

# 4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun Getirdiği Bazı Yenilikler (II)

**Yrd. Doç. Dr. Faruk ACAR**

M.Ü.Hukuk Fak.

Medeni Huk.Anabilimdalı

4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun 6.3.2003 tarihinde TBMM tarafından kabul edilmiş, 14 Mart 2003 tarihinde resmi gazete yayınlanmıştır. Bir önceki yazımızda anılan yasal düzenleme ile getirilen yeniliklerin bir kısmı üzerinde durulmuştu. Bu yazımızda diğer kısım yenilikler üzerinde özü itibarıyla durulmaya çalışılacaktır.

TKHK.m.13 şu şekilde değişikliğe uğramıştır. Yeni TKHK.m.13/1'e göre, imalatçı ve ithalatçılar ithal ettikleri veya ürettikleri sanayi malları için Bakanlıkça onaylı **garanti belgesi** düzenlemek zorundadırlar. Mala ilişkin **faturada bulunması gereken iki husus** vardır. Bunlar, mala ilişkin **faturanın tarih ve sayısı**dır. Eski Yasa metninde, mala ilişkin faturanın tarihi, sayısı, bandrol ve seri numarası bulunması gerekmektedir. Garanti belgesini düzenlemek ve vermek zorunda olanlar bakımından eski metinde de olduğu gibi, satıcı, bayi, acente ve temsilci belirtilmiştir. Garanti süresi bu maddenin getirdiği önemli bir değişiklik olarak göze çarpmaktadır. Eski metinde 1 yıl olarak belirlenen **garanti süresi**, yeni metinde **asgari 2 yıla çıkarılmıştır**. Bu **süreye** ilişkin bu hüküm **nisbi emredici** niteliktedir. Yani tüketici lehine 3,4 yıl veya daha fazla bir sürenin kararlaştırılması mümkündür. Ancak aksine bir düzenleme veya anlaşma yapılamaz. **Garanti süresi eskiden olduğu gibi malın teslimi tarihinden itibaren başlar**. Malın niteliği yıl olarak garanti süresinin belirlenmesine müsait olmaması durumunda, Bakanlık başka bir ölçü birimi ile garanti şartlarını kararlaştırabileceği ayrıca belirtilmiştir.

TKHK.m.13/2'ye göre, **satıcının tamir yükümlülüğü** belli oranda tüketici lehine ağırlaştırılmıştır. Buna göre, **satıcı** (garanti belgesi kapsamındaki malların) garanti süresi içerisinde arızalanması halinde malı, işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında **hiçbir ücret talep etmeksizin tamir etmek zorundadır**. Eski metinde tamir yükümlülüğü **"malzeme, işçilik ve montaj hatalarından dolayı arızalanma"** koşuluna bağlı tutulmuş, tüketicinin tamir ettirme hakkının kullanımı bu tür arızalarla sınırlandırılmış idi. Yeni hüküm bu tutumdan vazgeçmiş, tüketici lehine arıza sebebi noktasında **"sınırlı"** olmak yerine **"sınırsız"** olmayı tercih etmiş, hangi sebepten olursa olsun, tüketicinin malın arızalanması durumunda, tamir ettirme imkanına kavuşturmuştur. Şüphesiz yeni hüküm isabetlidir. Malzeme, işçilik ve montaj dışında arıza sebebi, yeni teknolojik gelişmelere bağlı olarak görmek imkanı her zaman mevcuttur. Yeni metin **"esnek"** (flexibel) bir yapı sergilediği için, yeni koşullara uyarlanması kolay, eskimesi güç bir hüküm olarak algılanacaktır. Gerek eski ve gereksiz yeni metinde, tamir için, satıcının işçilik masrafı, parça bedeli gibi (ki bunlar örnek olarak algılamak gereklidir) adlarla ücret talep etmesi yasaklanmıştır. Hangi adla olursa olsun satıcının para veya başka bir karşılığı alması yasaklanmıştır.

TKHK.m.13/3 ise, eski metne oranla tüketici lehine şu değişiklikleri getirmiştir. Yeni metin tüketiciye TKHK.m.4'de tanınan **seçimlik hakları** aşağıda şartların oluşması halinde tekrar tanımıştır.

Bu haklar, **sözleşmeden dönme, malın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme, ayıp oranında bedel indirimi, ücretsiz onarımı istemedir.** Eski metinde tüketiciye sadece "malın ücretsiz olarak yenisi ile değiştirilmesini talep yetkisi" tanınmış idi. Yeni metin böylece tüketiciye ayıplı ifade olduğu gibi 4 tane seçimlik hak tanımıştır. Eski metine oranla yeni metnin bu yönden üstün olduğu rahatlıkla görülebilir. Belli bir marka ürünü tercih eden tüketici onun sık sık arızalanması sebebiyle kullanamaması durumunda, bir yenisiyle değiştirmesi belli ölçüde onu tatmin edebileceği düşünülse bile, bunun her zaman hatta çoğunlukla böyle olacağı anlamına gelmeyecektir. Çünkü böyle durumlarda tüketici başlangıçta tercih ettiği markanın kalitesine artık güven duymaz hale gelebilir. Tüketici bir daha aynı marka ürünü (arızasız yenisiyle değiştirmek yoluyla dahi olsa) kullanmak zorunda bırakılmamalıdır. Bu durumda tüketici için en yararlı yol, sözleşmeden dönme olacaktır. Böylece tüketici, arızalı malı iade edecek, ödediği para ile birlikte, böyle bir satım sözleşmesi nedeniyle uğradığı zararları da isteyebilecektir. Eski ve yeni metinde aynı olmak üzere, tüketiciye tanınan bu hakları kullanmasına satıcı katlanmak zorundadır ve satıcının bu taleplere uygun davranmaması durumunda, satıcı ile birlikte, bayi, acente, imalatçı-üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Burada **kanundan doğan müteselsil sorumluluk** vardır. Bu hüküm, satıcı, bayi, acente, imalatçı-üretici ve ithalatçıya baskı oluşturacak niteliktedir. Sık sık arızalanması durumunda bile tamirde ısrar eden satıcılar çok yaygınlık göstermektedir. Şimdi alıcı örneğin dönme hakkına kavuştuğu için, malı piyasaya süren şahıslar böyle bir yaptırım karşısında ister istemez daha kaliteli ürün piyasaya sürmek zorunda kalacaklardır.

Yukarıda anılan 2 ve 3. fıkralarda tüketiciye tanınan olanaklar TKHK.m.13/4'de sınırlandırılmıştır. Buna göre, tüketici **kullanma kılavuzuna aykırı kullanımından dolayı arıza ortaya çıkmış ise, 2 ve 3. fıkralarda tanınan olanaklar söz konusu olmayacaktır.**

**Bakanlık** hangi sanayi malların garanti belgesi ile satılmak zorunda bulunduğunu ve bu malların arızalarının **tamiri için gereken azami süreleri** Türk Standartları Enstitüsünün görüşünü alarak **belirleyip ilan etmekte görevlendirilmiştir.**

TKHK.m.14 "**Tanıtma ve kullanma kılavuzu**"nu düzenlemektedir. Bu maddede esaslı bir değişiklik getirilmemiştir. Ancak yine de yeni metne bakacak olursak, yurt içinde üretilen veya ithal edilen sanayi mallarının tanıtım, kullanım, bakım ve basit onarımına ilişkin **Türkçe kılavuzla satımı zorunluluğu** devam ettirilmiş, eski metinden farklı olarak, gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satılması da zorunlu hale getirilmiştir. Bu maddenin ikinci fıkrası eskiden olduğu gibi değişikliğe uğramadan korunmuştur.

Eski TKHK.m.15 "**Servis Hizmetleri**" başlığını taşımaktaydı. Yeni metin "**Satış Sonrası Hizmetler**" olarak değiştirmiş, kapsam itibarıyla daha genişlik sağlamış, anlaşılabilirlik açısından daha netlik kazanmıştır. Anılan maddenin yeni ilk fıkrası eski maddeye büyük oranda benzemekle birlikte şu şekilde değiştirilmiştir: İmalatçı ve ithalatçı, sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri sanayi malları için o malın Bakanlıkça tespit ve ilan edilen kullanım ömrü süresince, yeterli teknik personel ve yedek parça stoku bulundurmaları suretiyle bakım ve onarım hizmetlerini sunmak zorundadır. Burada iki farklı nokta düzenlenmiştir. **Birincisi**, yeterli derecede teknik personel ve yedek parça stoku bulundurma yükümlüdür. Bu zorunluluk eski yasa metninde de vardı. **İkincisi**, bu yolla bakım ve onarım hizmetlerini sunmak zorunluluğudur.

Bu maddenin ikinci fıkrasında, imalatçı veya ithalatçının bulundurmaları gereken yedek parça stok miktarı Bakanlıkça belirleneceği hükmü bağlanmıştır.

Üçüncü fıkra ise oldukça yararlı bir hükmü düzenlemektedir. Buna göre, İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi halinde (örneğin, iflas, devir gibi), kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini, o malın yeni ithalatçısı sunmak zorundadır. Burada **"bakım ve onarım hizmetlerinin devamlılığı"** sağlanmakta, **"kanundan doğan borcun nakli"** veya **"borcun üstlenilmesi"** söz konusu olmaktadır. Yani eski ithalatçının örneğin satım sözleşmesi ile üstlendiği bakım ve onarım hizmeti verme yükümü (aynı zamanda yasaya dayanan bir yükümdür bu), o malın yeni ithalatçısına geçmekte, yasal olarak yeni ithalatçı eski ithalatçının yerine geçmektedir. Burada **borca kanundan doğan bir halefiyet** vardır. Bununla birlikte, eski ithalatçı ile yeni ithalatçı anılan yükümlülük bakımından müteselsilen sorumlu değillerdir. Eski ithalatçının yükümlülüğü devam etmemekte, sadece yeni ithalatçı eski yükümü üstlenmektedir.

Dördüncü fıkra eski yasa maddesinin ikinci fıkrası ile aynıdır.

Beşinci fıkra ise, garanti belgesiyle satılmak zorunda olan bir sanayi malının garanti süresi sonunda arızalanması durumunda, malın Bakanlıkça belirlenen azami tamir süresi içerisinde onarılmasının zorunluluğunu ortaya koymaktadır. Böylece sanayi mallarının garanti süresi bitmesine rağmen, onarılması tüketici yararına sağlanmaktadır.

TKHK.m.16 **"Ticari Reklamlar ve İlanlar"** başlığını taşımaktadır. Yeni metin, eski metne oranla değişik hükümler içermektedir. Anılan maddenin ilk fıkrası, ticari reklam ve ilanların yapımında uyulması gereken kuralları şu şekilde düzenlemiştir. Buna göre ticari reklam ve ilanlar,

- Kanunlara
- Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere
- Genel ahlaka
- Kamu düzenine
- Kişilik haklarına

-Dürüstlük ve doğruluk esasına, riayet edilerek yapılması gerekmektedir. Şüphesiz bu kavramlar Borçlar Hukukunda BK.m.19, 20 ve MK.m.2, 23 vd.nı çağrıştırmaktadır. Bunların ne anlama geldiği konusunda da BK.m.19, 20 ve MK.m.2, 23 vd. dikkate alınacaktır.

İkinci fıkra eski metinle büyük oranda aynı olmakla birlikte, uygulama alanını genişletici şekilde **"esnek"** bir kavram eklenerek kaleme alınmıştır. Eski ve yeni metinde, tüketiciyi aldatıcı, yanıltıcı veya onun tecrübe ve bilgi eksikliklerini istismar edici, tüketicinin can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici, kamu sağlığını bozucu, hastaları, yaşlıları, çocukları ve özürlüleri istismar edici reklam ve ilan yapılması yasaklanmıştır. Ancak yeni metin bu türlü reklam ve ilanların **"açıkça"** yapılmasının yanı sıra **"örtülü"** olarak yapılmasını da yasaklayarak yenilik getirmiştir. Böylece, örneğin, çocukları, özürlüleri, yaşlıları istismar ediciliği açıkça görünen reklamların yanı sıra örtülü olarak aynı etkiyi sağlayıcı reklamlar da bu yasağın kapsamına girecektir. Burada yasa uygulayıcıya ve yargıca **"takdir hakkı"** tanımıştır. Örtülü olarak kötü etkili reklam ve ilanın olup olmadığına karar vermek gerekecektir. Yasal düzenlemenin böylesine esnek yapısı eleştiriye açık olmakla birlikte, sivil toplum örgütlerinin ve özellikle tüketici örgütlerin bu doğrultudaki yakınmaları dikkate alındığında, bu hükmün yerinde olduğu düşüncesi hakim olsa gerekir.

TKHK.m.16'ya eski metinde bulunmayan 3 yeni fıkra daha eklenmiştir. Yeni üçüncü fıkra, **"karşılaştırmalı reklam yapma"** olanağını düzenlemektedir. Buna göre, aynı ihtiyaçlara cevap veren ya da aynı amaca yönelik rakip mal ve hizmetlerin karşılaştırmalı reklamının yapılması

mümkündür. Bu noktada Ticaret Kanununda Haksız Rekabeti düzenleyen hükümler, Borçlar Kanununda yer alan 41/2 hükmü daima genel çerçeveyi çizecektir.

Yalan ve yanıltıcı reklamın önlenmesi bakımından dördüncü fıkra şu düzenlemeyi ortaya koyar: Reklam veren, ticari reklam ve ilanda yer alan somut iddiaları ispat etmek zorundadır.

Beşinci fıkra ise, reklam verenlerin, reklamcılarının ve mecra kuruluşlarının bu madde hükümlerine uymakla yükümlü olduğu açıkça dile getirilmiştir.

TKHK.m.17 "**Reklam Kurulu**"nu düzenlemektedir. Eski metnin ilk fıkrası Reklam kurulunun, ticari reklam ve ilanlarda uyulması gereken ilkeleri belirlemek, bu ilkeler çerçevesinde ticari reklam ve ilanları inceleme ve inceleme sonucuna göre 16. madde hükümlerine aykırı hareket edenleri cezalandırma, söz konusu reklam ve ilanları durdurmak ve/veya aynı yöntemle düzeltmek hususlarında Bakanlığa "öneri"de bulunmakla görevli bir "Reklam Kurulu"nun kurulacağı hükme bağlanmıştır.

Aynı maddenin aynı fıkrası yeni metinde şu şekilde değiştirilmiştir: Aynı amaçları taşıyan ve faaliyet gösteren, fakat 16. madde hükümlerine aykırı reklam ve ilanları,

- Üç aya kadar **tedbiren durdurma**
- Üç aya kadar **cezai nitelikte durdurma**
- Aynı yöntemle **düzeltilme**
- Para cezası verme,**

gibi yetki ve göreve sahip "Reklam Kurulu"nun kurulacağı hükmü bağlanmıştır. Burada sayılan dört farklı müeyyideyi Reklam Kurulu birlikte veya ayrı ayrı olarak uygulaması mümkündür. Yasa metnindeki "**ve/veya**" şeklindeki cümle yapısından bu sonuca ulaşmaktayız. Görüldüğü gibi eski metinde "**önerme**" yetkisine sahip bir kurul öngörülürken, yeni metin "**bizzat uygulayan bir kurul**" öngörmüş, böylece Bakanlık yerine Reklam Kurulu ön plana çıkartılmış, etkinliği arttırılmıştır. Ancak Reklam Kurulunun kararlarının uygulanmasını yine Bakanlık yapacaktır.

Reklam Kurulunun üye sayısı 17 kişiden 25 kişiye çıkarılmıştır. 17. maddenin yeni metnine göre,

- Bakanlıkça ilgili Genel Müdür Yardımcıları arasından görevlendirilecek bir üye,
  - TOBB'in değişik sektörlerden görevlendireceği dört üye (eski metinde bir üye yer almaktaydı)
  - Türkiye'deki tüm gazeteciler derneklerinin kendi aralarından seçeceği bir üye (eski metinde, Ankara, İstanbul ve İzmir Gazeteciler Cemiyetlerinin kendi aralarında seçeceği bir üye yer almaktaydı, değişiklik daha demokratik ve katılımcı yapı gösterir)
  - Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliğinden bir üye (eski metinde sadece Mühendisler Odası yer almaktaydı)
  - İşçi Sendikaları Konfederasyonlarından bir üye (eski metninde iki üye yer almaktaydı)
  - Memur Sendikaları Konfederasyonlarından bir üye (eski metinde yoktu)
  - Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliğinin görevlendireceği bir üye (eski metinde yoktu)
  - Ankara, İstanbul ve İzmir Büyükşehir Belediyelerinin kendi aralarından seçeceği bir üye (eski metinde yoktu, yerel yönetimlerin katılımı bu yolla sağlanmıştır)
  - Türk Eczacılar Birliğinden bir üye (eski metinde yoktu)
  - Türk Diş Hekimleri Birliğinden bir üye (eski metinde yoktu),
- Reklam Kuruluna üye olarak gönderilecektir.

Görüldüğü gibi, Kurulun yapısı oluşturulurken, çok değişik kurum ve kuruluşların temsilcilerine yer vermeye çalışılmış, böylece toplumun tüm kesimlerinin bu alanda düşünceleri ve taleplerinin

uygulanabilirliği sağlanmış olmaktadır. Burada özellikle TOBB'un 4 üyeye sahip olması göze çarpmakta, işçi sendikalarının temsilcilerinin üye sayısı azaltılmakta (iki üye yerine bir üye), fakat memur sendikaları da dahil edilerek, buradaki olumsuzluk giderilmektedir.

Kurul üyelerinin görev süreleri değişmemiş, yine 3 yıl süre olarak öngörölmüştür. Eskiden olduğu gibi, süresi bitenlerin yeniden görevlendirilmesi veya seçilmesi mümkündür. Boşalan üyeliklere bir ay içerisinde seçim yapma, ayda bir kez toplanma zorunluluğu devam etmektedir. Üye sayısının artmasına uygun olarak, Kurul en az ondört üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların çoğunluğu ile (yarısının bir fazlası) karar verir. Özel ihtisas komisyonu kurabilme yetkisi devam etmektedir. İhtisas komisyonlarında çalışan görevlilere ödenecek huzur hakkının miktarının belirlenmesinde artık Maliye Bakanlığının görüşü alınması şartı getirilmiş, bunun yapılması sonrası Bakanlıkça huzur hakkının belirlenmesi söz konusu olacağı hükme bağlanmıştır.

TKHK.m.17/10'da yeni bir hüküm ortaya konmuştur. Reklam Kurulunun kararları, tüketicilerin bilgilendirilmesi, aydınlatılması ve ekonomik çıkarlarının korunması amacıyla Reklam Kurulu Başkanlığınca açıklanacaktır. Reklam Kurulu kararlarının "**aleniyeti**" sağlanarak, bilinçli tüketici yaratma amaçlanmıştır.

TKHK.m.18 "**Zararlı ve Tehlikeli Mal ve Hizmetler**"i düzenlemektedir. Tüketicinin kullanımına sunulan mal ve hizmetlerin kişi beden ve ruh sağlığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu malların güvenli olarak kullanılabilmesi için üzerine veya ekli kullanım kılavuzlarına, bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar, açıkça görölecek ve okunacak şekilde konular veya yazılacaktır. Eski metinde "**kişi sağlığı**" kavramı kullanılmaktaydı. Yeni metin bu kavramı açarak, "**kişi beden ve ruh sağlığı**" kavramını tercih etmiştir. Böylece beden sağlığı kadar, ruh sağlığının da korunması gerek değerler arasında olduğu özellikle vurgulanmak istenmiştir. Bakanlık hangi mal veya hizmetlerin açıklayıcı bilgi ve uyarıları taşıması gerektiğini ve bu bilgi ve uyarıların şeklini ve yerini "**ilgili bakanlık ve diğer kuruluşlarla birlikte tespit ve ilan etmekle**" görevlidir. Eski metinde aynı görev yer almaktaydı. Fakat belirlenmesinde bakanlığın TSE ile birlikte tespit ve ilan edeceği belirtilmekteydi. Yeni metinde bakanlığın birlikte çalışacağı kurumların genişletilmesi söz konusudur. Böylece TSE'nin yanı sıra, ilgili bakanlığın (örneğin çevre bakanlığı, sağlık bakanlığı, orman bakanlığı gibi) ve diğer kuruluşların (TOBB, Tabipler Odası gibi) katılımı ile belirlemesi söz konusudur. Burada Bakanlığa "**takdir yetkisi**" tanınmamıştır. Aksine Bakanlık için bir "**zorunluluk**" veya "**emredicilik**" vardır. Bu kurum ve kuruluşların katılımı olmaksızın, anılan bilgi ve uyarıların şeklini ve yerini belirleyemez.

TKHK.m.19'da "**Kalite Denetimi**" başlığını taşımaktaydı. Yeni metin "**Mal ve Hizmet Denetimi**" şeklinde değiştirilmiştir. Yeni düzenlemeye göre, tüketiciye sunulan mal ve hizmetler, ilgili bakanlıklar tarafından Resmi Gazetede yayınlanarak mecburi uygulamaya konulan standartlar dahil olmak üzere uyulması zorunlu olan teknik düzenlemeye uygun olması gerekir. İlgili bakanlıklar, bu esaslara göre denetim yapmak veya yaptırmakla görevlidir. Mal ve hizmet denetimine ilişkin usul ve esaslar her bir ilgili bakanlıkça (örneğin, turizm bakanlığı, sağlık bakanlığı) ayrı ayrı tespit ve ilan edilir.

TKHK.m.20'de "**Tüketicinin Eğitilmesi**" düzenlenmektedir. Yeni düzenlemeye göre, tüketicinin eğitilmesi konusunda örgün ve yaygın eğitim kurumlarının ders programlarına, Milli Eğitim Bakanlığınca gerekli ilaveler yapılacak, tüketicinin eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi için radyo ve televizyonlarda programlar düzenlenmesine ilişkin usul ve esaslar, Tüketici Konseyinin önerisi ile Bakanlıkça tespit ve ilan edilecektir.

TKHK.m.21'de "**Tüketici Konseyi**" düzenlenmektedir. Anılan maddenin ilk fıkrası, Tüketici Konseyinin amacı belirtilmiş, sorunların "**evrensel tüketici hakları doğrultusunda**" çözülmesi için gerekli tedbirlerin alınmasında konseyin görüşlerinin ilgili mercilerce "**öncelikle ele alınması**" öngörülmüş, böylece tüketici sorunlarını yakından tanıyan ve yarar ilişkisi bakımından yakınlığa sahip bir kurum, tüketiciler lehine faaliyet göstermesi olanağı tanınmış olmaktadır.

İkinci fıkrada Tüketici Konseyi'nin yapısına yeni üyelikler öngörülmüştür. Eski üyeliklerin yanı sıra, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Türk Patent Enstitüsü Başkanlığı, Rekabet Kurumu, Radyo ve Televizyon Üst Kurulu, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu, Telekomünikasyon Kurumu, Türk Akreditasyon Kurumu, Büyük Şehir Belediyeleri, İl Belediyelerini Temsilen Türk Belediyeler Birliği (eski metinde, Türk Belediyecilik Derneği yer almaktaydı), Memur Sendikaları Konfederasyonları, Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu, Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği, Türk Dışhekimleri Birliği, Türk Veteriner Hekimler Birliği, Türkiye Bankalar Birliği, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, Türkiye Otelciler Birliği, Tüketim Kooperatifleri Merkez Birliği temsilcisi de Konsey'e katılacaktır. Böylece Konsey'in değişik sivil toplum örgütleri ile zenginleştirilerek, geniş tabanlı bir yapı yaratılmıştır.

TKHK.m.22 "**Tüketicinin Sorunları Hakem Heyeti**"ni düzenlemektedir. Anılan maddenin ilk fıkrasında bir değişiklik yoktur. İkinci fıkrasına göre, Sanayi ve Ticaret Bakanlığının taşra teşkilatının bulunmadığı il ve ilçelerde tüketici sorunları hakem heyetinin başkanlığı en büyük mülki amir ya da görevlendireceği bir memur tarafından yönetilecek (bu noktada bir yenilik yoktur), tüketici örgütü olmayan yerlerde tüketiciler, tüketim kooperatifleri tarafından temsil edilecek (bu noktada yenilik söz konusudur), tüketici sorunları hakem heyetinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyelikleri, belediye meclislerince resen doldurulacaktır.

Anılan maddenin dördüncü fıkrası, tüketici sorunları hakem heyetlerinde, heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyumsuzluğa ilişkin raporu sunmak üzere en az bir rapörtör görevlendirileceği hükme bağlanmıştır. Bu hükmün amacı, heyetin çalışmasını seri ve sağlıklı hale getirmektir.

Beşinci fıkraya göre, değeri **beşyüz milyon liranın altında** bulunan uyumsuzluklarda tüketici mahkemeleri yerine, **tüketici sorunları hakem heyetine başvurulması zorunludur**. Görüldüğü gibi, bu türlü uyumsuzluklarda genel mahkemeler veya tüketici mahkemelere başvurulması ihtimali ortadan kaldırılmıştır. Tek yetkili tüketici sorunları hakem heyetidir. Heyetin verdiği karar tarafları bağlayacaktır. Böylelikle anılan karar "**ilam**" hükmünde kabul edilmiş olmakta, İcra İflas Kanunu hükümlerine göre icrası mümkün hale gelmektedir. Bununla birlikte heyetin kararına karşı "**itiraz yolu**" açıktır. Kararın tefhim ve tebliğinden itibaren **15 gün** içerisinde heyetin bağlı bulunduğu **tüketici mahkemesinde itiraz edilebilir**. İtiraz, Mahkemece tedbir kararı alınmadıkça, heyet kararının icrasına engel oluşturmaz. İtirazı Mahkeme değerlendirerek karara varmasıyla ulaşılan sonuç kesin niteliğe sahip olur. Yani Mahkeme kararına karşı itiraz edilemez. Nihai karar niteliğindedir. Temyizi yoktur.

**Değeri Beşyüz milyon liranın üzerindeki** uyumsuzluklarda tüketici sorunları hakem heyetine başvurmak yine mümkündür. Fakat heyete başvurulmadan da Mahkemeye başvurulması mümkündür. Heyete başvurmanın yararı, mal ve hizmet sunan kimseye bu yolla baskı altına alıp, örneğin ayıplı ifa sonrası hakların kullanımına ses çıkarmamasını sağlamak veya yasanın belirttiği gibi daha sonra tüketici mahkemelerine başvurulduğunda, iddianın ispatında "**delil olarak**" kullanmak imkanıdır. Usul Hukuku bakımından delilin niteliğini "**bilirkişi incelemesi**" olarak değerlendirmek

mümkündür. Çünkü heyeti oluşturan şahısların vasıfları dikkate alındığında bu yönün ağırlık taşıdığı rahat anlaşılacaktır. Yargıç heyetin verdiği kararlar bağılı değildir.

**Beşyüz milyar liralık** sınır her yılın ekim ayı sonunda Devlet İstatistik Entitüsünün Toptan Eşya Fiyatları Endeksinde meydana gelen yıllık ortalama fiyat artışı oranında arttırılacaktır. Böylece zamana göre belirtilen miktarın değişmesi mümkün olacaktır. Bu durum Bakanlıkça her yıl Aralık ayı içinde Resmi Gazete ilan edilecektir.

Tüketici Hakem heyetlerine görev alanını belirlemek bakımından yedinci fıkra şu hükmü getirmiştir: TKHK.m.25'de cezai yaptırıma bağlanan hususlar dışında tüm uyuşmazlıklar heyetin görev alanına girmektedir. Bu durumda tüketici heyeti genel yetkili bir kurum niteliğindedir. Heyetin bakamayacağı hususlar istisnai nitelikte ve m.25'de belirtilmişlerdir.

25. Madde de öngörülen cezai yaptırımlar şu şekildedir:

- TKHK.m.6/7 hükmüne aykırı davranışlar, yani "**Sözleşmede Haksız Şartlara**" ilişkin olarak, Bakanlığın standart sözleşmelerde (örneğin, genel işlem şartları gibi) yer alan haksız şartların tespit edilmesine ve bunların sözleşme metninden çıkartılmasının sağlanmasına ilişkin usul ve esaslara aykırı davranışlar yapılan tüketici sözleşmesini düzenleyene, **50 Milyar TL. para cezası** uygulanır.

- TKHK.m.4/7, 6/6, 6/A, 6/B, 6/C uyarınca Bakanlıkça belirlenen usul ve esaslarda, 7/5, 9, 9/A, 10, 10/A, 11/A'nin ikinci ve üçüncü fıkralarına, 12, 13, 14, 15 ve 27'de belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenlere **100 Milyon TL. para cezası** uygulanır. Örneğin, üzerinde "numunedir" veya "satılık değildir" ibaresi bulunmayan bir malın ticari kuruluşun vitrininde, rafında veya açıkça görülebilir bir yerine teşhir edilmesi halinde satıcı bu malların satışından kaçınmaz. Yine Tüketici sözleşmesinin en az oniki punto ve koyu siyah harfle düzenlenmesi gerekir. Taksitle satım sözleşmesi yazılı şekilde yapılması gerekir. Alıcı taksit ödemesi için senet düzenlenecekse, bunun sadece nama yazılı olarak düzenlenmesi gerekir. Bunlar ve anılan maddelerdeki yükümlülüklerle uyulmaması belirttiğimiz para cezasının uygulanmasını gerektirir.

- TKHK.m.7/4, 6 ve m.8'de belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenlere, **250 Milyon TL. para cezası** yaptırımı uygulanır. Yani tüketici kampanyadan ayrılmaya karar verdikten sonra kampanyayı düzenleyen, mal veya hizmetin tüketiciye teslim tarihini geçmemek şartıyla tüketicinin o ana kadar ödediği tüm bedeli ödeme yükümüne, kampanyalı satışta aksi kararlaştırılmadıkça ön ödeme tutarının mal veya hizmetin satış bedelinin yüzde kırkıdan fazla olamayacağı kuralına, kapıdan satışlarda tüketicinin teslim aldığı tarihten itibaren 7 gün içerisinde malı hiçbir gerekçe göstermeden ve hiçbir yükümlülük altına girmeden reddetme hakkına, tüketicinin malın mutlak kullanımından doğan değişiklik ve bozulmalarından sorumlu olmayacağına dair kurala, aykırı davranılması anılan para cezasını gerektirmektedir.

-TKHK.m.20/2 uyarınca bakanlığın tespit ettiği usul ve esaslara aykırı davranılması durumunda, **500 Milyon TL. para cezası** uygulanacaktır. Yani tüketicinin eğitilmesi amacıyla radyo ve televizyonlarda programlar düzenlenmesine ilişkin usul ve esaslar Bakanlık tarafından belirlenmekte ve ilan edilmekte olduğundan, bu usul ve esaslara aykırı hareket anılan para cezasını gerektirmektedir.

-TKHK.m.18'e aykırı davranış üretilen imalatçı ve ithalatçı hakkında **1 Milyar TL. para cezası** uygulanır. Yani Zararlı ve Tehlikeli Mal ve Hizmetlere ilişkin olmak üzere, kişi beden ve ruh sağlığı ile

çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi mümkün olan malların güvenli bir şekilde kullanılabilmesi için üzerine veya ekli kullanım kılavuzlarına bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar, açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulması veya yazılması gerekliliğine aykırı davrananlara bu yaptırıma maruz kalacaklardır.

-TKHK.m.19/1'e aykırı hareket edenler hakkında **2 Milyar TL.** para cezası uygulanır. Yani, mal ve hizmet denetimine ilişkin olmak üzere, tüketiciye sunulan mal ve hizmetler, ilgili bakanlıklar tarafından Resmi Gazetede yayımlanarak mecburi uygulamaya konulan standartlar dahil olmak üzere uyulması zorunlu olan teknik düzenlemeye uygun olmaması halinde anılan yaptırım uygulanacaktır.

-TKHK.m.11'e aykırı hareket edenler hakkında 5 Milyar TL. para cezası uygulanır. Süreli yayınlara ilişkin bu maddeye göre, süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen ve her ne amaç ve şekilde olursa olsun, bilet, kupon vb. yollarla süreli yayın dışında ikinci bir ürün ve/veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği durumlarda, süreli yayıncılık amaçlarına aykırı olmayan kültürel ürünler (kitap, poster, bant, afiş, bayrak, ansiklopedi gibi) dışında hiçbir mal ve hizmetin taahhüdü ve dağıtımının yapılamaz. Kampanya süresi 60 günü geçemez. Kampanya konusu mal veya hizmetin bedelinin bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenemez. Teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programını ilan etmek ve kampanya konusu mal veya hizmetin teslim ve ifasını kampanyanın bitiminden itibaren 30 gün içinde yerine getirmek zorundadır. Kampanya süresince süreli yayının satış fiyatı ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle arttırılmaz. Burada belirtilen yasaklara riayet edilmemesi yukarıda belirtilen para cezasını gerektirmektedir. Anılan kuralların ihlali ülke düzeyinde yayım yapan süreli yayın ile gerçekleşmişse cezanın yirmi katı (100 Milyar TL.) uygulanacaktır. Bakanlığın süreli yayın kuruluşundan kampanyanın ve kampanyaya ilişkin her türlü reklam ve ilanını durdurulmasını ister. Bu isteğe rağmen ihlal devam ederse, reklam ve ilanının durdurulması zorunluluğunun doğduğu tarihten her sayı-gün için 100 Milyar TL. para cezası uygulanacaktır.

-TKHK.m.16'e aykırı hareket edenler hakkında üç aya kadar tedbiren durdurma ve/veya durdurma ve/veya düzeltme ve/veya **3.5 Milyar TL. para cezası** verilecektir. Ticari Reklamlar ve İlanlar hakkındaki bu maddeye göre, ticari reklam ve ilanların kanunlara, Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, dürüst ve doğru olması gerektiği gibi, tüketiciyi aldatıcı, yanıltıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, tüketicinin can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici, kamu sağlığını bozucu, hastaları, çocukları ve özürlüleri istismar edici reklam ve ilanlar ve örtülü reklam yapılamayacak, reklam veren ticari reklam veya ilanda yer alan somut iddiaları ispatla yükümlüdür, anılan yükümlülüklerle aykırı davranma yukarıda belirtilen yaptırımların uygulanmasını sağlayacaktır.

TKHK.m.7/7 ve 8 fıkrasına aykırı davrananlara, kampanya konusu mal ve hizmetin **fatura bedeli oranında para cezası** uygulanır. Ancak tüketici kampanyadan ayrılması durumunda düzenleyen kimse, parayı öderse bu ceza uygulanmayacaktır. Kampanyalı satışlara ilişkin 7. maddenin anılan fıkralarına göre, malın teslim veya hizmetin ifa süresi 12 ayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallar için bu sürenin 30 ayı aşmayacak, tüketicinin ödemeye ilişkin tüm edimlerini yerine getirmesi durumunda, malın teslimi ya da hizmetin ifası, ödemenin bitimini takiben en geç bir ay içinde yapılması zorunludur. İşte bu hükümlere aykırı davranılması durumunda, fatura bedeli oranında para cezası uygulanması söz konusu olacaktır.



-TKHK.m.7/2'ye aykırı hareket edenlere, m.7'ye uygun kampanya düzenlemeleri için **bir hafta süre** tanınır, halen aykırılık devam ediyorsa bunlar hakkında ve m. 24 ve 24/A'da belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenlere **50 Milyar TL. para cezası** uygulanacaktır. TKHK.m.7/2 hükmüne göre, kampanyalı satışların düzenlenmesi Bakanlığın iznine tabidir. Madde 24 ise, satışa sunulan seri malın ayıplı olduğu mahkeme kararıyla tespit edilmesi halinde, malın satışı geçici olarak durdurulacağını, mahkeme kararının tebliğ tarihinden itibaren en geç **3 ay** içerisinde, malın ayıbının ortadan kaldırılması için üretici-imalatçı ve/veya ithalatçı firmanın uyarılacak, malın ayıbının giderilmesinin imkansız olması durumunda malın üretici-imalatçı ve/veya ithalatçı tarafından toplanır veya toplattırılacak, bunlar risklerine göre kısmen veya tamamen imha edilmesi söz konusu olacaktır.

KHK.m.24/A "**Olduklarından Farklı Görünen Mallar**" ı düzenlemekte, buna göre, gıda ürünü olmamalarına rağmen, sahip oldukları şekil, koku, görünüm, ambalaj, etiket, hacim veya boyutları nedeniyle olduklarından farklı görünen ve bu sebeple de tüketiciler tarafından gıda ürünleriyle karıştırılarak tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atan malların üretilmesi, ithalatı ve ihracatı yasaktır. İşte iki hükmün getirdiği riskler ve kayıpların büyüklüğü, yukarıda anılan yüksek miktardaki para cezasını gerektirmektedir.

Yukarıda ortaya konulan para cezalarının temelinde yatan **yükümlülüklerle aykırı hareketin bir yıl içerisinde tekrarı halinde**, daha önce uygulanmış para cezasının "**iki misli**"nin uygulanması söz konusu olacaktır. Buradaki bir yılın başlangıcı fiilin işlendiği tarih olarak kabul etmek, süreyi bu şekilde hesap etmek gerekmektedir. Aksine takvim yılı olarak bir yıl esas alınamaz. Ayrıca bu para cezalarının her yıl başında 765 sayılı Türk Ceza Kanununun ek 2. madde hükümlerine göre arttırılması söz konusu olacaktır. Fakat yukarıda belirtilen fiillerin başka bir kanun hükmünü ihlal etmesi söz konusu olabilir (örneğin Türk Ticaret Kanunu, Türk Ceza Kanunu gibi). Böyle durumda, şayet ihlal edilen kanun daha fazla para cezasını öngörüyorsa, anılan davranışın bu para cezası ile yaptırıma uğraması söz konusu olacaktır.

TKHK.m.23 "**Tüketici Mahkemeleri**"ni düzenlemektedir. Değişiklik yasasının getirdiği hükme göre, eskiden olduğu gibi TKHK.nun uygulandığı her türlü uyuşmazlıkta "**tüketici mahkemeleri**" görev yönünden yetkiye sahip olacaklardır. Yargı çevresini de Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu belirleyecektir. Tüketici, tüketici örgütleri ve bakanlıkça açılacak her türlü dava **harçtan muaf** olacaktır. Buraya kadar belirtilenler eski yasa metninde de söz konusu idi. Yeni metin ayrıca: Tüketici örgütlerince açılacak açılacak davalarda **bilirkişi ücretleri** TKHK.m.29 göre kaydedilen **özel ödenekten karşılanacaktır**. Davanın davalı aleyhine sonuçlanması durumunda, bilirkişi ücreti 6183 sayılı Amme Alacakları Tahsili Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil edilmek suretiyle TKHK.m.29'da düzenlenen esaslara göre "**bütçeye özel gelir**" kaydedilecektir. Görüldüğü üzere, tüketici örgütlerinin dava açmaları durumunda (tüketici, bakanlık ta dahil), hem harçtan muafiyet hem de bilirkişi ücretlerinin ödenmesinden muafiyet söz konusudur. Böylece tüketici örgütlerinin tüketici haklarını takip etmeleri kolaylaştırılmakta, tüketici haklarının korunması yönünde daha etkin yapı hedeflenmektedir.

Tüketici Mahkemelerinde görülecek davalar, HUMK.nun Yedinci Babı, Dördüncü Faslı Hükümlerine göre, yani "**Basit Usulü Muhakeme**" şeklinde görülmesi söz konusu olacaktır. Bu usul özel bir muhakeme usulüdür. Kolay ve çabukluğu sebebiyle, tüketici uyuşmazlıklarında taraflar açısından son derece yararlı olsa gerekir.

Yeni 23. maddenin 3. fıkrası, usul hukuku bakımından mahkemelerin **"yetki"**sine ilişkin hüküm getirmiştir. Bu hükme göre, **tüketici davaları, "tüketicinin ikametgahı mahkemesinde" de açılabilir.** Düzenleme kuşkusuz usul hukukuna ilişkindir. Amacı, tüketicinin dava açmasını kolaylaştırmak, çekingen tüketiciyi dava açmaya teşvik etmektir. Usul hukukumuzda ana kural, davalının ikametgahı mahkemesidir. Ancak kanunda aksine bir hüküm olması durumunda bu kural uygulanmayacaktır (HUMK.m.9/1). TKHK.m.23/3 hükmü ana kuralı ortadan kaldırıci nitelikte değildir. Ana kural yine varlığını sürdürmektedir. Yeni hükmün getirdiği ikinci bir olanaktır. Bu sonuç hükmün lafzından rahatlıkla anlaşılabilir. Hükümde **"...mahkemesinde de açılabilir..."** denmekle, belirttiğimiz sonuç açıkça ortaya konmuştur. Böylece, tüketici ister davalının ikametgahında (ana kurala uyarak), isterse kendi ikametgahında davayı ikame edebilecektir. Yetkili mahkeme sayısı artmış, azalmamıştır.

Yeni maddenin 4. fıkrasına göre, Bakanlık ve tüketici örgütleri, münferit tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren hallerde TKHK.nun ihlali nedeniyle, kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılması amacıyla, tüketici Mahkemelerinde dava açabileceklerdir. Bir sonraki fıkra ise, gerekli hallerde tüketici mahkemeleri ihlalin tedbiren durdurulmasına karar verebileceklerini, uygun görülen tedbir kararlarının ülke düzeyinde yayınlanan gazetelerden birinde Basın İlan Kurumunca ve ayrıca varsa davanın açıldığı yerde yayınlanan mahalli gazetede **"derhal ilan"** edileceğini hükme bağlamıştır. Masraf daha sonra haksız çıkan taraftan AATUHK.na göre tahsil edilecektir. Son fıkra da, kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılmasına yönelik tüketici mahkemesi kararları masrafı davalıdan alınmak üzere aynı yöntemle ilan edileceğini düzenler.

Yargılamaya ilişkin olan bir diğer hüküm TKHK.m.24'tür. Bu hüküm **"Üretimin, Satışın Durdurulması ve Malın Toplatılması"**nı düzenler. Yeni m.24/1'de bir değişiklik yoktur. İkinci fıkra değişmiştir. Buna göre, satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi halinde **malın satışı geçici olarak durdurulur.** Mahkeme kararının tebliğ tarihinden itibaren **en geç 3 ay içerisinde malın ayıbının ortadan kaldırılması için üretici-imalatçı ve/veya ithalatçı firma uyarılır.** Ayıbın ortadan kaldırılması imkansız ise mal, üretici-imalatçı ve/veya ithalatçı tarafından toplanır veya toplattırılır. Bu mallar taşıdığı riske göre, kısmen veya tamamen imha edilir.

Anılan maddenin 3. fıkrasına göre, satışa sunulan bir seri malın tüketicinin güvenliğini tehlikeye düşürecek ayıp taşıması halinde, 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun Hükümleri saklı tutulmuştur. Bunun yanı sıra bir sonraki fıkra, tüketicinin ayıp dolayısıyla uğradığı maddi ve manevi tazminat dava haklarının saklı olduğunu belirtmiştir.

Son fıkra ise, TKHK.m.4/6 hükmüne tabi bir seri ayıplı malın satışa arz edilmesi durumunda bu madde hükümlerinin uygulanmayacağını hükme bağlamıştır.

TKHK.m.24'den sonra gelmek üzere 24/A maddesi eklenmiştir. Bu hüküm **"Olduklarından Farklı Görünen Mallar"** başlığını taşımaktadır. Bu hükme yukarıda değinildiği için tekraren üzerinde durmuyoruz.

TKHK.m.25 hükmü **"Ceza Hükümleri"** başlığını taşımaktadır. Yeni m.25'in getirdiği cezai yaptırımlara yukarıda değindiğimiz için tekraren üzerinde durmuyoruz.

TKHK.m.26 hükmü "**Cezalarda Yetki, İtiraz ve Zamanaşımı**" başlığını taşımaktadır. Bu maddeye göre, yukarıda değindiğimiz 25. maddenin bir, dört, yedi, sekiz, dokuz ve onuncu fıkralarındaki cezalar Bakanlık tarafından diğer fıkralardaki cezalar o yerin mülki amiri tarafından uygulanacaktır.

TKHK.m.28 "**Laboratuvar**" başlığını taşımaktadır. Yeni metni göre (eski metinde açıkça belirtilmeyen), müstahzar, kozmetik ve gıda maddeleri analizi hariç olmak üzere, TKHK.nun uygulanması için resmi ve özel kuruluşların laboratuvarlarından yararlanabilecektir. Denetimler sırasında alınan numunelerin test ve muayenelerini resmi veya özel kuruluş laboratuvarlarında yaptırabilecektir. Masraf TKHK.m.29'da düzenlenen özel ödenekten karşılanacaktır. Test ve muayene sonucunda ürün, ilgili standarta uymaması durumunda yapılan masraf üretici veya ithalatçı tarafından ödenecektir.

TKHK.m.29 hükmü "**Ödenek**" başlığını taşımaktadır. Buna göre, tüketici konseyi, tüketici sorunları hakem heyetleri ve reklam kurulunun kuruluş ve çalışmalarına ilişkin masraflar, tüketici dernekleri ve bunların üst kuruluşlarına yapılacak maddi yardımlar, bakanlığın tüketicinin korunması amacına yönelik masrafları, sair harcamalar ve usul ve esaslar Maliye Bakanlığının olumlu görüşü alındıktan sonra Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca tespit edilecek miktarlarda personele yapılacak ek ödemede, bakanlık bütçesine konulacak ödenekten, yeni kurulacak olan anonim ve limited şirket statüsündeki tüm ortaklıkların sermayelerinin ve sermaye arttırımı halinde, artan kısmın **binde biri oranında** yapılacak ödemeden karşılanacak, bu gelirlerin Türkiye Merkez Bankası veya T.C. Ziraat Bankası nezdinde açılacak bir hesapta toplanacaktır. Bakanlık bütçesine özel ödenek olarak kaydedilen tutarlardan bir kısmı, en az beş yıldır faaliyette bulunan ticari, siyasi ve idari kuruluşlardan bağımsız, tüketici dernekleri ile bunların üst kuruluşlarının yapacağı faaliyetleri içeren projelerin desteklenmesinde kullanılacaktır.