

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	7
İÇİNDEKİLER	11
KISALTMALAR CETVELİ.....	39

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİ HUKUKU İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER

Ş1. TÜKETİCİ HUKUKUNUN TARİHİ GELİŞİMİ	43
I. YABANCI HUKUK SİSTEMLERİNDEKİ GELİŞMELER	43
A. Genel Olarak	43
B. Amerika Birleşik Devletlerindeki Gelişmeler	44
C. Avrupa Birliğindeki ve Diğer Bazı Hukuk Sistemlerindeki Gelişmeler.....	45
II. TÜRK HUKUKUNDAKİ GELİŞMELER.....	53
A. 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan Önceki Durum.....	53
B. 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan Sonraki Durum.....	55
C. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan Sonraki Durum.....	57
D. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun İle Kat Mülkiyeti Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair 7392 Sayılı Kanun Değişiklikleri Hakkında Genel Açıklamalar.....	60
1. Taksitli Sözleşmelere İlişkin Değişiklikler	61
2. Tüketici Kredisi ve Konut Kredisi Sözleşmelerine İlişkin Değişiklikler.....	62
3. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmelerine İlişkin Değişiklikler	63
4. Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Değişiklikler	63
5. Devre Tatil ve Devre Mülk Sözleşmelerine İlişkin Değişiklikler	65
6. Yenilenmiş Ürünlere İlişkin Değişiklikler	66
7. Satış Sonrası Hizmetlere İlişkin Değişiklikler	66
8. Tüketici Hakem Heyetlerine Dair Düzenlemelere İlişkin Değişiklikler.....	66
9. Cezalara İlişkin Değişiklikler	67

E.	7445 sayılı İcra ve İflas Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile Yapılan Değişiklikler	68
F.	7499 sayılı Ceza Muhakemesi Kanunu İle Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun (8. Yargı paketi) ile Yapılan Değişiklikler	68
G.	7511 sayılı “Türk Ticaret Kanunu İle Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” ile Yapılan Değişiklikler	68
H.	7529 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun İle Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” İle Yapılan Değişiklikler	69
I.	6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da Değişiklik ve Ekleme Yapan Diğer Kanunlar	70
§2.	TÜKETİCİ HUKUKUNUN ÇEŞİTLİ HUKUK DALLARI İLE İLGİSİ	71
I.	TÜKETİCİ HUKUKUNUN KAMU HUKUKU, ÖZELLİKLE ANAYASA HUKUKU İLE İLGİSİ	71
II.	TÜKETİCİ HUKUKUNUN ÇEŞİTLİ ÖZEL HUKUK DALLARIYLA İLGİSİ	73
§3.	TÜKETİCİNİN KORUNMASININ NEDENLERİ VE AMAÇLARI İLE TÜKETİCİ HUKUKU KURALLARININ KARAKTERİ VE NİTELİĞİ	77
I.	TÜKETİCİNİN KORUNMASININ NEDENLERİ	77
II.	TÜKETİCİNİN KORUNMASININ AMAÇLARI	80
III.	TÜKETİCİ HUKUKU KURALLARININ KARAKTERİ VE NİTELİĞİ	81
§4.	TÜKETİCİ KORUNMASINDA ETKİLİ KİŞİ VE KURULUŞLAR İLE TÜKETİCİLERİN BİLGİLENDİRİLMESİ, BİLİNÇLENDİRİLMESİ, EĞİTİMİ VE TEŞVİK AMAÇLI TÜKETİCİ ÖDÜLLERİ DAĞITILMASI	83
I.	TÜKETİCİ KORUNMASINDA ETKİLİ KİŞİ VE KURULUŞLAR	83
A.	Sivil Kuruluşlar	83
1.	Ulusal Kuruluşlar	83
a.	Tüketici Örgütleri (6502 say.TKHK. m.3/m)	83
aa.	Tüketici Dernekleri	83
bb.	Tüketici Vakıfları (6502 say.TKHK. m.3/m)	84
cc.	Tüketici Üst Kuruluşları (6502 say.TKHK. m.3/m)	84
b.	Diğer Sivil Toplum Kuruluşları	85
2.	Uluslararası Kuruluşlar	85
a.	Amerika’daki Kuruluşlar	85
aa.	Consumers UNION (Tüketici Birliği)	85
bb.	The Consumers Federation Of America (Amerika Tüketici Federasyonu)	86
cc.	Amerika’daki Diğer Kuruluşlar	86

b. Uluslararası Örgütlenmeler	86
aa. Uluslararası Tüketiciler Örgütü (Consumers International)	86
bb. OECD Tüketici Politikası Komitesi	86
cc. Avrupa Tüketici Birlikleri Bürosu (Bureau Europeen des Unions de Consommateurs / BEUC)	87
dd. Balkan Tüketici Koruma Merkezi (Balkan Consumer Protection Center / BCC)	87
ee. Avrupa Topluluğu Tüketici Kooperatifleri Birliği (European Community Of Consumer Cooperatives / EUROCOOP)	87
B. Kamu Kuruluşları	87
1. Bakanlık (6502 say.TKHK. m.3/a-b)-Ticaret Bakanlığı-	87
2. Diğer Kuruluşlar	88
a. Türk Standartları Enstitüsü (TSE)	88
b. Bakanlıklar ve Bakanlıklara Bağlı veya İlgili Çeşitli Kuruluşlar	89
aa. Ticaret Bakanlığına Bağlı Kuruluşlar	89
bb. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na Bağlı veya İlgili Kuruluşlar	89
cc. Sağlık Bakanlığı'na Bağlı Kuruluşlar	90
dd. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	90
ee. Hazine ve Maliye Bakanlığı	90
ff. Bayındırlık ve İskan Bakanlığı	90
c. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'daki Diğer Kuruluşlar	90
aa. Reklam Kurulu (6502 say.TKHK. m.63)	90
bb. Reklam Konseyi	91
cc. Tüketici Konseyi (6502 say.TKHK. m.64)	91
dd. Tüketici Hakem Heyetleri	91
ee. Tüketici Mahkemeleri	92
II. TÜKETİCİLERİN BİLGİLENDİRİLMESİ, BİLİNÇLENDİRİLMESİ, EĞİTİMİ VE TEŞVİK AMAÇLI TÜKETİCİ ÖDÜLLERİ DAĞITILMASI	93
A. Tüketicilerin Bilgilendirilmesi	93
B. Tüketicilerin Bilinçlendirilmesi ve Eğitimi	93
C. Teşvik Amaçlı Tüketici Ödülleri Dağıtılması	95

§5. 6502 SAYILI KANUN'UN GEÇİŞ HÜKÜMLERİ VE YÜRÜRLÜK (ZAMAN) İTİBARI İLE UYGULANMASI	97
§6. TÜKETİCİ HUKUKU SİSTEMLERİ	103
§7. TÜKETİCİ SÖZLEŞMESİ ÖZELLİKLERİ, KOŞULLARI, KAVRAMI VE KAPSAMI İLE TÜKETİCİ SÖZLEŞMESİNDE SORUMLULUK	107
I. GENEL OLARAK.....	107
II. TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNİN ÖZELLİKLERİ VE KOŞULLARI	108
III. TÜKETİCİ SÖZLEŞMESİNDE TARAF KOŞULU	110
A. Sözleşmenin Bir Tarafında Tüketicinin Yer Alması Zorunluluğu	110
1. Tüketici Kavramı	110
2. Tüketicinin Gerçek veya Tüzel Kişi Olma İmkânı	114
3. Tüketicinin Mal veya Hizmeti Ticarî veya Meslekî Olmayan Amaçlarla Satın Almış Olması	119
a. Ticarî veya Mesleki Amacın Belirlenmesi	119
b. Ticarî İş ve Tüketim Karinesinden Yola Çıkarak Amacın Belirlenmesi.....	125
c. Yapılan İşlemin Sayısının/Miktarının veya Bedelinin Ticarî/Mesleki Amaç Bakımından Değerlendirilmesi	126
d. Karma Amaçlı İşlemlerde Durum	128
B. Sözleşmenin Bir Tarafında Satıcının / Sağlayıcının Yer Alması Zorunluluğu	130
1. Satıcı / Sağlayıcı Kavramı	130
2. Satıcının / Sağlayıcının Gerçek veya Tüzel Kişi Olma İmkânı	131
3. Satıcı / Sağlayıcının, Mal ve Hizmeti Bedel Karşılığı (İvazlı) Tüketicie Doğrudan veya Dolaylı Olarak Sunan Kişi Olması	133
4. Satıcının veya Sağlayıcının Mal veya Hizmet Sunmayı Meslek Edinmiş Olması	135
IV. TÜKETİCİ SÖZLEŞMESİNDE KONU KOŞULU	139
A. Genel Olarak Mal ve Hizmet Kavramı	139
B. Tüketici İşlemleri Bakımından Mal Kavramı	140
C. Tüketici İşlemleri Bakımından Hizmet Kavramı	142
D. Tüketici Ürünü Kavramı ve İkinci El Ürünlerin Durumu.....	144
E. Tüketicie Yönelik Uygulamaların (Özellikle Haksız Ticarî Uygulamaların) Durumu.....	146
V. TÜKETİCİ İŞLEMİ KAVRAMI VE KAPSAMI.....	147
A. Tüketici İşlemi Kavramı	147
B. Bazı İşlem/Sözleşme Türleri Yönünden Tüketici İşlemi Kapsamının Belirlenmesi	155

1. Bankacılık İşlemleri Bakımından.....	155
2. Sigorta Sözleşmesi Bakımından.....	157
3. Ödünç Sözleşmeleri Bakımından.....	158
4. Eser Sözleşmesi Bakımından	158
5. Arsa Payı (Kat) Karşılığı İnşaat Sözleşmeleri Bakımından	160
6. Vekâlet Sözleşmesi Bakımından	162
7. Kira Sözleşmesi Bakımından.....	164
8. Bağışlama Sözleşmesi Bakımından.....	166
VI. TÜKETİCİ SÖZLEŞMESİNDE SORUMLULUK.....	166
A. TÜKETİCİ SÖZLEŞMESİNDE SORUMLU KİŞİLER VE SORUMLULUĞUN KAPSAMI	166
1. Genel Olarak	166
2. İmalatçı (Üretici)/ İthalatçı ve Dağıtıcının Sorumluluğu	167
a. 6502 Sayılı Kanuna Göre Üreticinin/İthalatçının Ayıplı Mal Sorumluluğu	167
aa. 6502 Sayılı Kanuna Göre Üretici/İthalatçı Kavramı.....	167
bb. 6502 Sayılı Kanuna Göre Üreticinin Ayıplı Mal Sorumluluğu	171
cc. 6502 Sayılı Kanuna Göre İthalatçının Ayıplı Mal Sorumluluğu	174
b. 7223 Sayılı Kanuna Göre İmalatçının (Üreticinin)/İthalatçının/Dağıtıcının Ürün Sorumluluğu.....	176
aa. İmalatçı (Üreticinin)/İthalatçı/Dağıtıcı Kavramı	176
bb. Ürün Sorumluluğu Tanımı.....	179
cc. Ürün Sorumluluğunun Türk Hukukundaki Tarihi Gelişimi	180
dd. Ürün Sorumluluğunun Hukuki Niteliği.....	183
ee. Ürün Sorumluluğunun Unsurları (Şartları)	185
aaa. Genel Olarak.....	185
bbb. Ürünün Hatalı (ÜGTDK Açısından Güvenli Olmayan Ürün) Olması	185
ccc. Zarar	190
ddd. İlliyet Bağı.....	193
eee. Sorumluluktan Kurtulma Sebebinin Bulunmaması	193
ff. İspat Yükü ve Yasal Karine	196
gg. Ürün Sorumluluğu Zamanaşımı	197

3. Ürün Sorumluluğu İle Ayrıptan Sorumluluğun Karşılaştırılması.....	198
4. Konut Finansman Kuruluşları.....	200
a. Genel Olarak	200
b. Bankalar (Mevduat Bankaları/Katılım Bankaları/Kalkınma ve Yatırım Bankaları)	200
c. Finansal Kiralama Şirketleri ve Finansman Şirketleri	201
5. Tasarruf Finansman Şirketleri.....	202
6. Kredi Veren.....	203
7. Servis İstasyonları	204
B. TÜKETİCİNİN KORUMA ALANINDA BULUNAN KİŞİLERİN DE TALEPTE BULUNABİLMESİ	205

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİYİ KORUMAYA YÖNELİK ÖNLEMLER

§8. SÖZLEŞME ÖNCESİ KORUMA ÖNLEMLERİ	209
I. ALDATICI REKLAMLARA VE HAKSIZ TİCARİ UYGULAMALARA KARŞI KORUMA	209
A. Aldatıcı Reklamlara Karşı Koruma	209
1. Genel Olarak.....	209
2. Reklamın ve Özellikle Ticarî Reklamın Tanımı	214
3. Aldatıcı (Yasak) Reklamların Unsurları ve Bunlara Uygulanacak Hükümler	220
4. Örtülü Reklamın Tanımı ve Yasaklanması.....	229
5. Karşılaştırmalı Reklam	230
6. Reklamların Doğruluğunu İspat Yükü/Ortalama Tüketicinin Esas Alınması	232
7. Reklamdan Sorumlu Kişi/Kişiler.....	234
8. Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketicinin Sahip Olduğu Haklar	234
B. Haksız Ticarî Uygulamalara Karşı Koruma	237
II. SATICININ YASAL YÜKÜMLÜLÜKLERİ YOLU İLE KORUMA ÖNLEMLERİ	241
A. Etiket Koyma, Tarife ve Fiyat Listesi Asma Yükümlülüğü	241
1. Fiyat Etiketleri veya Listelerinin ya da Tarife ve Fiyat Listelerinin Konulması Zorunluluğu	241
2. Fiyat Etiketleri, Tarife ve Fiyat Listeleri ile Kasa Fiyatı Arasında Fark Olması Halinde Tüketicilerin Lehine Olan Fiyatın Uygulanması	242
3. İndirimli Satışlarda Tüketicilerin Korunması	243
B. Yiyecek Taklidi Ürün Satmama Yükümlülüğü	243

§9. SÖZLEŞMENİN YAPILMASI SIRASINDAKİ KORUMA ÖNLEMLERİ.....	245
I. AYDINLATMA (BİLGİLENDİRME) ZORUNLULUĞU	245
II. TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU VERME ZORUNLULUĞU	246
A. Tanıtma ve Kullanma Kılavuzunun Türkçe Olması Zorunluluğu.....	246
B. Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yerine Malın Güvenli Kullanımına İlişkin Bilgilerin Malın Üzerinde Yer Alması Halinde Durum	247
C. Tehlikeli Olabilecek Mallarda Malın Güvenli Kullanımına İlişkin Bilgilerin Ne Şekilde Verilmesi Gerektiği.....	247
D. Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Hazırlama Zorunluluğu Olmayan Mallar.....	248
E. Türkçe Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Hazırlama Sorumluluğu ve Zorunlu İçeriği.....	249
III. GARANTİ BELGESİ VERME ZORUNLULUĞU	250
A. Zorunlu Garanti Belgesi Hakkındaki Açıklamalar	250
1. Genel Olarak	250
2. Zorunlu Garantinin Ücretsiz Olması ve Değiştirilen Parçanın Garanti Süresi.....	256
B. İhtiyari Garanti Verilmesi Hakkındaki Açıklamalar.....	257
1. İhtiyari Garantinin Anlamı.....	257
2. Tüketicinin İhtiyari Garantiden Yararlanması Halinde Kendisinden Ücret veya Masraf İstenip İstenemeyeceği	257
3. İhtiyari Garantide Taahhüt, Reklam ve İlanlarla Bağlılık	258
4. İhtiyari Garanti Taahhüdünde Şekil Zorunluluğu	259
IV. SÖZLEŞME YAPMA ZORUNLULUĞU.....	259
A. Sözleşme Özgürlüğü İlkesi ve Tüketiciler Lehine Sınırlanması	259
B. Sözleşme Özgürlüğünün Kapsamı.....	260
C. Sözleşme Özgürlüğünün Sınırlanması.....	261
D. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan Önceki Durum (Genel Hükümlere Göre Çözüm).....	261
E. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunla Getirilen Sınırlamalar	262
1. Satıştan Kaçınma Yasağı (Sözleşme Yapma Zorunluluğu)	262
2. Sağlayıcının Hizmet Sunma Zorunluluğu	265
3. Ağırlaştırıcı (Bağlı) Koşul Getirme Yasağı.....	267
§10. SÖZLEŞME SONRASI KORUMA ÖNLEMLERİ.....	271
I. TÜM TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNDEKİ KORUMA ÖNLEMLERİ	271
A. Tüketiciyi Temel İlkeler Eliyle Koruma	271
1. Genel Bilgi	271

2. Temel İlkelerin Türleri	272
a. Yazılı Olarak Yapılması Gereken Sözleşmelerin Belirli Bir Biçimde (Stilde) ve İçerikle Yapılması İlkesi	272
aa. Genel Olarak	272
bb. Yazılı Olarak Yapılması Gereken Sözleşmelerin Belirli Bir Biçimde (Stilde) ve İçerikle Yapılması İlkesine Aykırılığın Yaptırımı	274
b. Sözleşmedeki Koşulların Tüketici Aleyhine Değiştirilemeyeceği İlkesi (Değiştirme Yasağı)	281
aa. Genel Olarak	281
bb. Beyaza (Açığa) Atılan İmzanın Durumu	283
c. Tüketiciden Haksız Ek Bedel Alımını Yasaklayan İlke- Finansal İşlemlerde Yönetmelik Kapsamında Ücret Alınması İstisnası	288
aa. Genel Olarak	288
bb. Tüketiciden Haksız Ek Bedel Talep Edilemeyeceği İlkesi (Kural)	293
cc. Finansal Tüketiciden Ek Bedel Talep Edilebilecek Olan Haller (İstisna)	302
d. Ücret ve Masraflara İlişkin Açıklık (Şeffaflık, Saydamlık) ve Aydınlatma (Bilgilendirme) Yükümlülüğü İlkesi (TKHK.m.4/IV)	308
aa. Genel Olarak	308
bb. Bilgilendirmenin Şekli, Stili ve İspatı	310
cc. Bilgilendirmenin Yapılmamasının Yaptırımı	313
e. Tüketiciden Alınacak Senedin Sadece Ayrı Olması İlkesi	315
aa. Hükmün Uygulama Alanı	315
bb. Tüketici Senedini Kimin Tanzim Etmesi Gerektiği ve Açığa (Boşa) Atılan İmza Sorunu	320
cc. Tüketici Senetleri Bakımından Nama Yazılı Kıymetli Evrakın Özellikleri	323
dd. Tüketici Senedinin Nama Yazılı Düzenlenmemesinin Yaptırımı	328
ee. Yargıtay Kararlarına Göre Her Bir Taksit İçin Nama Yazılı Senet Düzenlenmesi Kuralına Aykırı Davranıştan Doğan Geçersizliğin Anlamı	331
f. Tüketici Borçlarına Kefaletin Ancak Âdi Kefalet, Tüketici Alacaklarına Kefaletin Müteselsil Kefalet Sayılmasına İlişkin İlke	334

aa. Adi Kefalet-Müteselsil Kefalet Hakkında Genel Bilgi.....	334
bb. Tüketici İşlemlerinde Tüketicinin Borcuna ve Onun Lehine Kefaletin/ Teminatın Ancak Âdi Kefalet Olabilmesine İlişkin Yasal Kural.....	339
cc. Tüketici İşlemlerinde Tüketicinin Alacağına İlişkin ve Onun Lehine Verilen Kefaletin Ancak Müteselsil Kefalet/Verilen Teminatın Bağımsız Teminat Olabilmesine İlişkin İlke	353
g. Bileşik (Mürekkep) Faiz Alma Yasağı İlkesi	355
h. Katılım Bankaları Açısından Faizin Kâr Payı Olarak Uygulanmasına İlişkin İlke	357
B. Ayıplı Mal veya Hizmetlere Karşı Koruma.....	358
1. Düzenlemelerin Emredici Niteliği ve Uygulama Alanı.....	358
2. Düzenlemelerin Diğer Kanun Hükümleri ile Birlikte Uygulanıp Uygulanamayacağı	362
3. Sözleşmeye Aykırı İfa-Ayıplı İfa Kavramları Arasındaki Bağlantı	364
a. Sözleşmeye Aykırı İfa Kavramı.....	364
b. Tüketim Mallarının Alım Satımı ve Bunlara Ait Garantilerin Belirli Yönlerine İlişkin 25 Mayıs 1999 Tarihli Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi (1999/44 AT) Bakımından.....	367
c. Milletlerarası Menkul Mal Satışları Hakkında Birleşmiş Milletler (Viyana) Sözleşmesi Bakımından	370
4. Sözleşmeye Aykırı İfa (Ayıplı İfa Gibi) Sayılması Gereken Durumlar (Eksik veya Fazla İfa-Aliud İfa).....	373
a. Eksik veya Fazla İfa	373
b. Yanlış (Aliud) İfa.....	375
c. Geç İfa ve Montaj Hataları	377
5. Ayıplı Maldan/Hizmetlerden Sorumlu Olunmasının Koşulları	379
a. Satıcının veya Sağlayıcının Ayıptan Sorumlu Tutulmasının Maddi Koşulları.....	379
aa. Genel Olarak	379
bb. Malın Teslim Edilmiş veya Hizmetin Sunulmuş Olması ve Ortada Ayıp Sayılan Bir Eksiklik Bulunması	381
aaa. Genel Olarak	381
bbb. Ayıplı Mal/ Hizmet Kavramı	383
ccc. Ayıplı Mallar Bakımından Ayıbın Türleri	388

aaaa. Ayıbın Zikredilen Ayıp/Lüzumlu Vasıflarda Ayıp Şeklinde Olabilmesi.....	388
bbbb. Ayıbın Maddi-Hukuki-Ekonomik Ayıp Şeklinde Olabilmesi	393
ddd. Ayıplı Hizmetin Türleri	397
cc. Ayıbın Önemli Olmasına Gerek Olmaması	402
dd. Hasar ve Yararın Tüketicie Geçtiği Anda Ayıbın Var Olması Gerekliği	407
ee. Tüketicinin ayıbın varlığını bilmeden veya ayıptan haberdar olması kendisinden beklenmeyecek şekilde malı satın almış veya hizmetten yararlanmış olması	412
ff. Sözleşmeye Aykırılığın, Tüketicinin Kullanım veya Montaj Hatasından İleri Gelmemiş Olmaması.....	415
gg. Satıcının veya Sağlayıcının Ayıbın Varlığını Bilmesi Gerekmemesi	417
hh. Sözleşme ile Sorumluluğun Kaldırılması ya da Sınırlanmasının (Sorumsuzluk Anlaşmasının) Geçersiz Olması	418
b. Satıcının Reklam Açıklamalarından Kural Olarak Sorumlu Olması	421
c. Biçimsel Koşulların (Muayene ve Bildirim Külfetinin Tüketici Sözleşmelerinde) Olmaması.....	424
6. Altı Ay İçinde Ortaya Çıkan Ayıplarda Tüketici Lehine İspat Kolaylığı	426
7. Ayıplı Mallardan Dolayı Tüketicie Tanınan Seçimlik Haklar ve Tazminat Hakkı	427
a. Tüketicie Tanınan Seçimlik Haklar.....	428
aa. Genel Olarak.....	428
bb. Sözleşmeden Dönme (Bedelin İadesi) Hakkı	430
aaa. Genel Olarak.....	430
bbb. Sözleşmeden Dönmenin Yasal Sınırlamaları (Dönme Hakkının Kullanılmayacağı veya Etkisizleştiği Durumlar)	432
ccc. Sözleşmeden dönmenin sonuçları.....	434
cc. Satış Parasının İndirilmesini İsteme Hakkı	439
dd. Ayıplı Malın Ayıpsızıyla Değiştirilmesini İsteme Hakkı.....	442

ee. Ayıplı Malın Ücretsiz Onarımını İsteme Hakkı.....	446
b. Seçimlik Hakların Hukuki Niteliği ve Sınırlanması.....	448
c. Tazminat İsteme Hakkı	452
aa. Tazminat Hakkının Niteliği	452
bb. Sözleşmeden Dönme Halinde Tazminat İsteme Hakkı	454
cc. Sözleşmeden Dönme Hakkındaki Diğer Seçimlik Haklar Nedeniyle Tazminat İsteme	456
dd. Seçimlik Hakları Kullanmaksızın Sözleşmeye Aykırılık Nedeniyle Tazminat İsteme.....	458
8. Ayıplı Hizmetlerde Tüketicinin Seçimlik Hakları.....	458
9. Ayıp Nedeniyle Talep Hakkına Sahip Olanlar	463
10. Ayıptan Sorumlu Tutulabilecek Kişiler	465
11. Ayıplı Mal ve Hizmetlerle İlgili Dava Zamanaşımı Süreleri	471
12. Satış Sonrası Hizmet (Servis) Verme Zorunluluğu	481
a. Genel Olarak.....	481
b. Bağımlı veya Bağımsız Servis İstasyonlarının Faaliyetinden Dolayı Kimin/Kimlerin Sorumlu Olduğu.....	482
c. Yetkili Servis İstasyonlarındaki Azami Tamir Süresi.....	484
d. İthalatçının Herhangi Bir Şekilde Ticarî Faaliyetinin Sona Ermesi Hâlinde Sorumluluk	485
C. Haksız Sözleşme Şartlarına (Genel İşlem Koşullarına) Karşı Koruma	485
1. Haksız Şartlar Hakkında Genel Bilgi ve Tanım	485
2. Haksız Şartların Unsurları.....	488
a. Ortada Önceden Hazırlanmış Olan ve Kullanılan Tüketici Sözleşmesi Niteliğindeki Standart Koşulun (Standart Sözleşmenin) Mevcut Olması	489
b. Tüketicinin Sözleşme Koşuluna Etki veya Sözleşme Koşulunu Müzakere Edememiş Olması	492
c. Standart Koşulun Tüketici Aleyhine Dürüstlük Kuralına Aykırı Düşecek Biçimde Dengesizliğe Neden Olması.....	502
3. Tüketici Sözleşmelerinde Yargısal Haksız Şart Denetimi	505
4. Tüketici Sözleşmelerindeki İçerik Denetimi Sonucu Haksız Olduğu Belirlenen Şartların Yaptırımı (Kısmi Kesin Hükümsüzlük)	511
5. Standart Şartlar Bakımından Gözetilecek İlkeler	516
a. Standart Şartların Açık (Şeffaf) Olmaması Halinde Nasıl Yorumlanacağı İlkesi.....	516

b. Standart Şartın Haksız Olup Olmadığı Konusunda Sözleşmenin Bütününe Bakılması İlkesi	517
c. Haksız Şart Denetiminde Fiyat Edim Dengesine Bakılmaması İlkesi (Saydamlık Denetimi)	518
6. Standart Şartın Haksızlığı Denetiminde Bakanlığın Yetkisi	519
7. Haksız Standart Şart Örnekleri.....	521
D. Sipariş Edilmeyen Mal ve Hizmetlere Karşı Koruma.....	521
II. BAZI TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNDEKİ ÖZEL KORUMA ÖNLEMLERİ	527
A. Taksitli Sözleşmelerdeki Koruma.....	527
1. Tüketicilere Yönelik Taksitle Satış Sözleşmelerinin Tanımı ve Unsurları	527
2. Finansal Kiralama Sözleşmelerinde Taksitle Satış Hükümlerinin Uygulanması	533
3. Tüketicilere Yönelik Taksitle Satış Sözleşmelerinin Şekli ve İçerik Zorunluluğu.....	537
4. Tüketicilere Yönelik Taksitle Satış Sözleşmelerinde Tüketiciyi Koruyan Cayma Hakkı.....	540
a. Cayma Hakkının Hukuki Niteliği ve Özellikle Geri Alma Hakkı ile Karşılaştırılması	540
b. Cayma Hakkının Süresi ve Şekli.....	547
c. Cayma Hakkı Konusunda Tüketicinin Bilgilendirilmesi Zorunluluğuna Aykırılık Halinde Yaptırım	549
d. Cayma Hakkının Kullanılamayacağı Durumlar	551
5. Cayma Hakkını Kullanmanın Sonuçları (Tarafların Yükümlülükleri)	551
6. Tüketicinin Taksitleri Ödememesi (Temerrüde Düşmesi) Halinde Satıcı veya Sağlayıcının Kalan Bedelin Tamamını Talep Etmesinin (Muacceliyet Koşuluna Dayanmanın) Koşulları	554
7. Tüketicinin Taksitleri Erken Ödemek İstemesi Halinde İndirim İsteme Hakkı.....	556
8. Ön Ödemenin Varlığı Halinde (Ön Ödemeli Taksitle Satış Sözleşmelerinde) Tüketicinin Hakları	558
B. Tüketici Kredisi Sözleşmelerindeki Koruma	559
1. Tüketici Kredisi Sözleşmesinin Tanımı	559
2. Tüketici Kredisi Sözleşmesinin Unsurları, Türleri ve Uygulanacak Hükümler	563
3. Kredi Kartı Sözleşmesinin Hangi Durumda Tüketici Kredisi Olarak Kabul Edileceği	566
a. Kredi Kartı Sözleşmesinin Hukuki Niteliği ve İşleyişi	566
b. Kredi Kartı Sözleşmesinin Tüketici Kredisi Olarak Kabul Edilmesinin Koşulları.....	568

c. Kredi Kartı Sözleşmesinin Bağlı Kredi Niteliği.....	571
d. Tüketici Kredisine Sayılabilecek Kredi Kartı Sözleşmelerine Uygulanacak Hükümler	573
4. Tüketici Kredisine Sözleşmesinde Sözleşme Öncesi Bilgilendirme (Aydınlatma) Yükümlülüğü (Bilgi Formu Verme Zorunluluğu).....	575
5. Tüketici Kredisine Sözleşmesinde Şekil Şartı ve Sözleşmenin Belli İçerikte Olma Zorunluluğu.....	579
6. Tüketici Kredilerinde Kredi Tutarına İlişkin Sınırlamalar ile Kredi Kartı Ödemelerinde Taksit Sayısının Sınırlandırılması ve Bazı Ürünlerde Taksit Yasağı Getirilmesi.....	581
a. Tüketici kredilerinde kredi tutarına ilişkin sınırlamalar	581
b. Kredi Kartı Ödemelerinde Taksit Sayısının Sınırlandırılması ve Bazı Ürünlerde Taksit Yasağı Getirilmesi	582
7. Tüketici Kredisinde Tüketicinin Cayma Hakkı	587
a. Genel Olarak.....	587
b. Tüketicinin Cayma Hakkının Kapsamı.....	588
aa. Kredi Veren Tüketicinin Cayma Hakkı Konusunda Bilgilendirme Yükümlülüğü	588
bb. Tüketicinin Cayma Hakkı Süresi, Hukuki Niteliği ve Şekli.....	591
cc. Tüketicinin Cayma Hakkını Kullanmasının Sonucu.....	593
aaa. Genel Olarak.....	593
bbb. Cayma Hakkını Kullanan Tüketicinin Krediden Faydalandığı Hâllerde Sonuç	594
ccc. Cayma Hakkını Kullanan Tüketicinin Krediden Faydalanmadığı Hâllerde Sonuç	598
8. Tüketici Kredisinde Faiz Oranı Sınırı ve Faiz Oranın Nasıl Hesaplanacağı	600
a. Genel Olarak.....	600
b. Belirli Süreli Tüketici Kredisine Sözleşmelerinde Faiz Oranının Sabit Olarak Belirlenmesi ve Değiştirilememesi	605
c. Belirsiz Süreli Tüketici Kredilerinde Güncel Faizin Geçerli Olması	607
9. Tüketici Kredisinde Efektif (Gerçek) Faiz Oranının Nasıl Hesaplanacağı	607
10. Sadece Belirsiz Süreli Tüketici Kredisine Sözleşmesinde Belli Şartlar Dahilinde Faizde Değişiklik Yapılabilmesi	608
11. Tüketicinin Erken Ödeme Yapmak İstemesi Halinde İndirim Talep Etme Hakkı	611

12. Tüketicinin Temerrüde Düşmesi (Ödeme Yapamaması) Durumunda Sonucu-Muacceliyet Uyarısı ve Şartları.....	612
13. Tüketici Kredisi Sözleşmesinde Tüketicinin Sigorta Yaptırma Zorunluluğu Olmaması	615
14. Tüketici Kredisi Sözleşmesinde Bağlı Kredi.....	618
a. Bağlı Kredinin Tanımı ve Unsurları	618
b. Bağlı Kredinin Hangi Hallerde Söz Konusu Olamayacağı.....	621
c. Tüketicinin Asıl Sözleşmeden Caymasının Bağlı Kredi Üzerinde Yarattığı Sonuç.....	621
d. Asıl Sözleşmenin Hiç Ya Da Gereği Gibi İfa Edilmemesi Durumunda Bağlı Kredi Veren Sorumluluğu.....	622
15. Tüketici Kredisi Sözleşmesinde Açılan Hesap Nedeniyle Tüketiciden Ücret veya Masraf Talep Edilemeyeceği.....	627
16. Tüketici Kredisi Sözleşmesinde Kredi Sözleşmesi ile İlişkili Bir Kredili Mevduat Sözleşmesi Yapılamayacağı (Bağlı İşlem Yapma Yasağı).....	629
17. Kredi Kartında Aidat Alınmasının Hukuka Uygun Olup Olmaması.....	630
18. Belirsiz Süreli Tüketici Kredisi Sözleşmesine Özgü Durumlar	632
a. Taksitli Nakit Avans Kredisi Kullanması veya Limit Aşımı Hallerinde Tüketicinin Durumu.....	632
b. Belirsiz Süreli Tüketici Kredisi Sözleşmelerinde Hesap Özeti Gönderme Zorunluluğu	633
c. Belirsiz Süreli Tüketici Kredisi Sözleşmesinin Feshi.....	633
19. Kredi Veren Haklarının Devri	633
20. Kredi Sözleşmesinde Diğer Özel Düzenlemeler	634
C. Bankacılık Sözleşmelerindeki Koruma (Bankacılık Hizmetlerinden Alınacak Ücretlere İlişkin Olarak Uygulama Esasları -Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında 2020/7 Sayılı Tebliğ Uyarınca Alınabilecek Ücretler-)	635
1. Bankacılık İşlemlerinden Alınacak Ücretlerle İlgili Mevzuatın ve Uygulamanın Tarihi Gelişimi	635
2. Bankacılık İşlemlerinden Alınacak Ücretlere Uygulanacak Hükümlerin (Kapsamın) Belirlenmesi	640
3. Bankacılık İşlemlerinden Alınacak Ücretlere İlişkin (Bankacılık İşlemleri, Ücret ve Banka) Kavramların Açıklanması	642
4. Bankacılık Sözleşmelerindeki Genel Uygulama Esasları	646
5. Bankacılık İşlemlerindeki Ücretlerin Sınıflandırılması.....	647
6. Ücretlerin İadesi	653
7. Ücretlere İlişkin Bilgilendirme ve Bildirim Ücreti.....	654

8. Ürün veya Hizmetlere İlişkin Özel Hükümler	656
a. Tüketici ve Konut Finansmanı Kredilerine İlişkin Ücretler.....	656
b. Banka ve Kredi Kartı Ücretleri	668
c. Para ve Kıymetli Maden Transfer İşlemlerinde Ücret	674
d. Mevduat Ve Katılım Fonu İşlemlerinde Ücret (Hesap İşletme-İşletmeme Ücretinin Yasak Olması)	677
e. ATM Kullanımında ve Kiralık Kasa Hizmetinde Ücret	679
f. Kampanyalar Ve Özel Hizmetlerde Ücret.....	681
g. Aracılık Hizmetleri Ücreti.....	682
D. Konut Finansman Sözleşmelerindeki Koruma	683
1. Konut Finansmanı Sözleşmelerinin Tanımı, Unsurları ve Uygulama Alanı	683
2. Konut Yapı Kooperatiflerinin Gerçek Kişi Ortaklarının İşlemleri	687
3. Konut Finansmanı Sözleşmelerinin Şekil ve İçerik Zorunluluğu	688
4. Konut Finansmanı Sözleşmelerinde Sözleşme Öncesi Bilgilendirme (Aydınlatma) Yükümlülüğü (Bilgi Formu Verme Zorunluluğu).....	690
5. Tüketicinin Kredi veya Kira Taksidini Ödemede Temerrüdü Halinde Temerrüde Düşmesi ve Sonucu (Temerrüt Faizi Ödemesi).....	692
6. Tüketicinin Temerrüdü Halinde Kalan Borcun Tamamen İfasının (Muacceliyet) Koşulları	693
7. Konut Finansmanı Sözleşmesi Kapsamındaki Finansal Kiralama İşlemleri	694
a. Genel Olarak Finansal Kiralama İşlemleri ve Aşamaları	694
b. Finansal Kiralamaya Konu Mallar	697
c. Konut Finansmanı Sözleşmesi Kapsamındaki Finansal Kiralama İşlemlerinin Tanımı ve Unsurları.....	698
8. Konut Finansmanı Sözleşmesi Kapsamındaki Finansal Kiralama İşlemlerinde Muacceliyet Koşullarının Gerçekleşmesi Halinde İcra Dışında Konut Satışına Gidilmesi (İcra-Yargı- Dışı Satış)	699
9. Konut Finansmanı Sözleşmesinde Bağlı Kredi.....	701
a. Bağlı Kredinin Tanımı.....	701
b. Bağlı Kredinin Var Sayılmadığı Durumlar.....	701
c. Bağlı Kredilerde Konutun Hiç veya Gereği Gibi Teslim Edilmemesi Hallerinde Konut Finansman Şirketinin Sorumluluğu	702
10. Konut Finansman Kuruluşları Tarafından Kredi Alacağının Devredilmesi Halinde Sorumluluk.....	704

11. Konut Finansman Sözleşmelerinde Faiz Oranlarının Belirlenmesi.....	705
12. Tüketicinin Erken Ödeme Yapması	706
a. Erken Ödemeden Dolayı Tüketicinin İndirim İsteme Hakkı.....	706
b. Tüketiciden Erken Ödeme Tazminatı İstenebileceği/İstenemeyeceği Haller	707
13. Tüketicinin Zorunlu Sigortalar Haricinde Sigorta Yaptırma Zorunluluğunun Olmaması	708
14. Hesap Açılması Halinde Tüketiciden Ek Ücret veya Masraf İstenememesi	711
15. Sözleşme ile İlişkili Bir Kredili Mevduat Sözleşmesi Yapılamayacağı (Bağlı İşlem Yapma Yasağı).....	713
E. Tasarruf Finansman Sözleşmesi	714
1. Tasarruf Finansman Sistemi ve Sözleşmesinin Tanımı ve Kapsamı İle Sistemdeki Şirketlerin Durumu	714
2. Tasarruf Finansman İşlemlerinde Tüketicilerin Hakları	716
F. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmelerindeki Koruma.....	723
1. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmelerinin Tanımı	723
2. Konut ve Tatil Amaçlı Bir Taşınmazın Söz Konusu Olması	726
3. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmelerinde Tüketicisi Sözleşme Öncesi Koruyucu Hükümler (Ön Bilgilendirme Formu Verme ve Yapı Ruhsatı Alma Zorunluluğu).....	730
a. Ön Bilgilendirme Formu Verme Zorunluluğu.....	730
b. Yapı Ruhsatı Alma Zorunluluğu ve Buna Aykırılığın Yaptırımı.....	733
4. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmesinde Şekil ve Şekle Aykırılığın Yaptırımı.....	736
5. İçerik Hakkında Bilgilendirilme Zorunluluğu ve Bilgilerin Eksik Verilmesi Halinde Yaptırım	742
6. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmesinde Kat İrtifakının Tapuya Tescili veya Şerhi Olanağı.....	744
7. Geçerli Bir Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmesi Yapılmadan Tüketiciden Ödeme Yapması veya Onu Borç Altına Sokan Belge Vermesinin İstenemeyeceği (Peşin Ödeme Yasağı)	746
8. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmesinin Teminata Bağlanmasına Yönelik Tüketicisi Koruma Önlemleri	746
a. Genel Olarak	746
b. Teminatların Özel Koruma Altında Olması.....	748
c. Teminat Türleri	750

aa. Banka Teminat Mektubu Yoluyla Teminat Sağlama	750
bb. Hakediş Sistemine Dayalı Teminat Sağlama.....	751
cc. Bağlı Kredi İle Teminat Sağlama	752
dd. Bina Tamamlama Sigortası İle Teminat Sağlama	752
aaa. Bina Tamamlama Sigortasının İşleyişi.....	752
bbb. Teminat Dışı Haller ile Ek Teminat Konusu	755
ccc. Bina Tamamlama Sigortasında Tarafların Hak ve Yükümlülükleri	755
ddd. Bina Tamamlama Sigortasında Riskin Gerçekleşmesi Halinde Tazminat Tutarı ve İfa Şekli	756
ee. Bina Tamamlama Sigortası Sözleşmesinin Süresi ve Sona Erdirilmesi	757
9. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmesinde Tüketicinin Cayma Hakkı	758
a. Cayma Hakkının Kullanılması Süresi ve Şekli	758
b. Cayma Hakkı Süresi Geçmeden Tüketiciden Faiz, Komisyon vb. Masraf Alınamaması (Peşin Ödeme Yasağı).....	761
c. Tüketicinin Cayma Hakkını Kullanmasının Sonucu	763
10. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmesinde Konutun Devri ve Teslimi İçin Üst Süre ve Bunun İhlali Halinde Tüketicinin Hakları.....	764
11. Tüketicinin Gereğe Göstermeden Sözleşmeden Dönme Hakkı	769
a. Dönme Hakkını Kullanma ve Dönme Tazminatı Ödeme	769
b. Tüketicinin Sözleşmeden Dönmesine Rağmen Dönme Tazminatının İstenemediği Durumlar.....	776
c. Tüketicinin Sözleşmeden Dönmesinin Sonucu.....	780
G. İşyeri Dışındaki (Kapıdan) Sözleşmelerde Koruma.....	781
1. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerin Tanımı	781
2. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerin Kapsamı (Üç Durumda Ortaya Çıkabilmesi) ve Doğrudan Satışlar	783
3. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerden Bazılarının Kapsam Dışı Olması	786
4. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerin Yetkili Kimseler Tarafından Gerçekleştirilebileceği	787
5. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Ön Bilgilendirme (Aydınlatma) Zorunluluğu	787
6. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Şekil ve İçerik Zorunluluğu	788
7. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Satıcı veya Sağlayıcının Yükümlülükleri	791

8. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı.....	792
a. Cayma Hakkının Süresi ve Şekilde Kullanılacağı.....	792
b. Satıcı veya Sağlayıcının Tüketiciyi Cayma Süresi Hakkında Bilgilendirmemesi veya Yasal Yükümlülüklerine Aykırı Davranması Halinde Cayma Süresinde Değişiklik Olması	794
c. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Tüketiciden Cayma Süresi İçinde Ödeme Yapması veya Borç Altına Soka Belge İstenememesi (Peşin Ödeme Yasağı)	795
d. Cayma Hakkını Kullanmanın Sonuçları.....	796
aa. Genel Olarak	796
bb. Tüketicinin Cayma Süresi İçinde Meydana Gelen Mutad Kullanım Sebebiyle Değişiklik ve Bozulmalardan Sorumlu Olmaması	797
cc. Cayma Hakkının Kullanımının Yan Sözleşmelere Etkisi	798
e. Cayma Hakkının İstisnaları (Cayma Hakkı Kullanılamayacak Haller)	799
f. Cayma Bildirimi Sonrası İade Borcunun Zamanaşımı.....	799
9. Doğrudan Satış Sistemi.....	800
a. Doğrudan Satış Tanımı ve Sistemi.....	800
b. Doğrudan Satış Sisteminin İşleyişi.....	804
c. Doğrudan Satışa İlişkin Temel Esaslar	805
H. Mesafeli Sözleşmelerdeki Koruma	807
1. Mesafeli Sözleşmelerin Tanımı ve Unsurları.....	807
2. Mesafeli Sözleşmeler Bakımından Kapsam Dışı Sözleşmeler	814
3. Mesafeli Sözleşmelerin Riskleri veya Olumsuz Yanları	816
4. Mesafeli Sözleşmelerde Tüketiciyi Bilgilendirme (Aydınlatma, Ön Bilgilendirme) Zorunluluğu, Yöntemi ve Bilgilendirmenin Teyidi	817
5. Mesafeli Sözleşmelerde Satıcı veya Sağlayıcının Edimini Yerine Getirme Süresi.....	820
6. Kayıp ve Hasarlardan Sorumluluk.....	822
7. Telefon Kullanımında Yüksek Tarife Ücreti ve İlave Ödeme İstenememesi	823
8. Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı	824
a. Cayma Hakkının Niteliği, Süresi ve Kullanılması.....	824
b. Tüketicinin Cayma Hakkını Kullanamayacağı Durumlar (Cayma Hakkının İstisnaları).....	830
c. Tüketicinin Cayma Hakkı Konusunda Bilgilendirilmemesi Halinde Yaptırımı	832

d. Tüketicinin Cayma Hakkını Kullanmasının Yan Söleşmelere Etkisi	834
e. Tüketicinin Cayma Süresi İçindeki Kullanmalardan Dolayı Sorumluluğu	836
f. Cayma Halinde Tarafların Yükümlülükleri	836
aa. Tüketicinin Yükümlülükleri	836
bb. Satıcı/Sağlayıcıların ve Bazı Koşullar Altında Aracı Hizmet Sağlayıcıların Yükümlülükleri	838
9. Satıcı veya Sağlayıcı Adına Mesafeli Sözleşme Kurulmasına Aracılık Edenler Kavramı İle Aracı Hizmet Sağlayıcıların Yükümlülük ve Sorumlulukları	845
a. Satıcı veya Sağlayıcı Adına Mesafeli Sözleşme Kurulmasına Aracılık Edenler Kavramı	845
b. Aracı Hizmet Sağlayıcıların Yükümlülük ve Sorumlulukları	848
10. Elektronik Ticaret Hakkında Kanun ile İlgili Bilgiler	857
I. Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmelerdeki Koruma	863
1. Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmelerin Tanımı ve Kapsamı	863
2. Tüketicinin Bilgilendirilmesi (Aydınlatma) Zorunluluğu	866
3. Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmelerin Bir Örneğinin Tüketiciciye Verilmesi ve Belli İçerikte Olma Zorunluluğu	868
4. Tüketicinin Sözleşmenin Yazılı Bir Örneğini Talep Etme ya da Uzaktan İletişim Aracını Değiştirme Hakkı	869
5. Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı	870
a. Cayma Hakkı Süresi	870
b. Cayma Hakkının Kullanılması (Şekli)	872
c. Cayma Hakkını Kullanılması Durumunda Tarafların Yükümlülükleri	873
d. Cayma Hakkını Kullanmanın Yan Söleşmelere Etkisi	874
e. Cayma Hakkının Kullanılamayacağı Durumlar (Cayma Hakkının İstisnaları)	874
6. Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmeyi Sona Erdirebilmesi	875
İ. Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Sözleşmelerindeki Koruma	876
1. Tatil Sözleşmelerinin Türleri	876
2. Tatil Sözleşmelerinden Olan Devre Tatil Sözleşmesinin Tanımı	879
3. Devre Tatil Sözleşmelerinin Konusu (Devre Mülk Sözleşmelerinin Bu Kapsamda Sayılması) ve Kapsamı	879

4. Tatil Sözleşmelerinden Olan Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmesinin Tanımı ve Sözleşmenin Feshine Özgü Durum	884
5. Tatil Sözleşmelerinden Olan Değişim Sözleşmeleri ve Yeniden Satış Sözleşmelerinin Tanımı	885
6. Tatil Sözleşmelerinde Ön Bilgilendirme Formu Verilmesi (Aydınlatma) Zorunluluğu.....	886
7. Tatil Sözleşmelerinde Şekil Zorunluluğu.....	889
8. Tatil Sözleşmelerinde Cayma Hakkı.....	892
a. Cayma Hakkının Süresi, Kapsamı ve Peşin Ödeme Yasağı	892
b. Cayma Hakkının Kullanılması (Şekli)	896
c. Tatil Sözleşmesinden Cayılmasının ve Bağlı Kredinin Sonucu	897
9. Tatil Sözleşmelerinde Tarafların Hakları.....	898
10. Tatil Sözleşmesindeki Haklardan Feragatin ve Sorumsuzluk Kayıtlarının Geçersizliği.....	899
11. Ön Ödemeli Devre Tatil Sözleşmesi Yapılmasının Yasaklanması	900
J. Paket Tur Sözleşmelerindeki Koruma.....	900
1. Paket Tur Sözleşmelerinin Tanımı, Terminolojisi ve Unsurları	900
2. Paket Tur Sözleşmesinin Hukuki Niteliği ve Tarafları ile Tüketici Kavramının Farklı (Geniş) Tanımlanması.....	907
a. Paket Tur Sözleşmesinin Hukuki Niteliği	907
b. Paket Tur Sözleşmesinin Tarafları (İkili-Üçlü-Dörtlü Hukuki İlişki).....	908
c. Paket Tur Sözleşmesinde Tüketici Kavramının Farklı (Geniş) Tanımlanması	913
3. Hangi Hallerde Paket Tur Sözleşmesi Hükümlerinin Uygulanacağı	915
4. Paket Tur Sözleşmelerinde Ön Bilgilendirme (Aydınlatma, Broşür Verme) Zorunluluğu.....	916
5. Paket Tur Sözleşmesinin Şekli, Bir Örneğinin Tüketicieye Verilmesi ve Belli İçerikte Olma Zorunluluğu	918
6. Paket Tur Sözleşmesinde Yolculuk Öncesinde Bilgilendirme Yükümlülüğü.....	920
7. Paket Tur Sözleşmesinde Esaslı Değişiklik veya Program ya da Fiyat Değişikliği Yapılması Hallerinde Tüketicinin Hakları (Sözleşmeden Dönme Hakkı).....	921
8. Paket Tur Sözleşmesinin Hiç veya Gereği Gibi İfa Edilmemesi Hallerinde Tüketicinin Hakları	923
9. Paket Tur Düzenleyicisi veya Aracısının Sorumluluğu ve Sorumluluktan Kurtulması (Tazminat Talep Edilemeyecek Haller).....	928

10. Tüketicinin Haklarından Feragatinin veya Sorumsuzluk Kayıtlarının Geçersizliği	930
11. Tüketicinin Sözleşmeyi Devir Hakkı.....	930
12. Tüketicinin Sözleşmeyi Fesih Hakkı.....	930
13. Covid-19 Salgını Nedeniyle Paket Tur Sözleşmesinin Feshi Halinde Yapılacak Bedel İadeleri	931
K. Abonelik Sözleşmelerindeki Koruma	933
1. Abonelik Sözleşmesinin Tanımı, Kapsamı ve Şekli	933
2. Taahhütlü-Taahhütsüz Abonelik Ayrımı ve Bunlara Uygulanacak Hükümler	935
3. Konusuna Göre Abonelik Sözleşmelerine Uygulanacak Hükümler	938
4. Abonelik Sözleşmesinin Şekli, Bir Örneğinin Tüketicie Verilmesi ve Belli İçerikte Olma Zorunluluğu	940
5. Abonelik Sözleşmesinde Otomatik Uzama Öngören Sözleşme Hükümlerinin Kural Olarak Geçersizliği.....	941
6. Abonelik Sözleşmelerinde Satıcının veya Sağlayıcının Yükümlülükleri ve Sorumlulukları	942
a. Teslim veya İfa Yükümlülüğü ile Ayrıptan Sorumluluk.....	942
b. Bildirim yükümlülüğü	943
c. Bilgilendirme Yükümlülüğü	943
d. Faturalandırma Dönemi ve Faturanın Zamanında Ödenmemesi	944
7. Taahhütlü Abonelik Sözleşmelerine Özgü Durumlar	944
a. Taahhütlü Abonelik Uygulama Alanı ve Tanımı.....	944
b. Taahhütnamenin Bir Örneğini Verme Zorunluluğu	947
c. Taahhütlü Aboneliğin Sona Ermesi Bildirimi	948
d. Taahhütlü Abonelik Sözleşmesinin Süresinden Önce Tüketici Tarafından Feshi ve Sonucu	948
8. Abonelik Sözleşmelerinde Faturalandırma ve Ödeme Bildirimine İlişkin Esaslar.....	951
9. Taahhütsüz Abonelik Sözleşmelerinin Sona Ermesi, Özellikle Tüketicinin Gerekçe Göstermeksizin Fesih (Cayma) Hakkı	953
a. Fesih Hakkının Kullanılma Süresi ve Kapsamı.....	953
b. Fesih Bildiriminin Şekli.....	957
c. Tüketicinin Fesih Hakkını Kullanması Sonrası Feshin Yürürlüğe Girmesi Süresi ve Fesih Talebinin Yerine Getirilme Süresi	958
d. Tüketicinin Fesih Hakkını Kullanması Sonrası Satıcı veya Sağlayıcının Alması Gereken Tedbirler	960

e. Geniş Anlamda Taahhütlü ve Taahhütsüz Aboneliklerde Feshin Sonuçları	961
L. Süreli Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamaları Hakkındaki Koruma	962
1. Süreli Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamalarının Tanımı ve Kapsamı	962
2. Süreli Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamalarının Üst Süresi	963
3. Süreli Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamalarındaki Ürünün Teslimine veya Hizmetin Sunulmasına İlişkin Üst Süre ve Reklam Uygulaması.....	964
4. Süreli Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamalarındaki Ürün Nedeniyle Süreli Yayının Satış Fiyatının Arttırılamaması	964
5. Süreli Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamalarındaki Ürünün Dağıtımı veya Hizmetin İfasının Ne Şekilde Yerine Getirileceği	965
6. Süreli Yayın Kuruluşları Tarafından Düzenlenmeyen Ancak Süreli Yayınla Doğrudan veya Dolaylı İlişkilendirilen Promosyon Uygulamaları	965
M. Piramit Satış Sistemleri Hakkındaki Koruma	966
1. Piramit Satış Sistemlerinin Tanımı ve Kapsamı.....	966
2. Piramit Satış Sistemlerinin Yasak Olması ve Bu Tür Satış Sistemleri Hakkında Önlem Almaya Yetkili Makam ve Yaptırımlar.....	968

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İDARİ DENETİMLER VE YAPTIRIMLAR (ÖZELLİKLE İDARİ PARA CEZALARI) İLE HAK ARAMA YOLLARI

§11. İDARİ DENETİMLER VE YAPTIRIMLAR	969
I. İDARİ DENETİMLER	969
II. YAPTIRIMLAR (ADLİ VE İDARİ YAPTIRIMLAR)	971
A. Adli Yaptırım (Hapis Cezası).....	971
B. İdarî Para Cezaları Yaptırımı	972
1. Hangi Eylemler İçin İdari Para Cezalarının Uygulanacağı.....	972
a. 1. Her Bir İşlem veya Sözleşme İçin 2025 Yılında 3.166/3.126 TL İdari Para Cezası Uygulanacak Eylemler.....	973
a. 2. Her Bir İşlem veya Sözleşme İçin 2024 Yılında 2.200/2172 TL İdari Para Cezası Uygulanacak Eylemler.....	975

aa. 01.01.2024-28.05.2024 Tarihleri Arasında Geçerli Olan İdari Para Cezaları.....	975
bb. 29.05.2024-31.12.2024 Tarihleri Arasında Geçerli Olan İdari Para Cezaları	975
b.1. Her Bir İşlem veya Sözleşme İçin 2025 Yılında TL İdari Para Cezası Uygulanacak Eylemler	977
b.2. Her Bir İşlem veya Sözleşme İçin 2023-2024 Yıllarında İdari Para Cezası Uygulanacak Eylemler	978
c. 1. Teslim Edilmeyen Her Bir Konut İçin Proje Başına 25.421.985. TL'yi Geçmemek Üzere Aykırılığı Tespit Edilen Her Bir İşlem veya Sözleşme İçin 2025 Yılında 17.794 TL İdari Para Cezası Uygulanacak Eylem	979
c. 2. Teslim Edilmeyen Her Bir Konut İçin Proje Başına 17.662.743 TL'yi Geçmemek Üzere Aykırılığı Tespit Edilen Her Bir İşlem veya Sözleşme İçin 2023-2024 Yıllarında İdari Para Cezası Uygulanacak Eylem	980
d.1. Hakkında 2025 yılı için 1.583.405/355.907 TL İdari Para Cezası Uygulanacak Eylemler.....	981
d.2. Hakkında 2023 yılı için 694.259 TL, 2024 Yılı için 1.100.122 TL İdari Para Cezası Uygulanacak Eylemler.....	982
e.1. Hakkında 2025 yılı için 79.171.438 ve 7.917.110 TL İdari Para Cezası Uygulanacak Eylemler	983
e. 2. Hakkında 2024 yılı için 55.006.905/5.500.667 TL İdari Para Cezası Uygulanacak Eylemler	985
f. 1. Süreli Yayın Kuruluşları Hakkında Uygulanacak İdari Para Cezaları (2025 yılı cezaları)	986
f. 2. Süreli Yayın Kuruluşları Hakkında Uygulanacak İdari Para Cezaları (2023-2024 yılı cezaları)	987
g.1. Yenilenmiş Ürün Satanlar/Üreticiler/İthalatçılar/Özel Servis İstasyonları Hakkında Uygulanacak İdari Para Cezaları (2025 Yılı İçin).....	987
g.2. Yenilenmiş Ürün Satanlar/Üreticiler/İthalatçılar/Özel Servis İstasyonları Hakkında Uygulanacak İdari Para Cezaları (2023-2024 Yılları İçin)	989
aa. Genel Olarak	989
bb. 01.01.2024-31.12.2024 Tarihleri Arasında Geçerli Olan İdari Para Cezaları (m.77/X, a bendi)-İlk Dönem-	990
cc. 01.01.2024-28.05.2024 Tarihleri Arasında Geçerli Olan İdari Para Cezaları (m.77/X, b ve c bentleri-7511 sayılı Kanun öncesi)-İkinci Dönem-.....	990

dd. 29.05.2024-31.12.2024 Tarihleri Arasında Geçerli Olan İdari Para Cezaları (m.77/X, b ve c bentleri-7511 sayılı Kanun sonrası)-Üçüncü Dönem-	991
h.1. Radyo ve Televizyonlar Hakkında Uygulanacak İdari Para Cezaları (2025 Yılı İçin)	992
h.2. Radyo ve Televizyonlar Hakkında Uygulanacak İdari Para Cezaları (2023-2024 Yılları İçin).....	993
i.1. Reklam Verenler, Reklam Ajansları ve Mecra Kuruluşları Hakkındaki İdari Para Cezaları (2025 yılı İçin) ve Bu Cezaları Uygulayacak Makam.....	993
i.2. Reklam Verenler, Reklam Ajansları ve Mecra Kuruluşları Hakkındaki İdari Para Cezaları (2023-2024 Yılları İçin) ve Bu Cezaları Uygulayacak Makam.....	995
i.1. Haksız Ticarî Uygulamada Bulunanlar Hakkında İdari Para Cezaları (2025 yılı İçin) ve Bu Cezaları Uygulayacak Makam	998
i.2. Haksız Ticarî Uygulamada Bulunanlar Hakkında İdari Para Cezaları (2023-2024 Yılları İçin) ve Bu Cezaları Uygulayacak Makam	999
j.1. Aracı Hizmet Sağlayıcılar/Ayıplı Seri Malları Üreten Veya İthal Edenler/Yiyecek Taklidi Ürünleri Üreten, Pazarlayan, İthalatını Veya İhracatını Yapanlar Hakkında İdari Para Cezaları (2025 Yılı İçin) ve Bu Cezaları Uygulayacak Makam.....	999
j.2. Aracı Hizmet Sağlayıcılar/Ayıplı Seri Malları Üreten Veya İthal Edenler/Yiyecek Taklidi Ürünleri Üreten, Pazarlayan, İthalatını Veya İhracatını Yapanlar Hakkında İdari Para Cezaları (2023-2024 Yılları İçin) ve Bu Cezaları Uygulayacak Makam	1000
k.1. 6502 sayılı Kanun Uygulamasının Denetlenmesi Sırasında İdari Para Cezaları (2025 Yılı İçin) Uygulanması ve Bu Cezaları Uygulayacak Makam	1001
k.2. 6502 sayılı Kanun Uygulamasının Denetlenmesi Sırasında İdari Para Cezaları (2023-2024 Yılları İçin) Uygulanması ve Bu Cezaları Uygulayacak Makam	1003
l.1. Doğrudan Satış Sistemi ve Piramit Satışlar Hakkında İdari Para Cezaları (2025 Yılı İçin) Uygulanması ve Bu Cezaları Uygulayacak Makam.....	1004
l.2. Piramit Satışlar Hakkında İdari Para Cezalarının (2023-2024 Yılları İçin) Uygulanması ve Bu Cezaları Uygulayacak Makam	1007

m.1. 6502 sayılı Kanunun Getirdiği Yükümlülüklerle ve Tedbirlere Uymayanlar Hakkında İdari Para Cezaları (2025 yılı için) ve Bu Cezaları Uygulayacak Makam	1007
m.2. 6502 sayılı Kanunun Getirdiği Yükümlülüklerle ve Tedbirlere Uymayanlar Hakkında İdari Para Cezaları (2023-2024 Yılları için) ve Bu Cezaları Uygulayacak Makam.....	1008
n.1. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Geçici 3. Maddesi Kapsamındaki İdari Para Cezaları (2025 yılı için).....	1008
n.2. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Geçici 3. Maddesi Kapsamındaki İdari Para Cezaları (2023-2024 Yılları için).....	1010
2. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da Uygulanan İdari Para Cezası Hakkındaki İlkeler	1011
a.1. İdari Para Cezaları Hakkında Getirilen Sınırlama İlkesi (Gayrisafi Gelirin Belirlenmesi- 2025 yılı için).....	1011
a.2. İdari Para Cezaları Hakkında Getirilen Sınırlama İlkesi (Gayrisafi Gelirin Belirlenmesi- 2023-2024 Yılları için)	1013
b. İdari Para Cezalarının Uygulanmasının Diğer Kanunlar Gereği Yapılacak İşlemleri Etkilememesi İlkesi.....	1014
3. İdari Para Cezalarında Uzlaşma (m.77/A)	1014
a. Genel Olarak.....	1014
b. Uzlaşma Konusu Olabilecek/Olamayacak İdari Para Cezaları	1015
c. Uzlaşma Komisyonu ve Çalışma Esasları	1016
d. Uzlaşma Başvurusu, Başvurusunun Sonuçları ve İncelenmesi...	1017
e. Uzlaşma Kararı, Sonuçları ve Kararın Yerine Getirilmesi	1018
4. İdari Yaptırımları Verebilecek Yetkili Makamlar.....	1019
5. İdari Yaptırım Kararlarına Karşı İtiraz Yeri Neresi ve Süresi	1020
6. İdari Para Cezalarına İlişkin Kararların Tahsil Süresi.....	1021
7. İdari Para Cezalarında Zamanaşımı	1021
III. DİĞER İDARİ YAPTIRIMLAR (DURDURMA VEYA DÜZELTME YA DA İÇERİĞİN ÇIKARILMASI VE/VEYA ERİŞİMİN ENGELLENMESİ KARARI)	1023
§12. HAK ARAMA YOLLARI	1025
I. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNE BAŞVURU	1025
A. Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukuki Yapısı ve Niteliği	1025
B. Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Yerine veya Aynı Anda Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Mercilerine Başvurabilmesi.....	1027

C. Tüketici Hakem Heyeti Teşkilatı, Görev ve Yetki Alanı	1029
1. Tüketici Hakem Heyeti Teşkilatı	1029
2. Tüketici Hakem Heyetinin (Konu Bakımından) Görev Alanı	1033
3. Tüketici Hakem Heyetlerinde Miktar Açısından Başvuru Sınırı (il/ilçe Hakem Heyetlerinin Miktar İtibariyle Görev Alanı).....	1040
4. Tüketici Hakem Heyetinin Yetkisi (Yer Bakımından Yetki Alanı).....	1048
D. Tüketici Hakem Heyetlerinde Harç, Ücret, Gider vs. Masraf Muafiyeti (Kolaylığı)	1050
E. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurunun Nasıl Yapılacağı	1052
F. Tüketici Hakem Heyetlerinin Başvuruyu Kabul Etme Zorunluluğu.....	1056
G. COVID-19 Salgın Hastalığına Karşı Mücadelede Alınan Tedbirlerin Tüketici Hakem Heyetlerine Yapılan Başvurulara Etkisi	1060
H. Tüketici Hakem Heyeti İncelemesinin Nasıl Gerçekleştirileceği	1061
I. Tüketici Hakem Heyeti Kararının Niteliği ve Karara İtiraz	1063
1. Tüketici Hakem Heyetince Verilebilecek Kararlar ve Tek Başvuru İlkesi.....	1063
2. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Hukuki Niteliği	1065
3. Tüketici Hakem Heyetinin Çalışma Usulü ve Karar Alma Süreci.....	1067
4. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının İçeriği, Bu Kararların Bağlayıcılığı ve Tavzihi	1071
5. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Tebliği ve Nasıl İcra Edileceği	1074
6. Tüketici Hakem Heyeti Kararının İlamlı İcra Aşaması ve İcradaki Başvuru Yolları	1078
7. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı İtiraz Davasının Nasıl ve Hangi Sürede Gerçekleştirileceği, İcranın Tedbir Yoluyla Durdurulması	1080
8. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı İtiraz Halinde Tüketici Mahkemesinin Nasıl Bir Karar Verebileceği ve Kararın Kesinliği.....	1082
9. Tüketici hakem Heyeti Kararlarına Karşı İtiraz Üzerine ve Kararın İptali Halinde Tüketici Aleyhine Nisbi Vekâlet Ücretine Hükmedilmesi.....	1085
II. TÜKETİCİ MAHKEMELERİNE BAŞVURU	1087
A. Özel Tüketici Mahkemeleri Kurulmasının Nedenleri.....	1087
B. Tüketici Mahkemelerindeki Yargılama	1089
1. Tüketici Mahkemeleri Yerine Bazı Tüketici Uyuşmazlıkları Bakımından Öncelikle Zorunlu Arabulucuya Başvurma.....	1089

a. Tüketici Uyuşmazlıklarında Tüketici Mahkemeleri Yerine Kural Olarak Arabuluculuğa Başvurma Zorunluluğu ve Bu Konudaki Usul.....	1089
b. Tüketici Uyuşmazlıklarında Arabuluculuğa Tabi Olmayan Tüketici Uyuşmazlıkları (Zorunlu Arabuluculuğun İstisnaları)	1095
2. Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanı	1095
a. Bireysel Uyuşmazlıklara İlişkin Davalarda	1095
b. Topluluk Davası ve Diğer Uyuşmazlıklara İlişkin Davalarda	1105
3. Tüketici Örgütleri ve Diğer İlgililerin Tüketici Mahkemelerine Hangi Hallerde Topluluk Davası Açabileceği	1106
4. Tüketici Davalarında Yetkili Mahkeme.....	1110
5. Tüketici Mahkemelerine Başvuru Sırasında Harç Kolaylığı	1112
6. Tüketici Mahkemeleri Nezdinde Hükmedilecek Vekâlet Ücreti	1115
7. Tüketici Mahkemelerinde Görülen Davalarda Yargılama Usulü.....	1118
8. Tüketici Mahkemelerinde Davacının Kararın Yayınlanmasını Talep Edebilmesi	1121
9. Tüketici Mahkemelerince Verilip Kesinleşen Kararların İletilmesi	1122
C. Tüketici Mahkemelerinde Verilebilecek Kararlar	1122
1. Genel Olarak	1122
2. Satışa Sunulan Seri Ayıplı Mallar Bakımından Verilebilecek Kararlar	1123
a. Satışa Sunulan Seri Ayıplı Mallar Bakımından Tüketici Mahkemelerine Kimlerin Dava Açabileceği.....	1123
b. Satışa Sunulan Seri Ayıplı Mallarda Tüketici Mahkemelerince Hangi Tür Kararlar Verilebileceği.....	1123
EKLER	1125
▫ 6502 SAYILI TKHK VE MÜLGA 4077 SAYILI TKHK İLE İLGİLİ TABLOLAR	1125
▫ 6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN VE İLGİLİ MEVZUAT LİSTESİ	1133
▫ TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNE BAŞVURU FORMU	1141
KAYNAKÇA	1143