

Doç. Dr. Ece Bař Szel

İstanbul Bilgi Üniversitesi Hukuk Fakültesi
Medeni Hukuk Anabilim Dalı

**MESAFELİ SÖZLEŞMELER VE
İŐ YERİ DIŞINDA KURULAN
SÖZLEŞMELER**

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	VII
İÇİNDEKİLER.....	XI
KISALTMA CETVELİ.....	XXI
§ 1. MESAFELİ SÖZLEŞMELER.....	1
I. Tarihi Gelişim	1
II. Özel Düzenleme Yapma Gereği	10
III. Uygulama Alanı	12
A. Tanım	12
1. Genel Olarak.....	12
2. Uzaktan Pazarlama Sistemi ve Uzaktan İletişim Aracı.....	13
a. Uzaktan Pazarlama Sistemi.....	13
aa. Genel Olarak.....	13
bb. Aracı Hizmet Sağlayıcıları (Çevrimiçi Pazaryeri).....	16
b. Uzaktan İletişim Aracı.....	18
aa. Tanım.....	18
bb. Uzaktan İletişim Araçlarının Kullanılması Gereken An	19
B. Elektronik Ortamda Kurulan Mesafeli Sözleşmeler	22
C. Kapsam Dışı Kalan Sözleşmeler.....	24
1. Genel Olarak.....	24

2. Motorlu Araç Satışları Açısından Değerlendirme	29
IV. Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Önce Korunması: Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü	32
A. Genel Olarak	32
B. Ön Bilgilendirme Yükümlülüğün İçeriği	33
1. Genel Bilgiler	33
a. Sözleşme Konusu Mal/Hizmet ve Tacire İlişkin Bilgiler	33
b. Sözleşme Bedeli ve Sözleşmenin İfası	34
2. Cayma Hakkına İlişkin Bilgiler	35
3. Diğer Bilgiler	37
4. Elektronik Uzaktan İletişim Aracı Kullanılarak Kurulan Mesafeli Sözleşmelere Özgü Kurallar	38
a. AB Hukuku	38
b. Türk Hukuku	40
aa. Yönetmelik m. 6(2)	40
bb. ETDHK'dan Doğan Bilgilendirme Yükümlülükleri	41
c. Sesli İletişim Yolu ile Kurulan Mesafeli Sözleşmelere Özgü Kurallar	42
d. Sınırlı Alanda ya da Zamanda Siparişe İlişkin Bilgilerin Sunulduğu Ortam Yoluyla Kurulan Sözleşmelere Özgü Kurallar	43
e. Anında İfa Edilen İş Görme Sözleşmelerine Özgü Kurallar	44
C. Ön Bilgilendirmenin Yapılma Zamanı	45
D. Ön Bilgilendirmenin Şekli ve İspat Yükü	46
E. Ön Bilgilendirmenin Bağlayıcılığı	48
F. Ön Bilgilerin Teyidi	49
G. Yaptırım	51
1. Genel Olarak	51

2.	Ek Masraflara ve İade Masraflarına İlişkin Olarak Bilgilendirme Yapılmamış Olması.....	52
3.	Cayma Hakkına İlişkin Bilgilendirme Yapılmamış Olması.....	52
4.	Siparişin Ödeme Yükümlülüğü Doğurduğuna İlişkin Bilgilendirme Yapılmamış Olması.....	55
5.	İdari Para Cezası.....	55
6.	Ön Bilgilendirmenin Teyit Edilmesi.....	56
V.	Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Sonra Korunması.....	56
A.	Sözleşmenin Teyidi.....	56
B.	Hasarın Geçişi.....	57
C.	Cayma Hakkı.....	58
1.	Cayma Hakkına Neden İhtiyaç Var?.....	58
2.	Cayma Hakkının Kullanılması.....	60
a.	Genel Olarak.....	60
b.	Süre.....	62
aa.	Genel Olarak.....	62
bb.	Sürenin Başlama Anı.....	62
aaa.	Kural.....	62
bbb.	Mal Satımı ve Bir İşin Görülmesinin Ayırt Edilmesi.....	64
ccc.	Mal Satımına Özgü Özel Kurallar.....	66
c.	Sürenin Uzayacağı Durum.....	68
d.	Hakkın Kullanılma Biçimi.....	70
aa.	Genel Olarak.....	70
bb.	Cayma Hakkının Kullanılması Şekle Bağlı mıdır?.....	71
cc.	Caymaya Yönelik Açık İrade Beyanı.....	74
e.	Cayma Hakkının Kullanıldığını İspat.....	75
f.	Bazı Mallar Açısından Cayma Hakkının Kullanılması.....	76
3.	Cayma Hakkının İstisnaları.....	78

a.	Genel Olarak.....	78
b.	Bilgilendirme Yükümlülüğü	80
c.	İş Görme Sözleşmesinin İfası.....	81
d.	Pazardaki Fiyat Dalgalanmaları	84
e.	Tacir Açısından İadenin Ekonomik Değer Taşınmadığı Haller	85
f.	İadenin Fiilen Gerçekleştirilemeyeceği Haller	89
g.	Acil Bakım ya da Onarım İşleri	91
h.	Diğer Haller.....	92
4.	Cayma Hakkı Süresi İçinde Ödeme Yasağı.....	92
5.	Cayma Hakkının Kullanılmasının Sonuçları.....	93
a.	Genel Olarak.....	93
b.	Tacirin Bedel İadesi.....	94
c.	Tüketicinin Malı İadesi.....	96
aa.	İade Yükümlülüğü	96
bb.	İade Masrafı.....	97
aaa.	AB Hukukunda	97
bbb.	Türk Hukukunda.....	98
cc.	Normal Posta ile İade Edilemeyecek Mallar ..	99
6.	Tüketicinin Cayma Hakkı Sonucunda Bedel Ödeme Borcu.....	100
a.	Malın Değer Kaybından Doğan Sorumluluk.....	100
aa.	Mesafeli Satış “Tecrübe ve Muayene Şartıyla Satış” mıdır?	100
bb.	Motorlu Araç Satışlarında Değer Kaybı Sorunu	104
b.	İşin Görülen Kısımından Doğan Sorumluluk	106
aa.	AB Hukukunda	106
bb.	Türk Hukukunda.....	108
c.	Kalıcı Veri Saklayıcı ile İletilmeyen Dijital İçerik.....	108
7.	Cayma Hakkı ve Hasar Meselesi.....	109
VI.	Tüketicinin Diğer Hakları	112

A. Teslim	112
B. Ödeme Araçlarına İlişkin Masraflar	115
C. Telefon Kullanım Ücreti	117
D. Ek Ödemeler	117
VII. Bilgilerin Saklanması ve İspat Yükümlülüğü.....	118
VIII. Aracı Hizmet Sağlayıcıların Sorumluluğu	118
A. Aracı Hizmet Sağlayıcısı Kavramı ve Sorunun Temeli....	118
B. Aracı Hizmet Sağlayıcıların Kime Karşı Sorumlu Olduğu.....	121
C. Aracı Hizmet Sağlayıcıların Sorumluluğunun Kapsamı	122
1. Uzaktan Pazarlama Sisteminin Devamını Sağlama ve Bilgi Belge Saklama Yükümlülüğü	124
2. Ön Bilgilendirme Hakkında Getirilen Yükümlülükler.....	125
3. Aracı Hizmet Sağlayıcıların, Satıcı/Sağlayıcı ile Yaptıkları Sözleşmeye Aykırı Uygulamaları Nedeniyle Satıcı/Sağlayıcıların Bu Madde Hükümlerine Aykırı Davranmasına Sebep Oldukları Her Bir İşlemden Doğan Sorumluluk.....	126
4. Aracı Hizmet Sağlayıcıların Satıcı/Sağlayıcı Adına Tahsilat Yapması Halinde Sorumluluk	128
5. Aracı Hizmet Sağlayıcısı ile Satıcı/Sağlayıcının Aynı “Tarafta” Yer Aldığı Varsayımına Dayalı Sorumluluk.....	128
6. Aracı Hizmet Sağlayıcıların Sorumluluk Rejimi	129
D. Aracı Hizmet Sağlayıcıların Tüketicilere Karşı Başka Bir Hukuki Nedenle Sorumlu Tutulmalarının Mümkün Olup Olmadığı.....	130
IX. Finansal Mesafeli Sözleşmeler.....	131
A. Özel Düzenleme Yapma Gereği	131
B. Finansal Hizmete İlişkin Mesafeli Sözleşmenin Kapsamı	135
1. Mesafeli Sözleşme.....	135

2. Sözleşmenin Konusu.....	135
C. Tüketicinin Sözleşme Öncesi Korunması.....	140
1. Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü	140
a. Genel Olarak.....	140
b. Yükümlülüğün İçeriği	142
c. Sesli İletişim Yolu ya da Sınırlı Alan veya Zamanda Kurulan Sözleşmeler Açısından Yükümlülüğün İçeriği	146
d. Ön Bilgilendirme Yöntemi	147
e. Ön Bilgilendirmenin Bağlayıcılığı ve İspat Külfeti.....	148
f. Ön Bilgilendirmeye Aykırılığın Yaptırımını	149
2. Sözleşmenin Tüketicie Sunulması	151
D. Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Sonra Korunması.....	152
1. Genel Olarak.....	152
2. Sözleşmenin Zorunlu İçeriği ve Bir Kopyasının Tüketicie Verilmesi.....	152
3. Cayma Hakkı.....	154
a. Cayma Hakkının Etkileri ve Tabi Olduğu Süre .	154
b. Hakkın Kullanılma Biçimi.....	157
c. Cayma Hakkının İstisnaları.....	160
d. Cayma Hakkının Kullanılmasının Sonuçları.....	162
aa. Genel Olarak.....	162
bb. Tacirin Bedel İadesi.....	162
cc. Tüketicinin Malı İadesi.....	163
4. Sözleşmenin Feshi	166
§ 2. İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER.....	167
I. Tarihi Gelişim	167
II. Özel Düzenleme Yapma Gereği	175
III. Uygulama Alanı	177
A. Tanım	177

1. İş Yeri	177
a. AB Hukukunda	177
b. Türk Hukukunda	182
2. İş Yeri Dışı	183
a. AB Hukukunda	183
aa. Fiziksel Olarak Eş Zamanlı Birliktelik	183
bb. Önerinin Tüketici Tarafından Yapılması.....	184
cc. Sözleşmenin Görüşmelerden Hemen Sonra Kurulması.....	185
dd. Sözleşmenin Tacir Tarafından Düzenlenen Bir Gezi Sırasında Kurulması.....	187
b. Türk Hukukunda	190
aa. AB Mevzuatında Düzenlenen Dört Olasılığın Türk Hukukunda Görünümleri.....	190
bb. Tüketicinin Tacirin Ziyaretinden Haberdar Olması veya Onu Davet Etmiş Olması	192
3. İspat Külfeti.....	195
B. Yetki Belgesi	196
C. Kapsam Dışı Kalan Sözleşmeler.....	197
D. Doğrudan Satış.....	201
IV. Sözleşme Öncesi Tüketicinin Korunması: Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü	203
A. Genel Olarak.....	203
B. Yükümlülüğün İçeriği	204
1. Genel Bilgiler	204
a. Sözleşme Konusu Mal/Hizmet ve Tacire İlişkin Bilgiler	204
b. Sözleşme Bedeli ve Sözleşmenin İfası.....	204
2. Cayma Hakkına İlişkin Bilgiler	205
3. Diğer Bilgiler.....	207
C. Ön Bilgilendirmenin Yapılma Zamanı, Şekli ve İspat Yükü	207
D. Ön Bilgilendirmenin Bağlayıcılığı	209

E. Yaptırım	211
V. Sözleşmenin Kurulması Aşamasında Tüketicinin Korunması.....	214
A. Nitelikli Yazılı Şekil Şartı	214
B. Diğer Özel Şartlar.....	216
C. Zorunlu İçerik	217
VI. Sözleşmenin Kurulmasından Sonra Tüketicinin Korunması.....	220
A. Hasarın Geçişi.....	220
B. Cayma Hakkı.....	221
1. Cayma Hakkına Neden İhtiyaç Var?.....	221
2. Cayma Hakkının Kullanılması	223
a. Süre.....	223
aa. Genel Olarak.....	223
bb. Sürenin Başlama Anı.....	224
aaa. Kural	224
bbb. Mal Satımı ve Bir İşin Görülmesinin Ayırt Edilmesi	225
ccc. Mal Satımına Özgü Özel Kurallar.....	227
b. Sürenin Uzayacağı Durum	229
c. Hakkın Kullanılma Biçimi.....	231
d. Cayma Hakkının Kullanıldığını İspat.....	234
e. Bazı Mallar Açısından Cayma Hakkının Kullanılması.....	235
3. Cayma Hakkının İstisnaları.....	236
a. Genel Olarak.....	236
b. Bilgilendirme Yükümlülüğü	238
c. İş Görme Sözleşmesinin İfası.....	239
d. Pazardaki Fiyat Dalgalanmaları	242
e. Tacir Açısından İadenin Ekonomik Değer Taşımadığı Haller	243
f. İadenin Fiilen Gerçekleştirilemeyeceği Haller ..	246

g. Acil Bakım ya da Onarım İşleri	248
h. Diğer Haller.....	249
4. Cayma Hakkı Süresi İçinde Ödeme Yasağı.....	249
5. Cayma Hakkının Kullanılmasının Sonuçları.....	250
a. Genel Olarak.....	250
b. Tacirin Bedel İadesi.....	251
c. Tüketicinin Malı İadesi.....	253
aa. AB Hukukunda	253
bb. Türk Hukukunda	255
d. Tüketicinin Cayma Hakkı Sonucunda Bedel Ödeme Borcu	257
aa. Malın Değer Kaybından Doğan Sorumluluk.....	257
bb. İşin Görülen Kısımından Doğan Sorumluluk.....	261
aaa. AB Hukukunda	261
bbb. Türk Hukukunda.....	262
cc. Kalıcı Veri Saklayıcı ile İletilmeyen Dijital İçerik.....	263
6. Cayma Hakkı ve Hasar Meselesi.....	263
VII. Tüketicinin Diğer Hakları	266
A. Teslim	266
B. Ödeme Araçlarına İlişkin Masraflar	266
C. Telefon Kullanım Ücreti	268
D. Ek Ödemeler	268
E. Bilgilerin Saklanması.....	269
SONUÇ	271
KAYNAKÇA	273