



4. TÜKETİCİ HUKUKU KONGRESİ SONUÇ BİLDİRGESİ:

KANUNUN GENELİ HAKKINDA:

Avukat Hakan TOKBAŞ

Güzel bir haklar manzumesi olan yeni kanunumuzda birçok önemli hakların geliştirildiğini görmekte beraber, bazı sektörler açısından geriye gidişlere, bazı mevcut hakların ortadan kaldırılmasına, engelli tüketiciler hakkında hiçbir pozitif ayrımcılığın yapılmayışı gibi hususlara da üzülmeye şahit olduk. Ayrıca, tüketici hakem heyetlerinin ve tüketici mahkemelerinin sayılarının kanunun kapsamı ile aynı oranda arttırılmamasının da tüketici yargılamasında pek çok sıkıntılara yol açacağını görüyoruz.

Prof. Dr. M. Alper GÜMÜŞ (İstanbul Şehir Üniversitesi):

6502 Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da; "tüketici işlemi" kavramının yasal sınırlamalarına (istisnalarına) yer verilmeksizin genişletilmesi; ayıplı mal ve hizmetlere ilişkin düzenlemelerde Türk Borçlar Kanunu'nun ifa engelleri sistemine bağlı kalınmaması; Kanun'un halen "tüketici satışından" bahseden lafzı; Kanun'la düzenlemesi zorunlu bir kısım konuları düzenleme yetkisinin Yönetmelik ile kullanılmak üzere Bakanlık'a bırakılması; Kanun'daki tüketici işlemleri sistematığı; uygun değildir.

Hâkim Mehmet Akif TUTUMLU (Ankara 6. Tüketici Mah. Hâkimi):

Tüketici hukuku alanında manevi tazminat talebinde bulunmak için, satın alınan mal veya hizmetin ayıplı olması tek başına yeterli olmayıp, manevi tazminata ilişkin diğer koşulların da gerçekleşmesi gerekir.

Bayram UZUNOĞLAN (Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdür Yardımcısı):

6502 sayılı kanun ile tüketici hukuku alanında; önceden ve doğru bilgilendirmeyi esas kılan şeffaf sözleşme dönemini başlattık.



BANKACILIK SEKTÖRÜ HAKKINDA:

Prof. Dr. Yeşim ATAMER (İstanbul Bilgi Üniversitesi):

Liberal ekonomik modelde yargı erki kural olarak fiyat denetimi yapmamalıdır. Ancak genel işlem koşulları içinde yer alan ve fiyatın dolaylı olarak belirlenmesine yönelik sözleşme hükümleri denetlenebilir.

Prof. Dr. Mustafa ÇEKER (Çukurova Üniversitesi):

5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 144. maddesinde, bankaların uygulayacağı faiz ve diğer menfaatlere yönelik olarak sınırlama yapmak üzere Bakanlar Kurulu'na ve Merkez Bankasına yetki verilmiş olmasına, bankaların haksız uygulamalarından dolayı tüketici şikâyetleri sürekli şekilde artmasına, haksız yere alınan ücretlerden dolayı tüketici hakem heyetleri çalışamaz duruma gelmesine rağmen, bu konuda herhangi bir adım atılmaması ciddi bir sorun olmaya devam etmektedir.

Doç. Dr. Burak ÖZEN (Marmara Üniversitesi):

Tüketicinin bilgilendirilmesi yükümlülüğünün yerine getirilmemesinin doğuracağı sonuç, özellikle cayma süresini nasıl etkileyeceği belirsiz; diğer taraftan, bağlantılı sözleşmeyle birlikte tüketici kredisi sözleşmesinden cayılması üzerine kullanılan kredinin iadesinin nasıl gerçekleşeceğinin açıklığa kavuşturulması gerekir.

Doç. Dr. Ebru CEYLAN (İstanbul Aydın Üniversitesi):

6502 sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamındaki kredi kartı sözleşmelerinde kart çıkaran kuruluşların hukuki mevzuata uygun olarak güvenli sistemi kurmaları halinde büyük ölçüde tüketicilerin haksız uygulamalara karşı korunması sağlanacaktır.

Hâkim İlhan KARA (Ankara 7. Tüketici Mah. Hâkimi):

Tüketicinin taraf olduğu sözleşmelerde, sözleşmenin karşı tarafı olan müteşebbis veya banka, tüketici ile yaptığı sözleşme veya verdiği hizmet nedeniyle yaptığı masrafları, 6502 sayılı Tüketici Kanununun ruhuna ve tüketiciyi koruma amacına uygun olması halinde tüketiciden talep edebilir. Ancak tüketiciden talep edilen bu masrafların, her durumda HAKLI, MAKUL ve BELGELİ olması zorunludur.



Kemal ÇELİK (BDDK):

Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik ile bankalar ile finansal tüketiciler arasında imzalanacak sözleşmelerin daha şeffaf ve anlaşılabilir olması hedeflenmiş, bankaların finansal tüketicilere sunacakları ürün ve hizmetler için talep edecekleri ücret ve komisyonların adil, makul ve temellendirilebilir bir şekilde belirlenmesi sağlanmaya çalışılmıştır.

İNŞAAT SEKTÖRÜ HAKKINDA:

Prof. Dr. Turgut ÖZ (Galatasaray Üniversitesi):

Tüketici şekil şartlarından tamamen kurtarılmış görünmektedir; ayıba karşı tekeffülde bazı hükümler eskisine göre tüketici aleyhine ise de ayıbı ihbar şartının kaldırılması tüketici lehinedir; ön ödemeli konut satışlarında tüketicinin tazminatsız dönme hakkının şartları sorunludur; konut kredilerinde tüketiciyi koruyan hükümlerin daha kapsamlı ve açık olması gerekir.

Prof. Dr. Tamer İNAL (İstanbul Esenyurt Üniversitesi):

6502 /TKHK m. 32 - 39 hükümleri arasında yer alan “Konut finansmanı sözleşmeleri” ve 6502/TKHK m. 40 - 46 hükümlerinde yer alan “Ön ödemeli konut satış sözleşmeleri” kapsamında, taşınmaz alım-satımına ilişkin olarak yeni bir ek düzenleme yapılmalı ve taşınmaz alım-satımında konu olabilecek ayrıntıların tamamı ve işlemin safhaları ayrı ayrı gözetilerek hükümlerin düzenlenmesi uygun olacaktır. Yeni düzenlemede öncelikle, tüketim malı kapsamında mütalâa edilebilecek taşınmaz satın alma işlemi ile yatırım işlemi sayılacak satın alma işlemleri birbirlerinden tefrik edilmelidir. Yatırım malı satın alan tarafın, iktisadî açıdan korunmaya muhtaç olmayan bilinçli ve piyasayı bilen bir kimse olduğu kabul edilebilecek ve satın alan tarafın tüketici gibi korunmasına ihtiyaç bulunmadığı için, TKHK’nun koruma hükümlerinden yararlanmasına gerek görülmeyecektir.

Prof. Dr. Faruk ACAR (Marmara Üniversitesi):

Konut finansman kredisi kullanımına bağlı olarak banka nezdinde hesap açılması ve hesaptan kredi ödemelerinin yapılması halinde, bankaca hesap



işletim ücreti alınamayacaktır. Ayrıca konut finansman kredisi tamamen ödenmesiyle bu hesap kendiliğinden kapanacaktır.

Doç. Dr. Sezer ÇABRİ (Kocaeli Üniversitesi):

Ön ödemeli konut satışlarında tüketicilerin hakları güvence altına alındı.

TELEKOMÜNİKASYON SEKTÖRÜ HAKKINDA:

Doç. Dr. Melikşah YASİN (İstanbul Üniversitesi):

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile farklı sektörlerle ilişkin regülasyon kurumlarına verilen düzenleme yetkisi kapsamında yapılan düzenlemeler arasında çelişkiler mevcuttur.

Doç. Dr. Bilgehan ÇETİNER (İstanbul Üniversitesi):

Tüketicinin doğru ve yeterli şekilde bilgilendirilmesi, uygulamada çıkabilecek birçok ihtilafın önüne geçecektir.

Özgür Fatih AKPINAR (BTK Tüketici Hakları Daire Başkanı):

Abonelerin işletmeciler arasında kolay bir şekilde tercih yapabilmelerinin sağlanması, gerek rekabetçi bir piyasanın oluşması, gerekse tüketici haklarının korunması açısından büyük önemi haizdir.

E-TİCARET SEKTÖRÜ HAKKINDA:

Prof. Dr. Mustafa TOPALOĞLU (Beykent Üniversitesi):

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun internet üzerinden tüketicinin yapmış olduğu mal satım işlemlerini mesafeli satış olarak düzenlemiştir. Tüketici internetten almış olduğu malı 14 gün içinde sebep göstermeden iade ederek cayma hakkını kullanabilir. Cayma hakkını kullanırken malın mutad kullanımından doğan azalmadan tüketici sorumlu değildir. Ayrıca tüketici, internetten aldığı mal teslim edilmez veya ayıplı çıkarsa, yapılan işlemlere aracılık edenlere başvurma hakkına sahiptir.

Olgu TAŞKIRAN (Hızlıal Baş Hukuk Müşaviri):

Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'la birlikte mevcut durumda tüketicilerin E-Ticaret Sektörü karşısındaki konumu Avrupa Birliği



direktiflerinde yer alan düzenlemelerin dahi ötesine geçmekle beraber; tüketiciler ile sektör arasında denge yaratması anlamında kimi muğlaklıkların Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği ile ivedilikle giderilmesi ve ilgili yönetmeliğin bir an evvel yürürlüğe girmesi büyük önem arz etmektedir.

Tolga YÜCEL (Eticad Başkan Danışmanı):

Dijitalleşme, öncelikle insanı, insanda tüketim alışkanlıklarını, değişen bu alışkanlıklarda kendi aralarındaki ilişkileri değiştirecek. Hukuk kavramı, bu değişime ayak uyduramadığı takdirde adalet dağıtmakta zorlanacak.

TIP VE İLAÇ SEKTÖRÜ HAKKINDA:

Prof. Dr. Şebnem AKİPEK ÖCAL (Ankara Üniversitesi):

Serbest çalışan hekim ile hasta arasında kurulan sözleşme kural olarak vekâlet sözleşmesi niteliği taşır. Vekâlet sözleşmesi de bir tüketici işlemi olduğundan tüketicinin korunmasına dair genel kurallar ile tüketici mahkemelerine ilişkin hükümlerin bu ilişki bakımından da uygulanması gerekir. Ancak esasa yönelik hükümler bakımından sözleşme Türk Borçlar Kanununda yer alan vekâlet sözleşmesi hükümlerine tabi olacaktır.

Doç. Dr. Ayfer Uyanık ÇAVUŞOĞLU (Koç Üniversitesi):

Sağlık turizmi politikasının oluşturulmasında, uluslararası hastanın tüketici olarak kabul edilmesi durumunda bazı uyumsuzlukların yabancı hukuka göre çözüme kavuşturulması gerektiği hususu dikkate alınmalıdır.

Çelik Ahmet ÇELİK (Tazminat Hukukçusu - Araştırmacı - Yazar):

İnsan zararları tüketici yasanın konusu değildir. Ölüm ve bedensel zararlarda, seçimlik haklardan söz edilmesi, doğa yasalarına aykırıdır.

OTOMOTİV SEKTÖRÜ HAKKINDA:

Doç. Dr. Murat AYDOĞDU (Dokuz Eylül Üniversitesi):

Ayıplı mal satışlarında satıcı yanında üretici veya ithalatçının tam ve ilk planda dört seçimlik haktan (sözleşmeden dönme, ücretsiz onarım veya değiştirme ya da bedelden indirim) ve tazminat hakkından müteselsilen sorumluluğunu belirten bir hükmün öngörülmesi gerekir.



SİMSARLIK SEKTÖRÜ HAKKINDA:

Yargıtay Üyesi Candaş İLGÜN (Yargıtay 13. HD) :

Tellallık(simsarlık) sözleşmesi ile ilgili 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çok önemli bir değişiklik getirmiştir. Bu nedenle tüketici şikayetlerinin çözümü için Tellallık sözleşmesinin yasa kapsamına alınması çok isabetli olmuştur. Simsar (Tellal)- Emlakçı ile sözleşme imzalayan tüketici artık bu düzenleme ile yaşanması muhtemel bir çok mağduriyet bu yasa ile korunma altına alınmıştır.

ENERJİ SEKTÖRÜ HAKKINDA:

Yargıtay Üyesi Yusuf MEMİŞ (Yargıtay 3. HD):

Elektrik şirketleri, Elektrik abonelerine sürekli, yeterli ve düşük maliyetli elektrik enerjisi sağlamalıdır. Elektrik abonelerinden kayıp kaçak bedeli adı altında bir bedel alınması hukuka uygun değildir.

GIDA SEKTÖRÜ HAKKINDA:

Yrd. Doç. Dr. Özlem TÜZÜNER (Uluslararası Antalya Üniversitesi):

Güzel ümitlerle Müslümanlara inandırılan helâl sertifikası, global çerçevede değerlendirildiğinde, şu sonuçla karşılaşmıştır: Helal Gıda Sertifikası, Amerika Birleşik Devletleri, Arjantin, Rusya ve Çin gibi ülkelerde konumlanmış ekonomi devlerinin helâl kavramını yozlaştırmasına ve ranttan pay almasına hizmet eder.

Nuray İBRAHİMOĞLU (Gıda Güvenliği Derneği Yönetim Kurulu Üyesi):

Medyada yaşanan bilgi kirliliğinden dolayı toplumumuz gıda güvenliği konusunda doğru ve yeterli bilgiye sahip olamamaktadır. Gıda güvenliğine ilişkin konular sansasyonel mesajlardan kurtarılarak, doğru bilgilerin konunun uzmanlarınca toplumun anlayacağı dilde iletilmesi sağlanmalıdır.



REKLAM SEKTÖRÜ HAKKINDA:

Prof. Dr. Çetin ARSLAN (Hacettepe Üniversitesi):

Kabahatleri suç olmaktan çıkarma eğilimi çerçevesinde, suçlara oranla daha az haksızlık içeriği taşıyan fiiller karşılığı uygulanan “*idari para cezaları*” üzerinde -*geniş uygulama alanı ve ağır sonuçlarıyla ters orantılı olacak şekilde*- yeterince durulduğu söylenemez. Bu durum Tüketici Hukukunda da farklı değildir. Dolayısıyla bu tebliğde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 77. maddesinde düzenlenen ve önemli uygulama alanı bulunan “*hukuka aykırı reklam kabahati*” üzerinde durulacaktır.

SERMAYE PİYASASI SEKTÖRÜ HAKKINDA:

Yrd. Doç. Dr. Ali PASLI (İstanbul Üniversitesi):

Sermaye piyasasındaki yatırımcı, bazı açılardan "tüketici" kabul edilebilir ve takiben taraf olduğu işlemler Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un kapsamına girebilir.

Yrd. Doç. Dr. Nesrin Akın SUNAY (Doğuş Üniversitesi):

2002/65/EC sayılı Finansal Hizmetlerin Uzaktan Pazarlanmasına İlişkin Avrupa Birliği Direktif metninin Türk Hukuku'na aktarılması hedefi gerçekleştirilmiştir ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 49. maddesi ile ilgili Yönetmelik Taslağı düzenlemeleri uygulamada önemli bir ihtiyaca cevap verecek niteliktedir.

SİGORTACILIK SEKTÖRÜ HAKKINDA:

Dr. Fatma Dilek KABUKÇUOĞLU ÖZER (Hazine Müsteşarlığı):

Tüketici hukuku sigorta sözleşmeleri için tamamlayıcı niteliktedir.



TURİZM SEKTÖRÜ HAKKINDA:

Doç. Dr. Ömer ÇINAR (*İstanbul Şehir Üniversitesi*):

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun paket tur sözleşmelerine ilişkin 51. maddesine göre, paket tur katılımcısı, ticari veya mesleki faaliyeti çerçevesinde hareket etse bile tüketici sayılır. Ayrıca paket turun hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi halinde tüketici, boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat isteyebilir.

Murat ÖZSUNAY (*İstanbul ve Frankfurt/M Baroları Üyesi*):

TKHK'nda ve Alman Medeni Kanunu (BGB)' ndaki paket tur sözleşmeleri hükümlerinin kaynağı olan AB 90/314/EEC sayılı direktifi yenileyerek onun yerine geçmesi beklenen 2013/0246 (COD) sayılı taslak direktif paket tur sözleşmesi hükümlerinde bir takım yenilikler getirmektedir.

TÜKETİCİ YARGILAMASINDA USUL HUKUKU KURALLARI HAKKINDA:

Yrd. Doç. Dr. Evrim ERİŞİR (*İstanbul Bilgi Üniversitesi*):

2014 yılı Avukatlık Asgarî Ücret Tarifesi'nde tüketici hakem heyetlerinde karşı vekâlet ücretinin düzenlenmesi ile başlayan, Danıştay'ın yürütmeyi durdurma kararı ile süren, nihayet Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un yürürlüğe girmesinden kısa bir sonra Kanun'a yeni bir hüküm ilave edilmesi ile sona eren tartışmanın özünde, kanun koyucunun Önceki Kanun dönemindeki aksaklıkları göz ardı edip tüketici hakem heyetlerini mevcut hâli ile teşkilatlandırması, bunun sonucunda hakem heyetlerinin hukukî niteliğinin belirlenmesindeki zorluk bulunmaktadır.

Hâkim Hilmi ŞEKER (*İstanbul 9. İcra Mah. Hâkimi*):

Deontolojik ve teleolojik dertlerden yoksun bir hüküm yapısal, fiziksel ve işlerlik kusurlarına yakalanır yarattığı emek, kaynak ve zaman kayıplarıyla etkin ve verimli uygulanma beklentisini seraba dönüştürür.



GARANTİ HÜKÜMLERİ HAKKINDA:

Yrd. Doç. Dr. Ahmet KARAKOCALI (Anadolu Üniversitesi):

Garanti belgesinin ne olduğu, içeriği, tüketiciye sağladığı haklar konuları etrafında düzenleme bulan garanti belgesi yönetmeliğinin mevcut hali ile uygulama sorunlarında başvurulacak tek ve yeterli kaynak olma niteliğini taşımadığı ortadadır.

Hâkim Sevtap KAYA (İstanbul 3. Tüketici Mah. Hâkimi):

Yeni Yasa yürürlüğe girdikten sonra alınan ürünler için tüketici satıcıdan garanti belgesini almak zorundadır. Artık fatura Garanti Belgesi yerine geçmemektedir.

REKABET HUKUKUNDA TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA:

Mert KARAMUSTAFAOĞLU (Rekabet Kurumu Rekabet Başuzmanı):

Çoğu zaman yüksek fiyatlar nedeniyle kamuoyu gündemine gelen akaryakıt sektöründeki rekabet sorunlarını ortadan kaldırabilmek ve fiyat rekabeti sağlayabilmek amacıyla pazardaki fiyatların tüketiciler için şeffaf hale getirilmesi ve bu anlamda tüketicilerin daha ucuz kaynaktan alım yaparak, daha etkin olabilmesi amacıyla kurulan Tüketici Bilgilendirme Platformları yeni bir arayış olarak öne çıkmaktadır.

Neşe Nur ONUKLU (Rekabet Kurumu Rekabet Başuzmanı):

Müşterilerin alım kararlarını etkileyerek pazar gücü yaratma ihtimali bulunan geçiş maliyetleri, pazardaki rekabetin seviyesine yönelik olası tesirleri nedeniyle, hem antitröst analizlerinde hem de tüketicinin korunmasına ilişkin mevzuat kapsamında yapılacak incelemelerde göz önünde bulundurulmalıdır.