

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**İNTERNET ORTAMINDA FAALİYET
GÖSTEREN ARACILIK EDENLERİN MESAFELİ
SÖZLEŞMEDEN DOLAYI TÜKETİCİYE KARŞI
SORUMLULUĞUNUN ŞARTLARI**

ZEYNEP ÖZBAY ÖZDOĞRU

2501181405

TEZ DANIŞMANI

DOÇ. DR. NİL KARABAĞ BULUT

İSTANBUL – 2021

ÖZ

İNTERNET ORTAMINDA FAALİYET GÖSTEREN ARACILIK EDENLERİN MESAFELİ SÖZLEŞMEDEN DOLAYI TÜKETİCİYE KARŞI SORUMLULUĞUNUN ŞARTLARI

Zeynep Özbay Özdoğru

Çalışmamızın konusu, internet ortamında faaliyet gösteren aracılık edenlerin mesafeli sözleşmeden dolayı tüketiciye karşı sorumluluğudur. Tüketicilerin aracılık edenler vasıtasıyla internet ortamında kurdukları sözleşmeler, kural olarak mesafeli sözleşmedir. Mesafeli sözleşmelerde satıcı/sağlayıcının yükümlülükleri ve tüketiciye karşı sorumluluğu, mevzuatımıza detaylı olarak düzenlenmiştir. Bu kapsamda tüketiciler, satıcı/sağlayıcıya karşı sıkı bir koruma elde etmektedir. Aracılık edenler ile tüketici arasındaki hukuki ilişkiyi konu edinen tek düzenleme ise TKHK m.48/5 hükmüdür. Bu hüküm de lafzı dolayısıyla belirsizlikler içerdiğinden, internet ortamında faaliyet gösteren ve mesafeli sözleşmenin kurulmasına aracılık eden platformların tüketiciye karşı sorumluluğunun kapsamı tartışmalıdır. Bu çalışmada amacımız, aracılık edenlerin sistem içerisindeki konumunu inceleyerek yükümlülüklerini tespit etmek ve sorumluluğunun şartlarını, bu husustaki farklı görüşleri ele almak suretiyle incelemektir.

Anahtar Kelimeler: Tüketici, Tüketicinin Korunması, Mesafeli Sözleşme, Aracılık Edenler, Aracı Hizmet Sağlayıcı.

ABSTRACT

DISTANCE-CONTRACT LIABILITY CONDITIONS BEFORE CONSUMERS OF INTERMEDIARIES WHO DEAL BUSINESS THROUGH INTERNET

Zeynep Özbay Özdoğru

The subject of this study is to set forth the distance-contract liabilities before consumers of intermediaries who are dealing business through Internet. Contracts established by consumers through intermediaries via Internet are, as a principle, distance-contracts. In such distance-contracts the liabilities of the seller/service provider as well as the responsibilities before consumers are clearly set forth in the legislation. Accordingly, consumers achieve strict protection against seller/service provider. The sole arrangement focusing on the legal affair between intermediaries and consumers, however, is clause 48/5 of the Law on the Protection of the Consumers. As such clause is quite ambiguous, the scope of the liabilities before consumers of platforms, which deal business through Internet and which act as intermediary for establishment of a distance-contract, is questionable. In this study, we aim to survey the position of intermediaries within the system and to identify liabilities and related conditions thereof by taking into consideration different opinions about the matter.

Keywords: Consumer, Consumer Protection, Distance Contract, Intermediaries, Intermediary Service Provider.

ÖNSÖZ

Çalışmamızın konusunu, internet ortamında faaliyet gösteren aracılık edenlerin tüketiciye karşı mesafeli sözleşmeden doğan sorumluluğunun şartları oluşturmaktadır. Söz konusu sorumluluğun yasal dayanağı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un m.48/5 hükmüdür. Ancak bu hüküm aracılık edenlerin sorumluluğunun kapsamına ilişkin belirsizlikler içerdiğinden, konuya ilişkin farklı görüşler ortaya çıkmıştır. Çalışmamızda öğretide konuyla ilgili olarak ileri sürülen görüşlerin incelenmesi ve mevzuatımızdaki düzenlemeler çerçevesinde internet ortamında faaliyet gösteren aracılık edenlerin sorumluluğunun şartlarının tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Bu vesileyle, öncelikle bu konu üzerine çalışmam için beni yönlendiren, yoğun programına rağmen değerli vaktini paylaşan ve katkılarıyla bana daima yol gösteren, çalışmanın her aşamasında desteğini hissettiğim saygıdeğer danışman hocam Doç. Dr. Nil Karabağ Bulut'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca tez jürimde yer alarak değerli görüşlerini paylaşan ve çalışmamıza katkı sunan sayın Prof. Dr. Aslı Makaracı'ya ve sayın Doç. Dr. Seda Öktem Çevik'e teşekkür ederim.

Tüm bu süreçte gerekli kaynaklara ulaşmam için verdiği destekten dolayı gelecekteki meslektaşım sevgili Fırat Özdoğru'ya da ayrıca teşekkür etmek isterim.

Son olarak bu çalışmanın ortaya çıkmasında büyük pay sahibi olan kıymetli aileme teşekkürü bir borç bilirim. Sevgili annem Fazilet Beyhan Özbay ve babam Şemail Güngör Özbay'a hayatım boyunca vermiş oldukları destek ve gösterdikleri anlayış için; tanıştığımız ilk günden beri daima yanımda olan sevgili eşim Yusuf Özdoğru'ya gösterdiği tüm fedakârlıklar için sonsuz teşekkür ederim.

İstanbul, 2021

Zeynep ÖZBAY ÖZDOĞRU

İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ÖNSÖZ.....	iv
İÇİNDEKİLER	v
KISALTMALAR LİSTESİ.....	viii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİ İLE İNTERNET ORTAMINDA FAALİYET GÖSTEREN SATICI/SAĞLAYICI VE ARACILIK EDEN ARASINDA KURULAN SÖZLEŞMELERİN NİTELENDİRİLMESİ VE UYGULANACAK HÜKÜMLERİN TESPİTİ

I. TÜKETİCİ İLE İNTERNET ORTAMINDA FAALİYET GÖSTEREN SATICI/SAĞLAYICI ARASINDAKİ HUKUKİ İLİŞKİ	4
A. Genel Olarak.....	4
B. Tüketici.....	5
C. Satıcı ve Sağlayıcı	8
D. Tüketici ile Satıcı/Sağlayıcı Arasında Kurulan Hukuki İlişkinin Tabi Olduğu Hükümler	9
1. Genel Olarak	9
2. Mesafeli Sözleşmeler.....	11
a. Mesafeli Sözleşmenin Unsurları	12
(1) Sözleşmenin Uzaktan İletişim Araçları Aracılığıyla Kurulması ..	13
(2) Uzaktan Pazarlamaya Yönelik Bir Sistemin Varlığı	19
b. Mesafeli Sözleşmenin Konusu.....	21
c. Kapsam Dışı Bırakılan Sözleşmeler.....	23
3. Değerlendirmemiz	27
II. İNTERNET ORTAMINDA FAALİYET GÖSTEREN ARACILIK EDEN İLE TÜKETİCİ ARASINDAKİ HUKUKİ İLİŞKİ	28
A. Aracılık Eden.....	28
B. Tüketici ile Satıcı/Sağlayıcı Arasındaki Mesafeli Satış Sözleşmesinin Kurulmasına Aracılık Edenlerin Bu Sistem İçerisindeki Konumu.....	30

C. Aracılık Eden ile Tüketici Arasındaki Hukuki İlişkinin Nitelendirilmesi...	32
1. Genel Olarak.....	32
2. Tip Yönünden İncelenmesi.....	33
3. Üçüncü Kişinin Fiilini Taahhüt Açısından Değerlendirilmesi	43

III. İNTERNET ORTAMINDA TÜKETİCİ İLE SATICI/SAĞLAYICI VE ARACILIK EDEN ARASINDA KURULAN SÖZLEŞMELERE UYGULANACAK HÜKÜMLERİN TESPİTİ..... 46

İKİNCİ BÖLÜM

ARACILIK EDENİN TÜKETİCİ İLE ARASINDAKİ HUKUKİ İLİŞKİDEN KAYNAKLANAN YÜKÜMLÜLÜKLERİNİN İNCELENMESİ

I. ARACILIK EDENLERİN KANUNDAN DOĞAN YÜKÜMLÜLÜKLERİ 50

A. Genel Olarak.....	50
B. Aracılık Edenlerin Tüketici Mevzuatından Kaynaklanan Yükümlülükleri.	51

II. ARACILIK EDENİN MESAFELİ SÖZLEŞME TARAFLARIYLA ARASINDAKİ SÖZLEŞMELERDEN DOĞAN YÜKÜMLÜLÜKLERİNE GENEL BAKIŞ..... 55

A. Genel Olarak.....	56
B. Aracılık Edenlerin Tüketici İle Arasında Kurulan Sözleşmeden Doğan Yükümlülükleri.....	56
C. Aracılık Edenin Satıcı/Sağlayıcı ile Arasındaki Sözleşmenin Yorumlanması Suretiyle Yükümlülüklerinin Tespiti	58
1. Aracılık Eden ile Satıcı/Sağlayıcı Arasındaki Sözleşmenin Hukuki Niteliği	58
2. Tüketiciyi Koruyucu Önlemler.....	61
a. Bilgilendirme Yükümlülüğü	63
(1) Genel Olarak.....	63
(2) Mesafeli Sözleşmelerde Bilgilendirme Yükümlülüğü.....	64
(3) Ön Bilgilendirme Yükümlülüğünün Kapsamı.....	66
i. Mal-Hizmete İlişkin Bilgiler.....	66
ii. Satıcı-Sağlayıcıya İlişkin Bilgiler.....	67
iii. Sözleşme Bedeli ve Yan Giderlere İlişkin Bilgiler.....	67
iv. Sözleşmenin İfasına İlişkin Bilgiler.....	68
v. Tüketicinin Sahip Olduğu Haklar ve Bu Hakların Nasıl Kullanılacağına İlişkin Bilgiler.....	68

(4) Ön Bilgilendirme Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi ve İspat Yükü	69
(5) Ön Bilgilendirmenin Teyidi.....	72
(6) TKHK Kapsamında Ön Bilgilendirme Yükümlülüğüne Aykırılığın Yaptırımı	75
b. Cayma Hakkı.....	75
(1) Genel Olarak	76
(2) Satıcı/Sağlayıcının Cayma Hakkına İlişkin Yükümlülükleri.....	79

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARACILIK EDENİN SORUMLULUĞUNUN KAPSAMI VE HUKUKİ SONUÇLARI

I. ARACILIK EDENİN TKHK MADDE 48/5 UYARINCA SORUMLULUĞUNUN KAPSAMI	82
A. Genel Olarak.....	82
B. Aracılık Edenin Sorumluluğu Hakkında İleri Sürülen Görüşler	84
C. Aracılık Edenin TKHK 48/5 Hükmü Kapsamında Sorumluluğunun Değerlendirilmesi.....	89
II. ARACILIK EDENİN TÜKETİCİYE KARŞI MESAFELİ SÖZLEŞMENİN İHLALİNDEN SORUMLU OLDUĞU İSTİSNAİ HALLER.	96
A. Genel Olarak.....	96
B. Aracılık Edenlerin Sorumluluğuna İlişkin Avrupa Birliği'ndeki Düzenlemeler ve Yaşanan Gelişmeler.....	97
C. Aracılık Edenin Sunduğu Hizmetin Temel Özellikleri	102
D. Tüketicinin Muhatap Bulamaması Nedeniyle Aracılık Edenin Sorumluluğu	106
E. Aracılık Edenin Güven Sorumluluğu	109
III. ARACILIK EDENİN TÜKETİCİYE KARŞI SORUMLULUĞUNUN SONUÇLARI	112
A. Sözleşme Sorumluluğu Uyarınca Tazminat Talebi.....	112
B. Zamanaşımı	113
C. Sorumsuzluk Kayıtlarının Etkisi	114
SONUÇ	116
KAYNAKÇA.....	122

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
a.e.	: aynı eser
a.g.e.	: adı geçen eser
a.g.m.	: adı geçen makale
a.g.t.	: adı geçen tez
bkz.	: Bakınız
Bs.	: Bası
C.	: Cilt
Çev	: Çeviren
dn.	: dipnot
E.	: Esas Numarası
Ed	: Editör
E.t.	: Erişim Tarihi
ETDHK	: 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun
eTKHK	: Mülga 4077 sayılı Kanun
f.	: Fıkra
K.	: Karar Numarası
Karş.	: Karşılaştırınız
m.	: Madde
MK	: 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu
MSY	: Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği
R.G.	: Resmi Gazete

s. : Sayfa

S. : Sayı

T. : Tarih

TBK : 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu

TKHK : 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

ÜGTDK : 7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu

vd. : ve devamı

Y : Yıl

GİRİŞ

Teknolojide yaşanan gelişmeler ve internet kullanımının artmasının etkisiyle, tüketicilerin alışveriş alışkanlıkları da değişime uğramış ve satıcı/sağlayıcının işyerine gitmeksizin internet üzerinden kurulan sözleşmeler gittikçe yaygın hale gelmiştir. İnternet üzerinden alışverişe yönelik bu yoğun talep karşısında birçok girişimci de uzaktan pazarlama sistemi kurarak internet üzerinden faaliyetlerini yürütmeye yönelmiştir. Bu gelişmelerle birlikte, tüketici ile satıcı/sağlayıcıyı bir araya getirerek aracılık faaliyeti yürüten platformlar da sistem içerisinde önemli bir yer edinmiştir.

Tüketicilerin satıcı/sağlayıcı ile internet ortamında yaptığı mal/hizmet teminine ilişkin sözleşmeler kural olarak, mesafeli sözleşme kapsamında değerlendirilir. Mesafeli sözleşme kavramı herhangi bir bağımsız sözleşme tipini değil, bir sözleşmenin kuruluş türünü açıklamaktadır. Söz konusu kavram, tüketicinin satıcı/sağlayıcı ile yüz yüze gelmeksizin mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik oluşturulmuş sistem çerçevesinde uzaktan iletişim araçları vasıtasıyla kurduğu sözleşmeleri ifade etmektedir. Mesafeli sözleşmeler, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 48. maddesinde ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği hükümleri ile özel olarak düzenlenmiştir.

Mesafeli sözleşmenin unsurları arasında yer alan uzaktan pazarlama sisteminin, birden fazla satıcıyı/sağlayıcıyı tek bir platform üzerinden tüketici ile buluşturan ve mesafeli sözleşmenin kurulmasına ilişkin aracılık faaliyeti yürüten kimseler tarafından da oluşturulması mümkündür. Bu tarz platformlar tüketici mevzuatı kapsamında “aracılık eden” olarak nitelendirilmekte olup, çalışma konumuz açısından önem teşkil etmektedir.

Çalışmamızın esası, tüketicinin internet ortamında faaliyet gösteren aracılık eden sıfatına sahip platformlar vasıtasıyla kurduğu mesafeli sözleşmelere ve bu kapsamda aracılık eden ile tüketici arasında kurulan hukuki ilişkiye dayanır. Mesafeli sözleşmelere ilişkin mevzuatımızda ayrıntılı düzenlemeler yer almakla

birlikte, bu düzenlemelerin büyük bir bölümü tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasındaki ilişkiyi konu edinir. Ancak günümüzde birden fazla satıcı/sağlayıcıya tek bir çatı altında ulaşılarak ürünlerin karşılaştırılabilmesi, bu sayede en uygun fiyatlı ürünün tespit edilebilmesi, daha kolay bir alışveriş deneyiminin elde edilmesine yol açmaktadır. Söz konusu kolaylıkların yanı sıra, uygulamada popüler platformlara duyulan güven de, aracılık edenlerin işlettikleri sistemlerin tüketiciler tarafından sıklıkla tercih edilmesine yol açmaktadır. Bu nedenle tüketici ile aracılık eden arasında kurulan ilişki, tüketici hukukunda önemli bir yere sahiptir.

Mevzuatımızda ise aracılık eden ile tüketici arasındaki hukuki ilişkiye dair detaylı bir düzenleme mevcut olmayıp, bu konu yalnızca TKHK m.48/5 hükmü ile düzenlenmiştir. Söz konusu hüküm ise lafzı nedeniyle tartışmalara neden olmuş ve doktrinde aracılık edenlerin sorumluluğuna ilişkin farklı görüşlerin oluşmasına zemin hazırlamıştır. Özellikle satıcı/sağlayıcının mesafeli sözleşmeye aykırı fiilleri nedeniyle aracılık edenin sorumluluğuna başvurulmasının mümkün olup olmadığı konusunda tartışmalar mevcuttur.

Aracılık eden, işlettiği platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde taraf olmamakla birlikte, bu sözleşmelerin kurulmasında önemli bir rol üstlenmektedir. Bazı hallerde, mesafeli sözleşmelere ilişkin doğabilecek zararlardan, satıcı/sağlayıcı dışında aracılık edenlerin de sorumluluğu gündeme gelebilir. Bu nedenle aracılık edenin mesafeli sözleşmeden doğan sorumluluğunun sınırları tespit edilmelidir. Çalışmamızda da internet ortamında faaliyet gösteren aracılık edenlerin mesafeli sözleşme ile bağlantılı sorumluluğunun kapsamının belirlenmesi hedeflenmiştir.

Tüm bu hususları dikkate alarak çalışmamızda, öncelikle tüketici ile internet ortamında faaliyet gösteren satıcı/sağlayıcı ve aracılık eden arasındaki hukuki ilişkilerin, konumuz açısından özellik arz eden yönleri ele alınmıştır. Bu kapsamda mesafeli sözleşme, tüketici, satıcı/sağlayıcı, aracılık eden kavramları açıklanmış, tüketicinin internet ortamında kurduğu sözleşmelerin tabi olduğu

hükümler incelenmiştir. Ayrıca aracılık edenlerin, bu sistem içerisindeki konumu ve taraflarla olan ilişkisi saptanmıştır.

Çalışmamızın ikinci bölümünde ise aracılık edenin, tüketici ile arasında kurduğu sözleşme ilişkisi kapsamındaki yükümlülükleri incelenmiştir. Bu incelemede aracılık edenin kanundan doğan yükümlülüklerinin yanı sıra, aracılık eden ve satıcı/sağlayıcı arasındaki sözleşmenin yorumlanması suretiyle ortaya çıkan yükümlülükleri değerlendirilmiştir.

Çalışmamızın son bölümü olan üçüncü bölümünde ise aracılık edenin TKHK m.48/5 kapsamındaki sorumluluğunun kapsamı, doktrindeki görüşler de değerlendirilmek suretiyle incelenmiştir. Ayrıca aracılık edenin tüketiciye karşı, TKHK m.48/5 dışındaki bir sebeple sorumlu tutulup tutulamayacağına ilişkin değerlendirme yapılmış ve bu kapsamda ı ışık tutması açısından AB düzenlemelerine de konumuzu ilgilendirdiği ölçüde yer verilmiştir. Böylelikle aracılık edenin, mesafeli sözleşme ile bağlantılı sorumluluğunun sınırları saptanmıştır. Çalışmamız kapsamında yer yer uygulamada popüler olan aracı platformlara ilişkin somut örnekler verilmekle birlikte, bu tür platformların sürekli olarak değişen sözleşme koşulları sorumluluk tespitinde baz alınmamıştır. Çalışmamızın amacı, aracılık edenlerin sorumluluğunun şartlarına ilişkin genel ilke ve esasların belirlenmesi olup, konunun bu yönde değerlendirilmesine gayret edilmiştir. Son olarak aracılık edenin hukuki sorumluluğunun sonuçlarına kısaca değinilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİ İLE İNTERNET ORTAMINDA FAALİYET GÖSTEREN SATICI/SAĞLAYICI VE ARACILIK EDEN ARASINDA KURULAN SÖZLEŞMELERİN NİTELENDİRİLMESİ VE UYGULANACAK HÜKÜMLERİN TESPİTİ

I. TÜKETİCİ İLE İNTERNET ORTAMINDA FAALİYET GÖSTEREN SATICI/SAĞLAYICI ARASINDAKİ HUKUKİ İLİŞKİ

A. Genel Olarak

Günümüzde en çok kullanılan iletişim araçlarından olan İnternet, en yalın anlamıyla, tüm bilgisayarların birbirlerine bağlanmasıyla oluşan dünya çapında bir iletişim ortamıdır¹. Bu iletişim ortamı bilgisayar ağlarının telefon hatları üzerinden haberleşmesini ve her türlü veri aktarımını sağlamaktadır². Dünyanın farklı yerlerinde bulunan kişiler, İnternet ortamında çeşitli amaçlarla birbiri ile kolaylıkla iletişim kurabilmektedir. İletişim teknolojisi olarak da ifade edebileceğimiz İnternet sayesinde, bilgiye ulaşmak çok daha kolay ve güvenilir bir hal almıştır.

Başlangıçta sadece iletişim amacıyla kullanılan İnternet, yaşanan teknolojik gelişmelerle birlikte ticari faaliyetlerin de merkezi haline gelmiştir³. Bugün birçok işletme, mal ve hizmet sunumuna yönelik ticari faaliyetlerini mağazalarının yanı sıra, İnternet üzerinden de yürütmektedir. Hatta öyle ki sadece İnternet üzerinden faaliyet yürüten işletmelerin sayısı da oldukça fazladır. Bugün

¹ Emrehan İnal, **E-Ticaret Hukukundaki Gelişmeler ve İnternette Sözleşmelerin Kurulması**, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2005, s.18 vd.; İlknur Serdar, “**İnternetteki Hukuki İşlemlere Tüketicinin Korunması**” (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2005, s. 1 vd.; İpek Sağlam, **Elektronik Sözleşmeler**, İstanbul, Legal Yayınları, 2007, s.31.

² Serdar, **a.g.e.**, s. 1.

³ Serdar, **a.g.e.**, s.14.

satıcı/sağlayıcıların ticari faaliyetini gerçekleştirmek için İnterneti sıklıkla tercih etmesinde en önemli faktör, maliyet avantajıdır. Bir malın sergilenmesi için mağaza açmak gibi geleneksel yöntemler tercih edildiğinde, İnternet üzerinden yapılan işlemlere oranla daha fazla bir maliyetle karşılaşmaktadır⁴. Dolayısıyla işletmelerin İnternet üzerinden gerçekleştirdiği ticari faaliyetin hacmi ve bu kapsamda İnternet ortamında mal satışı ve hizmet sağlanmasına yönelik kurulan sözleşmelerin sayısı dikkat çekmektedir. İnternet ortamında aracılık edenler vasıtasıyla kurulan ve taraflarından birini tüketicinin oluşturduğu mal/hizmet satışına ilişkin sözleşmeler, inceleme konumuzun temel noktasıdır. Bu nedenle öncelikle bu ilişkinin taraflarını teşkil eden tüketici ve satıcı kavramlarının belirlenmesi gerekmektedir.

B. Tüketici

İnternet ortamında yürütülen ticari faaliyetin en önemli süjesi ve hedef kitlesi olan tüketicilerin korunması, teknoloji ve ekonomide yaşanan gelişmelere paralel olarak daha da önemli bir hal almıştır⁵. Böylelikle tüketicilerin korunması ve özellikle tüketicinin bilgi ve deneyim eksikliğinden kaynaklanan taraflar arasındaki eşitsizliğin giderilmesi adına özel düzenlemelere ihtiyaç duyulmuştur⁶. Getirilen bu düzenlemelerin kişi bakımından uygulama alanının belirlenmesinde, tüketici kavramının açıklanması önem teşkil etmektedir⁷.

⁴ Ulvi Altınışık, **Elektronik Sözleşmeler**, Ankara, Seçkin Yayınları, 2003, s.30.

⁵ Halûk Tandoğan, **Tüketicilerin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açıdan Sınırlanması**, Ankara, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları, 1977, s. 9 vd.; İ. Yılmaz Aslan, **6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, 5. Bs., Ankara, Ekin Yayınevi, 2015, s.1-2. Mehmet Demir, **Kapıdan İşlemlerde Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı**, Ankara, Turhan Kitabevi, 2003, s. 27-33; Aydın Zevkliler/Murat Aydoğdu, **Tüketicinin Korunması Hukuku**, 3. Bs., Ankara, Seçkin Yayınları, 2004, s. 39 - 40; Özel, **a.g.e.**, s.46.

⁶ Hasan Seçkin Ozanoğlu, “Tüketici Sözleşmeleri Kavramı: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Maddi Anlamda Uygulanma Alanı,” **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.50, S.1, 2001, s.71, 74. Doktrinde bu şekilde tüketiciyi korumak amacıyla getirilen özel düzenlemelerin bütünü “tüketim hukuku” şeklinde ifade edilmiş ve tüketim hukukunun, mevcut kuralların tüketiciyi korumada yetersiz kalması sonucunda ortaya çıkan bir hukuk dalı olarak tanımlanmasının etkisiyle, bu hukuk dalının tepki hukuku niteliği taşıdığı belirtilmiştir, bkz. Reha Poroy, “Tüketicinin Korunmasına İlişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları”, **Ord. Prof. Dr. Halil Arslanlı’nın Anısına Armağan**, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Yayınları, 1978, s. 520.

⁷ Abdülkerim Yıldırım, **Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2009, s.72; Poroy, **a.g.m.**, s.524-525: Yazar, tüketici tanımının, bünyesinde tüketim sözleşmesi veya tüketim malı kavramlarını içermesi nedeniyle bu kavramın genel ve soyut olarak

Doktrinde tüketici kavramının açıklanmasında farklı ölçütlerin esas alındığı ve çeşitli tanımlar yapılarak, bu kavramın sınırlarının çizilmeye çalışıldığı gözlemlenmektedir⁸. Günümüzde tüketici kavramının tespitinde temel olarak işlevsel ölçütten hareketle “amaç” unsuru, bir başka ifade ile, tarafların işlem iradesi⁹ esas alınmaktadır¹⁰. Bu doğrultuda tüketici sıfatının tespitinde önemli olan husus, hukuki işlemlerde hangi amacın gerçekleştirilmesine yönelik hareket edildiğidir¹¹. Nitekim TKHK’nun 3. maddesinin (k) bendinde, işlevsel ölçüt dikkate alınmak suretiyle, tüketici kavramı, “*Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi*” şeklinde tanımlanmıştır¹².

Ticari veya mesleki amaç, alıcı sıfatına sahip olan, bir başka ifade ile mal veya hizmeti edinen kişi yönünden incelenmesi gereken bir unsurdur¹³. Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket etme kavramı doktrinde, mal veya

tanımlanmasının yalnızca bilimsel bir değer taşıdığını belirtmekle birlikte tüketicinin tanımlanmasına ilişkin çabanın, tüketim sözleşmelerinde taraf sıfatıyla koruma sağlanacak kişilerin tespiti açısından faydalı olacağını ifade etmiştir.

⁸ Ayrıntılı açıklamalar için bkz. Ozanoğlu, **Tüketici Sözleşmeleri**, s.55 vd.; Hasan Seçkin Ozanoğlu, “Mukayeseli Hukuk ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Açısından Tüketiciyi Koruyan Düzenlemelerin Kişi Bakımından Uygulanma Alanı (Tüketici Kavramına Mukayeseli Bir Yaklaşım)”, **Prof. Dr. M. Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan**, İstanbul, Beta Yayınları, 2000, s.666 vd.

⁹ “İşlem iradesi, hukuki bir işlem yapma iradesidir”, bkz. Fikret Eren, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, 25. Bs., Ankara, Yetkin Yayınları, 2020, s. 129, 130.

¹⁰ Ozanoğlu, **Tüketici Kavramı**, s.671.; Ozanoğlu, **Tüketici Sözleşmeleri**, s.59. Tüketici kavramının sınırlarının belirlenmesine yönelik olarak işlevsel ölçütün yanı sıra, maddi ölçüt ve kişisel ölçüt şeklinde iki farklı ölçüte de dayanılmıştır. Maddi ölçütte, sözleşme taraflarının gelirlerinin yüksekliği veya çeşitli sözleşme türleri gibi hususlar ön planda tutulmuştur. Örnek olarak, belirli sözleşme türlerinin Kanun’un uygulanma alanı dışında bırakılmasına ilişkin mevzuat hükümleri maddi ölçüt kapsamındadır. Bu tür hükümler esasen Kanun’un maddi anlamda uygulama alanına ilişkin olmakla birlikte, ilgili sözleşmelere taraf olan kişilerin Kanun’un uygulanması bakımından tüketici olarak nitelendirilemeyeceği gerekçesiyle, aynı zamanda kişi bakımından uygulama alanıyla da bağlantılı şekilde değerlendirilmiştir. Örnek vermek gerekirse, mülga 4077 sayılı Kanun’da taşınmazlara ilişkin sözleşmelerin Kanun’un uygulanma alanı dışında bırakılmasına dair düzenleme, maddi ölçüt kapsamında ifade edilmiştir. Tüketici hukuku korunmasından yararlanacak kişiler açısından tüzel kişi-gerçek kişi ayrımı yapan düzenlemeler veya sözleşme tarafının tacir niteliğini esas alan düzenlemeler ise kişisel ölçüt kapsamında değerlendirilmiştir, bkz. Ozanoğlu, **Tüketici Sözleşmeleri**, s.55 vd.; Hasan Seçkin Ozanoğlu, “Mukayeseli Hukuk ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Açısından Tüketiciyi Koruyan Düzenlemelerin Kişi Bakımından Uygulanma Alanı (Tüketici Kavramına Mukayeseli Bir Yaklaşım)”, **Prof. Dr. M. Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan**, İstanbul, Beta Yayınları, 2000, s.666 vd.

¹¹ Ozanoğlu, **Tüketici Sözleşmeleri**, s. 59; Ozanoğlu, **Tüketici Kavramı**, s.671.

¹² Poroy, **a.g.m.**, s.523; Murat Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, Ankara, Adalet Yayınevi, 2015, s. 59 vs.; Ozanoğlu, **Tüketici Kavramı**, s.683 vd.; Ahmet Karakocalı/Alı Suphi Kurşun, **Tüketici Hukuku: 6502 Sayılı Kanun ve İlgili Yönetmeliklere Göre**, İstanbul, Aristo Yayınları, 2015, s. 19-20.

¹³ Aslan, **Tüketici Hukuku**, s.4.

hizmeti edinen kimsenin edindiği mal veya hizmeti herhangi bir şekilde tekrar ticari hayata geri döndürmemesi ve maliyetini geri kazanmaması şeklinde açıklanmıştır¹⁴. Bir başka anlatımla, ticari veya mesleki işletme etkinliği dışında kalan özel bir tüketim amacının varlığı halinde, kanunda aranan amaç unsurunun gerçekleştiği ve tüketici sıfatının varlığı kabul edilecektir¹⁵. Gerçek kişiler için ticari veya mesleki olmayan amaç, kısaca, şahsi veya ailevi ihtiyaçların giderilmesi amacı olarak ifade edilmektedir. Tüzel kişiler bakımından ticari veya mesleki olmayan amaç ise mesleki veya ticari faaliyetlerin dışındaki ihtiyaçların giderilmesine yönelik amaç olarak belirtilmektedir¹⁶. Kanuni tanımda açıkça belirtildiği üzere, gerçek kişilerin yanı sıra tüzel kişilerin de işlem iradesine göre yapılacak değerlendirme kapsamında tüketici sıfatını haiz olması mümkündür¹⁷.

¹⁴ Aslan, **Tüketici Hukuku**, s.4; Karakocalı/Kurşun, **a.g.e.**, s.27; Adil Ömer Atasoy/ Mustafa Taşkın/Hakan Acar, **Tüketiciyi Koruma Hukuku**, 2. Bs., Ankara, Yargı Yayınevi, 2000, s.7-8.

¹⁵ Mehmet Demir, **Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Üzerinden Kurulması**, Ankara, Turhan Kitabevi, 2004, s.21.

¹⁶ Murat Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, s. 61. Ayrıca bir kimsenin tüketici sıfatına sahip olup olmadığı, bir başka deyişle ticari veya mesleki amaçla hareket edip etmediğinin tespiti TTK m.19'un kıyasen uygulanarak sonuca ulaşılması gerektiği hakkında bkz. Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, s. 61-62. Karma amaca sahip olunması ve kısmen mesleki ya da ticari, kısmen özel amaçlarla hareket edilmesi halinde ise işlemi gerçekleştirenin tüketici olarak kabul edilip edilemeyeceği sorusu doktrinde tartışılmış olup, böyle bir durumda baskın olan amaçtan hareket edilmesi ve yapılan işlemde özel amacın ağırlıklı olması halinde tüketici sıfatının kabul edilmesi gerektiğini savunan görüş baskındır, bkz. Ozanoğlu, **Tüketici Kavramı**, s. 682; İnal, **a.g.e.**, s.175; Demir, **Mesafeli Sözleşmeler**, s. 21, dn. 61. Karma amaçlı işlemlerde tüketici sıfatından bahsedilemeyeceğine ilişkin aksi yönde değerlendirmeler için bkz. Çağlar Özel, **Tüketicinin Korunması Hukuku**, 5. Bs., Ankara, Seçkin Yayınları, 2019, s.59-60. Bir ticari işletmenin satın aldığı bir malı hem ticari işlerinde hem özel işlerinde kullanması halinde de aslında önemli olan, söz konusu malın maliyetinin geri dönmesinin mümkün olup olmadığıdır. Zira tüketimden bahsedebilmek için alınan mal, herhangi bir şekilde yeni bir mal/hizmetin maliyet unsurları arasında yer almamalıdır. Bu bağlamda sözleşme konusu mal ticari işletmenin kayıtlarına işlenmiş ise işletme giderleri kapsamında malın maliyeti geri döneceğinden, ilgili sözleşme tüketici işlemi olarak kabul edilemeyecektir, bkz. Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 4vd. Yargıtay'ın konuya ilişkin bir kararında, bir anonim ortaklığın tüzel kişilik adına satın aldığı aracı ticari ortaklığın işlerinde kullanmasının yanı sıra bazen de özel nitelikte kullanması halinde aracın ticari araç olma özelliğinin ve yapılan işlemin niteliğinin değişmeyeceğine, özel amaçlarla ilgili işlemler için uygulanan eTKHK'nun olaya uygulanamayacağına ve dolayısıyla karma amaçlı işlemlerde kişinin tüketici olarak kabul edilemeyeceğine hükmedilmiştir, bkz. Yargıtay 11. Hukuk Dairesi E.1997/1815 E., 1997/5112 K., T. 26.06.1997 (www.kazanci.com), e.t. 21.02.2021).

¹⁷ TKHK'daki tüzel kişilerin de tüketici kavramının kapsamında kabul edilmesine yönelik düzenlemenin, AB yönergelerinden önemli bir sapma niteliğinde olduğuna ilişkin eleştiri ve özellikle tüzel kişi tacirlere yönelik ayrıntılı değerlendirmeler için bkz. Yıldırım, **a.g.e.**, s. 80-85. Tacir sıfatına sahip tüzel kişilerin de mülga 6762 sayılı Türk Ticaret Kanunu m.21 hükmüne rağmen ticari olmayan borç ilişkilerine taraf olabileceğinden hareketle, bu tür ilişkilerde tüketici sayılmaları gerektiği yönünde açıklamalar için bkz. Ahmet Battal, "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Yönünden Tacirlerin Tüketici Sıfatı", **Prof. Dr. Ali Bozer'e Armağan**, Ankara, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 1998, s. 329-332.

C. Satıcı ve Sağlayıcı

TKHK kapsamında tüketiciye yönelik mal ve hizmet sunan kişiler, satıcı ve sağlayıcı olarak tanımlanmış olup, bu kavramların açıklanmasında sözleşme konusuna göre (mal – hizmet) ikili bir ayırım benimsenmiştir. Buna göre satıcı, TKHK m.3/i uyarınca “*Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi*”, sağlayıcı ise “*Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi*” ifade etmektedir. Ticari veya mesleki amaçlarla yürütülen bir faaliyetten söz edilebilmesi için, bedel karşılığında mal sunumunun amaçlandığı sürekli bir işletmenin varlığı gereklidir¹⁸. Bu işletme, bir ticari işletme olabileceği gibi, esnaf işletmesi de olabilir. Burada önem teşkil eden husus, söz konusu faaliyetin bağımsız ve sürekli bir şekilde yürütülmesidir¹⁹. Satıcı ve sağlayıcı kavramlarının kapsamı son derece geniş olup, ticari ve mesleki faaliyet yürüten her gerçek veya tüzel kişi TKHK anlamında satıcı ve sağlayıcı olarak nitelendirilebilir. Dolayısıyla işletme sahibi olan esnaf, tacir veya serbest meslek sahiplerinin de bu kapsamda değerlendirilmesi mümkündür²⁰.

TKHK’da satıcı/sağlayıcı tanımının kapsamına, mal veya hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden kimseler de dahil edilmiştir. Bu düzenleme, TKHK m.3/f.1/l bendindeki “tüketici işlemi” tanımının, satıcı/sağlayıcı tanımına uyarlanmasıyla ibarettir²¹. Zira ilgili bentte, ticari veya mesleki amaçlarla hareket neden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketici arasında kurulan işlemler tüketici işlemi olarak kabul edilmiştir.

¹⁸ Yıldırım, **a.g.e.**, s. 87. Bir sözleşme ile mal veya hizmet sunan tarafın sözleşme konusu mal ve hizmeti sunmayı meslek edinmiş bir kişi olması gerekmekte olup arızı olarak yapılan işlemlerde tüketici sözleşmesinden bahsedilemez. Zira burada eşitler arası bir sözleşme bulunduğundan tüketici hukuku kurallarının uygulanması mümkün değildir, bkz. Aslan, **Tüketici Hukuku**, s.11; Mustafa Alper Gümüş, **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Cilt 1 (Madde 1-46), İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2014, s. 15; Sezer Çabri, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Ankara, Adalet Yayınevi, 2016, s.50-51.

¹⁹ Yıldırım, **a.g.e.**, s. 87.

²⁰ Demir, **Mesafeli Sözleşmeler**, s.22; Yıldırım, **a.g.e.**, s.87; Gümüş, **Şerh**, s.15.

²¹ Gümüş, **Şerh**, s.29.

Böylece satıcı/sağlayıcı kavramına ilişkin yapılan tanımda, temsil ilişkisi kapsamında kurulan sözleşmelerde temsilcinin ticari veya mesleki amaçlarla hareket etmesinin önem teşkil edip etmediği hususu açıklığa kavuşturulmak istenmiştir. Satıcı/sağlayıcı adına ve hesabına kurulan sözleşmelerde, doğrudan temsil hükümleri gereği sözleşme temsil olunan ile tüketici arasında kurulmuş sayılacağından, temsilcinin ticari veya mesleki amaçlarla hareket edip etmemesinin bir önemi bulunmamaktadır. Ancak dolaylı temsil halinde sözleşmenin hüküm ve sonuçları dolaylı temsilci üzerinde olduğundan, sözleşmenin tüketici işlemi niteliğinin saptanması için, dolaylı temsilcinin de kimliğinin önem teşkil edip etmeyeceği meselesi burada çözümlenmiştir. TKHK sistematığında satıcı/sağlayıcı ve tüketici işlemi kavramlarına bakıldığında, satıcı/sağlayıcıyı temsilen hareket eden bir kimse mesleki veya ticari amaçla hareket etmese dahi, bu amaçla hareket edeni temsilen gerçekleştirdiği işlemler tüketici işlemi olarak nitelendirilecektir²². Dolayısıyla bu düzenleme ile amaçlanan, dolaylı temsil ilişkisi kapsamında tüketici ile yapılan sözleşmelerin, dolaylı temsilci ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden “girişimci” sıfatına sahip olmasa bile, tüketici işlemi olarak nitelendirilmesini temin etmektir.

D. Tüketici ile Satıcı/Sağlayıcı Arasında Kurulan Hukuki İlişkinin Tabi Olduğu Hükümler

1. Genel Olarak

Tüketici ile satıcı veya sağlayıcının tarafını oluşturduğu sözleşme, öncelikle tüketici sözleşmesi (işlemi) niteliğindedir. Tüketici sözleşmesi (işlemi) ise TKHK’un maddi anlamda uygulanma alanının belirlenmesi sorununun odağında yer alan temel bir Tüketici Hukuku kavramıdır²³. TKHK m.3/1’ye göre tüketici işlemi, “*Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma,*

²² Ayrıntılı bilgi için bkz. Gümüş, **Şerh**, s. 15 vd.

²³ Ozanoğlu, **Tüketici Sözleşmeleri**, s.61.

simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlem”dir. Kanuni tanımında da belirtildiği üzere, tüketici işlemi, tüketici sözleşmesinden daha geniş bir anlam taşır. Zira hukuki işlem, arzu edilen sonuca yönelmiş olan ve hukukun kendisine arzu edilen sonucu bağlamış olduğu irade açıklamasıdır. Hukuki işlem, birçok yönden ayrıma tabi tutulmaktadır. Gerekli irade beyanı adedi açısından yapılan ayrıma göre hukuki işlem, vasiyetname veya yenilik doğuran hakların kullanılması gibi tek taraflı hukuki işlemler, iki taraflı hukuki işlemler (sözleşmeler), kararlar ve müşterek hukuki işlemler olarak gruplandırılır²⁴. Tüketici işlemi, tek taraflı hukuki işlemlerin yanı sıra iki taraflı hukuki işlem olan tüketici sözleşmelerini de kapsar²⁵. Bu bağlamda TKHK hükümlerini de dikkate alarak tüketici sözleşmesini, mal veya hizmet sunan girişimci ile tüketici arasında kurulan ve ivaz karşılığında mal veya hizmet teminini konu edinen sözleşme olarak tanımlayabiliriz²⁶. Tüketici sözleşmesi niteliğini taşıyabilecek sözleşme türleri Kanun’da örneklendirme yoluyla sayılmış olup, kapsamı oldukça geniş tutulmuştur. Bu düzenlemeye göre eTKHK dönemindeki Yargıtay uygulamasından farklı olarak, sadece satış veya hizmet sunumuna ilişkin sözleşmeler değil, tarafları tüketici ve satıcı/sağlayıcı olmak kaydıyla, eser, taşıma, simsarlık, vekâlet, satış, kira ve benzeri her türlü sözleşme tüketici sözleşmesi olarak kabul edilebilecektir²⁷.

Kanun’un 2. maddesi uyarınca, tüketici sözleşmelerini de bünyesinde barındıran her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaların tamamı da

²⁴ M. Kemal Oğuzman/Nami Barlas, **Medeni Hukuk, Giriş, Kaynaklar Temel Kavramlar**, 26. Bs., İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2020, s.181 vd.; karşı. Mustafa Dural/Suat Sarı, **Türk Özel Hukuku Cilt I Temel Kavramlar ve Medenî Kanunun Başlangıç Hükümleri**, 15. Bs., İstanbul, Filiz Kitabevi, 2020, s.205 vd.; Rona Serozan, **Medeni Hukuk Genel Bölüm**, 2. Bs., İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2008, s.300 vd.

²⁵ Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, s.58; Özel, **a.g.e.**, s. 60-61.

²⁶ Tüketici sözleşmesi ile ilgili doktrinde yapılan tanımlar için bkz. Ozanoğlu, **Tüketici Sözleşmeleri**, s.65; Özel, **a.g.e.**, s.68.

²⁷ Gümüş, **Şerh**, s.9; Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, s. 65 vd. eTKHK dönemindeki Yargıtay uygulamasına örnek olarak bkz. Yargıtay Hukuk Genel Kurulu, E. 2010/15-68 K. 2010/85, T. 17.2.2010, (www.kazanci.com). Kararda, eTKHK’de yer alan tüketici tanımlamasına göre, hazır bir malı veya hizmeti satın alarak onu günlük yaşamında kullanan kişinin Kanun tarafından korunduğu ve Kanun kapsamına dar anlamda mal ve hizmet ilişkileri ile olağan tüketim işlerinin alındığı gerekçesiyle, istisna sözleşmesinden doğan ilişkilere eTKHK hükümlerinin uygulanamayacağı vurgulanmıştır.

TKHK kapsamında tutulmuştur²⁸. Dolayısıyla ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden kimselerin, tüketiciler ile sözleşme imzalanmadan önce, sözleşmenin kuruluşunda ve sözleşme imzalandıktan sonra yaptıkları uygulamalar, dolayısıyla bir hukuki işleme veya sözleşmeye dayanmayan tüketiciye yönelik gerçekleştirilen haksız ticari uygulamalar da Kanun kapsamındadır²⁹.

Yukarıda incelediğimiz üzere tüketici ile internet ortamında faaliyet gösteren satıcı/sağlayıcı arasında kurulan sözleşme ilişkisi de tüketici sözleşmesi kapsamında değerlendirilecek olup, söz konusu hukuki ilişki TKHK hükümlerine tabidir.

Bahse konu sözleşmenin internet ortamında kuruluyor olması, yine TKHK hükümleri kapsamında farklı bir incelemeyi de gerekli kılar. Nitekim TKHK’da uzaktan iletişim araçlarıyla kurulan ve tüketici sözleşmesi olan mesafeli sözleşmeler yönünden de özel düzenlemeler öngörülmüştür.

2. Mesafeli Sözleşmeler

Mesafeli sözleşme kavramı, TKHK m.48/f.1’de açıklanmış olup, kanuni tanıma göre mesafeli sözleşmeler, *“satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir”*³⁰. Mesafeli

²⁸ TKHK m.2 hükmünün gerekçesinde, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden kimselerin, tüketiciler ile sözleşme imzalanmadan önce, sözleşmenin kuruluşunda ve sözleşme imzalandıktan sonra yaptıkları uygulamaların, dolayısıyla bir hukuki işleme veya sözleşmeye dayanmayan tüketiciye yönelik gerçekleştirilen haksız ticari uygulamaların da Kanun kapsamında olduğu belirtilmiştir.

²⁹ Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği m.4/f.1/d bendi uyarınca haksız ticari uygulama, *“Mesleki özenin gereklerine uymayan ve ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin, bir mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozan veya bozma ihtimali olan her türlü ticari uygulamayı”* ifade eder.

³⁰ Doktrinde mesafeli sözleşmelere ilişkin yapılan tanımlar için bkz. Demir, **Mesafeli Sözleşmeler**, s.19; Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, s. 286; Şebnem Akipek, “Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması Hakkında Avrupa Birliği Direktifi ve Türkiye’nin Uyum”, **Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi**, C. 21, S.4, Y. 2002, s.48 (45-66) ; Fahrettin Aral/Hasan Ayrancı, **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, 13. Bs., Ankara, Yetkin Yayınları, 2020, s.239; Ahmet Bülter, “Tüketicinin

sözleşmelere ilişkin bu tanım, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği³¹ (MSY) m.4/e’de aynen tekrar edilmiştir.

TKHK m. 48/f.1 ve MSY m. 4/e’de yer alan düzenlemelerden açıkça anlaşıldığı üzere, mesafeli sözleşmeler, sözleşme içeriği ve tarafların edimleri üzerinden tanımlanan diğer sözleşme tiplerinden farklı olarak, sözleşmenin kurulma yöntemine ilişkin unsurlar çerçevesinde tanımlanmaktadır³². “Mesafeli Sözleşme”, sözleşmelerin kurulma şekline ilişkin bir kavram olduğundan, geniş bir uygulama alanına sahip olup, buna ilişkin kanuni düzenlemede öngörülen şartları taşıyan ve kapsam dışı bırakılmayan her sözleşme, aynı zamanda mesafeli sözleşme olarak da değerlendirilebilecektir³³.

a. Mesafeli Sözleşmenin Unsurları

Bir sözleşmenin mesafeli sözleşme olarak kabul edilebilmesi için bulunması gereken unsurlar, mesafeli sözleşmenin kanuni tanımından hareketle; sözleşmenin kurulması sürecinde tarafların eş zamanlı fiziksel varlığının bulunmaması ve uzaktan pazarlamaya yönelik oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde sözleşmenin akdedilmesi şeklinde iki ana başlık altında toplanabilir³⁴. Elbette mesafeli sözleşmenin varlığından söz edebilmek için,

Korunması Hukukunda Mesafeli Sözleşme Kavramı”, **Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi**, Y. 11, S. 13, Y.: 2003 s. 19. Mesafeli olarak akdedilen sözleşmeler ifadesi için ayrıca bkz. Ümit Gezder, **Mukayeseli Hukuk Açısından İnternette Akdedilen Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması**, İstanbul, Beta Yayınları, 2004, s. 49-50.

³¹ R.G., T. 27.11.2014, S.29188.

³² Ümit Gezder, “Mesafeli Sözleşmeler”, **Yeni Tüketici Hukuku Konferansı**, Ed., M. Murat İnceoğlu, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2015, s.334-335; Demir, **Mesafeli Sözleşmeler**, s.15; Karakocalı/Kurşun, **a.g.e.**, s.153; Savaş Bozbel, “Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler: 97/7 AB Yönergesi Düzenlemeleri Işığında Bir Karşılaştırma”, **Atatürk Üniversitesi Erzincan Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.7, S. 3-4, Y. 2003, s.784; Yıldırım, **a.g.e.**, s. 56-57.

³³ Ümit Gezder, **Erzurumlu Şerhi Mesafeli Sözleşmeler (Mesafeli Sözleşmeler)**, İstanbul, Beta Yayınları, 2006, s.26. Akdin ifası için satılanın ifa yerinden başka bir yere gönderilmesinin söz konusu olduğu mesafe satımı ile mesafeli sözleşme, birbirinden tamamen farklı kurumları ifade eden kavramlardır. Mesafeli satım, sözleşmenin ifa şekli ile ilgili bir kavram olup mesafeli sözleşme ise Tüketici Hukukuna özgü ve sözleşmenin kurulma şekli ile ilgili bir kavramdır. Dolayısıyla mesafe satımında, mesafeli sözleşmelerde olduğu gibi tarafların sözleşmenin kurulması aşamasında fiziksel olarak bir araya gelmemesi ve uzaktan iletişim araçlarıyla sözleşmeyi kurması şart değildir. Ayrıca mesafeli sözleşmeler konu itibarıyla yalnızca satış sözleşmelerinden ibaret değildir ve başka sözleşme türlerinin de mesafeli sözleşme olarak karşımıza çıkması mümkündür, bkz. İnal, **a.g.e.**, s. 169-170.

³⁴ Doktrinde mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak tarafların eş zamanlı fiziksel varlığının bulunmaması ve uzaktan iletişim araçlarının kullanılması şeklinde iki ayrı unsurun varlığından söz eden yazarlar bulunmaktadır, bkz. Aydın Zevkliler/Çağlar Özel, **Tüketicinin Korunması Hukuku**, Ankara, Seçkin

öncelikle mesafeli olarak akdedilen bir sözleşmenin bütün sözleşmeler için aranan kurucu unsurları ve geçerlilik şartlarını taşıması gerekir³⁵. Ancak, konumuz açısından bir sözleşmenin mesafeli sözleşme olarak nitelendirilmesinin şartları incelendiğinden, sözleşmenin unsurları bu açıdan ele alınacaktır.

(1) Sözleşmenin Uzaktan İletişim Araçları Aracılığıyla Kurulması

Mesafeli sözleşme kavramının açıklanmasında belirleyici olan temel unsur, sözleşmenin, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın müzakere edilmesi ve kurulmasıdır³⁶. Doktrinde bu unsur, *mesafe unsuru*³⁷ olarak nitelendirilmekte olup, elbette bu mesafenin ne kadar olduğu da önem taşımamaktadır³⁸. Mesafeli sözleşmelerde tüketici ile satıcı veya sağlayıcı, sözleşmenin kurulduğu an da dahil olmak üzere, sözleşmenin kuruluş sürecinde fiziksel anlamda bir araya gelmemekte ve uzaktan iletişim araçları aracılığıyla sözleşmeyi kurmaktadır³⁹. Burada önem arz eden husus, sözleşmenin tarafları arasında hem sözleşme öncesi müzakere aşamasında, hem de sözleşmenin

Yayınları, 2016, s. 322; Gezder, **Tüketici Hukuku Konferansı**, s. 335; Mustafa Topaloğlu, “Mesafeli Sözleşmeler”, **Beykent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 2, S. 3, 2016, s.17-18. Ancak bizim de katıldığımız diğer bir yaklaşıma göre, sözleşmenin sadece iletişim araçları aracılığıyla kurulması ile tarafların eş zamanlı fiziksel varlığının bulunmaması aynı anlama gelmekte olup tek bir başlık çerçevesinde incelenmesi isabetli olacaktır, bkz. İnal, **a.g.e.**, s. 167; Seda İrem Çakırca, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Mesafeli Sözleşmeler”, **Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi**, C.34, S. 3, 2018, s. 108,-109; Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, s.287; Cihan Avcı Braun, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmeler”, **Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.12, S. 2, 2016, s.29. Karakocalı/Kurşun ise mesafeli sözleşmenin unsurlarını, münhasıran uzaktan iletişim araçlarının kullanılması ve sözleşmenin kurulması sürecinde tarafların karşı karşıya gelmemesi şeklinde ayırmak suretiyle incelemekte, ancak tarafların fiziken bir araya gelmemesi unsurunun büyük ölçüde münhasıran uzaktan iletişim araçlarının kullanılması unsuru ile örtüştüğünü ifade etmektedir, bkz. Karakocalı/Kurşun, **a.g.e.**, s.157.

³⁵ Gezder, **Tüketici Hukuku Konferansı**, s.335; Çakırca, **a.g.m.**, s.107-108; Bülter, **a.g.m.**, s. 19; Karakocalı/Kurşun, **a.g.e.**, s.158.

³⁶ Demir, **Mesafeli Sözleşmeler**, s.16; Yıldırım, **a.g.e.**, s. 60; Gezder, **Mesafeli Sözleşmeler**, s.28. İşyeri dışında kurulan sözleşmelerde ise tüketici ile satıcı/sağlayıcının fiziksel olarak bir araya gelmesi esastır, bkz. İnal, **a.g.e.**, s.171.

³⁷ Bu ifade şekli için bkz. Gezder, **Tüketicinin Korunması**, s.51. Gezder, bu ifadeyi kullanırken, eTKHK m.9/A uyarınca mesafeli sözleşmelerin tanımlanmasında, “tarafların karşı karşıya gelmeksizin” ifadesinin kullanılmasını eleştirmiş ve bu tanım ile kastedilenin tarafların aynı anda fiziksel olarak karşı karşıya bulunmaması olduğunu ifade etmiştir, bkz. Gezder, **Tüketicinin Korunması** s. 50-51.

³⁸ Gezder, **Tüketicinin Korunması**, s. 51, dn.17.

³⁹ Bozbel, **a.g.m.**, s.785; Nihat Yavuz, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Ankara, Kartal Yayınevi, 2007, s. 650.

kurulması aşamasında, kanunda aranan fiziksel bir mesafenin bulunmasıdır⁴⁰. TKHK m.48'in gerekçesinde⁴¹, tüketicinin satıcı veya sağlayıcının iş yerini yalnızca bilgi toplamak amacıyla ziyaret etmesi ve bunun ardından sözleşmenin iletişim araçları vasıtasıyla müzakere edilmesi ve kurulması halinde de mesafeli sözleşmenin varlığının kabul edileceği belirtilmiştir⁴².

Tarafların fiziksel olarak bir araya gelmemesine ilişkin şartın hangi andan itibaren arandığı ve sözleşme öncesi müzakere sürecinin sınırları, özellikle eTKHK döneminde doktrinde incelenmiştir. Bunun temel sebebi, eTKHK m.9/A⁴³ düzenlemesi ile yapılan mesafeli sözleşme tanımında yer alan, “tüketiciler ile karşı karşıya gelinmemesi” şartının sözleşmenin hangi aşamalarında arandığının net olarak anlaşılamamasıdır⁴⁴. Hükümün yürürlükte olduğu tarihte, ilgili hükümde açıkça yer almamakla birlikte, bu şartın, sözleşmenin kurulması aşamasını da kapsadığı savunulmuştur. Buna göre, mesafeli sözleşmeden bahsedebilmek için tüm sürecin uzaktan iletişim araçlarıyla yürütülmesi gerekmekte olup, tüketicinin sözleşme kurulmadan önce herhangi bir aşamada satıcı/sağlayıcı ile işyerine giderek mal/hizmet hakkında bilgi edinmesi halinde artık ilgili sözleşme, mesafeli olmaktan çıkmaktadır⁴⁵. Bu görüşün temel

⁴⁰ Gezder, **Mesafeli Sözleşmeler**, s.29.

⁴¹ Maddenin gerekçesinde, “Bu tanım aynı zamanda tüketicinin sadece mal veya hizmetler hakkında bilgi toplamak amacıyla bir satıcı veya sağlayıcının iş yerini ziyaret etmesinin ardından uzaktan bir iletişim aracı vasıtasıyla sözleşmeyi müzakere ettiği ve kurduğu durumları da kapsar. Bu durumun tam tersine satıcı veya sağlayıcının iş yerinde müzakere edildikten sonra uzaktan bir iletişim aracı kullanılarak kurulan bir sözleşme mesafeli sözleşme olarak kabul edilmez. Bir sözleşme uzaktan iletişim araçlarıyla başlatılırsa fakat sonunda satıcı veya sağlayıcının iş yerinde kurulursa bu da mesafeli sözleşme olarak kabul edilmez.” denilmektedir.

⁴² Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, s.286-287; Topaloğlu, **a.g.m.**, s.14; İlhan Kara, **Yeni Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, Ankara, Engin Yayınevi, 2015, s.1016; Özge Uzun Kazmacı, “İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması”, **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi**, C.22, S.3, 2016, s.2795. Bu düzenlemenin, mesafeli sözleşmelere dair hükümlerin amacıyla bağdaşmadığı yönünde eleştiri için bkz. Çakırca, **a.g.m.**, s. 108.

⁴³ Mesafeli sözleşme, eTKHK m.9/A ile şu şekilde tanımlanmıştır: “Mesafeli sözleşmeler; yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılan ve malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi veya ifası kararlaştırılan sözleşmelerdir.”

⁴⁴ Alev Erten, **Türk ve Alman Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler (Avrupa Topluluğu Mesafeli Sözleşmeler Direktifi ile Karşılaştırmalı Olarak)**, Ankara, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 2019, s. 171 vd.

⁴⁵ İnal, **a.g.e.**, s. 77; Erten, **a.g.e.**, s.174. Gezder ise, taraflar fiziksel olarak bir araya gelerek sözleşme görüşmelerini gerçekleştirse ve sonrasında sözleşme uzaktan iletişim araçları ile kurulsu dahi eTKHK m.9/A kapsamında mesafeli sözleşmeden söz edilebileceğini ifade etmiştir, bkz. Gezder, **Mesafeli Sözleşmeler**, s.53,54.

hareket noktası, tüketicinin satıcı/sağlayıcı ile fiziken bir araya geldiği esnada mal/hizmet hakkında bilgi edinmiş olmasıdır. Bu konuda Alman Hukukunda benimsenen kıstasların da dikkate alınması gerektiğini ifade eden bir görüş, tarafların sözleşme kurulmadan önce herhangi bir sebeple fiziksel olarak bir araya gelmiş olmasının etkisinin özellikle irdelenmesi gerektiğini savunmuştur. Bu bağlamda uzaktan iletişim araçlarıyla kurulan bir sözleşmenin tarafları, sözleşme kurulmadan önce bir araya gelmiş olsa dahi, fiziksel temas ile sözleşmenin kurulması arasında zamansal bir bağlantı ve/veya sözleşmenin kurulmasındaki irade beyanını etkilemeye yönelik bilgi edinme imkânı bulunmuyorsa, mesafeli sözleşmenin varlığı kabul edilmelidir⁴⁶.

TKHK m.48/1 hükmünde ise eTKHK m.9/A'dan farklı olarak, tarafların bir araya gelmemesi şartının sözleşmenin kurulduğu ana kadar olan süreçte de aranacağı açıkça belirtilmiştir. Ayrıca madde gerekçesinde de, tüketicinin, sözleşme kurulmadan önce satıcı/sağlayıcının işyerine bilgi toplamak amacıyla gitmesi halinde de mesafeli sözleşmenin mevcut olabileceği ifade edilmiştir⁴⁷. Gerekçede açıkça belirtildiği üzere, tüketicinin, satıcı/sağlayıcının işyerine giderek bilgi toplaması halinde dahi, mesafeli sözleşmenin varlığı kabul

⁴⁶ Erten, **a.g.e.**, s.174. Yazara göre bu kıstaslar Alman doktrinde benimsenmiş olup, Türk Hukuku'nda da dikkate alınmalıdır. Örneğin sözleşmenin kuruluşu aşamasında satıcı ile yüz yüze gelen tüketici, o anda satın almak istediği mala ilişkin bilgi edinebilecek durumda değilse veya mala ilişkin bilgi edinmekle birlikte, yüz yüze görüştüğü satıcı dışında başka bir satıcıdan aynı malı uzaktan iletişim aracı vasıtasıyla satın almışsa, mesafeli sözleşmeye ilişkin hükümler uygulanmalıdır. Açıklamalar için bkz. Erten, **a.g.e.**, s.172 vd. Yıldırım ise bu şekilde bir kıstasa yer vermeksizin tüketicinin sözleşme kurulmadan önce satıcının işyerine gidip malları incelemesi “veya” sözleşme kurulmadan önceki herhangi bir aşamada satıcı ile yüz yüze görüşmesi halinde, sözleşme uzaktan iletişim aracı vasıtasıyla kurulmuş olsa dahi, mesafe unsurunun yitirileceğini ve mesafeli sözleşmeden bahsedilemeyeceğini savunmuştur, bkz. Yıldırım, **a.g.e.**, s.65.

⁴⁷ TKHK m.48 hükmünün gerekçesini eleştiren bir görüş, bilgi toplama ve müzakere aşamalarının keskin bir şekilde ayrılmasının güç olduğunu, bu ayrımın ispat gücünü yaratacağını ifade etmektedir. Buna göre, tüketici ile satıcı/sağlayıcının sözleşmenin kurulmasından önce fiziksel olarak bir araya gelmesi halinde, herhangi bir ayrıma gidilmeksizin mesafeli sözleşmenin varlığı kabul edilmelidir, bkz. Emine Aslı Küçükaydın, **Tüketiciyi Koruyucu Nitelikli Geri Alma Hakkı**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2018, s.125-126. Bunun yanı sıra TKHK m.48 hükmünün gerekçesine bakıldığında, hükmün uygulanmasını sınırlayacak bir düzenlemeye yer verildiği görülmektedir. Ancak böyle bir sınırlamanın, yine kanun maddesi ile yapılması gerekir idi. Zira Kanundan doğrudan anlaşılmayan bir sınırlama, gerekçe ile getirilmemelidir. Ayrıca TKHK kapsamındaki düzenlemelerde önemli olan husus tüketicinin korunmasıdır. Bu nedenle Kanun, tüketicinin haklarını anlayabilmesini sağlayacak bir tekniğe sahip olmalıdır. Bu doğrultuda tüketicinin hükmün uygulanma alanını ve dolayısıyla haklarını tespit edebilmesi için ayrıca gerekçeyi de incelemesi kendisinden beklenemez. Sonuç olarak, böylesi önemli bir düzenlemeye gerekçede yer verilmiş olması kanaatimizce isabetli değildir.

edilmektedir. Dolayısıyla tüketicinin satıcı ile yüz yüze görüştüğü sırada edindiği bilginin, sözleşme kurma iradesine etkisine ilişkin bir kıstasın aranması, mevcut düzenleme kapsamında söz konusu değildir. Kaldı ki mesafeli sözleşmelerde tüketicinin korunmasını gerektiren temel husus, tüketicinin görmediği ve hakkında yeterli bilgiye sahip olmadığı bir satıcıdan, yine görme imkânı elde edemediği bir malı almasıdır. Sözleşme kurulmadan önce tüketici, satıcı/sağlayıcının işyerine giderek almak istediği malı görmüş olsa dahi, daha sonra uzaktan iletişim aracı vasıtasıyla verdiği sipariş üzerine kendisine gönderilecek malın, daha önce görme imkânı elde ettiği mal ile aynısı olup olmayacağı belirsizdir. Dolayısıyla bu ihtimalde dahi tüketiciye gönderilecek malın özelliklerine ilişkin bilgisizlik ve belirsizlik hali mevcudiyetini korur. Bu nedenle kanaatimizce koruma ihtiyacı devam ettiğinden, tüketicinin mesafeli sözleşme kurulmadan önce satıcı/sağlayıcının işyerine giderek yüz yüze görüşmesi ve bilgi edinmesi halinde dahi, sözleşme uzaktan iletişim aracı vasıtasıyla kurulmuşsa mesafeli sözleşme hükümleri uygulanmalıdır.

Kanun koyucu, mesafeli sözleşmenin varlığı için sözleşmenin fiziksel olarak bir araya gelmeksizin müzakere edilmesini tek başına yeterli görmemiş olup, ayrıca sözleşmenin uzaktan iletişim araçları aracılığıyla kurulması şartını aramıştır. Mesafeli sözleşmenin kurulması da tüm sözleşmelerde olduğu gibi TBK genel hükümlere tabidir. Sözleşme tarafların karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanlarıyla kurulur (TBK m.1). Bu irade beyanları öneri (icap) ve kabul olarak adlandırılmaktadır. Öneri, sözleşmenin kurulması için zaman itibarıyla önce yöneltilebilir irade beyanıdır⁴⁸. Kabul ise sözleşmeyi öneriye uygun olarak kurma isteğini kesin olarak ifade eden irade beyanıdır⁴⁹. Mesafeli sözleşmenin varlığı için, öneri ve kabul olmak üzere her iki irade beyanının da uzaktan iletişim araçlarıyla yöneltilmiş olması gerekir. Uzaktan iletişim aracı kavramı, MSY m.4/h'de örnekleme yoluyla açıklanmış olup buna göre, “*Mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, kısa mesaj, internet gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkan veren her*

⁴⁸ M. Kemal Oğuzman/Turgut Öz, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt I**, 18. Bs., İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2020, s.51

⁴⁹ Oğuzman/Öz, **Cilt I**, s .66.

türlü araç veya ortam” uzaktan iletişim aracı olarak nitelendirilmektedir. Yönetmelikte yer alan bu tanımdan anlaşıldığı üzere, uzaktan iletişim araçları tahdidi olarak sayılmamış olup, gelişen teknolojiyle birlikte bulunan yeni iletişim araçlarını da kapsayacaktır⁵⁰. Görüldüğü üzere mesafeli sözleşmeler, birden fazla iletişim aracı vasıtasıyla kurulabilmektedir. Günümüzde mesafeli sözleşmelerin kurulmasında en yaygın kullanılan ve konumuz açısından da önem arz eden uzaktan iletişim aracı ise internettir.

İnternet üzerinden gerçekleştirilen ticari faaliyetleri açıklamak için günümüzde genellikle “elektronik ticaret” kavramı kullanılmaktadır⁵¹. Elektronik ticaret, 20. yüzyılın sonuna doğru ortaya çıkan, gelişen teknoloji olanaklarıyla birlikte hayatımızda büyük ve önemli yer edinen, yeni bir ticaret dalıdır⁵². Elektronik ticarete ilişkin yapılan pek çok farklı tanım bulunmaktadır⁵³. Bu alandaki temel düzenleme olan Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun m.2’de elektronik ticaret, “*Fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin, elektronik ortamda gerçekleştirilen çevrim içi iktisadi ve ticari her türlü faaliyet*” olarak tanımlanmıştır⁵⁴. Elektronik ticaret kavramının kapsamına ilişkin doktrinde farklı yaklaşımlar mevcut olmakla birlikte, konumuz açısından önem teşkil eden, internet ortamında satıcı tarafından tüketicilere yönelik gerçekleştirilen mal sunumuna ilişkin faaliyetlerdir. Bu faaliyetlerin elektronik ticaretin (işletme ile

⁵⁰ Zevkliler/Özel, **a.g.e.**, s.327.

⁵¹ İnal, **a.g.e.**, s.17; Mustafa Akkaya, “Elektronik Ticaretin Vergilendirilmesi”, **Noterlik Hukuku Sempozyumu: VII, Elektronik Gelişmeler ve Hukuk**, Ankara, Noterlik Hukuku Araştırma Enstitüsü, 2001, s.177.

⁵² Ergun Özsunay, “Uluslararası Çalışmaların ve Bazı Ulusal Düzenlemelerin Işığında Elektronik Ticaret ve E-Sözleşmelerin Temel Sorunları”, **Uluslararası İnternet Hukuku Sempozyumu**, İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayını, 2002, s.121. Ayrıca elektronik ticaretin önemi ve yararlarına ilişkin değerlendirmeler için de bkz. Özsunay, **a.e.**, s.121 vd.

⁵³ Sağlam, **a.g.e.**, s.61; Turgay Sarıakçalı, **İnternet Üzerinden Akdedilen Sözleşmeler**, Ankara, Seçkin Yayınları, 2008, s. 19; Ümit Gezder, “Elektronik Ticaret Hukukî İşlemlerinin Ayrımı-Dijital İçerik ve Hukukî Niteliği”, **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi**, C.22, S.3, 2016, s.1120 vd. Doktrinde, herhangi bir ayrıma gitmeksizin elektronik iletişim araçları kapsamında yapılan elektronik ticaret tanımının geniş anlamda elektronik ticarete ilişkin olduğu; bunun yanı sıra sadece bilgisayar ağları üzerinden gerçekleştirilen ticari faaliyetlerin ise dar anlamda elektronik ticaret olarak nitelendirileceği ifade edilmiştir, bkz. Mete Özgür Falcıoğlu, **Türk Hukukunda Elektronik Satım Sözleşmesi ve Kuruluşu**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2004, s.50-51; Altınışık, **a.g.e.**, s.25-26.

⁵⁴ Elektronik ticaretin kanuni tanımına ilişkin açıklamalar için bkz. Esra Hamamcıoğlu, “Elektronik Ticaretin Hukuksal Boyutu”, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, S.35, 2018, s.47-49.

tüketici arasında gerçekleşen elektronik ticaret modeli⁵⁵) kapsamında kaldığı konusunda tereddüt bulunmamaktadır.

“Mesafeli sözleşmeler” kavramı ile elektronik ticaretin temelini oluşturan “elektronik sözleşme” kavramı⁵⁶, bazı durumlarda iç içe geçmiş haldedir⁵⁷. Elektronik sözleşme, kısaca, elektronik ortamda, elektronik iletişim yöntemleri aracılığıyla kurulan sözleşmeler olarak ifade edilebilir⁵⁸. Tanımdan anlaşıldığı üzere, elektronik sözleşme kavramı⁵⁹ da tıpkı mesafeli sözleşme gibi, sözleşmenin kurulma yöntemine ilişkin olmakla birlikte, bu iki kavram birbirinden farklıdır⁶⁰. “Mesafeli sözleşme” kavramı, her şeyden önce tüketici hukukuna özgü bir kavram olup, tüketici sözleşmesi olma özelliğini bünyesinde barındırmaktadır. Elektronik sözleşmelerde ise taraflardan biri her zaman tüketici olmayabilir. Bunun yanı sıra mesafeli sözleşmelerde aranan, sözleşmenin müzakere süreci de dahil olmak üzere kurulduğu ana kadar fiziksel olarak bir araya gelmeme şartı, elektronik sözleşmeler bakımından aranmamaktadır⁶¹. Bu bakımdan her elektronik sözleşme mesafeli sözleşme niteliğini haiz değildir⁶². Elektronik ortamda kurulan bir sözleşmenin mesafeli sözleşme olarak nitelendirilebilmesi, mesafeli sözleşme için

⁵⁵ Uygulamada elektronik ticaret modelleri, tarafları açısından, işletmeler arasında, işletme ile tüketici arasında, işletme ile devlet arasında ve devlet ile tüketici arasında elektronik ticaret gibi sınıflara ayrılmaktadır. Bu itibarla tüketici işlemi niteliğindeki mesafeli sözleşmeler de işletme ile tüketici arasındaki elektronik ticaret kapsamındadır. Ayrıntılı bilgi için bkz. Altınışık, **a.g.e.**, s.30-33; Ferman Kaya, **E-Ticaret Hukuku ve Tüketici Hukukundaki Uygulamaları**, 3. Bs., Ankara, Seçkin Yayınları, 2020, s.77-80.

⁵⁶ Sağlam, **a.g.e.**, s.61.

⁵⁷ Elektronik sözleşme, elektronik ticaret kapsamında faaliyetlerin yürütülmesinde önemli bir araçtır, bkz. Yıldırım, **a.g.e.**, s. 105; Sağlam, **a.g.e.**, s.65.

⁵⁸ Tanımlar için bkz. Altınışık, **a.g.e.**, s.33; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 559; İnal, **a.g.e.**, s.170; Uzun Kazmacı, **a.g.m.**, s.2792.; Sinan Sami Akkurt, “Elektronik Ortamda Hizmet Sunumu ve Buna İlişkin Sözleşmelerin Hukuki Özellikleri” **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.60, S.1, 2011, s.26; Falcıoğlu, **a.g.e.**, s.61. Doktrinde elektronik sözleşmeleri, salt internet üzerinden kurulan sözleşmelere indirgeyerek açıklayan yazarlar bulunmaktadır. Bu yönde bkz. Sağlam, **a.g.e.**, s.71; Bülent Sözer, **Elektronik Sözleşmeler**, Beta Yayınları, 2002, s.89.

⁵⁹ İnal, “elektronik sözleşme” kavramını eleştirmekte ve bu ifade ile asıl anlatılmak istenenin sözleşmenin kuruluş şekline ilişkin olduğunu, Türk öğretisinde yerleşmiş bulunan bu ifadenin yerine “internette sözleşmelerin kurulması” veya “elektronik vasıtalarla sözleşmelerin kurulması” ifadelerinin kullanılmasını daha doğru olacağını ifade etmektedir, İnal, **a.g.e.**, s.93.

⁶⁰ İnal, **a.g.e.**, s.170.

⁶¹ İnal, **a.g.e.**, s.170; Yıldırım, **a.g.e.**, s. 106-107. Elektronik iletişim araçları aracılığıyla kurulan sözleşmelerin aynı zamanda mesafeli sözleşme olduğu şeklinde aksi yönde görüş için bkz. Hatice Özdemir Kocasakal, **Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti**, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2003, s. 45 – 46.

⁶² İnal, **a.g.e.**, s. 170, Yıldırım, **a.g.e.**, s.106-107.

Kanun’da aranan ve burada belirtmiş olduğumuz unsurların eksiksiz olarak bulunması şartına bağlıdır. Ayrıca, mesafeli sözleşmenin kurulmasında kullanılan uzaktan iletişim araçları, yalnızca internet veya elektronik ortam ile sınırlı tutulmamıştır. Mektup, katalog gibi elektronik olmayan yöntemlerle de mesafeli sözleşme kurmak mümkündür. Bu bakımdan da, her mesafeli sözleşme, elektronik sözleşme özelliği taşıyabilir. Mesafeli sözleşmelerin elektronik iletişim araçlarıyla, bir başka anlatımla elektronik sözleşme olarak akdedilmesi halinde ise tüketici hukuku kurallarının yanı sıra 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun’da yer alan düzenlemeler de ek olarak gündeme gelmektedir⁶³.

(2) Uzaktan Pazarlamaya Yönelik Bir Sistemin Varlığı

TKHK m.48’e göre mesafeli sözleşmeler için aranan bir diğer belirleyici unsur ise sözleşme sürecinin, mal veya hizmetin uzaktan pazarlanmasına yönelik oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde yürütülmesidir. Türk Hukukunda mesafeli sözleşmelere ilişkin ilk düzenleme olan eTKHK m.9/A’da yer almayan bu şart, TKHK m.48/1 ile bir yenilik olarak getirilmiştir⁶⁴. Bir sözleşmenin mesafeli sözleşme olarak nitelendirilebilmesi için önemli olan, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik sistematik ve düzenli bir organizasyonun varlığıdır⁶⁵. Bu doğrultuda sözleşme kurulurken, mal ve/veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik oluşturulmuş devamlı bir organizasyon kullanılmalıdır⁶⁶. Devamlı bir organizasyon ile anlatılmak istenen, ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal/hizmet sunan veya mal/hizmet sunan adına hareket eden satıcı ve

⁶³ Mustafa Topaloğlu, “**Madde 48**”, **Milli Şerh: 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Ed., Hakan Tokbaş/Özlem Tüzüner, İstanbul, Aristo Yayınları, 2016, s.764.

⁶⁴ Doktrinde bu değişikliğin, TKHK ile getirilen en önemli değişikliklerden olduğu ve bu sayede AB düzenlemeleri ile uyum sağlandığı ifade edilmiştir, bkz. Zevkiler/Özel, **a.g.e.**, s.322. eTKHK döneminde mesafeli sözleşmelere ilişkin düzenlemelerde böyle bir unsura yer verilmemesinden hareketle, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik kurulmuş bir sistem dahilinde kurulmamış olsa dahi diğer unsurları taşıyan sözleşmelerin mesafeli sözleşmeler olarak kabul edileceği isabetli olarak savunulmuştur, bkz. Gezder, **Tüketicinin Korunması**, s.58-59; İnal, **a.g.e.**, s.168; Erten, **a.g.e.**, s.174; karş. Mehmet Demir, “4822 Sayılı Kanun ile Tüketici Sözleşmeleri Alanında Getirilen Yenilikler”, **Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi**, C.22, S.1, 2003, s. 223; Yusuf Büyükkay, “İnternette Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması”, **E - Akademi, Hukuk, Ekonomi ve Siyasal Bilimler Aylık İnternet Dergisi**, 2004, Parg. 12.

⁶⁵ Demir, **Mesafeli Sözleşmeler**, s. 25; Bozbel, **a.g.m.**, 789; Topaloğlu, **Şerh**, s.765.

⁶⁶ Demir, **Mesafeli Sözleşmeler**, s.25.

sağlayıcının, bu faaliyetinin bütünü ya da bir kısmını mesafeli satışa/hizmet tedarikine özgülemiş olmasıdır. Uzaktan pazarlamaya yönelik sistemin varlığının tespitinde, satıcı/sağlayıcının, mal satışı veya hizmet tedariki faaliyetlerinde sürekli şekilde mesafeli sözleşme yapmaya hazır bulunup bulunmadığı irdelenmelidir. Böylelikle, istisnaen bir telefon veya e-posta aracılığıyla iletilen siparişi yerine getiren satıcı/sağlayıcının kurduğu sözleşme, mesafeli sözleşme kapsamında değerlendirilmeyecektir⁶⁷. Ancak satıcı veya sağlayıcının, tüm ticari faaliyetlerini yalnızca elektronik ortamda, uzaktan pazarlama sistemi üzerinden yürütmesi gibi bir zorunluluk da aranmaz. Dolayısıyla satıcı/sağlayıcı bir yandan geleneksel yöntemlerle, yani mağazasında mal/hizmet sunuyor iken, diğer yandan sistematik olarak uzaktan iletişim araçları kullanarak da faaliyet gösterebilir. Bu ihtimalde kanun koyucunun aradığı sistemin varlığı kabul edilmelidir⁶⁸. Önemli olan uzaktan iletişim aracıyla kurulan sözleşmenin, tesadüfi bir niteliğe sahip olmamasıdır.

Uzaktan pazarlamaya yönelik sürekli bir sistemin varlığının şart olarak öngörülmesi, mesafeli sözleşmelerin uygulanma alanını da ciddi ölçüde daraltmaktadır. Sözleşmenin kurulmasında, uzaktan iletişim araçlarının süreklilik arz eden bir sistem dahilinde kullanılıp kullanılmadığının tespiti, tüketicinin kendisi için öngörülen korumadan yararlanabilmesi ve dolayısıyla mesafeli sözleşme hükümlerinin uygulanabilmesi için büyük önem taşır. Doktrinde, satıcının uzaktan iletişim araçları aracılığıyla reklam yapması ve bu araçlar vasıtasıyla verilecek siparişleri kabul ettiğini belirtmesi halinde, bu sistemin varlığından söz edilebileceği savunulmaktadır⁶⁹. Ancak uzaktan iletişim araçlarıyla kurulan sözleşmenin, satıcı/sağlayıcı açısından düzenli bir uygulama olup olmadığının tespitinin her zaman kolay olmayacağı belirtilmiştir. Bu unsurun

⁶⁷ Gezder, **Tüketici Hukuku Konferansı**, s.337.

⁶⁸ Gezder, **Tüketici Hukuku Konferansı**, s.337. Bu husus madde gerekçesinde şu şekilde belirtilmiştir: *“Bu tür bir sözleşmenin kabulü için belirleyici olan birden fazla unsur vardır. Öncelikle satıcı veya sağlayıcının mal ve hizmetlerini uzaktan pazarlamak üzere sistemini düzenlemiş olması gerekir. Yani uzaktan pazarlamaya yönelik bir organizasyonunun var olması aranır. Satıcı veya sağlayıcının aynı zamanda mağazasında mal veya hizmetlerini sunuyor olması bu noktada bir fark yaratmaz. İki pazarlama tekniğinin bir birinin yanı sıra kullanılması mümkündür. Önemli olan uzaktan pazarlamanın tek seferlik, istisnai bir durum olmamasıdır.”*

⁶⁹ Bozbel, **a.g.m.**, s.789; İnal, **a.g.e.**, s. 78; Yıldırım, **a.g.e.**, s.68.

varlığını iddia eden tüketicinin, iddiasını ispat etmesi gerekir. Bizim de katıldığımız görüşe göre, ortalama bir tüketicinin satıcı veya sağlayıcının web sitesinden veya kataloğundan aldığı izlenimin, düzenli bir uzaktan pazarlama sisteminin bulunduğu yönünde olması durumunda bu unsurun gerçekleştiği kabul edilmelidir⁷⁰. Dolayısıyla satıcı/sağlayıcının düzenli ve sistematik bir uzaktan pazarlama sistemi bulunmasa dahi, verdiği ilan ve reklamlardan, böyle bir sistemin bulunduğu yönünde izlenim yaratıldığı kabul ediliyorsa, bu unsurun varlığını iddia eden tüketicinin ispat yükümlülüğünü yerine getirdiği söylenebilecektir. Bu yorum kaynağını MK m.2'den alan güven prensibinin bir gereğidir. Zira karşılıklı irade beyanlarının birbirine uygun olup olmadığının uyuşmazlık konusu olması halinde, güven prensibi çerçevesinde irade beyanlarının yorumuna başvurulur. Buna göre yapılacak yorumda, irade beyanının yöneldiği muhatabın, iradenin açıklandığı yer ve zamanda dürüstlük kuralına göre bildiği veya bilmesi gereken tüm unsurları dikkate alarak o beyana vermesi gereken anlam esas alınır⁷¹.

Elbette mesafeli sözleşmenin varlığı için kanunda şart olarak öngörülen uzaktan pazarlama sisteminin, bizzat satıcı veya sağlayıcı tarafından kurulması şart değildir. Bu sistemin satıcı veya sağlayıcılar dışında, aracılık edenler tarafından da oluşturulması mümkündür. Aracılık edenler tarafından oluşturulan uzaktan pazarlama sistemlerinde ise birden fazla satıcı/sağlayıcı yer almakta ve aynı sistem üzerinden tüketicilere ulaşmaktadır. Dolayısıyla mesafeli sözleşmenin unsurları arasında bulunan uzaktan pazarlama sisteminin, sözleşmenin tarafı olan tek bir satıcı/sağlayıcıya özgülenmesi gibi bir şart aranmamaktadır. Bu sistemin birden fazla satıcı/sağlayıcı ile birlikte kullanılması da mümkündür. Birden fazla satıcı/sağlayıcıya sisteminde yer vererek tüketicilere mal/hizmet sunmasına aracılık edenler vasıtasıyla kurulan sözleşmeler de mesafeli sözleşmedir.

b. Mesafeli Sözleşmenin Konusu

⁷⁰ İnal, **a.g.e.**, s. 78; Yıldırım, **a.g.e.**, s.68.

⁷¹ Oğuzman/Öz, **Cilt I**, s. 70 vd.; Eren, **Genel Hükümler**, s. 153 vd.

Mesafeli sözleşmelerin konusu, genel olarak tüketiciye sağlanan mal veya hizmettir. Bir başka anlatımla, mesafeli sözleşmelerde sözleşme konusu edim, mal teslimi ya da hizmet ifasına ilişkindir⁷². Mal ve hizmet kavramlarının da tanımlarına kanun kapsamında yer verilmiş olup, TKHK m.3/h uyarınca mal kavramı, *“Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi mallar”*, m.3/d uyarınca hizmet kavramı ise *“Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusu”* şeklinde ifade edilmiştir⁷³.

Kanuni tanımda yer verildiği üzere, bir şeyin TKHK anlamında mal olarak nitelendirilebilmesi için alışverişe konu olma özelliğine sahip olması gerekir. Bu özellikten anlaşılması gereken, eşyanın parasal bir değerinin bulunması ve mal varlığı içerisinde bir değer olarak yer alabilmesidir⁷⁴. Taşınırın yanı sıra, konut ve tatil amacıyla sınırlı olmak üzere taşınmazlar da, TKHK sisteminde mal kavramına dahil edilmiştir⁷⁵. Taşınmazların satışına ilişkin sözleşmelerde aranan şekil şartı gereği, bu sözleşmelerin mesafeli sözleşme yoluyla kurulması mümkün değildir⁷⁶. Ayrıca MSY m.2/e uyarınca, şahsi hak doğuran konut kiralama işlemlerinin mesafeli sözleşme olarak gerçekleştirilemeyeceği hüküm altına alınmıştır. Bunun yanı sıra, MSY m.2/g ile, devre tatil ve uzun süreli tatil hizmetine ilişkin sözleşmeler de mesafeli sözleşmenin kapsamı dışında bırakılmıştır. Dolayısıyla taşınmazlar TKHK’da “mal” kavramı içerisinde değerlendirilmekle birlikte, bunlara ilişkin her türlü sözleşme mesafeli sözleşme kapsamı dışındadır⁷⁷.

⁷² Bozbel, **a.g.m.**, s.786.

⁷³ Yavuz, mesafeli sözleşmelerin unsurlarını incelerken, bu sözleşmelerin tüketici sözleşmesi niteliğinden hareketle unsurlar arasında ücrete de yer vermiş ve sözleşme karşılığında ücret alınması halinde mesafeli sözleşmeden bahsedilebileceğini ifade etmiştir, bkz. Yavuz, **Kanun Şerhi**, s. 650.

⁷⁴ Gümü, **Şerh**, s.26-27.

⁷⁵ Aslan, **Tüketici Hukuku**, s.13. Özüne zarar vermeksizin yeri değiştirilebilen eşya taşınır, yeri değiştirilemeyen eşya ise taşınmaz eşyadır, bkz. M. Kemal Oğuzman/Özer Seliçi/Saibe Oktay Özdemir, **Eşya Hukuku**, 22. Bs., İstanbul, Filiz Kitabevi, 2020, s.14.

⁷⁶ Yıldırım, **a.g.e.**, s.151.

⁷⁷ Braun, **a.g.m.**, s.26.

Tüketiciye sunulan hizmetler de mesafeli sözleşmelerin konusunu teşkil edebilir. Hizmet kavramının kanuni tanımında, mal sağlama dışında kalan her türlü tüketici işleminden söz edilmektedir. Tüketici işlemleri ise TKHK m.3/1 gereği eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden girişimciler ile tüketiciler arasında kurulan her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade ettiğinden, bu kavram, son derece geniş bir çerçeveye sahip olup, ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyetin hizmet olarak değerlendirilmesi mümkündür⁷⁸.

Mesafeli sözleşmeler açısından mevzuatımızda bir takım istisnalar öngörüldüğünden, tüketici sözleşmesinin konusunu teşkil edebilecek belirli mal veya hizmetler söz konusu olduğunda, sözleşmenin mesafeli sözleşme kapsamında değerlendirilmesi ve dolayısıyla MSY hükümlerinin uygulanması mümkün olmayacaktır. Zira Yönetmelik kapsamında düzenlenen istisnaların bir kısmı sözleşmenin kurulma yöntemi ile ilgili iken bir kısmı ise sözleşme konusuna ilişkindir.

c. Kapsam Dışı Bırakılan Sözleşmeler

TKHK m.48/f.6’da, mesafeli sözleşmelere ilişkin düzenlemelerin kapsamı dışında tutulacak olan sözleşmelerin yönetmelikle⁷⁹ belirleneceği hüküm altına

⁷⁸ Aslan, **Tüketici Hukuku**, s.18.

⁷⁹Mesafeli sözleşmelerin istisnalarının bu şekilde Yönetmelik ile düzenlenmiş olması doktrinde eleştirilere konu olmuştur. Bu eleştiriler için bkz. İnal, **a.g.e.**, s.172-173; Yıldırım, **a.g.e.**, s.144. Mülga Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 11. Maddesinde de, MSY m.2 ile benzer şekilde mesafeli sözleşmelere ilişkin istisnalar düzenlenmişti. Söz konusu yönetmeliğin yürürlükte olduğu dönemde, 11. maddenin lafzı nedeniyle, istisna kapsamında sayılan sözleşmelere, mesafeli sözleşmelere ilişkin tüm hükümlerin mi yoksa sadece ilgili yönetmelik hükümlerinin mi uygulanamayacağını anlaşılamadığı şeklinde bir eleştiri getirilmiştir. Çözüm olarak ise, istisna kapsamındaki sözleşmelere sadece yönetmelik hükümlerinin değil, eTKHK m.9/A hükümlerinin de uygulanamayacağını kabul edilmesi gerektiği belirtilmiştir, bkz. Serdar, **a.g.e.**, s. 122. Söz konusu tartışma, mülga Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin yürürlükte olduğu dönemde m.11’in lafzı dolayısıyla gerçekleşmiş olmakla birlikte, yürürlükte bulunan MSY m.2 hükmü de benzer sakıncaları içermektedir.

alınmış olup, MSY m. 2 hükmü ile hangi sözleşme tiplerine mesafeli sözleşmelere ilişkin hükümlerin uygulanmayacağı açıkça sayılmıştır⁸⁰.

Buna göre istisna kapsamında tutulan sözleşmelerden ilki, MSY m.2/f.2/a uyarınca finansal hizmetlere ilişkin sözleşmelerdir. Finansal hizmetleri konu edinen sözleşmelerin de uzaktan iletişim araçlarıyla kurulması mümkün olmakla birlikte bu sözleşmeler, TKHK m. 49 ve Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği kapsamında özel olarak düzenlenmiştir⁸¹.

Otomatik makineler ile yapılan satışlar da mesafeli sözleşmenin kapsamı dışında tutulmuştur (MSY m.2/f.2/b). Bu tür sözleşmelerde otomatik makineye ödeme yapılmakta ve karşılığında makineden mal teslim alınmaktadır. Örneğin kahve ve çay makinesi gibi makineler aracılığıyla kurulan sözleşmeler bu kapsamdadır⁸². Otomatik makineler aracılığıyla kurulan sözleşmeler teknik anlamda mesafeli sözleşme olarak nitelendirilemeyeceğinden, kapsam dışında tutulması isabetlidir. Zira kullanılan otomatik makine, bir uzaktan iletişim aracı olmayıp satıcının işyeri kapsamında değerlendirilmelidir⁸³.

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği kapsamı dışında bırakılan sözleşmelerden bir diğeri de, halka açık telefonların⁸⁴ kullanımı için, bu telefonlar vasıtasıyla, telekomünikasyon operatörleriyle yapılan sözleşmelerdir (MSY m.2/f.2/c). Bu gibi durumların istisna kapsamında tutulmasının nedeni, sözleşme konusu edim derhal ifa edileceğinden, sözleşmenin etkisini anında göstermesidir. Dolayısıyla cayma hakkı başta olmak üzere mesafeli sözleşmeye özgü

⁸⁰ Mesafeli sözleşmeler kapsamı dışında tutulan sözleşmelere ilişkin ayrıntılı inceleme için bkz. Yekta Ongun Özkan, “**Mesafeli Sözleşmeler**” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2019, s. 75 vd; Derya G. Bütün Yılmaz, “Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı”, **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.69, S.2, 2020, s.325-368.

⁸¹ Ayrıntılı bilgi için bkz. Sezer Çabri, “Madde 49”, **Milli Şerh: 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Ed., Hakan Tokbaş/Özlem Tüzüner, İstanbul, Aristo Yayınları, 2016, s.795 vd.; Ece Baş Süzel, “Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler”, **Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi**, C. 35, S.1, Y. 2019, s. 119-167.

⁸² Yıldırım, **a.g.e.**, s. 147.

⁸³ Gezder, **Mesafeli Sözleşmeler**, s.53; Yıldırım, **a.g.e.**, s.147.

⁸⁴ Ankesörlü telefonlar bu kapsamdadır, bkz. İnal, **a.g.e.**, s.173, dn.39.

düzenlemelerin, niteliği gereği bu hukuki ilişkiye uygulanabilmesi mümkün değildir⁸⁵.

Bahis, çekiliş, piyango ve benzeri şans oyunlarına ilişkin hizmetler de mesafeli sözleşmelere ilişkin hükümlerin uygulama alanı dışında bırakılmıştır (MSY m.2/f.2/ç). Söz konusu düzenleme ile şans oyunları, örnek yoluyla açıklanmış ve yalnızca sayılan türler ile sınırlandırılmamıştır.

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.2/f.2/d ile taşınmaz malların veya bu mallara ilişkin hakların oluşumu, devri veya kazanımına ilişkin sözleşmelerin, mesafeli sözleşmenin kapsamı dışında tutulduğu, bir önceki başlıkta ifade edilmiştir. Esasen taşınmazların devrine ilişkin sözleşmelere, Yönetmelik hükümleri kapsamında istisna olarak yer verilmesinin hukuken bir önemi bulunmamaktadır. Zira TMK m.706'ya göre, taşınmaz mülkiyetinin devrine ilişkin sözleşmelerin geçerliliği açısından resmi şekil şartı öngörülmüştür. Mesafeli sözleşmenin kurulmasında kullanılan uzaktan iletişim araçları ise söz konusu resmi şekil şartını sağlayamamaktadır⁸⁶. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.2/f.2/g'de yer alan “devre mülk ve bunun yeniden satımı veya değişimine ilişkin sözleşmeler” de, taşınmazda pay satışı öngördüğünden resmi şekil şartına tabidir. Dolayısıyla, bu sözleşmelerde de aranan resmi şekil şartı gereği, bunların mesafeli sözleşme olarak kurulması mümkün değildir. Sonuç olarak, taşınmaz malların devri ve devre mülk satışı veya değişimi yönünden öngörülen bu düzenlemelerin, kanunun gereksiz bir tekrarı ibaret olduğu doktrinde ifade edilmiştir⁸⁷. Gerçekten de bu sözleşmeler, MSY kapsamında istisna olarak sayılmasaydı da, mesafeli sözleşmelere ilişkin hükümlere tabi olamayacaktı. Konut kiralama ile ilişkin sözleşmelerin ise uzaktan iletişim araçlarıyla kurulması mümkün olmakla birlikte, MSY m.2/f.2/e gereği, bu sözleşmeler de mesafeli sözleşmelerin kapsamı dışında bırakılmıştır.

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.2/f.2/f ve g bentlerine göre, paket turlar, devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti ve bunların yeniden satımı veya

⁸⁵ Gezder, **Mesafeli Sözleşmeler**, s.54; Yıldırım, **a.g.e.**, s.148.

⁸⁶ Yıldırım, **a.g.e.**, s.151; Braun, **a.g.m.**, s.25.

⁸⁷ Braun, **a.g.m.**, s.25 vd.

değişimini konu alan sözleşmeler de mesafeli sözleşmelerin uygulama alanı dışındadır. Tüketicilerin tatil amaçlı akdettikleri bu sözleşmelere ilişkin hukukumuzda özel düzenlemeler mevcuttur. Devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri, TKHK m.50; paket tur sözleşmeleri ise m.51 ile özel olarak düzenlenmiştir. Ayrıca bu sözleşmelere ilişkin mevzuatımızda, “Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmetleri Sözleşmeleri Yönetmeliği” ve “Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği” yer almaktadır.

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.2/f.2/ğ’ye göre, yiyecek ve içecekler gibi günlük tüketim maddelerinin, satıcının düzenli teslimatları çerçevesinde tüketicinin meskenine veya işyerine götürülmesi ile ilgili sözleşmeler de kapsam dışındadır. Doktrinde isabetli olarak savunulduğu üzere, istisnadan söz edilebilmesi için, ilgili sözleşmeye ilişkin iki şartın birlikte gerçekleşmesi gerekir. Bu bağlamda yiyecek-içecek gibi günlük tüketilebilir mallar sözleşmenin konusunu oluşturmali; ayrıca satıcı, sözleşme konusu malı düzenli olarak, belirli aralıklarla tüketiciye teslim ediyor olmalıdır. Bir başka anlatımla, satıcı ile tüketici arasında, günlük tüketim mallarının düzenli olarak tedarikine dair sözleşme ilişkisi bulunmalıdır⁸⁸. Düzenli olarak temini gereken günlük tüketim mallarını konu edinen sözleşmeler, satıcı ile tüketici arasında düzenli tedarik ilişkisi bir anlaşma olmadıkça, mesafeli sözleşmeler kapsamında değerlendirilebilir. Örneğin Migros Sanal Market gibi uygulamalardan yapılan alışverişlere, mesafeli sözleşmelere ilişkin hükümler uygulanmalıdır⁸⁹.

Malların montaj, bakım ve onarımına ilişkin hizmetler de MSY m.2/f.2/1 uyarınca, mesafeli sözleşmelerin kapsamı dışında tutulmuştur.

Bakımevi hizmetleri ve sosyal hizmetler de mesafeli sözleşmenin konusunu oluşturamayacak hizmetlerdendir (MSY m.2/f.2/i). İlgili düzenlemede, çocuk, yaşlı veya hasta bakımı gibi aile ve kişilerin desteklenmesine yönelik hizmetlerin tamamı, sosyal hizmet kapsamında değerlendirilmiştir.

⁸⁸ Gezder, **Mesafeli Sözleşmeler**, s.56; Çabri, **Şerh**, 1. Bs., s.753.

⁸⁹ Aksi yönde bkz. Bozbel, **a.g.m.**, s.803, dn.70. Yazar, konusu günlük tüketim malları olan tüm sözleşmelerin, mesafeli sözleşme kapsamı dışında kalacağını, örneğin telefon ile yemek sipariş edilmesi halinde mesafeli sözleşme hükümlerinin uygulanamayacağını savunmuştur.

Yolcu taşıma hizmetlerine ilişkin sözleşmeler ise şu ana kadar incelediğimiz istisnalardan farklı olarak, tamamen değil, mesafeli sözleşmelere ilişkin yalnızca bir takım hükümlerin uygulanması gayesiyle, kısmen kapsam dışında bırakılmıştır. Bu sözleşmelere, tüketicilere getirilen bir takım korumalar dışında mesafeli sözleşmelere ilişkin hükümlerin uygulanmayacağı belirtilmiştir (MSY m.2/f.2/h). Bu kapsamda ön bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin MSY m.5/f.1/a,b ve d bentleri ile 18 ve 19. maddeler bu sözleşmeler açısından uygulama alanı bulmaktadır.

Görüldüğü üzere, bazı sözleşmelerin mesafeli sözleşmelerin kapsamı dışında tutulmasında birden fazla faktör etkili olmuştur. İstisna kapsamındaki bir takım sözleşmeler, örneğin finansal hizmetlere ilişkin sözleşmeler (TKHK m.49), devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri (TKHK m.50) ve paket tur sözleşmeleri (TKHK m.51) hakkında TKHK kapsamında özel düzenlemeler bulunduğundan, bunlar, mesafeli sözleşmenin uygulama alanı dışında bırakılmıştır⁹⁰. Kapsam dışında bırakılan sözleşmelerin bir bölümü de, taşınmazlara ilişkin aynı hakları konu edinmekte olup bu sözleşmeler resmi şekil şartına tabi olması nedeniyle kapsam dışında tutulmuştur. İstisnaların belirlenmesinde etkili olan bir diğer faktör ise telekomünikasyon operatörleriyle yapılan sözleşmelerde olduğu gibi bir takım sözleşmelere, niteliği gereği mesafeli sözleşme hükümlerinin uygulanamayacak olmasıdır.

3. Değerlendirmemiz

TKHK m.48’de “mesafeli sözleşme” kavramı herhangi bir bağımsız sözleşme tipini değil, sözleşmenin kuruluş tarzını ifade etmek üzere kullanılmıştır. Bu nedenle, yukarıda incelediğimiz unsurları taşıyan ve niteliği gereği bünyesine uygun düşen her sözleşme, mesafeli sözleşme kapsamında değerlendirilmelidir⁹¹. İnternet ortamında kurulan ve mal/hizmet teminini konu edinen bir sözleşme, tarafları tüketici ve satıcı/sağlayıcı ise ve sözleşme uzaktan pazarlamaya yönelik sürekli bir sistem üzerinden kurulmuş ise mesafeli sözleşme özelliğini

⁹⁰ Çakırca, **a.g.m.**, s.111.

⁹¹ Gezder, **Tüketici Hukuku Konferansı**, s.334-335.

taşıyacaktır⁹². İnceleme konumuzun temel hareket noktası, tüketicinin, internet ortamında faaliyet gösteren satıcı ve aracılık edenin dahil olduğu uzaktan pazarlama sistemi üzerinden kurmuş olduğu sözleşmeleridir. Bu yönüyle ilgili sözleşme, mesafeli sözleşme niteliğini haizdir.

II. İNTERNET ORTAMINDA FAALİYET GÖSTEREN ARACILIK EDEN İLE TÜKETİCİ ARASINDAKİ HUKUKİ İLİŞKİ

A. Aracılık Eden

Tüketicilerin satıcı/sağlayıcı ile fiziksel olarak bir araya gelmeksizin, uzaktan iletişim araçlarıyla etkileşime geçerek kurdukları mal/hizmet teminine yönelik sözleşmelerin mesafeli sözleşme olarak nitelendirilmesi gerektiğini açıklamıştık. Mesafeli sözleşmenin varlığı için mal veya hizmetin uzaktan pazarlanmasına yönelik bir sistemin varlığı aranmakla birlikte, satıcı/sağlayıcının faaliyetlerinin tamamını bu sistem üzerinden yürütmesi gibi bir zorunluluk bulunmamaktadır. Ancak günümüzde, özellikle internet ortamında kurulan mesafeli sözleşmeler oldukça büyük bir yer edinmiş olup, tüketiciler tarafından daha fazla tercih edilir hale gelmiştir. Bu büyük talep karşısında birçok girişimci de, yalnızca uzaktan pazarlama sistemi üzerinden faaliyetlerini yürütmeye yönelmiştir.

Mesafeli sözleşmenin varlığı için temel unsur olarak aranan uzaktan pazarlamaya yönelik sistemin, her zaman mesafeli sözleşmenin tarafı olan satıcı veya sağlayıcı tarafından oluşturulması gibi bir zorunluluk bulunmamaktadır. Pekâlâ bu sistemin satıcı/sağlayıcı sıfatına sahip olmayan kimselerce de kurulması mümkündür. Hatta mal ve hizmetlerin daha çok internet üzerinden temin edildiği bu ortamda, birçok işletme, salt bu sistemi kurmak ve bu tür sözleşmelerin yapılmasına yalnızca aracılık ederek faaliyet yürütmektedir. İşte bu sistemi oluşturan kimseler de, mesafeli sözleşmenin kurulmasına aracılık edenler kavramıyla karşımıza çıkmaktadır. Bu kavrama ilişkin TKHK kapsamında ve

⁹² Gezder, *Tüketici Hukuku Konferansı*, s.335; Uzun Kazmacı, *a.g.m.*, s.2799.

MSY’de açık bir tanım bulunmamakla birlikte, bu konuda temel düzenleme olan TKHK m.48/5 hükmü ve MSY’nin 20. maddesi yol göstericidir⁹³. İlgili düzenlemeler, aracılık edenlerin sorumluluğuna ilişkin olmasına rağmen, bu kavramın tespiti için bir takım ölçütleri de bünyesinde barındırmaktadır. Ayrıca yine mesafeli sözleşmelerin elektronik iletişim araçlarıyla, bir başka anlatımla elektronik sözleşme olarak akdedilmesi halinde, tüketici hukuku kurallarının yanı sıra 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun’da (ETDHK) yer alan düzenlemelerin uygulanması da ek olarak gündeme gelmektedir⁹⁴. TKHK kapsamında mesafeli sözleşmenin kurulmasına aracılık edenler olarak ifade edilen süje, ETDHK kapsamında aracı hizmet sağlayıcıları olarak karşımıza çıkmaktadır. Aracı hizmet sağlayıcılarının tanımına ETDHK kapsamında yer verilmiş olup, bunlar m.2/d uyarınca “*Başkalarına ait iktisadi ve ticari faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamını sağlayan gerçek ve tüzel kişiler*” olarak açıklanmıştır. Elektronik ticaret alanında karşımıza çıkan temel kavramlardan olan aracı hizmet sağlayıcı, kanuni tanımından da anlaşıldığı üzere, alıcı ve satıcının internet ortamında bir araya gelmesine imkân veren ve her türlü mal ve hizmetin internet üzerinden sunulmasında aracılık faaliyeti yürüten gerçek veya tüzel kişilerdir⁹⁵. Mesafeli sözleşmenin kurulmasına aracılık edenler ise daha sınırlı bir anlamı ifade etmektedir. Tüketici hukuku anlamında aracılık edenlerden söz edebilmemiz için, akdedilen sözleşmenin mesafeli sözleşme niteliğini haiz olması gerekmektedir. Bu da mutlaka uzaktan iletişim araçları vasıtasıyla kurulan bir sözleşmeyi gerekli kılmaktadır. Dolayısıyla örneğin bir araç satışı için alıcı ve satıcıları buluşturan, araca ilişkin ilanların yayınlandığı sahibinden.com gibi web siteleri, aracı hizmet sağlayıcı sıfatını taşısa da, bu platform sayesinde bir araya gelen alıcı ve satıcı arasında kurulan sözleşme mesafeli sözleşme olarak değerlendirilemeyeceğinden, tüketici hukuku anlamında aracılık eden olarak nitelendirilemeyecektir. Bunun yanı sıra, aracılık edenin

⁹³ M. Murat İncoğlu/Ece Baş Süzel, “Mesafeli Sözleşme Kurulmasına Aracılık Edenlerin Tüketiciye Karşı Sorumluluğu (TKHK m.48/f.5)” **Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.15, S. 189-190, 2020, s. 478.

⁹⁴ Topaloğlu, **Şerh**, s.764.

⁹⁵ Harun Demirbaş, **6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun Kapsamında Hizmet Sağlayıcıları ve Aracı Hizmet Sağlayıcılarının Yükümlülükleri**, Ankara, Seçkin Yayınları, 2015, s.26.

sorumluluğunun düzenlendiği TKHK m.48/5 hükmü ve gerekçesinden⁹⁶ anlaşıldığı üzere, tüketici hukukunda aracılık eden kavramı ile kastedilen, uzaktan pazarlama sistemini işleterek gerek tarafların iletişime geçmesinde gerekse sistemin sağladığı olanaklar ile sözleşmenin kurulmasında aktif rol oynayan kimselerdir. Örnek vermek gerekirse, Trendyol, Gittigidiyor, Hepsiburada, n11 gibi e-ticaret platformları üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde, tüketici ile satıcı/sağlayıcı doğrudan iletişime geçmemekte olup, mesafeli sözleşme, ilgili platform tarafından sağlanan sistem aracılığıyla kurulmaktadır⁹⁷. Yine gerek sözleşmenin kurulmasında gerekse ifasında taraflar arasındaki iletişimde ilgili platformlar aktif bir görev üstlenmektedir.

Tüm bu verilerden hareketle aracılık edenleri, oluşturdukları bir sistem çerçevesinde uzaktan iletişim araçlarını kullanarak veya kullandırarak, satıcı/sağlayıcı adına mesafeli sözleşmenin kurulmasını sağlayan gerçek veya tüzel kişiler olarak tanımlamak mümkündür.

B. Tüketici ile Satıcı/Sağlayıcı Arasındaki Mesafeli Satış Sözleşmesinin Kurulmasına Aracılık Edenlerin Bu Sistem İçerisindeki Konumu

Tanımından da anlaşılacağı üzere, aracılık edenler, kurdukları bir platform üzerinden tüketici ile satıcı/sağlayıcıları buluşturmakta ve sözleşmenin kurulmasını sağlamaktadırlar. Uygulamada mesafeli sözleşmelerin çoğunlukla internet ortamında kurulduğu göz önüne alındığında, internet üzerinden uzaktan pazarlama sistemini kurmak suretiyle faaliyet gösteren aracılardan hukuki durumu önem kazanmaktadır. Çalışma konumuz da bununla sınırlı olduğundan, aracılık edenlerin tüketiciye karşı sorumluluğu, mesafeli sözleşmelere ilişkin yükümlülükleri ve tüketici ile olan ilişkisi, internet üzerinden ilgili sistemi kurmak suretiyle faaliyet gösteren aracılardan açısından ele alınacaktır. Nitekim 6502 sayılı TKHK’da mesafeli sözleşmeler hakkındaki hükümler uzaktan iletişim araçlarının

⁹⁶Gerekçeye yönelik eleştirilerimiz ve ayrıntılı açıklamalarımız için bkz. İkinci Bölüm, I, B.

⁹⁷ Nitekim bu tür platformların üyelik sözleşmelerinde de, TKHK ve ETDHK kapsamında mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden sıfatına ve Aracı Hizmet Sağlayıcı niteliğine sahip oldukları belirtilmektedir. Örnek için bkz. <https://so.n11.com/selleroffice/signup> (e.t. 10.09.2021).

tümünü esas almaktaysa da, birçok hükümde ve özellikle aracılık edenlere ilişkin düzenlemelerde, internet ortamında kurulan sözleşmeler dikkate alınmaktadır⁹⁸. TKHK m.48/5'in gerekçesinde de, bu düzenlemenin özellikle internet ortamında oluşturulan sistem üzerinden aracılık edilmesine ilişkin getirildiği belirtilmiştir.

Uzaktan pazarlama sistemine ilişkin genel olarak iki tip faaliyet şeklinin bulunduğu söylenebilir. Bu kapsamda bir kısım platformlar, satıcı/sağlayıcı sıfatına sahip olup, ürünleri tedarikçiden toplu olarak satın aldıktan sonra, kendi nam ve hesabına tüketiciye sunmaktadır. Diğer platformlar ise genel olarak bir menfaat karşılığında, tedarikçilere, oluşturdukları sistem üzerinden tüketiciye ulaşma imkânı tanımakta ve tüketici ile kurulan sözleşmelere aracılık etmektedir. Bu sistemde ilgili platform sahipleri, tüketici ile akdedilen sözleşmenin tarafı olmayıp, yalnızca aracı konumundadır ki çalışma konumuz açısından önem teşkil eden model de budur⁹⁹. Zira diğer çalışma şeklinde aracılık eden sıfatı söz konusu değildir. Ayrıca konumuz açısından önem teşkil eden, “mesafeli sözleşme”nin kurulmasına aracılık edenler olduğundan, sözleşmenin uzaktan pazarlama sistemi üzerinden kurulmasının mümkün olmadığı, yalnızca satıcı/sağlayıcının ilanlarını yayınlamasına ve bu sayede sözleşme yapmak isteyen üçüncü kişilere ulaşmasına imkân tanıyan, genel anlamda aracı hizmet sağlayıcı sıfatına sahip platformlar da inceleme kapsamı dışındadır.

Mesafeli sözleşmelerin aracılık edenlerin işlettiği bir platform üzerinden kurulması halinde üçlü bir hukuki ilişki ortaya çıkmakta olup, bu ilişkilerin süjeleri, tüketici, satıcı/sağlayıcı ve aracılık edendir. Tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında kurulan mesafeli sözleşmenin tarafı olmayan, ancak bu sözleşmenin kurulmasında oldukça önemli bir yere sahip aracılardan, tüketiciye karşı sorumluluğunun kapsamının tespit edilebilmesi için mesafeli sözleşmenin

⁹⁸ Uzun Kazmacı, **a.g.m.**, s. 2799-2800.

⁹⁹ Online platformlara ilişkin inceleme için bkz. Kadir Baş, “Online Platformların Acentelik Niteliği ve Bu Platformlar Özelinde Türk Ticaret Kanunu’nun Acenteliğe İlişkin Hükümlerinin Uygulanması”, **Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi**, C.33, S.4, 2017, s.115-153. Yazar, bu platformların çalışma şeklini, yeniden satıcılık modeli ve platform sağlama (acentelik) modeli şeklinde adlandırmak ve ikili ayrıma tabi tutmak suretiyle incelemektedir, bkz. **a.e.**, s.119-120.

tarafları arasındaki ilişkinin, özellikle tüketici ile olan hukuki ilişkisinin tespit edilmesi önem arz etmektedir.

C. Aracılık Eden ile Tüketici Arasındaki Hukuki İlişkinin Nitelendirilmesi

1. Genel Olarak

Mesafeli sözleşmenin kurulması imkânını sağlayan uzaktan pazarlama sistemlerinde, alışveriş yapılabilmesi için internet sitesine üyelik işleminin gerçekleştirilmesi zorunluluğu bulunmamakla birlikte, tüketiciler, genellikle bu tarz platformlardan üye olarak faydalanmaktadır. Aracılık edenler, tek yanlı olarak hazırladıkları bahse konu üyelik sözleşmeleri ile uzaktan pazarlama sisteminin işleyişine ve kurulacak mesafeli sözleşmelere ilişkin kuralları açıklamaktadır¹⁰⁰. Söz konusu sistemin kullanımına ilişkin tüketiciler ile aracılık edenler arasında kurulan sözleşmeler incelendiğinde, öncelikle bu hukuki ilişkinin temelde alışveriş platformu sağlama hizmetine yönelik olduğu dikkat çekmektedir. Bu sözleşmelerde genellikle ilgili platformu kullanım koşulları, mesafeli sözleşmelerden kaynaklanan problemlerde tüketicinin yalnızca satıcıya başvurabileceği, aracılık edenin yürüttüğü bu faaliyetin onu sözleşmenin tarafı haline getirmediği, aracılık edenin ticari temsilci sıfatıyla kurulan mesafeli sözleşmeye ilişkin tahsilat yetkisine sahip olduğu hususları düzenlenmektedir. Bunun yanı sıra, aracılık edenin, tüketicilerin paylaştığı kişisel verileri koruma yükümlülüğüne ilişkin düzenlemeler sözleşmelerde yer almaktadır. Ayrıca uygulamada, güvenli ödeme sistemi ve hızlı iade sistemi adı altında bir takım hizmetler sunan platformlarda, mesafeli sözleşmeye ilişkin bedelin aracılık edene ödenmesi ve mesafeli sözleşmenin gereği gibi ifa edilmesi üzerine tüketici tarafından onay verilene kadar satış bedelinin satıcıya geçirilmemesine yönelik

¹⁰⁰ Uygulamada örnek teşkil eden sözleşmeler için bkz. <https://www.n11.com/genel/kullanim-sozlesmesi-61305>; <https://yardim.gittigidiyor.net/s/article/gittigidiyor-kullanici-sozlesmesi>; <https://www.hepsiburada.com/ayagina-gelsin/uyelik-sozlesmesi>

düzenlemeler de yer almaktadır¹⁰¹. Bu tip sözleşmelerde aracılık eden, mesafeli sözleşmenin ifa sürecine ilişkin de bir takım yükümlülükler altına girebilmektedir.

Belirtmek gerekir ki yukarıda bahsettiğimiz çerçeve sözleşmenin yanı sıra, tüketici ile satıcı arasındaki mesafeli sözleşmenin kurulması için uzaktan pazarlama sisteminin kullanımıyla birlikte, bu sistemi işleten aracılık eden ve tüketici arasında da sözleşme ilişkisi kurulmuş olmaktadır. Bu sonuç, tüketicinin platforma üye olup olmamasından bağımsız değerlendirilmelidir. Üyelik sözleşmesi tüketici ile aracılık eden arasında kurulmuş olan bir çerçeve sözleşme niteliğindedir. Ancak platformun bu tür bir üyelik sözleşmesi kurmaksızın tüketiciye mal veya hizmet satın alma imkânı tanıdığı hallerde, tüketicinin platformu kullanarak mesafeli sözleşme kurmasıyla birlikte, tüketici ile aracılık eden arasında sözleşme ilişkisinin kurulduğunu kabul etmek gerekir. Nitekim hem tüketici, hem de aracılık eden, münferit olarak söz konusu hukuki işlemin kurulması ile bir takım yükümlülükler altına girmektedir.

2. Tip Yönünden İncelenmesi

Yukarıda bahsettiğimiz uzaktan pazarlama sisteminin kullanımına dair aracılık eden ve tüketici arasında kurulan ve genellikle “üyelik sözleşmesi” olarak adlandırılan çerçeve sözleşme ilişkisi kapsamında aracılık eden, tüketiciye, fiziksel olarak ulaşamadığı birçok satıcı/sağlayıcı ile tek bir çatı altında bir araya gelme imkânı sunmakta ve tüketicinin alışveriş deneyimini güvenli hale getirmek için kişisel verilerin ve özellikle kredi kartı bilgilerinin korunması gibi bir takım yükümlülükler altına girmektedir¹⁰². Bu doğrultuda bahse konu sözleşmenin asli edimi, tüketiciye güvenli bir alışveriş ortamı temin etmektir. Söz konusu asli edim ise kanunda düzenlenmemiş olup, bu nedenle aracılık eden ile tüketici arasındaki

¹⁰¹Örneğin gittigidiyor.com web sitesine ilişkin kullanıcı sözleşmesinde, bu tarz düzenlemeler yer almaktadır, sözleşme metni için bkz. <https://yardim.gittigidiyor.net/s/article/gittigidiyor-kullanici-sozlesmesi>

¹⁰² Örneğin Trendyol adlı uygulamada güvenli alışveriş platformunu sağlamaya yönelik alınan tedbirler web sitesi üzerinden açıklanmıştır, bkz. <https://www.trendyol.com/yardim/sorular/3053?grup=1> (e.t. 04.07.2021).

çerçeve sözleşme ilişkisi, isimsiz sözleşme kapsamında değerlendirmeye tabi tutulmalıdır.

Borçlar Hukukuna hâkim olan sözleşme özgürlüğü ilkesi¹⁰³ gereği, bir kişi sözleşme yapıp yapmama, sözleşmenin tarafını seçme, sözleşmenin konusunu ve içeriğini belirleme gibi hususlarda serbesttir¹⁰⁴. Sözleşme yapmak isteyen taraflar, kanunun emredici hükümlerine aykırı olmamak kaydıyla sözleşmenin tipini serbestçe belirleme yetkisine sahiptir¹⁰⁵. Bu doğrultuda herhangi bir sözleşme tipine uyma zorunluluğu bulunmayıp, taraflar, kanunda öngörülen sözleşmeleri birleştirmek suretiyle yeni sözleşme yaratabilirler veya kanunda düzenlenen tipler arasında bulunmayan bir sözleşme de yapabilirler.¹⁰⁶

Sözleşmelerin Kanunda düzenlenmiş olup olmaması yönünden isimli ve isimsiz sözleşmeler şeklinde ikili bir ayırım mevcuttur¹⁰⁷. Türk Borçlar Kanunu'nun Özel Borç İlişkileri Bölümünde veya özel bir kanunda düzenlenmiş sözleşmeler isimli sözleşme olarak anılır iken; Kanunda düzenlenmeyen ancak tarafların sahip olduğu serbesti gereği yarattıkları sözleşmeler ise isimsiz sözleşmeler olarak ifade edilmektedir¹⁰⁸. Ancak kanunda bir sözleşmenin

¹⁰³ Türk Borçlar Hukukuna hakim olan irade özerkliği ilkesi, bireylerin diğer bireylerle olan ilişkilerini diledikleri gibi düzenleyebilme konusunda sahip oldukları genel yetkiyi ifade etmekte olup sözleşme özgürlüğü ilkesi bu ilkenin doğal bir sonucudur, bkz. Eren, **Genel Hükümler**, s.17.

¹⁰⁴ Oğuzman/Öz, **Cilt I**, s.25;Yavuz/Acar/Özen, **a.g.e.**, s.6-7; Safa Reisoğlu, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, 21. Bs., İstanbul, Beta Yayınları, 2010, s. 127; Hasan Erman, “Borçlar Hukukunda Akit Serbestisi ve Genel Olarak Sınırlamaları”, **İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası**, C. 38, S. 1-4, 1973, s.603-604. Eren, **Genel Hükümler**, s.18.

¹⁰⁵ Yavuz/Acar/Özen, **a.g.e.**, s.8.

¹⁰⁶ Doktrinde bu serbesti, tip serbestisi olarak ifade edilmektedir, Oğuzman/Öz, **Cilt I**, s. 25; Eren, **Genel Hükümler**, s. 18; Erden Kuntalp, **Karışık Muhtevalı Akit (Karma Sözleşme)**, 2. Bs., Ankara, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 2013, s.2 vd.; Yavuz/Acar/Özen, **a.g.e.**, s. 8.

¹⁰⁷ Şener Akyol, **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, I. Fasikül, İstanbul, Fakülteler Matbaası, 1984, s.4; Kuntalp, **a.g.e.**, s.1 vd.; Eren, **Özel Hükümler**, s.17; Eren, **Genel Hükümler**, s.219; Antalya, **a.g.e.**, s.127.

¹⁰⁸ Necmeddin Feyzioğlu, **Borçlar Hukuku İkinci Kısım Akdin Muhtelif Nevileri Cilt I**, 4. Bs., İstanbul, Fakülteler Matbaası, 1980, s. 15; Kuntalp, **a.g.e.**, s. 2 vd.; Eren, **Özel Hükümler**, s.17; Saibe Oktay, “İsimsiz Sözleşmelerin Geçerliliği, Yorumu ve Boşluklarının Tamamlanması”, **İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası**, C.55, S.1-2, s.263; Bilge, **a.g.e.**, s.12; Halûk Tandoğan, **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, **Cilt I/I**, 6. Bs., Evrim Yayınları, s.12; Rona Serozan (Hüseyin Hatemi/Abdülkadir Arpacı), **Borçlar Hukuk Özel Bölüm**, İstanbul, Filiz Kitabevi, 1992, s.35 vd.; Selâhattin Sulhi Tekinay/ Sermet Akman/Halûk Burcuoğlu/Atillâ Altop, Tekinay Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 7. Bs., İstanbul, Filiz Kitabevi, 1993, s.56; Oğuzman/Öz, **Cilt I**, s. 50; Oktay, **a.g.m.**, s.263. Atipik (isimsiz) sözleşmeler, tarafların sahip olduğu sözleşme özgürlüğünün bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır, Oktay, **a.g.m.**, s.267-268; Fikret Eren, “İsimsiz Sözleşmelere İlişkin Bazı Sorunlar”, **Prof. Dr. Turgut Akıntürk’e Armağan**, İstanbul, Beta Yayınları, 2008, s. 87.

adlandırılmış olması, tek başına o sözleşmeyi isimli sözleşme haline getirmemektedir. Bir sözleşmenin isimli sözleşme olarak anılabilmesi için, o sözleşmenin esaslı unsurlarının kanunda düzenlenmiş olması gerekir¹⁰⁹. Sözleşmenin esaslı unsurları (essentialia negotii), sözleşmenin içeriğini tayin eden ve tipini belirleyen birinci derecedeki önemli noktalarıdır¹¹⁰. Bir başka ifade ile, esaslı unsurlar, sözleşmenin kurulabilmesi için taraflarca üzerinde mutlaka anlaşılması gereken unsurlardır¹¹¹. Örneğin TBK m.207/1 ile düzenlenen satış sözleşmesinin kurulabilmesi için, tarafların satılan mal ve karşılığında ödenecek bedel konusunda anlaşması gerekli olup, satıcının mülkiyeti devir, alıcının ise bedel ödeme borcu, sözleşmenin esaslı unsurlarını oluşturur. Hükmün ikinci fıkrası uyarınca, durum ve koşullara göre belirlenmesi mümkün olan bedel de kararlaştırılmış bedel hükmündedir.

Doktrinde isimsiz sözleşmelere ilişkin olarak karma sözleşmeler, sui generis (kendine özgü) sözleşmeler ve bileşik sözleşmeler şeklinde üçlü bir ayrım yapılmaktadır¹¹². *Karma sözleşmeler*, kanunda çeşitli sözleşmelere ilişkin öngörülen unsurların kanunda öngörülmeşen şekilde bir araya getirilmesiyle oluşan sözleşmelerdir¹¹³. Karma sözleşme içerisinde yer alan isimli sözleşmelere ilişkin unsurlar bağımsızlıklarını kaybetmekte ve bir bütün oluşturmaktadırlar¹¹⁴.

¹⁰⁹ Eren, **Özel Hükümler**, s.934; Oktay, **a.g.m.**, s.264 vd; Rona Serozan/Başak Baysal/Kerem Cem Sanlı, **Borçlar Hukuku Özel Bölüm**, 4. Bs., İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2019, s.72.

¹¹⁰ Oktay, **a.g.m.**, s.264-265.

¹¹¹ Bülent Tahiroğlu/Belgin Erdoğmuş, **Roma Hukuku Dersleri**, 14. Bs., İstanbul, Der Yayınları, 2020, s.182; Halûk Tandoğan, **Borçlar Özel Cilt I/I**, s.8.

¹¹² Oktay, **a.g.m.**, s. 272 ; Aral/Ayrancı, **a.g.e.**, s.62; Yavuz/Acar/Özen, **a.g.e.**, s.13 vd; Gökhan Antalya, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, Cilt V/1,1, 2. Bs., Ankara, Seçkin Yayınları, 2019, s.127. Sui generis ve karma sözleşmeler arasındaki sınırın dar olması nedeniyle, bu kavramların kesişebileceği ve dolayısıyla bu şekilde bir ayrımın terminolojik açıdan sorun teşkil edebileceği hakkında açıklamalar için bkz. Oktay, **a.g.m.**, s. 272-273. İsimsiz sözleşmelere ilişkin ayrımlar daha çok öğretici amaç taşır, Serozan/Baysal/Sanlı, **a.g.e.**, s. 78.

¹¹³ Tandoğan, **Borçlar Özel Cilt I/I**, s.69; Akyol, **Özel Borç İlişkileri**, s.8; Eren, **a.g.m.**, s. 91-92. Dar anlamda karma sözleşme ve geniş anlamda karma sözleşme ayrımı yapan yazarlara göre bu tanımın dar anlamda karma sözleşme tanımı olduğu, geniş anlamda karma sözleşmelerin ise kanunda düzenlenmiş veya düzenlenmemiş sözleşmelere ait unsurların karışımını ifade ettiği, bu ayrımın kabul edilmesi halinde geniş anlamda karma sözleşmeler ile sui generis sözleşmeler arasındaki ayrımın ortadan kalktığı ve bu nedenle geniş anlamda karma sözleşmelerin sui generis sözleşmeler olarak değerlendirileceği görüşü için bkz. Aral/Ayrancı, **a.g.e.**, s. 63-64.

¹¹⁴ Karma sözleşmeler genel olarak çift tipli sözleşmeler, bileşik tipli sözleşmeler ve çeşitli tiplere ait unsurların birbirine karıştığı sözleşmeler olarak ayrıma tabi tutulmaktadır. Karma sözleşmelerde yükümlülüğün karakterine göre yapılan bu ayrımlar için bkz. Eren, **Genel Hükümler**, s.208-209; Oktay, **a.g.m.**, s.274. Yavuz/Acar/Özen, üçlü ayrıma ek olarak tipik sözleşmeye ikinci derecede başka

Sui generis (kendine özgü) sözleşmeler, kanunda yer alan sözleşmelerde kısmen veya tamamen öngörülmemiş unsurların bir arada bulunduğu sözleşmelerdir¹¹⁵. Bu tür sözleşmelerin unsurları, kanunda öngörülen sözleşmelerdeki unsurlardan farklılık göstermektedir¹¹⁶. *Bileşik sözleşmeler* ise iki veya daha çok sözleşmenin bağımsızlıklarını korumak suretiyle varlık ve geçerlilikleri birbirine bağlı olacak şekilde bir araya geldiği sözleşmelerdir¹¹⁷.

Asli edimi güvenli bir alışveriş ortamı temin etmek olan çerçeve sözleşme ilişkisi kapsamında aracılık eden, tüketiciye karşı, işlettiği uzaktan pazarlama sistemini kullanıma hazır halde bulundurmak suretiyle birden fazla satıcı/sağlayıcı ile etkileşime girilmesini ve mesafeli sözleşme kurulmasını sağlama, tüketicinin güvenli bir alışveriş deneyimi yaşaması için gerekli tüm önlemleri alma, sistemi suç teşkil edebilecek içeriklerden arındırma, kişisel verilerin güvenliğini sağlama gibi birden fazla yükümlülük üstlenmektedir. Tüketici bir platforma üye olurken güvenli bir alışveriş platformu üzerinden mesafeli sözleşme kurulması, bu süreçte kişisel verilerinin güvenliğinin temini, içeriği suç teşkil eden bir takım fiillere maruz bırakılmama ve bu bağlamda “hayali satıcı”larla karşılaşmama gibi hususlarda haklı bir beklenti içerisinde. Tüketicilerin menfaati gereği tüm bu hususlar aracılık edenler tarafından bütünlük içerisinde yerine getirilmelidir. Bir başka anlatımla aracılık edenin salt birden fazla satıcı/sağlayıcıyı bir araya getirerek alışveriş platformu sağlaması yeterli olmayıp, aynı zamanda bu platformun güvenliğini de tesis etmesi gerekir. Dolayısıyla bahse konu sözleşmenin, yasal sözleşme tiplerinde yer almayan ve taraflarca öngörülen edimlerin, özel bir bütünlük teşkil edecek şekilde birleştirilmesi suretiyle oluşan, uygulamanın ihtiyacından doğan sui generis sözleşmeler kapsamında değerlendirilmesi gerektiği kanaatindeyiz¹¹⁸.

edim eklenmesi şeklindeki sözleşmeleri de dördüncü başlık olarak karma sözleşmeler içerisinde incelemektedir, Yavuz/Acar/Özen, **a.g.e.**, s.14-15.

¹¹⁵ Tandoğan, **Borçlar Özel Cilt I/I**, s.13; Eren, **a.g.m.**, s.99; Yavuz, Acar/Özen, **a.g.e.**, s.16; Oktay, **a.g.m.**, s.275; Serozan (Hatemi/Arpacı), **a.g.e.**, s.50 vd.

¹¹⁶ Eren, **Genel Hükümler**, s.221.

¹¹⁷ Akyol, **Özel Borç İlişkileri**, s. 7; Oktay, **a.g.m.**, s.275; Eren, **Genel Hükümler**, s.222.

¹¹⁸ Eren, **a.g.m.**, s. 99; Oktay, **a.g.m.**, s.275.

Daha önce tespit ettiğimiz üzere aracılık eden ile tüketici arasındaki çerçeve sözleşme ilişkisinin yanı sıra, uzaktan pazarlama sisteminin kullanımı ile birlikte aracılık eden ve tüketici arasında da ayrıca bir sözleşme ilişkisi meydana gelmektedir. Bahse konu sözleşme ilişkisi, uzaktan pazarlama sisteminin işleyişine ilişkin temel hususların düzenlendiği, asli edimi güvenli bir alışveriş ortamı temin etmek olan çerçeve üyelik sözleşmesinden bağımsız olarak değerlendirilmelidir.

Uzaktan pazarlama sisteminin kullanımı ve dolayısıyla mesafeli sözleşmenin kurulmasıyla birlikte aracılık eden ile tüketici arasında kurulan münferit sözleşme ilişkisine baktığımızda, aracılık edenlerin, tüketiciye karşı bir hizmet sunduğu ve bu bağlamda aracılık eden ile tüketici arasında kurulan sözleşme ilişkisinin, iş görme borcu doğuran sözleşmeler ile benzerlik taşıdığı düşünülebilir. İlgili sözleşme kapsamında aracılık eden, tüketiciye karşı birden fazla yükümlülük altına girmektedir. Aracılık edenin bahse konu sözleşmede yüklendiği asli edim, mesafeli sözleşmenin kurulması ve ifası sürecinde aracılık faaliyeti yürütmektir. Bu kapsamda aracılık eden, işlettiği sistem üzerinden kurulan mesafeli sözleşmeler kapsamında verilen siparişleri satıcı/sağlayıcıya bildirme ve tüketicinin sözleşmeye ilişkin sistem üzerinden sunmuş olduğu talep ve bildirimleri (ayıp, cayma vb. konulardaki bildirimleri) tüketiciyi temsilen satıcı/sağlayıcıya iletme yükümlülüğü altındadır. Dolayısıyla aracılık eden, mesafeli sözleşmenin kuruluşu ve ifasında tüketiciyi temsilen hareket etmektedir. Gerek mesafeli sözleşmenin kurulmasında gerekse ifası sürecinde, söz konusu uzaktan pazarlama sisteminin, “aracı” kılınması ve tüketici tarafından aracılık edene bu kapsamda bir takım hususlarda tanınan temsil yetkisi dikkate alındığında, tüketicinin mesafeli sözleşmeye dair talep ve bildirimlerinin muhatabına ulaştırılmasına dair edim yükümlülüğü içeren ilgili sözleşme ilişkisinin, vekâlet hükümleri yönünden incelenmesi önem teşkil eder.

Vekâlet sözleşmesi Kanunda TBK m.502/f.1 uyarınca “*vekilin vekâlet verenin bir işini görmeyi veya işlemini yapmayı üstlendiği sözleşmedir*” şeklinde

tanımlanmıştır¹¹⁹. Vekâlet sözleşmesi, vekilin vekâlet verenin menfaatine ve iradesine uygun bir sonucu elde etmeye yönelik bir iş görmeyi üstlendiği sözleşme olarak da tanımlanabilir¹²⁰. Tandoğan'a göre “vekâlet, öyle bir akittir ki vekile müvekkilin menfaatin ve iradesine uygun bir sonuca yönelen bir iş görmeyi bir zaman kaydına tabi olmaksızın ve nisbeten bağımsız olarak yapma borcunu, sonucun elde edilememesi rizikosu ona ait olmak üzere yükler”¹²¹. TBK m.502/f.2'ye göre vekâlete ilişkin hükümler, niteliklerine uygun düştükleri ölçüde Kanunda düzenlenmemiş olan iş görme sözleşmelerine de uygulanacaktır¹²².

Vekâlet sözleşmesinin temel unsuru, vekilin, bir iş görme borcu altına girmesidir¹²³. Vekilin iş görme borcunun kapsamı ise geniş olup maddi fiiller, hukuki işlemler ve hukuki işlem benzeri fiiller bu kapsamda değerlendirilebilir¹²⁴. Bu iş görme edimi, vekâlet verenin menfaatine uygun olarak yerine getirilmektedir¹²⁵. Ancak vekil yalnızca sonuca ulaşmak için gereken çabayı göstermekle yükümlüdür¹²⁶. Bir başka anlatımla vekil, sonucu değil sonuca ulaşılması için yürütülecek faaliyeti üstlenmektedir. Bu doğrultuda vekilin sonucun gerçekleşmemesinden herhangi bir sorumluluğu bulunmayıp amaçlanan

¹¹⁹ Yavuz/Acar/Özen TBK'da “vekâlet sözleşmesi” ifadesinin “genel anlamda vekâlet” yerine kullanıldığını belirterek vekâlet sözleşmesinin kanuni tanımını şu şekilde yapmaktadır: “*Vekâlet sözleşmesi, vekilin sözleşme ile belirlenen işi görmeyi veya işlemi yapmayı borçlandığı ve vekilin yerine getireceği edimin kanun hükümleriyle düzenlenen akitlerden herhangi birinin konusuna girmedığı, buna karşılık ancak sözleşme veya teâmül olan durumlarda vekilin ücrete hak kazandığı bir sözleşmedir.*”, Yavuz/Acar/Özen, **a.g.e.**, s.638.

¹²⁰ Vekâlet sözleşmesine ilişkin doktrinde yapılan tanımlar için bkz.: Yavuz/Acar/Özen, **a.g.e.**, s. 638; Fikret Eren, **Borçlar Hukuku Özel Hükümler**, 6. Bs., Ankara, Yetkin Yayınları, 2018, s.705; Zevkliler/Gökyayla, **a.g.e.**, s. 634; Aral/Ayrancı, **a.g.e.**, s. 447; Mustafa Alper Gümüş, **Borçlar Hukuku Özel Hükümler (Kısa Ders Kitabı)**, 4. Bs., İstanbul, Filiz Kitabevi, 2019, s.421-422.

¹²¹ Halûk Tandoğan, **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, Cilt II, 5. Bs., İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2010, s.356; aynı yönde bkz: Şebnem Akipek, **Alt Vekâlet**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2003, s. 31; Veysel Başpınar, **Vekilin Özen Borcundan Doğan Sorumluluğu**, 2. Bs, Ankara, Yetkin Yayınları, 2004, s. 70.

¹²² Vekâlet sözleşmesinin konusu, TBK m.27 ile getirilen sınırlamalara aykırı olmamak kaydıyla, Kanunda özel olarak düzenlenmemiş her türlü maddi fiilin yapılması olabilir, Yavuz/Acar/Özen, **a.g.e.**, s.639.

¹²³ Vehbi Umut Erkan, “6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu’na Göre Vekalet Sözleşmesinde Vekalet Veren Ücret Ödeme Borcu Dışındaki Diğer Borçları”, **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.2, S.62, 2013, s.443.

¹²⁴ Yavuz/Acar/Özen, **a.g.e.**, s. 639; Tandoğan, **Borçlar Özel Cilt II**, s.356.

¹²⁵ Aral/Ayrancı, **a.g.e.**, s.450; Yavuz/Acar/Özen, **a.g.e.**, s.641; Tandoğan, **Borçlar Özel Cilt II**, s.360.

¹²⁶ Vekâlet sözleşmesinde, yine bir iş görme sözleşmesi olan eser sözleşmesinden farklı olarak vekil sonucu değil, işin görülme sürecini üstlenmektedir, Tandoğan, **Borçlar Özel Cilt II**, s.39 vd.; Zekeriya Kürşat “Eser Ve Vekâlet Sözleşmelerinin Nitelendirilmesi Sorunu Ve Nitelendirmenin Hükümü”, **İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası**, C.67, S.1-2, 2009, s.147.

sonuç gerçekleşmese bile vekil, iş görme borcunu özenle ifa etmesi halinde borcundan kurtulacaktır¹²⁷. Vekil iş görme edimini yerine getirirken vekâlet verenenden bağımsız olarak hareket etmekle birlikte bu nisbi bir bağımsızlıktır¹²⁸. Bu bağımsızlıktan anlaşılması gereken vekilin, iş görme edimini vekâlet verenin iş organizasyonunun bir parçası olmadan yerine getirmesidir¹²⁹. Ancak vekâlet verenin menfaatine hareket etme ve vekâlet verenin talimat verme hakkı bu bağımsızlığın sınırını oluşturmaktadır¹³⁰. Vekâlet sözleşmesinde ücret, zorunlu bir unsur olmayıp vekilin ücrete hak kazanması, tarafların anlaşması veya teamülün varlığına bağlıdır¹³¹. TBK m.504/f.2 hükmüne göre, “*Vekâlet, özellikle vekilin üstlendiği işin görülmesi için gerekli hukuki işlemlerin yapılması yetkisini de kapsar.*” Bu hüküm uyarınca vekil, üstlendiği işin gereği olan hukuki işlemleri yapmak üzere temsil yetkisine de sahiptir. Vekâlet sözleşmesinin önemli bir özelliği de temelde yoğun bir güven ilişkisine dayanıyor olmasıdır¹³². Bu yoğun güven ilişkisi nedeniyle de TBK m.512/f.1 uyarınca, vekâlet sözleşmesinin her zaman tek taraflı olarak sona erdirilmesi mümkündür¹³³. Vekâlet sözleşmesinin, taraflarca her zaman sona erdirilebilmesi, vekâlet sözleşmesinin karakteristik unsurlarından olup, vekâleti diğer iş görme sözleşmelerinden ayırır¹³⁴. Zira güven

¹²⁷ Tandoğan, **Borçlar Özel Cilt II**, s. 39; Yavuz/Acar/Özen **a.g.e.**, s. 643; Eren, **Özel Hükümler**, s.719; Akipek, **Alt Vekâlet**, s. 36; Başpınar, **a.g.e.**, s. 72; Suat Sarı, **Vekâlet Sözleşmesinin Tek Taraflı Olarak Sona Erdirilmesi**, İstanbul, Beşir Kitabevi, 2004, s. 268. Zevkliler/Gökyayla, **a.g.e.**, s.637; Aral/Ayrancı, **a.g.e.**, s.451.

¹²⁸ Tandoğan, **Borçlar Özel Cilt II**, s. 374; Yavuz/Acar/Özen, **a.g.e.**, s. 641.

¹²⁹ Akipek, **Alt Vekâlet**, s.35, 36.

¹³⁰ Tandoğan, **Borçlar Özel Cilt II**, s. 374; Akipek, **Alt Vekâlet**, s. 35.

¹³¹ Tandoğan, **Borçlar Özel Cilt II**, s.364, 365; Gümüş, **Özel Hükümler**, s.464; Aral/Ayrancı, **a.g.e.**, s. 451,452; Zevkliler/Gökyayla, **a.g.e.**, s. 642.

¹³² Necip Bilge, **Borçlar Hukuku Özel Borç Münasebetleri**, Ankara, Sevinç Matbaası, 1971, s.286; Sarı, **a.g.e.**, s.27 vd.; Zevkliler/Gökyayla, **a.g.e.**, s. 635,636.

¹³³ TBK m.512/f.1: “*Vekâlet veren ve vekil, her zaman sözleşmeyi tek taraflı olarak sona erdirebilir. Ancak, uygun olmayan zamanda sözleşmeyi sona erdiren taraf, diğerinin bundan doğan zararını gidermekle yükümlüdür.*”

¹³⁴ Zevkliler/Gökyayla, **a.g.e.**, s.636; Yavuz/Acar/Özen, **a.g.e.**, s.671; Eren, **Özel Hükümler**, s. 710. Vekâlet ilişkisinin her zaman tek taraflı olarak sona erdirilebileceğine ilişkin TBK m.512/f.1 hükmünün emredici niteliği hakkında doktrinde tartışmalar mevcuttur. Vekâlet sözleşmelerini, dar anlamda vekâlet sözleşmesi ve geniş anlamda vekâlet ilişkileri (atipik vekâlet) olarak ayırma tabi tutarak inceleyen görüşe göre, kişiye sıkı sıkıya bağlı ilişkilerin söz konusu olduğu tipik vekâlet sözleşmesinde, TBK m.512/f.1 hükmü emredici olup, önceden bu haktan feragat edilebilmesi de mümkün değildir. Geleneksel olmayan, taraflar arasında özel ve yoğun bir güven ilişkisinin varlığından söz edilemeyeceği, atipik vekâlet ilişkilerinde ise söz konusu hükmün emredici olmadığı savunulmuştur. Tartışmalar hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. Sarı, **a.g.e.**, s. 109 vd.

ilişkinin egemen olduğu vekâlet sözleşmesinde özellikle vekâlet veren, vekiline tanıdığı temsil yetkisini dilediği zaman sona erdirme hakkına sahip olmalıdır.

Yukarıda incelediğimiz üzere, aracılık eden ile tüketici arasında kurulan sözleşme ilişkisinde aracılık eden, mesafeli sözleşmenin kuruluş ve ifasına yönelik süreçte tüketici adına bir takım işlemleri gerçekleştirmeyi üstlenmektedir. Bir başka ifade ile aracılık eden, mesafeli sözleşmenin kuruluş ve ifasında tüketiciyi temsilen hareket etmek ve bu kapsamda tüketicinin talep ve bildirimlerini satıcı/sağlayıcıya aktarmakla yükümlüdür. Tüketici, ilgili uzaktan pazarlama sistemi üzerinden mesafeli sözleşmeyi kurmakla birlikte, aracılık edene söz konusu temsil yetkisini de tanır. Bu kapsamda inceleme konusu hukuki ilişkinin, vekâlet sözleşmesine dair unsurları barındırdığı söylenebilecektir.

Aracılık eden, tüketiciye karşı sunduğu hizmet karşılığında tüketiciden bir ücret talep etmemekte; çoğunlukla satıcı/sağlayıcıdan her bir mesafeli sözleşme üzerinden komisyon almaktadır. Ayrıca çerçeve üyelik sözleşmesi kapsamında da tüketiciler, elektronik pazaryerlerine çoğunlukla ücretsiz olarak üye olmakta ve herhangi bir bedel ödemeksizin anılan hizmetlerden faydalanmaktadır. Elbette elektronik pazaryerinin, platformu kullanan tüketici sayısının ve dolayısıyla bu platformdaki trafiğin artmasında bir menfaatinin bulunduğu da yadsınamaz bir gerçektir. Kullanıcı trafiğinin artması sayesinde platform, satıcı/sağlayıcılar açısından da daha tercih edilir hale getirilmekte ve böylelikle aracılık edenlerin geliri de artmaktadır. Dolayısıyla elektronik pazaryerleri de tıpkı alışveriş merkezleri gibi tüketiciler nezdinde tercih edilebilir hale gelmek için ciddi bir çaba göstermekte ve çeşitli kampanyalar düzenleyebilmektedirler. Bir diğer yandan aracılık edenler, elektronik pazaryeri niteliğindeki web sitesi üzerinden alışveriş yapan tüketicilerin isim, telefon, e-mail gibi kişisel bilgilerini ve kullanım alışkanlıklarına ilişkin bilgileri kaydederek bir veri tabanı oluşturur. Aracılık edenin veri tabanında yer alan bu bilgileri, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nda belirtilen esaslara uygun şekilde pazarlama faaliyeti kapsamında üçüncü kişilerle paylaşarak gelir elde etmesi de mümkündür¹³⁵. Uygulamada

¹³⁵ Kişisel verilerin korunması hukukunun gelişimi ve temel ilkeler hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. Elif Küzeci, **Kişisel Verilerin Korunması**, Ankara, Turhan Kitabevi, 2010.

özellikle web sitesi üzerinden kullanılan çerezler vasıtasıyla tüketicilere ait kişisel verilerin toplanması ve bu verilerin Kanuna uygun şekilde reklamcılık faaliyetinde kullanılması söz konusudur. Elektronik pazaryerine ilişkin web sitelerinde, kullanıcıların ilgi alanları, kullanım alışkanlıkları gibi kişisel veriler çerezler aracılığıyla toplanıp, reklam faaliyetlerinin yürütülmesi için üçüncü kişilere aktarılmakta ve karşılığında gelir elde edilmektedir. Dolayısıyla aracılık edenler, tüketicilerin mesafeli sözleşme kurmasına yönelik sundukları hizmet karşılığında birçok yönden ekonomik çıkar elde etmektedir¹³⁶. Ancak aracılık eden söz konusu menfaati, tüketicilerin de katkısıyla uzaktan pazarlama sisteminin genel işleyişinden elde eder. Yoksa tüketici ile arasında kurulan bahse konu münferit sözleşme ilişkisi kapsamında aracılık eden, sunduğu hizmete karşılık doğrudan tüketiciden herhangi bir ücret elde etmemektedir. Vekâlet sözleşmesinde de ücret zorunlu unsur olmadığından, anılan hukuki ilişkinin bu yönüyle de vekâlete ilişkin hükümlerle uyumlu olduğu söylenebilecektir.

Ancak vekâletin bir diğer karakteristik unsuru olan, temsil yetkisinin istenilen zamanda geri alınabilmesi ise mevcut hukuki ilişkide söz konusu değildir. Zira uzaktan pazarlama sistemi üzerinden mesafeli sözleşmenin kurulmasıyla birlikte tüketici, aracılık edene, mesafeli sözleşmenin kuruluş ve ifası sürecine ilişkin yürüteceği aracılık faaliyetine ilişkin temsil yetkisi tanımaktadır. Mesafeli sözleşmenin kuruluşunda aracı platform bir defa aracı kılındıktan sonra, tüketicinin platformu istediği zaman devre dışı bırakarak temsil yetkisini geri alabilmesi, uzaktan pazarlama sisteminin işleyişi gereği mümkün değildir. Zira bu platformlarda mesafeli sözleşmenin kuruluşundan sonraki süreçte de tüketici, satıcı/sağlayıcı ile yine platform aracılığıyla iletişim geçmektedir. Tüketicinin mesafeli sözleşme kurulduktan sonra bu aracılık hizmetinden daha fazla yararlanmak istememesi, aracılık edeni devre dışı bırakmak suretiyle sözleşmeyle ilgili bildirimleri satıcı/sağlayıcıya aktarabilmesi, örneğin doğrudan satıcıya ulaşarak siparişe ilişkin teslimat adresini değiştirmesi

¹³⁶ Yayın organlarının elektronik ortamda hizmet sunması halinde, bu hizmetin kural olarak ücretsiz sunulduğu, ancak bunun hizmet karşılığında hiçbir menfaatin elde edilmediği şeklinde anlaşılamayacağı, sunulan hizmete yönelik talebin artmasıyla birlikte reklam gelirleri de artacağından hizmetin menfaat karşılığı olduğuna yönelik değerlendirme için bkz. Akkurt, **a.g.m.**, s. 29-30.

veya sözleşmeye ilişkin cayma hakkını kullandığını bildirmesi mümkün görünmemektedir. Dolayısıyla mesafeli sözleşmenin kurulmasıyla birlikte varlığını kabul ettiğimiz tüketici ile aracılık eden arasındaki sözleşme ilişkisinde, aracılık edene belirli bir süreç için tanınan temsil yetkisinin, mesafeli sözleşmenin varlığından bağımsız olarak geri alınması imkânı bulunmamaktadır. Bu yönüyle baktığımızda her ne kadar söz konusu hukuki ilişkinin asli edimi vekâlet sözleşmesi ile uyumlu olsa da, vekâlet sözleşmesi için zorunlu unsur olan temsil yetkisinin istenilen zamanda sona erdirilebilmesi şartı gerçekleşmediğinden, inceleme konusu hukuki ilişki tipik vekâlet sözleşmesi olarak nitelendirilemeyecektir.

Mesafeli sözleşmenin kurulmasıyla birlikte aracılık eden ile tüketici arasında kurulan ve uzaktan pazarlama sistemine üye olunup olunmamasından bağımsız olarak değerlendirdiğimiz sözleşme ilişkisi kapsamında aracılık eden, sözleşmenin ifası sürecinde tüketicinin talep ve bildirimlerini aktarma yükümlülüğünün yanı sıra, tüketicinin güvenli bir alışveriş deneyimi yaşaması için gerekli önlemleri alma ve mesafeli sözleşmeden doğan haklarını kullanmasını mümkün kılacak önlemleri alma gibi yükümlülükler de üstlenmektedir¹³⁷. Güvenli bir alışveriş ortamının temini için aracılık eden, işletmekte olduğu platform üzerinden tüketici ile buluşturduğu satıcı/sağlayıcılara ilişkin inceleme yapmalı, platformunda “hayali satıcı”lara yer vermemelidir. Bu yükümlülükler de ancak birlikte ifa edildiğinde tüketici açısından bir anlam ifade etmektedir. Bu bağlamda bahse konu sözleşmenin de, yasal sözleşme tiplerinde yer almayan ve taraflarca öngörülen edimlerin, özel bir bütünlük teşkil edecek şekilde birleştirilmesi suretiyle oluşan, uygulamanın ihtiyacından doğan sui generis sözleşmeler kapsamında değerlendirilmesi gerektiği kanaatindeyiz¹³⁸. Ancak TBK m. 502/2 gereği, vekâlete ilişkin hükümlerin, niteliklerine uygun düştüğü ölçüde Kanunda düzenlenmemiş olan iş görme sözleşmelerine de uygulanması

¹³⁷ Aracılık edenin tüketiciye sunduğu hizmetin temel özelliklerine ilişkin değerlendirmeler için bkz. Üçüncü Bölüm, II, C.

¹³⁸ Eren, **a.g.m.**, s. 99; Oktay, **a.g.m.**, s.275.

öngörüldüğünden anılan hukuki ilişki de vekâlet sözleşmesine ilişkin hükümler uygulama alanı bulabilecektir.

İsimsiz iş görme sözleşmesi uyarınca sunulan hizmet, tüketici ile satıcı arasındaki mesafeli sözleşmeden bağımsız olup, bu sözleşme ilişkisi, aracılık edeni mesafeli sözleşmenin tarafı haline getirmemektedir. Aracılık eden ile tüketici arasındaki sözleşmenin temel konusu, yalnızca mesafeli sözleşmenin kurulmasını sağlayacak bir sistemin tüketiciye sunulması olup, kurulacak mesafeli sözleşmelere ilişkin çoğunlukla herhangi bir taahhüt içermemektedir. Hatta çoğu sözleşmede aracılık edenlerin mesafeli sözleşmenin tarafı olmadığı ve bu nedenle sözleşmeden kaynaklanan herhangi bir sorumluluğunun bulunmadığı, özellikle belirtilmektedir. Dolayısıyla platform üzerinden tüketiciye sunulan bu hizmet kapsamında aracılık edenler, genellikle mesafeli sözleşmeye ilişkin bir yükümlülük altına girmemekte, tüketicilere karşı yukarıda incelediğimiz hususlarla sınırlı olarak taahhütte bulunmaktadır. Buna ek olarak, söz konusu hukuki ilişki kapsamında, mesafeli sözleşme bedelinin bir süre güvenli hesapta tutulması ve tüketicinin sözleşme konusu ürünü teslim aldıktan sonra onay vermesi halinde, bedelin satıcı/sağlayıcıya aktarılmasına ilişkin bir takım hizmetler de sunulabilmektedir.

3. Üçüncü Kişinin Fiilini Taahhüt Açısından Değerlendirilmesi

Aracı platformlar üzerinden mesafeli sözleşmenin kurulmasıyla birlikte, üçlü hukuki ilişki meydana gelir. Bu ilişkiler, tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasındaki mesafeli sözleşme ilişkisi, tüketici ile aracılık eden arasındaki sui generis sözleşme ilişkisi ve ayrıca sistem üzerinden mal/hizmet sunan satıcı/sağlayıcı ile sistemi işleten aracılık eden arasındaki hukuki ilişkidir¹³⁹. Birçok işletmeyi tek bir platform çatısı altında toplayan ve tüketicilerin alışveriş yapmasına yönelik güvenli bir sistem sunan aracılık edenler, her ne kadar mesafeli sözleşmelerin kurulması ve ifası aşamasında aracı sıfatıyla aktif rol oynasalar da,

¹³⁹ Satıcı/sağlayıcı ile aracılık eden arasındaki hukuki ilişki hakkında açıklamalarımız için bkz. İkinci Bölüm, II, C.

uygulamada genellikle mesafeli sözleşmelere ilişkin herhangi bir yükümlülük altına girmemektedirler. Bir başka anlatımla aracılık edenler ile tüketiciler arasındaki sözleşme ilişkisi mesafeli sözleşmelerden bağımsız bir hukuki ilişki olup, konusu yalnızca tüketicilere pazaryeri üzerinden sunulan bir takım hizmetlerdir. Ancak uygulamada ilgili platform üzerinden kurulacak mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak para iadesi gibi hususlarda aracılık edenin sorumluluk üstlenmesi de pekâlâ mümkün olabilir. Bazı platformlarda Sıfır Risk Sistemi adı altında tüketici ve satıcılara hizmet sunulmaktadır. Bu hizmet kapsamında özetle aracılık eden, tüketicilerin platform üzerinden ödedikleri satış bedelini, ancak sözleşme konusu ürün tüketiciye ulaştırıldıktan sonra ve tüketici tarafından öngörülen süre içerisinde ürün bedelinin satıcıya ödenmesine onay verilmesi halinde satıcıya aktarmaktadır. Doktrinde bazı yazarlar, aracılık edenin para iadesi gibi hususlarda sorumluluk altına girmesini, üçüncü kişinin fiilini taahhüt olarak değerlendirmektedir¹⁴⁰. Bu doğrultuda aracılık eden ile tüketici arasındaki ilişkiyi, üçüncü kişinin fiilini taahhüt kurumu açısından da irdelemek gerekir.

Üçüncü kişinin fiilini taahhüt, TBK m.128 ile düzenlenmiş olup, bir sözleşme ile borçlunun alacaklıya karşı, üçüncü kişinin belirli bir davranışta bulunacağını ve bu davranışın gerçekleşmemesi halinde doğacak zararı üstlenmesi olarak ifade edilebilir¹⁴¹. Üçüncü kişinin fiilini taahhüt, niteliği itibariyle bir sözleşme olup, taahhüt eden, fiili taahhüt edilen ve lehtar olmak üzere üç kişi yer almaktadır¹⁴². Üçüncü kişinin, belirli bir kişi veya taahhüt anında ferden tayin edilmemiş bir kişi olması mümkündür. Bu nedenle üçüncü kişinin sözleşmedeki bilgilere göre belirlenebilir olması yeterlidir¹⁴³. Bu sözleşmenin garanti sözleşmesi ile arasındaki ilişki doktrinde tartışmalı olmakla birlikte, konumuz açısından bu tartışmaların detayına girilmeyecektir¹⁴⁴. Ancak şunu

¹⁴⁰ İnceoğlu/Baş Süzel, **a.g.m.**, s.486.

¹⁴¹ M. Kemal Oğuzman/M. Turgut Öz, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Cilt II**, 13. Bs., İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2017, s. 411; Hüseyin Hatemi/K. Emre Gökyayla, **Borçlar Hukuku Genel Bölüm**, 4. Bs., İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2017, s. 315.

¹⁴² Oğuzman/Öz, **Cilt II**, s.412; Eren, **Genel Hükümler**, s. 1281.

¹⁴³ Oğuzman/Öz, **Cilt II**, s. 420; Eren, **Genel Hükümler**, s.1285; Turan Şahin, **Üçüncü Kişinin Edimini Taahhüt**, Yetkin Yayınları, 2010, s.96; Seza Reisoğlu, **Garanti Mukavelesi**, Ankara, Ajans-Türk Matbaası, 1963, s.50; Sevgi Kayak, **Üçüncü Kişinin Fiilini Taahhüt**, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2010, s.161

¹⁴⁴ Bu konudaki görüşler hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. Şahin, **a.g.e.**, s.24 vd.

belirtmeliyiz ki garanti sözleşmesi teminat amacı taşıyan geniş kapsamlı bir sözleşme iken, üçüncü kişinin fiilini taahhüt daha dar kapsamlı olup, bu kurum sadece üçüncü kişinin ediminin üstlenilmesi ile sınırlıdır ve üçüncü kişinin ediminin yanı sıra başka riskleri konu edinmemektedir¹⁴⁵.

Öncelikle üçüncü kişinin fiilini taahhüdün geçerliliği herhangi bir şekle tabi olmamakla birlikte üstlenen bir gerçek kişi ise bu sözleşme kişisel güvence verme niteliği taşıdığından TBK m.603 uyarınca kefalete ilişkin şekil şartı bu sözleşme açısından da aranacaktır¹⁴⁶. Bu bağlamda yazılı şekilde yapılması, taahhüt edenin sorumlu olduğu azamî miktarın ve tarihin el yazısı ile sözleşmede belirtilmesi gerekir. Ancak taahhüt eden bir tüzel kişi ise herhangi bir şekil şartı söz konusu olmayacaktır.

Konumuz açısından inceleyecek olursak aracılık edenlerin, gerçek kişi veya tüzel kişi olabileceğinden bahsetmiştik. Dolayısıyla aracılık edenin gerçek kişi olması halinde, elektronik ortamda kurulan kullanıcı sözleşmesinde aranan şekil şartı sağlanmamış olacağından üçüncü kişinin fiilini taahhüdün varlığından söz edilemez¹⁴⁷. Ancak aracılık edenlerin genellikle tüzel kişi olduğu hususu gözetildiğinde, şekil şartının çoğunlukla bir sorun teşkil etmeyeceğini belirtmeliyiz.

Üçüncü kişinin fiilini taahhüt, müstakil bir sözleşme olarak yapılabileceği gibi başka sözleşmeye koyulan bir hüküm olarak da yer alabilir¹⁴⁸. Bu sözleşme ile üçüncü kişinin edimi üstlenilmekte olup, edime konu olabilecek her şey bu sözleşmenin de konusunu oluşturabilir¹⁴⁹. Üçüncü kişinin fiilinin taahhüt eden, bu fiilin gerçekleşmemesi üzerine lehtarın uğradığı zararı giderme yükümlülüğü altına girmektedir. Taraflarca tazminata ilişkin özel bir durum kararlaştırılmamışsa bu zarar, üçüncü kişinin fiili gerçekleşseydi lehine taahhütte bulunulan kimsenin malvarlığının göstereceği durum ile üçüncü kişinin edimini ifa etmemesi nedeniyle malvarlığının gösterdiği durum arasındaki fark olarak

¹⁴⁵ Eren, **Genel Hükümler**, s.1287-1288.

¹⁴⁶ Hatemi/Gökyayla, **a.g.e.**, s.316.

¹⁴⁷ Çekirdek, **a.g.e.**, s. 80.

¹⁴⁸ Oğuzman/Öz, **Cilt II**, s. 418.

¹⁴⁹ Oğuzman/Öz, **Cilt II**, s. 420.

ifade edebileceğimiz olumlu zarardır¹⁵⁰. Ancak taraflarca zararı giderme yöntemi ve tazminat miktarı konusunda sözleşmeye farklı hükümler koyulabilecektir¹⁵¹.

Mesafeli sözleşmenin ifa sürecinde belirli bir aşamaya kadar para iadesinin aracılık eden tarafından taahhüt edilmiş olması halinde ise yalnızca satış bedelinin bir süreliğine güvende tutulması söz konusudur. Esasen bu hizmet kapsamında aracılık eden, tüketicinin uğradığı zararı karşılamayı taahhüt etmemektedir. Oysa üçüncü kişinin fiilini taahhütte, taahhüt konusu fiilin gerçekleşmemesi halinde lehtarın uğradığı zararın karşılanması söz konusudur. Dolayısıyla bu şekilde mesafeli sözleşmeye ilişkin ücret iadesinin, belirli bir aşamaya kadar aracılık eden tarafından yapılacağına kararlaştırılması, üçüncü kişinin fiilini taahhüt kapsamında değerlendirilemeyecektir.

III. İNTERNET ORTAMINDA TÜKETİCİ İLE SATICI/SAĞLAYICI VE ARACILIK EDEN ARASINDA KURULAN SÖZLEŞMELERE UYGULANACAK HÜKÜMLERİN TESPİTİ

Mesafeli sözleşme kavramı herhangi bir bağımsız sözleşme tipini değil, bir sözleşmenin kuruluş türünü açıklamaktadır. Bu nedenle TKHK'un uygulama alanına giren ve bünyesine uygun düşen tüm sözleşmeler mesafeli olarak kurulabilecek ve kendi tipleri veya sui generis özelliklerinin yanı sıra mesafeli sözleşme vasfını kazanacaktır¹⁵². İnternet ortamında tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında kurulan ve çalışmamız kapsamında incelediğimiz sözleşme, öncelikle tüketici sözleşmesi niteliğindedir. Zira bu sözleşme uyarınca satıcı/sağlayıcı, kendi işletmesel faaliyetleri çerçevesinde, bedel karşılığında tüketiciye bir malın mülkiyetini devretmekte veya hizmet sunmakta; tüketici ise özel ihtiyaçlarını gidermek amacıyla bir malın mülkiyetini veya hizmeti elde etmektedir¹⁵³. Bu sözleşme ilişkisi, sözleşme tipine ilişkin karakteristik unsurların yanı sıra, TKHK'un 48. maddesinde öngörülen sözleşmenin kuruluş tarzına ilişkin unsurları

¹⁵⁰ Oğuzman /Öz, **Cilt II**, s. 429; Eren, **Genel Hükümler**, s.1287.

¹⁵¹ Oğuzman/Öz, **Cilt II**, s.430.

¹⁵² Gezder, **Tüketici Hukuk Konferansı**, s.335.

¹⁵³ Ozanoğlu, **Tüketici Sözleşmeleri**, s.83.

da taşımaktadır. Dolayısıyla bahse konu sözleşme ilişkisi, mesafeli sözleşme olarak değerlendirilmelidir.

Mesafeli sözleşmelerin, taraflar bir araya gelmeksizin ve uzaktan iletişim araçları yardımıyla kuruluyor olması, birçok avantaj ve dezavantajı da beraberinde getirmektedir. Tüketiciler mesafeli sözleşme kurmak suretiyle birçok ihtiyacını evinden çıkmak ve mağazaya gitmek zorunda olmaksızın, zaman kaybetmeden, saniyeler içerisinde ve elbette daha az maliyetle temin edebilmektedir. Bu yöntem, satıcıyı/sağlayıcıyı da mağaza kirası, personel gideri gibi birçok masrafa katlanma yükümlülüğünden kurtarmakta ve elde edilen kârın, klasik satış yöntemine nazaran daha fazla olmasını sağlamaktadır¹⁵⁴. Elbette mesafeli sözleşmeler, tüketiciler açısından sağladığı avantajların yanı sıra bazı riskler de içermektedir. Bu sözleşmelerde tüketici, sözleşme konusu mal veya hizmet hakkında yeterli bilgiye sahip olmadan, piyasada sunulan aynı türden mal veya hizmete ilişkin sözleşme koşullarını karşılaştırmadan, sözleşme konusu malı görmeden sözleşme akdetmektedir¹⁵⁵. Ayrıca tüketici, sözleşmenin karşı tarafını tanımadan, onun güvenilirliği ve ifa kabiliyeti hakkında yeterli bilgiye sahip olmadan sözleşme kurmakta ve henüz malı teslim almadan bedelini ödemektedir. Burada özellikle sözleşmenin karşı tarafını tanımıyor olması, bedelini ödediği malın teslim edilip edilmeyeceği ve ayıptan doğan haklarını kullanma imkânını elde edip edemeyeceği gibi hususlar açısından önem taşır¹⁵⁶.

Uzaktan iletişim araçlarıyla kurulan bu sözleşmelerin tüketiciler açısından doğurduğu tüm bu sakıncalar mesafeli sözleşme ilişkisi içerisine giren tüketicilerin özel düzenlemelerle korunması ihtiyacını doğurmuştur¹⁵⁷. Bu doğrultuda Türk Hukukunda mesafeli sözleşmelere ilişkin ilk düzenleme, 6.3.2003 tarih ve 4822 sayılı Kanun ile 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a eklenen 9/A maddesi ile yapılmıştır. Bu düzenlemelerde, Avrupa Birliği'nin 20 Mayıs

¹⁵⁴ Braun, **a.g.m.**, s.18-19.

¹⁵⁵ Özel, **a.g.e.**, s.243; Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, 287-288; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s.555; Braun, **a.g.m.**, s.19 vd.

¹⁵⁶ Aydın Zevkliler/Emra Gökyayla, **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, 20. Bs., İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2020, s.99; Braun, **a.g.m.**, s.20.

¹⁵⁷ Özel, **a.g.e.**, s.243; Braun, **a.g.m.**, s.20-21.

1997 tarih ve 97/7 sayılı Yönergesi esas alınmıştır¹⁵⁸. Ancak daha sonra uygulamada ortaya çıkan ihtiyaçlar doğrultusunda mevcut düzenlemenin yeterli olmadığının fark edilmesi üzerine, odak noktasında tüketicinin korunması olan 25.10.2011 tarihli 2011/83/EU sayılı Yönerge çıkarılmış ve bu Yönerge ile 1997 tarihli Yönerge yürürlükten kaldırılmıştır¹⁵⁹. Bu Yönerge başta olmak üzere AB’de çıkan yeni yönergelerin iç hukuka uyarlanmasını sağlamak amacıyla da 07.11.2013 tarihinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kabul edilmiş ve 28 Mayıs 2014 tarihinde TKHK yürürlüğe girmiştir. “Mesafeli Sözleşmeler”, TKHK’un 48. maddesinde düzenlenmiş olup, ayrıca mesafeli sözleşmelere ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenleyen Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği de 27 Şubat 2015 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

İnternet ortamında tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında kurulan sözleşmeler, tüketici sözleşmesi olduğundan, bu sözleşmeler, öncelikli olarak TKHK hükümlerine tabidir. Hukukumuzda, taraflarından biri tüketici olan ve internet aracılığıyla kurulan sözleşmelere ilişkin TKHK kapsamında özel düzenleme mevcuttur. Bu nedenle bahse konu hukuki ilişkiye öncelikli olarak TKHK’nun mesafeli sözleşmelere ilişkin 48. maddesi ve buna dayanarak çıkarılan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği hükümleri uygulanır. Bu bağlamda tüketiciler, ön bilgilendirme yükümlülüğü ve cayma hakkına ilişkin hükümler başta olmak üzere, mesafeli sözleşmeler kapsamında kendilerini koruyucu nitelikteki hükümlerden faydalanacaklardır. Ayrıca bu düzenlemelerde hüküm bulunmayan hallerde, tüketici ile satıcı arasındaki sözleşme ilişkisinde, bu ilişki bir malın satımını konu ettiği müddetçe, TBK 207 vd. maddelerinde düzenlenen satış sözleşmesi hükümleri de uygulama alanı bulacaktır.

Tüketici ile aracılık eden arasında kurulan çerçeve üyelik sözleşmesi, ilgili bölümde incelediğimiz üzere konusu hizmet sunumu olan sui generis sözleşmedir. Bunun yanı sıra uzaktan pazarlama sistemi kullanılmak suretiyle

¹⁵⁸ Braun, **a.g.m.**, s.21. eTKHK m.9/A ve Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerinin, AB mevzuatı ile karşılaştırılarak incelenmesi hakkında bkz. Yeşim Atamer, “TKHK m.9/A ve Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik’in AB Mevzuatı Uyumuna İlişkin Görüş ve Değişiklik Önerileri”, **Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi**, C.23, S.1, 2005.

¹⁵⁹ Braun, **a.g.m.**, s.21; Gezder, **Tüketici Hukuku Konferansı**, s.332.

kurulan mesafeli sözleşme ile birlikte tüketici ile aracılık eden arasında kurulan sözleşme ilişkisi de asli edimi iş görme olan sui generis sözleşme özelliğini taşır. Tüketici ile aracılık eden arasında kurulan sui generis sözleşmelerde isimsiz sözleşmelerin tamamlanması ve yorumlanmasına ilişkin yöntemlere başvurulabilecektir. Elbette uzaktan pazarlama sistemine üyelik ilişkisinden bağımsız olarak incelediğimiz aracılık eden ile tüketici arasında kurulan ve iş görme edimi içeren hukuki ilişkide, ilişkinin niteliğine uygun düştüğü ölçüde TBK m.502/2 gereği vekâlete dair hükümler de uygulama alanı bulacaktır. Ancak aracılık eden ile tüketici arasındaki hukuki ilişkide vekâlete ilişkin hükümlerin uygulanmasının, konumuz açısından sorumluluğun kapsamının tespiti noktasında bir ehemmiyeti bulunmamaktadır. Zira aracılık eden ile tüketici arasındaki hukuki ilişki ve aracılık edenin sorumluluğu TKHK kapsamında ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde özel olarak düzenlenmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

ARACILIK EDENİN TÜKETİCİ İLE ARASINDAKİ HUKUKİ İLİŞKİDEN KAYNAKLANAN YÜKÜMLÜLÜKLERİNİN İNCELENMESİ

I. ARACILIK EDENLERİN KANUNDAN DOĞAN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

A. Genel Olarak

Aracılık edenlerin, tüketici ile arasındaki hukuki ilişkide yerine getirmesi gereken yükümlülükler, TKHK m.48/5 ve MSY'nin ilgili hükümleri ile düzenlenmiştir. Ancak tüketici hukuku kapsamında aracılık eden sıfatına sahip uzaktan pazarlama sistemini işletenlerin, tüketici mevzuatının yanı sıra aracı hizmet sağlayıcı ve yer sağlayıcı adı altında ilgili diğer yasal düzenlemeler kapsamında da çeşitli yükümlülükleri mevcuttur.

İnternet ortamında faaliyet yürüten ve tüketicinin mesafeli sözleşme kurmasına aracılık edenler, elektronik ticaretin önemli süjelerindendir. Bu nedenle elektronik ticaretin hukuki altyapısını oluşturan düzenlemeler aracılık edenleri de yakından ilgilendirmektedir. 6563 sayılı ETDHK kapsamında aracı hizmet sağlayıcı olarak nitelendirilen aracılık edenler için ETDHK ve Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik¹⁶⁰ hükümleri ile bir takım yükümlülükler öngörülmüştür. Bahse konu hükümler, doğrudan aracılık edenler ile tüketici arasındaki ilişkiyi düzenlememektedir. Bu hükümler, aracılık edenlere, ilgili sistemi kurarken ve bu sistemi işlettiği süreçte dikkat etmesi gereken hususlarda bir takım yükümlülükler getirmektedir¹⁶¹.

Ayrıca aracılık edenlerin, söz konusu faaliyeti internet ortamında yürütüyor olmaları nedeniyle, yer sağlayıcı olarak nitelendirildiği 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla

¹⁶⁰R.G., T. 26.08.2015, S. 29457.

¹⁶¹ İnceoğlu/Baş Süzel, a.g.m., s. 484.

İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun ve bu Kanuna istinaden çıkartılan İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesine Dair Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik¹⁶² hükümleri uyarınca da yükümlülükleri mevcuttur. Bunun dışında çeşitli yönetmelik ve tebliğlerle de aracılık edenler yönünden bir takım yükümlülükler öngörülmüştür. Ancak çalışmamız bakımından önem teşkil eden temel nokta, aracılık edenler ile tüketiciler arasındaki hukuki ilişki olduğundan, aracılık edenlerin Kanundan doğan yükümlülükleri Tüketici Mevzuatı bağlamında ele alınacaktır.

B. Aracılık Edenlerin Tüketici Mevzuatından Kaynaklanan Yükümlülükleri

Mesafeli sözleşmelerin kurulmasına aracılık edenlerin yerine getirmesi gereken yükümlülükler, TKHK’da oldukça sınırlı tutulmuştur¹⁶³. TKHK m.48/f.5 hükmünün birinci cümlesi uyarınca, *“Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu maddede yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları tutmak ve istenilmesi hâlinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür”*.

Kanunda aracılık edenler yönünden getirilen bu yükümlülük, son derece kapalı bir şekilde ifade edilmiş olduğundan, kanaatimizce yoruma muhtaçtır. Bu nedenle, mesafeli sözleşmelere ilişkin diğer hükümler de göz önünde bulundurularak inceleme yapılmalıdır. Bilgi saklamaya ilişkin benzer bir yükümlülük, MSY m.20’de satıcı/sağlayıcılar açısından da getirilmiştir. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.20’ye göre, satıcı veya sağlayıcı, mesafeli sözleşmeden kaynaklanan, cayma hakkı, bilgilendirme, teslimat ve benzeri yükümlülüklerine dair gerçekleştirdiği her bir işleme ilişkin bilgi ve belgeleri saklamakla yükümlüdür. Mesafeli sözleşmenin kurulduğu uzaktan pazarlama

¹⁶² R.G., T. 23.5.2007, S.26530.

¹⁶³ Söz konusu hüküm ile aracılık edenlerin, tüketiciye karşı sorumluluğu düzenlenmiştir, İnceoğlu/Baş Süzel, **a.g.m.**, s.479.

sistemi kim tarafından işletilirse işletilsin, satıcı/sağlayıcının, sözleşmenin tarafı olarak, tüm bu bilgileri saklama yükümlülüğü mevcuttur. Bir başka anlatımla, satıcı/sağlayıcının işbu yükümlülüğü, aracılık eden tarafından işletilen uzaktan pazarlama sistemlerinde kurulan sözleşmeler için de geçerlidir.

Uzaktan pazarlama sisteminin aracılık eden tarafından işletilmesi halinde ise bu sistem üzerinden kurulan sözleşmelere ilişkin bilgileri saklamakla yükümlü olan tek kişi, satıcı/sağlayıcı değildir. Zira kanun koyucu burada aracılık edenler açısından da yükümlülük öngörmüştür. Ancak söz konusu hükümde, aracılık edenin saklamakla ve gerektiğinde paylaşmakla yükümlü olduğu bilgilere ilişkin detaylı bir düzenleme yer almamaktadır. Uygulamaya bakacak olursak, tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında uzaktan pazarlama sistemi üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde, sözleşmenin kurulması, tüketicinin bilgilendirilmesi, tüketicinin cayma hakkını kullanması gibi tüm iş ve işlemler aracılık edenin işletmekte olduğu sistem üzerinden gerçekleştirilmektedir. Örnek vermek gerekirse tüketici uzaktan pazarlama sistemi üzerinden kurduğu bir mesafeli sözleşmeden cayma hakkını kullandığında, buna ilişkin bildirim, bu sistemi işleten aracılığıyla, sistem üzerinden satıcı/sağlayıcıya yapılır. Dolayısıyla aracılık eden, uzaktan pazarlama sisteminin tüm hâkimiyetini elinde bulundurduğundan, sözleşmeye ilişkin tüm işlemlerde de aktif bir rol oynar. Nitekim ileride detaylı olarak da inceleneceği üzere, satıcı/sağlayıcının mesafeli sözleşmeden doğan birçok yükümlülüğü, sistemin hâkimiyetine sahip aracılık edenler tarafından yerine getirilir. Bu nedenle, kanaatimizce, TKHK m.48/5'te aracılık edenin saklamakla yükümlü tutulduğu kayıtlardan anlaşılması gereken, hem kurulan her bir münferit mesafeli sözleşmeye ilişkin satıcı/sağlayıcı ile tüketici arasındaki işlemlere ilişkin kayıtlar, hem de MSY m.20 uyarınca aynı zamanda satıcı/sağlayıcının da saklamakla yükümlü olduğu kayıtlardır. Böylece tüketici, uzaktan pazarlama sistemi üzerinden kurmuş olduğu mesafeli sözleşmeye ilişkin herhangi bir ihtilaf yaşaması halinde, sözleşmeye ilişkin bilgileri satıcı/sağlayıcıdan isteyebileceği gibi, bu bilgileri aracılık edenden de talep edebilir. Böyle bir durumda aracılık

eden, talep edilen kayıtları tüketiciye veya ilgili kurumlara verme yükümlülüğü altındadır¹⁶⁴.

Aracılık edenlerin kayıtları tutması gereken süre, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin "Bilgilerin Saklanması ve İspat Yükümlülüğü" başlıklı 20. maddesinin ikinci fıkrasında sınırlandırılmıştır. Buna göre aracılık edenler Yönetmelik'te yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları üç yıl boyunca tutmakla yükümlüdür¹⁶⁵. Ayrıca, madde gerekçesinde satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil eden ve etmeyen şeklinde ikili bir ayrıma gidildiği gözlemlenmektedir. TKHK m.48/f.5'in gerekçesi aynen şu şekildedir:

"Beşinci fıkra özellikle internet ortamında oluşturdukları sistem üzerinden satıcı veya sağlayıcıların mal ve hizmet satışına aracılık edenlerin sorumlulukları düzenleme altına alınmıştır. Uygulamada satıcı veya sağlayıcılar dışında onlara aracılık eden üçüncü kişiler, oluşturdukları sistem çerçevesinde satıcı veya sağlayıcıların mal veya hizmetlerinin mesafeli yöntemle tüketicilere ulaşmasına aracılık etmekte, aynı zamanda satıcı veya sağlayıcı adına tüketiciden mal veya hizmetlerin bedelini de tahsil etmektedirler. Bu durumda bu kişilerde satıcı veya sağlayıcılar gibi tüketicilere karşı bu maddede yazan hususlardan dolayı sorumlu olacaklardır. Ancak bedel tahsil etmeden sadece satıcı veya sağlayıcılar ile tüketicilerin iletişime geçmelerine aracılık eden ve genellikle yer sağlayıcı niteliğine haiz olan internet siteleri bu fıkra hükümlerine tabi olmayacaktır".

TKHK m.48/f.5 kapsamında bedel tahsil eden ve etmeyen şeklinde herhangi bir ayrıma yer verilmeksizin kayıtları tutma yükümlülüğü düzenlenmiş iken, gerekçede bedel tahsil etmeyen aracılık edenlerin yer sağlayıcı sıfatından söz edilerek, ilgili fıkra hükümlerine tabi olmayacağı belirtilmiştir. Bu husus

¹⁶⁴ Çabri, Şerh, 1. Bs., s.769.

¹⁶⁵ Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin "Bilgilerin Saklanması ve İspat Yükümlülüğü" başlıklı 20. maddesinin ikinci fıkrası şu şekildedir:

Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu Yönetmelikte yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları üç yıl boyunca tutmak ve istenilmesi halinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür.

doktrinde isabetli olarak eleştirilmiştir. Kanaatimizce de bu şekilde bir ayrıma yalnızca maddenin gerekçesinde yer verilmiş olması problem teşkil etmektedir¹⁶⁶. Madde metni ile gerekçe arasındaki bu farkı inceleyen bir görüşe göre, m.48/f.5 hükmünün tasarıdaki ilk halinde, bedel tahsil eden ve etmeyen aracı ayrımı yapılarak aracılardan sorumluluğunun düzenlendiği, daha sonra ise m.48/f.5'in tasarıda son anda yapılan bir değişikle mevcut halini aldığı, mevcut hükmün lafzıyla bağdaşmayan gerekçenin, tasarıdaki metnin ilk haline atfen yazılmış olması nedeniyle bu uyumsuzluğun mevcut olabileceği değerlendirilmiştir¹⁶⁷. Gerçekten de Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı'nda, m.48/5, *“Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle ve satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil ederek mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu maddede yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur.”* şeklinde idi¹⁶⁸. Dolayısıyla tasarıda yer alan metinde, satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil edenler yönünden sorumluluk öngörüldüğünden, gerekçede de bedel tahsil eden ve etmeyen şeklinde ayırım tekrar edilmiştir. Maddenin gerekçesi de tasarıda yer alan düzenleme ile uyumludur. Bu nedenle kanaatimizce de bu şekilde bir ayrıma yalnızca madde gerekçesinde yer verilmiş olması, kanun koyucu tarafından bilinçli bir tercihin ürünü olmayıp, uyumsuzluk olarak değerlendirilmelidir.

Doktrinde de bir grup yazar, TKHK m.48/5 hükmünün gerekçesine değinmeksizin ve satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil eden/etmeyen şeklinde ikili bir ayrıma yer vermeksizin, aracılık edenlerin yükümlülüklerini incelemiştir. Buna göre, aracılık edenlerin, satıcı/sağlayıcı ile ilgili işlemlerde kayıtları tutma ve gerektiğinde bu bilgileri paylaşma yükümlülüklerinin bulunduğu ifade edilmiştir¹⁶⁹. Diğer bir görüş ise hükmün gerekçesini de dikkate almak suretiyle, yalnızca satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil eden uzaktan pazarlama sistemlerinin

¹⁶⁶ Karakocalı/Kurşun, **a.g.e.**, s. 166.

¹⁶⁷ Özsunay, **Mesafeli Sözleşmeler**, s. 663.

¹⁶⁸ <https://www.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem24/yil01/ss490.pdf> (e.t. 05.05.2021)

¹⁶⁹ Ebru Ceylan, **6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Getirdiği Düzenlemeler**, İstanbul, Leges Yayınları, 2015, s.89; Zevkliler/Özel, **a.g.e.**, s.334; İnceoğlu/Baş Süznel, **a.g.m.**, s. 475-491. Ayrıca, aracılık edenlerin yükümlülüğünden bahsederken, bedel tahsil eden-etmeyen ayrımının tasarıdan çıkarılarak kanunlaştırılmadığı da ifade edilmiştir, bkz. Zevkliler/Özel **a.e.**, s.334.

bu maddede öngörülen yükümlülüğe tabi olduğunu, bedel tahsil etmeyip satıcı/sağlayıcılar ile tüketicilerin iletişime geçmesine aracılık eden ve genellikle yer sağlayıcı niteliğine sahip olan internet sitelerinin ilgili kayıtları tutma ve gerektiğinde kurum, kuruluş ve tüketicilerle paylaşma yükümlülüğünün bulunmadığını savunmuştur¹⁷⁰.

Kanaatimizce mesafeli sözleşmelere ilişkin satıcı/sağlayıcı ile yapılan işlemlere dair kayıtları tutma ve gerektiğinde ilgililerle paylaşma yükümlülüğü, uzaktan pazarlama sistemi işleterek tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler için geçerli olup, bu noktada aracılık edenlerin, satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil edip etmemesi de önem taşımamaktadır. Zira madde metni ile uyumsuzluk teşkil eden ve bilinçli bir tercihin ürünü olmayan gerekçenin, yükümlülüklerin tespitinde bu şekilde odak noktası olarak değerlendirilmesi isabetli olmayacaktır¹⁷¹. Burada önem teşkil eden husus, mesafeli sözleşmenin, ticari veya mesleki amaçlarla ürün satmak isteyen kimseleri tüketiciye ulaştıran aracılık edenlerin işlettiği uzaktan pazarlama sistemi üzerinden kurulması, sözleşmenin kurulması ve ifasında gerekli iletişimin sistem üzerinden sağlanması, bir başka anlatımla ilgili sistemin bu süreçte “aracı” kılınmış olmasıdır. İlgili platformun, mesafeli sözleşmeye ilişkin süreçte bahsettiğimiz üzere aktif rol oynaması, satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil etmesinden bağımsız olarak değerlendirilebilecektir. Pekâlâ satıcı/sağlayıcı adına sözleşme bedelini tahsil etmemekle birlikte, sözleşmenin kurulması ve ifasına ilişkin tüm süreçte aktif rol oynayarak aracılık faaliyeti yürüten platformlar da söz konusu olabilecektir.

II. ARACILIK EDENİN MESAFELİ SÖZLEŞME TARAFLARIYLA ARASINDAKİ SÖZLEŞMELERDEN DOĞAN YÜKÜMLÜLÜKLERİNE GENEL BAKIŞ

¹⁷⁰ Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, s.290; Topaloğlu, **Şerh**, s. 775; Karakocalı/Kurşun, **a.g.e.**, s.166; Çabri, **Şerh**, 1. Bs., s.770; Yahya Deryal/Yakup Korkmaz, **Yeni Tüketici Hukuku Ders Kitabı**, 3.Bs., Ankara, Adalet Yayınevi, 2015, s. 174; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s.574; Özel, **a.g.e.**, s. 253; Uzun Kazmacı, **a.g.m.**, s. 2811.

¹⁷¹ TKHK m.48/5 lafzının gerekçesi ile bağdaşmadığı yönünde bkz. Özsunay, **Mesafeli Sözleşmeler**, s. 663.

A. Genel Olarak

Mesafeli sözleşmenin kurulmasına aracılık edenlerin mevzuattan kaynaklanan yükümlülüklerinin yanı sıra, satıcı/sağlayıcı ve tüketici ile arasındaki sözleşme ilişkisinden kaynaklanan yükümlülükleri de mevcuttur. Çalışma konumuz, aracılık edenin tüketiciye karşı olan sorumluluğunun kapsamının tespitine ilişkin olduğundan, aracılık eden ile tüketici arasındaki hukuki ilişki, ilk bölümde detaylı olarak incelenmiştir. Bu bölümde ise aracılık edenlerin söz konusu ilişkiden doğan yükümlülükleri ele alınacaktır. Aracılık edenin, işbu faaliyetine yönelik olarak sözleşme ilişkisine girdiği bir diğer taraf ise satıcı/sağlayıcı olup, söz konusu hukuki ilişkiye de çalışmamızı ilgilendirdiği ölçüde kısaca değinilecektir.

Aracılık edenlerin mesafeli sözleşmenin taraflarıyla kurduğu sözleşme ilişkisinin unsurları ve doğurduğu yükümlülükler kanunda açıkça düzenlenmemiş olduğundan, tarafların sözleşmeden kaynaklanan yükümlülüklerinin kapsamı, sözleşme içeriği ve tarafların iradelerine göre tespit edilecektir. Bu nedenle, uygulamada sıklıkla tercih edilen aracı platformların kullandığı sözleşme hükümleri dikkate alınarak yapılacak genel bir değerlendirmenin, çalışma konumuzun aydınlatılması bakımından yeterli olacağı kanaatindeyiz.

B. Aracılık Edenlerin Tüketici İle Arasında Kurulan Sözleşmeden Doğan Yükümlülükleri

Uzaktan pazarlama sistemini kullanan tüketiciler, mesafeli sözleşme kurmadan önce genellikle aracılık edenler ile üyelik sözleşmesi kurmaktadır. Tüketici ile aracılık eden arasında kurulan üyelik sözleşmesi, çerçeve sözleşme niteliğindedir. Ancak bunun yanı sıra ayrı bir üyelik sözleşmesi kurulmuş olsun ya da olmasın, sistem üzerinden kurulan her bir mesafeli sözleşme ile birlikte, bu sistemi işleten aracılık eden ve tüketici arasında münferit bir sözleşme ilişkisi doğar. Tüketici ile aracılık eden arasında kurulan bu sözleşme uyarınca yürütülen aracılık faaliyeti kapsamında, satıcı/sağlayıcı adına yerine getirilmesi gereken bir takım yükümlülükler de mevcuttur. Aracılık edenin, tüketiciye karşı yerine

getirmesi gereken bu yükümlölüklerin kaynağını ise satıcı/sağlayıcı ile arasındaki sözleşmede aramak gerekir.

Bu sözleşmelerin sui generis özelliğinden ve sözleşmenin asli edimlerinden ilgili bölümde bahsetmiştik¹⁷². Aracılık edenler bahse konu hukuki ilişkisi kapsamında, mesafeli sözleşmenin kuruluşunda ve sonraki süreçte tüketiciyi temsilen hareket ederek aracılık faaliyeti yürütmeyi ve güvenli bir alışveriş ortamı temin etmeyi üstlenmektedir. Güvenli bir alışveriş ortamının temin edilebilmesi için aracılık edene düşen en önemli yükümlölük ise, işletmekte olduğu platformda yer verdiği satıcı/sağlayıcılara ilişkin inceleme yapmaktır. Bu kapsamda aracılık edenler, platformda hizmet sunmak için yapılan başvuruları belirli bir değerlendirme sürecine tabi tutmalı ve gerçekten mal satışı/hizmet tedarikine ilişkin faaliyet yürüten kimseleri platforma kabul etmelidir. Uygulamada özellikle bu tür elektronik ticaret platformları üzerinden yapılan alışverişlerde, bedeli ödenmesine rağmen malın hiç teslim edilmemesi veya kimi zaman sipariş edilen mal yerine tamamen farklı, ilgisiz bir malın tüketiciye gönderilmesi gibi yaşanan mağduriyetler de dikkate alındığında bu husus oldukça önem teşkil etmektedir. Zira aracılık eden, başvuru yapan bir kimseyi herhangi bir inceleme yapmaksızın platforma kabul eder ve platformunda “hayali” satıcılara yer verirse, bu tür suç teşkil eden faaliyetlerin yürütülmesine de aracılık etmiş olacaktır. Bu durum ise güvenli bir alışveriş ortamının temini yükümlölüğüne aykırılık teşkil eder. Bunun yanı sıra aracılık eden, güvenli alışveriş ortamının teminine hizmet edecek gerekli teknik altyapıyı da sağlamalıdır.

Aracılık eden, tüketici ile arasındaki sözleşme ilişkisi kapsamında, tüketicinin mesafeli sözleşmeye ilişkin talep ve bildirimlerini satıcı/sağlayıcıya aktarmakla da yükümlüdür. Aracılık edenin gerek tüketicinin cayma bildirimini satıcı/sağlayıcıya aktarması, gerekse cayma hakkının kullanımına hizmet eden bir takım yükümlölükleri satıcı/sağlayıcı adına yerine getirmesi konumuz açısından önem teşkil eder¹⁷³.

¹⁷² Bkz. Birinci Bölüm, II, C, 2.

¹⁷³ Aracılık eden tarafından satıcı/sağlayıcı adına yerine getirilen cayma hakkının kullanımını temin etmeye yönelik yükümlölükler ayrıca incelenmiştir, bkz. İkinci Bölüm, C, 2, b.

Aracılık edenler tüketicilere karşı genellikle kredi kartı bilgilerinin güvenliğinin sağlanması ve üçüncü kişilerce ele geçirilmesinin önlenmesine yönelik tedbirlere ilişkin olarak da yükümlülük altına girmektedir. Aslında sözleşmede bu konuda özel bir düzenleme mevcut olmasa dahi, aracılık edenlerin, tüketicilerin ödeme bilgilerinin güvenliğini sağlama yükümlülüğü bulunmaktadır. Zira ETDHK m.10 uyarınca, aracı hizmet sağlayıcılar, elektronik ticaret faaliyeti kapsamında öğrendiği ödeme bilgilerini de içeren kişisel verileri korumakla yükümlü tutulmuşlardır.

Uzaktan pazarlama sistemine ilişkin platformlarda farklı çalışma modelleriyle karşılaşılmaktadır. Çeşitli platformlarda aracılık edenlerin bir bölümü, güvenli ödeme sistemi veya başka adlar altında sözleşme bedelini tahsil konusunda hizmetler sunmakta ve bu kapsamda güvenli bir alışveriş platformu sağlamak için ek bir yükümlülük altına girmektedir. Bu tip faaliyet gösteren aracılık edenler, sözleşme gereği gibi ifa edilene kadar geçen sürede, sözleşme bedelini güvenilir kişi olarak kendisinde tutmayı ve tüketicinin onay vermesi halinde satıcı/sağlayıcıya ilgili bedeli aktarmayı taahhüt etmektedir. Aracılık edenin tüketiciye sunduğu söz konusu hizmet kapsamında, tüketicinin menfaatini koruma ve tüketiciden onay gelene kadar sözleşme bedelini satıcı/sağlayıcıya iletmezsizin güvenli hesapta bekletmeye yönelik yükümlülüğünün varlığı da kabul edilecektir.

C. Aracılık Edenin Satıcı/Sağlayıcı ile Arasındaki Sözleşmenin Yorumlanması Suretiyle Yükümlülüklerinin Tespiti

1. Aracılık Eden ile Satıcı/Sağlayıcı Arasındaki Sözleşmenin Hukuki Niteliği

Aracılık eden platformlar vasıtasıyla kurulan mesafeli sözleşmelerde, tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında kurulan mesafeli sözleşme ilişkisinin yanı sıra, tüketici ile aracılık eden ve satıcı/sağlayıcı ile aracılık eden arasında da sözleşme ilişkisi kurulmakta olup, aracılık eden niteliğini haiz uzaktan pazarlama sisteminin

kullanımında üçlü bir hukuki ilişki meydana gelmektedir. İnternet üzerinden mesafeli sözleşme kurulmasına yönelik aracılık faaliyeti yürütenler ile satıcı arasındaki hukuki ilişkiye bakıldığında, genel olarak belirli bir bedel karşılığında birden çok satıcı/sağlayıcıya uzaktan pazarlama sisteminin kullanım hakkının ve ilgili sistem üzerinden satış yaparak faaliyette bulunma yetkisinin tanındığını gözlemlemekteyiz¹⁷⁴. Aracılık edenler, kurdukları uzaktan pazarlama sistemi üzerinden satıcı ile tüketicinin bir araya gelmesini sağlamakta ve götürü bir bedel veya komisyon karşılığında satıcı/sağlayıcıya kendi kurduğu sistem üzerinden satış yapma imkânı tanımaktadır¹⁷⁵. Bu hukuki ilişkide, aracılık edenin üstlendiği asli edim, mesafeli sözleşmenin kurulmasını sağlayacak olan sistemi, bedel karşılığında satıcının kullanımına sunarak, aracılık faaliyeti yürütmektir. Elbette, bu kapsamda bir takım hizmetler de verilmektedir. Aracılık edenler, bu sözleşme ile kurdukları sistemin işler durumda bulunmasını, satıcının ürünlerini bu sistem üzerinden satışa sunabilmesi için gerekli teknik işlemlerin yapılmasını, ödemeye ilişkin sistemin oluşturulmasını ve kararlaştırılan diğer bazı hizmetlerin sunulmasını üstlenmektedir. Uygulamada, çoğunlukla aracılık edenler, sistem üzerinden kurulan sözleşme bedelini satıcı adına tahsil etmekte ve belirlenen periyotta sözleşme ile kararlaştırılan oranda komisyon kesintisi yaparak bedeli satıcıya aktarmaktadır. Anılan bu sözleşme ile, aracılık eden ve satıcı arasında sürekli bir borç ilişkisi doğmaktadır. Aracılık eden, satıcının sözleşme konusu

¹⁷⁴ Mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden n11.com uzantılı internet sitesinde yer alan Satıcı İş Ortaklığı ve İlan Sözleşmesi'nin 2.2. maddesine göre; *"İşbu Sözleşme uyarınca Satıcı, DP tarafından yönetilmekte olan www.n11.com alan adlı elektronik ticaret platformuna üye olmak ve bu platformda kuracağı Sanal Mağaza'dan satış yapmak, DP ise Satıcı'nın kendisine ödeyeceği komisyon karşılığında sahibi olduğu elektronik ticaret platformu hizmetlerinden Satıcı'yı faydalandırmak istemektedir."* (<https://magazadestek.n11.com/s/kullanim-kosullari> , e.t. 10.01.2021). Benzer şekilde trendyol.com uzantılı internet sitesinde yer alan Satıcı İş Ortaklığı ve İlan Sözleşmesi'nin 1. maddesinde sözleşmenin amacı *"Satıcı, DSM tarafından yönetilmekte olan açık pazar modeli elektronik ticaret platformuna üye olmak ve bu platformda satış yapmak, DSM de Satıcı'nın kendisine ödeyeceği komisyon karşılığında sahibi olduğu elektronik ticaret platformu hizmetlerinden Satıcı'yı faydalandırmak istemektedir."* şeklinde ifade edilmektedir. (https://img-trendyol.mncdn.com/Assets/trendyol_sozlesme_2020.pdf , e.t. 10.01.2021)

¹⁷⁵ Belli bir komisyon karşılığında faaliyet gösteren aracı hizmet sağlayıcı ile hizmet sağlayıcı arasındaki sözleşmenin, simsarlık sözleşmesi olarak nitelendirileceği hakkında bkz. Meltem Çekirdek, **"İnternet Üzerinden Satış Konu Edinen Sözleşmelerin Belirleyici Özellikleri"** (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 2019, s.74; karşı. Aysel Demirel, **"Elektronik Pazaryeri Uygulamalarında Taraflar Arası Hukuki İlişkiler ve Özellikle Elektronik Pazaryeri Sözleşmesi"**, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2020, s. 120. Aracılık eden ile satıcı/sağlayıcı arasında kurulan hukuki ilişkinin, acentelik niteliğine ilişkin ayrıntılı inceleme için bkz. Baş, **a.g.m.**, s.115-153.

malları satılana kadar sistemi çalışır halde bulundurmak ve malların buradan sergilenmesini sağlamakla yükümlüdür.

Aracılık eden ile satıcı/sağlayıcı arasındaki sözleşme, ticari ve ekonomik hayattaki gelişmelerin doğurduğu ihtiyaçları karşılamaya yönelik olarak ortaya çıkmış, esaslı unsurları kanunda düzenlenmeyen, isimsiz bir sözleşmedir¹⁷⁶. Aracılık eden, bu sözleşmede, uzaktan pazarlama sistemi üzerinden satıcı/sağlayıcının mal veya hizmetlerini sergileme, sözleşmenin kurulmasını sağlama, satıcı/sağlayıcı adına sözleşme bedelini tahsil etme şeklinde birden fazla yükümlülük üstlenmektedir. Ancak bu yükümlülüklerin hepsi sözleşmede özel bir bütünlük arz etmektedir. Zira aracılık eden, işbu yükümlülükleri ancak bir bütün olarak, birlikte yerine getirirse sözleşme amacına ulaşmış ve satıcı/sağlayıcı, sözleşmeden beklediği menfaati elde etmiş olacaktır. Bu nedenle satıcı ile aracılık eden arasında kurulan sözleşmenin, tarafların öngördükleri edimlerin, özel bir bütünlük teşkil edecek şekilde birleştirilmesi suretiyle oluşan, uygulamanın ihtiyacından kaynaklanan sui generis sözleşme olarak değerlendirilmesi gerektiği kanaatindeyiz¹⁷⁷.

Aracılık eden ile satıcı/sağlayıcı arasında kurulan ve uygulamada yeknesak hale gelmiş isimsiz sözleşme olarak nitelendirebileceğimiz sözleşmelerde, Tüketici Hukuku Mevzuatından kaynaklanan yükümlülüklerle ilişkin ayrıntılı bir düzenleme bulunmamaktadır. Bu sözleşmelerde çoğunlukla satıcı/sağlayıcının, platform üzerinden kurulacak mesafeli sözleşmelerde, sözleşmenin tarafı olması nedeniyle alıcılara karşı bizzat sorumlu olduğu kararlaştırılmaktadır. Aracılık eden ise bu sözleşme gereği, mesafeli sözleşmelerin kurulmasına aracılık etmeyi ve bu aracılık faaliyetini, kurmuş olduğu uzaktan pazarlama sistemi üzerinden yürütmeyi, dolayısıyla ilgili sistemi satıcı/sağlayıcılara kullandırmayı üstlenmektedir. Bu şekilde açıkça kararlaştırılan yükümlülüklerin yanı sıra, sözleşmenin örtülü içeriğinde yer alan unsurların da

¹⁷⁶ Bu sözleşmelerin ticari hayatta yoğun şekilde uygulama alanı bulması nedeniyle kitlesel veya tipikleşmiş isimsiz sözleşme olarak da nitelendirilmesi mümkündür. Kitlesel, tipikleşmiş isimsiz sözleşme kavramı hakkında bkz. Eren, **İsimsiz Sözleşmeler**, s.87.

¹⁷⁷ Aracılık eden ile satıcı/sağlayıcı arasında kurulan ilişkinin, atipik bir iş görme sözleşmesi olduğu yönünde bkz. İnceoğlu/Baş Süzel, **a.g.m.**, s. 479. Tüketici ile aracılık eden arasındaki hukuki ilişki hakkında, aynı yöndeki açıklamalarımız için bkz. Birinci Bölüm, II, C.

dikkate alınması gerekir. Sözleşmenin örtülü içeriği, taraflar arasında tabii olan ve bu yüzden açıkça ifade edilmemiş bulunan hususlardır¹⁷⁸. Bu hususlar ise sözleşmenin yorumlanması sayesinde tespit edilebilir¹⁷⁹.

İncelemeye konu sözleşmede taraflarca kararlaştırılan temel edim, aracılık edenin uzaktan pazarlama sistemi üzerinden mesafeli sözleşme kurulmasına yönelik aracılık faaliyeti yürütmesi olup, bu edimin taşınması gereken bir takım özellikler bulunmaktadır. Aracılık eden, üstlendiği faaliyetin bir gereği olarak, mesafeli sözleşmenin mevzuata uygun şekilde kurulmasına imkân veren bir sistemin varlığını temin konusunda yükümlülük altındadır. Uzaktan pazarlama sistemine ilişkin teknik hâkimiyetin aracılık edende bulunması nedeniyle, sözleşmenin kurulmasında ve sonraki aşamada satıcı/sağlayıcı tarafından yerine getirilmesi zorunlu olan bir takım yükümlülükler de aracılık eden tarafından yerine getirilmelidir¹⁸⁰. Dolayısıyla sözleşme ile üstlenilen aracılık faaliyeti, açıkça kararlaştırılmamış olmakla birlikte, satıcı/sağlayıcının yasal yükümlülüklerinin önemli bir bölümünü de yerine getirmeyi kapsar. Bu hususun sözleşmede açıkça ifade edilmemiş olması, sözleşmede bu konuda boşluk olduğu anlamına gelmeyip, sözleşme ile üstlenilen aracılık faaliyetinin doğal bir sonucudur. Bir başka anlatımla, satıcı/sağlayıcının uzaktan pazarlama sistemi üzerinden yerine getirmesi gereken yükümlülüklerin aracılık eden tarafından üstlenilmesi, bu sözleşmenin örtülü içeriğinde mevcuttur. Aracılık edenin satıcı/sağlayıcı adına üstlendiği bu yükümlülükler, TKHK ve MSY kapsamında öngörülen tüketiciyi koruyucu önlemlerin sağlanmasına ilişkindir.

2. Tüketiciyi Koruyucu Önlemler

İnternet üzerinden kurulan sözleşmelerde tüketicinin korunması, sözleşmenin yapısı nedeniyle özel bir öneme sahiptir¹⁸¹. Zira tüketici işlemlerinde

¹⁷⁸ Aksoy Dursun, **a.g.e.**, s.11.

¹⁷⁹ Sözleşmenin yorumlanması, tarafların karşılıklı irade beyanlarının ortak anlamının hâkim tarafından tespit edilmesidir, Oğuzman/Öz, **Cilt I**, s. 194; Tekinay/Akman/Burcuoğlu/Altıp, **a.g.e.**, s.148 vd.; Oktay, **a.g.m.**, s.279; Eren, **İsimsiz Sözleşmeler**, s.104.

¹⁸⁰ İnceoğlu/Baş Süzel, **a.g.m.**, s.483,484.

¹⁸¹ Mesafeli sözleşmelerde hukuki güvenliğin sağlanmasının tüketicinin menfaatinin yanı sıra satıcı/sağlayıcının da menfaatine olduğunun, yeterli korumanın bulunması nedeniyle tüketicilerin

zayıf konumda görülen ve özel olarak korunmak istenen tüketici, satıcı/sağlayıcı ile fiziksel olarak karşı karşıya gelmemesi, almak istediği ürünü görüp inceleyememesi, sözleşme hakkında bilgi elde etme imkânının sınırlı olması gibi durumlar nedeniyle mesafeli sözleşmeler açısından satıcı/sağlayıcı karşısında oldukça dezavantajlı bir durumdadır¹⁸². Tüketicinin, mesafeli sözleşmelerin kurulma yönteminden kaynaklı olarak ortaya çıkan özel korunma ihtiyacının giderilebilmesi için, gerek Avrupa Birliği Yönergelerinde gerekse TKHK ve MSY hükümlerinde özel düzenlemeler öngörülmüştür¹⁸³. Bu kapsamda satıcı/sağlayıcılar açısından bir takım yükümlülükler getirilmiştir. Böylelikle, mesafeli sözleşmelerde, satıcı/sağlayıcının asli edim yükümlülüğü¹⁸⁴ olan mal veya hizmet edimini ifa etmesi yeterli olmayıp, TKHK m.48 ve MSY'nin ilgili hükümlerinde öngörülen, tüketiciyi koruyucu önlemlere ilişkin yükümlülükleri de yerine getirmesi gerekir. Mesafeli sözleşmelerde tüketiciyi koruyucu önlemlerin başında, bilgilendirme yükümlülüğü ve tüketiciye tanınan cayma hakkının kullanımını sağlamaya hizmet eden yükümlülükler yer almaktadır.

Aracılık eden, satıcı/sağlayıcı ile arasındaki sözleşme uyarınca üstlendiği aracılık faaliyeti kapsamında, bilgilendirme yükümlülüğünü ve cayma hakkına ilişkin bir takım hususları satıcı/sağlayıcı adına yerine getirmekle yükümlüdür. Mesafeli sözleşmelerin mevzuata uygun şekilde kurulmasını sağlayacak uzaktan pazarlama sistemi kapsamında aracılık eden tarafından yerine getirilmesi gereken tüketiciyi koruyucu önlemlere ilişkin yükümlülükleri aşağıda ayrıca inceleyeceğiz.

çekinmeksizin mesafeli sözleşme akdedebilecekleri hakkındaki değerlendirme için bkz. Ece Baş Süzel, "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Önce Korunması: Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü", **Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.17, S.2, 2018, s. 341.

¹⁸² Murat Özsunay, "Mesafeli Sözleşmeler ve E-Ticarete Tüketicinin Korunması", **Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları, Eski (4077) ve Yeni (6502) Kanun Karşılaştırmalı**, Ed., Hakan Tokbaş/Fehim Üçışık, Ankara, Bilge Yayınevi, 2014, s.658; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s.554; Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, s. 287; Zevkliler/Özel, **a.g.e.**, s.321.

¹⁸³ Çakırca, **a.g.m.**, s.115.

¹⁸⁴ Asli edim yükümlülüğü, sözleşmenin tipini belirleyen, borçlunun yerine getirmek zorunda olduğu asıl borçtur, bkz. Necip Kocayusufpaşaoğlu, **Borçlar Hukukuna Giriş; Hukuki İşlem, Sözleşme**, Kocayusufpaşaoğlu/Hatemi/Serozan/Arpacı, Borçlar Hukuku: Genel Bölüm, Birinci Cilt, 7. Bs., İstanbul, Filiz Kitabevi, 2017, s.7; Eren, **Genel Hükümler**, s.32.

a. Bilgilendirme Yükümlülüğü

(1) Genel Olarak

Hukukumuzda sözleşme kurulmadan önce, karşı tarafın bilgilendirilmesini öngören genel bir düzenleme mevcut değildir¹⁸⁵. Bilgilendirme yükümlülüğü, işbu yükümlülüğü öngören bir kanun hükmünden veya sözleşme ile kararlaştırılması halinde taraf iradelerinden doğabileceği gibi, kaynağını dürüstlük kuralından da alır. Dolayısıyla sözleşmeye ilişkin bir konuda, kanunda özel bir düzenleme veya sözleşmede kararlaştırılmış bir hüküm bulunmuyorsa bilgilendirme yükümlülüğü, dürüstlük kuralından doğar¹⁸⁶. Dürüstlük kuralı, sözleşme görüşmelerinde taraf iradesinin oluşumuna etki edecek hususlarda aldaticı davranışta bulunmamayı veya karşı tarafın yanıldığının fark edilmesi halinde onun uyarılmasını gerektirdiği gibi, ayrıca iradenin oluşumuna etki edebilecek hususlarda karşı tarafı bilgilendirme yükümlülüğünü de doğurabilir¹⁸⁷. İşbu yükümlülüğün varlık ve kapsamının tespitinde, somut olayın özellikleri, bu kapsamda sözleşme görüşmelerinin yürütülme tarzı, sözleşme konusunun niteliği gibi hususlar dikkate alınmalıdır¹⁸⁸.

Tüketicinin korunması açısından bilgilendirme yükümlülüğü ise özel bir öneme sahiptir. Ekonomik ve sosyal açıdan zayıf olarak görülen tüketicilerin, satıcı/sağlayıcılar karşısında korunması ihtiyacına yönelik olarak çeşitli hukuki araçlar öngörülmüştür. Söz konusu hukuki araçlar arasında, tüketicinin bilgi edinme hakkı da yer almaktadır¹⁸⁹. Gerçekten de tüketicinin, satın alacağı mal veya faydalanacağı hizmet hakkında yeterli bilgiye sahip olduğu varsayımında, tüketici edindiği bilgileri süzgecinden geçirerek karar verecek ve böylece kendisini koruma imkânına sahip olacaktır¹⁹⁰. Tüketicinin bilgi edinme hakkı ve

¹⁸⁵ Şener Akyol, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler I**, İstanbul, Filiz Kitabevi, 1995, s.270; Yıldırım, **a.g.e.**, s.157; Gezder, **Tüketici Hukuku Konferansı**, s.338.

¹⁸⁶ Akyol, **Dürüstlük Kuralı**, s.47.

¹⁸⁷ Oğuzman/Öz, **a.g.e.**, s.79.

¹⁸⁸ Akyol, **Dürüstlük Kuralı**, s.47 vd.; Yıldırım, **a.g.e.**, s.157-158.

¹⁸⁹ Tüketicinin, piyasadaki mallar arasında sağlıklı bir seçim yapabilmesi, gerekli bilgilerin, ona eksiksiz ve doğru şekilde aktarılmış olmasını gerektirir, bkz. Tandoğan, **Tüketicilerin Korunması**, s.27

¹⁹⁰ Aslan, **Tüketici Hukuku**, s.83.

bu hakkın temini için öngörülen bilgilendirme yükümlülüğü, tüketiciyi korumaya yönelik sağlıklı bir mekanizmanın da temelini oluşturur¹⁹¹. TKHK kapsamında tüketicinin bilgilendirilmesine büyük önem verilmiş olup, Kanun'da buna yönelik birden fazla düzenlemeye yer verilmiştir. Öncelikle TKHK'un "Temel İlkeler" başlıklı 4. maddesinde, tüketicinin sözleşme yaparken hangi konularda ve ne şekilde bilgilendirilmesi gerektiği, tüm sözleşmeler açısından düzenlenmiştir. Bu genel hüküm dışında, çeşitli tüketici sözleşmeleri açısından sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü düzenlenmiştir. Örneğin Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da, tüketici kredileri ile ilgili m.23, konut finansmanı sözleşmeleri ile ilgili m.33, devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri ile ilgili m.50 kapsamında bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin özel düzenlemeler mevcuttur. TKHK kapsamında tüketicinin sözleşme öncesi bilgilendirilmesinin özel olarak düzenlendiği sözleşmelerden birisi de, mesafeli sözleşmelerdir.

(2) Mesafeli Sözleşmelerde Bilgilendirme Yükümlülüğü

Geleneksel yöntemlerle kurulan sözleşmelerle karşılaştırıldığında, mesafeli sözleşmeler kolayca ve hızlı bir şekilde kurulduğundan, tüketiciler çoğu zaman tüm detaylara hâkim olmadan mesafeli bir sözleşmenin tarafı haline gelebilmektedir. Mesafeli sözleşmelerde tüketici, satıcı/sağlayıcı ile fiziken bir araya gelmediği ve sözleşme konusunu inceleme fırsatına sahip olmadığı için, yeterli bilgiye sahip olmadan sözleşme kurma riskiyle karşı karşıyadır¹⁹². Bu nedenle söz konusu bilgi eksikliğinin giderilmesi ve tüketicinin sözleşme kurma konusunda sağlıklı bir karar verebilmesi, satıcı/sağlayıcı tarafından ayrıntılı olarak bilgilendirilmesine bağlıdır. Tüketicinin mesafeli sözleşmelerde karşı karşıya kaldığı riskler nedeniyle ortaya çıkan korunma ihtiyacının giderilmesinde en önemli araçlardan birisi, satıcı/sağlayıcı açısından öngörülen bilgilendirme yükümlülüğüdür¹⁹³. Bu doğrultuda tüketiciyi bilgilendirme yükümlülüğü, gerek 2011/83 sayılı Avrupa Birliği Yönergesi'nde, gerekse Türk hukukunda TKHK

¹⁹¹ Aslan, **Tüketici Hukuku**, s.83; Yıldırım, **a.g.e.**, s.160.

¹⁹² Aslan, **Tüketici Hukuku**, s.554-555; Özel, **a.g.e.**, s.243; Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, s.287.

¹⁹³ Yıldırım, **a.g.e.**, s.164; Atamer, **Mesafeli Sözleşmeler**, s.178; Gezder, **Tüketici Hukuku Konferansı**, s.338-339; Baş Süzel, **Ön Bilgilendirme**, s.342.

m.48 ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği kapsamında ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Bu düzenlemelerin temelinde, tüm bilgileri elde eden tüketicinin, söz konusu olabilecek durumları tartmak suretiyle, sağlıklı, iyi düşünülmüş, bilgiye dayalı bir karar vermesinin sağlanması arzusu yatar¹⁹⁴.

Türk Hukukunda mesafeli sözleşmelerde bilgilendirme yükümlülüğü, TKHK m.48/f.2 ile düzenlenmiş ve genel çerçevesi çizilmiştir¹⁹⁵. TKHK m.48/f.2'ye göre, *“Tüketici, mesafeli sözleşmeyi ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda ve siparişi onaylandığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda açık ve anlaşılır şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilir.”* Ayrıca MSY'nin ilgili hükümlerinde bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin ayrıntılı düzenlemeler yer almaktadır. Yine elektronik ortamda kurulan mesafeli sözleşmeleri de bünyesinde barındıran tüm elektronik satışlara ilişkin kuralların yer aldığı ETDHK m.3 ile de, hizmet sağlayıcılar yönünden bilgi verme yükümlülüğü açıkça düzenlenmiştir¹⁹⁶.

¹⁹⁴ Arndt Künnecke, “Yeni Avrupa Birliği Tüketici Hakları Direktifi - 2011/83/ab (Arka Planı, İçeriği, Değerlendirmesi)”, **Hukuk Köprüsü**, C.2, S.5, Y. 2013, Çev. Kıvılcım Bilgen, s. 180.

¹⁹⁵ Kanunda bilgilendirme yükümlülüğüne dair açık bir düzenleme bulunmasaydı dahi dürüstlük kuralı gereği satıcı/sağlayıcının bilgilendirme yükümlülüğünden söz edilebilirdi, Yıldırım, **a.g.e.**, s. 162.

¹⁹⁶ Bilgi verme yükümlülüğü

MADDE 3 – (1) Hizmet sağlayıcı, elektronik iletişim araçlarıyla bir sözleşmenin yapılmasından önce;

a) Alıcıların kolayca ulaşabileceği şekilde ve güncel olarak tanıtıcı bilgilerini,
b) Sözleşmenin kurulabilmesi için izlenecek teknik adımlara ilişkin bilgileri,
c) Sözleşme metninin sözleşmenin kurulmasından sonra, hizmet sağlayıcı tarafından saklanıp saklanmayacağı ile bu sözleşmeye alıcının daha sonra erişiminin mümkün olup olmayacağı ve bu erişimin ne kadar süreyle sağlanacağına ilişkin bilgileri,
ç) Veri girişindeki hataların açık ve anlaşılır bir şekilde belirlenmesine ve düzeltilmesine ilişkin teknik araçlara ilişkin bilgileri,
d) Uygulanan gizlilik kuralları ve varsa alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmalarına ilişkin bilgileri, sunar.

(2) Hizmet sağlayıcı, varsa mensubu olduğu meslek odası ile meslekle ilgili davranış kurallarını ve bunlara elektronik olarak ne şekilde ulaşılabilirliğini belirtir.

(3) Tarafların tüketici olmadığı hâllerde taraflar, birinci ve ikinci fıkralardaki düzenlemelerin aksini kararlaştırabilirler.

(4) Hizmet sağlayıcı, sözleşme hükümlerinin ve genel işlem şartlarının alıcı tarafından saklanmasına imkan sağlar.

(5) Birinci ve ikinci fıkralar, münhasıran elektronik posta yoluyla veya benzeri bireysel iletişim araçlarıyla yapılan

sözleşmelere uygulanmaz.

Mesafeli sözleşmenin elektronik ortamda kurulması halinde TKHK ve MSY kapsamındaki bilgilendirme yükümlülüğünün yanı sıra ETDHK m.3 düzenlemesinin de dikkate alınması gerekir, Baş Süzel, **Ön Bilgilendirme**, s.350.

(3) Ön Bilgilendirme Yükümlülüğünün Kapsamı

Mesafeli sözleşmelerde satıcı/sağlayıcı açısından öngörülen bilgilendirme yükümlülüğü, sözleşme kurulmadan önce, yani sözleşme görüşmeleri sırasında yerine getirilmelidir¹⁹⁷. Sözleşme kurulmadan önce tüketiciye verilmesi gereken bu bilgilerin kapsamına ilişkin ayrıntılı düzenleme, MSY'nin “Ön Bilgilendirme” başlıklı 5. maddesinde yer almaktadır. Elbette aşağıda ayrı başlıklar halinde yer verdiğimiz mal/hizmet, sözleşme bedeli, yan giderler ve sair hususlardaki bilgiler, mesafeli sözleşmenin tarafı olan satıcı/sağlayıcılar tarafından aracı platformda ürün girişi yapılırken platforma sağlanmakla birlikte, mesafeli sözleşme kurulmadan önce içeriği satıcı/sağlayıcı tarafından sağlanan bu bilgilerin tüketiciye sunulmasından aracılık eden platform sorumludur. Zira platform aracılık eden tarafından yönetildiğinden, ön bilgilendirme formlarının sistem üzerinden hazırlanması ve sunulması aracılık edenin hâkimiyetindedir.

i. Mal-Hizmete İlişkin Bilgiler

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.5/f.1/a uyarınca tüketici, sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri hakkında bilgilendirilmelidir. Gerek 2011/83 sayılı AB Yönergesi, gerekse MSY hükümlerinde, mal veya hizmetin temel niteliklerinden ne anlaşılması gerektiği açıklanmamıştır¹⁹⁸. Ancak ön bilgilendirme yükümlülüğünün temel amacı, tüketicinin sözleşmenin kurulma yönteminden kaynaklanan bilgi eksikliğinin giderilmesi olduğuna göre, kanaatimizce mal veya hizmetin temel nitelikleri ile kastedilen, o mal/hizmeti diğer mal veya hizmetlerden ayıran ve tüketicinin iradesine etki edecek olan özellikleridir. Bu nedenle mal veya hizmetin yapısından kaynaklanan, o mal/hizmete ilişkin genel geçer bilgiler tüketicinin iradesinin oluşumunda herhangi bir etki doğurmayacağından, bu kapsamda değerlendirilmemelidir¹⁹⁹.

¹⁹⁷ Gezder, **Tüketici Hukuku Konferansı**, s.338.

¹⁹⁸ Zeynep Dönmez, “2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi ve Bu Direktifin Mesafeli Sözleşmeler Alanında Türk Hukuku’na Yansımaları”, **İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.7, S.1, Y. 2016, s.360.

¹⁹⁹ Yıldırım, **a.g.e.**, s. 178. Örneğin bir fotokopi makinesine ilişkin bilgilendirme yapılırken, fotokopi çektiğinin belirtilmesi, o mala ilişkin genel geçer bilgidir ve tüketicinin irade oluşumunda herhangi bir

Ayrıca dijital içerik söz konusu ise bunun işlevselliğini etkileyebilecek koruma önlemleri (MSY m.5/f.1/i) ile, satıcı veya sağlayıcıdan bilmesi beklenebilecek seviyede dijital içeriğin hangi donanım ya da yazılımla birlikte çalışabileceğine ilişkin bilgilerin de (MSY m.5/f.1/j) tüketiciye verilmesi gerekir.

ii. Satıcı-Sağlayıcıya İlişkin Bilgiler

Uzaktan iletişim araçlarıyla kurulan sözleşmelerde tüketicinin, satıcı/sağlayıcı ile fiziksel olarak bir araya gelmeden sözleşme kurması nedeniyle, sözleşmenin karşı tarafında kimin bulunduğunu ve sözleşmeyle ilgili doğabilecek problemlerde kiminle iletişime geçebileceğini teşhis etmesine yarayacak bilgileri edinmiş olması önem teşkil eder²⁰⁰. Bu nedenle, satıcı veya sağlayıcının adı veya unvanı, varsa MERSİS numarası (MSY m.5/f.1/b), açık adresi, telefon numarası ve benzeri iletişim bilgileri (MSY m.5/f.1/c), tüketiciye sözleşme kurulmadan önce sunulmalıdır. Ayrıca tüketicinin şikayetlerini iletebileceği farklı bir iletişim kanalı var ise buna ilişkin bilgi de tüketiciye sunulmalıdır.

iii. Sözleşme Bedeli ve Yan Giderlere İlişkin Bilgiler

Sözleşme bedeli de tıpkı mal veya hizmetin temel nitelikleri gibi, tüketicinin sözleşme kurma yönündeki iradesinin oluşumunda oldukça önemli bir role sahiptir. Bu nedenle, tüketicinin bu konuda eksiksiz ve doğru şekilde bilgilendirilmesi gerekir. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.5/f.1/d'ye göre, mal veya hizmetin tüm vergiler dahil olacak şekilde toplam fiyatı; mal veya hizmetin niteliği gereği fiyatının önceden hesaplanması mümkün değilse hesaplanma usulü; nakliye, teslim gibi ek masraflar ve bu masrafların önceden hesaplanması mümkün değilse ek masrafların söz konusu olabileceğine dair bilgiler, tüketiciye, sözleşme kurulmadan önce verilmelidir. Belirsiz süreli sözleşmelerde veya belirli süreli abonelik sözleşmelerinde de bilgilendirme yükümlülüğü kapsamındaki toplam fiyat, her faturalama dönemi bazında toplam

etkisi yoktur. Fotokopi çekim hızına ilişkin bilgiler ise, tüketicinin iradesine etki edecek esaslı bilgi niteliğindedir, Yıldırım, **a.g.e.**, s.178.

²⁰⁰ Yıldırım, **a.g.e.**, s.174-177; Baş Süzel, **Ön Bilgilendirme**, s. 344.

masrafları içermelidir (MSY m.5/f.4). Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.5/f.1/d ile düzenlenen toplam fiyata ilişkin bilgilendirme yükümlülüğüne aykırılığın yaptırımı, MSY m.5/3'te düzenlenmiş olup buna göre, tüketiciye bu konuda önceden bilgi verilmemesi halinde, ek masraflar tüketiciden talep edilemeyecektir.

Ayrıca sözleşmenin kurulması aşamasında kullanılan uzaktan iletişim aracına ilişkin olağan ücret tarifesini aşan bir maliyet söz konusu ise bu ücretin (MSY m.5/f.1/e) ve satıcı veya sağlayıcının talebi üzerine, tüketiciden alınacak depozito ve diğer mali teminatlara ilişkin bilgilerin (MSY m.5/f.1/ı) tüketiciye verilmesi gerekir.

Bu başlık altında ayrıntısı verilen hususlardaki bilgilendirme yükümlülüklerine aykırılığın yaptırımı ise MSY'de ve 2011/83 sayılı AB Yönergesi'nde düzenlenmemiştir²⁰¹.

iv. Sözleşmenin İfasına İlişkin Bilgiler

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.5/f.1/f gereği, mesafeli sözleşme kurulmadan önce tüketiciye, ödeme, teslimat ve sözleşmenin ifasına ilişkin bilgiler ile satıcı/sağlayıcının bu konudaki taahhütleri ve şikâyetlere ilişkin çözüm yöntemleri hakkında bilgi verilmelidir. Tüketicinin bu konuda bilgi sahibi olması, uzaktan iletişim aracıyla kurduğu sözleşmeye ilişkin duyabileceği endişelerin giderilmesi ve kendisini güvende hissetmesi açısından önem teşkil eder²⁰².

v. Tüketicinin Sahip Olduğu Haklar ve Bu Hakların Nasıl Kullanılacağına İlişkin Bilgiler

Mesafeli sözleşmelerde tüketicilerin etkin bir şekilde korunması için getirilen en önemli düzenleme tüketiciye tanınan cayma hakkıdır²⁰³. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.5/f.1/g ile h bentleri arasında tüketicinin cayma hakkı

²⁰¹ Dönmez, **a.g.m.**, s.362.

²⁰² Yıldırım, **a.g.e.**, s.181.

²⁰³ Zevkliler/Gökyayla, **a.g.e.**, s.104;Çakırca, **a.g.m.**, s.115.

konusunda ayrıntılı bilgilendirilmesi gerektiği düzenlenmiştir²⁰⁴. Buna göre tüketiciye yapılan ön bilgilendirme kapsamında, sözleşmeden cayma hakkının bulunduğu hallerde, bu hakkın kullanılma şartları, hakkın kullanılabileceği süre, bu konuda izlenecek usul, satıcının iade için belirlediği taşıyıcıya ilişkin bilgiler (MSY m.5/f.1/g); cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, faks veya elektronik posta bilgileri (MSY m.5/f.1/ğ) ve cayma hakkının kullanılamayacağı bir durum var ise tüketicinin bu haktan faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda bu hakkı kaybedeceğine ilişkin bilgiler (MSY m.5/f.1/h) yer almalıdır. Ayrıca MSY m.5/f.1/k gereği, tüketicilere, uyuşmazlık konusundaki başvurularını Tüketici Mahkemesi veya Tüketici Hakem Heyetine yapabileceklerine dair bilgi de verilmelidir.

(4) Ön Bilgilendirme Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi ve İspat Yükü

Ön bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirilmesine ilişkin olarak MSY’de bir takım kurallar öngörülmüştür. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.6/f.1’e göre, ön bilgilendirme, sözleşmenin kurulmasında kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, sade ve okunabilir bir şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile yapılmalıdır. Bu düzenleme, TKHK m.4/f.1’de²⁰⁵ yer alan tüm sözleşmeler için öngörülen bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin şartların tekrarından ibarettir. Bilgilendirme yöntemi olarak öngörülen kalıcı veri saklayıcı ise MSY m.4/f.1/c uyarınca tanımlanmış olup buna göre, *“tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkan veren kısa*

²⁰⁴ Bu konuya ilişkin ayrıntılı açıklamalar, cayma hakkına ilişkin bölümde yer almaktadır, bkz. II, C,3 b.

²⁰⁵ TKHK “Temel İlkeler” başlıklı 4. Maddesinin 1. Fıkrası uyarınca, *“Bu Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir. Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhâl giderilir.”*

mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı” ifade eder. İnternet üzerinden kurulan sözleşmelerde de tüm bu araçlar vasıtasıyla bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirilmesi mümkün olmakla birlikte, satıcı/sağlayıcının, CD, DVD, hafıza kartı gibi araçları tüketiciye vermesi beklenemeyecektir²⁰⁶. İnternet ortamında kurulan sözleşmelerde, genellikle alışveriş yapılan web sitesi üzerinden ve e-posta vasıtasıyla gerekli bilgiler tüketiciye sunulmaktadır²⁰⁷. Burada önem arz eden husus, belirli bir süre, bu bilgilerin içeriğinin değişmeden değerlendirilmesi ve yeniden incelenmesi imkânının tüketiciye tanınmış olmasıdır²⁰⁸.

Ön bilgilendirme yükümlülüğünün amacı, tüketiciye, sözleşme konusu mal veya hizmete ilişkin bir kez daha düşünme imkânı tanımak olduğuna göre, söz konusu bilgilendirme, müzakere sürecinin başlamasıyla birlikte, tüketicinin sözleşme kurmaya ilişkin iradesinin oluşumuna katkı sağlayacak uygun bir zaman dilimi içerisinde yapılmalıdır. Aksi halde, tüketicinin iradesi oluşuktan sonra yapılan bilgilendirmenin, bir işlevi olmayacaktır²⁰⁹.

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.6 hükmünde, mesafeli sözleşmelerin kurulduğu uzaktan iletişim aracına göre bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin özel düzenlemelere de yer verilmiştir. Buna göre, sesli iletişim yoluyla kurulan mesafeli sözleşmelerde MSY m.6/f.3 gereği, tüketici, sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri, sözleşme bedeli ve yan giderler, cayma hakkı ve cayma hakkının kullanılamayacağı durumlara ilgili olarak sipariş vermeden hemen önce bilgilendirilmelidir. Ön bilgilendirmenin kapsamına ilişkin MSY m.5’te yer alan diğer hususlara ilişkin bilgilerin ise en geç mal teslimi veya hizmet ifasına kadar yazılı olarak tüketiciye gönderilmesi gerekmektedir. Siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla kurulan mesafeli sözleşmelerde de MSY m.6/f.4 uyarınca, tüketici, sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri, satıcı/sağlayıcıya ait bilgiler, sözleşme bedeli ve yan giderler, cayma hakkı ve cayma hakkının kullanılamayacağı hallere ilişkin

²⁰⁶ Bozbel, **a.g.m.**, s.797.

²⁰⁷ Serdar, **a.g.e.**, s.209.

²⁰⁸ Bozbel, **a.g.m.**, s.797; Braun, **a.g.m.**, s.35.

²⁰⁹ İnal, **a.g.e.**, s. 179; Yıldırım, **a.g.e.**, s.170-172; Serdar, **a.g.e.**, s.190-191; Erten, **a.g.e.**, s.192.

konularda bilgilendirilmelidir. Ön bilgilendirmenin kapsamına ilişkin MSY m.5'te yer alan diğer hususlarda ise en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar yazılı olarak bilgilendirme yapılmalıdır. Görüldüğü üzere, sesli iletişim yoluyla kurulan mesafeli sözleşmeler ile siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla kurulan mesafeli sözleşmelerde, ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamındaki hususlar için adeta bir önem sırası belirlenmiştir²¹⁰. Ayrıca bu şekilde kurulan mesafeli sözleşme, anında ifa edilen bir iş görme sözleşmesi ise MSY m.6/f.5 uyarınca tüketicinin, sipariş vermeden hemen önce sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri, satıcı/sağlayıcıyla ilişkin bilgiler, sözleşme bedeli ve yan giderler ile cayma hakkının kullanılamayacağı hallere ilişkin bilgilendirilmesi yeterlidir.

Çalışma konumuz açısından önem arz eden internet ortamında kurulan mesafeli sözleşmelerde ise satıcı/sağlayıcıya, ön bilgilendirmeye ilişkin ek yükümlülükler öngörülmüştür. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.6/f.2/a bendine göre, internet ortamında kurulan mesafeli sözleşmelerde, m.5/f.1 hükmü uyarınca mevcut bilgilendirme yükümlülüğü saklı kalmak kaydıyla, sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri, sözleşme bedeli ve yan giderler ile cayma hakkının kullanılmasına ilişkin bilgiler bir bütün halinde, tüketici ödeme yükümlülüğü altına girmeden hemen önce ayrıca gösterilmelidir. Bunun yanı sıra herhangi bir gönderim kısıtlamasının uygulanıp uygulanmadığı ve hangi ödeme araçlarının kabul edildiği konusunda da tüketici, sipariş vermeden önce bilgilendirilmelidir (MSY m.6/f.2/b). Bu düzenlemeden de anlaşıldığı üzere, internet ortamında kurulan mesafeli sözleşmelerde, satıcı/sağlayıcıya, ön bilgilendirmenin kapsamı açısından değil, bilgi verme şekli bakımından ek yükümlülükler getirilmiştir²¹¹.

²¹⁰ Baş Süzel, **Ön Bilgilendirme**, s.349-351. Amazon Alexa veya Apple Siri gibi akıllı yardımcılar vasıtasıyla kurulan sözleşmeler, siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla kurulan mesafeli sözleşmeler kapsamındadır, bkz. Betül Özlük, “Akıllı Mesafeli Sözleşmelerde Bilgilendirme Yükümlülüğü”, **Bilişim Hukuku Dergisi**, C.2, S.1, 2020, s. 98.

²¹¹ Dönmez, **a.g.m.**, s. 364-365; Sibel Terzi, “Mesafeli Sözleşmelerde Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü ve Sonuçları,” **Terazi Hukuk Dergisi**, C.12, S.129, Y. 2017, s. 135. İnternet ortamında kurulan sözleşmeler açısından, bazı hususların sözleşme kurulmadan önce bir bütün olarak tekrar tüketiciye gösterilmesine ilişkin bu düzenleme, tüketicinin korunması açısından isabetli bulunmuştur, bkz. Uzun Kazmacı, **a.g.m.**, s.2805.

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.8/f.1 hükmünde ise her türlü uzaktan iletişim araçlarıyla kurulan mesafeli sözleşmeler açısından geçerli olmak üzere ek bir yükümlülük öngörülmüştür. Buna göre, satıcı veya sağlayıcı, tüketiciyi, siparişi onaylamadan hemen önce, verilen siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği hususunda bilgilendirme yükümlülüğü altındadır²¹². Bu düzenleme, çoğu zaman bilgilendirme formlarını okumadan işaretleyen tüketiciyi tekrar düşünmeye sevk etmesi açısından yerindedir²¹³.

TKHK m.48/f.2 son cümlede ve MSY m.5/f.6'da ön bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirildiğini ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya yüklenmiştir.

(5) Ön Bilgilendirmenin Teyidi

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği hükümleri uyarınca tüketicinin, yönetmelik kapsamında düzenlenen hususlarda bilgilendirilmesi yeterli olmayıp, bu bilgilerin kendisine sunulduğunun da teyit edilmesini sağlayacak bir sistemin varlığı gerekir. Zira MSY m.7 gereği, satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin ön bilgileri edindiğini, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak teyit etmesini sağlamakla yükümlüdür²¹⁴. Ayrıca bahse konu maddenin devamında, tüketiciden teyit alınmaması halinde, sözleşmenin kurulmamış sayılacağı hüküm altına alınmıştır.

Ön bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirildiğinin teyit edilmemesi halinde sözleşmenin kurulmamış sayılacağını öngören bu düzenleme, benzer şekilde eTKHK m.9/A'nın 2. fıkrası ve bu Kanun'a dayanılarak çıkarılan 2011 tarihli Yönetmeliğin 6. maddesinde de yer almaktaydı. Buna göre, tüketicinin ön bilgileri edindiğini yazılı ortamda teyit etmedikçe, sözleşmenin akdedilemeyeceği

²¹² Bu yükümlülük, 2011/83 sayılı AB Yönergesi'nde yalnızca elektronik ortamda kurulan sözleşmeler için öngörülmüştür. MSY m.8/f.1'de, Yönerge hükümlerinden sapma söz konusudur, bkz. Dönmez, **a.g.m.**, s.367.

²¹³ Braun, **a.g.m.**, s.35.

²¹⁴ İnternet ortamında web sitesi üzerinden kurulan sözleşmelerde, teyit yazısının web sitesinde bulunması ve bu yazının tüketici tarafından işaretlenmesi suretiyle tüketicinin teyidi sağlanmış olacaktır, bkz. Bozbel, **a.g.m.**, s.798.

düzenlenmişti. Ön bilgilendirmenin teyidine ilişkin gerek eTKHK dönemindeki gerekse mevcut düzenleme, doktrinde yoğun eleştirilerin odağı olmuştur²¹⁵.

Doktrinde hükmün lafzı itibariyle çıkan sonucun, teyit yükümlülüğünün ihlalinin yokluk yaptırımına yol açacağı şeklinde olduğu, ancak bu sonucun ise kabul edilemeyeceği çoğunlukla savunulmuştur²¹⁶. Bu görüşe göre hukukumuzda sözleşmenin yokluk yaptırımına tabi tutulduğu haller sınırlı olup, yalnızca sözleşmenin kurucu unsurlarını teşkil eden karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanlarının bulunmaması halinde sözleşme varlık kazanamamaktadır²¹⁷. Söz konusu yükümlülüğü, sözleşmenin kurucu unsuru olarak nitelendirmek ise ne mesafeli sözleşmelerin yapısına ne de kanun koyucunun amacına uygundur²¹⁸. Buradaki temel amaç, tüketicinin bilgilendirilmesinin ve sözleşme kurulduktan sonra bu bilgilerin bir daha teyit edilmesinin sağlanmasıdır. Teyit mekanizması sayesinde, satıcı/sağlayıcının, ön bilgilendirmenin yapıldığına ilişkin ispat yükü de hafifletilmiş olacaktır²¹⁹. Ön bilgilendirme teyit edilmediği için sözleşmenin kurulmamış sayılması, mesafeli sözleşmelerde tüketiciyi koruyucu düzenlemelerin amacıyla çelişir niteliktedir. Her şeyden önce satıcı/sağlayıcı, edimini ifadan kaçınmak istemesi halinde, bu hususa dayanarak sözleşmenin

²¹⁵ eTKHK m.9/A/f.2'ye göre, "Mesafeli satış sözleşmesinin akdinden önce, ayrıntıları Bakanlıkça çıkarılacak tebliğle belirlenecek bilgilerin tüketiciye verilmesi zorunludur. Tüketici, bu bilgileri edindiğini yazılı olarak teyit etmedikçe sözleşme akdedilemez. Elektronik ortamda yapılan sözleşmelerde teyid işlemi, yine elektronik ortamda yapılır." Bu hükümde kullanılan "tüketici, bu bilgileri edindiğini yazılı olarak teyit etmedikçe sözleşme akdedilemez" ifadesinden, sözleşmenin yokluk yaptırımına tabi tutulduğu sonucunun çıktığı ve bu lafzi yorumun birçok nedenle dikkate alınamayacağı belirtilmiştir, bu yönde bkz. İnal, **a.g.e.**, s.181; Yıldırım, **a.g.e.**, s. 196 vd. Buna karşılık yine eTKHK döneminde, hükmün lafzında ve dolayısıyla teyit yükümlülüğünün hukuki niteliğinde açıklık bulunmadığı; ön bilgilendirmenin teyidinin alınmaması halinde, sözleşmenin yok hükmünde mi, yoksa batıl mı olacağının belirsiz olduğu da savunulmuştur. Bu yönde bkz. Atamer, **Mesafeli Sözleşmeler**, s.182-183. Mevcut düzenlemede de aynı belirsizliğin bulunduğunu, teyit yükümlülüğünün sözleşmenin kurucu unsuru mu yoksa geçerlilik şartı mı olduğunun anlaşılamadığına dair görüş için bkz. Baş Süzel, **Ön Bilgilendirme**, s.359.

²¹⁶ Kocayusufpaşaoğlu, **a.g.e.**, s. 219; İnal, **a.g.e.**, s. 180-181; Yıldırım, **a.g.e.**, s.199; Serdar, **a.g.e.**, s.217; Karakocalı/Kurşun, **a.g.e.**, s.160-161; Uzun Kazmacı, **a.g.m.**, s.2805; Baş Süzel, **Ön Bilgilendirme**, s.359-360; Çakırca, **a.g.m.**, s.121; Terzi, **a.g.m.**, s.137. Ön bilgilendirmenin teyidi gerçekleşmedikçe, sözleşmenin yok hükmünde olacağına dair aksi yöndeki görüş için bkz. Braun, **a.g.m.**, s.36.

²¹⁷ Oğuzman/Öz, Cilt I, s. 175-176. Borçlar Hukuku ilkelerine göre, en ağır şekilde gerçekleşen hukuka veya ahlâka aykırılık hallerinde dahi öngörülen yaptırım yokluk değil, butlandır, bkz. Kocayusufpaşaoğlu **a.g.e.**, s.219.

²¹⁸ İnal, **a.g.e.**, s. 182-183; Yıldırım, **a.g.e.**, s.199.

²¹⁹ İnal, **a.g.e.**, s.183; Erten, **a.g.e.**, s.197-198; Serdar, **a.g.e.**, s.218, Baş Süzel, **Ön Bilgilendirme**, s.359.

kurulmadığını ileri sürebilecektir. Bu durumda tüketici de gerekli bilgiler kendisine sağlanmış olsa dahi, bu bilgilere ilişkin teyit alınmadığı gerekçesiyle sözleşmenin akdedilmemiş olduğu iddiasıyla karşılaşabilecektir²²⁰. Bu husus tüketici aleyhine sonuç doğurduğu gibi, şüphesiz, sözleşme özgürlüğüne de ciddi bir müdahale niteliğindedir²²¹. Dolayısıyla sözleşme hukukunun temel prensiplerine aykırılık teşkil eden ve tüketici aleyhine sonuç doğuran bu hükmün lafzen ifade ettiği anlamda değerlendirilebilmesi mümkün değildir²²².

Kanaatimizce hükmün açık lafzı karşısında ön bilgilendirmeye ilişkin aranan teyit bir geçerlilik şartı olup, bu yükümlülüğün ihlali, sözleşmenin geçerli bir şekilde kurulmasına engel olacaktır²²³. Bu doğrultuda tüketicinin aleyhine sonuç doğuracağı gerekçesiyle, teyidin geçerlilik şartı olarak kabul edilemeyeceğini savunan görüşe tereddütle yaklaşmaktayız²²⁴. Zira satıcı/sağlayıcının, tüketicinin aleyhine olacak şekilde sözleşmenin geçerli olarak kurulmadığını ileri sürmesi halinde, bu husus hakkın kötüye kullanılması yasağı kapsamında değerlendirilecektir. Kaldı ki bu düzenlemelerin amacı tüketicinin korunması olduğundan, söz konusu hükümsüzlük niteliği gereği tüketici tarafından ileri sürülmedikçe dikkate alınmamalıdır²²⁵.

²²⁰ Yıldırım, **a.g.e.**, s.198; İnal, **a.g.e.**, s.180.

²²¹ Yıldırım, **a.g.e.**, s.198; Atamer, **Mesafeli Sözleşmeler**, s.182.

²²² İnal, **a.g.e.**, s.182-183.

²²³ Teyit yükümlülüğü, sözleşmenin geçerlilik şartı olarak nitelendiren ve bu hükme aykırılık halinde sözleşmenin taraflar arasında hüküm doğurmayacağını savunan görüş için bkz. Topaloğlu, **Milli Şerh**, s.774. Ayrıca bkz. Terzi, **a.g.m.**, s. 137. Bu hükmün geciktirici şart olarak nitelendirilmesi gerektiğini savunan görüş için ise bkz. Gezder, **Tüketicinin Korunması**, s.199; Erten, **a.g.e.**, s.200. Bu görüşe göre, teyit yükümlülüğünün yerine getirilmemesi halinde, geçerli bir sözleşmenin varlığından söz edilecektir. Ancak geçerli olarak kurulan sözleşme, satıcı veya sağlayıcı tarafından yerine getirilinceye ya da getirildiği ispatlanıncaya kadar hüküm ve sonuçlarını doğurmayacaktır.

²²⁴ Teyit yükümlülüğünün ihlalinin, sözleşmenin kesin hükümsüzlüğü yaptırımına da yol açmayacağı hakkında bkz. Yıldırım, **a.g.e.**, 199; İ. Yılmaz Aslan, **Tüketici Hukuku Dersleri**, 3. Bs., Bursa, Ekin Kitabevi, 2006, s. 249; Serdar, **a.g.e.**, s.217; Kocayusufpaşaoğlu, **a.g.e.**, s.218-222; Karakocalı/Kurşun, **a.g.e.**, s.160-16; Baş Süzel, **Ön Bilgilendirme**, s.359-360.

²²⁵ Bilgilendirmenin teyidi yükümlülüğüne aykırılık halinde, MSY m.8'deki bilgilendirme yükümlülüğüne aykırılıkta olduğu gibi, tüketicinin siparişi ile bağlı olmaması şeklinde bir yaptırımın söz konusu olabileceğini hakkında bkz. Uzun Kazmacı, **a.g.m.**, s.2805; aynı yönde bkz. Çakırca, **a.g.m.**, s. 121.

(6) TKHK Kapsamında Ön Bilgilendirme Yükümlülüğüne Aykırılığın Yaptırımı

Gerek Yönerge’de gerekse MSY kapsamında, bilgilendirme yükümlülüğüne aykırılık, genel bir yaptırıma bağlanmamıştır²²⁶. Bunun yerine çeşitli hususlardaki bilgilendirme yükümlülüğüne aykırılıklara bağlanan sonuçlar, özel olarak belirtilmiştir. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.5/f.3’e göre, ek masraflara ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünün ihlal edilmesi halinde, bu masraflar tüketiciden talep edilememektedir. Ayrıca benzer şekilde MSY m.12/f.3 gereği, cayma hakkının kullanılması sonucunda iade için herhangi bir taşıyıcı belirtilmez ve bu konuda tüketicie bilgi verilmezse, tüketiciden iade masraflarına ilişkin herhangi bir bedel talep edilemez.

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m. 8/f.1 uyarınca, sipariş onaylamadan hemen önce, siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği konusunda tüketicinin bilgilendirilmesi yükümlülüğüne aykırılık hali ayrıca düzenlenmiştir. Bu durumda tüketici, siparişi ile bağlı olmayacaktır. Böylelikle tüketicinin iradesine üstünlük tanınmış olup, tüketici, sözleşme ile bağlı olmak isterse ifayı talep edebilecektir.

Cayma hakkına ilişkin bilgilendirme yükümlülüğüne aykırılık da özel olarak düzenlenmiş olup, bu konuya cayma hakkına ilişkin bölümde değinilecektir. Burada kısaca belirtmek gerekirse, tüketicinin, cayma hakkına ilişkin bilgilendirilmemesinin yaptırımı, cayma süresinin uzaması olarak düzenlenmiştir.

Ayrıca TKHK m.77 uyarınca, TKHK m. 48 hükmüne aykırılık halinde, her bir işlem veya sözleşme için, 2021 yılı itibariyle 452 Türk Lirası idari para cezası uygulanacaktır²²⁷.

b. Cayma Hakkı

²²⁶ Baş Süzel, **Ön Bilgilendirme**, s.360.

²²⁷ 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 77 nci Maddesine Göre 2021 Yılında Uygulanacak Olan İdari Para Cezalarına İlişkin Tebliğ, R.G., T. 26.12.2020, S. 31346.

(1) Genel Olarak

Aracılık edenin yürüttüğü faaliyet gereği, satıcı/sağlayıcı adına yerine getirdiği yükümlülüklerin bir bölümü de tüketicinin cayma hakkını kullanımını temin etmeye yönelik yükümlülüklerle ilişkindir. Kanunda satıcı/sağlayıcıya yüklenen ancak aralarındaki sözleşme gereği aracılık eden tarafından yerine getirilen yükümlülüklerle geçmeden önce, cayma hakkına ilişkin temel hususlara, konunun mesafeli sözleşmeler açısından önemi nedeniyle kısaca yer vereceğiz.

Mesafeli sözleşmelerde tüketiciye tanınan cayma hakkı, tüketicinin korunmasına hizmet eden en önemli hukuki araçlardandır²²⁸. Cayma hakkının amacı, tüketicinin iradesini bilinçli kullanmasını sağlamaktır²²⁹. Mesafeli sözleşmeler açısından da tüketici, sözleşmenin kuruluş safhasında karşı taraf ile fiziksel olarak bir araya gelmemekte ve sözleşme konusunu yeterli inceleme fırsatına sahip olamamaktadır. Ayrıca, bu sözleşmelerin oldukça kolay ve hızlı şekilde kurulması da, tüketicinin yeteri kadar düşünmeden sözleşmenin tarafı olmasına neden olabilmektedir. Dolayısıyla mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşme kurma yönündeki iradesini bilinçli şekilde kullanmaması riski ile yoğun olarak karşılaşılır. Mesafeli sözleşmelerin, tüketiciler açısından doğurduğu tüm bu olumsuzluklara karşı, cayma hakkı öngörülmüştür²³⁰.

TKHK m.48/f.4 ve MSY m.9/f.1 gereği, mesafeli sözleşmelerde tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir. Tüketicinin cayma hakkını kullanabileceği bu on dört günlük süre içerisinde mesafeli sözleşme, her iki taraf açısından da hüküm doğurur²³¹. Tüketici, cayma hakkını kullanarak, kurulmuş ve hüküm ifade etmekte

²²⁸ Serdar, **a.g.e.**, s. 222; Yıldırım, **a.g.e.**, s. 223; Zevkliler/Özel, **a.g.e.**, s.328.

²²⁹ Poroy, **a.g.m.**, s.534.

²³⁰ TKHK'nun genel gerekçesinde cayma hakkı şu şekilde açıklanmıştır:

“Bir dizi sözleşmede sorun, tüketicinin bunları gerek işlemin cazibesi gerekse pazarlama tekniklerinin özellikleri nedeniyle çok fazla düşünmeden imzalamasıdır. Bu hâllerde genelde karşılaşılan durum, tüketicinin kısa süre sonra sözleşmeyi kurduğuna pişman olmasıdır. İşte bu hâllerde kendisine tanınabilecek en iyi imkân cayma hakkıdır. Başka bir deyişle sözleşmeyi kurmaya yönelik irade beyanını geri alma hakkıdır. (...) Bu şekilde tüketici düşünmeden, baskı altında veya malı görmeden akdettiği sözleşmeden kurtulma imkânına sahip olacaktır.”, bkz. <https://www2.tbmm.gov.tr/d24/1/1-0787.pdf> , e.t. 09.05.2021.

²³¹ Yıldırım, **a.g.e.**, s.224; Serdar, **a.g.e.**, s.240.

olan mesafeli sözleşmeyi, geçmişe etkili olarak ortadan kaldırmaktadır. Bu yönüyle, tüketicinin on dört günlük süre içerisinde kullanabileceği cayma hakkı, tek taraflı irade beyanı ile sözleşme ilişkisini geçmişe etkili olarak sona erdiren bozucu yenilik doğuran bir haktır²³². Yenilik doğuran hak olması nedeniyle bu hakkın kullanılması, şarta bağlanmadığı gibi, bu hakkın kullanımıyla doğan sonucun geri alınması da söz konusu değildir²³³.

Cayma hakkının kullanımı için, cayma bildiriminin on dört günlük süre içerisinde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı/sağlayıcıya yöneltmiş olması gerekli ve yeterlidir (TKHK m.48/f.4 ve MSY m.11/f.1). Bu noktada bildirimin ayrıca satıcı/sağlayıcıya varması veya onun tarafından öğrenilmiş olması şartı aranmamaktadır²³⁴. Cayma hakkı için öngörülen on dört günlük sürenin başlama anı, mesafeli sözleşmenin niteliğine göre belirlenmiştir. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.9/f.2 gereği cayma hakkı süresi, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal satışına ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlar. Ancak cayma hakkının kullanılabilmesi için mutlaka malın teslim edilmesinin beklenmesi gerekmekte olup, tüketici sözleşmenin kurulduğu an ile malın teslimi arasında geçen süre içerisinde de cayma hakkını kullanabilir. Ayrıca MSY m.9/f.5'e göre, mal teslimi ve hizmet ifasının birlikte yapıldığı sözleşmelerde, mal teslimine ilişkin cayma hükümleri uygulanacaktır²³⁵.

²³²Yıldırım, **a.g.e.**, s.224; İnal, **a.g.e.**, s. 189; Gezder, **Tüketici Hukuku Konferansı**, s.340; Serdar, **a.g.e.**, s.239-240. Yenilik doğuran haklar kural olarak şarta bağlanamaz. Ancak istisnai bazı hallerde, şartın yaratacağı şüpheli durum, hakkın yöneldiği şahıslar açısından zararlı bir duruma sebebiyet vermeyecekse, hakkın kullanılması şarta bağlanabilir. Özellikle öngörülen şartın, yenilik doğuran beyanın yöneldiği kişinin iradesine bağlı olduğu hallerde, şarta bağlama geçerli kabul edilir, Oğuzman/Barlas, **a.g.e.**, s.170. Ayrıca bkz. Vedat Buz, **Medeni Hukukta Yenilik Doğuran Haklar**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2005, s. 258 vd.

²³³ Oğuzman/Barlas, **a.g.e.**, s.170-171; Buz, **a.g.e.**, s.256 vd.

²³⁴ Madde gerekçesinden: “Dördüncü fıkrafta mesafeli sözleşmelerden cayma hakkı düzenlenmiştir. Buna göre tüketici on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin mesafeli sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Bu sürenin ne zaman başlayacağı yönetmelikle düzenlenecek olup, tüketicinin bu süre içerisinde cayma talebini satıcı veya sağlayıcılara iletmesi yeterlidir. Ayrıca bildirimin satıcı veya sağlayıcılara varması veya onun tarafından öğrenilmiş olması şartı aranmaz.”, bkz. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı, 2013, s.66.

²³⁵ MSY m.9/f.5 hükmünün uygulanabileceği durumlara ilişkin değerlendirme için bkz. Ece Baş Süzel, “Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Sonra Korunması: Cayma Hakkı”, **Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.13, S.169-170, Y.2018, s. 262-264.

Tüketicinin cayma hakkını kullanım şekli, MSY m.11 kapsamında ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Buna göre cayma hakkı, bu yöndeki kararı bildiren açık bir beyanda bulunarak veya MSY ekinde yer alan formu doldurmak suretiyle kullanılabilir. Ayrıca uygulamada sıklıkla karşılaşıldığı üzere, satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma beyanını gönderebilmesi için internet sitesi üzerinden bir seçenek sunmuş olabilir. Cayma hakkının zamanında ve usulüne uygun olarak kullanıldığını ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.

Cayma hakkı, mesafeli sözleşmelerin yapısından kaynaklı riskleri hafifletebilmek için oldukça önemli bir hukuki araç olmakla birlikte, belirli sözleşmelerde bu hakkın kullanılabilmesi mümkün değildir. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 15. maddesinde, hangi sözleşmelerde cayma hakkının kullanılamayacağı ayrıntılı olarak düzenlenmiştir²³⁶. İlgili düzenlemeye göre, " taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça" denilmek suretiyle, satıcı/sağlayıcının, istisna kapsamındaki bu sözleşmelerde de tüketiciye cayma hakkı tanınması mümkün kılınmıştır.

Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkının kullanılması halinde, bu hakkı kullanan tüketicinin üzerine düşen bir takım yükümlülükler mevcuttur. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.13 uyarınca satıcı/sağlayıcı malı kendisi geri almayı

²³⁶ Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin "Cayma Hakkının İstisnaları" başlıklı 15. Maddesi uyarınca; "Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, tüketici aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz:

a) Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcı veya sağlayıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmeler.
b) Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler.
c) Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler.
ç) Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler.
d) Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmeler.
e) Malın tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler.
f) Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler.
g) Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-içecek tedariki ve eğlence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin sözleşmeler.
ğ) Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayrimaddi mallara ilişkin sözleşmeler.
h) Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler."

teklif etmedikçe, tüketici, cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirimini yönelttiği tarihten itibaren on gün içinde malı, satıcı/sağlayıcıya ya da yetkilendirilmiş olduğu kişiye göndermekle yükümlüdür. Malın iade masraflarına kimin katlanacağı ise MSY m.12/3 hükmü ile düzenlenmiştir. Buna göre, satıcının ön bilgilendirmede belirttiği bir taşıyıcı var ise bu taşıyıcı aracılığıyla yapılan iadenin masrafına satıcı katlanacaktır. Ön bilgilendirme öngörülen taşıyıcının, tüketicinin bulunduğu yerde şubesinin olmaması durumunda da satıcı, masrafına katlanmak suretiyle malın tüketiciden teslim alınmasını sağlamakla yükümlüdür. Ayrıca satıcı, ön bilgilendirmede iade için herhangi bir taşıyıcı belirtmemiş ise de iade masraflarına katlanmak zorundadır. Dolayısıyla tüketici, yalnızca ön bilgilendirme kapsamında belirtilenden farklı bir şekilde iadeyi gerçekleştirmek isterse, masrafına katlanacaktır²³⁷. Ayrıca TKHK m.48/f.4/son cümle uyarınca, tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda, olağan kullanım sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu olmadığı belirtilmiştir. Olağan kullanım ise MSY m.13/f.2’de malı, “işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun şekilde kullanım” olarak ifade edilmiştir. Doktrinde isabetli olarak ifade edildiği üzere, olağan kullanım ifadesi amaca göre dar yorumlanmalı ve malın incelenmesi ve denenmesi ile sınırlı bir kullanım olarak değerlendirilmelidir²³⁸.

(2) Satıcı/Sağlayıcının Cayma Hakkına İlişkin Yükümlülükleri

Kanun ve yönetmelik hükümleri kapsamında cayma hakkına ilişkin olarak satıcı/sağlayıcı açısından birden fazla yükümlülük öngörülmüştür. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.12 uyarınca, satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığına dair bildirimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde, varsa malın tüketicie teslim masraflarıyla birlikte, tahsil edilen tüm ödemeleri tüketicie iade etmekle yükümlüdür. Ayrıca satıcı veya sağlayıcı, ödemelerin iadesini, tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun

²³⁷ Dönmez, **a.g.m.**, s.374.

²³⁸ Yıldırım, **a.g.e.**, s.257; Dönmez, **a.g.m.**, 375; Baş Süz, **Cayma Hakkı**, s. 297.

olarak ve tüketicie herhangi bir masraf yansıtmadan gerçekleştirmek zorundadır (MSY m.12/f.2). Görölüğü üzere cayma hakkının kullanılması nedeniyle sözleşme bedelini iade yükümlölüğü, sözleşmenin tarafı olan satıcı/sağlayıcıya aittir.

Satıcı ve sağlayıcının, cayma hakkına ilişkin yerine getirmesi gereken yükümlölükler elbette bedel iadesi ile sınırlı değildir. Cayma hakkı açısından öngörülen diğer yükümlölükler, aracılık eden tarafından işletilen uzaktan pazarlama sistemleri söz konusu olduğunda, aracılık edenin hâkimiyet alanında kalmaktadır. Konumuz açısından önem arz eden husus da tam olarak budur. Aracılık edenlerin işlettiğı uzaktan pazarlama sistemlerinde, cayma hakkına ilişkin olarak aşağıda yer verdiğimiz ve satıcı/sağlayıcının sorumluluğunda bulunan hususlar, aracılık eden tarafından, satıcı/sağlayıcı adına yerine getirilmelidir.

Mevzuatımızda cayma hakkı konusunda tüketicinin ayrıntılı olarak bilgilendirilmesi esası benimsenmiştir. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğı'nin "Ön Bilgilendirme" başlıklı 5. maddesinde, cayma hakkına ilişkin bilgilendirme yükümlölüğünün detayları düzenlenmiştir. Buna göre, tüketicie yapılacak ön bilgilendirmenin, cayma hakkının bulunduğu bir sözleşme söz konusu olduğunda bu hakkın kullanım şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcı bilgileri (MSY m.5/f.1/g); cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, faks numarası ve elektronik posta bilgileri (MSY m.5/f.1/ğ); cayma hakkının kullanılamayacağı istisna haller mevcut ise tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağı ya da hangi koşullarda bu hakkı kaybedeceğine ilişkin bilgileri (MSY m.5/f.1/h) içermesi gerekmektedir.

Tüketicinin cayma hakkına ilişkin olarak bilgilendirildiğini ispat yükümlölüğü de satıcı/sağlayıcıda olup, bu husus, TKHK m.48/f.4 ve MSY m.10 ile açıkça düzenlenmiştir. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğı m.10/f.1 gereğı, tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiğı şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süre ile bağılı olmayacaktır. Ancak her halükarda bu süre, cayma süresinin bittiğı tarihten bir yıl sonra sona erecektir.

Ayrıca cayma hakkına ilişkin gerekli bilgilendirme, bir yıllık süre içinde yapılırsa, on dört günlük cayma hakkı süresi, bilgilendirmenin yapıldığı günden itibaren işlemeye başlayacaktır.

İnternet sitesi üzerinden tüketicilere cayma hakkı sunulması hali, MSY m.11 kapsamında ayrıca düzenlenmiştir. Bu durumda satıcı veya sağlayıcı, tüketicilerin iletmış olduğu cayma taleplerinin kendilerine ulaştığına ilişkin teyit bilgisini de tüketiciye derhal iletmekle yükümlüdür. Elbette daha önce tespit ettiğimiz üzere aracılık eden, satıcı/sağlayıcı adına yerine getireceği bu yükümlülüklerin yanı sıra, tüketici ile arasındaki sözleşme ilişkisi kapsamında da, tüketicinin, uzaktan pazarlama sistemi üzerinden sunduğu cayma bildirimini, muhatabı olan satıcı/sağlayıcıya derhal iletilmesini sağlamakla yükümlüdür²³⁹.

²³⁹ Bkz. Birinci Bölüm, II, C, 2 ve İkinci Bölüm, II, B.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARACILIK EDENİN SORUMLULUĞUNUN KAPSAMI VE HUKUKİ SONUÇLARI

I. ARACILIK EDENİN TKHK MADDE 48/5 UYARINCA SORUMLULUĞUNUN KAPSAMI

A. Genel Olarak

Tüketicilerin internet üzerinden kurdukları mesafeli sözleşmelere ilişkin mevzuatımızda ayrıntılı düzenlemeler yer almaktadır. Bu düzenlemelerin büyük bir bölümü ise, tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasındaki ilişkiyi konu edinir. Oysa ki günümüzde tüketicilerin, aracılık edenlerin işlettiği uzaktan pazarlama sistemleri aracılığıyla kurdukları mesafeli sözleşmeler, internet ortamında yürütülen elektronik ticaret faaliyeti içerisinde azımsanamayacak yoğunluktadır. Birden fazla satıcı/sağlayıcıya tek bir çatı altında ulaşılarak ürünlerin karşılaştırılabilmesi, bu sayede en uygun fiyatlı ürünün tespit edilebilmesi, daha kolay bir alışveriş deneyiminin elde edilmesi ve özellikle uygulamada popüler platformlara duyulan güven nedeniyle, aracılık edenlerin işlettikleri sistemler tüketiciler tarafından sıklıkla tercih edilmektedir. Bu nedenle, tüketicilerin, satıcı/sağlayıcı ile arasındaki ilişkiler kadar, aracılık edenler ile kurdukları ilişkiler de tüketici hukukunda önemli bir yere sahiptir.

Mevzuatımızda ise aracılık edenlere dair detaylı bir düzenleme mevcut değildir. Mesafeli sözleşmeler, hukukumuzda mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 9/A maddesi ile girmiş olmakla birlikte, aracılık edenlere ilişkin ilk düzenleme 6502 sayılı yeni TKHK döneminde yapılmıştır. Mesafeli sözleşmelerde aracılık edenlerin tüketicilere karşı sorumluluğu, TKHK m.48/5 ve MSY m. 20/f.2 hükmü ile düzenlenmiştir. Bu sorumluluğun kapsamının tespit edilmesi için, ilgili hükümlerin ayrıntılı bir şekilde incelenmesi ve yorumlanması gerekir.

Kanun’da aracılık edenler açısından iki farklı sorumluluk öngörülmüştür. Buna göre, aracılık edenin sorumluluğunu öngören ilk hal, kayıtları tutmasına ilişkin yükümlülüğünden kaynaklanmaktadır. Çalışmamızın ikinci bölümünde ayrıntılı olarak incelediğimiz üzere, aracılık edenler, işlettikleri sistem üzerinden gerçekleşen mesafeli sözleşmeye ilişkin işlemlerin kayıtlarını tutmak ve istenilmesi halinde bu kayıtları tüketicilere veya ilgili kurum ve kuruluşlara sunmakla yükümlüdür. Ayrıca aracılık edenin kayıtları tutma yükümlülüğüne ilişkin öngörülen süre, MSY m.20/f.2’ye göre, üç yıl ile sınırlandırılmıştır. Aracılık edenin ilgili kayıtları tutma ve gerekli olması halinde bu kayıtları paylaşma yükümlülüğünü ihlal etmesi halinde TKHK m.48 uyarınca tüketiciye karşı sorumluluğu doğacaktır²⁴⁰.

Aracılık edenlerin, satıcı/sağlayıcı ile arasındaki sözleşmeye aykırı fiillerden dolayı da sorumluluğu söz konusudur. Bu husus TKHK m.48/5’in son cümlesi uyarınca, “*Ancak bu fıkra kapsamında aracılık edenler, satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerinden dolayı sorumludur.*” şeklinde düzenlenmiştir. Aracılık edenlerin TKHK kapsamındaki sorumluluğunun kapsamının tespitinde tereddütlere yol açan düzenleme de budur²⁴¹. İlgili hüküm okunduğunda sanki aracılık edenlerin, satıcı/sağlayıcı ile olan hukuki ilişkisinin düzenlendiği gibi bir anlam çıksa da maddenin gerekçesinden anlaşıldığı üzere, hükümde aracılık edenlerin tüketicilere karşı olan sorumluluğu düzenlenmektedir²⁴². Kaldı ki amacı tüketicilerin korunması olan bir

²⁴⁰ Ayrıca TKHK m.77 uyarınca, TKHK m.48 hükmüne aykırılık halinde, her bir işlem veya sözleşme için, 2021 yılı itibarıyla 452 Türk Lirası idari para cezası uygulanacaktır, bkz. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 77 nci Maddesine Göre 2021 Yılında Uygulanacak Olan İdari Para Cezalarına İlişkin Tebliğ, R.G., T. 26.12.2020, S. 31346.

²⁴¹ İnceoğlu/Baş Süzel, **a.g.m.**, s.482. Aracılık edenlerin, satıcı/sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerinden kaynaklanan sorumluluğuna ilişkin düzenleme yeterince net değildir. Bu düzenleme, aracılık edenin kime karşı sorumlu olduğu, tüketiciye karşı sorumlu ise tüketicinin tarafı olmadığı bu sözleşme içeriğini ne zaman ve ne şekilde öğreneceği sorularını yanıtsız bırakmaktadır, bkz. Özsunay, **Mesafeli Sözleşmeler**, s. 663; ayrıca bkz. Çabri, **Şerh**, 1. Bs., s.770; Sezer Çabri, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, 2. Bs., Ankara, Adalet Yayınevi, 2021, s.891.

²⁴² TKHK m.48/5 hükmünde, aracılık edenin, satıcıya ve tüketiciye karşı sorumluluğunun düzenlendiği hakkındaki görüş ve açıklamalar için bkz. Çabri, **Şerh**, 2. Bs., s.891. Yazara göre TKHK m.48/5 hükmünde, aracılık edenin, mesafeli sözleşmeye ilişkin kayıtların sunulması yükümlülüğünü ihlal etmesi halinde satıcıya karşı sorumluluğu düzenlenmiş olmakla birlikte, madde gerekçesine bakıldığında TKHK m.48/5 uyarınca aracılık edenin, tüketiciye karşı da sorumluluğunun bulunduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

kanunda, satıcı/sağlayıcı ile aracılık eden arasındaki ticari ilişkiden doğan bir sorumluluğun düzenlenmiş olmasının beklenemeyeceği de açıktır²⁴³. Böylelikle tüketici mevzuatı kapsamında, aracılık edenlerin kayıtları tutma yükümlülüğünden doğan sorumluluğunun yanı sıra satıcı/sağlayıcı ile arasındaki sözleşmeye aykırı fiillerinden dolayı da tüketiciye karşı sorumlu olacağı öngörülmüştür.

Aracılık edenlerin tüketiciye karşı sorumluluğunun düzenlendiği m.48/5 hükmünün yoruma muhtaç yönleri nedeniyle söz konusu hüküm ile hedeflenen tam olarak ne olduğu ve aracılık edenlerin sorumluluğunun sınırı, cevaplanması gereken sorular olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sorumluluğun kapsamı doktrinde tartışmalı olup, bu tartışmalar bir sonraki başlıkta ayrıntılı olarak değerlendirilecektir.

B.Aracılık Edenin Sorumluluğu Hakkında İleri Sürülen Görüşler

Aracılık eden, işlettiği platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde taraf olmamakla birlikte, bu sözleşmelerin kurulmasında önemli bir rol üstlenmektedir. Mesafeli sözleşmelere ilişkin doğabilecek zararlardan, satıcı/sağlayıcı dışında aracılık edenlerin de sorumluluğu gündeme gelebilir. Zira aracılık edenin, sözleşmenin kurulmasındaki rolü ve taraflarla olan ilişkisi, onun da sözleşmeye ilişkin doğabilecek zararlara belirli ölçüde katlanmasını gerektirir. Ancak aracılık edenin, tarafı olmadığı bir hukuki ilişki nedeniyle ortaya çıkabilecek tüm zarardan sorumlu tutulması da beklenemez. Bu nedenle, aracılık edenin mesafeli sözleşmeden doğan sorumluluğunun sınırlarının tespit edilmesi önem teşkil eder.

TKHK m.48/5 uyarınca aracılık edenlerin tüketiciye karşı sorumluluğunun kapsamı doktrinde tartışmalıdır. Aracılık edenlerin sorumluluğunun kapsamını ele alan görüşleri, satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil edilmesi ayrimından hareket eden

²⁴³ İnceoğlu/Baş Süzel, **a.g.m.**, s.479.

ve böyle bir ayrıma girmeksizin konuyu inceleyen görüşler olarak sınıflandırmak mümkündür.

Bir grup yazar, aracılık edenlerin hukuki sorumluluğunun kapsamını, satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil edilmesi ayrımından hareket ederek incelemiştir. Bu ayrımdan hareket eden yazarların çoğunluğu, satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil eden aracılık edenlerin de satıcı/sağlayıcı gibi tüketicilere karşı sorumluluğunun bulunduğunu savunmuştur²⁴⁴. Buna göre öncelikle 48. maddede açıkça ifade edildiği üzere aracılık edenler, sistem üzerinden yapılan mesafeli sözleşmeye ilişkin işlemlerin kayıtlarını tutmakla yükümlüdür. İlgili görüş uyarınca, satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil eden aracılık edenler, mesafeli sözleşmeye ilişkin kayıtların tutulması yükümlülüğüne aykırılığın yanı sıra, satıcı/sağlayıcının mesafeli sözleşmeye ilişkin borca aykırılıklarından da satıcı/sağlayıcılar gibi sorumlu olacaktır²⁴⁵. Bedel tahsil etmeksizin satıcı/sağlayıcı ile tüketicileri bir araya getiren ve yer sağlayıcı niteliğini haiz internet siteleri ise TKHK m.48/5 uyarınca tüketiciye karşı sorumlu tutulamayacaktır.

Bedel tahsil eden aracılık edenlerin, mesafeli sözleşmeye ilişkin borca aykırılıklardan, tıpkı satıcı/sağlayıcı gibi sorumluluklarının bulunduğunu savunan bu görüşler de kendi içerisinde farklı gerekçelere dayanır. Bu kapsamdaki bir görüş, bedel tahsil eden aracılık edenlerin, satıcı/sağlayıcının temsilcisi olarak hareket ettiği gerekçesiyle aracılık edene, mesafeli sözleşmeye ilişkin borca aykırılıktan sorumluluk atfedilebileceğini belirtmiştir²⁴⁶. Diğer bir görüş ise TKHK m.48/5 uyarınca öngörülen sorumluluğun hukuki temelini, edim yükümlülüğünden bağımsız borç ilişkisine dayandırmaktadır²⁴⁷. Yazara göre

²⁴⁴ Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, s.290; Özel, **a.g.e.**, s.253; Topaloğlu, **Milli Şerh**, s. 775; Karakocalı/Kurşun, **a.g.e.**, s.166; Büşra Çelik, **Mesafeli Sözleşmelerde Risk ve Masrafların Paylaşımı**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2021, s.93 vd.; Betül Tançağı Çetin, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 48. Maddesi Kapsamında Mesafeli Sözleşmelerde İfa” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İzmir, 2019, s.35 vd.

²⁴⁵ Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, s.290; Özel, **a.g.e.**, s.253; Topaloğlu, **Milli Şerh**, s. 775; Karakocalı/Kurşun, **a.g.e.**, s.166; Büşra Çelik, **Mesafeli Sözleşmelerde Risk ve Masrafların Paylaşımı**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2021, s.93 vd.

²⁴⁶ Çelik, **a.g.e.**, s.93 vd.

²⁴⁷ Topaloğlu, **Milli Şerh**, s. 775.

tüketici, tarafı olmamasına rağmen satıcı/sağlayıcı ile aracılık eden arasındaki sözleşmeden faydalanabilecektir.

Diğer bir görüş²⁴⁸ ise satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil eden aracılık edenlerin tüketiciye karşı sorumluluğunun kapsamını daha sınırlı tutmuştur. Buna göre aracılık edenlerin müteselsil sorumluluğuna ilişkin tasarıda öngörülen düzenleme TKHK m.48/5 kapsamına alınmadığından, aracılık eden, satıcı/sağlayıcının borca aykırı fiillerinden sorumlu tutulamaz. TKHK m.48 uyarınca aracılık edenlerin sorumluluğu, işlemlere ilişkin kayıtları tutma ve gerektiğinde ilgililere sunma yükümlülüğüne aykırı hareket etmesi halinde gündeme gelebilir. Bunun yanı sıra, kanun hükmü gereği satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil eden aracılık edenin, kendisi ile satıcı/sağlayıcı arasında kurulan sözleşmeye aykırı fiilleri dolayısıyla da sorumluluğu bulunur²⁴⁹. Yalnızca satıcı/sağlayıcı ile tüketicinin iletişime geçmesine aracılık eden ve bedel tahsil etmeyen platformların ise böyle bir sorumluluğu bulunmamaktadır. Bu görüş de bedel tahsil eden aracılık edenin, kendisi ile satıcı/sağlayıcı arasındaki sözleşmeye aykırılıktan doğan sorumluluğunu edim yükümlülüğünden bağımsız borç ilişkisi kapsamında açıklamaktadır.

Doktrinde diğer bir grup yazar ise aracılık edenin sorumluluğunun kapsamını, satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil edilmesine ilişkin ölçüte yer vermeksizin incelemiştir.

Bu kapsamda ileri sürülen bir görüşe göre, TKHK m.48/5 düzenlemesi karşısında aracılık edenlerin sorumluluğunun işlemlere ilişkin kayıtları tutma ve gerektiğinde ilgililere sunma yükümlülüğüne aykırılık nedeniyle söz konusu

²⁴⁸ Tançağı Çetin, **a.g.t.**, s. 35. Yazar olması gereken hukuk bakımından yaptığı değerlendirmelerde, aracılık edenlerin mesafeli sözleşmeye ilişkin sorumluluğunun genişletilmesini sağlayacak kanuni düzenlemeye ihtiyaç olduğunu, TKHK m.48/5 uyarınca öngörülen sınırlı sorumluluğun tüketicinin korunması ilkesi ile bağdaşmadığını ifade etmekte ve mevcut hukuki durumu eleştirmektedir, bkz. s. 36 vd.

²⁴⁹ Yazar konuya ilişkin şu örneği vermektedir: Aracılık eden, satıcı ile arasındaki sözleşme uyarınca satıcı tarafından belirlenen zaman aralığında indirimli fiyattan mal satışına aracılık etmesi gerekmesine rağmen, satıcının iradesine aykırı şekilde indirimli fiyattan mal satışı gerçekleştirse, tüketici indirimli fiyat üzerinden sözleşme kurma hakkına sahip olacaktır. Bu durumda satıcı, sözleşmeye aykırılık nedeniyle aracılık edenin sorumluluğuna başvurabilecektir. Tüketici de böylelikle edim yükümlülüğünden bağımsız borç ilişkisi kapsamında tarafı olmamasına karşın satıcı ile aracılık eden arasında kurulan sözleşmeden faydalanabilecektir, bkz. Tançağı Çetin, **a.g.t.**, s. 35-36.

olabileceğini, bunun dışında satıcı/sağlayıcının borca aykırılıklarından dolayı sorumluluklarının bulunmadığı savunulmuştur. Ancak bu görüş, aracılık eden kavramı üzerinde yoğunlaşarak konuyu farklı bir açıdan değerlendirmiştir. Buna göre, uygulamada oldukça popüler olan hepsiburada, n11, trendyol gibi platform sahiplerinin, aracılık eden olarak nitelendirilemeyeceği, bu tür web siteleri üzerinden sözleşme kurulurken satıcı/sağlayıcıdan ziyade platform sahibi şirketin ön planda tutulması, tüketicilerin satıcının şahsını dikkate almaması, tüm işlemlerin platform üzerinden yürütülmesi, bilgilendirme formunun sunulması, teslimat bilgilerinin iletilmesi, ifa ve caymaya ilişkin süreçlerin sözleşmenin kurulduğu web sitesi üzerinden takip edilmesi gibi hususlar nedeniyle bu platformların bizzat sözleşmenin tarafı olduğu savunulmuştur. Dolayısıyla bu görüşe göre, mesafeli sözleşmenin kurulmasına aracılık eden birçok platform, esasen mesafeli sözleşmenin tarafını oluşturduğundan, borcun hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden dolayı sorumlu tutulmalıdır. Ancak sözleşmenin kurulmasına “gerçek anlamda aracılık edenlerin”, TKHK m.48/5 düzenlemesi nedeniyle, satıcının borca aykırı davranışlarından dolayı sorumluluğu bulunmamaktadır²⁵⁰.

²⁵⁰ Çabri, **Şerh**, 2. Bs., s.892 vd. Yazar sözleşmenin kurulmasına “gerçek anlamda” aracılık edilmesi halinde, aracılık edenlerin, borcun hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden dolayı sorumluluğun bulunmadığı görüşünü paylaştığını ifade etmekteyse de, “gerçek anlamda aracılık etme” kavramı ile neyi kastettiği tam olarak anlaşılamamaktadır. Zira yazar TKHK anlamında aracılık eden olarak değerlendirilmesi gereken birçok aracı platformu, sözleşmenin tarafı olarak nitelendirmektedir. Ayrıca belirtmek isteriz ki yazar aynı eserinin bir önceki baskısında, satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil eden aracılık edenlerin, tüketiciye karşı 48. maddeden dolayı sorumlu bulunduğunu savunmuş ve bu sorumluluğun kaynağının temsil kurumuna dayandırmıştır. Buna göre TKHK m.48/5 hükmünde, aracılık edenin kime karşı sorumlu olduğu açıkça belirtilmemiş olmakla birlikte, hükmün gerekçesinden, tüketiciye karşı sorumluluğunun düzenlendiği anlaşılmaktadır. Bu kapsamda tüketici 48. maddeden doğan haklarını, satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil eden aracılık edenlere karşı da kullanabilecektir. Yazara göre aracılık edenler, tüketiciye karşı, mesafeli sözleşmeye ilişkin her türlü borca aykırılık halinden sorumlu olup bu sorumluluk ise, aracılık edenin satıcı/sağlayıcının temsilcisi konumunda olmasından kaynaklanmaktadır. Zira TKHK m.3/f.1/1 ve i bentlerine göre sağlayıcı, “*Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi*”; satıcı ise “*Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi*” ifade eder. Dolayısıyla TKHK sistematığında, satıcı/sağlayıcı adına ya da hesabına hareket edenler de satıcı/sağlayıcı olarak nitelendirildiğinden, temsilci sıfatına sahip aracılık edenlerin bu kapsamda değerlendirilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Böylece mesafeli sözleşmeye ilişkin borca aykırılık hallerinde, tüketici, satıcı/sağlayıcı olarak nitelendirilecek olan aracılık edene de başvurma hakkına sahiptir. Ancak satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil etmeksizin yalnızca tüketici ile satıcı/sağlayıcının iletişime geçmesini sağlayan aracılık edenlerin 48. madde uyarınca sorumluluğu söz konusu olmayacaktır, bkz. Çabri, **Şerh**, 1. Bs., s.770. Yargıtay, aracılık eden tarafından işletilen bir internet sitesi üzerinden bilet alan tüketicinin, cayma nedeniyle bedel iadesine ilişkin talebini aracılık eden platforma yönelttiği bir davaya ilişkin olarak, bilet

Satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil edilmesi şeklinde bir ölçüte dayanmadan konuyu ele alan diğer bir görüşe göre, aracılık edenlerin sorumluluğu sınırlı olup, satıcı/sağlayıcının mesafeli sözleşmedeki borca aykırı davranışları nedeniyle sorumluluğu bulunmamaktadır. TKHK m.48/5 hükmünde aracılık edenlerin, kendisi ile satıcı/sağlayıcı arasındaki sözleşmeye aykırı fiillerinden dolayı tüketiciye karşı olan sorumluluğu düzenlenmiştir. Bu sorumluluğun öngörülmesinde ise aracılık edenin, satıcı/sağlayıcı adına yerine getirdiği yükümlülükler dikkate alınmıştır. Uzaktan pazarlama sistemini kurarak satıcı/sağlayıcıların hizmetine sunan aracılık edenler, işin doğası gereği mesafeli sözleşmelere ilişkin tüketici mevzuatında öngörülen ön bilgilendirme formunun sunulması, ön bilgilendirmenin teyidi ve benzeri hususları yerine getirmektedir. Mevzuatta satıcı/sağlayıcılar açısından düzenlenen bu yükümlülüklerin aracılık edenler tarafından yerine getirilmesi ise aracılık eden ile satıcı/sağlayıcı arasındaki sözleşme ilişkisinden kaynaklanmaktadır. TKHK m.48/5 hükmünün de bu durumdan yola çıkılarak düzenlendiği ifade edilmiştir. Böylelikle TKHK m.48/5 hükmü ile aracılık edenlerin, uzaktan pazarlama sisteminin düzgün şekilde çalışmaması, tüketicilere ön bilgilendirme formunun kanun ve yönetmelik hükümlerine uygun şekilde sunulmaması, cayma bildiriminin satıcı/sağlayıcıya gereği gibi iletilmemesi gibi sözleşme ile kendisinin sorumluluk alanına dahil edilen hususlardan dolayı, tüketiciye karşı sorumluluğunun düzenlendiği savunulmaktadır. Bu nedenle TKHK m.48/5 uyarınca tüketiciler, mesafeli sözleşmede borca aykırılık halinde kural olarak, aracılık edenlerin sorumluluğuna başvuramayacaktır. Ancak bu görüş, yalnızca iki hal ile sınırlı olmak üzere, mesafeli sözleşmenin satıcı tarafından ihlali nedeniyle aracılık edenlerin sorumluluğunun gündeme gelebileceğini de dile getirmektedir. Buna göre aracılık eden, kurulan mesafeli sözleşmeye ilişkin olarak, para iadesi, orijinal ürün garantisi gibi konularda özel bir taahhütte bulunmuş ise bununla sınırlı olarak sorumlu tutulabilecektir. Ayrıca bu tür platformlarda, mesafeli sözleşmenin

satışına aracılık edenin, faturayı düzenlemesi ve bedel tahsil etmesi nedeniyle taşıma hizmeti veren havayolu şirketi adına ve hesabına hareket ettiğini ve bu kapsamda TKHK m. 3/1-ı hükmü uyarınca sağlayıcı olduğunun kabul edilmesi gerektiğine karar vermiştir, bkz. Yargıtay 11. Hukuk Dairesi, E. 2019/2930, K. 2019/5727, T. 23.9.2019 (www.kazanci.com, e.t. 05.08.2021).

üçüncü bir kişi ile kurulduğu ve böylece sözleşmenin tarafının aracılık eden olmadığı hususu açıkça anlaşılamıyorsa, aracılık edenlerin tüketicide haklı bir güven yarattığı gerekçesiyle sorumluluğuna da başvurulabilir. Ancak tüketicilerde, mesafeli sözleşmenin doğrudan aracılık eden ile kurulduğu izlenimi yaratılmadıkça, aracılık edenin güven sorumluluğundan bahsedilemeyecektir²⁵¹.

C. Aracılık Edenin TKHK 48/5 Hükmü Kapsamında Sorumluluğunun Değerlendirilmesi

Yukarıda detaylı olarak incelendiği üzere aracılık edenlerin tüketiciye karşı sorumluluğunun kapsamı konusunda farklı görüşler mevcuttur.

Aracılık edenin sorumluluğunun kapsamı ve hukuki gerekçeleri konusunda farklı yaklaşımlar bulunmakla birlikte, bu konunun incelenmesinde satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil edilip edilmemesi ayrimından hareket eden ve böyle bir ayırımı ölçüt almayan iki farklı yaklaşımın bulunduğu dikkat çekmektedir. Ancak aracılık edenlerin yükümlülüklerine ilişkin yaptığımız incelemede de belirttiğimiz üzere, TKHK m.48/5 uyarınca uzaktan pazarlama sistemi işleterek tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenlerin sorumluluğu öngörülmüş olup, aracılık edenlerin bedel tahsil edip etmemesi bu noktada bir önem taşımamaktadır²⁵². Zira madde metni ile uyumsuzluk teşkil eden ve kanun koyucunun bilinçli tercihinin ürünü olmayan gerekçenin, sorumluluğun tespitinde temel ölçüt olarak dikkate alınması isabetli değildir. Bu nedenle bu şekilde bir ayrimdan hareket ederek aracılık edenlerin hukuki sorumluluğunu değerlendiren görüşlere iştirak edememekteyiz. Ayrıca uygulamada popüler olan aracılık eden platformlar genellikle, sistem üzerinden kurulan her bir mesafeli sözleşmeden komisyon alarak gelir elde etmekte ve bu doğrultuda satıcı/sağlayıcı adına sözleşme bedelini tahsil etmektedirler. Bu nedenle satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil edilip edilmemesi şeklindeki ayırım kanunda düzenlenmediği gibi, bunun pratik bir sonucunun da bulunmadığı kanaatindeyiz.

²⁵¹ İnceoğlu/Baş Süzel, **a.g.m.**, s. 482 vd.

²⁵² Bkz. İkinci Bölüm, I, B.

TKHK m.48/5 uyarınca satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil eden aracılık edenlerin, satıcı/sağlayıcının mesafeli sözleşmeye ilişkin borca aykırılıkları nedeniyle tüketiciye karşı sorumluluğunun bulunduğu görüşü, kural olarak kabul edilemez. Her ne kadar TKHK m.48/5'in gerekçesinde, satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil eden aracılık edenlerin, maddede yazan hususlardan dolayı satıcı/sağlayıcılar gibi, tüketicilere karşı sorumlu olacağı ifade edilmişse de söz konusu gerekçe, maddenin tasarındaki haline uygun olarak kaleme alınmıştır²⁵³. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı'nın yasalaşmadan önceki ilk halinde, satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil ederek mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenlerin, maddede yazan hususlardan dolayı, satıcı/sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumluluğu öngörülmüştü. Ancak daha sonra söz konusu Tasarı'ya ilişkin yapılan görüşmeler neticesinde aracılık edenlere ilişkin metinde değişiklik yapılmıştır. Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu tarafından sunulan raporda, tasarıda yer alan müteselsil sorumluluk düzenlemesine ilişkin olarak, elektronik ticaretin ülke ekonomisinde hızla gelişen bir alan olduğu, ancak kapasitesinin Avrupa Birliği ortalamasının gerisinde olduğu, elektronik ticaret platformları açısından müteselsil sorumluluk öngörülmesi halinde tacirlerin bu alana hizmet etmekten kaçınacağı şeklinde eleştirilere yer verilmiştir²⁵⁴. Ayrıca 5651 sayılı Kanun uyarınca yer sağlayıcı niteliğindeki aracılık edenlerin, sağladıkları içerikten sorumlu tutulmalarını önlemek amacıyla, tasarıda yer alan 48. maddenin 5. fıkrası değiştirilmiştir. İlgili tasarı, komisyon raporları, kanun yapımı aşamasındaki görüşmeler ve yürürlüğe giren TKHK m.48/5 hükmü dikkate alındığında, kanun koyucunun iradesinin, aracılık edenlerin mesafeli sözleşmeye aykırılık nedeniyle sorumlu tutulmaması yönünde olduğu anlaşılmaktadır²⁵⁵. Dolayısıyla kanun koyucunun iradesini göz ardı ederek, TKHK m.48/5 uyarınca bedel tahsil eden aracılık edenlerin, mesafeli

²⁵³ Özsunay, **Mesafeli Sözleşmeler**, s. 663.

²⁵⁴ <https://www.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem24/yil01/ss490.pdf> , s.151 (e.t.31.07.2021)

²⁵⁵ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı'nda m.48/5'e ilişkin yer alan düzenlemenin TKHK kapsamına alınmadığı ve aracılık eden açısından sınırlı bir sorumluluk öngörüldüğü hakkında ayrıca bkz. Tançağı Çetin, **a.g.t.**, s.35.

sözleşmeye konu borcun hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden dolayı tüketiciye karşı sorumlu olduğunu savunan görüşlere katılmamız mümkün görünmemektedir.

Aracılık edenlerin kural olarak mesafeli sözleşmeye ilişkin borca aykırılıktan satıcı/sağlayıcı ile birlikte sorumlu tutulabilmesi, kanun koyucunun iradesi ve mevcut düzenleme kapsamında mümkün olmamakla birlikte ayrıca bu konuda ileri sürülen gerekçeleri de sakıncalı bulmaktayız.

Bu kapsamda ileri sürülen bir görüş, aracılık edenin, satıcı/sağlayıcının temsilcisi olduğundan bahisle aracılık edene sorumluluk atfetmektedir. Ancak temsilci sıfatının açık olduğu hallerde temsilcinin sözleşmenin tarafı olduğundan söz edilemez. Dolayısıyla aracılık edenlerin, satıcıyı temsilen hareket etmesi nedeniyle sözleşmenin tarafı olarak değerlendirilmesi, TBK'nun sözleşmenin tarafları ve temsile ilişkin hükümleri uyarınca mümkün görünmemektedir. Ayrıca TKHK m.3/f.1/1 ve i bentleri uyarınca satıcı/sağlayıcı adına ya da hesabına hareket edenlerin de satıcı/sağlayıcı olarak nitelendirildiği ve bu nedenle temsilci sıfatına sahip aracılık edenlerin, mesafeli sözleşmeye konu borca aykırılıktan sorumlu olacağı görüşüne, TKHK sistematigi esas alındığında tereddütle yaklaşılmalıdır. Zira daha önce tespit ettiğimiz üzere, satıcı/sağlayıcı kavramları ile amaçlanan husus, satıcı/sağlayıcı adına hareket eden kimseleri sözleşmenin tarafı haline getirmek değil, bu kimseler ticari veya mesleki amaçlarla hareket etmese dahi, bu amaçla hareket eden ve satıcı/sağlayıcı sıfatına sahip kimseleri temsilen gerçekleştirdikleri işlemlerin de tüketici işlemi kapsamında değerlendirilmesidir²⁵⁶. Bu nedenle aracılık edenleri, TKHK m.3/f.1/1, i bentleri uyarınca temsilci olduklarından bahisle satıcı/sağlayıcı olarak nitelendiren görüşe de iştirak etmemekteyiz.

Yine bedel tahsil eden aracılık edenin, satıcı/sağlayıcının borca aykırı fiillerinden tüketiciye karşı sorumluluğunun bulunduğunu savunan bir diğer görüş ise TKHK m.48/5 ile öngörülen sorumluluğu, edim yükümlülüklerinden bağımsız borç ilişkisi kapsamında değerlendirmiştir. Ancak TKHK m.48/5 uyarınca aracılık edene, satıcı/sağlayıcının borca aykırılığından dolayı sorumluluk yükletilebilmesi

²⁵⁶ Bkz. Birinci Bölüm, I, C.

kural olarak mümkün olmamakla birlikte, ayrıca aracılık edenin hukuki sorumluluğunun her zaman edim yükümlülüklerinden bağımsız borç ilişkisi kapsamında değerlendirilmesi de mümkün değildir. Edim yükümlülüğünden bağımsız borç ilişkisi, kaynağını dürüstlük kuralından alır²⁵⁷. Hukuki değerlerini birbirlerinin etki alanına açarak işlemsel temasa giren taraflardan her biri, diğer tarafın dürüstlük kuralına uygun davranacağına ve kendisinin şahıs ve malvarlığı değerlerine zarar vermeyeceğine haklı bir güven duyar. Böylelikle taraflar arasında bir borç ilişkisi meydana gelir. Bu ilişki, sözleşmeden bağımsız olarak, dürüstlük kuralından doğmakta olup, içeriği yalnızca koruma yükümlülüklerinden oluşur²⁵⁸. Edim yükümlülüğünden bağımsız borç ilişkisinin içeriğini oluşturan koruma yükümlülükleri, sözleşmenin bulunmadığı, henüz kurulmadığı, geçersiz olduğu veya sona erdiği hallerde ya da tarafların etki alanında bulunan üçüncü kişi ile olan ilişkilerde de söz konusudur²⁵⁹. Dolayısıyla edim yükümlülüğünden bağımsız borç ilişkileri, sözleşmesel sorumluluk ile haksız fiil sorumluluğu arasında kalan alanı düzenlemek ve bu ayrımın neden olduğu adaletsiz sonuçları hafifletebilmek amacıyla kabul edilmiş bir hukuki kurumdur²⁶⁰. Oysa ki savunduğumuz görüşe göre aracılık eden ile tüketici arasında sözleşme ilişkisi mevcuttur²⁶¹. Aracılık eden her ne kadar mesafeli sözleşmenin tarafı olmasa da, işlettiği uzaktan pazarlama sistemi üzerinden kurulan her bir mesafeli sözleşme ile birlikte aracılık eden ile tüketici arasında sözleşme ilişkisi meydana gelir. Aracılık eden, tüketici ile arasındaki bu sözleşme ilişkisi kapsamında TKHK m.48/5 ve diğer ilgili kanun hükümleri gereği bir takım yükümlülükler altındadır. Bu kapsamda aracılık edenin tüketiciye karşı sorumluluğunun kaynağı, tüketici ile kendisi arasındaki sözleşme

²⁵⁷ Rona Serozan, "Culpa in Contrahendo", "Aklin Müsbet İhlali" ve "Üçüncü Kişiyi Korumaya Etkili Sözleşme" Kurumlarının Ortak Temeli: Edim Yükümlülüklerinden Bağımsız Borç İlişkisi", **İstanbul Üniversitesi Mukayeseli Hukuk Araştırmaları Dergisi**, C.2, S.3, 1968, s.121-122; Eren, **Genel Hükümler**, s.44; Çiğdem Kırca, **Bilgi Vermeden Dolayı Üçüncü Kişiyi Karşı Sorumluluk**, Ankara, **Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü**, 2004, s. 158; Karabağ Bulut, **a.g.e.**, s. 69 vd.

²⁵⁸ Akyol, **Dürüstlük Kuralı**, s.46; Kırca, **a.g.e.**, s.158; Eren, **Genel Hükümler**, s. 43 vd.; Karabağ Bulut, **a.g.e.**, s.70. Bir kimsenin hukuki değerlerini başka bir kimsenin etki alanına sokan sosyal temasın, edim yükümlülüğünden bağımsız borç ilişkisinin oluşması için yeterli olduğu görüşü için bkz. Serozan, **Culpa**, s.122.

²⁵⁹ Kırca, **a.g.e.**, s. 157; Rona Serozan, **İfa, İfa Engelleri, Haksız Zenginleşme**, Kocayusufpaşaoğlu/Hatemi/ Serozan/ Arpacı, **Borçlar Hukuku Genel Bölüm Üçüncü Cilt**, 6. Bs., İstanbul, Filiz Kitabevi, 2014, s.255; Serozan, **Culpa**, s.122.

²⁶⁰ Serozan, **Culpa**, s.116.

²⁶¹ Bkz. Birinci Bölüm, II, C.

ilişkisidir. Dolayısıyla aralarında sözleşme ilişkisi bulunan taraflar açısından Kanun kapsamında öngörülen sorumluluğun, edim yükümlülüğünden bağımsız borç ilişkisi kapsamında değerlendirilemeyeceği kanaatindeyiz. Bu nedenle de aracılık edenin sorumluluğunun, her durumda edim yükümlülüğünden bağımsız borç ilişkisi kapsamında değerlendirilmesi yönündeki görüşe iştirak etmemekteyiz²⁶².

Satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil edilip edilmemesi şeklinde bir ayrıma girmeksizin aracılık edenin sorumluluğunun kapsamını inceleyen ve birçok elektronik ticaret platformunun aslında gerçek anlamda aracılık eden değil, sözleşmenin bizzat tarafı olduğunu savunan görüşe de katılamamaktayız. Zira mesafeli sözleşmenin doğrudan satıcı/sağlayıcı ile kurulduğu son derece açık olan platformlarda, salt platformun ön planda olduğu gerekçesiyle sözleşmenin tarafı olduğunun savunulması güçtür. Böyle bir yaklaşım sözleşme hukukunun temel prensipleriyle bağdaşmadığı gibi aracılık eden kavramının da tamamen içini boşaltma ve buna ilişkin kanuni düzenlemeleri işlevsiz kılma riskini doğurur.

Bedel tahsil edilmesi yönünden bir ayrıma gitmeksizin ileri sürülen diğer görüş ise, TKHK m.48/5 hükmünde, aracılık edenlerin tüketiciye karşı sorumluluğunun sınırlandırıldığını ve m.48/5'ten hareketle mesafeli sözleşmeden doğan borcun hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi halinde aracılık edenin sorumlu tutulmasının mümkün olmadığını savunur. Buna göre TKHK m.48/5'te aracılık edenlerin, işlemlere ilişkin kayıtları tutma ve gerektiğinde ilgililere sunma yükümlülüğünü ihlal etmesi halinde ve ayrıca satıcı/sağlayıcı ile kendisi arasındaki sözleşme kapsamında satıcı/sağlayıcı adına yerine getirmesi gereken yükümlülükleri ihlal etmesi durumunda sorumlu olacağı düzenlenmiştir.

Kanaatimizce de TKHK m.48/5 hükmü dikkate alındığında, aracılık edenlerin, mesafeli sözleşmeye aykırılık nedeniyle satıcı/sağlayıcı ile birlikte

²⁶² Aracılık edenin satıcı/sağlayıcının borca aykırılıklarından sorumlu tutulamayacağını ve sorumluluğunun, kendisi ile satıcı/sağlayıcı arasındaki sözleşmeye aykırı fiiller ile sınırlı olduğunu savunan bir diğer görüş de benzer şekilde bu sorumluluğu edim yükümlülüğünden bağımsız borç ilişkisi kapsamında açıklamaktadır. Buna göre tüketici, tarafı olmamasına rağmen satıcı/sağlayıcı ile aracılık eden arasındaki sözleşmeden faydalanmaktadır, bkz. Tançağı Çetin, **a.g.t.**, s. 35-36. Bu görüş yönünden de söz konusu eleştirilerimiz geçerlidir, bkz. 224 numaralı dn.

tüketicie karşı sorumlu olduğunun savunulması oldukça güçtür. Kanun koyucunun iradesinin de bu yönde olmadığı açıktır. Bu nedenle Kanunun lafzı ve ruhu itibariyle, kural olarak aracılık edenin, satıcı/sağlayıcının mesafeli sözleşmeye aykırı fiillerinden dolayı tüketiciye karşı sorumlu olmadığını; TKHK m.48/5 kapsamındaki sorumluluğun yalnızca, mesafeli sözleşmelere ilişkin işlemlere dair kayıtların tutulmasına ve aracılık edenin, satıcı/sağlayıcı adına yerine getirmesi gereken yükümlülüklerle ilişkin olduğu kanaatindeyiz. Ayrıca ETDHK kapsamında aracı hizmet sağlayıcısı olarak nitelendirilen aracı platformların yükümlülüklerini düzenleyen ETDHK ve Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik hükümleri ile de aracı hizmet sağlayıcıların sorumluluğu oldukça sınırlı tutulmuştur. Bu düzenlemelerde aracılık eden platformlar açısından özellikle platform üzerinden yapılan işlemlere ilişkin kayıtları saklama ve satıcı/sağlayıcıya ilişkin bir takım bilgilerin platformda yer almasını sağlama şeklinde bir takım yükümlülükler öngörülmüştür²⁶³.

Aracılık edenin tüketiciye karşı sorumluluğunu doğuran ve satıcı/sağlayıcı adına yerine getirmesi gereken yükümlülükleri, çalışmamızın ikinci bölümünde ayrıntılı olarak incelenmiştir. Aracılık eden, kurmuş olduğu uzaktan pazarlama sistemini satıcı/sağlayıcının kullanımına sunmakta ve satıcı/sağlayıcının mal veya hizmetlerinin tüketiciler tarafından satın alınabilecek şekilde sistem üzerinden erişilebilir hale getirmektedir. Uzaktan pazarlama sisteminin gereği gibi işlemesi ve mesafeli sözleşmelerin mevzuata uygun şekilde kurulabilmesi için ilgili teknik önlemleri alma yükümlülüğü de aracılık edendedir. Satıcı/sağlayıcı, aracılık edene ait sistem üzerinden faaliyet yürütme iradesinin bir sonucu olarak aracılık edenle sözleşme ilişkisi içerisine girmekte; bu sözleşme ile aracılık edenler de, satıcı/sağlayıcı adına mesafeli sözleşmenin kurulmasına ilişkin yürüttüğü aracılık faaliyeti kapsamında satıcı/sağlayıcı tarafından tüketicilere karşı yerine getirilmesi gereken yükümlülüklerin büyük bölümünü gerçekleştirmeyi üstlenmektedir. Mesafeli sözleşmeye ilişkin kanun ve yönetmelik kapsamında öngörülen hususların aracılık eden tarafından yerine getirilmesi, uzaktan pazarlama sistemine

²⁶³ İnceoğlu/Baş Süzel, **a.g.m.**, s.484-485.

ilişkin teknik hâkimiyetin aracılık edene ait olmasının doğal bir sonucudur. Dolayısıyla mesafeli sözleşmelere ilişkin bu sistemin temel işleyişi ve aracılık eden ile satıcı/sağlayıcı arasında kurulan sözleşmenin genel çerçevesi değerlendirildiğinde, TKHK m.48/5 son cümle uyarınca aracılık edenlerin sorumluluğunun, satıcı/sağlayıcı ile yaptıkları sözleşme kapsamında, satıcı/sağlayıcı adına yerine getirmesi gereken yükümlülüklerin ihlali ile sınırlı olduğu görüşü en isabetli çözümdür²⁶⁴. Bu kapsamda aracılık edenler, kurdukları uzaktan pazarlama sisteminin gereği gibi çalışmaması, tüketicinin bilgilendirilmesine yönelik kanunda öngörülen yükümlülükleri yerine getirmemesi, örneğin ön bilgilendirme formunun tüketiciye sunulmaması veya sunulan ön bilgilendirme formunun kanunda aranan özellikleri taşıması, tüketicinin cayma bildirimini satıcı/sağlayıcıya iletilmemesi gibi kendi hâkimiyet alanında kalan hususlar nedeniyle sorumlu olacaktır.

Ancak aracılık edenin TKHK m.48/5 ve diğer ilgili mevzuat kapsamında yerine getirmekle yükümlü olduğu hususlardan dolayı tüketiciye karşı sorumluluğunun kaynağı, aracılık eden ile tüketici arasındaki sözleşme ilişkisidir. Zira aracılık edenin işlettiği platform üzerinden her bir mesafeli sözleşmenin kurulmasıyla birlikte, tüketici ile aracılık eden arasında da sözleşme ilişkisi kurulur. Bu sözleşme ilişkisi kapsamında aracılık edenler, üzerine düşen tüm yükümlülükleri eksiksiz olarak yerine getirmek zorundadır. Dolayısıyla aracılık edenin, gerek kanun hükümleri gerekse satıcı/sağlayıcı ile arasındaki sözleşme ilişkisi gereği üstlendiği yükümlülükleri ihlal etmesi halinde, bu ihlal dolayısıyla tüketiciye karşı sorumluluğunu doğuran ilişki, tüketici ile aracılık eden arasındaki sözleşme ilişkisidir.

TKHK m.48/5 kapsamında aracılık edenlerin kural olarak, mesafeli sözleşmeye konu borcun hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle sorumlu tutulmasının mümkün olmadığı yönündeki görüşümüz, mesafeli sözleşmelere ilişkin TKHK m.48 düzenlemesinin temelini teşkil eden 2011/83 sayılı AB

²⁶⁴ İnceoğlu/Baş Süzel, **a.g.m.**, s.480 vd.

Yönergesi²⁶⁵ ile de uyumludur²⁶⁶. TKHK m.48 hükmü düzenlenirken temel alınan mesafeli sözleşmelere ilişkin 2011/83 sayılı AB Yönergesi'nde aracılık edenlerin, mesafeli sözleşmeye aykırılık nedeniyle tüketiciye karşı doğrudan sorumluluğunu öngören bir hüküm mevcut değildir²⁶⁷. Ayrıca belirtmeliyiz ki 2011/83 sayılı AB Yönergesi'nde bir takım değişiklikler öngören ve tüketicilere karşı şeffaflığın sağlanabilmesi için, çevrimiçi pazaryerlerine ilişkin ayrıntılı düzenlemeler içeren 2019/2161 sayılı Yönerge²⁶⁸'de de aracılık eden platformların, tüketiciye karşı, mesafeli sözleşmeye aykırılık nedeniyle doğrudan sorumluluğuna ilişkin bir düzenlemeye yer verilmemiştir.

II. ARACILIK EDENİN TÜKETİCİYE KARŞI MESAFELİ SÖZLEŞMENİN İHLALİNDEN SORUMLU OLDUĞU İSTİSNAİ HALLER

A. Genel Olarak

Sözleşmenin tarafları dışındaki üçüncü kişilerin, tarafı olmadıkları bir sözleşme nedeniyle borç altına girememesi ve sözleşmeye dayalı olarak herhangi bir talepte bulunamaması, borç ilişkisinin nisbîliği prensibini ifade etmektedir²⁶⁹. Borçlar Hukuku'nun en temel prensiplerinden olan nisbîlik prensibi uyarınca, alacaklının, sözleşmenin tarafı olmayan üçüncü kişilere karşı ifa talebinde bulunması mümkün değildir. Bu anlamda alacaklı, borcun ihlali halinde uğradığı

²⁶⁵ Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council [2011] OJ L 304/64.

²⁶⁶ İnceoğlu/Baş Süzel, **a.g.m.**, s.485-486.

²⁶⁷ Mesafeli sözleşmelere ilişkin 2011/83 sayılı AB Yönergesi ile Türk Hukuku'ndaki düzenlemeleri karşılaştırmalı olarak inceleyen çalışma için bkz. Baki İlkay Engin/Elif Merve Yılmaz, "Mesafeli Sözleşmeler", **Türk Hukukunun Avrupa Birliği Hukukuna Uyumu Özel Hukuk - Acquis Communautaire'in Alınması - Açıklamalar, Değerlendirmeler, Öneriler**, Ed., Arslan Kaya /Baki İlkay Engin/Alı Paslı/Şehriban İpek Aşıkoğlu/Elif Oğuz, İstanbul University, İstanbul, 2020, s.905-927.

²⁶⁸ Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019 amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council as regards the better enforcement and modernisation of Union consumer protection rules.

²⁶⁹ Kocayusufoğlu, **a.g.e.**, s. 15; Tekinay/Akman/Burcuoğlu/Alttop, **a.g.e.**, s.60; Oğuzman/Öz, **Cilt I**, s.27; Eren, **Genel Hükümler**, s.19.

zararın tazminini de ancak borçludan talep edebilir²⁷⁰. Mesafeli sözleşmeden doğan borcun ihlali durumunda da tüketici, mesafeli sözleşmeye dayanarak, aracılık edenden herhangi bir talepte bulunamayacaktır. Aracılık edenler ile tüketiciler arasındaki ilişkiyi düzenleyen TKHK m.48/5 hükmünde ise detaylı olarak incelediğimiz üzere sınırlı bir sorumluluk öngörülmüştür. Bu kapsamda tüketicilerin, TKHK m.48/5'teki düzenleme uyarınca mesafeli sözleşmeden doğan borca aykırılık nedeniyle doğrudan aracılık edenin sorumluluğuna başvurabilmesi de mümkün değildir.

Aracılık edenin, mesafeli sözleşmenin tarafı olmaması ve sınırlı bir sorumluluk öngören TKHK m.48/5 düzenlemesi dikkate alındığında, mesafeli sözleşmedeki borca aykırılıklardan, satıcı/sağlayıcı ile birlikte doğrudan sorumlu tutulamayacağı açıktır. Nitekim aracılık edenin mesafeli sözleşmeye konu borçtan, satıcı/sağlayıcı ile birlikte sorumlu tutulmasını öngören yasal bir düzenleme hukukumuzda mevcut değildir. Hatta öyle ki kanun koyucunun iradesi, aracılık edenlerin, satıcı/sağlayıcı birlikte müteselsilen sorumlu tutulmaması ve sorumluluklarının sınırlandırılması gerektiği yönündedir.

Ancak kanaatimizce bu durum, tüketicinin, hiçbir koşulda aracılık edenin sorumluluğuna başvuramayacağı şeklinde de yorumlanamaz. Aracılık edenin, mesafeli sözleşmenin kurulmasındaki önemli rolü ve tüketici ile olan ilişkisi de sorumluluğun kapsamının tespitinde dikkate alınmalıdır. Bu bağlamda aracılık edenler açısından öngörülen yükümlülüklerin temel hedefinin ne olduğuna dikkat çekilmeli ve aracılık edenlerin sunduğu hizmetin özelliklerine ilişkin değerlendirme yapılmalıdır. Yapılacak bu değerlendirmede, Avrupa Birliği Hukuku'ndaki düzenlemelerin ve yaşanan güncel gelişmelerin de yol gösterici olacağı kanaatindeyiz.

B. Aracılık Edenlerin Sorumluluğuna İlişkin Avrupa Birliği'ndeki Düzenlemeler ve Yaşanan Gelişmeler

²⁷⁰ Haluk Tandoğan, *Üçüncü Şahsın Zararının Tazmini*, Ankara, Ajans Türk Matbaası, 1963, s.21; Eren, *Genel Hükümler*, s.54 vd.; Kocayusufoğlu, *a.g.e.*, s. 15 vd.

Avrupa Birliği'nde mesafeli sözleşmelere ilişkin ilk düzenleme olan 20.05.1997 tarihli ve 97/7 sayılı Yönerge ve 97/7 sayılı Yönergeyi yürürlükten kaldıran 2011/83 sayılı Yönerge kapsamında aracılık eden platformların sorumluluğu meselesi düzenlenmemiş idi. Ancak uygulamada aracılık eden çevrimiçi platformların gittikçe yaygınlaşmasının etkisiyle bu alanda bir takım gelişmeler yaşanmıştır.

Avrupa Komisyonu'nun 2011/83 sayılı Yönergenin uygulanmasına ilişkin değerlendirmelerini içeren ve 2017 yılında yayınlanan "2011/83 sayılı Tüketici Hakları Direktifinin Uygulanması Üzerine Çalışma" başlıklı raporunda, çevrimiçi platformlara uygulanacak kuralların açıklığa kavuşturulması ve bunların etkin şekilde uygulanması hususuna dikkat çekilmiştir²⁷¹. Komisyon tarafından yürütülen çalışmalar neticesinde, 2011/83 sayılı Yönerge de dahil olmak üzere çeşitli yönergelerde değişiklik öngören ve çevrimiçi platformlara çeşitli yükümlülükler getiren 27 Kasım 2019 tarihli 2019/2161 sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergesi, 7 Ocak 2020'de yürürlüğe girmiştir. 2019/2161 sayılı Yönerge kapsamında çevrimiçi pazar yerine daha fazla şeffaf davranma yükümlülüğü getirilerek tüketicinin riskleri sağlıklı ve daha kolay bir şekilde değerlendirmesinin sağlanması hedeflenmiştir. Yönergede çevrimiçi pazar yerini kullanan tüketicinin, sözleşmenin karşı tarafının kim olduğu ve sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinin kapsamı, sözleşme uyarınca tüketiciye mal veya hizmet sunan kimsenin tacir olup olmadığı, platformda listelenen ürünlerin sıralanmasında geçerli olan kriterlerin ne olduğu gibi konularda bilgilendirilmesinin önemine dikkat çekilmiştir²⁷². Bu amaçlar doğrultusunda,

²⁷¹ Study on The Application of the CRD- Final Report (2017), s.188, bkz. https://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637 (e.t. 04.08.2021). Raporda yer alan değerlendirmeler hakkında açıklamalar için ayrıca bkz. Emel Döner, "Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda İnternet Üzerinden Akdedilen Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması" (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara, 2019, s. 42 vd.

²⁷² Çevrimiçi platform üzerinden sözleşme kuran tüketicilerin, sözleşmenin karşı tarafının kim olduğu ve buna bağlı olarak sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerin nasıl etkilendiğini açıkça anlamama riskinin mevcut olduğu hususuna dikkat çekilmiştir, bkz. 2019/2161 sayılı Yönerge 24 numaralı gerekçe. Avrupa Birliği Adalet Divanı *Wathelet* davasında, satışın gerçekleştiği somut olayın şartları kapsamında aracı tarafından tüketicinin yanlış yönlendirildiğinin kabul edilebileceği hallerde, örneğin tüketicinin sözleşmenin karşı tarafında satıcı olarak aracının bulunduğunu düşünmesine yol açacak

2019/2161 sayılı Yönerge'nin 4/5. Maddesi uyarınca, 2011/83 sayılı Yönergeye eklenmesi öngörülen m.6/A'ya göre, çevrimiçi pazar yeri sağlayıcısı mesafeli sözleşme kurulmadan önce, çevrimiçi pazaryerinde sergilenen ürünlerin sıralamasında esas alınan kriterler, tüketiciye mal veya hizmet sunan satıcı/sağlayıcının pazar yerine sunduğu bilgiler kapsamında tacir olup olmadığı, satıcı/sağlayıcı tacir değil ise kurulacak sözleşmeye ilişkin tüketici hukuku korumasından faydalanılamayacağı, ayrıca sözleşmeye uygulanacak tüketiciyi koruyucu hükümlere ilişkin yükümlülüklerin satıcı/sağlayıcı ile çevrimiçi pazar yeri arasında nasıl paylaşıldığı hususlarında tüketiciyi bilgilendirmekle yükümlü tutulmuştur. 2019/2161 sayılı Yönerge'de de aracılık edenlerin, satıcı/sağlayıcı ile birlikte mesafeli sözleşmeden dolayı doğrudan sorumluluğunu öngören bir düzenlemeye yer verilmemiştir. Nitekim Yönerge kapsamında çevrimiçi platformların mesafeli sözleşmeye ilişkin bir takım yükümlülükleri tüketiciye karşı üstlenebileceği, mesafeli sözleşmeden dolayı sorumluluğun paylaşılmasının çevrimiçi platform sağlayıcısı ile satıcı/sağlayıcı arasındaki sözleşmeye bağlı olduğu belirtilmiştir²⁷³.

Avrupa Birliği'nde çevrimiçi aracı platformlar vasıtasıyla kurulan mesafeli sözleşmenin ihlali nedeniyle aracı platformların sorumluluğuna ilişkin mevcut yasal çerçevedeki boşluklar, eleştirilerin odağında yer almaktadır²⁷⁴. Bu nedenle, çevrimiçi platformlara ilişkin alanda düzenleme yapılması ihtiyacını konu edinen çalışmalar yapılmıştır. Bu kapsamda Avrupa Hukuk Enstitüsü ("ELI"), çevrimiçi platformların sorumluluğuna ilişkin yapılan ulusal ve uluslararası düzenlemeler ile bu konuda verilen yargı kararlarından yararlanmak suretiyle detaylı bir çalışma yürütmüş ve 2020 yılında çevrimiçi platformlara ilişkin model kurallar raporunu yayınlamıştır²⁷⁵. İşbu öneri niteliğindeki model kuralların amacı, platformu işleten

şekilde hareket edilmişse, aracıya sorumluluk yüklenebileceğine karar vermiştir, bkz. C-149/15, Sabrina Wathelet v Garage Bietheres & Fils SPRL, 09.11.2016.

²⁷³ Bkz. 2019/2161 sayılı Yönerge 27 numaralı gerekçe.

²⁷⁴ Liability of Online Platforms, s.67, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/656318/EPRS_STU\(2021\)656318_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/656318/EPRS_STU(2021)656318_EN.pdf) (e.t.04.08.2021)

²⁷⁵ "Model Rules on Online Platforms", https://www.europeanlawinstitute.eu/fileadmin/user_upload/p_eli/Publications/ELI_Model_Rules_on_Online_Platforms.pdf (e.t. 01.08.2021)

ile platform kullanıcısı arasındaki ilişkilerde adalet ve şeffaflığın sağlanmasına katkıda bulunmak olarak açıklanmıştır (m.1/1). Avrupa Hukuk Enstitüsü tarafından model olarak önerilen kurallar içerisinde, çevrimiçi platformu kullanan müşterilerin bilgilendirilmesi hususuna detaylı bir şekilde yer verilmiştir. Buna göre, platformu işleten aracı tarafından, platformun rolü ve aracı platform ile değil, tedarikçi ile sözleşme imzalandığı konusunda müşterinin bilgilendirilmesi gerekliliğine dikkat çekilmiştir (m.13). Bu bilgilendirme gerekliliğinin ihlal edilmesi halinde ise, müşterinin tedarikçi ile kurduğu sözleşme ilişkisi kapsamındaki haklarını tedarikçinin yanı sıra platforma karşı da ileri sürebileceği kabul edilmiştir (m.19)²⁷⁶. Bunun yanı sıra, tedarikçi ile müşteri arasındaki sözleşme kurulmadan hemen önce platform işletenin, sözleşmeye konu mal veya hizmeti sunan tedarikçinin tacir olup olmadığı, tedarikçi tacir değil ise, sözleşmeye tüketici kurallarının uygulanmayacağı hususlarında müşteriyi bilgilendirmesi; ayrıca tedarikçinin kimliğini ve müşterinin talebi üzerine adresini müşteriye açıklaması öngörülmüştür (m.14). İşbu kurallar içerisinde dikkat çeken bir diğer düzenleme ise 20. maddedir. Buna göre, platformun tedarikçi üzerindeki baskın etkisine makul şekilde güvenen müşterinin, platform aracılığıyla kurulan sözleşmeden doğan borca aykırılık nedeniyle tedarikçiye karşı kullanabileceği haklarını, platforma karşı da ileri sürebileceği düzenlenmiştir (m.20/1). Söz konusu baskın etkiye güvenin değerlendirilmesinde ise, dikkate alınabilecek çeşitli kriterlere örnekseme yoluyla yer verilmiştir (m.20/2). Bu kapsamda örneğin tedarikçilere değil, platform işletene odaklı bir pazarlamanın mevcut olması, tedarikçi ile müşteri arasında kurulan sözleşmenin şartlarının platform tarafından belirlenmesi, sözleşme kurulana kadar tedarikçinin kimliği veya iletişim bilgilerinin platform tarafından saklı tutulması veya platform işletenin, tüketici tarafından tedarikçiye yapılan ödemeleri durdurmayı sağlayan ödeme sistemleri kullanması gibi hallerde, platformun baskın etkisine güvenden bahsedilebilecektir. Bunun dışında 22. madde uyarınca aracı platformların tedarikçi, tedarikçi

²⁷⁶Avrupa Hukuk Enstitüsü tarafından düzenlenen model kurallar kapsamındaki bu sorumluluk şartı hukukumuzda da benzer şekilde savunulmuştur. Aracılık edenlerin işlettikleri platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde, sözleşmenin aracılık eden ile kurulmadığı ve satıcı/sağlayıcının üçüncü bir kişi olduğu konusunda tüketici yeterli şekilde bilgilendirilmemişse, aracılık edenin güven sorumluluğunun gündeme gelebileceği görüşü için bkz. İnceoğlu/Baş Süzel, **a.g.m.**, s.486-487.

tarafından sunulan mal/hizmet veya sözleşme şartları hakkında yanıltıcı beyanda bulunması halinde, söz konusu yanıltıcı bilgilerin müşterilere verdiği zararlardan da sorumlu olacağı öngörülmüştür.

AB mevzuatındaki değişiklikler ve yapılan çalışmalardan anlaşılabacağı üzere, tüketici ile etkileşim halinde bulunan aracı platformların uygulamada gittikçe artmasının etkisiyle, platformlar açısından çeşitli yükümlülükler getirilmesi ve bu konuda detaylı düzenlemeler yapılarak sınırları belirlenmiş bir sorumluluk rejiminin öngörülmesi ihtiyacı gündemdedir. Bu kapsamda Avrupa Komisyonu, çevrimiçi aracı platformların sorumluluğu konusunda önemli adımların atıldığı ve içeriğinde platformlar açısından daha fazla yükümlülük öngören düzenlemelerin de bulunduğu Dijital Hizmetler Yasası (Digital Services Act) taslağını 15 Aralık 2020 tarihinde yayımlamıştır²⁷⁷. Taslakta, hukuka aykırı içeriğe ilişkin öngörülen sorumluluk muafiyetinin, mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden çevrimiçi platformlara uygulanması şartlarına ve bu kapsamda platformun tüketicide yarattığı izlenime dikkat çekilmektedir. Bu husus benzer şekilde Avrupa Hukuk Enstitüsü tarafından yayınlanan model kurallar kapsamında da detaylı olarak düzenlenmiştir. Buna göre platformdaki işlemlere ilişkin bilgi veya ürünlerin, tüketicide, bu bilgi veya ürünlerin platform tarafından veya platformun kontrolü altında hareket eden kullanıcılar tarafından sunulduğu izlenimi doğuracak şekilde sunulması halinde, platformun sorumluluk muafiyetinden yararlanmasının mümkün olmadığı belirtilmektedir²⁷⁸. Taslakta ayrıca güvenilir bir çevrimiçi ortamın temini için aracılık eden çevrimiçi platformların, satıcı/sağlayıcıların izlenebilir olmasını sağlaması gerektiği hususu vurgulanmıştır. Tedarikçinin izlenebilirliğinin düzenlendiği 22. madde uyarınca, mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden çevrimiçi platformların tedarikçiye ilişkin isim, adres, telefon numarası, elektronik posta adresi, kimlik belgesinin bir kopyası, kayıtlı olduğu ticaret sicil bilgileri, yalnızca AB mevzuatına uygun mal veya hizmet sunduklarına dair sertifikalar gibi temel bilgileri sağlaması gerekecektir. Ayrıca çevrimiçi platformlara, tüketicilerle mesafeli sözleşme kuran

²⁷⁷ Proposal for a Regulation of The European Parliament and Of The Council on a Single Market For Digital Services (Digital Services Act) and amending Directive 2000/31/EC.

²⁷⁸ Dijital Hizmetler Yasası Tasarısının 5. maddesi ve (23) numaralı gerekçesi.

tedarikçilerin tanıtıcı bilgilerinin doğrulanması ve güvenilirliğinin incelenmesi; tedarikçi tarafından sağlanan bilgilerde eksiklik veya yanlışlık tespit etmesi halinde bu bilgilerin düzeltilmesini tedarikçiden talep etme ve verilen sürede bilgilerin düzeltilmemesi halinde tedarikçinin platform üzerindeki faaliyetini durdurma konusunda da çeşitli yükümlülükler öngörülmektedir.

AB mevzuatında ve Dijital Hizmetler Yasa Taslağı kapsamında aracılık eden platformlar açısından öngörülen sorumluluk şartları göstermektedir ki, tüketicinin, çevrimiçi platform üzerinden alışveriş yaparken sözleşmenin karşı tarafını yeterli ölçüde tanıma imkânı bulması ve platformda edindiği bilgilerin sözleşme kurma iradesine etki etmesi, mesafeli sözleşmelerde tüketicinin korunması açısından önem teşkil eder. Bu kapsamda aracılık eden platformlar açısından detaylı bir bilgilendirme yükümlülüğü öngörülmekte olup, tüketicinin sözleşme kurma iradesinin oluşumunda hatalı fikirlerin oluşmasına yol açan platformun, bu nedenle tüketicinin uğradığı zarardan sorumlu tutulması gerektiği yönünde yaklaşım sergilenmektedir.

Hukukumuzda da benzer şekilde aracılık eden platformların, satıcı/sağlayıcıya ait güncel tanıtıcı bilgileri temin etme yükümlülüğüne ilişkin düzenlemeler mevcuttur²⁷⁹. Aracılık edenin tüketiciye sunduğu hizmet kapsamındaki sorumluluğunun tespitinde bu düzenlemeler de dikkate alınmalıdır.

C. Aracılık Edenin Sunduğu Hizmetin Temel Özellikleri

Aracılık edenler tarafından işletilen platform üzerinden mesafeli sözleşmenin kurulmasıyla birlikte, tüketicinin platforma üye olup olmamasından bağımsız olarak, aracılık eden ve tüketici arasında da bir sözleşme ilişkisi kurulduğunu tespit etmiştik. Ayrıca yaptığımız incelemede, bu sözleşme ilişkisinin, uygulamanın ihtiyacından doğan sui generis sözleşmeler kapsamında değerlendirilmesi gerektiğini belirtmiştik.

Aracılık edenin işbu sözleşme ilişkisi kapsamında tüketiciye hizmet sunarken, şüphesiz kanundan doğan yükümlülüklerini de eksiksiz olarak yerine

²⁷⁹ Bkz. Üçüncü Bölüm, II, C.

getirmesi gerekir. Aracılık edenler açısından öngörülen yükümlülükler çeşitli kanun ve yönetmeliklerle düzenlenmiş olup, mevzuatımızda dağınık şekilde yer almaktadır. Örnek vermek gerekirse, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği, Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun, Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik, İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun, İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesine Dair Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu ve diğer yönetmeliklerde, çeşitli yükümlülükler öngörülmüştür. Aracılık edenin tüketici mevzuatından ve mesafeli sözleşmenin taraflarıyla kurduğu sözleşme ilişkisinden kaynaklanan yükümlülüklerine ikinci bölümde ayrıntılı olarak değindik. Bu bölümde özellikle aracılık eden platformlar açısından kanundan doğan yükümlülüklerin, mesafeli sözleşmeden dolayı sorumluluğa etkisini değerlendireceğimiz için, bununla sınırlı olarak birkaç düzenlemeye dikkat çekmeliyiz.

Bu doğrultuda öncelikle elektronik ticaret mevzuatına değinecek olursak, ilgili düzenlemelerde, aracı hizmet sağlayıcının bir takım bilgileri temin etme ve bu bilgileri platform üzerinden sunma yükümlülüğü bulunmaktadır. Bilgilendirme yükümlülüğü ETDHK’da esas itibarıyla hizmet sağlayıcılar açısından öngörülmüştür. Bununla birlikte, hizmet sağlayıcıların, aracı hizmet sağlayıcı tarafından işletilen platform üzerinden faaliyette bulunması halinde, söz konusu aracı platformlar açısından da bir takım yükümlülükler söz konusu olacaktır²⁸⁰. ETDHK m.9/f.2 uyarınca, hizmet sağlayıcılar açısından öngörülen yükümlülüklerin, aracı hizmet sağlayıcılara uygulanmasına ilişkin esasların Yönetmelik ile düzenleneceği hüküm altına alınmıştır. Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik m.6’ya göre, aracı hizmet sağlayıcı, elektronik ticaret ortamını sunduğu hizmet sağlayıcılarının tacir

²⁸⁰ Demirbaş, **a.g.e.**, s.33-34.

veya esnaf olup olmamasına göre 5. maddede²⁸¹ yer alan bir takım bilgilerini, platformda tahsis edilen alanda eksiksiz olarak bulundurmakla yükümlüdür²⁸². Buna göre aracı hizmet sağlayıcı üzerinden satış yapan hizmet sağlayıcıya ilişkin ticaret unvanı, işletme adı, tebligata elverişli KEP adresi, vergi kimlik ve MERSİS numarası, merkez adresi gibi bir takım güncel tanıtıcı bilgilerin aracı hizmet sağlayıcı tarafından kayıt altında tutulması gerekir.

7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu²⁸³ (ÜGTDK) kapsamında da aracılık edenler açısından, kayıtların saklanması ilişkin öngörülen yükümlülük dikkat çekmektedir. ÜGTDK m.12/1'e göre, iktisadi

²⁸¹ Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmeliğin "Hizmet sağlayıcının bilgi verme yükümlülüğü" başlıklı 5. maddesinin 4. Fıkrası ve 5. Fıkrası aynen şu şekildedir:

"(4)Aracı hizmet sağlayıcı üzerinden satış yapan ve tacir veya esnaf olan hizmet sağlayıcı, elektronik ticaret faaliyetine başlamadan önce, aracı hizmet sağlayıcı tarafından kendine tahsis edilen alanda aşağıdaki bilgileri eksiksiz olarak bulundurur:

a) Ticaret unvanı, işletme adı veya tescilli marka adı bilgilerinden en az biri.

b) Tebligata elverişli KEP adresi.

c) Esnaf için vergi kimlik numarası, tacirler için MERSİS numarası.

ç) Merkez adresi ve onaylanmış telefon numarasının aracı hizmet sağlayıcıda bulunduğu ilişkin bilgi.

(5) Aracı hizmet sağlayıcı üzerinden satış yapan ve tacir veya esnaf olmayan hizmet sağlayıcı, aracı hizmet sağlayıcı tarafından kendine tahsis edilen alanda aşağıdaki bilgileri eksiksiz olarak bulundurur:

a) Adı ve soyadı.

b) İkametgâhının bulunduğu il.

c) Merkez adresi ve onaylanmış telefon numarasının aracı hizmet sağlayıcıda bulunduğu ilişkin bilgi."

²⁸² Aracı hizmet sağlayıcının yükümlülükleri

MADDE 6 – (1) Alıcı ve hizmet sağlayıcı arasında alım satım işleminin yapıldığı elektronik ticaret pazar yerlerini işleten aracı hizmet sağlayıcılar, kendileriyle ilgili olarak 5 inci maddenin birinci ve ikinci fıkralarındaki yükümlülükleri aynı usulle yerine getirir.

(2) Aracı hizmet sağlayıcı, elektronik ticaret ortamı sunduğu hizmet sağlayıcıya ilişkin bilgilerin, hizmet sağlayıcıya tahsis edilen alanda gösterilebilmesi ve güncellenebilmesi için gerekli teknik imkânları sağlar.

(3) Aracı hizmet sağlayıcı, hizmet sağlayıcının elektronik ticaret faaliyetine başlamasından önce 5 inci maddenin dördüncü ve beşinci fıkralarındaki yükümlülüklerini yerine getirmesini sağlar.

(4) Aracı hizmet sağlayıcı, hizmet sunduğu elektronik ortamı kullanan gerçek ve tüzel kişiler tarafından sağlanan içeriği kontrol etmek, bu içerik ve içeriğe konu mal veya hizmetle ilgili hukuka aykırı bir faaliyetin ya da durumun söz konusu olup olmadığını araştırmakla yükümlü değildir.

²⁸³ R.G., T. 12.03.2020, S.31066. Daha önce sadece tüketici mevzuatı kapsamında düzenlenen ürün sorumluluğu, ÜGTDK ile genel nitelikte bir düzenleme kapsamında yerini aldı. Ürün sorumluluğunun yanı sıra ürün güvenliğinin de düzenlendiği ÜGTDK kapsamında, ürünlerin güvenliği ve teknik düzenlemelere uygunluğu, imalatçının tazminat sorumluluğu, ürünü piyasada bulunduranların yükümlülükleri, denetim gerçekleştirilecek kuruluşların nitelikleri ve yükümlülükleri ve aykırılık halinde uygulanacak yaptırımlar düzenlenmiştir, bkz. Damla Özden Çelt, "Ürün Sorumluluğunda Yaşanan Güncel Gelişme: 7223 Sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu", **Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.7, S.1, 2021, s. 73 vd. Ayrıca ürün sorumluluğuna ilişkin ÜGTDK Tasarısı da dikkate alınarak yapılan ayrıntılı değerlendirmeler için bkz. Akın Ünal/Arif Kalkan, "Türk Hukukunda Ürün Sorumluluğu Üzerine Olan ve Olması Gereken Hukuka Dair Genel Düşünceler", **Türkiye Adalet Akademisi Dergisi**, S.39, 2019, s. 45 vd.

işletmeciler bakımından, tedarik zincirinde yer alan bir önceki ve varsa bir sonraki iktisadi işletmecinin ismi, ticari unvanı veya markası ve irtibat bilgileri ile ürünün takibini kolaylaştıracak diğer bilgilerin kaydını düzenli şekilde tutma, ayrıca ürünü piyasaya arz ettikleri veya piyasada bulundurmaya başladıkları tarihten itibaren en az on yıl boyunca muhafaza ederek yetkili kuruluşun talebi halinde sunma yükümlülüğü öngörülmüştür. Maddenin ikinci fıkrasında ise, söz konusu izlenebilirliği sağlama yükümlülüğünün, başkalarına ait iktisadi ve ticari faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamını sağlayan aracı hizmet sağlayıcıları açısından da geçerli olacağı düzenlenmiştir. Dolayısıyla ürün güvenliğine ilişkin mevzuatta, aracı hizmet sağlayıcıların, tedarik zincirine ilişkin bilgileri temin ederek saklama yükümlülüğü bulunmaktadır. 7223 sayılı ÜGTDK kapsamında aracılık edenler yönünden getirilen izlenebilirliği sağlama yükümlülüğü mesafeli sözleşmeler açısından önem teşkil eder. Zira aracılık edenler tarafından işletilen platformlarda kurulan mesafeli sözleşmelerin uygulamadaki yoğunluğu ve bu tür platformlar üzerinden piyasaya sunulan ürünlerin güvenliğine ilişkin takibin zorluğu gözetildiğinde, tüketicilerin, güvenli olmayan ürünlere maruz kalma ihtimali son derece yüksektir²⁸⁴.

Elektronik ticaret faaliyetini konu edinen işbu düzenlemelere baktığımızda, aracılık edenler yönünden getirilen yükümlülüklerin odak noktasının, satıcı/sağlayıcılara dair bilgilerin temin edilmesi ve bilgilerin belirli bir süre saklanmasına ilişkin olduğu gözlemlenmektedir. Bu yükümlülükler, alıcıların, sözleşmenin karşı tarafını yeterli derecede tanıma imkânı elde etmesine ve sözleşmeye ilişkin yaşanan olumsuzluklarda muhabata ulaşabilmesine hizmet edecek niteliktedir. Mesafeli sözleşmelerde tüketicinin, sözleşmenin karşı tarafına ilişkin kısıtlı bilgiye sahip olduğu ve uygulamada özellikle mesafeli sözleşmeden doğan haklarını kullanmak istediğinde karşısında muhatap bulamama riski ile karşı karşıya kaldığı gözetildiğinde, aracılık edenin, satıcı/sağlayıcıya ilişkin bilgilerin

²⁸⁴ 7223 sayılı Kanun'un 12. Maddesinin gerekçesinde, aracı hizmet sağlayıcıların işlettikleri elektronik ticaret platformlarının yaygınlaşması ve bu yolla piyasaya arz edilen veya piyasada bulundurulan ürünlerin güvenliğinin takibinin zor olması nedeniyle, bu tür platformlarda, piyasaya güvenli olmayan ürünlerin arz edilmesi ihtimalinin yüksek olduğu belirtilmiştir, <https://www.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem26/yil01/ss551.pdf> (e.t., 01.08.2021).

temin edilmesi konusunda kanundan doğan söz konusu yükümlülüklerini yerine getirmesi önem teşkil eder.

D. Tüketicinin Muhatap Bulamaması Nedeniyle Aracılık Edenin Sorumluluğu

Mesafeli sözleşmelere ilişkin mevcut yasal çerçevede, tüketicinin, borca aykırılık nedeniyle TKHK'dan doğan haklarını yalnızca sözleşmenin tarafı olan satıcı/sağlayıcıya karşı ileri sürebileceği açıktır. Ancak tüketicinin mesafeli sözleşmeye ilişkin temerrüt, ayıplı ifa veya cayma hakkını kullanması gibi nedenlerle satıcı/sağlayıcıya ulaşmak istediğinde muhatap bulamaması, uygulamada sıklıkla karşılaşılan problemlerden birisidir. Tüketicinin, mesafeli sözleşmeden doğan haklarını kullanmak için satıcı/sağlayıcıya ulaşabilmesinin temininde ise, şüphesiz, aracılık edenler önemli bir rol oynar²⁸⁵.

Aracılık eden, tüketiciye sunduğu hizmet kapsamında, kanundan doğan yükümlülükleri gereği gibi yerine getirmekle yükümlüdür. Bir başka anlatımla, çalışmamız kapsamında daha önce de ifade ettiğimiz üzere, mesafeli sözleşmenin kurulmasıyla birlikte aracılık eden ile tüketici arasında da sözleşme ilişkisi kurulmakta olup, aracılık eden bu sözleşme ilişkisi kapsamında tüketiciye hizmet sunarken, kanundan doğan yükümlülüklerine de uygun hareket etmelidir²⁸⁶. Bu doğrultuda aracılık eden, satıcı/sağlayıcıya ait güncel tanıtıcı bilgileri platformunda eksiksiz şekilde bulundurmalı ve tüketicinin satıcı/sağlayıcıya ulaşabilmesini mümkün kılmalıdır. Ayrıca aracılık eden TTK m.18/2 gereği basiretli iş adamı gibi davranmakla yükümlü olup, sözleşme ilişkisine girdiği ve platformunda yer verdiği satıcı/sağlayıcıya ait bilgilerin doğru ve eksiksiz şekilde

²⁸⁵ Amazon üzerinden satın alınan ve alıcının yaralanmasına neden olan kusurlu bir ürünün neden olduğu zararın tazmini için Amazon'a karşı açılan davada Kaliforniya Temyiz Mahkemesi, Amazon'un, işlemlere katılımının teknik sürecin ötesinde olduğu ve satış sürecinde büyük rol oynadığı gerekçesiyle, platformunda yer verdiği satıcının ürünlerinin yol açtığı zararlar nedeniyle sorumlu tutulacağına karar vermiştir. Kararda, satıcının kimliğinin belirlenememesi durumunda, tüketicinin zararın giderilebilmesi için Amazon'un sorumluluğunun uygulanabilir tek çözüm olacağına dikkat çekilmiştir, bkz. Oberdorf v Amazon, Third Circuit Court of Appeals, No 18-1041, 7/3/19.

²⁸⁶ Burada da geçerli olan açıklamalar için bkz. Birinci Bölüm, II, C ve Üçüncü Bölüm, I, C.

temin edilmesinde de gerekli özeni göstermelidir²⁸⁷. Dolayısıyla aracılık eden tüketiciye hizmet sunarken, platformunda yer verdiği satıcı/sağlayıcıya ulaşılabilmesini mümkün kılacak önlemleri de almış olmalıdır²⁸⁸. Şayet aracılık edenin işbu yükümlülüklerini ihlal etmesi nedeniyle tüketici, ayıp, cayma, temerrüt, kusurlu ürünün neden olduğu zarar vb. herhangi bir nedenle mesafeli sözleşmeden doğan haklarını kullanmak istediğinde muhatap bulamıyorsa, bu durumda artık aracılık edenin sorumluluğunun kabul edilmesi gerektiği kanaatindeyiz. Aracılık edenin bu sorumluluğunun kaynağı ise kendisi ile tüketici arasındaki sözleşme ilişkisidir. Sonuç olarak, aracılık edenin, tüketiciyi bilgilendirmeye ilişkin yükümlülüğünü gereği gibi ifa etmemesi, tüketicinin mesafeli sözleşmeye aykırılık karşısında satıcı/sağlayıcıya ulaşmasına engel olmuşsa, bu ihtimalde artık aracılık eden, tüketici ile kendisi arasındaki sözleşmeden doğan yükümlülüklerini ihlal ettiği için sorumlu olacaktır.

Yargıtay da, tüketicinin, muhatap bulamadığı gerekçesiyle aracılık eden platforma karşı açmış olduğu davaya ilişkin vermiş olduğu bir kararda, aracılık edenin sorumluluğunun bulunduğuna hükmetmiştir²⁸⁹. Kararda, Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ve Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik hükümleri uyarınca, aracı hizmet sağlayıcılarının, platformunda yer verdiği hizmet

²⁸⁷ TTK m.18/f.2 uyarınca, tacirin, ticari işletmesiyle ilgili tüm faaliyetlerinde basiretli iş adamı gibi davranması gerekir. Bu yükümlülük, objektif bir özen ölçüsüne dayanır. Buna göre tacirin ticari işletmesiyle ilgili faaliyetlerinde, aynı ticaret dalında faaliyet gösteren tedbirli ve öngörülü bir tacirden beklenen özeni göstermesi aranmaktadır. Ayrıntılı bilgi için bkz. Sabih Arkan, **Ticari İşletme Hukuku**, 26. Bs., Ankara, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 2020, s.153 vd.

²⁸⁸ Elektronik ticaret platformlarının alıcılara karşı sorumluluğunun kaynağının, elektronik ticaret platformunun basiretli iş adamı gibi hareket etme yükümlülüğünde bulunduğunu savunun görüş için bkz. Murat Can

Pehlivanoglu, “Basiretli İş Adamı Gibi Hareket Etme Yükümlülüğü ve Elektronik Ticaret Platformlarının Alıcılara Karşı Sorumluluğu”, **Selçuk Hukuk Kongresi I 2020 Özet Kitabı**, Nobel Yayıncılık, 2020, s.53-64. Yazara göre, basiretli iş adamı gibi hareket etmesi gereken elektronik ticaret platformunun, tüketici ile arasında kurulan TKHK uyarınca hizmet sözleşmesi çerçevesinde bir takım yükümlülükleri mevcuttur. Bu kapsamda elektronik ticaret platformunun, satıcının alıcıya karşı yükümlülüklerini yerine getirmesini temin edecek tedbirleri alması ve tüketicinin mesafeli sözleşme nedeniyle satıcıya ulaşma ihtiyacının bulunabileceğini öngörmesi gerekmektedir. Aksi takdirde tüketici, ayıplı hizmet hükümlerine dayanarak aracı platformun sorumluluğuna başvurabilecektir. Yazar, elektronik ticaret platformlarının yükümlülüklerinin çerçevesinin de, basiretli iş adamı gibi hareket etme yükümlülüğü kapsamında değerlendirilmesini gerektiğini belirtmiştir.

²⁸⁹ Yargıtay 13. Hukuk Dairesi, E.2017/5834, K. 2018/12148, T. 14.12.2018 (<https://karararama.yargitay.gov.tr/YargitayBilgiBankasiIstemciWeb/> , e.t. 05.08.2021).

sağlayıcılar ilişkin bir takım bilgileri eksiksiz olarak bulundurma yükümlülüğünün mevcut olduğu, somut olayda ise mesafeli sözleşmenin tarafı olan satıcının tacir veya esnaf olup olmadığının anlaşılamadığı, ayrıca aracılık eden tarafından mahkemeye sunulan kayıtlarda, satıcının güncel tanıtıcı bilgilerinin de yer almadığı gerekçesiyle tüketiciye sunulan hizmetin ayıplı olduğuna dikkat çekilmiştir. Böylece aracılık edenin, tüketiciye sunduğu hizmet kapsamında kanundan doğan yükümlülüklerini ihlal ettiği gerekçesiyle, ayıplı hizmetten dolayı sorumluluğunun bulunduğu karar verilmiştir.

Bunun yanı sıra AB Hukuku'nda özellikle dikkat çekildiği üzere tüketiciye karşı şeffaflığın sağlanması ve aracılık edenin tüketicide yarattığı güven sebebiyle sorumluluğunun söz konusu olup olamayacağına da bakılmalıdır. Tüketiciye karşı şeffaflığın sağlanmasına ilişkin aracılık edenin yükümlülükleri, AB mevzuatında ayrıntılı olarak düzenlenmiş olmakla birlikte, hukukumuzda bu konuda genel bir düzenleme mevcut değildir. Doktrinde ise platformun işleyişi itibarıyla tüketici nezdinde, mesafeli sözleşmenin doğrudan aracı platform ile kurulduğu yönünde bir izlenim yaratıldığının kabul edilmesi halinde, aracılık edenin güven sorumluluğunun bulunduğu savunulmuştur²⁹⁰. Kanaatimizce aracılık eden, mesafeli sözleşmenin doğrudan satıcı/sağlayıcı ile kurulduğu hakkında tüketiciyi yeterli ölçüde aydınlatmaz ve bu nedenle platform üzerinden edinilen izlenim, sözleşmenin aracılık edenin kendisiyle kurulduğu yönünde olursa bu durumda, mesafeli sözleşme aracılık eden ile kurulmuş sayılır. Zira temsile ilişkin TBK m.40/f.2'ye göre, *“Temsilci hukuki işlemi yaparken bu sıfatını bildirmezse, hukuki işlemin sonuçları kendisine ait olur. Ancak, karşı taraf bir temsil ilişkisinin varlığını durumdan çıkarıyor veya çıkarması gerekiyor ya da hukuki işlemi temsilci veya temsil olunandan biri ile yapması farksız ise, hukuki işlemin sonuçları doğrudan doğruya temsil olunana ait olur.”* Buna göre aracılık eden

²⁹⁰ İnceoğlu/Baş Süzel, **a.g.m.**, s.486. Elektronik ticaret platformunun basiretli iş adamı gibi hareket etme yükümlülüğüne dayanarak, tüketicilere karşı mesafeli sözleşmeden dolayı sorumluluğuna gidilebileceğini savunan görüşe göre, güven sorumluluğu ilkesine başvurulmasına ihtiyaç bulunmamaktadır. Zira elektronik ticaret platformunun, tüketicilerin mağduriyetine engel olmak adına gerekli önlemleri alma yükümlülüğünün kaynağı, platform ile tüketici arasındaki hizmet sözleşmesindedir, bkz. Pehlivanoglu, **a.g.m.**, s.56. Kanaatimizce platformun basiretli iş adamı gibi hareket etme yükümlülüğü bulunmakla birlikte, bu yükümlülüğün hareketle aracı platformlar açısından genel bir sorumluluk rejimi öngörülmesi, kanun koyucunun iradesiyle çelişir.

sözleşmenin satıcı/sağlayıcı ile kurulduğunu ve kendisinin temsilci sıfatıyla hareket ettiğini tüketiciye bildirmezse, TBK m.40/f.2 gereği bu sözleşmenin tarafı aracılık eden olacaktır. Bu hüküm, temelini MK m.2 hükmünde bulan güven prensibinin de bir gereğidir. Somut olayın koşullarına göre tüketici, mesafeli sözleşmenin tarafının aracılık eden olduğunu düşünmekte haklıysa, bu inancı MK m.2 uyarınca korunmalıdır. Böyle bir durumda da aracılık eden, mesafeli sözleşmenin hüküm ve sonuçlarıyla bağlı olacağından, sözleşmeye aykırılık nedeniyle sorumluluğu gündeme gelecektir. Dolayısıyla bu durumda aracılık edenin güven sorumluluğunun doğacağı yönündeki görüşe katılmamaktayız.

E. Aracılık Edenin Güven Sorumluluğu

Güven sorumluluğu, temeli edim yükümlülüğünden bağımsız borç ilişkisine dayanan bir sorumluluk türüdür²⁹¹. Hukuki değerlerini birbirlerinin etki alanına açarak işlemsel temasa giren taraflardan her biri, diğer tarafın dürüstlük kuralına uygun davranacağına ve kendisinin şahıs ve malvarlığı değerlerine zarar vermeyeceğine haklı bir güven duyar. Böylelikle taraflar arasında bir borç ilişkisi doğar²⁹². Söz konusu ilişki kapsamında oluşan haklı güvenin korunabilmesi için taraflar açısından doğan özen, koruma, açıklama, aydınlatma gibi bir takım koruma yükümleri yerine getirilmelidir²⁹³. Kaynağını dürüstlük kuralından alan koruma yükümleri, hukuki değerlerini birbirlerinin etki alanına açan ve güven ilişkisine giren tarafların menfaatinin korunmasına ve söz konusu güven ilişkisinin zedelenmemesi amacına hizmet eden tüm yükümlülükleri kapsar²⁹⁴. Bu yükümlülüklerin ihlali halinde ise güven sorumluluğu gündeme gelir.

Güven sorumluluğunun dayanak noktası, güven yaratan ile bu güvenden etkilenen kimse arasında oluşan ve koruma yükümlerinin doğmasına sebebiyet

²⁹¹ Serozan, **İfa Engelleri**, s.257. Doktrinde güven sorumluluğu kavramının gelişimi ve bu konuda yapılan ayrımlar hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. Burcu Kalkan Oğuztürk, **Güven Sorumluluğu**, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2008, s.49 vd.; Damla Gürpınar, **Sözleşme Dışı Yanlış Tavsiyede Bulunma, Ögüt veya Bilgi Vermeden Doğan Hukuki Sorumluluk**, İzmir, Güncel Yayınevi, 2006, s.210 vd.

²⁹² Akyol, **Dürüstlük Kuralı**, s.46; Kırca, **a.g.e.**, s.158; Eren, **Genel Hükümler**, s. 43 vd.; Karabağ Bulut, **a.g.e.**, s.70, karşı., Serozan, **Culpa**, s.121-122. Edim yükümlülüğünden bağımsız borç ilişkisi hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. Karabağ Bulut, **a.g.e.**, s.69 vd.

²⁹³ Akyol, **Dürüstlük Kuralı**, s.46; Kırca, **a.g.e.**, s.155 vd.; Karabağ Bulut, **a.g.e.**, s.66 vd.

²⁹⁴ Karabağ Bulut, **a.g.e.**, s.66 vd.; Kırca, **a.g.e.**, s.154 vd.

veren özel bir bağlantıdır. Bu bağlantı kapsamında güven veren, kendisine düşen koruma yükümlerini kusuruyla ihlal eder ve karşı tarafın zararına sebebiyet verirse, bu zararı tazmin etmekle yükümlüdür. Haklı güveni boşa çıkarılmış bir kimsenin uğradığı zararın tazminini konu edinen güven sorumluluğu, üçüncü kişi sıfatıyla bir sözleşmenin kurulmasına etki etmiş kimseler açısından da gündeme gelir²⁹⁵. Buna göre menfaati bulunduğu için bir sözleşmenin kurulmasına etki eden üçüncü kişi, sözleşmenin taraflarından birinin kendisine karşı korunmaya layık, özel bir güven beslemesine yol açması halinde, kendisine güven duyan kişinin boşa çıkan güveni nedeniyle ilgili sözleşme kapsamında uğradığı zarardan sorumlu tutulabilecektir²⁹⁶. Üçüncü kişinin bu sorumluluğu, güven sorumluluğu esasına dayanır.

Mesafeli sözleşmenin kurulmasına aracılık eden platformlar, “*güven çekim merkezi*” olarak hareket ettikleri hallerde şartları varsa güven sorumluluğu kapsamında da sorumlu tutulabilir. Örnek vermek gerekirse, Avrupa Hukuk

²⁹⁵ Bir kimse menfaati bulunduğu için kurulmasına aracılık ettiği bir sözleşmeye ilişkin ön plana çıkmış ve bu sözleşmenin kurulmasına etki etmişse, kendisine özel güven besleyen kişilere karşı yanlış ve eksik bilgi vermesi nedeniyle güven sorumluluğu gündeme gelebilir, bkz. Serozan, **İfa Engelleri**, s.257. Yazar böyle kimseleri “*güven çekim merkezi*” olarak ifade etmekte ve bu kimseleri, alışveriş merkezleri, oto galerileri, antika müzayecileri, emlak komisyoncuları gibi örnekler üzerinden açıklamaktadır.

²⁹⁶ Serozan, **İfa Engelleri**, s.259. Yazar bu konuya örnek olarak, tanınmış bir otomobil galerisinin, iki müşterisi arasındaki otomobil satışına aracılık etmesini göstermekte ve şunu dile getirmektedir: Oto galerisi, alıcının gözünde özel ve yoğun bir güven yaratmış ve bu güvenin etkisiyle satış işlemi gerçekleşmişse, alıcı, aracın bakımsızlığı yüzünden uğradığı zararı üçüncü kişi konumundaki oto galericisinden isteyebilecektir. Yazar burada oto galerisinin, alıcı nezdinde yarattığı yoğun güvene ve alıcının bu güvenin etkisine kapılarak otomobili satın alması hususuna dikkat çekmektedir, bkz. Serozan, **a.e.** s.258. İsviçre Federal Mahkemesi’nin 15.11.1994 tarihli Swissair kararında, Swissair ortaklığının yavru şirketi olarak tanınan ve Swissair adını ve amblemini kullanarak reklam yapan bir şirketin kurduğu sözleşmeleri ifa etmemesi dolayısıyla sözleşmenin tarafının uğradığı zarardan, Swissair, yavru ortaklığını daha sonra satmış olmasına rağmen sözleşmeye aykırılık hükümleri uyarınca sorumlu tutulmuştur. Mahkeme kararında sorumluluğun nedeni olarak, ana şirketin karşı tarafta uyandırdığı güvene işaret edilmiştir. Kararda, yavru şirketin reklamlarında Swissair ile olan yakın ilişkisinin vurgulandığı, Swissair’in ise buna herhangi bir itirazda bulunmadığı, bu sayede ana şirketin yarattığı güvenin etkisiyle yavru şirket ile sözleşme kurulduğuna dikkat çekilerek, bu güvenin boşa çıkması nedeniyle ana şirketin sorumluluğunun bulunduğu kabul edilmiştir. Federal Mahkemeye göre, bir tarafın diğer tarafta korunmaya layık bir güven uyandırması ile aralarında özel bir borç ilişkisi meydana gelmekte ve bu özel borç ilişkisi, sözleşme görüşmeleri sırasında oluşan borç ilişkisine benzemektedir. Bu özel borç ilişkisi kapsamında dürüstlük kuralından doğan koruma yükümlülükleri ortaya çıkmakta ve koruma yükümlülüklerinin ihlali halinde de güven sorumluluğu doğmaktadır. Dolayısıyla bu karar ile sözleşmenin tarafı olmayan üçüncü bir kişinin, sözleşmenin tarafları arasındaki güven ilişkisine dahil olması ve karşı tarafta haklı bir güven yaratması halinde, tarafı olmadığı sözleşme dolayısıyla sorumlu tutulabileceği kabul edilmiştir, bkz. Karabağ Bulut, **a.g.e.**, s.90 vd.; Kırca, **a.g.e.**, s. 148 vd.; Gürpınar, **a.g.e.**, s.210 vd.

Enstitüsü tarafından yayınlanan model kurallar içerisinde yer alan ve aracılık eden platformun baskın etkisini konu edinen 20. madde güven sorumluluğu kapsamında değerlendirmelidir²⁹⁷. Bu maddeye göre müşteri, platformun tedarikçi üzerindeki baskın etkisine makul şekilde güvenerek kurmuş olduğu sözleşmelerde, tedarikçinin borca aykırılığı nedeniyle tedarikçiye karşı kullanabileceği haklarını platforma karşı da kullanabilir. Görüldüğü üzere burada da platformun sorumluluğu, müşteri üzerinde yarattığı ve korunmaya layık bulunan haklı güvenden kaynaklanmaktadır. Bu güvenin değerlendirilmesinde çeşitli kriterler örnek olarak gösterilmiştir. Tedarikçi yerine platform işletene odaklı bir pazarlamanın mevcut olması, sözleşme kurulana kadar tedarikçinin kimliğinin veya iletişim bilgilerinin saklı tutulması gibi hallerde platforma duyulan güvenden bahsedilebilecektir. Elbette güven sorumluluğunu doğuracak haller bunlarla sınırlı olmayıp, somut olayın özellikleri ve güven sorumluluğunun temel ilkeleri çerçevesinde inceleme yapılmalıdır.

Sonuç olarak, tüketici, mesafeli sözleşmenin kurulmasında ön plana çıkarak özel ve yoğun bir güven yaratan aracılık edenin etkisiyle kurduğu mesafeli sözleşmeden dolayı uğradığı zararı, şartları mevcut ise güven sorumluluğu prensibi uyarınca aracılık edenden talep edebilir. Burada önemli olan aracılık edenin platformun genel işleyişinde sergilediği davranışlarla tüketicinin, kendisine haklı bir güven duymasına yol açıp açmadığının tespit edilmesidir²⁹⁸. Aracılık edenin tüketici nezdinde yarattığı korunmaya layık, haklı güvenin varlığının tespitinde ise somut olayın özellikleri dikkate alınmalıdır. Bu doğrultuda örneğin aracılık edenin, platform üzerinden yaptığı açıklamalarda, o platform üzerinden alışveriş yapan tüketicilerin mesafeli sözleşmenin ifası sürecinde problem yaşamayacağı, satıcı/sağlayıcı ile bir problem yaşanması halinde müdahale edileceği gibi tüketicinin mağduriyetine engel olacak önlemlerin alındığı yönünde bir izlenim

²⁹⁷ Bkz. Üçüncü Bölüm, II, B.

²⁹⁸ Örneğin trendyol.com uygulamasında yer alan “Trendyol.com Hakkında” sayfasında yapılan açıklamalarda, satılan ürünlerin orijinalliğine ilişkin olarak ayrıntılı bir tespit ve kontrol süreci bulunduğu, herhangi bir orijinal olmayan (taklit ürün) şikayetinde hemen aksiyon alındığı, saygın firmalarla çalışıldığı şeklinde ifadeler yer almaktadır. Bu kapsamda tüketici nezdinde, platformda satışa sunulan ürünün orijinalliği noktasında gerekli denetimin gerçekleştirildiği ve satıcı üzerinde bu konu özelinde baskın bir etkinin bulunduğu yönünde haklı bir güven yaratıldığı kabul edilebilecektir, bkz. <https://www.trendyol.com/yardim/sorular/2?grup=1> (e.t. 10.09.2021).

yaratılması halinde, tüketicide korunmaya layık, haklı bir güven yaratıldığı kabul edilmelidir²⁹⁹.

Her ne kadar çalışmamızın esası, aracılık edenin, mesafeli sözleşmeden dolayı sorumluluğunun şartlarına ilişkin olsa da kısaca sorumluluğun sonuçlarından da bahsetmek isteriz.

III. ARACILIK EDENİN TÜKETİCİYE KARŞI SORUMLULUĞUNUN SONUÇLARI

A. Sözleşme Sorumluluğu Uyarınca Tazminat Talebi

İnternet ortamında faaliyet gösteren aracılık eden vasıtasıyla kurulan mesafeli sözleşmelerde, aracılık edenin sorumluluğu, sınırlı hallerde gündeme gelmektedir. Ayrıntılı olarak incelediğimiz üzere aracılık eden, tüketici ile arasındaki sözleşme ilişkisi kapsamında sunduğu platform sağlama hizmetine ilişkin yükümlülüklerini ihlal etmesi veya güven sorumluluğunu doğuracak davranışları nedeniyle tüketicinin uğradığı zarardan sorumlu tutulabilir.

Aracılık edenin tüketiciye karşı sorumluluğu, tüketicinin uğradığı zararın tazmini ile sınırlıdır. Bu bağlamda tüketici, mesafeli sözleşmeden doğan haklarını aracılık edene karşı kullanamaz. Örnek vermek gerekirse, aracılık edenin satıcı/sağlayıcıya ilişkin bilgileri eksiksiz olarak bulundurma yükümlülüğünü ihlal etmesi nedeniyle tüketici, ayıptan doğan haklarını satıcı/sağlayıcıya karşı

²⁹⁹ Uygulamada birçok aracı platform, gerek üyelik sözleşmesinde, gerekse kurulmasına aracılık ettiği mesafeli sözleşmeler ile ön bilgilendirme formlarında, platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşme ilişkisine taraf olmadığı, platformun sunduğu faaliyetin yalnızca aracılık ile sınırlı olduğu, platform üzerinden sergilenen tüm ürünlerin kalitesinden, mevzuata uygunluğundan, garanti belgesi verilmesinden, ürünün süresinde teslim edilmesi ve sair hususlardan yalnızca satıcının sorumlu olduğu gibi hususları özellikle tüketicinin dikkatine sunmaktadır. Örnek için bkz. <https://www.n11.com/genel/kullanim-sozlesmesi-61305> . Bu tarz bilgilendirmeler de güven sorumluluğunun şartlarının değerlendirilmesinde göz ardı edilmemelidir. Elbette uygulamada popüler platformlara tüketiciler tarafından bir güven beslendiği şeklinde genel bir tespitle bulunulması mümkündür. Ancak güven sorumluluğunun gündeme gelebilmesi için tüketicide yaratılan güvenin haklı ve korunmaya layık bir güven olması gerekir. Bu nedenle de somut olayın şartları titizlikle değerlendirilmelidir. Aksi takdirde tüketiciyi koruma gayesi ile aracılık eden platformların her durumda güven sorumluluğuna gidilebileceğini savunmak, hukuki temelden yoksun bir yaklaşım olacaktır.

kullanamamış ise, bu nedenle uğradığı zararın tazminini aracılık edenden talep edebilecektir. Yoksa tüketicinin, bedel indirimi, ücretsiz onarım, sözleşmeden dönme gibi ayıptan doğan haklarını, mesafeli sözleşmenin tarafı olmayan aracılık edene karşı kullanması söz konusu olamaz.

Aracılık edenin mesafeli sözleşme ile bağlantılı sorumluluğu, kaynağını, güven sorumluluğuna neden olan sınırlı haller haricinde tüketici ile arasında kurulan sözleşme ilişkisinden alır. Dolayısıyla tüketici, aracılık eden ile arasındaki sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle uğradığı zararın tazminini aracılık edenden sözleşmeye aykırılık hükümleri uyarınca (TBK m.112 vd.) talep edebilecektir. Aracılık eden, tüketici ile arasındaki sözleşme ilişkisi kapsamındaki yükümlülüklerini ihlal etmesi nedeniyle tazmin etmesi gereken zarar, olumlu (müsbet) zarardır. Olumlu zarar, sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararı ifade etmektedir³⁰⁰. Bu bağlamda tüketicinin malvarlığının, aracılık edenin yükümlülüklerini gereği gibi yerine getirmesi halinde alacağı durum ile, söz konusu yükümlülüklerin ihlal edilmiş olması halindeki durumu arasındaki fark, aracılık edenin tazmin etmesi gereken zararı oluşturmaktadır. Aracılık edenin güven sorumluluğunun söz konusu olduğu sınırlı hallerde de sözleşmesel sorumluluk ilkeleri uyarınca “güven zararı”nın tazmini gündeme gelir. Güven zararı ise, koruma yükümlülüğüne uygun hareket edilseydi, güvenen kişinin uğramayacağı zarardır³⁰¹. Tazminatın kapsamının belirlenmesinde, TBK m.114/f.2 uyarınca yapılan yollama gereği, haksız fiil sorumluluğunda zararın hesaplanmasına ilişkin düzenlemeler uygulanacaktır³⁰².

B. Zamanaşımı

Yukarıda da değindiğimiz üzere tüketicinin, aracılık edenin yükümlülüklerini gereği gibi yerine getirmemesi nedeniyle zarara uğraması halinde, sözleşmeye aykırılık hükümleri uyarınca tazminat talep etme hakkı

³⁰⁰ Oğuzman/Öz, *Cilt I*, s.386; Eren, *Genel Hükümler*, s.1177

³⁰¹ Serozan, *İfa Engelleri*, s.261; Kırca, *a.g.e.*, s.207.

³⁰² Oğuzman/Öz, *Cilt I*, s.393; Eren, *Genel Hükümler*, s. 1189.

mevcuttur. Tüketicinin genel hükümler uyarınca tazminat talebine ilişkin zamanaşımı süresi, TBK m.146 uyarınca on yıldır³⁰³.

C. Sorumsuzluk Kayıtlarının Etkisi

Aracılık edenler tarafından tek yanlı olarak hazırlanan çerçeve sözleşme niteliğindeki üyelik sözleşmelerinde, uzaktan pazarlama sisteminden yararlanma koşullarına ilişkin hükümler bulunmaktadır. Bunun yanı sıra genellikle bu sözleşmelerde, aracılık edenin mesafeli sözleşmenin tarafı olmadığı ve bu nedenle mesafeli sözleşmeye ilişkin herhangi bir sorumluluğunun bulunmadığına ilişkin kayıtlar yer alır. Aracılık eden ile tüketici arasında kurulan sözleşmedeki işbu sorumsuzluk kayıtlarının, aracılık edenin sorumluluğuna olan etkisi de incelenmelidir.

Aracılık edenin, TKHK m.48/5 ve satıcı/sağlayıcı ile kendisi arasındaki sözleşme ilişkisinden dolayı kendisine yüklenen yükümlülükler, yalnızca tüketici lehine olmak koşuluyla aksi kararlaştırılabilen, nisbi emredici nitelikte hükümler kapsamındadır. TBK m.27 uyarınca kanunun emredici hükümlerine aykırı sözleşmeler kesin hükümsüzlük yaptırımına tabi tutulduğundan, aracılık edenin bu yükümlülüklerinden doğan sorumluluğunu kaldıran anlaşmalar da kesin hükümsüzdür.

Aracılık edenin sınırlı hallerde meydana gelen güven sorumluluğu açısından ise bu tür sorumsuzluk kayıtlarının akıbeti haksız şartlar bağlamında değerlendirilmelidir. Nitekim TKHK m.5/f.1 uyarınca haksız şart, “*tüketicikle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartları*” şeklinde tanımlanmıştır. Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere, bir sözleşme koşulunun haksız şart olabilmesi için, satıcı/sağlayıcı tarafından müzakere edilmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye dahil edilmesi ve bu koşulun, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde

³⁰³ Çabri, Şerh, 1. Bs., s.327; Murat Aydoğdu, “Madde 16”, **Milli Şerh: 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Ed., Hakan Tokbaş/Özlem Tüzüner, İstanbul, Aristo Yayınları, 2016, s.380.

dürüstlük kuralına aykırı düşecek şekilde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olması gerekir³⁰⁴.

Mesafeli sözleşmede borca aykırılıktan dolayı aracılık edenin doğrudan sorumluluğuna başvurulamamakla birlikte, görüşümüz uyarınca çok sınırlı hallerde güven sorumluluğu gündeme gelmektedir. Bu kapsamda değerlendirecek olursak, aracılık edenin, mesafeli sözleşme nedeniyle hiçbir koşulda sorumluluğunun bulunmadığına ilişkin kayıtların, tarafların hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı bir biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olacağı açıktır. Ayrıca uygulamadan bilindiği üzere bu tür üyelik sözleşmelerine tüketicinin müdahale imkânı bulunmamakta olup, bu sözleşmelerdeki sorumsuzluk kayıtları, müzakere edilmeden sözleşmeye dahil edilmektedir.

TKHK m.5/f.2 uyarınca da haksız şartlara kesin hükümsüzlük yaptırımını bağlanmıştır. Buna göre aracılık eden platformların mesafeli sözleşme nedeniyle hiçbir şekilde sorumlu tutulamayacağına ilişkin kayıtlar, aracılık edenin güven sorumluluğu açısından da TKHK m.5/f.2 uyarınca kesin hükümsüzlük yaptırımına tabi olacaktır³⁰⁵. Kesin hükümsüzlük yaptırımına tabi olan hükümler, yalnızca haksız şart olarak değerlendirilen hükümlerdir. TKHK m.5/f.2'nin devamına göre, sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini koruyacak olup, satıcı/sağlayıcı, kesin hükümsüzlük yaptırımına tabi olan haksız şartlar olmasa idi diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.

³⁰⁴ Murat Aydoğdu, **Türk Borçlar Hukuku'nda Genel İşlem Koşullarının ve Tüketici Hukuku'nda Haksız Şartların Denetimi**, Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2014, s.184 vd; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s.327 vd; Ömer Çınar, **Tüketici Hukukunda Haksız Şartlar**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2009, s.24 vd.

³⁰⁵ Aynı yönde bkz. Pehlivanoglu, **a.g.m.**, s.61.

SONUÇ

Tüketicilerin, satıcı/sağlayıcı ile fiziksel olarak bir araya gelmeksizin, internet ortamında kurdukları mal/hizmet teminine yönelik sözleşmeler, kural olarak mesafeli sözleşme olarak nitelendirilmektedir. TKHK'un 48. maddesinde düzenlenen mesafeli sözleşmeler, bağımsız bir sözleşme tipini değil, sözleşmenin kuruluş türünü ifade eden bir kavramdır.

Mesafeli sözleşmenin varlığı için mutlaka mal veya hizmetin uzaktan pazarlanmasına yönelik bir sistemin bulunması zorunludur. Türk Hukukunda mesafeli sözleşmelere ilişkin ilk düzenleme olan eTKHK m.9/A'da yer almayan bu şart, TKHK m.48/1 ile bir yenilik olarak getirilmiştir. Ancak bu uzaktan pazarlama sisteminin, sözleşmenin tarafı olan tek bir satıcı/sağlayıcıya özgülenmesi zorunluluğu bulunmamaktadır. Birden fazla satıcı/sağlayıcının birlikte yer aldığı uzaktan pazarlama sistemini kullanarak kurduğu sözleşmeler de mesafeli sözleşmedir. Bu şekilde birden fazla satıcı/sağlayıcıya yer vererek uzaktan pazarlama sistemini işletenler, tüketici hukukunda aracılık eden kavramı ile karşımıza çıkar. Aracılık eden kavramının kanuni bir tanımı bulunmamakla birlikte, bu konudaki temel düzenleme olan TKHK m.48/5 hükmü ve MSY'nin 20. maddesinden hareketle bu kavram, oluşturdukları bir sistem çerçevesinde uzaktan iletişim araçlarını kullanarak veya kullandırarak, satıcı/sağlayıcı adına mesafeli sözleşmenin kurulmasını sağlayan gerçek veya tüzel kişiler olarak tanımlanmalıdır.

Mesafeli sözleşmenin tarafı olmayan, ancak sözleşmenin kurulmasında önemli role sahip aracılık edenler ile tüketiciler arasındaki hukuki ilişkiye dair mevzuatımızda detaylı bir düzenleme mevcut değildir. Aracılık edenin sorumluluğuna ilişkin kanuni düzenleme, TKHK m.48/5 hükmü ile sınırlıdır.

TKHK m.48/5 hükmünde aracılık edenler açısından iki farklı sorumluluk hali öngörülmüştür. Buna göre, aracılık edenin sorumluluğunu öngören ilk hal, kayıtları tutmasına ilişkin yükümlülüğünden kaynaklanmaktadır. Buna göre, aracılık edenler, işlettikleri sistem üzerinden gerçekleşen mesafeli sözleşmeye ilişkin işlemlerin kayıtlarını tutmak ve istenilmesi halinde bu kayıtları tüketicilere

veya ilgili kurum ve kuruluşlara sunmakla yükümlüdür. Aracılık edenin ilgili kayıtları tutma ve gerekli olması halinde bu kayıtları paylaşma yükümlülüğünü ihlal etmesi halinde TKHK m.48 uyarınca tüketiciye karşı sorumluluğu mevcuttur.

TKHK m.48/5'in son cümlesi uyarınca aracılık edenlerin sorumluluğunun öngörüldüğü ikinci hal ise satıcı/sağlayıcı ile kendisi arasındaki sözleşmeye aykırı fiilleridir. Bu düzenleme, aracılık edenlerin TKHK kapsamındaki sorumluluğunun kapsamının tespitinde tereddütlere yol açmıştır. İlgili hüküm okunduğunda sanki aracılık edenlerin, satıcı/sağlayıcı ile olan hukuki ilişkisinin düzenlendiği gibi bir anlam çıksa da maddenin gerekçesinden anlaşıldığı üzere, hükümde aracılık edenlerin tüketicilere karşı olan sorumluluğu düzenlenmektedir. Ancak hükmün ifadesinden aracılık edenin sorumluluğunun sınırları net olarak anlaşılamamaktadır. Bu nedenle aracılık edenlerin tüketiciye karşı sorumluluğunun kapsamı, doktrinde tartışmalara konu olmuştur.

Aracılık edenlerin sorumluluğunun kapsamını ele alan doktrindeki görüşler, satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil edilmesi ayrimından hareket eden ve böyle bir ayrıma girmeksizin konuyu inceleyen görüşler şeklinde sınıflandırarak incelenmiştir. Kanaatimizce TKHK m.48/5 uyarınca uzaktan pazarlama sistemi işleterek tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenlerin sorumluluğu öngörülmüş olup, aracılık edenlerin bedel tahsil edip etmemesi bu noktada bir önem taşımaz. Zira madde metni ile uyumsuzluk teşkil eden ve kanun koyucunun bilinçli tercihinin ürünü olmayan gerekçenin, sorumluluğun tespitinde temel ölçüt olarak dikkate alınması isabetli değildir. Ayrıca uygulamada popüler olan aracılık eden platformlar genellikle, sistem üzerinden kurulan her bir mesafeli sözleşmeden komisyon alarak gelir elde etmekte ve bu doğrultuda satıcı/sağlayıcı adına sözleşme bedelini tahsil etmektedirler. Bu nedenle böyle bir ayırımın, pratik bir sonucunun da bulunmadığı kanaatindeyiz.

Bu kapsamda aracılık edenin bedel tahsil edip etmemesinden bağımsız olarak belirtmeliyiz ki aracılık edenin, tüketiciye karşı, satıcı/sağlayıcının borca

aykırılıklarından sorumlu olduğu görüşü, kural olarak kabul edilemez. Her ne kadar TKHK m.48/5'in gerekçesinde, satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil eden aracılık edenlerin, maddede yazan hususlardan dolayı satıcı/sağlayıcılar gibi, tüketicilere karşı sorumlu olacağı ifade edilmişse de söz konusu gerekçe, maddenin tasarındaki haline uygun olarak kaleme alınmıştır. Ancak daha sonra söz konusu Tasarı'ya ilişkin yapılan görüşmeler neticesinde aracılık edenlere ilişkin metinde değişiklik yapılmıştır. İlgili tasarı, komisyon raporları, kanun yapımı aşamasındaki görüşmeler ve yürürlüğe giren TKHK m.48/5 hükmü dikkate alındığında, kanun koyucunun iradesinin, aracılık edenlerin mesafeli sözleşmeye aykırılık nedeniyle sorumlu tutulmaması yönünde olduğu anlaşılmaktadır. Dolayısıyla kanun koyucunun iradesini göz ardı ederek, TKHK m.48/5 uyarınca aracılık edenlerin, mesafeli sözleşmeye konu borcun hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden dolayı tüketiciye karşı sorumlu olduğunun savunulması kanaatimizce mümkün değildir.

Katıldığımız görüşe göre, TKHK m.48/5 son cümle uyarınca aracılık edenlerin sorumluluğu, satıcı/sağlayıcı adına yerine getirmesi gereken yükümlölüklerin ihlali ile sınırlıdır. Aracılık eden ile satıcı/sağlayıcı arasında kurulan ve uygulamada yeknesak hale gelmiş isimsiz sözleşme olarak nitelendirdiğimiz sözleşme gereği aracılık eden, satıcı/sağlayıcı ile tüketici arasındaki mesafeli sözleşmelerin kurulmasını sağlamayı ve bu aracılık faaliyetini, kurmuş olduğu uzaktan pazarlama sistemi üzerinden yürütmeyi, dolayısıyla ilgili sistemi satıcı/sağlayıcılara kullandırmayı üstlenmektedir. Aracılık eden, üstlendiği faaliyetin bir gereği olarak, mesafeli sözleşmenin mevzuata uygun şekilde kurulmasına imkân veren bir sistemin varlığını temin etmelidir. Uzaktan pazarlama sistemine ilişkin teknik hâkimiyetin aracılık edende bulunması nedeniyle, sözleşmenin kurulmasında ve sonraki aşamada satıcı/sağlayıcı tarafından yerine getirilmesi zorunlu olan bir takım yükümlölükler de aracılık eden tarafından yerine getirilmelidir. Aracılık edenin satıcı/sağlayıcı adına üstlendiği bu yükümlölükler, TKHK ve MSY kapsamında öngörülen tüketiciyi koruyucu önlemlerin sağlanmasına ilişkindir. Bu kapsamda aracılık edenler, kurdukları uzaktan pazarlama sisteminin gereği gibi çalışmaması,

tüketicinin bilgilendirilmesine yönelik kanunda öngörülen yükümlülükleri yerine getirmemesi, örneğin ön bilgilendirme formunun tüketiciye sunulmaması veya sunulan ön bilgilendirme formunun kanunda aranan özellikleri taşıması, tüketicinin cayma bildirimini satıcı/sağlayıcıya iletilmemesi gibi kendi hâkimiyet alanında kalan hususlar nedeniyle sorumlu olacaktır. Bu sorumluluğun kaynağı ise aracılık eden ile tüketici arasındaki sözleşme ilişkisidir. Zira aracılık edenin işlettiği platform üzerinden her bir mesafeli sözleşmenin kurulmasıyla birlikte, tüketici ile aracılık eden arasında da sözleşme ilişkisi kurulur. Bu nedenle aracılık eden, gerek kanun hükümleri gerekse satıcı/sağlayıcı ile arasındaki sözleşme ilişkisi gereği üstlendiği yükümlülükleri ihlal etmesi halinde, tüketiciye karşı aralarındaki sözleşme ilişkisi uyarınca sorumlu olacaktır.

Aracılık edenin, mesafeli sözleşmenin tarafı olmaması ve sınırlı bir sorumluluk öngören TKHK m.48/5 düzenlemesi dikkate alındığında, mesafeli sözleşmedeki borca aykırılıklardan, satıcı/sağlayıcı ile birlikte doğrudan sorumlu tutulamayacağı açıktır. Nitekim aracılık edenin mesafeli sözleşmeye konu borçtan, satıcı/sağlayıcı ile birlikte sorumlu tutulmasını öngören yasal bir düzenleme hukukumuzda mevcut değildir. Bu görüşümüz, mesafeli sözleşmelere ilişkin TKHK m.48 düzenlemesinin temelini teşkil eden 2011/83 sayılı AB Yönergesi ile de uyumludur.

Ancak kanaatimizce bu durum, tüketicinin, hiçbir koşulda aracılık edenin sorumluluğuna başvuramayacağı şeklinde de yorumlanmamalıdır. Aracılık edenin, mesafeli sözleşmenin kurulmasındaki önemli rolü ve tüketici ile olan ilişkisi de sorumluluğun kapsamının tespitinde göz ardı edilemez. Bu bağlamda çalışmamızda aracılık edenler açısından öngörülen yükümlülüklerin temel hedefi değerlendirilirken, Avrupa Birliği Hukuku'ndaki düzenlemeler ve yaşanan güncel gelişmelerden de faydalanılmıştır.

Avrupa Birliği'nde aracı platformların uygulamada gittikçe artmasının etkisiyle, platformlar açısından çeşitli yükümlülükler getirilmesi ve bu konuda detaylı düzenlemeler yapılarak sınırları belirlenmiş bir sorumluluk rejiminin öngörülmesi ihtiyacı gündemdedir. AB mevzuatında ve Dijital Hizmetler Yasa

Taslağı kapsamında aracılık eden platformlar açısından öngörülen sorumluluk şartları göstermektedir ki, tüketicinin, çevrimiçi platform üzerinden alışveriş yaparken sözleşmenin karşı tarafını yeterli ölçüde tanıma imkânı bulması ve platformda edindiği bilgilerin sözleşme kurma iradesine etki etmesi, mesafeli sözleşmelerde tüketicinin korunması açısından önem teşkil eder.

Hukukumuzda da benzer şekilde aracılık eden platformların, satıcı/sağlayıcıya ait güncel tanıtıcı bilgileri temin etme yükümlülüğüne ilişkin düzenlemeler mevcuttur. Aracılık edenin tüketiciye sunduğu hizmet kapsamındaki sorumluluğunun tespitinde bu düzenlemeler de dikkate alınmalıdır. Aracılık edenler tarafından işletilen platform üzerinden mesafeli sözleşmenin kurulmasıyla birlikte, tüketicinin platforma üye olup olmamasından bağımsız olarak, aracılık eden ve tüketici arasında da bir sözleşme ilişkisi kurulduğunu tespit etmiştik. Aracılık eden, işbu sözleşme ilişkisi kapsamında tüketiciye hizmet sunarken, şüphesiz kanundan doğan yükümlülüklerini de eksiksiz olarak yerine getirmelidir. Söz konusu yükümlülükler çeşitli kanun ve yönetmeliklerle düzenlenmiş olup, mevzuatımızda dağınık şekilde yer almaktadır. Bu doğrultuda özellikle elektronik ticareti konu edinen düzenlemelerin odağında, platformda yer verilen satıcı/sağlayıcılara dair bilgilerin temin edilmesi ve bilgilerin belirli bir süre saklanması hususu bulunur. Bu yükümlülükler ise alıcıların, sözleşmenin karşı tarafını yeterli derecede tanıma imkânı elde etmesine ve sözleşmeye ilişkin yaşanan olumsuzluklarda muhabata ulaşabilmesine hizmet edecek niteliktedir. Bu doğrultuda aracılık eden, satıcı/sağlayıcıya ait güncel tanıtıcı bilgileri platformunda eksiksiz şekilde bulundurmali ve tüketicinin satıcı/sağlayıcıya ulaşabilmesini mümkün kılmalıdır. Ayrıca aracılık eden TTK m.18/2 gereği basiretli iş adamı gibi davranmakla yükümlü olup, sözleşme ilişkisine girdiği ve platformunda yer verdiği satıcı/sağlayıcıya ait bilgilerin doğru ve eksiksiz şekilde temin edilmesinde de gerekli özeni göstermelidir. Şayet aracılık edenin işbu yükümlülüklerini ihlal etmesi nedeniyle tüketici, ayıp, cayma, temerrüt, kusurlu ürünün neden olduğu zarar vb. herhangi bir nedenle mesafeli sözleşmeden doğan haklarını kullanmak istediğinde muhatap bulamıyorsa, bu durumda artık aracılık

edenin sorumluluğunun kabul edilmesi gerektiği kanaatindeyiz. Aracılık edenin bu sorumluluğu, kendisi ile tüketici arasındaki sözleşmeye aykırılıktan doğmaktadır.

Dolayısıyla aracılık edenlerin gerek TKHK m.48/5, gerekse diğer ilgili mevzuat kapsamında yerine getirmesi gereken yükümlülükleri ihlal etmesi halinde, tüketici ile kendisi arasında kurulan sözleşme ilişkisinden kaynaklanan sorumluluğu söz konusu olacaktır.

Son olarak, aracılık edenler “*güven çekim merkezi*” olarak hareket ettikleri hallerde, yani platformun genel işleyişinde ön plana çıkarak özel ve yoğun bir güven yaratmaları halinde şartları mevcut ise güven sorumluluğu kapsamında da sorumlu tutulabilirler.

Aracılık edenin tüketiciye karşı sorumluluğu, tüketicinin uğradığı zararın tazmini ile sınırlıdır. Bu bağlamda tüketici, mesafeli sözleşmeden doğan haklarını aracılık edene karşı kullanamaz. Aracılık edenin çerçeve üyelik sözleşmesi kapsamında yer verdiği sorumsuzluk kayıtları ise, gerek emredici hükümlere aykırılık, gerekse TKHK m.5/f.2 uyarınca kesin hükümsüzlük yaptırımına tabi olduğundan, aracılık edenin sorumluluğunu etkilemez.

KAYNAKÇA

- Akipek, Şebnem : “Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması Hakkında Avrupa Birliği Direktifi ve Türkiye’nin Uyumunu”, **Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi**, C. 21, S.4, Y. 2002, s.45-66.
- Akipek, Şebnem : **Alt Vekâlet**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2003 (“Alt Vekâlet”).
- Akkaya, Mustafa : “Elektronik Ticaretin Vergilendirilmesi”, **Noterlik Hukuku Sempozyumu: VII, Elektronik Gelişmeler ve Hukuk**, Ankara, Noterlik Hukuku Araştırma Enstitüsü, 2001.
- Akkurt, Sinan Sami : “Elektronik Ortamda Hizmet Sunumu ve Buna ilişkin Sözleşmelerin Hukuki Özellikleri” **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.60, S.1, 2011, s.19-46.
- Aksoy Dursun, Sanem : **Borçlar Hukukunda Hâkimin Sözleşmeyi Tamamlaması**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2008.
- Akyol, Şener : **Borçlar Hukuku Genel Hükümler I**, İstanbul, Filiz Kitabevi, 1995.
- Akyol, Şener : **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, I. Fasikül, İstanbul, Fakülteler Matbaası, 1984 (“Özel Borç İlişkileri”).

- Akyol, Şener : **Dürüstlük Kuralı ve Hakkın Kötüye Kullanılma Yasağı**, 2. Bs., İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2006 (“Dürüstlük Kuralı”).
- Altınışik, Ulvi : **Elektronik Sözleşmeler**, Ankara, Seçkin Yayınları, 2003.
- Antalya, Gökhan : **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, Cilt V/1,1, 2. Bs., Ankara, Seçkin Yayınları, 2019.
- Aral, Fahrettin / Ayrancı, Hasan, : **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, 13. Bs., Ankara, Yetkin Yayınları, 2020.
- Arkan, Sabih : **Ticari İşletme Hukuku**, 26. Bs., Ankara, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 2020.
- Aslan, İ. Yılmaz : **6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, 5. Bs., Ankara, Ekin Yayınevi, 2015 (“Tüketici Hukuku”).
- Aslan, İ. Yılmaz : **Tüketici Hukuku Dersleri**, 3. Bs., Bursa, Ekin Kitabevi, 2006.
- Atamer, Yeşim : “TKHK m.9/A ve Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik’in AB Mevzuatı Uyumuna İlişkin Görüş ve Değişiklik Önerileri”, **Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi**, C.23, S.1, 2005, s.177-199.
- Atamer, Yeşim : “Sözleşme Boşluklarının Hakim Tarafından Doldurulması Sorununa İlişkin Düşünceler”, **İstanbul**

Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, C.63, S.1-2, Y.2005, s.171-191.

Atasoy, Adil Ömer / Taşkın, Mustafa / Acar, Hakan : **Tüketiciyi Koruma Hukuku**, 2. Bs., Ankara, Yargı Yayınevi, 2000.

Avcı Braun, Cihan : “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmeler”, **Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.12, S. 2, 2016, s.17-45.

Aydoğdu, Murat : **Tüketici Hukuku Dersleri**, Ankara, Adalet Yayınevi, 2015 (“Tüketici Hukuku Dersleri”).

Aydoğdu, Murat : “Madde 16”, **Milli Şerh: 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Ed., Hakan Tokbaş/Özlem Tüzüner, İstanbul, Aristo Yayınları, 2016.

Aydoğdu, Murat : **Türk Borçlar Hukuku’nda Genel İşlem Koşullarının ve Tüketici Hukuku’nda Haksız Şartların Denetimi**, Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2014.

Başpınar, Veysel : **Vekilin Özen Borcundan Doğan Sorumluluğu**, 2. Bs, Ankara, Yetkin Yayınları, 2004.

Baş Süzel, Ece : “Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler”, **Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi**, C. 35, S.1, Y. 2019, s. 119-167.

Baş Süzel, Ece : “Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Önce Korunması: Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü”, **Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.17, S.2, 2018, s. 337-370.

Baş Süzel, Ece :“Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Sonra Korunması: Cayma Hakkı”, **Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.13, S.169-170, Y.2018, s. 257-307.

Baş, Kadir : “Online Platformların Acentelik Niteliği ve Bu Platformlar Özelinde Türk Ticaret Kanunu’nun Acenteliğe İlişkin Hükümlerinin Uygulanması”, **Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi**, C.33, S.4, 2017, s. 115-153.

Battal, Ahmet : “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Yönünden Tacirlerin Tüketici Sıfatı”, **Prof. Dr. Ali Bozer’e Armağan**, Ankara, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 1998, s. 313-332.

Bilge, Necip : **Borçlar Hukuku Özel Borç Münasebetleri**, Ankara, Sevinç Matbaası, 1971.

Bozbel, Savaş : “Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler: 97/7 AB Yönergesi Düzenlemeleri Işığında Bir Karşılaştırma”, **Atatürk Üniversitesi Erzincan Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.7, S.3-4, Y. 2003, s. 783-804.

Buz, Vedat : **Medeni Hukukta Yenilik Doğuran Haklar**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2005.

- Bülter, Ahmet, : “Tüketicinin Korunması Hukukunda Mesafeli Sözleşme Kavramı”, **Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi**, Y. 11, S. 13, Y. 2003, s.325-368.
- Bütün Yılmaz, Derya : “Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı”, **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.69, S.2, 2020, s. 325-368.
- Büyükcay, Yusuf : “İnternette Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması”, **E - Akademi, Hukuk, Ekonomi ve Siyasal Bilimler Aylık İnternet Dergisi**, 2004, s.1-22.
- Ceylan, Ebru : **6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Getirdiği Düzenlemeler**, İstanbul, Leges Yayınları, 2015.
- Çabri, Sezer : “Madde 49”, **Milli Şerh: 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Ed., Hakan Tokbaş/Özlem Tüzüner, İstanbul, Aristo Yayınları, 2016.
- Çabri, Sezer : **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Ankara, Adalet Yayınevi, 2016 (“Şerh”).
- Çabri, Sezer : **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, 2. Bs., Ankara, Adalet Yayınevi, 2021.

- Çakırca, Seda İrem : “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Mesafeli Sözleşmeler”, **Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi**, C.34, S. 3, 2018, s. 99-147.
- Çekirdek, Meltem : “İnternet Üzerinden Satış Konu Edinen Sözleşmelerin Belirleyici Özellikleri” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 2019.
- Çelik, Büşra : **Mesafeli Sözleşmelerde Risk ve Masrafların Paylaşımı**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2021.
- Çınar, Ömer : **Tüketici Hukukunda Haksız Şartlar**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2009.
- Demir, Mehmet : “4822 Sayılı Kanun ile Tüketici Sözleşmeleri Alanında Getirilen Yenilikler”, **Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi**, C.22, S.1, 2003, s. 203-236.
- Demir, Mehmet : **Kapıdan İşlemlerde Tüketicuyu Koruyan Geri Alma Hakkı**, Ankara, Turhan Kitabevi, 2003.
- Demir, Mehmet : **Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Üzerinden Kurulması**, Ankara, Turhan Kitabevi, 2004 (“Mesafeli Sözleşmeler”).
- Demirbaş, Harun : **6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun Kapsamında Hizmet Sağlayıcıları ve Aracı Hizmet Sağlayıcılarının Yükümlülükleri**, Ankara, Seçkin Yayınları, 2015.

- Demirel, Aysel : **“Elektronik Pazaryeri Uygulamalarında Taraflar Arası Hukuki İlişkiler ve Özellikle Elektronik Pazaryeri Sözleşmesi”**, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2020.
- Deryal, Yahya /Korkmaz, Yakup : **Yeni Tüketici Hukuku Ders Kitabı**, 3.Bs., Ankara, Adalet Yayınevi, 2015.
- Döner, Emel : **“Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda İnternet Üzerinden Akdedilen Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması”** (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara, 2019.
- Dönmez, Zeynep : **“2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi ve Bu Direktifin Mesafeli Sözleşmeler Alanında Türk Hukuku’na Yansımaları”**, **İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.7, S.1, Y. 2016, s.351-380.
- Engin, Baki İlkay / Yılmaz, Elif Merve : **“Mesafeli Sözleşmeler”**, **Türk Hukukunun Avrupa Birliği Hukukuna Uyumu Özel Hukuk - Acquis Communautaire’in Alınması - Açıklamalar, Değerlendirmeler, Öneriler**, Ed., Arslan Kaya /Baki İlkay Engin/Alı Paslı/Şehriban İpek Aşıkoğlu/Elif Oğuz, Istanbul University, İstanbul, 2020.
- Eren, Fikret : **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, 23. Bs., Ankara, Yetkin Yayınları, 2018 (“Genel Hükümler”) .

- Eren, Fikret : “İsimsiz Sözleşmelere İlişkin Bazı Sorunlar”, **Prof. Dr. Turgut Akıntürk’e Armağan**, İstanbul, Beta Yayınları, 2008.
- Eren, Fikret : **Borçlar Hukuku Özel Hükümler**, 6. Bs., Ankara, Yetkin Yayınları, 2018 (“Özel Hükümler”).
- Erkan, Vehbi Umut : “6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu’na Göre Vekalet Sözleşmesinde Vekalet Veren Ücret Ödeme Borcu Dışındaki Diğer Borçları”, **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.2, S.62, 2013.
- Erman, Hasan : “Borçlar Hukukunda Akit Serbestisi ve Genel Olarak Sınırlamaları”, **İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası**, C. 38, S. 1-4, 1973, s. 601-620.
- Erten, Alev : **Türk ve Alman Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler (Avrupa Topluluğu Mesafeli Sözleşmeler Direktifi ile Karşılaştırmalı Olarak)**, Ankara, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 2019.
- Falcıoğlu, Mete Özgür : **Türk Hukukunda Elektronik Satım Sözleşmesi ve Kuruluşu**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2004.
- Feyzioğlu, Necmeddin : **Borçlar Hukuku İkinci Kısım Akdin Muhtelif Nevileri Cilt I**, 4. Bs., İstanbul, Fakülteler Matbaası, 1980.
- Gezder, Ümit : “Mesafeli Sözleşmeler”, **Yeni Tüketici Hukuku Konferansı**, Ed., M. Murat İnceoğlu, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2015 (“Tüketici Hukuku Konferansı”).

- Gezder, Ümit : **Erzurumlu Şerhi Mesafeli Sözleşmeler**, İstanbul, Beta Yayınları, 2006 (“Mesafeli Sözleşmeler”).
- Gezder, Ümit : **İçerik Sağlayıcının ve Yer Sağlayıcının Hukukî Sorumluluğu ve Sorumluluk Muafiyeti**, İstanbul, Beta Yayınları, 2017.
- Gezder, Ümit : **Mukayeseli Hukuk Açısından İnternette Akdedilen Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması**, İstanbul, Beta Yayınları, 2004 (“Tüketicinin Korunması”) .
- Gezder, Ümit : “Elektronik Ticaret Hukukî İşlemlerinin Ayrımı- Dijital İçerik ve Hukukî Niteliği”, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.22, S.3, 2016, s. 1115-1128.
- Gümüş, Mustafa Alper : **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Cilt 1 (Madde 1-46), İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2014 (“Şerh”).
- Gümüş, Mustafa Alper : **Borçlar Hukuku Özel Hükümler (Kısa Ders Kitabı)**, 4. Bs., İstanbul, Filiz Kitabevi, 2019 (“Özel Hükümler”).
- Gürpınar, Damla : **Sözleşme Dışı Yanlış Tavsiyede Bulunma, Öğüt veya Bilgi Vermeden Doğan Hukuki Sorumluluk**, İzmir, Güncel Yayınevi, 2006.

- Hamamcıoğlu, Esra : “Elektronik Ticaretin Hukuksal Boyutu”, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, S.35, 2018, s. 43-72.
- Hatemi, Hüseyin / Gökyayla, K. Emre : **Borçlar Hukuku Genel Bölüm**, 4. Bs., İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2017.
- Hatemi, Hüseyin / Arpacı, Abdülkadir / Serozan, Rona : **Borçlar Hukuk Özel Bölüm**, İstanbul, Filiz Kitabevi, 1992.
- Havutçu, Ayşe : “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Konu Bakımından Uygulama Alanı: Özellikle, Tüketici İşlemleri Bakımından Kanun’un Kapsamı”, **Terazi Hukuk Dergisi**, C.9, S.99, 2014, s. 8-19.
- İnal, Emrehan : **E-Ticaret Hukukundaki Gelişmeler ve İnternette Sözleşmelerin Kurulması**, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2005.
- İnceoğlu, M. Murat / Baş Süzel, Ece : “Mesafeli Sözleşme Kurulmasına Aracılık Edenlerin Tüketicie Karşı Sorumluluğu (TKHK m.48/f.5)” **Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.15, S. 189-190, 2020, s. 475-491.
- Kalkan Oğuztürk, Burcu : **Güven Sorumluluğu**, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2008.
- Kara, İlhan : **Yeni Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, Ankara, Engin Yayınevi, 2015.

- Karabağ Bulut, Nil : **Üçüncü Kişiyi Koruyucu Etkili Sözleşme**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2009.
- Karakocalı, Ahmet / Kurşun, Ali Suphi : **Tüketici Hukuku: 6502 Sayılı Kanun ve İlgili Yönetmeliklere Göre**, İstanbul, Aristo Yayınları, 2015.
- Kaya, Ferman : **E-Ticaret Hukuku ve Tüketici Hukukundaki Uygulamaları**, 3. Bs., Ankara, Seçkin Yayınları, 2020.
- Kayak, Sevgi : **Üçüncü Kişinin Fiilini Taahhüt**, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2010.
- Kırca, Çiğdem : **Bilgi Vermeden Dolaylı Üçüncü Kişiyi Karşı Sorumluluk**, Ankara, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 2004.
- Kocayusufpaşaoğlu, Necip : **Borçlar Hukukuna Giriş; Hukuki İşlem, Sözleşme**, Kocayusufpaşaoğlu/Hatemi/Serozan/Arpacı, Borçlar Hukuku: Genel Bölüm, Birinci Cilt, 7. Bs., İstanbul, Filiz Kitabevi, 2017.
- Kuntalp, Erden : **Karışık Muhtevalı Akit (Karma Sözleşme)**, 2. Bs., Ankara, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 2013.
- Küçükaydın, Emine Aslı : **Tüketiciyi Koruyucu Nitelikli Geri Alma Hakkı**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2018.
- Künnecke, Arndt : “Yeni Avrupa Birliği Tüketici Hakları Direktifi - 2011/83/ab (Arka Planı, İçeriği, Değerlendirmesi)”,

Hukuk Köprüsü, C.2, S.5, Y. 2013 (Çev. Kıvılcım Bilgen), s. 171-190.

Kürşat, Zekeriya : “Eser Ve Vekâlet Sözleşmelerinin Nitelendirilmesi Sorunu Ve Nitelendirmenin Hükmü”, **İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası**, C.67, S.1-2, 2009.

Küzeci, Elif : **Kişisel Verilerin Korunması**, Ankara, Turhan Kitabevi, 2010.

Oğuzman, M. Kemal / Barlas, Nami : **Medenî Hukuk, Giriş, Kaynaklar, Temel Kavramlar**, 16. Bs., İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2020.

Oğuzman, M. Kemal / Öz, M. Turgut : **Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Cilt II**, 13. Bs., İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2017 (“Cilt II”).

Oğuzman, M. Kemal / Öz, Turgut : **Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt I**, 18. Bs., İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2020 (“Cilt I”).

Oğuzman, M. Kemal / Seliçi, Özer / Oktay Özdemir, Saibe : **Eşya Hukuku**, 22. Bs., İstanbul, Filiz Kitabevi, 2020.

Oktay, Saibe : “İsimsiz Sözleşmelerin Geçerliliği, Yorumu ve Boşluklarının Tamamlanması”, **İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası**, C.55, S.1-2, s. 263-296.

Ozanoğlu, Hasan Seçkin : “Mukayeseli Hukuk ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Açısından Tüketiciyi Koruyan Düzenlemelerin Kişi Bakımından Uygulanma Alanı (Tüketici Kavramına Mukayeseli Bir Yaklaşım) ”, **Prof. Dr. M. Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan**,

İstanbul, Beta Yayınları, 2000, s. 663-692 (“Tüketici Kavramı”).

Ozanoğlu, Hasan Seçkin : “Tüketici Sözleşmeleri Kavramı: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Maddi Anlamda Uygulanma Alanı,” (Tüketici Sözleşmeleri), **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.50, S.1, 2001, s. 55-90 (“Tüketici Sözleşmeleri”).

Özdemir Kocasakal, Hatice : **Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti**, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2003.

Özden Çelt, Damla : “Ürün Sorumluluğunda Yaşanan Güncel Gelişme: 7223 Sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu”, **Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.7, S.1, 2021, s. 73-114.

Özel, Çağlar : **Tüketicinin Korunması Hukuku**, 5. Bs., Ankara, Seçkin Yayınları, 2019.

Özkan, Yekta Ongun : **“Mesafeli Sözleşmeler”** (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2019.

Özlük, Betül : “Akıllı Mesafeli Sözleşmelerde Bilgilendirme Yükümlülüğü”, **Bilişim Hukuku Dergisi**, C.2, S.1, 2020, s. 81-113.

- Özsunay, Ergun : “Uluslararası Çalışmaların ve Bazı Ulusal Düzenlemelerin Işığında Elektronik Ticaret ve E-Sözleşmelerin Temel Sorunları”, **Uluslararası İnternet Hukuku Sempozyumu**, İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayını, 2002.
- Özsunay, Murat :“Mesafeli Sözleşmeler ve E-Ticarete Tüketicinin Korunması” , **Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları, Eski (4077) ve Yeni (6502) Kanun Karşılaştırmalı**, Ed., Hakan Tokbaş/Fehim Üçışık, Ankara, Bilge Yayınevi, 2014 (“Mesafeli Sözleşmeler”).
- Pehlivanoğlu, Murat Can : “Basiretli İş Adamı Gibi Hareket Etme Yükümlülüğü ve Elektronik Ticaret Platformlarının Alıcılara Karşı Sorumluluğu”, **Selçuk Hukuk Kongresi I 2020 Özet Kitabı**, Nobel Yayıncılık, 2020.
- Poroy, Reha : “Tüketicinin Korunmasına İlişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları”, **Ord. Prof. Dr. Halil Arslanlı’nın Anısına Armağan**, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Yayınları, 1978, s. 514-550.
- Reisoğlu, Safa : **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, 21. Bs., İstanbul, Beta Yayınları, 2010.
- Reisoğlu, Seza :**Garanti Mukavelesi**, Ankara, Ajans-Türk Matbaası, 1963.
- Sağlam, İpek **Elektronik Sözleşmeler**, İstanbul, Legal Yayınları, 2007.

- Sarı, Suat : **Vekâlet Sözleşmesinin Tek Taraflı Olarak Sona Erdirilmesi**, İstanbul, Beşir Kitabevi, 2004.
- Sarıakçalı, Turgay : **İnternet Üzerinden Akdedilen Sözleşmeler**, Ankara, Seçkin Yayınları, 2008.
- Serdar, İlknur : **“İnternetteki Hukuki İşlemlere Tüketicinin Korunması”** (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2005.
- Serozan, Rona / Baysal, Başak / Sanlı, Kerem Cem : **Borçlar Hukuku Özel Bölüm**, 4. Bs., İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2019.
- Serozan, Rona : “Culpa in Contrahendo”, “Akdin Müsbet İhlali” ve “Üçüncü Kişiyi Koruyucu Etkili Sözleşme” Kurumlarının Ortak Temeli: Edim Yükümlerinden Bağımsız Borç İlişkisi”, **İstanbul Üniversitesi Mukayeseli Hukuk Araştırmaları Dergisi**, C.2, S.3, 1968, s. 108-129 (“Culpa”).
- Serozan, Rona : Medeni Hukuk Genel Bölüm, 2. Bs., İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2008 (“Medeni Hukuk”).
- Serozan, Rona : **İfa, İfa Engelleri, Haksız Zenginleşme**, Kocayusufpaşaoğlu/ Hatemi/ Serozan/ Arpacı, Borçlar Hukuku Genel Bölüm Üçüncü Cilt, 6. Bs., İstanbul, Filiz Kitabevi, 2014 (“İfa Engelleri”).
- Sert Sütçü, Selin : **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Hükümlerine Göre Tüketici Hukuku**

Uygulamalarında Tüketicinin Korunması, Ankara, Seçkin Yayınları, 2019.

Sözer, Bülent : **Elektronik Sözleşmeler**, Beta Yayınları, 2002.

Şahin, Turan : **Üçüncü Kişinin Edimini Taahhüt**, Yetkin Yayınları, 2010.

Tahiroğlu, Bülent/
Erdoğan, Belgin : **Roma Hukuku Dersleri**, 14. Bs., İstanbul, Der Yayınları, 2020.

Tançacı Çetin, Betül : “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 48. Maddesi Kapsamında Mesafeli Sözleşmelerde İfa” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İzmir, 2019.

Tandoğan, Halûk : **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, Cilt I/I, 6. Bs., Evrim Yayınları (“Borçlar Özel Cilt I/I”).

Tandoğan, Halûk : **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, Cilt II, 5. Bs., İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2010 (“Borçlar Özel Cilt II”).

Tandoğan, Haluk : **Üçüncü Şahsın Zararının Tazmini**, Ankara, Ajans Türk Matbaası, 1963.

Tandoğan, Halûk : **Tüketicilerin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açıdan Sınırlanması**, Ankara, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları, 1977 (“Tüketicilerin Korunması”).

- Tekinay, Selâhattin : **Tekinay Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, 7. Bs., Sulhi /Akman, Sermet/ İstanbul, Filiz Kitabevi, 1993.
Burcuoğlu, Halûk/Altop, Atillâ
- Terzi, Sibel : “Mesafeli Sözleşmelerde Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü ve Sonuçları,” **Terazi Hukuk Dergisi**, C.12, S.129, 2017, s. 132-139.
- Topaloğlu, Mustafa : “Madde 48”, **Milli Şerh: 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Ed., Hakan Tokbaş / Özlem Tüzüner, İstanbul, Aristo Yayınları, 2016 (“Şerh”).
- Topaloğlu, Mustafa : “Mesafeli Sözleşmeler”, **Beykent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.2, S.3, 2016.
- Uzun Kazmacı, Özge : “İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması”, **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi**, C.22, S.3, 2016, s. 2791-2818.
- Yavuz, Cevdet /Acar, Faruk /Özen, Burak, : **Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler)**, 16. Bs., İstanbul, Beta Yayınları, 2019.
- Yıldırım, Abdülkerim : **Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2009.
- Zevkliler, Aydın / Aydoğdu, Murat : **Tüketicinin Korunması Hukuku**, 3. Bs., Ankara, Seçkin Yayınları, 2004.

Zevkliler, Aydın /
Gökyayla, Emre

: **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, 20. Bs.,
İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2020.

Zevkliler, Aydın / Özel,
Çağlar

: **Tüketicinin Korunması Hukuku**, Ankara, Seçkin
Yayınları, 2016.

www.kazanci.com

<https://www.tbmm.gov.tr>

<https://www.europarl.europa.eu>

www.europeanlawinstitute.eu

www.yargitay.gov.tr