekinde yer alan listede 20 iş günü olarak belirlenen süre içerisinde yerine getirilmesi gerekmektedir. Ayıplı mal belirlenen azami tamir süreleri içerisinde tamir edilemezse tüketici, ayıpsız misli ile değiştirme, bedel indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini kullanabilecektir. Tüketici eğer sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanmayı seçerse, satıcı tarafından tüketicinin ödemiş olduğu bedelin tümünün veya bedelden yapılan indirim tutarının derhal kendisine iade edilmesi gerekmektedir.

Tüketicilerin seçimlik haklarını kullanmaları sebebiyle katlandıkları, nakliye, posta veya iletişim masrafları gibi tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça (satıcı, üretici veya ithalatçı) karşılanmalıdır. Çünkü söz konusu masrafların oluşmasının müsebbibi tüketiciye ayıplı malı satan, üreten veya ithal edendir. Bu nedenle tüketiciler seçimlik haklarını kullanmaları sebebiyle hiçbir masrafa katlanmak zorunda bırakılmamalıdır. Ayrıca ayıplı mal bir kişinin ölümüne veya yaralanmasına veya bir malın zarar görmesine sebep oldu ise tüketicinin dört seçimlik hakkının yanı sıra Türk Borçlar Kanunu hükümlerine kıyasen tazminat talep etmesi imkânı da mevcuttur. Ancak bunun için, sözleşmeye aykırılık nedeniyle ortaya çıkan zararın ispat edilmesi gerekir.

Sonuç:

Tüketicilerin günlük hayatta yaptıkları birçok alışverişte karşılaşma ihtimali olan ayıplı mallar ile ilgili olarak, uygulamada ortaya çıkan sorunlar ve tüketicilerin ihtiyaçları da göz önünde bulundurularak 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda birtakım düzenlemelerde bulunulmuştur. Söz konusu düzenlemeler yapılırken AB Yönergelerinde yer alan hususlar dikkate alınmıştır. Bu çalışmamızda yukarıda farklı başlıklar altında açıklamaya çalıştığımız ayıplı mal konusunda Kanunun ilgili hükümleri ile ilgili olarak tüketicilerin bilgilendirilmesi ve daha bilinçli hareket etmeleri amaçlanmıştır.

Bu itibarla konuyu özetle ifade etmek gerekirse; tüketiciler tarafından satın alınan bir malın öngörülen nitelikte olmaması, yani ayıplı çıkması durumunda; ayıplı malın satıcılar tarafından geri alınması, değiştirilmesi ve bunun gibi ayıpların neden oldukları her türlü maddi, hukuki ve ekonomik zararların satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından karşılanması gerekmektedir. Konuyu açık ve anlaşılabilir kılmak için yaşanmış ve yargıya konu olmuş bir olay üzerinde örneklendirmek faydalı olacaktır. Bir tüketici tarafından 11/07/1997 tarihinde bir araç alınmış, bir süre sonra aracın direksiyon sisteminde bir arızanın var olduğu ilgili yetkili servisçe tespit edilmiş ve gerekli parça değişiklikleri yapılmış. Bir müddet sonra yine aynı arıza ortaya çıkmış, araç tekrar yetkili servise götürülmüş, yetkili servisçe tekrar parça değişiklikleri ve yağlama gibi geçici tedbirlerle sorun giderilmeye çalışılmış ancak tüketicinin araçtan beklediği verimi almasını önleyecek ölçüde aynı arızalar tekrarlamış. Söz konusu servis yetkilileri tarafından tüketiciye fabrika ile görüşmesi gerektiği söylenmiş, imalatçı firmaya ait fabrikadan görüştükleri bir müdür tarafından ise bu şikayetin garanti kapsamında olduğu ifade edilmiş. Daha sonra tüketici başka bir yetkili servise daha aracını götürmüş ve bu serviste arızanın hayati öneme haiz olduğunu öğrenmiş. Bunun üzerine tüketici TMMOB Ankara Makine Mühendisleri Odasına 24/05/2001 tarihinde başvurmuş ve araç üzerinde yapılan bilirkişi incelemesi sonucunda düzenlenen 30/05/2001 tarihli rapor kapsamında aracın imalat hatasının olduğu tespit edilmiş. Yetkili servis tarafından da 14/06/2001 tarihinde direksiyon kutusu ve diğer ilgili aksam değiştirilip, bedeli tüketiciden alınmış. Tüketici de bahse konu husus ile ilgili olarak imalat hatasının imalatçı firmanın yetkili servislerince hile ile gizlendiğini de belirterek 20/06/2001 tarihinde ilgili firmaya dava açmış ve davasında arabanın yenisi ile değiştirilmesini veya değer kaybının telafisini ve 1.475.894.449 lira tamir ücreti ile 40.000.000 TL bilirkişi ücretinin faizi ile davalı taraftan alınmasını istemiş.

Bu bağlamda; somut olay incelendiğinde ve olayın açıklanan gelişimi ve deliller dikkate alındığında araçta üretim hatası bulunup, bunun gizli ayıp olduğuna aşıkardır. Zira, tüketici üretici onarımını yetkili servis istasyonları eliyle yaptırmıştır. Bu istasyonlar satılan araçların teknik özellikleri itibarıyla arıza ve ayıbı doğru ve tam teşhis edebilecek, en kısa sürede ve tam anlamıyla giderebilecek elemanlar bulundurmaz zorundadır. Deneme yanılma ile aracı tamire çalışan ve parça değişikliği yoluna giden servis çalışanlarının serviste bulundurulmasının sonuçları tüketiciye mal edilemez. Kaldı ki, üretim hatasının varlığını rahatlıkla tespit edebilecek nitelikte olması gereken servisin tüketiciyi sonuç alınamayan tamirlerle oyalaması ve arızanın belli periyotlarla tekrarlaması karşısında davada zamanaşımının varlığından da söz edilemez. Bu karar ile Yargıtay Genel Kurulu zamanaşımı sebebi ile davayı reddeden yerel mahkemenin kararını bozmuştur (Yargıtay Genel Kurulu, 18/02/2004, E.2004 / 4-29, K.2004/83).

Yukarıda belirtmiş olduğumuz örnek olaydan da görüldüğü üzere günlük hayatta ayıplı mallara ilişkin olarak satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından ayıbın ortaya çıkmasını engellemeye yönelik bir takım girişimler olabilmektedir. Ancak tüketiciler 6502 sayılı Kanunun verdiği yetkiler çerçevesinde açık/gizli ayıplı olduğuna kanaat getirdikleri mallar ile ilgili olarak haklarını aramalıdır. Tüketicilerce alınan malların ayıplı çıkması durumunda maldaki ayıptan satıcı, üretici veya ithalatçının sorumlu tutulması için birtakım maddi koşulların mevcut olup olmadığına bakılır. Bu koşullar; ortada ayıp sayılan eksikliğin olması, ardından maldaki eksikliğin önemli olması ve ayıbın malın yarar ve zararının alıcıya geçtiği anda var olması, tüketicinin ayıbın varlığını bilmeden malı satın almış olması olarak sayılabilir. Ayıplı bir malın,

bir kişinin ölümüne veya yaralanmasına ya da başka bir malın zarar görmesine sebep olması halinde satıcı, üretici veya ithalatçı doğan zararı, kusuru aranmaksızın tazmin etmekle yükümlüdür. Başka bir deyişle satıcı, üretici veya ithalatçı, üretmiş olduğu malın sebep olduğu zararı tazmin etmek zorundadır. Zarar görenin sorumluluğu ise, uğradığı zararı ve ayıp ile zarar arasındaki nedensellik bağıını ispat etmektedir.

Bilinçli tüketici; tüketim süreci içinde tüm hak ve yükümlülüklerini ve bunlara göre davranmasını bilen tüketicidir. Tüketici kaliteli mal ve hizmeti talep etmeli, satın aldığı mal ve hizmet ayıplı ise hakkını aramalıdır. Akıllı tüketici yasalara ve haklarına saygılıdır. Tüketiciler yasaların kendilerine tanıdığı hakları kullanmaktan çekinmemelidirler. Hak arandıkça haksızlıklar azalacaktır. Hak aramak hukukun yolunu açmak, sorunları çözmektir. Bilinçli bir tüketici her zaman hakkını savunmalı ki satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından ayıplı mallar satışa çıkarılıp tüketiciler mağdur edilmesin. Ayrıca tüketiciler katlanmış oldukları zararlar satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından karşılanmaz ise karar süreçlerinin uzun olmadığı ve katlanılacak masrafların düşük olduğu yargı yollarına (tüketici hakem heyetlerine ve mahkemelere) başvurmalıdırlar.

Öte yandan tüketicilerin etkin korunmasının sağlanması için sadece yasal zeminin hazırlanması yeterli olmamaktadır. Tüketicilere yönelik kanuni düzenlemelerin etkin biçimde uygulanması için, tüketicilerin hakları konusunda bilinçlenmelerinin sağlanması, haklarını kullanmaları konusunda teşvik edilmeleri ve Kanunla oluşturulan tüketici kurumlarının yapısının güçlendirilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda Ticaret Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı ve Tüketici Dernekleri vasıtası ile tüketici bilincinin geliştirilmesi, tüketicilerin yasal haklarını kullanmaları konusunda özendirilmesi, tüketici talep ve tercihlerini dikkate alan firmaların teşvik edilmesi, tüketici hukuku veya tüketicinin korunması ile ilgili bilimsel çalışmaların özendirilmesi amaçlarına yönelik çeşitli çalışmaların yapılması büyük önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA:**Kitaplar:**

Atay F. (2019), 6502 sayılı Kanun Uygulamasında Ayıplı Mal ve Ayıplı Hizmet, Yetkin Yayınları.

Çilci Ç. (2019), Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Ayıplı Mal Satışı Nedeniyle Mütessesil Sorumluluk, Seçkin Yayıncılık.

Sütçü S. S. (2019), 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Hükümlerine Göre Tüketici Hukuku Uygulamalarında Tüketicinin Korunması, Seçkin Yayıncılık.

Derlemeler:

Ankara Barosu Tüketici Hakları Kurulu (2014), 4077-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Karşılaştırması, Ankara, (<http://www.ankarabarusu.org.tr/Siteler/2012yayin/2011sonrasikitap/tuketici-kitap-web.pdf>).

Birleşmiş Milletler Tüketici Hakları Evrensel Bildirgesi, (<http://www.tukcev.org.tr/birlesmis-milletler-tuketici-haklari-evrensel-bildirgesi>).

Bilinçli Tüketici, Tüketici Bilinci (Eylül 2011), (http://tuketici.gtb.gov.tr/data/520a1cad487c8e0c74543a78/bilincli_tuketici.pdf).

101 Soruda Tüketici Mevzuatı ve Örnek Yargıtay Kararları (Haziran 2006), (http://tuketici.gtb.gov.tr/data/520a32cb487c8e0c74543aa0/101_soru.pdf).

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 68 İnci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ (2018), (<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/12/20181226-4.htm>).

Şikayetlerin yüzde 87'si tüketicinin lehine sonuçlanıyor (<https://www.cnnturk.com/ekonomi/turkiye/sikayetlerin-yuzde-87si-tuketicin-lehine-sonuclaniyor>)

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Genel ve Madde Gereçesi (2013), (<https://www.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem24/yil01/ss490.pdf>).

Diğer Kaynaklar:

T.C. Yasalar (11/07/2001) 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun, Ankara: Resmi Gazete (24459 sayılı).

T.C. Yasalar (08/03/1995) 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Ankara: Resmi Gazete (22221 sayılı).

T.C. Yasalar (04/02/2011) 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu, Ankara: Resmi Gazete (27836 sayılı).

Ayıplı Mal Nedir ve Tüketicinin Seçimlik Hakları Nelerdir

T.C. Yasalar (28/11/2013) 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Ankara: Resmi Gazete (28835 sayılı).

T.C. Yasalar (17/06/2014) Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik, Ankara: Resmi Gazete (29033 sayılı).