

**Dr. ABDULKERİM YILDIRIM**

**MESAFELİ SÖZLEŞMELERDE  
TÜKETİCİNİN KORUNMASI**



## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ .....	vii
SUNUŞ.....	ix
İÇİNDEKİLER.....	xi
KISALTMALAR CETVELİ .....	xxiii

### GİRİŞ

## KONUNUN TAKDİMİ, ÖNEMİ, ÇALIŞMA PLANI, TERMİNOLOJİ VE MESAFELİ SÖZLEŞMELERE İLİŞKİN HUKUKİ DÜZENLEMELER

I. KONUNUN TAKDİMİ, ÖNEMİ, ÇALIŞMA PLANI VE TERMİNOLOJİ.....	1
A. Konunun Takdimi ve Önemi .....	1
B. Çalışma Planı .....	3
C. Terminoloji.....	4
II. MESAFELİ SÖZLEŞMELERE İLİŞKİN HUKUKİ DÜZENLEMELER.....	6
A. Genel Olarak .....	6
B. Avrupa Birliği Hukukunda .....	7

1. 97/7/EC Sayılı Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunmasına İlişkin Yönerge .....	7
a. Yönergenin Oluşumu .....	7
b. Yönergenin Konusu .....	9
c. Yönergenin Amacı .....	9
d. Yönergenin Uygulama Alanı.....	11
(1) Yer Bakımından Uygulama Alanı .....	11
(2) Kişi Bakımından Uygulama Alanı.....	11
(3) Maddi Bakımdan Uygulama Alanı.....	12
(4) Uygulama Alanı Dışında Bırakılan Sözleşmeler .....	13
e. Tüketicinin Korunmasına İlişkin Önlemler .....	13
f. Yönerge Hükümlerinin Hukuki Niteliği.....	14
(1) İç Hukuka Aktarıldıklarında Emredici Olması.....	14
(2) Asgari Nitelik Taşınması.....	15
g. Yönergenin İç Hukuklara Aktarımı.....	15
2. 2002/65/EC Sayılı Mesafeli Sürüm Yoluyla Tüketicie Sunulan Finansal Hizmetlere İlişkin Yönerge .....	16
a. Yönergenin Oluşumu .....	16
b. Yönergenin Konusu ve Amacı.....	18
c. Yönergenin Uygulama Alanı.....	18
d. Tüketicinin Korunmasına İlişkin Önlemler .....	20
3. 2000/31/EC Sayılı Bilgi Toplumu Hizmetlerinin Belirli Hukuki Yönleri ve Özellikle İç Pazarda Elektronik Ticaret Hakkındaki Yönerge .....	21
a. Yönergenin Oluşumu .....	21
b. Yönergenin Konusu ve Amacı.....	23
c. Yönergenin Uygulama Alanı.....	24
d. Yönergede Yer Alan Temel İlkeler .....	26
(1) Kaynak Ülke İlkesi .....	27
(2) Bilgi Toplumu Hizmetlerinin Serbestliği İlkesi.....	29

---

(3) Bilgilendirme Yükümlülüğü.....	29
(4) Ticari İletişime Özgü Hükümler.....	29
(5) Elektronik Araçlarla Sözleşme Kurulması .....	30
(6) Servis Sağlayıcılarının Sorumluluğu.....	32
4. 1999/93/EC Sayılı Elektronik İmza Yönergesi .....	32
a. Yönergenin Oluşumu .....	32
b. Yönergenin Amacı ve Kapsamı.....	33
c. Yönergede Yer Alan Önemli Düzenlemeler .....	34
5. 2005/29/EC Sayılı Haksız Ticari Uygulamalar Yönergesi.....	36
a. Yönergenin Oluşumu .....	36
b. Yönergenin Amacı ve Kapsamı.....	38
c. Yönergede Yer Alan Önemli Düzenlemeler .....	39
C. Mukayeseli Hukukta .....	40
1. Almanya .....	40
2. İsviçre .....	41
3. Avusturya .....	43
D. Türk Hukukunda .....	44
1. Genel Olarak .....	44
2. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) m. 9/A.....	48
3. Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik (MSHY).....	49
4. Elektronik İmza Kanunu (EİK) .....	49
5. Elektronik İmza Kanunu'nun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (EİKY).....	50
6. Ticari Reklam ve İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik .....	52

**Birinci Bölüm**  
**MESAFELİ SÖZLEŞMELERİN TANIMI,**  
**UNSURLARI, TARAFLARI, KONUSU,**  
**BENZER İŞLEMLERDEN AYIRT EDİLMESİ,**  
**KURULMASI, ŞEKLİ VE UYGULAMA ALANI**  
**DIŞINDA BIRAKILAN SÖZLEŞMELER**

I.	MESAFELİ SÖZLEŞMELERİN TANIMI VE UNSURLARI.....	55
A.	Tanımı .....	55
B.	Unsurları .....	60
1.	Sözleşmenin Kurulması Sürecinde Tarafların Fiziksel Olarak Bir araya Gelmemesi.....	60
2.	Münhasıran İletişim Araçlarının Kullanılması .....	62
3.	Organize Bir Mesafeli Sürüm Sisteminin Varlığı.....	66
II.	MESAFELİ SÖZLEŞMELERİN TARAFLARI .....	70
A.	Genel Olarak .....	70
B.	Tüketici .....	71
1.	Genel Olarak .....	71
2.	Tanımı.....	72
a.	Tüketiciyi Tanımlamaya Yarayan Kriterler .....	73
(1)	Maddi Kriter.....	74
(2)	Kişisel Kriter .....	74
(3)	Fonksiyonel Kriter .....	74
b.	Doktrinde Tüketici Tanımı .....	75
c.	Yasal Düzenlemelerde Tüketici Tanımı.....	76
3.	Unsurları .....	77
a.	Ticari veya Mesleki Bir Gaye Edinmemiş Olma .....	77
b.	Bir Mal veya Hizmeti Edinme, Kullanma veya Yararlanma.....	80
c.	Gerçek veya Tüzel Kişi Olabilme .....	80

---

C. Satıcı/Sağlayıcı .....	85
1. Genel Olarak .....	85
2. Tanımı.....	85
3. Unsurları .....	87
a. Ticari veya Mesleki Amaçlarla Hareket Etme .....	87
b. Gerçek veya Tüzel Kişi Olabilme .....	88
III. MESAFELİ SÖZLEŞMELERİN KONUSU .....	89
A. Genel Olarak .....	89
B. Mal Teslimi.....	89
C. Hizmet Sağlanması.....	94
IV. MESAFELİ SÖZLEŞMELERİN BENZER İŞLEMLERDEN AYIRT EDİLMESİ .....	96
A. Mesafe Satımından Ayırt Edilmesi.....	96
B. Kapıdan İşlemlerden Ayırt Edilmesi .....	99
C. Elektronik Sözleşmelerden Ayırt Edilmesi .....	104
D. Tecrübe veya Muayene Şartıyla Satımdan Ayırt Edilmesi.....	107
V. MESAFELİ SÖZLEŞMELERİN KURULMASI.....	111
A. Genel Olarak .....	111
B. İcap .....	112
1. İcap ve İcaba Davet .....	112
2. İcabin Bağlayıcılığı .....	119
C. Kabul .....	121
D. Sözleşmenin Kurulma ve Hükümlerini Doğurma Anı.....	123
VI. MESAFELİ SÖZLEŞMELERİN ŞEKLİ.....	125
A. Genel Olarak Hukuki İşlemlerde Şekil .....	125
B. Mesafeli Sözleşmelerde Şekil .....	136
VII. UYGULAMA ALANI DIŞINDA BIRAKILAN SÖZLEŞMELER .....	142
A. Genel Olarak .....	142
B. Finansal Hizmetlere İlişkin Sözleşmeler.....	145
C. Otomatik Makineler Aracılığı ile Kurulan Sözleşmeler .....	147

D. Halka Açık Telefon Kullanılarak Telekomünikasyon Operatörleri İle Yapılan Sözleşmeler .....	148
E. Taşınmazlarla İlgili Sözleşmeler.....	149
F. Artırma Yolu ile Akdedilen Sözleşmeler.....	151
G. Günlük Gıda Maddelerinin veya Tüketim Mallarının Tedarikine İlişkin Sözleşmeler .....	153
H. Zamanla Sınırlandırılmış Sözleşmeler .....	154

## İkinci Bölüm

# MESAFELİ SÖZLEŞMELERDE TÜKETİCİYİ KORUYUCU ÖNLEMLER

I. TÜKETİCİNİN BİLGİLENDİRİLMESİ .....	157
A. Genel Olarak Bilgilendirme Yükümlülüğü.....	157
B. Bir Tüketici Hakkı Olarak Bilgilendirilme.....	158
C. Tüketici İşlemlerinde Bilgilendirme Yükümlülüğü ve Niteliği .....	160
D. Mesafeli Sözleşmelerde Bilgilendirme Yükümlülüğü .....	163
1. Bilgilendirme Yükümlülüğünün Amacı.....	163
2. Bilgi Miktarının İdeali.....	165
3. Doğru Bilgilendirme .....	166
4. Aşamalı Bilgilendirme Yükümlülüğü .....	169
a. Genel Olarak .....	169
b. Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğü .....	170
(1) Genel Olarak .....	170
(2) Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğünün Zamanı .....	170
(3) Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğünün Kapsamı.....	173
i. Satıcı/Sağlayıcı ile İlgili Bilgiler.....	174
ii. Mal veya Hizmetin Esaslı Nitelikleri .....	177

---

iii.	Fiyat ve Yan Giderler .....	178
iiia.	Sözleşme Konusu Mal veya Hizmetin Tüm Vergiler Dâhil Değeri ..	178
iiib.	Teslim Giderleri .....	179
iiic.	Uzaktan İletişim Giderleri .....	180
iv.	Sözleşme Konusu Edim ile Karşı Edimin İfasına İlişkin Detaylar .....	181
iva.	Teslimat ve İfanın Nasıl Yapılacağı .....	181
ivb.	Tüketicinin Ödemelerini Nasıl Yapacağı .....	181
v.	Sözleşmenin Devam Edeceği Asgari Süre.....	182
vi.	Satıcı/Sağlayıcının Vaatlerinin Geçerlilik Süresi.....	182
vii.	Geri Alma Hakkı ve Kullanılma Şekli .....	183
viii.	Bilgilendirme Yükümlülüğünün Kapsamına Giren Diğer Hususlar.....	184
viiia.	Ticari Amacın Açıkça Bildirilmesi .....	184
viiib.	Sözleşmenin Kuruluşu İçin Takip Edilecek Teknik Aşamalar .....	185
viiic.	Sözleşmenin Kuruluşu İçin Kullanılabilecek Diller .....	186
viiid.	Hukuksal Başvuru Yollarına İlişkin Bilgiler.....	186
(4)	Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi.....	187
i.	Bilginin Sunulma Şekli.....	187
ii.	Açık ve Anlaşılır Olma.....	190
iii.	Bilgilendirmenin Yazılı Teyidi.....	193
(5)	Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğünün Yerine Getirilmemesinin Sonuçları.....	194
i.	AB Hukukunda .....	194



ii. Türk Hukukunda .....	196
c. Sözleşme Sonrası Bilgilendirme Yükümlülüğü .....	201
(1) Genel Olarak .....	201
(2) Sözleşme Sonrası Bilgilendirme Yükümlülüğünün Zamanı .....	202
(3) Sözleşme Sonrası Bilgilendirme Yükümlülüğünün Kapsamı.....	202
i. Taraflar Hakkında Bilgi .....	202
ii. Mesafeli Sözleşmeye İlişkin Bilgiler.....	204
iia. Sözleşmenin Kurulduğu Tarih.....	204
iib. Sözleşmenin Konusu ile İlgili Bilgiler.....	204
iic. Sözleşmenin Yerine Getirilmesi ile İlgili Bilgiler.....	205
iica. Satıcı/Sağlayıcı Bakımından.....	205
iicb. Tüketici Bakımından.....	205
(4) Sözleşme Sonrası Bilgilendirme Yükümlülüğünün Yerine Getirilme Şekli ve İspat Yükü .....	208
i. Bilgilendirmenin Şekli .....	208
ii. İspat Yükü .....	208
(5) Sözleşme Sonrası Bilgilendirme Yükümlülüğünün Yerine Getirilmemesinin Sonuçları.....	209
II. GERİ ALMA HAKKI.....	210
A. Genel Olarak .....	210
B. Geri Alma Kavramı .....	211
1. Tanım.....	211
2. Geri Almanın Fonksiyonları.....	213
a. Genel Olarak .....	213
b. Tüketici Sözleşmelerindeki Fonksiyonları .....	214

---

C. Geri Alma Hakkının Borç İlişkisine Son Veren Benzer Kavramlardan Ayırt Edilmesi .....	216
1. Dönmeden Ayırt Edilmesi .....	216
2. Fesihden Ayırt Edilmesi .....	219
3. Caymadan Ayırt Edilmesi.....	220
4. İptalden Ayırt Edilmesi.....	221
D. Mesafeli Sözleşmelerde Geri Alma Hakkı .....	223
1. Hakkın Tanınmasını Haklı Kılan Sebepler.....	223
2. Hukuki Niteliği .....	224
a. Bozucu Yenilik Doğuran Hak Karakteri .....	224
b. Serbestçe Kullanılabilmesi.....	226
c. Emredicilik Karakteri .....	228
3. Geri Alma Hakkının Şartları .....	228
a. Geçerli Olarak Kurulmuş Bir Mesafeli Sözleşmenin Varlığı .....	228
b. Geri Alma Hakkının Süresi İçinde Kullanılması .....	229
(1) Geri Alma Hakkının Süresi.....	229
i. AB Hukukunda .....	229
ii. Türk Hukukunda .....	230
(2) Sürenin İşlemeye Başlaması .....	231
i. Bilgilendirme ve Teyit Yükümlülüğü Yerine Getirilmişse.....	231
ii. Bilgilendirme ve Teyit Yükümlülüğü Yerine Getirilmemişse.....	233
c. Geri Alma Hakkının Kullanılması ve Şekli .....	237
4. Geri Alma Hakkının Kullanılmayacağı Haller.....	239
a. Genel Olarak .....	239
b. Hizmet Edimlerinde İfanın Başlaması .....	240
c. Finansal Piyasadaki Dalgalanmalara Bağlı Olarak Fiyatı Değişen Mal ve Hizmetler.....	242

d. Malın veya Hizmetin Özelliğinden Kaynaklanan Haller.....	244
(1) Tüketicinin Talebine veya Kişisel Gereksinimlerine Göre Hazırlanan Mal ve Hizmetler .....	244
(2) Niteliği Gereği İadesi Mümkün Olmayan Mallar.....	245
(3) Hızla Bozulabilen veya Son Kullanma Tarihi Geçme Olasılığı Bulunan Mallar.....	246
e. Mührü Bozulmuş Dijital Ürünler.....	247
f. Gazete, Dergi ve Diğer Süreli Yayınlar.....	250
g. Bahis ve Piyango Hizmetleri .....	250
5. Geri Alma Hakkının Kullanılmasının Sonuçları.....	251
a. Genel Olarak .....	251
b. Tarafların İade Borcu .....	252
(1) Satıcı/Sağlayıcının İade Borcu.....	252
(2) Tüketicinin İade Borcu.....	255
i. Genel Olarak .....	255
ii. Malın Kullanılmasından veya İade Edilemeyecek Hale Gelmesinden Sorumluluk.....	257
6. Geri Almanın Kredi Sözleşmesine Etkisi.....	259
III. TÜKETİCİYİ KORUYAN DİĞER ÖNLEMLER.....	261
A. Sipariş Edilmemiş Mal ve Hizmet Sunumlarına Karşı Tüketicinin Korunması.....	261
B. İletişim Araçlarının Kullanımına İlişkin Sınırlandırmalar.....	265
C. Kartla Yapılan Ödemelerde Tüketicinin Korunması .....	269



(2) Ayıba Karşı Tekeffül Borcundan Doğan Sorumluluğun Şartları .....	302
i. Maddi Şartlar .....	302
ia. Sözleşme Konusu Mal veya Hizmetin Ayıplı Olması .....	302
ib. Mal veya Hizmetteki Ayıbın Önemli Olması.....	303
ic. Ayıbın En Geç Hasarın İntikali Anında Mevcut Olması.....	304
id. Tüketicinin Ayıptan Haberdar Olmaması .....	305
ii. Şekli Şartlar .....	306
c. Ayıplı İfa Nedeniyle Tüketicie Tanınan Seçimlik Haklar .....	307
d. Ayıplı İfa Nedeniyle Sorumlular ve Zamanaşımı .....	309
II. MESAFELİ SÖZLEŞMELERE UYGULANACAK KANUNLAR İHTİLAFI KURALLARI.....	311
A. Genel Olarak .....	311
B. Uygulanacak Hukukun Taraflarca Belirlenmesi (Sübjektif Bağlama) .....	312
C. Objektif Bağlama Kuralı.....	316
SONUÇ .....	319
KAYNAKÇA .....	335

## EKLER

I. TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN.....	379
II. MESAFELİ SÖZLEŞMELER UYGULAMA USUL VE ESASLARI HAKKINDA YÖNETMELİK.....	409
III. TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNDA VE BAZI KANUNLARDA DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA DAİR KANUN TASARISI TASLAĞI.....	415