



**FATİH SULTAN MEHMET VAKIF ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI
ÖZEL HUKUK PROGRAMI**

**TÜKETİCİ HUKUKUNDA
TAAHHÜTLÜ ABONELİK SÖZLEŞMELERİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SEREN KARAKAŞ

İSTANBUL, 2021



**FATİH SULTAN MEHMET VAKIF ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANABİLİM
ÖZEL HUKUK PROGRAMI**

**TÜKETİCİ HUKUKUNDA
TAAHHÜTLÜ ABONELİK SÖZLEŞMELERİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**SEREN KARAKAŞ
(180161050)**

**Danışman
(Doç. Dr. Murat ORUÇ)**

DÜZELTİLMİŞ TEZ

İSTANBUL, 2021



FATİH SULTAN MEHMET VAKIF ÜNİVERSİTESİ

TEZ ONAY FORMU

19/04/2021

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Özel Hukuk Anabilim Dalı'nda 180161050 numaralı Seren KARAKAŞ'ın hazırladığı "Tüketici Hukukunda Taahhütlü Abonelik Sözleşmeleri" konulu Özel Hukuk Yüksek Lisans tezi ile ilgili II. Tez Savunma Sınavı, 19/04/2021 Pazartesi günü saat 10:00'da yapılmış, sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin **KABULÜNE OYÇOKLUĞUYLA** karar verilmiştir.

Düzeltilme verilmesi halinde:

Adı geçen öğrencinin Tez Savunma Sınavı .../.../20... tarihinde, saat da yapılacaktır.

Tez Adı Değişikliği Yapılması Halinde: Tez adının
.....
.....
..... şeklinde değiştirilmesi uygundur.

Jüri Üyesi	Tarih	İmza
(Danışman) Doç.Dr. Murat ORUÇ	19/ 04/2021	KABUL
Doç. Dr. Nejat ADAY	19/ 04/2021	KABUL
Dr. Öğr. Üyesi Emrah KULAKLI	19/ 04/2021	RET

*2. Danışman varsa doldurulacak

BEYAN/ ETİK BİLDİRİM

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bağlı olduğum üniversite veya bir başka üniversitedeki başka bir çalışma olarak sunulmadığını beyan ederim.

Seren Karakaş

DÜZELTME METNİ

1-Tezde mevcut olan yazım yanlışları ve anlatım bozuklukları düzeltilerek tez daha okunaklı bir hale getirildi.

2-Taahhütlü abonelik sözleşmelerinin hukuki nitelendirmesi yapılmıştır. Hukuki nitelendirme sonucunda iş görme borcu doğuran sözleşmeler başlığı altında yer alan diğer sözleşmelerle mukayese edilerek taahhütlü abonelik sözleşmeleriyle ilgili kanuni bir boşluk bulunması halinde Hizmet Sözleşmesi hükümlerinin uygulanacağı sonucuna varılmıştır.

3-Tezin İkinci Bölümü genişletilerek, taahhütlü abonelik sözleşmelerinde satıcı veya sağlayıcı tarafa yüklenen yükümlülüklerin yüküm veya yükleni niteliği incelendi.

TÜKETİCİ HUKUKUNDA
TAAHHÜTLÜ ABONELİK SÖZLEŞMELERİ

Seren KARAKAŞ

ÖZET

Bu çalışmada, Tüketicinin korunması Hakkında Kanun ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği kapsamında taahhütlü abonelik sözleşmeleri incelenmiştir. Çalışmamız üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümünde sözleşmenin ortaya çıkışı, tanımı, unsurları ve hukuki niteliği hakkında bilgi verilmiştir. İkinci bölümde sözleşmesinin taraflarının hak ve yükümlülükleri incelenmiştir. Üçüncü bölümde ise sözleşmenin sona ermesinin sebepleri, sonuçları ve sözleşmeden doğan uyumsuzlukların çözümü incelenmiştir.

Anahtar kelimeler; Taahhütlü abonelik sözleşmesi, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği, Fesih.

REGISTERED SUBSCRIPTION CONTRACTS UNDER THE LAW ON CONSUMER PROTECTION

Seren KARAKAŞ

ABSTRACT

In this study, contacted subscription contracts within the scope of the Law on consumer Protection and the Regulation on Subscription Contracts have been examined. This study consists of three parts. In the first part, information about the emergence, definition, elements and legal natura of the contract is given. In the second part, the rights and obligations of the parties to the contract are examined. In the third part, the reasons and consequences of the termination of the contract are examined.

Key words: Law on consumer Protection, Subscription Contracts Regulation, Termination, Contraced Subscription, Termination, dissolution

ÖNSÖZ

Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı kapsamında hazırlanan bu tezde uygulaması giderek artan taahhütlü abonelik sözleşmeleri, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği kapsamında değerlendirilmiştir. Uygulamadaki sorunlar ve uyuşmazlıkların çözümü hakkında bilgi vermeye çalışılmıştır.

Bu çalışmanın ortaya çıkmasında tezin konusu başta olmak üzere bütünüyle tüm yardımseverliğiyle ilgilenen hem lisans hem de yüksek lisans aşamasında öğrencisi olmaktan mutluluk duyduğum tez danışmanım Sayın Hocam Doç. Dr. Murat Oruç'a, yüksek lisans yapma fikrini bana üniversite son sınıftan itibaren aşıl原因, yorulup yüksek lisansı bırakmak istediğim zamanda bile beni motive eden ve tavsiyelerine hayatımın her alanında uyduğum kıymetli Hocam Dr. Aslan Delice'ye, tezimi okuduğu ve ihtiyaç duyduğum her konuda yardımcı olduğu için Av. Yunus Emre Çakıroğlu'na, son olarak da teknik olarak tezde en çok emeği bulunan, özellikle düzeltme aşamasında hiç yorulmadan benimle bilgisayar başında saatlerini harcayan sevgili kardeşim Emirhan Koç'a teşekkürü borç bilirim.

Seren KARAKAŞ

İstanbul, 2021

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	İV
ABSTRACT	V
ÖNSÖZ.....	VI
KISALTMALAR.....	XI
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	3
1. TAAHHÜTLÜ ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN TANIMI, TARAFLARI, SÖZLEŞMENİN UNSURLARI	3
1.1. SÖZLEŞMENİN ORTAYA ÇIKIŞI	3
1.2. SÖZLEŞMENİN TANIMI.....	5
1.3. SÖZLEŞMENİN TARAFLARI	8
1.3.1 Abone.....	8
1.1.3.1. Abonenin Sözleşmede Sahip Olması Gereken Amaç	8
1.1.3.2. Abonenin Tüketici Sıfatı	8
1.3.2 Satıcı veya Sağlayıcı	10
1.4. SÖZLEŞMENİN UNSURLARI	11
1.4.1. Dönemsel veya Sürekli Olarak Belirli Bir Mal veya Hizmet Sağlama.....	11
1.4.2. Abonelik Bedeli	18
1.4.3. Belirli Süre Abone Kalma Taahhüdü.....	20
1.4.3.1. Taahhüt Konusu Hizmet veya Malın Niteliği	21
1.4.3.2. Tüm Vergiler Dâhil Toplam Fiyatı	21
1.4.3.3. Taahhüdün Geçerlilik Süresi.....	22
1.4.3.4. İndirim Yapılan Tarifinin Taahhüt Verilmeden Önceki Fiyatı .	22
1.4.3.5. Aylık Yapılan İndirim Miktarı	22
1.4.3.6. Taahhüdün Süresinden Önce Sonlandırılması	22
1.5. SÖZLEŞMENİN ŞEKLİ.....	23

1.6.	SÖZLEŞMENİN ZORUNLU İÇERİĞİ	24
1.7.	SÖZLEŞMENİN ÖZELLİKLERİ	25
1.7.1.	Tam İki Tarafa Borç Yükleyen Sözleşme Olması.....	25
1.7.2.	Sürekli Borç İlişkisi Oluşturması	26
1.7.3.	Bir Malın Devrini veya Bir İş Görme Edimini İçermesi	26
1.7.4.	Genel İşlem Şartları Taşıyan Sözleşme Olması	27
1.8.	SÖZLEŞME TARAFLARININ ANLAŞMASI	29
1.8.1.	İrade Muhtariyeti.....	30
1.8.2.	Sözleşme Yapma Mecburiyeti.....	32
1.8.3.	Genel İşlem Koşulları	34
1.8.4.	Haksız Şartlar.....	37
1.8.4.1.	Haksız Şartların Tanımı	37
1.8.4.2.	Haksız Şartın Tüketici ile Müzakere Edilmemiş Olması.....	39
1.8.4.3.	Haksız Şartın Dürüstlük Kuralına Aykırı Olarak, Tüketici Aleyhine Dengesizlik Oluşturması	42
1.8.4.4.	Haksız Şartın Varlığının Sözleşmeye Etkisi	44
1.8.4.5.	Haksız Şartların Denetimi	46
1.9	SÖZLEŞMENİN HUKUKİ NİTELİĞİ	46
İKİNCİ BÖLÜM		53
2. TAAHHÜTLÜ ABONELİK SÖZLEŞMESİNDE		
TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ		53
2.1.	ABONENİN HAKLARI VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ.....	53
2.1.1.	Abonenin Ücret Ödeme Borcu.....	53
2.1.1.1.	Genel Olarak	53
2.1.1.2.	Abonenin Ücret Ödemede Temerrüde Düşmesi	54
2.1.2.	Abonenin Sözleşme Gereği Özen ve İade Borcu	58
2.1.2.1.	Özen Borcu.....	58
2.1.2.2.	Kullanılan Faydaların İadesi	59
2.1.3.	Abonenin Sahip Olduğu Haklar	60
2.1.3.1.	İfayı Talep Hakkı	60
2.1.3.2.	Sözleşmeden Cayma ve Sözleşmeyi Fesih Hakkı.....	60

2.2.	SATICI VEYA SAĞLAYICININ HAKLARI VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ.....	61
2.2.1.	Genel Olarak	61
2.2.2.	Bildirim Yükümlülüğü	62
2.2.3.	Teslim ve İfa Yükümlülüğü.....	64
2.2.4.	Bilgilendirme Yükümlülüğü.....	66
2.2.5.	Satıcı veya Sağlayıcının Hakları	69
	ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	71
3.	SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİ VE SONUÇLARI.....	71
3.1	GENEL OLARAK.....	71
3.2	SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİNİN SEBEPLERİ	72
3.2.1.	Sözleşmeden Cayma.....	72
3.2.1.1.	Sözleşmenin İşyeri Dışında Kurulması.....	73
3.2.1.2.	Sözleşmenin Mesafeli Sözleşme Niteliğinde Olması	76
3.2.2.	Kendiliğinden Sona Erme	78
3.2.2.1.	Sürenin Dolması.....	78
3.2.2.2.	Ölüm.....	81
3.2.2.3.	İfanın İmkânsız Hale Gelmesi.....	82
3.2.2.4.	Fiil Ehliyetinin Kaybı ve Aciz Hali	84
3.2.3.	İkale	84
3.2.4.	Fesih.....	85
3.2.4.1.	Genel Olarak	85
3.2.4.2.	Olağan Fesih	86
3.2.4.3.	Olağanüstü Fesih.....	87
3.2.4.4.	Fesih Bildiriminin Şekli	89
3.2.4.5.	Sözleşmenin Feshinde Özel Sebepler	90
3.2.4.5.1.	<i>Temerrüde Düşülmesi</i>	90
3.2.4.5.2.	<i>Numara Taşıma Durumunda</i>	90
3.2.4.5.3.	<i>Tüketicinin Yerleşim Yerinin Değişmesi</i>	91
3.3	SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİNİN SONUÇLARI	92
3.3.1.	Genel Olarak	92

3.3.2.	Feshin Hüküm İfade Etmesi.....	92
3.3.3.	Fesih Talebinin Yerine Getirilme Süresi	93
3.3.4.	Satıcı ya da Sağlayıcının İade Yükümlülüğü.....	95
3.3.5.	Kullanılan Faydaların İadesi	95
3.3.6.	Ayıplı Maldan Sorumluluk	96
3.4	SÖZLEŞMEDEN KAYNAKLANAN UYUŞMAZLIKLARIN	
	ÇÖZÜMÜ.....	97
3.4.1	Takip Yolu Farklılığı	98
3.4.1.1	Borcun Kaynağı Yönünden Sınırlama	99
3.4.1.2	Alacağın Türü Yönünden Sınırlama	100
3.4.1.3	Sözleşmenin Tarafı Yönünden Sınırlama	101
3.4.1.4	Temsil Yönünden Sınırlama	101
3.4.2	Tüketici Hakem Heyetleri	102
3.4.2.1	Başvuru İçin Asgari Değer.....	103
3.4.2.2	Kararların Bağlayıcılığı.....	104
3.4.3	Arabuluculuk.....	104
3.4.4	Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren	
	Uyuşmazlıklar... ..	106
SONUÇ	110
KAYNAKÇA	115

KISALTMALAR

a.g.e.	: adı geçen eser
a.g.m.	: adı geçen makale
ASKATK	: 7155 sayılı Abonelik Sözleşmesinden Kaynaklanan Para Alacaklarına İlişkim Takibin Başlatılması Usulü Hakkında Kanun
ASKİ	: Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi
ASY	: Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği
AvK	: Avukatlık Kanunu
BelK	: Belediye Kanunu
Bkz	: Bakınız
C	: Cilt
DPK	: Doğal Gaz Piyasası Kanunu
eTKHK	: Eski Tüketiciyi Koruma Hakkında Kanun
E	: Esas
EPDK	: Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu
EPTHY	: Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği
E. T	: Erişim Tarihi
f.	: fıkra
GİK	: Genel İşlem Koşulları
GİŞ	: Genel İşlem Şartları
HFD	: Hukuk Fakültesi Dergisi

HGK	: Hukuk Genel Kurulu
HMK	: 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu
HŞY	: Haksız Şartlar Yönetmeliği
İK	: İcra İflas Kanunu
İÜHF	: İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası
İSKİ	: İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi
İYDKSY	: İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliği
K	: Karar
m.	: madde
MTS	: Merkezi Takip Sistemi
MSY	: Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği
NTY	: Numara Taşıma Yönetmeliği
RG	: Resmî Gazete
s.	: sayfa
S	: Sayı
T	: Tarih
TBK	: 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu
THY	: Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği
TKHK	: 6502 sayılı Tüketici Koruma Hakkında Kanun
TMK	: Türk Medeni Kanunu
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi

- Vb** : Ve benzeri
- Vd** : Ve devamı
- yTKHK** : Yeni Tüketicuyu Koruma Hakkında Kanun
- Y** : Yargıtay
- YHGK** : Yargıtay Hukuk Genel Kurulu

GİRİŞ

Hergün pek çok sözleşmenin tarafı oluyoruz. Marketten alışveriş yaptığımızda satım sözleşmesinin, bir taşınmaz kiraladığımızda kira sözleşmesinin, o taşınmazda kullanabilmek amacıyla elektrik, su, doğalgaz kullanmaya başladığımızda ise abonelik sözleşmelerinin tarafı olmaktayız. Abonelik sözleşmelerinin kullanım alanının genişlemesi ve abone sayısının artması hukukumuzda hem yenilikleri hem de beraberinde uyuşmazlıkları getirmiştir. Hukuk da gelişen ve kendini yenileyen bir olgu olduğundan abonelik sözleşmeleri ve özellikle taahhütlü abonelik kapsamındaki düzenlemelerin detaylı bir şekilde incelenmesi gereği duyulmuştur.

Bu çalışmada Taahhütlü Abonelik Sözleşmeleri incelenecektir. Taahhütlü abonelik sözleşmelerinin hem kullanımının üst safhaya çıkması hem de buna rağmen bu konuda özel bir iki çalışma dışında çalışma yapılmamış olması, bu konuda detaylı bir başlangıç yapmayı gerektirmiştir. Şirketler, piyasadaki rekabeti artırmak için yeni yöntemler denemektedirler. Bu amaçla kullanılan en yeni sözleşme türlerinden birisi de taahhütlü abonelik sözleşmesidir. Bu sözleşmeyle birlikte sözleşmenin abone tarafı, taahhütnamede belirtilen süre kadar sözleşmede kalacağını taahhüt eder. Taahhüt bitene kadar abonenin sözleşmede kalacağını bilmesi de satıcı/sağlayıcı taraf bakımından taahhütlü abonelik sözleşmesini cazip hale getirmektedir.

Taahhütlü abonelik sözleşmesi, abonelik sözleşmelerinin nitelikli bir halidir, 6502 sayılı TKHK'da taahhütlü abonelik sözleşmesi düzenlenmemiştir. Taahhütlü aboneliğe ilişkin hükümler TKHK'nın 52 ve 84. hükümlerine istinaden düzenlenen Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 14-18. maddelerinde yer almaktadır. Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 2.maddesi, elektrik, doğalgaz, su ve elektronik haberleşme sektöründe yapılan abonelik/taahhütlü abonelik sözleşmelerine bu Yönetmeliğin tüm hükümlerinin uygulanabileceğini ancak bu sektörler dışındaki abonelik sözleşmelerine Yönetmeliğin 5, 6, 7, 8, 13, 22, 23, 24 ve 25.maddelerinin uygulanabileceği hüküm altına alınmıştır.

Buradan anlaşılması gereken, Yönetmelikteki taahhütlü aboneliğe ilişkin hükümler yalnızca su, elektrik, elektronik haberleşme ve doğal gaz sektöründeki sözleşmeler için uygulanabilecektir.

Taahhütlü abonelik sözleşmesi yalnızca Tüketici Hukuku'nda düzenlenen sözleşmeler değildir. Ancak bizim çalışmamızda Tüketici Hukuku kapsamındaki taahhütlü abonelik sözleşmeleri TKHK ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği doğrultusunda değerlendirilecektir.

Çalışmamızın ilk bölümünde taahhütlü abonelik sözleşmelerinin ortaya çıkışı ve gelişimi devamında ise tanımı, tarafları, kuruluşu, unsurları, özellikleri ve hukuki niteliği incelenecektir. Taahhütlü abonelik sözleşmesinin tarafları olan abone, satıcı/sağlayıcı, abonenin sahip olması gereken tüketici sıfatı bu bölümde incelenecektir.

Çalışmamızın ikinci bölümünde tarafların sözleşmedeki hak ve yükümlülükleri incelenecektir. Abonenin ücret ödeme borcu, sözleşmeden doğan özen ve iade borcu ve hakları, satıcı/sağlayıcının bildirim yükümlülüğü, teslim ve ifa yükümlülüğü, bilgilendirme yükümlülüğü gibi kavramlar bu bölümde açıklanacaktır.

Çalışmamızın üçüncü ve son bölümünde sözleşmenin sona ermesi, sona erme sebepleri ve sonuçları, uyuşmazlıkların çözümü ve bu doğrultuda Kanun'un tarafından getirdiği yenilikler incelenecektir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. TAAHHÜTLÜ ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN TANIMI, TARAFLARI, SÖZLEŞMENİN UNSURLARI

1.1. SÖZLEŞMENİN ORTAYA ÇIKIŞI

Çalışmamızın konusunu oluşturan Taahhütlü Abonelik Sözleşmeleri, abonelik sözleşmelerinin nitelikli bir halidir bu nedenle önce abonelik sözleşmesinin ortaya çıkışı ve Tüketici Hukukundaki gelişimi incelenmelidir.

Abonelik sözleşmeleri ilk kez 1995'te 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un (eTKHK) "*Sürelî Yayınlar*" kenar başlığı altında, 11'inci maddede düzenlenmiştir. 4077 sayılı Kanun, tüketicileri korumaya yönelik ilk düzenli kanun olmasının yanında birçok eleştiriyi¹ de bünyesinde barındırıyordu². 4077 sayılı Kanun eleştirilmekte pek de haksız sayılmazdı çünkü süreli yayınları düzenleyen kanun, konusu süreli yayınlar dışındaki abonelik sözleşmeleri hakkında herhangi bir düzenleme içermiyordu. Süreli yayın aboneliklerini konu edinen sözleşmeler günümüzde yok denecek kadar azalmış, bu abonelik sözleşmeleri yerini elektrik, su, doğalgaz aboneliklerine ve hemen hepimizin sahip olduğu Digtürk, Netflix, D-Smart gibi popüler aboneliklere bırakmıştır.

4077 sayılı eTKHK'nın mezkûr hükmünün uygulamadaki ihtiyaçlara cevap veremediği abonelik sözleşmelerinin yalnızca süreli yayınlar için düzenlenmesinden de anlaşılacak ki bu hususu görmezden gelmeyen Kanun koyucu tarafından 2003 yılında 4822 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun çıkarılarak Kanun'un süreli yayın aboneliklerini düzenleyen 11.maddesi değişikliğe uğramış ve Kanun'a 11/A maddesi eklenmiştir. 4822 sayılı Kanun'un 11/A maddesinin birinci fıkrasında "her türlü abonelik sözleşmelerine taraf olan tüketiciler" ifadesiyle abonelik sözleşmeleri ilgili şartları taşıdığı takdirde tüketici sözleşmesine

¹ Bu konuda bkz. Rona Serozan, "**Tüketiciyi Koruma Yasasının Sözleşme Hukuku Alanındaki Düzenlemesinin Eleştirisi**", Yasa Hukuk, İçtihat ve Mevzuat Dergisi, C. XV, S. 173/4, Mayıs 1996, s.579 vd.

² Murat Aydoğdu, "**6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım ve Bu Konudaki Önerilerimiz**", Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C.: 15, S.: 2, 2014, s.1.

dahil edilmiştir³. eTKHK'nın yalnızca süreli yayın aboneliklerini düzenleyen hükümlerinde yalnızca abonelik sözleşmesinin nasıl sona ereceğini düzenlemiştir. Sözleşmenin unsurları ve şekli hakkında herhangi bir düzenleme yapılmamıştır.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 2013 yılında kabul edilerek 2014 yılında yürürlüğe girmiştir. Bu Kanun'da abonelik sözleşmeleri konusunda yeni bir düzenleme yapılmıştır. Kanun'un "Diğer Tüketici Sözleşmeleri" başlığını taşıyan beşinci bölümünde Kanun'un 52.maddesi abonelik sözleşmelerine ayrılmıştır.

TKHK'nın 52.maddesinde yer alan bu düzenleme ile abonelik sözleşmelerinin tanımı yapılmış, sözleşmenin kurulması, sözleşme süresinin uzaması, sözleşmenin feshi gibi hususlar da düzenlenmiştir. Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin çıkarılmasıyla ise sözleşmenin şekli, zorunlu içeriği, tarafların hak ve yükümlülükleri, sözleşmenin feshedilmesi ve taahhütlü abonelik sözleşmeleri düzenlenmiştir⁴. Nihayet bu düzenleme ile birlikte tüketici hukukundaki abonelik sözleşmelerinin tamamı için uygulanabilecek abonelik sözleşmesi hükümleri düzenlenmiştir⁵. Abonelik sözleşmelerinin kullanımının yaygınlaşması, bu konuda yeni düzenlemeler yapılmasını da gerekli kılmıştır. Uyuşmazlıkların Çözümü başlığı altında inceleyeceğimiz 7155 sayılı Abonelik Sözleşmesinden Kaynaklanan Para Alacaklarına İlişkin Takibin Başlatılması Usulü Hakkında Kanun bu durumun örneklerindedir.

Taahhütlü aboneliklerin günden güne artması bu sözleşmelerin de özel olarak düzenlenmesini gerektirmiştir. Taahhütlü Abonelik Sözleşmeleri, Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 14-18.maddeleri arasında düzenlenmiştir. Bu sözleşmelerin günlük hayatımızdaki yeri devlet eliyle verilen hizmetlerin özelleştirilmesiyle birlikte daha da yaygın hale gelmiştir. Örneğin elektriğin devlet eliyle sağlandığı dönemde taahhütlü aboneliklere elektrik sektöründe pek rastlanmıyordu. Sektörün özelleşmesi ve buna bağlı olarak rekabetin de artmasıyla

³ Kemal Erdoğan, "Taahhütlü Abonelik Sözleşmesinin Sona Ermesi ve Sonuçları", Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 26, S. 3, 2018, s. 271-330.

⁴ Musa Kama, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Abonelik Sözleşmeleri**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2020 s.8.

⁵ Aydoğdu, **a.g.m.**, s.15.

sağlayıcılar tüketiciyi abonelik sözleşmesi yapmaya çekecek yöntemler aramaya başladılar. Önceleri elektrik, doğalgaz gibi temel ihtiyaçlarımız için kurulan taahhütlü abonelik sözleşmeleri cep telefonlarının hayatımıza girmesiyle birlikte daha da önem kazandı. Özellikle akıllı telefonların yaygınlaşmasıyla telefonlar yalnızca iletişim aracı olmaktan çıktılar. Öyle ki hemen hepimiz telefonlarımızı sevdiğimiz dizileri izlemek, maillerimizi kontrol etmek için kullanır hale geldik. UYAP, CELSE gibi avukatların sıklıkla kullandığı programların bile telefon uygulaması haline geldiğini düşündüğümüzde bu programların hemen hepsi için internet paketine ihtiyaç duyduğumuz gerçeği öne çıkıyor. Tüketicinin ihtiyacına cevap vermek isteyen GSM şirketleri ve diğer satıcılar/sağlayıcılar ise onlara taahhütlü aboneliği cazip hale getirecek çeşitli fırsatlar sunmaktadırlar.

Özetle taahhütlü aboneliklerin özellikle son 30 yılda artması ancak bu artışa rağmen bu konuda yazılmış birkaç makale dışında eser olmaması bu konunun detaylı bir şekilde incelenmesini gerektirmiştir.

1.2. SÖZLEŞMENİN TANIMI

TKHK m.52'ye göre abonelik sözleşmesi, tüketicinin bir hizmeti veya malı düzenli aralıklarla ya da sürekli olarak edinmesini sağlar. Tanıma göre tüketicinin sözleşmeyi kurmaktaki amacı bir hizmetin yahut bir malın sürekli veya düzenli şekilde edinilmesidir. Bu mal veya hizmetin edinilmesi sürekli olabileceği gibi düzenli aralıklarla da olabilir. Telefon, GSM abonelikleri veya su, elektrik ve doğalgaz gibi temel ihtiyaçları düzenleyen abonelikler örnek olarak gösterilebilir⁶. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da abonelik sözleşmesi tanımlanmış fakat taahhütlü abonelik sözleşmesinin tanımlanmamıştır. Taahhütlü abonelik sözleşmeleri Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği m.14'te düzenlenmiştir. Buna göre; sözleşmede belirli süre kalacağını taahhüt eden abonelere satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşmeye konu mal yahut hizmet bedelinden indirim yapılacaktır. Bu sözleşme, satıcı veya

⁶ Aydın Zevkliler, Çağlar Özel, **Tüketicinin Korunması Hukuku**, Ankara, Seçkin Yayıncılık, Kasım 2016, s.366, Murat Aydoğdu, **Tüketici Kılavuzu-Hukuk Rehberi**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, Eylül 2014, s.165.

sağlayıcının sözleşmeye konu olan hizmeti ifa edeceğini veya malın mülkiyetini yahut kullanım hakkını devredeceğini taahhüt ettiği sözleşmedir.

Anlaşılabacağı üzere, sözleşmenin konusu malın teslimi olabileceği gibi, sözleşmeyle belirli bir malın ve hizmetin birlikte sunulması da kararlaştırılabilecektir. Sözleşmenin karşı tarafı, madde metninde yer alan diğer bentlerden tespit edilebileceği üzere satıcı veya sağlayıcı olacaktır.

Sözleşmenin konusunun bir malın devri olması halinde satıcı, bir hizmetin sunulması olması halinde sağlayıcı ile abonelik sözleşmesi kurulacaktır. Bazen hizmet sağlayıcı tarafından hem hizmetin sunulması hem de bir malın satılması şeklindeki taahhütlü abonelik sözleşmelerine rastlanır. Bu durumun en sık örneği GSM operatörleriyle yapılan taahhütlü abonelik sözleşmelerinde görülür. GSM operatörleri akıllı cep telefonlarını, tabletleri uzun süreli taahhütlü abonelik sözleşmeleri aracılığıyla faturaya ek olarak abonelere satmaktadırlar. Böyle durumlarda aslında hizmet sağlayıcısı olan GSM operatörlerinin aynı zamanda satıcı konumunda da karşımıza çıkabileceklerini görürüz.

Satıcı veya sağlayıcının abonelik sözleşmesine hangi amaçla taraf olduklarının da tespit edilmesi gerekmektedir⁷. Abonelik sözleşmesi alelade bir sözleşmeye eklenecek bir abonelik şartıyla kurulabilir. Sözleşmeye eklenen abonelik şartı sözleşmeye sürekli borç ilişkisi özelliği katar. Örneğin konusu dergi satışı olan bir sözleşmeye abonelik şartı eklenerek sözleşme sürekli borç ilişkisine dönüştürülebilir.

Sözleşmeye eklenen taahhütname şartı ise sözleşmenin her iki tarafını (abone ve satıcı/sağlayıcıyı) çoğu zaman sözleşmenin başında ödenen peşin tutarına veya ifa edilecek edimlerin (teslimat konusu mal ya da sağlanan hizmet ediminin) değerine göre indirimli toptan bir abonelik bedeli karşılığında, belirli veya belirsiz süreli dönemler içinde, periyodik edimlerde bulunma yükümlülüğü altına sokar⁸.

Taahhütlü abonelik sözleşmesinin düzenlendiği m.14 ve devamında sözleşme boyunca gerek taahhütnamede gerekse sözleşmede yer alan hükümlerde tüketicinin

⁷ Kama, a.g.e., s.9.

⁸ İ.Yılmaz Aslan, **6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, 5.Baskı, Bursa, Ekin Basım Yayın Dağıtım, 2015, s.599.

lehine değişiklik yapılabileceği ancak aleyhine değişikliğin yapılamayacağı düzenlenmiştir. Bu hüküm gereğince, taraflar karşılıklı olarak ve genel işlem koşulu olarak kabul edilemeyecek bir şekilde satıcı veya sağlayıcıya sözleşmede değişiklik yapabilme hakkı vermiş olsa da bu hüküm geçerli olmayacaktır⁹.

Taahhütlü abonelik sözleşmelerinde tüketicilerin elde ettiği en önemli avantaj, sözleşmeye konu mal veya hizmeti daha uygun koşullarla edinebilmeleridir. Örneğin internet abonelik ücretinin normal fiyatı 59 TL ise tüketicinin belli bir süre feshetmeyeceğine ilişkin vaatte bulunması halinde aynı hizmetin 39 TL'ye edinilmesi mümkündür. Taahhütlü abonelik sözleşmesinde ne kadar indirim yapılacağı satıcı veya sağlayıcı tarafından belirlenmektedir. Taahhütlü abonelik sözleşmesinin satıcı veya sağlayıcı taraf bakımından avantajı mal veya hizmeti belli bir süreyle satmayı/sunmayı garanti altına almasıdır. Ancak bu sözleşmenin tüketici açısından dezavantajı, sözleşmeyi belirlenen taahhülden önce feshedememesidir.

Eğer tüketici sözleşmeyi süresinden önce feshederse tazminat ödemek zorunda kalabilmektedir¹⁰.

Tüketicinin taraf olduğu abonelik sözleşmelerinde, tüketici, sözleşmede kararlaştırılan süre kadar kalacağını taahhüt edebilir. Bu sözleşmenin ön koşulu, abonenin bu şekilde sözleşme yapmasında menfaati bulunmasıdır.

Abonenin hiçbir yararı olmadan, satıcı, sağlayıcı veya işletmecinin kendi menfaatine olacak şekilde sözleşme yapılmasını tüketiciye dayatması halinde yapılan sözleşme tüketiciyi bağlamaz. Tüketici, satıcı/ sağlayıcının tekel niteliğinde olması veya tekel olma gücünü kötüye kullanması nedeni ile taahhütlü abonelik yapmak zorunda kalmış olması durumunda, bu sözleşmeye her zaman haklı nedenle sona erdirmeye (fesih) hakkına sahiptir¹¹. Buradan anlaşılan, taahhütlü abonelik sözleşmesini diğer abonelik sözleşmelerinden ayıran unsurun tüketicinin sözleşmede kalmasına karşılık sahip olacağı avantaj olduęudur¹². Böylelikle tüketici, istediği hizmeti/malı

⁹ İ.Yılmaz Aslan, **Tüketici Hukuku Dersleri**, 6.Baskı, Bursa, Ekin Basım Yayın Dağıtım, 2016, s.300.

¹⁰ Çabri, **a.g.e.**, s.870 vd.

¹¹ İlhan Kara, **Yeni Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, 1.Baskı, Ankara, Engin Yayınevi, 2015, s.1095.

¹² Çabri, **a.g.e.**, s.864.

daha düşük bir fiyat ile elde edebilecektir. Sözleşmenin satıcı/sağlayıcı tarafı abonenin verdiği taahhüt ile kazancını taahhüt süresince garantilemiş olur¹³.

1.3. SÖZLEŞMENİN TARAFLARI

1.3.1 Abone

Abone, taahhütlü abonelik sözleşmesinde sözleşmeye konu mal veya hizmeti talep eden taraf olarak tanımlanır¹⁴. Abone, gerçek kişi olabileceği gibi tüzel kişi de olabilir¹⁵. Taahhütlü abonelik sözleşmesinin abone tarafı, çoğunlukla Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun bakımından tüketici sıfatına sahiptir. Fakat taahhütlü abonelik sözleşmesi kurulabilmesi için abonenin tüketici sıfatına sahip olması zorunlu değildir. Başka bir deyişle abone, sözleşmede mesleki veya ticari bir amaçla hareket etse de taahhütlü abonelik sözleşmesi kurulabilir¹⁶ fakat tüketici sıfatı taşımayan abone Tüketici Koruma Hakkında Kanun'un sağladığı korumalardan ve getirdiği hükümlerden yararlanamaz.

1.1.3.1. Abonenin Sözleşmede Sahip Olması Gereken Amaç

Abonenin sözleşmede tüketici sıfatını haiz olması için sözleşmede kendisine sunulacak olan mal ya da hizmete tüketim amacıyla sahip olması gerekmektedir. Sunulan mal veyahut hizmetin ticari ya da mesleki amaçla kullanılması durumunda abone, TKHK ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nde kendisi için düzenlenen korumadan faydalanamayacaktır.

1.1.3.2. Abonenin Tüketici Sıfatı

Abonenin tarafı olduğu sözleşmede tüketici sıfatını haiz olup olmaması önemlidir çünkü abone bu sığata sahipse Tüketiciyi Koruma Hakkında Kanun'un ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin getirdiği korumalardan faydalanabilecektir. Tüketici sıfatına sahip olmayan abone ise herhangi bir uyuşmazlıkta genel hükümlerin

¹³ Çabri, **a.g.e.**, s.865.

¹⁴ Çabri, **a.g.e.**, s.857; Ahmet Karakocalı- Ali Suphi Kurşun, **Tüketici Hukuku** 1. Baskı, İstanbul, Aristo Yayınevi, 2015, s.193.

¹⁵ Erdoğan, **a.g.m.**, s.290.

¹⁶ Çabri, **a.g.e.**, s.857.

korumasından faydalanacaktır. Tüketici, Kanun'da "*Mesleki veya ticari olmayan amaçla davranan gerçek veya tüzel kişi*" olarak tanımlanır. Hükümden anlaşılacağı üzere ticari yahut mesleki olmayan amaçlarla hareket edildiği, bir hukuki işlemin tarafı olduğu takdirde bir gerçek ya da tüzel kişi tüketici sıfatını haiz olabilecektir. Burada tüketicinin aldığı malı ya da hizmeti mesleki amaçla değil de özel kullanım ya da tüketim amacıyla almış olması gereklidir¹⁷.

Ticari ve mesleki faaliyet yürüten kişilerin, faaliyetleri ile ilgili olarak bazı mal ya da hizmetleri edinmeleri söz konusu olabilir. Örneğin bir avukatlık ofisinde taahhütlü bir internet aboneliği yapılması durumunda bunun bir tüketici işlemi olarak sayılması mümkün olmayacaktır çünkü daha çok mesleki faaliyetlerin yürütülmesi kapsamında (UYAP, İcra-Tek gibi programların kullanımında) internetin kullanıldığı şüphesizdir. Buna karşılık aynı avukatlık ofisinin bekleme salonunda okumak üzere taahhütlü bir dergi aboneliğinin varsayımında mesleki ve ticari faaliyetle dolaylı olarak bir işlem yapılmış olacaktır. Bu durumda yapılan işlem doğrudan mesleki faaliyet kapsamında olmadığından işlemin tüketici işlemi sayılması gerekecektir¹⁸.

Karma bir işlem olduğunda ise tüketici işlemi olarak değerlendirilecek mi ona bakılmalıdır. Örneğin bir işletmecinin mobil telefon aboneliğini hem işinde hem de gündelik yaşamında kullanmak için alması durumunda tüketici sayılıp sayılmayacağı değerlendirilmelidir. Bir görüşe göre bu tip bir karma işlem bölünerek kayda geçirilemeyeceği için bu işlemi tüketici işlemi saymak mümkün değildir¹⁹. Bizim de dahil olduğumuz diğer görüşe göre ise karma amaçlı işlemlerde hangi amacın ağır bastığının incelenmesi gerekmektedir²⁰.

Son olarak üzerinde durmamız gereken gerçek kişi tacirin yaptığı işlemlerin tüketici işlemi sayılıp sayılmayacağıdır. TTK'nın 19.maddesinde gerçek kişi tacirin gerçekleştirdiği işlemin hangi hallerde adi iş hangi hallerde ticari iş olacağı açıklanmıştır. Bu kapsamda bir market işletmecisi marketinde satmak üzere gıda

¹⁷ Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s.84.

¹⁸ Çabri, **a.g.e.**, s.63.

¹⁹ Aslan, "**Tüketici Hukuku**", s.5.

²⁰ Çabri, **a.g.e.**, s.64, Aydoğdu, "**Tüketici Hukuku**", s.62 vd.

ürünlerini satın aldığında tüketici sayılmayacaktır. Ancak bu işletmecinin evinde tüketmek için gıda alması halinde bu işlem tüketici işlemi sayılabilecektir.

Tüzel kişi tacirin yaptığı tüm işlemler TTK m.19 gereği ticaridir. Bu nedenle tüzel kişi tacirlere TKHK hükümleri uygulanamayacaktır²¹.

Tüketici sıfatına sahip abone, uyuşmazlık halinde uygulanacak hükümler bakımından önemlidir. Taahhütlü abonelik sözleşmesi ilgili şartları²² taşıması halinde tüketici sözleşmesi olarak nitelendirilebilir²³. Bu sözleşme tüketici sözleşmesi şeklinde kurulduğunda, meydana gelen uyuşmazlıkların çözümünde TKHK hükümlerine gidebilme imkânı sağlar. Fakat abonenin tüketici sıfatına sahip olmaması durumunda somut olayda TBK veya ilgili kanun hükümlerinin uygulama alanı bulacağı ifade edilebilir²⁴.

1.3.2 Satıcı veya Sağlayıcı

TKHK m.3'te satıcı ve sağlayıcı tanımlanmıştır. Buna göre, mesleki veya ticari amaçlar güderek tüketiciye hizmet sunan veya hizmet sunan kimsenin adına veya hesabına hareket eden gerçek yahut tüzel kişi sağlayıcı olarak tanımlanır (TKHK m.3/1). Satıcı ise mesleki veya ticari amaçlar güderek tüketiciye mal sunan veya mal sunan kimsenin adına veya hesabına hareket eden gerçek yahut tüzel kişidir (TKHK m.3/i).

Kanunda yapılan tanımlardan açıkça anlaşılan, abonelik sözleşmesinin karşı tarafının kamu tüzel kişisi olması durumunda da herhangi bir ayrıcalığının bulunmamasıdır. Kamu tüzel kişileri diğer tüketici işlemlerinde olduğu gibi abonelik

²¹ “Su, atık su, elektrik ve doğalgaz borcunun tahsili için girişilen icra takibine itirazın iptali davasında, görevli mahkemenin tayini açısından aboneliğin tipinin (mesken mi, işyeri mi olduğu) araştırılması gerekir.” Bkz; Y.3. HD, 14.01.2014 T., 2013/15800 E., 2014/201 K. (Kazancı İçtihat Bilgi Bankası, E.T:18.12.2020).

²² Bu konuda bkz., Hasan Seçkin Ozanoğlu, “**Tüketici Sözleşmeleri Kavramı**” (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Maddi Anlamda Uygulanma Alanı, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.50, S.1, 2011, s.55-90).

²³ Çabri, **a.g.e.**, s.857-858. Apartman yönetiminin yapmış olduğu su aboneliği sözleşmesinin tüketici işlemi olduğu yönünde bkz., Y.13.HD. 15.03.2007, E.2006/16754 K.2007/3601, “...Somut uyuşmazlıkta, davalı apartman yönetiminin, ana saat hidrofor için düzenlediği 340149 abone numaralı sözleşme, konut aboneliği olup davalının kullandığı su, mesken için kullanılan su olduğundan taraflar arasındaki ilişkinin 4077 sayılı yasa kapsamında kaldığı anlaşılmaktadır. ...” (Kazancı İçtihat Bilgi Bankası, E.T: 29.04.2020).

²⁴ Çabri, **a.g.e.**, s.857-858; Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s.194; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s.364.

sözleşmelerinde özel hukuk kişileri gibi satıcı veya sağlayıcı sayılırlar. Örneğin; ASKİ, Ankara Büyükşehir Belediyesine bağlı bir kamu kurumu olmasına rağmen su aboneliği sözleşmeleri yönünden 6502 sayılı TKHK m.52 anlamında satıcı veya sağlayıcı sayılır. Elektrik aboneliklerinde henüz özelleştirmesi yapılmayan elektrik idareleri kamu kurumu olmalarına rağmen TKHK anlamında satıcı veya sağlayıcı sayılırlar. Özelleştirme yapılan bölgelerde, elektrik dağıtım şirketleri anonim şirket statüsünde olduğundan zaten kanunen satıcı veya sağlayıcı sayılırlar²⁵.

Satıcı veya sağlayıcı, özel hukuk kapsamında yer alan gerçek veya tüzel kişi olabileceği gibi bir kamu kurumu veya devletten imtiyaz alan bir şirket de olabilir²⁶.

Taahhütlü aboneliklerin tüketici işlemi olarak kurulduğu hallerde, sözleşmenin bir tarafı daima tüketici, diğer tarafı ise mal veya hizmet sunan satıcı/sağlayıcıdır. Genelde bu tip sözleşmelerde sözleşmenin satıcı/sağlayıcı tarafı o ürünü tekel niteliğinde elinde bulunduran, bir kamu kurumudur. Örneğin: Su aboneliklerinde bu hizmet Belediye Kanunu ile belediyelere verilmiştir.

1.4. SÖZLEŞMENİN UNSURLARI

1.4.1. Dönemsel veya Sürekli Olarak Belirli Bir Mal veya Hizmet

Sağlama

Sözleşmenin ilk unsuru ilk unsuru sözleşme kapsamında aboneye dönemsel veya sürekli olarak sağlanan belirli bir mal veya hizmettir²⁷. Sözleşmesinin konusunu genellikle kişilerin vazgeçilmez ihtiyaçları oluşturur. Bireyler elektrik, su, internet, doğalgaz gibi ihtiyaçlarını giderebilmek amacıyla bu sözleşmelerin tarafı olmaktadır. Su, elektrik, doğalgaz, internet, telefon ve televizyon abonelikleri, mal veya hizmetin sürekli olarak edinildiği gazete ve dergi aboneliği ise malın belirli aralıklarla edinildiği aboneliklere örnek olarak gösterilebilir²⁸.

²⁵ Kara, **a.g.e.**, s.1072.

²⁶ Kara, **a.g.e.**, s.1072.

²⁷ Hayrunnisa Özdemir, “**Elektronik Haberleşme Alanında Kişisel Verilerin Özel Hukuk Hükümlerine Göre Korunması**”, Ankara,2009 Seçkin Yayıncılık, s.102; Zevkliler/Özel, **a.g.e.**, s.366; Çabri, s.859.

²⁸ Seda Öktem Çevik, **Mobil Telefon Abonelik Sözleşmesi**, İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım. s.27, 46-48; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s.366; Çabri, **a.g.e.**, s.858-859; Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s.196; Şüheda

Abonelik sözleşmeleri, sözleşmeye ilave edilecek bir abonelik şartıyla her türlü isimli ve isimsiz sözleşmede ortaya çıkabilir. Söz konusu abonelik şartı, sözleşmede sunulacak olan mal ve/veya hizmete süreklilik katan bir şarttır. Abonelik şartı bu sözleşmeyi diğer sözleşmelerden ayıran önemli bir unsurdur²⁹. Örneğin bir bayiden dergi/gazete satın alındığında satış sözleşmesinden; fakat belirli aralıklarla alımının gerçekleşmesi halinde ise abonelik sözleşmesinden söz edilir.

Taahhütlü abonelik sözleşmelerine televizyon, telefon ve internet hizmetinin sağlandığı elektronik haberleşme alanında sıklıkla rastlanır. Özellikle günümüzde internet üzerinden kurulan, Netflix, Spotify, Youtube Premium gibi popüler abonelikler elektronik haberleşme sektöründeki abonelik sözleşmelerinin fazlalığını ve rekabeti kanıtlar niteliktedir³⁰. Elektronik haberleşme sektöründe yapılan abonelik sözleşmelerini genel olarak yapılan diğer abonelik sözleşmelerinden ayıran en önemli özellik, bu aboneliğin konusunun elektronik haberleşme ile ilgili olmasıdır.

Abonelik ücretinin peşin olarak ödendiği gazete, dergi gibi süreli yayın abonelikleri, genellikle belirli bir süre için yapılmaktadır. Yayınlanan dergi, gazetenin tek tek alınması halinde maliyet abonelik fiyatına göre artmaktadır. Böylelikle abonenin süreli yayın aboneliklerinde sözleşmede belirli bir süre kalma taahhüdüne abonelik bedelinde indirim gidilir. Fakat taahhütlü abonelik sözleşmesinin kurulabilmesi için sadece indirim yapılması yetmez.

Taahhütlü abonelik sözleşmesinde aboneye satıcı veya sağlayıcı tarafından taahhütname verilmek zorundadır. Taahhütname hem abonelik sözleşmesinin vazgeçilmez parçasıdır hem de taahhütlü abonelik sözleşmelerini belirli süreli abonelik sözleşmelerinden ayıran bir unsurdur³¹.

Taahhütlü abonelik sözleşmelerine elektrik sektöründe³² de rastlanır. Bu sektördeki sözleşmeler de karşımıza tip sözleşme olarak çıkar. Hizmet alan kişinin

Dalka Okumuş, **Elektrik-Doğal Gaz Piyasaları Abonelik Sözleşmeleri ve Bu Sözleşmelerde Yer Alan Genel İşlem Koşullarının Denetimi**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2018, s.20.

²⁹ Aslan, **a.g.e.**, s.284.

³⁰ Erdoğan, **a.g.m.**, s.281.

³¹ Erdoğan, **a.g.m.**, s.282.

³² Elektrik tüketimine ilişkin “*perakende satış sözleşmeleri*”nin abonelik sözleşmesi olduğu ve bu sözleşmeye özel hukuk kurallarının uygulanması gerektiği ifade edilmektedir.

sözleşmeyi düzenleyen kurum ile birlikte sözleşmeyi düzenlemesi yerine, kurum tarafından düzenlenen sözleşmeye katılması söz konusudur³³.

Özellikle Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'nun (EPDK) kurulmasından sonra elektrik üreten şirketlerin müşterileriyle özel hukuk hükümlerine göre elektrik satışına ilişkin düzenlemeler getirilmiş ve *serbest tüketici*³⁴ kavramı doğmuştur. 6446 sayılı Enerji Piyasası Kanunu'nun (EPK)³⁵ 3'üncü maddesi serbest tüketici kavramını tanımlar. Buna göre serbest tüketici, belirlenen elektrik enerjisi miktarı üzerinde elektrik tüketerek tedarikçisini seçme hakkına sahip gerçek veya tüzel kişidir³⁶.

Piyasadaki serbestliğin artmasıyla serbest tüketici sayısı artışa geçmiştir. EPDK da tüketicilerin serbest tüketici sıfatını kazanıp tedarikçilerini seçebilme hakkını elde etmesini hedeflemektedir³⁷. Böylelikle elektrik sektöründeki şirketler daha çok serbest tüketiciye ulaşabilmek amacıyla abonelerle taahhütlü abonelik sözleşmeleri düzenlemektedir³⁸.

Doğal gaz sektöründe de serbest tüketici kavramıyla karşılaşmak mümkündür. Öyle ki 4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu'nun (DPK)³⁹ 3'üncü maddesinde "serbest tüketici" kavramı tanımlanmıştır. Serbest tüketici, yurt içinde faaliyet gösteren herhangi bir dağıtım şirketi veya bu alanda faaliyet gösteren bir şirket ile doğalgaz alım satımı konusunda sözleşme yapma serbestisi olan gerçek veya tüzel kişidir. Buna karşılık abone ise bu konuda serbestisi bulunmayan ve doğal gazı kullanmak için dağıtım şirketlerinden almak zorunda olan gerçek veya tüzel kişidir. DPK.m.8/1 hükmünde ise serbest tüketicinin nasıl belirleneceği düzenlenmiştir⁴⁰.

³³ Filiz Berberoğlu Yenipınar, **Abonelik Sözleşmeleri Uyuşmazlıkları**, Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2019, s. 167,168.

³⁴ EPK ve DPK tarafından "*elektrik üretim santralleri, organize sanayi bölgeleri, elektrik ve ısı enerjisi üreten kojenerasyon santralleri*"nin de serbest tüketici oldukları hüküm altına alınmıştır. Ancak, bunların TKHK bakımından tüketici sayılmaları mümkün değildir. Sayılanların abone olarak abonelik sözleşmesine taraf olması hâlinde, TKHK hükümleri uygulama alanı bulmaz. Bkz., Dalka Okumuş, **a.g.e.**, s.114-115.

³⁵ RG. 30.03.2013, S.28603.

³⁶ Benzer bir tanım da Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği'nin (RG. 30.05.2018, S.30436; EPTHY) 4'üncü maddesinde yapılmıştır.

³⁷ Bkz., <http://www.epdk.org.tr/Detay/Icerik/16/serbest-tuketici>, (Erişim Tarihi: 02.05.2020).

³⁸ Erdoğan **a.g.m.**, s.283.

³⁹ RG. 02.05.2001, S.24390.

⁴⁰ 1) *Satın aldığı yıllık doğal gaz miktarı bir milyon metreküpten daha fazla olan tüketiciler ve kullanıcı birlikleri*, 2) *Elektrik enerjisi üretimi için gaz satın alan şirketler*, 3) *Elektrik ve ısı enerjisi üreten*

Elektrik sektöründe tüketiciye tanınan tedarikçisini seçme hakkı doğalgaz sektöründe de tanınmıştır⁴¹. Böylelikle taahhütlü abonelik sözleşmeleri doğalgaz sektöründe de kurulabilecektir.

Ülkemizde su hizmeti belediyeler tarafından verilmektedir. Belediye Kanunu'nun (BelK)⁴² "Belediyenin görev ve sorumlulukları" başlıklı 14'üncü maddesi ile su hizmetinin ifası belediyelere yüklenmiştir. Belediyeler, su, kanalizasyon gibi kentsel altyapı hizmetlerini gerçekleştirmekle yükümlüdür. Belediyeler, gerçekleştirmekle yükümlü oldukları bu görevi kendi bünyelerinde kurdukları Su ve Kanalizasyon İdareleri aracılığıyla yerine getirmektedirler. Su ve Kanalizasyon İdareleri, 1981 yılında İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi (İSKİ) ile ortaya çıkmıştır.

Görüldüğü üzere, su ve kanalizasyon hizmetleri bizzat belediyeler veya belediyelere bağlı kuruluşlar tarafından yerine getirilmektedir. Su tedarikçisinin tek olması nedeniyle bu sektörde taahhütlü abonelik sözleşmesine pek rastlanmaz⁴³.

Abonelik sözleşmesinin konusunu oluşturan mal ve hizmetlerin çoğunluğu yalnızca belirli satıcı ve sağlayıcılar tarafından sağlanmaktadır. Elektrik, doğalgaz, su, telefon ve internet hizmetleri yalnızca belirli kuruluşlar tarafından aboneye sunulmaktadır. Bu gibi kurumlara Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği m.5 ile kendilerine yapılan abonelik başvurusunu kabul etme zorunluluğu getirilmiştir⁴⁴.

Bu konuda uygulamada sık karşılaşılan bir durumdan bahsetmek yerinde olacaktır. Abonelik yapılmasına ilişkin tekel hakkını elinde bulunduran ASKİ veya İSKİ'nin abonelik sözleşmesini reddetmesi mümkün müdür? Öyle ki bu kurumlar eski kiracının yahut mal sahibinin su borcunu ödemediği gerekçesiyle kendisiyle abonelik sözleşmesi kurmak isteyen tüketiciyi geri çeviremeyeceklerdir. Bu konuda Yargıtay

kojenasyon tesisleri, 4) Üretim faaliyetinde kullanılmak üzere, Türkiye'de doğal gaz üreten üretim şirketleri, Serbest tüketici statüsündedir. Ancak Kurul, bütün tüketiciler serbest tüketici oluncaya kadar her yıl serbest tüketici olma sınırını yeniden belirleyecektir. " Serbest tüketici kavramının görülebildiği, hizmetin tekelden verilmediği alanlarda taahhütlü abonelik sözleşmelerine sıklıkla rastlanır.

⁴¹ Dalka Okumuş, **a.g.e.**, s.113-114.

⁴² RG. 13.07.2005, S.25874.

⁴³ Erdoğan, **a.g.m.**, s.284.

⁴⁴ Dalka Okumuş, **a.g.e.**, s.103.

13. Hukuk Dairesi 29.9.2011 tarihli bir kararında⁴⁵, önceki aboneye ait borçların gerekçe gösterilerek yeni abone ile sözleşme yapmaktan kaçınılamayacağına hükmetmiştir. “...Kural olarak, abone sözleşmesi kimin adına düzenlenmiş ise tüketim bedelinden sözleşmenin tarafı olan abone sorumludur. Devlet veya kamu kurumlarının tekelinde bulunan bazı kamu hizmetleri ve zaruri ihtiyaç maddelerini dağıtan kuruluşlarla, bunları talep eden kişiler arasında, sözleşme yapma mecburiyeti vardır. Bu sebeple davalı kurum, elektrik enerji dağıtım tekelini elinde bulunduran bir kurum olarak sözleşme yapmak zorunda olup bunun için de alacaklı olmadığı kişilere mükellefiyet getirecek şekilde, başka aboneliklere ait borçların, davacıdan istenmesi sözleşme yapma hürriyetine engel teşkil eder.”

Yargıtay’ın verdiği bu karar kanımızca hakkaniyete uygun ve yerindedir. Öyle ki elektrik, su, doğalgaz gibi abonelikler bir konut için zaruri ihtiyaç konumundadır ve söz konusu zaruri ihtiyaçlardan birinin de önceki abonenin borcundan dolayı kısıtlanmak istenmesi hakkaniyete uygun değildir.

Tüketicinin abonelik için başvuru yapması durumunda kural olarak karşı taraf abonelik sözleşmesini yapmak zorundadır. Hizmet sağlanması konusunda sözleşme yapma mecburiyeti TKHK m.6/2’de öngörülmüştür. Bu hükme göre haklı bir sebep olmadan hizmet sağlamaktan kaçınılamaz. Ancak satıcı veya sağlayıcı yasal ve haklı bir sebebin bulunması halinde abonelik sözleşmesi yapmaktan kaçınabilir.

Örneğin; 3194 Sayılı İmar Kanunu m.30, 31 hükümleri uyarınca iskanı bulunmayan yerlere herhangi bir şekilde hizmet verilmesi mümkün değildir. Buna aykırı davranılması halinde eylem TCK m.184 uyarınca imar kirliliğine neden olacaktır. Bu gibi durumlarda tüketicinin yapacağı abonelik başvurusuna yönelik talebin reddedilmesi yasal zorunluluktur. Aynı şekilde binada iskân olsa bile abonelik başvurusu yapan kişinin daha önce oturduğu konutta su aboneliğinden kaynaklanan tüketim bedellerini ödemediği ve aboneliği kapatmadan ayrılmış olması ve bu nedenle

⁴⁵ Kararın tamamı için bkz; Yargıtay. 13. Hukuk Dairesi E. 2011/5231, K2011/13318, 29.9.2011. (Kazancı İçtihat ve Bilgi Bankası, E.T.: 15.04.2020).

yeni abonelik talebinin reddedilmesi durumunda, yapılan bu ret işlemi usul ve yasaya uygun olur⁴⁶.

Mal satışının ve hizmet sağlanmasının bir arada bulunduğu abonelik sözleşmelerinde bu konuda özel düzenlemeler yapılmaktadır.

Örneğin 4646 sayılı Doğalgaz Piyasası Kanunu (DPK) ve Elektronik Haberleşme Kanununda sözleşme yapma zorunluluğunun belirli koşullar altında kabul edildiği özel hükümler bulunmaktadır

DPK m.4'te dağıtım şirketlerine ait yükümlülükler düzenlenmiştir. Buna göre dağıtım şirketleri sorumluluk alanlarında bulunan tüketiciler talep ettikleri takdirde tüketicileri sisteme bağlamakla yükümlüdür⁴⁷. Dağıtım şirketlerinin abonelik başvurusunda bulunan tüketicilerle sözleşme yapma zorunluluğu bazı koşullara bağlanmıştır. Bu zorunluluğun söz konusu olabilmesi için öncelikle dağıtım şirketinin sahip olduğu sistemin gerekli bağlantıyı yapacak kapasitede olması gerekmektedir. Bir diğer koşul ise tüketicinin kendisine yönetmelikte belirtilen işlemleri yapmış olmasıdır. Son olarak ekonomik ve teknik bağlantının da sağlanması gerekmektedir⁴⁸. Doğalgaz aboneliğinin taahhütlü abonelik şeklinde kurulduğu durumlarda da tüketicinin sözleşmede aranan şartları sağlaması halinde sağlayıcı/satıcı hizmeti sağlamaktan kaçınamayacaktır.

Tekel durumunda bulunan kamu kurumları, abonenin şartları sağlaması halinde söz konusu su, doğalgaz, elektrik gibi hizmetleri vermekten imtina edemezler. Yargıtay 29.06.2011 tarihli bir kararında ⁴⁹ *“Davacı davasında inşaatı tamamlanan binada bulunan bağımsız bölümü için davalının geçici su aboneliği tesis etmeye yanaşmadığını ileri sürerek talepte bulunmuş; davalı ise şantiye aboneliğinin borcu bulunduğunu, bu borcun ödenmesi halinde aboneliğin tesis edileceğini savunmuş, bu*

⁴⁶ Kara, **a.g.e.**, s.1084. Böyle bir durumda abonenin, eski konutuna ait muaccel borçları bulunmasına rağmen o borçları ödmeden yeni bir konutta abonelik başvurusunda bulunmasının önüne geçilmek istenmiştir.

⁴⁷ DPK'ya dayanılarak 03.11.2002 tarihinde çıkarılan Doğalgaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği m. 36/I'de de aynı yükümlülük öngörülmektedir.

⁴⁸ Mehmet Aslan, **“Tüketicilerle Yapılan Abonelik Sözleşmelerinin Sözleşme Özgürlüğü İlkesi Bakımından İncelenmesi”**, Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C:6, S:1, s.171.

⁴⁹ Kararın tamamı için bkz.; Yargıtay 13. Hukuk Dairesi, E. 2011/1462, K. 2011/10351, T. 29.06.2011. (Kazancı İçtihat Bankası, E.T: 20.11.2019).

yöndeki savunmasını davacıya da bildirmiştir. Her ne kadar Tarifeler Yönetmeliğinin 30/d maddesinde “iskân ruhsatı bulunmayan binalar için şantiye suyu hesabının kesilmesi kaydıyla Yönetmeliğin 6/h hükmüne göre tamamı veya bir kısmına geçici abonelik verilir.” yazılı ve davalı da bu hükmeye dayanarak davacıyı abone yapmaktan imtina etmekte ise de davalı su tekeli elinde bulunduran kamu kurumu niteliğindedir. Bu gibi kamu kurumları kendi Yönetmeliklerini de kendileri hazırlamaktadırlar. Tek taraflı olarak hazırlanan bu Yönetmelikteki az yukarıda açıklanan hükmün uygulanması, kamu kurumuna göre daha güçsüz durumda bulunan şahısların mağduriyetine neden olur. Davacı, dava dışı müteahhidin davalıya şantiye aboneliği nedeniyle olan borcundan dolayı sorumlu tutulamaz; davalı kurum da dava dışı müteahhitten olan bu alacağı nedeniyle davacı ile sözleşme yapmaktan imtina edemez.” şeklinde hüküm kurmuştur.

Yargıtay’ın konusu itibariyle zaruri nitelikteki ihtiyaçlardan oluşan ve hizmetin tekel konumundaki devlet kurumları tarafından sağlandığı abonelik sözleşmelerinde söz konusu kurumların abonelik sözleşmesi kurmaktan kaçınamayacakları hususunda benzer kararlar verdiğini görmekteyiz. Yargıtay kararlarındaki tutumluluk, Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği m.5/f.1 hükmü ile de bağdaşır niteliktedir. Öyle ki bir kimse su, elektrik, doğalgaz, internet vb gibi temel sayılan ihtiyaçları için bir hizmet almak için gittiğinde kendisine bu hizmetin verileceğinden şüphe etmemelidir.

Yukarıda yapılan açıklamalardan da anlaşılacağı üzere satıcı veya sağlayıcı haklı bir gerekçe olmadığı sürece tüketicinin yaptığı abonelik veya geçici abonelik başvurusunu reddedemez⁵⁰.

Ayrıca satıcı veya sağlayıcı kendi hazırladığı yönetmelik veya genel işlem şartlarına dayanarak abonelik talebini kabul etmekten kaçınmaz. Yargıtay uygulaması da bu yöndedir⁵¹.

⁵⁰ Kara, **a.g.e.**, s.1086.

⁵¹ Bkz. Y.13. HD, 02.06.2011 T, 2011/469 E, 2011/8719 sayılı kararında, “...Davacı tüketicinin konut su aboneliği yapılmasına yönelik talebi, dava dışı yüklenicinin kaçak su borcundan dolayı reddedilemez. Tüketici, yüklenicinin su borcundan veya önceki abonenin su borcundan sorumlu tutulamaz. ASKİ yükleniciden olan su alacağı nedeniyle sözleşme yapmaktan imtina edemez. ASKİ tarifeler Yönetmeliğinin bu kurala ve kanuna aykırı hükümleri uygulanamaz... Davalı su tekeli elinde

1.4.2. Abonelik Bedeli

Abonelik bedeli sözleşmenin ikinci unsurudur. Taahhütlü abonelik sözleşmesinin tarafı aboneler, sözleşmeyle kendilerine sürekli veya dönemsel olarak sağlanan mal ve/veya hizmet karşılığında bedel ödemekle yükümlüdürler⁵².

Abonelik bedeli baştan belirli olabileceği gibi sözleşmenin konusuna göre sonradan da belirlenebilir. Örneğin, telefon, gazete, internet, televizyon gibi aboneliklerde abonelik bedeli baştan belli iken doğal gaz, su, elektrik aboneliklerinde abonenin ödeyeceği bedel kullanılan miktarın ölçülmesiyle (fatura kesilmesiyle) belirlenir⁵³.

Diğer yandan, abonelik bedeli süreli yayın abonelik sözleşmelerinde genellikle peşin olarak ödenirken⁵⁴ diğer abonelik sözleşmelerinde ise, sunulan mal ve/veya hizmet tüketildikçe dönemsel olarak ödenmektedir⁵⁵.

Bazen taahhütlü abonelik sözleşmelerinde abone sözleşmeye konu olan mal ve/veya hizmeti hiç kullanmamış olsa dahi aboneden her ay belirli bir sabit ücret ödemesi talep edilmektedir.

Tüketiciden talep edilen sabit ücretin hukuka aykırı olmadığı ve bu ücretin sözleşmede haksız şart olarak değerlendirilemeyeceği Yargıtay tarafından karara bağlanmıştır⁵⁶.

bulunduran kamu kurumudur. Yönetmelikteki hüküm haksız şart niteliğindedir. Bu nedenle geçersizdir...” Şeklinde karar vermiştir. (Kazancı İçtihat Bankası, E.T: 20.11.2019).

⁵² Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s.366; Çabri, **a.g.e.**, s.859-861; Öktem-Çevik, **Mobil Telefon**, s.59.

⁵³ Çabri, **a.g.e.**, s.860.

⁵⁴ Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s.191; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s.363.

⁵⁵ Karakocalı, Kurşun **a.g.e.**, s.191.

⁵⁶ Çabri, **a.g.e.**, s.860-861. YHGK. 13.05.2009, E.2009/13-122 K.2009/189, “...dava konusu sabit ücret, yasa ile belirlenen bir ücrettir. Türk Telekom tarafından yapılan tarife Telekomünikasyon Kurumu tarafından onaylandıktan sonra yürürlüğe girmekte ve uygulanmaktadır. Bu ücretin Anayasaya aykırı olmadığı, Anayasa Mahkemesinin 10.2.2004 tarih ve 74-9 sayılı kararı ile de belirlenmiştir, Sabit ücretin, yapılan görüşmeler dışında, abonenin telefon görüşmesini sağlamak üzere bütün yıl boyunca telefon hattının görüşmeye hazır tutulması için, işletmeci şirket tarafından yapılan enerji tüketimi, teknik donanımı, bakım ve yönetim ile personel çalıştırılmasından doğan masrafların karşılığı olduğu, bu uygulamanın yurt dışındaki telekom firmalarının da yapıldığı, daha önce Dairemizce temiz inceleme yapılan dava dosyalarından bilinmektedir, Sabit ücretin alınmaması, bu kalem masrafların konuşma ücretlerine yansıtılması da aboneler arasında adaletsizlik yaratacaktır. Zira çok konuşandan bu masraflar çok fazla olarak alınacak az konuşandan az, başkasını aramayan, arandığında konuşan aboneden ise, hiç sabit ücret alınmaması sonucunu doğuracaktır. Bu sonuç

Ücret başlığı altında incelenmesi gereken diğer husus “*depozito*”dur. Depozito, kelime anlamı olarak bir üstlenme sırasında yatırılan güvence parasıdır. Borçlar Hukuku’nda genellikle kira sözleşmelerinde karşımıza çıkan depozito, Tüketici Hukuku’nda özellikle abonelik sözleşmelerinde aboneden sözleşmenin başlangıcında alınan bir ücrettir, kimi sözleşmelerde karşımıza teminat bedeli kimi zaman ise güvence parası şeklinde çıkmaktadır. Nasıl ki abonelik sözleşmelerinde abonenin edimi, abonelik ücretini sözleşmede kararlaştırılan şekilde ifa etmek ise, sözü edilen *teminat bedeli/ güvence parası* gibi ücretleri ödemedi İSKİ- BEDAŞ gibi abonelik sözleşmelerinin kurulması da mümkün değildir.

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği m.6/f.1-k bendinde tüketiciden güvence, depozito veya teminat adı altında bir ücret alınmasının söz konusu olduğu hallerde bu ücret tutarı ve aboneliğin sona ermesi durumunda ücretin tüketiciye ne kadar süre içerisinde ve ne şekilde iade edileceğine ilişkin bilgi verilmesi gerektiği düzenlenmiştir. Görüleceği üzere, aboneden alınan depozitonun tüketiciyle kurulan abonelik sözleşmesinde muhakkak yazması ve sözleşmenin feshi halinde de tüketiciye hangi süre içinde iade edileceği bilgisinin yer alması gereklidir.

Depozitonun geri verilme süresinin taahhütnamede yer alması gerektiği her ne kadar Yönetmelikte öngörülmüş ise de uygulamada abonenin sözleşmenin sona ermesi halinde ödemiş olduğu depozitoyu geri alması kısa sürede gerçekleşmemektedir. Bir abonenin 4 yıllık taahhütlü bir doğalgaz abonelik sözleşmesi imzaladığının varsayımında, sözleşmenin sona ermesi halinde abone, sözleşmenin başlangıcında ödemiş olduğu depozitoyu hemen almak isteyecektir. Fakat bunun da uzun bir zaman alması halinde sözleşme süresi ve depozitoyu geri alana kadar geçen süre boyunca ödemiş olduğu depozito bedelinin değer kaybettiği açıktır. Her ne kadar mevzuatta bu konuda herhangi bir düzenleme olmasa bile, olması gereken hukuk bakımından böyle bir düzenlemenin gerekli olduğunu söylemek yanlış olmaz. Yapılacak bir düzenleme

hakkaniyete uygun olmadığı gibi adil ve yasada öngörülen ücretin belirlenme kurallarına uygun değildir, O nedenle, telefon abonesi olan herkesin, hiç başkalarını araması, telefonla hiç konuşmasa dahi, hattın kendisine tahsis edilip bağlı kalması, her an başkalarını araması veya başkalarını aranarak konuşması için hazır bulundurulmasının karşılığı bir sabit ücret ödenmesi yaptığı konuşmaların sayısına göre de, ayrıca ücret ödenmesi aklın, mantığın ve hakkaniyetin gereğidir, Dairemizin uzun süredir uygulaması da sabit ücretin yasal ve hakkaniyet gereği olduğu yönündedir. ...” (Kazancı İçtihat ve Bilgi Bankası, E.T.: 12.12.2020).

ile abonenin ödemiş olduğu depozito bedelinin değer kaybetmesinin önüne geçmek amacıyla, depozito bedelince yasal faiz uygulaması veya bu bedelin enflasyon oranına göre uyarlanması kanımızca hakkaniyete uygun olacaktır.

1.4.3. Belirli Süre Abone Kalma Taahhüdü

Taahhütlü abonelik sözleşmesini diğer abonelik sözleşmelerinden ayıran en önemli nokta abonenin taraflarca taahhütnamede kararlaştırılan süre kadar sözleşmede kalmayı vaat etmesidir⁵⁷. Burada belirli süre kavramından anlaşılması gereken, taahhütnamede taraflarca kararlaştırılan, abonenin taahhüt bitimine kadar sözleşmede kalacağı süredir. Sözleşmenin geçerliliği için taahhüt karşılığında abonenin bir menfaatinin olması şarttır. Hiçbir bir yararı olmaksızın satıcı/sağlayıcının tamamen kendi menfaatine göre hazırlayıp aboneye dayattığı taahhütlü abonelik sözleşmesi tüketiciyi bağlamaz⁵⁸.

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği m.15/f.1'e göre, taahhütlü abonelik sözleşmesinin satıcı/sağlayıcı tarafı tüketiciye yönetmelikle belirlenen bilgileri içeren ve abonelik sözleşmesinin ayrılmaz bir parçası olan ve bir taahhütnameyi vermek zorundadır. Taahhütname yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısıyla aboneye verilecektir. Taahhütnamenin sesli iletişim araçları kullanılmak suretiyle verilebilmesi de mümkündür. Bu takdirde, taahhütnamenin içermesi gereken bilgiler tüketiciye aynı ortamda verilmek zorundadır.

Taahhüdün devam ettiği süre boyunca taahhütname ve sözleşme şartlarında tüketici aleyhine değişiklik yapılamayacaktır (ASY.m.14/II). Bu husus genel olarak ahde vefa kuralı ve sözleşme ile bağlılık ilkesinin bir sonucudur. Bu süre içerisinde satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketici lehine değişiklik yapılabilir ancak tüketici aleyhine değişiklik yapılması haksız şart olarak değerlendirilecektir⁵⁹. Sözleşmeye konulan haksız şartlar tüketici yönünden kesin olarak hükümsüzdür.

Buna karşılık tüketicinin taraf olduğu taahhütlü abonelik sözleşmelerinde, sözleşme yapıldıktan sonra piyasada yaşanan rekabet koşulları veya müteşebbisin

⁵⁷ Erdoğan, **a.g.m.**, s.286.

⁵⁸ Erdoğan, **a.g.m.**, s.287.

⁵⁹ Kara, **a.g.e.**, s.1096.

müşterilerine yönelik yaptığı uygulamalar nedeniyle satıcı veya sağlayıcı tarafından abonenin lehine olan değişiklikler her zaman yapılabilir. Örneğin; taahhütlü şekilde yapılan elektrik aboneliği, su aboneliği, doğal gaz aboneliği, telefon aboneliği, televizyon yayın aboneliğinde, satıcı veya sağlayıcı sözleşmede kararlaştırılan süre henüz dolmadan, aylık ödeme miktarı veya ödenecek toplam bedel üzerinden indirim yapılabilir. Tüketici lehine yapılan bu değişikliklerin haksız şart sayılması mümkün değildir. Çünkü satıcı veya sağlayıcı kendi isteği ile tüketici lehine olacak şekilde, bedelde veya sözleşmede süresinde değişiklik yapmıştır⁶⁰.

Taahhütnamede hangi bilgilerin yer alacağı ise, ASY m.15/2'de düzenlenmiştir. Buna göre, taahhütnamede; taahhütnameye konu olan mal veya hizmetin niteliği, fiyatı, taahhüdün geçerlilik süresi, indirim yapılan tarifinin taahhüt verilmeden önceki fiyatı, yapılacak indirim miktarı, taahhüdün süresinden önce sonlandırılması durumunda tüketicinin elde edeceği faydalara ilişkin geri ödeyeceği bedelin hesaplanma yöntemi bulunmak zorundadır. Aşağıda taahhütnamede yer alması gerekli unsurlar hakkında kısa bir açıklama yapılacaktır.

1.4.3.1. Taahhüt Konusu Hizmet veya Malın Niteliği

Taahhütlü abonelik sözleşmesinde satıcı/sağlayıcının aboneye sunacağı mal veya hizmetin nitelikleri taahhütnamede yazmalıdır. Örneğin, kurulan taahhütlü aboneliğin bir su aboneliği olması halinde tüketiciye aylık verilecek su miktarı, internet aboneliği olması durumunda aylık kaç GB internet verileceği gibi hususların taahhütnamede yazması gereklidir. İnternet aboneliği örneğinde aboneye modemin mülkiyeti de devredilmişse abonenin modemin niteliğiyle ilgili de bilgi sahibi olması gerekir.

1.4.3.2. Tüm Vergiler Dâhil Toplam Fiyatı

Taahhütnamede abonenin alacağı mal ya da hizmetin toplam bedelini bilmesi gereklidir. Bu mal/hizmet bedeline ait KDV varsa mal/hizmetin KDV dahil olmadan önceki gerçek fiyatı ve KDV dahil olduktan sonraki fiyatının taahhütnamede yazmalıdır.

⁶⁰ Kara, **a.g.e.**, s.1096.

1.4.3.3. Taahhüdün Geçerlilik Süresi

Taahhütlü abonelik sözleşmesinin alelade abonelik sözleşmesinden ayrılan en önemli yanlarından birisi de taahhüt süresince abonenin sözleşmede kalması, yani bir anlamda taahhüdün geçerlilik süresidir. Belirtmek gerekir ki, taahhüt süresi ile sözleşme süresi aynı olmak zorunda değildir. Uygulamada genellikle aboneye kolaylık sağlamak için taahhüt ve sözleşme süresi aynı olacak şekilde kararlaştırılır. Taahhüt süresi sona erdikten sonra satıcı/sağlayıcılar tarafından getirilen otomatik uzatma hükümleri geçersizdir. Abonenin bu konuda açık rızasının varlığı halinde sözleşme devam eder. Ancak sözleşmenin devam etmesi taahhüdün devam edeceği anlamına da gelmez. Böylelikle sözleşme alelade bir abonelik sözleşmesine döner. Abone taahhütlü abonelik sözleşmesi akdetmek istiyorsa ayrıca satıcı/sağlayıcı ile taahhütname düzenlemelidir.

1.4.3.4. İndirim Yapılan Tarifenin Taahhüt Verilmeden Önceki Fiyatı

Taahhütlü abonelik sözleşmesini abone açısından cazip hale getiren bir unsur, sözleşme bedelinden yapılan indirimdir. Bu sözleşmede, abonenin sözleşmede kararlaştırılan süre kadar kalacağı taahhüdüne satıcı/sağlayıcı tarafından belirli bir indirim yapılmaktadır. Sözleşmenin indirimsiz bedeli ile indirimli halinin taahhütname yazması zorunludur. Abone ne kadar indirimle sözleşmenin tarafı olduğunu bilmelidir.

1.4.3.5. Aylık Yapılan İndirim Miktarı

Sözleşmede abonenin ödeyeceği ücret aylık olarak kararlaştırılmışsa, abonenin aylık ne kadar indirimle sözleşmenin tarafı olduğunun taahhütname yazılması zorunludur.

1.4.3.6. Taahhüdün Süresinden Önce Sonlandırılması

Taahhütlü abonelik sözleşmesinin taahhütname belirtilen süreden önce sonlandırılması halinde, tüketicinin elde edeceği faydalara ilişkin geri ödeyeceği bedelin hesaplanma yöntemi taahhütname yazmak zorundadır. Hesaplanma yöntemi aynı zamanda Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği m.16'da açıklanmıştır.

1.5. SÖZLEŞMENİN ŞEKLİ

Taahhütlü abonelik sözleşmelerinin şekliyle ilgili olarak Yönetmelik'te ve TKHK'da özel bir hüküm bulunmamaktadır bu nedenle de bu sözleşmelerin şekli, abonelik sözleşmelerinin şekli ile ilgili düzenlenen hükümlere tabi olacaktır. Yönetmeliğin 5.maddesine göre kurulan abonelik sözleşmelerinin bir örneği kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmek zorundadır. Mezkûr maddenin ikinci fıkrasına göre ise, taahhütlü abonelik sözleşmesi, açık anlaşılır ve sade bir şekilde düzenlenmelidir.

TKHK m.52/f.2 de Yönetmeliğin 5.maddesine benzer olarak, kurulan abonelik sözleşmelerinin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi gerektiğini düzenler.

Yönetmeliğin ve TKHK'nın anılan hükümlerine göre taahhütlü aboneliğin kurulabilmesi için, Borçlar Hukuku'ndaki genel prensip olan şekil serbestisi ilkesi (TBK m.12) geçerli değildir öyle ki her iki hüküm de abonelik sözleşmelerinin yazılı veya mesafeli olarak kurulmasından bahsetmektedir. Kanun'un ve Yönetmeliğin anılan hükümlerindeki tüketiciye verilmesi zorunludur ifadesinden anlaşılması gereken yazılı şekil şartı mıdır?

Bir görüşe göre bu düzenlemeler yazılı şekil şartı getirilmesi olarak algılanmamalıdır⁶¹. Öğretideki diğer bir görüş⁶² ise Yönetmeliğin 5.maddesindeki abonelik sözleşmesi kurmak ifadesi ile söylenmek istenenin sözleşmenin yazılı olması gerektiğidir. Sözleşmenin yazılı olması gerekliliğinin bir şekil şartı mı yoksa ispat şartı mı olduğu hususunda TKHK'nın mezkûr maddesinin gerekçesine de bakılmalıdır. Buna göre TKHK'nın 52.maddesinin 2.fıkrasının gerekçesinde yazılı veya mesafeli olarak akdedilen sözleşmelerin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketicilere verilmesi zorunlu kılınarak, tüketicilerin imzalamış oldukları sözleşmeler hakkında bilgi sahibi olmaları sağlandığı belirtilmiştir⁶³.

⁶¹ Aslan, **a.g.e.**, s.602-603.

⁶² Çabri, **a.g.e.**, s.865-866.

⁶³ 28835 Sayılı RG'de yayımlanan 6502 Sayılı TKHK m.52 gerekçesi.

Gerekçeden anlaşılan, sözleşmenin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunluluğu getirilmesinin amacı tüketicinin tarafı olduğu taahhütlü abonelik sözleşmesi hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamaktır. Yani, hüküm gerekçesiyle birlikte değerlendirildiğinde abonenin tarafı olduğu sözleşme hakkında yeterince bilgilendirildiğini ispatlamak kaydıyla sözleşmenin yazılı olmadan yahut kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmeden de kurulabilmesi de mümkün olacaktır.

Yaptığımız açıklamalardan sonra yazılılık şartı ile ilgili kanaatimiz, yazılılık şartının sözleşmenin kurulması için bir geçerlilik değil ispat şartı olduğu yönündedir. Öyle ki gerek Tüketici Hakem Heyeti başvurularında uyuşmazlığın tutarı ve öne sürülen uyuşmazlığı belgelendirmek gereklidir.

Tüketiciyi korumak için getirilen şekil şartının, geçerlilik şekli kabul edildiği⁶⁴ durumlarda, belirlenen şekle uygun olmayan yapılan taahhütlü abonelik sözleşmesi kesin hükümsüz olacaktır⁶⁵.

1.6. SÖZLEŞMENİN ZORUNLU İÇERİĞİ

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 6.maddesi Sözleşmenin Zorunlu İçeriğini düzenlemektedir. Buna göre, m.6/f.1'de sözleşmede yer alması zorunlu olan unsurlar ayrıntılı bir şekilde belirtilmiştir.

Yönetmeliğin 7.maddesinde ise sözleşmesinin zorunlu içeriğinde yer alması gereken bir ya da birkaç hususun sözleşmede olmaması halinde sözleşmenin doğrudan geçersiz olmayacağı belirtilmektedir. Bu gibi eksikliklerin sözleşmeyi düzenleyen satıcı/sağlayıcı tarafından tüketiciden ilave bir ödemede bulunması istenmeksizin derhal giderilmesi gerekecektir⁶⁶.

Her ne kadar m.7'de sözleşmenin zorunlu içeriğinde bulunması gereken unsurların sözleşmeyi geçersiz kılmayacağı belirtilmiş olsa da olması gereken hukuk bakımından, bu eksikliklerin varlığı halinde sözleşmenin geçersiz olması gerektiği

⁶⁴ Şeref Ertaş, “Yeni Tüketiciyi Koruma Kanununda Abonman Sözleşmeleri”, Terazi Hukuk Dergisi, C.9, Özel Sayı, 2014, s.104; Dalka Okumuş, **a.g.e.**, s.100.

⁶⁵ Çabri, **a.g.e.**, s.866.

⁶⁶ Çabri, **a.g.e.**, s.868-869; Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s.194.

kanaatindeyiz. Nitekim TKHK m.52'nin gerekçesinde bile sözleşmenin aboneye verilmesinin amacının aboneyi tarafı olduğu sözleşme hakkında bilgilendirmek olduğu belirtilmiş iken sözleşmede yer alması gerekli unsurların bulunmaması halinde, abonenin elinde tuttuğu sözleşme hakkında tam bilgi sahibi olmadığı sonucu ortaya çıkacaktır. Kanaatimizce bu durumda sözleşmenin geçersiz olması gerekecek ve eğer abone, eksik hükümlerin bulunması nedeniyle (bilgisizliğinden kaynaklı) bir zarara uğramış ise bu zararın satıcı veya sağlayıcı tarafından giderilmesi gerekecektir.

ASY m.15'deki hükme göre, taahhütnamenin de içinde yer alması gereken bilgilerle tüketiciye verilmesi gereklidir. Zira *“taahhütlü abonelik sözleşmesinin ayrılmaz bir parçası olan taahhütnamenin tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur”*. Satıcı/sağlayıcı tarafın bu yükümlülükleri ihlâl etmesi hâlinde yaptırım idarî para cezasıdır⁶⁷.

1.7. SÖZLEŞMENİN ÖZELLİKLERİ

1.7.1. Tam İki Tarafa Borç Yükleyen Sözleşme Olması

Karşılıklı edimlerin edimlerin değişiminin söz konusu olduğu sözleşmeler tam iki tarafa borç yükleyen sözleşmeler olarak adlandırılır⁶⁸. Satım, kira, eser sözleşmelerinde taraflar karşılıklı olarak hem alacaklı hem borçlu olduğu için bu sözleşmeler, tam iki tarafa borç yükleyen sözleşmelerdir. Buna göre, abonelik sözleşmeleri ve abonelik sözleşmesinin nitelikli bir hali olan taahhütlü abonelik sözleşmeleri de tam iki tarafa borç yükleyen sözleşme niteliğindedir. Taahhütlü aboneliklerde bir tarafın borcunu belirli bir mal veya hizmetin sürekli veya düzenli olarak sunumu oluşturur.

Diğer tarafın borcu ise mal veya hizmet sunumuna karşılık olarak ücret ödeme borcudur. Abonelik sözleşmelerinin tek tarafa borç yükleyen sözleşme olarak kurulması mümkün değildir. Öyle ki ASY m.14'te yer alan tanımdan da anlaşılacağı üzere taahhütlü abonelik sözleşmeleri; belli bir süre sözleşmede kalmayı taahhüt eden abonelere sağlanacak mal ve/veya hizmetten bahsetmektedir. Abone ise bunun

⁶⁷ Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s.195.

⁶⁸ Fikret Eren, **Borçlar Hukuku Özel Hükümler**, 7. Baskı, Ankara, Yetkin Yayınları, 2019, s.21 vd.; Haluk Tandoğan, **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, İstanbul, Vedat Kitapçılık, C. I, s. 2 vd.

karşılığında malın veya hizmetin bedelini ödemektedir. Böylece TKHK kapsamındaki taahhütlü abonelik sözleşmeleri tam iki tarafa borç yükleyen sözleşmelerdir.

1.7.2. Sürekli Borç İlişkisi Oluşturması

Abonelik sözleşmeleri, karşımıza bir malın veya hizmetin düzenli yahut sürekli aralıklarla sunulduğu sözleşmeler olarak çıkar. Taahhütlü abonelik sözleşmeleri ise diğer abonelik sözleşmelerinden farklı olarak, sözleşmede belirli süre kalmayı taahhüt eden abone ile satıcı/sağlayıcı arasında kurulur. Sözleşme konusu edimler ifanın gerçekleşeceği süre bakımından, ani edimli, aralıklı edimli ve sürekli edimli olmak üzere üçe ayrılır. Ani edimlerde, alacaklının ifa menfaati bir anda gerçekleşmektedir⁶⁹. Sürekli edimlerde ifa, sürekli ve aralıksız bir hareketi gerektirmektedir⁷⁰.

Aralıklı edimlerde ise, düzenli ya da düzensiz aralıklarla tekrarlanan bir davranış ile borç ifa edilmektedir⁷¹. Aralıklı edimler, somut olaydaki duruma göre ani edimli olarak değerlendirilebileceği gibi sürekli edimli olarak da değerlendirilebilecektir⁷². Abonelik sözleşmelerinde ifanın aralıklarla sunulması sürekli edim oluşturacaktır. Asli edimlerinden en az birisi sürekli edim olan borç ilişkileri sürekli borç ilişkisi olarak ifade edilir⁷³. Açıklanan bu sebeplerle abonelik sözleşmelerinin sürekli veya düzenli aralıklarla ifa edilmesi, sürekli borç ilişkisi doğuracaktır⁷⁴. Örneğin; 4 ayda bir yayınlanan bir edebiyat dergisi aboneliğinde aralıklı ifadan, elektrik aboneliğinde ise edimin sürekli ifasından bahsedilebilir.

1.7.3. Bir Malın Devrini veya Bir İş Görme Edimini İçermesi

Sözleşmeler devir borcu doğuran, kullandırma borcu doğuran, iş görme borcu doğuran, saklama borcu doğuran, teminat borcu doğuran, talih ve tesadüfe bağlı olan ve ortaklık borcu doğuran sözleşmeler olarak sınıflara ayrılmaktadır⁷⁵. Devir borcu doğuran sözleşmelerde bir şeyin veya bir hakkın devri borçlanılmaktadır ve satım,

⁶⁹ Oğuzman, Öz, **a.g.e.**, s. 140 vd.

⁷⁰ Necip Kocayusufpaşaoğlu vd (*Kocayusufpaşaoğlu/Hatemi/Serozan/Arpacı*), **Borçlar Hukuku Genel Bölüm**, İstanbul, Filiz Kitabevi, 7.Bası, 2017, s. 40 vd.

⁷¹ Kocayusufpaşaoğlu, **a.g.e.**, s.45 vd.

⁷² Özer Seliçi, “**Borçlar Kanunu’na Göre Sözleşmeden Doğan Sürekli Borç İlişkilerinin Sona Ermesi**”, İstanbul 1976, s.65,103.

⁷³ Oğuzman, Öz, **a.g.e.**, s. 141.

⁷⁴ Kama, **a.g.e.**, s.37.

⁷⁵ Eren, **Borçlar Özel**, s.21 vd.; Tandoğan, **a.g.e.**, s.7 vd.

bağışlama, alacağın devri vaadi gibi sözleşmeler bu gruba girmektedir⁷⁶. Abonelik sözleşmesinin konusu bir malın devrini içerdiğinde, devir borcu doğuran sözleşme niteliğinde olacaktır. Abonelik sözleşmelerinde hizmet sözleşmesinin unsurlarına rastlanır fakat belirtmek gerekir ki, abonelik sözleşmelerinde kullanılan hizmet kavramı TBK kapsamında düzenlenen hizmet sözleşmesini değil, iş görme sözleşmelerinin konusunu ifade etmektedir⁷⁷.

Abonelik sözleşmelerinin konusunu bir malın devri veya bir hizmetin görülmesi oluşturabileceği gibi, ikisinin birlikte olduğu durumlar da söz konusu olabilir. Özellikle tezimizin konusunu oluşturan taahhütlü aboneliklerde bir malın devri ve bir hizmetin birlikte sunulmasına sık rastlanır. Örneğin; evine internet aboneliği kurduran bir kimseye modem kutusu da beraberinde verilmiş ve taahhütnamede sözleşme bittiğinde modemin iadesi öngörülmüş ise burada malın devrinin ve hizmetin bir arada olduğunu söyleyebiliriz.

1.7.4. Genel İşlem Şartları Taşıyan Sözleşme Olması

Günümüzdeki ekonomik ve sosyal gelişmelerin sonucunda bankalar, sigorta şirketleri gibi pek çok kuruluş, sözleşmenin tarafları arasında sözleşme kurulmadan tek taraflı olarak hazırlanmış sözleşmeler düzenlemekte, bunlarla gelecekte kurulacak sayısı belirsiz fakat aynı şekil ve tipteki hukuki işlemleri düzenlemektedirler.

Genel işlem şartları taşıyan bu sözleşmeler önceden hazırlanan tek tip sözleşmelerdir. Profesyonel kişilerce tüm olasılıklar düşünülerek hazırlanan genel işlem şartları taşıyan sözleşmeler, çoğu kez yalnızca kendilerini kullanan kişinin çıkarlarını korumaktadır. Genel işlem şartları taşıyan sözleşmelerde sözleşmenin kurulması aşamasında pazarlık veya görüşmeler söz konusu değildir, bazen sınırlı noktalarda –fiyat, vade vb.- pazarlık imkânı sunulur. Böylelikle sözleşmeleri hazırlayan profesyoneller karşısında sözleşmenin karşı tarafı ya kendisine dayatılan

⁷⁶ Eren, **Borçlar Özel**, s.21 vd.; Tandoğan, **a.g.e.**, s.8 vd.

⁷⁷ Çabri, **a.g.e.**, s.29.

şartlarla sözleşmeyi akdedecek ya da söz konusu sözleşmeyle almak istediği edimi veya hizmeti almaktan vazgeçecektir⁷⁸.

Abonelik sözleşmeleri de uygulamada satıcının veya sağlayıcının hazırladığı sözleşmelere tüketicinin sözleşme koşullarını müzakere etmeksizin katılmasıyla gerçekleşmektedir. Dolayısıyla abonelik sözleşmeleri karşımıza genel işlem şartları taşıyan sözleşme olarak çıkar⁷⁹.

Günümüzde hepimizin aboneliğinin bulunduğu elektrik satış sözleşmeleri standart sözleşme olarak EPDK tarafından hazırlanmaktadır. EPDK tarafından hazırlanan sözleşmelerde de bu sözleşmeleri abonelere sunacak kurumların herhangi bir pazarlık, müzakere şansları olmamaktadır. Peki EPDK tarafından hazırlanan ve BEDAŞ, AYEDAŞ gibi kurumlarca abonelere sunulan bu standart sözleşmelerde de Genel İşlem Şartları içeren sözleşme ayırımına gidilmeli midir? Yani, söz konusu şirketler tarafından da hiçbir pazarlık imkânı olmaksızın abonelere sunulan bu sözleşmeler de ileride inceleyeceğimiz haksız şartlar denetimine tabi olacak mıdır?

Belirtmek gerekir ki bu konuda herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Fakat bu konudaki kanaatimiz, bu sözleşmelerde de Genel İşlem Şartlarının denetlenmesi gerektiği ve bu sözleşmelerde haksız şart içeren hüküm varsa, bu şartların geçersiz olması gerektiğidir. Genel İşlem Şartları taşıyan bir sözleşmede tüketicinin sözleşmenin güçlü tarafı karşısında üzerinde hiçbir pazarlık ve müzakere şansının olmadığı sözleşme kapsamında korunması söz konusudur. O halde sözleşmenin EPDK tarafından hazırlanıp elektrik şirketleri aracılığıyla tüketiciye sunulması durumunda da bir fark kanımızca bulunmayacaktır. Burada korumaya muhtaç olan abonedir bu nedenle de sözleşmenin EPDK tarafından mı yoksa elektrik satan kurumlar tarafından mı hazırlandığının bir önemi bulunmamaktadır. Abonenin sözleşmedeki hiçbir hükme müdahale edememesi, yalnızca kendisine sunulan sözleşmeyi imzalayarak sözleşmenin tarafı haline gelmesi, abone bakımından bir

⁷⁸ Atilla Altop, “Genel İşlem Koşulları”, Türk Borçlar Kanunu Sempozyumu, İstanbul, On İki Levha Yayınları, 2012, s.30.

⁷⁹ Örneğin 30.05.2018 tarih ve 30436 sayılı Resmî Gazetede yayınlanan Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği m.23'e göre perakende elektrik satış sözleşmesi standart sözleşme olarak EPDK tarafından belirlenir.

koruma gerektirecektir. Bu sebeple EPDK tarafından hazırlanan elektrik sözleşmelerinin de Genel İşlem Şartları denetimine tabi olması gerektiği kanaatinde olduğumuzu belirtmek isteriz.

Önceden hazırlanmış ve müzakere edilmemiş olan sözleşme hükümlerine ilişkin TKHK m.5'te haksız şartlar düzenlemesine yer verilmiştir. Haksız şartlar ilerleyen bölümlerde geniş olarak inceleneceği için burada fazla üzerinde durmayacağız.

1.8. SÖZLEŞME TARAFLARININ ANLAŞMASI

Aboneler ve satıcı/sağlayıcılar arasında kurulan abonelik sözleşmeleri bakımından sözleşme özgürlüğünün kısıtlanması, sözleşme yapıp yapmama serbestisi bakımından söz konusu olur. 20.yüzyılın liberal ekonomik düzenlerinde, bazı işletme ve kuruluşlar halkın zorunlu olarak ihtiyaç duyduğu mal veya hizmetler bakımından hukuki veya fiili tekel konumuna gelmişlerdir.

Özellikle su, elektrik, doğalgaz, telefon gibi abonelik sözleşmeleriyle sunulan ve zorunlu ihtiyaç olarak nitelendirilen mal veya hizmetlerde söz konusu olmuştur⁸⁰.

Günümüzde hizmet sağlayıcılar tarafından hazırlanan, (GSM şirketleri, internet, su, elektrik, doğalgaz sağlayıcıları vb.) uzunluğu 30 ile 40 sayfa arasında ve çoğunlukla karmaşık terimlerden oluşan sözleşmeler tüketicilere imzalamak zorunda bırakılmakta ve beğenilmeyen sözleşme hükmünün sözleşmeden çıkarılması talep edildiğinde ise *“işine gelse de gelmese de bunu imzalayacaksın”* denilerek hizmet almak isteyen tarafın istekleri hiçe sayılmaktadır⁸¹.

Taahhütlü abonelik sözleşmeleri de yukarıda bahsettiğimiz üzere profesyoneller tarafından hazırlanan ve sözleşmenin abone tarafı kim olursa olsun imzalayacağı sözleşmeler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle tüketiciler de bir anlamda satıcı veya sağlayıcılarla sözleşme yapma mecburiyetinde kalmaktadırlar ya

⁸⁰ Aslan, **a.g.m.**, s.165.

⁸¹ Süleyman Topak, **“Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartların Bağlayıcı Olmamasının Sonuçları”**, TBB Dergisi, 2016, s.282-314.

da bu şartları kabul etmedikleri takdirde istedikleri sözleşmenin tarafı olamamaktadırlar.

Aşağıda bahsedeceğimiz üzere, sözleşme yapma mecburiyetini düzenleyen hükmün amacı aslında her ne kadar tekellerin elinde bulunan tüketiciyi korumak olsa da sözleşme yapma zorunluluğunun getirildiği alanlarda satıcı/sağlayıcının avantajı tüketiciye oranla fazladır. Satıcı/sağlayıcı iyi bilir ki tüketici kendisiyle sözleşme yapmak zorundadır. Böylelikle satıcı/sağlayıcılar kendileri tarafından hazırlanan sözleşmeleri imzalamaktan başka seçeneği olmayan tüketiciye adeta “*take it or leave it*” şeklinde yaklaşmaktadırlar. Kanun koyucunun istisna olarak düzenlediği sözleşme yapma mecburiyetinin bu tip sözleşmelerle günümüzde neredeyse en yaygın sözleşme tipi haline gelmesi sözleşmenin tüketici tarafını hassasiyetle korumayı gerektirmiştir. Konunun daha iyi anlaşılması için sırasıyla, irade muhtariyeti, irade muhtariyetinin istisnası olan sözleşme yapma mecburiyeti, genel işlem koşulları ve haksız şartları inceleme gereği duyulmuştur.

1.8.1. İrade Muhtariyeti

İrade muhtariyeti, bireylerin kişisel ilişkilerini özgür irade ve isteklerine göre düzenleyebilme hürriyeti, başka bir tanıma göre ise fertlerin özel hukuk alanındaki ilişkilerinde özgürce davranabilme yetkisidir⁸². İrade muhtariyeti, olağan yaşamda insanın hedefleri doğrultusunda veya kişisel görüş ve düşüncesine göre, toplumun diğer bireylerinden gelebilecek herhangi bir eleştiriye uğramadan, özgürce davranabilmesi anlamını da taşır.⁸³ Borçlar Hukuku’na hâkim olan sözleşme serbestisi ilkesi, temelini irade muhtariyetinden almaktadır.

Sözleşme serbestisi, kişilerin hukuki ilişkiler kurmak suretiyle hayatlarını kendi iradeleri ve sorumlulukları çerçevesinde düzenleyebilmesi amacına hizmet eden irade özerkliğinin Borçlar Hukuku’ndaki görünümüdür⁸⁴. Bu ilkenin temelinde ise

⁸² Fırat Korkmaz, “Sözleşme Özgürlüğü İlkesinin Bir İstisnası Olarak Önsözleşme”, KTO Karatay Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.1, S.2, s. 281-296.

⁸³ Vecdi Aral, “Hukukta İrade Özgürlüğü”, İÜHF, C. 48, S. 1-4, 1982-1983, s. 249-25.

⁸⁴ Nil Karabağ Bulut, **Medenin Kanununun 23.Maddesi Kapsamında Kişilik Hakkının Sözleşme Özgürlüğüne Etkisi**, İstanbul 2014, XII Levha Yayıncılık, 2014, s.3.

Anayasa'nın 48.maddesi gereği kişilerin diledikleri alanda çalışma ve sözleşme hürriyetine sahip olmaları vardır.

Anayasa'nın bu ilkesinin esas alındığı bir ekonomik düzende, kişilerin maddi ve manevi varlıklarını geliştirebilmelerinin temel araçlarından biri sözleşmelerdir⁸⁵. TBK m.26'da taraflar, bir sözleşmenin içeriğini diledikleri şekilde düzenlemelerine hizmet eden sözleşme özgürlüğü karşısında koruma altına alınmaktadırlar. Dolayısıyla emredici kanun hükümlerine ve bu çerçevede yer alan kamu düzenini ve kişilik hakkını korumaya yönelik hükümlere aykırılık sözleşme özgürlüğünün önemli bir sınırını teşkil etmektedir⁸⁶.

Kişilik hakkı kanun koyucu tarafından TMK m.23 vd. hükümleri başta olmak üzere emredici hükümlerle koruma altına alınmıştır. Kişilik hakkının ihlalinin aynı zamanda ahlaka aykırılığı da oluşturacağı bir yana, daima emredici hükmün ihlali sonucunu doğuracağı da bir gerçektir⁸⁷. Bir sözleşmenin kişi özgürlüğünün sınırlanmasına yol açan kısmı aslında sözleşmeden doğan borcun kişi özgürlüğü üzerindeki etkisidir. Örneğin internet üzerinden kurulan ve koşullarını incelediğimiz pek çok sözleşmede "*tüketici uyuşmazlık halinde tahkime gidemeyeceğini kabul ve taahhüt eder*" hükmüyle karşı karşıya kalıyoruz. Peki tüketici gerçekten tahkime gidemeyecek midir? Böyle bir durumda tüketicinin tahkime gitmesinin önünde herhangi bir engelin bulunmadığını söylemeliyiz. Burada kişi özgürlüğünün kısıtlanması söz konusudur. Kişinin hak arama özgürlüğünü böylesine kısıtlayan bir hükmün geçerli olmadığı kuşkusuzdur.

Belirtmeliyiz ki, sözleşme özgürlüğüne hukuk tarafından sağlanan koruma günümüzde giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Nitekim, günümüzde sözleşme taraflarından sosyo-ekonomik bakımdan diğer tarafa daha güçlü olduğu sözleşmelerin ağırlıkta olması karşısında, sözleşme özgürlüğü prensibi, zayıf olanların güçlüler

⁸⁵ Kübra Ercoşkun Şenol, "Sözleşmenin İçeriğini Belirleme Özgürlüğü ve Bunun Genel Sınırı: TBK m.27", İÜHF M C. LXXIV, S. 2, s.710.

⁸⁶ Karabağ Bulut, a.g.e., s.6.

⁸⁷ Karabağ Bulut, a.g.e., 15 vd.

karşısında ekonomik açıdan ezilmesine yol açan ve onları hukuken korumasız bırakan bir araca dönüşmüştür⁸⁸.

Sözleşme özgürlüğünün beraberinde getirdiği bu tür sakıncalar kanun koyucu tarafından sözleşmenin güçsüz tarafı lehine düzenlemeler getirilerek önlenmeye çalışılmaktadır. Özellikle Tüketici Hukuku bakımından getirilen ve bizim de ilerleyen kısımlarda inceleyeceğimiz Genel İşlem Koşulları ve Haksız Şartlar kanun koyucunun tüketiciyi korumak adına getirdiği düzenlemelerdir.

Bireylerin sahip olduğu sözleşme serbestisinin birtakım istisnaları vardır. Bu gibi durumlarda bireyler sözleşme yapmak ve sözleşmenin tarafını seçmek konusunda serbest değillerdir. Tüketici Hukuku'nda çok rastladığımız abonelik sözleşmeleri sözleşme serbestisinin istisnası olarak karşımıza çıkar.

1.8.2. Sözleşme Yapma Mecburiyeti

Sözleşme özgürlüğü çerçevesinde bir kimse bir başkası ile sözleşme akdetmek veya akdetmemek hakkına sahiptir fakat bu kaidenin daha önceki bir sözleşmeden veya kanundan doğabilecek istisnaları vardır.

Kanundan doğan sözleşme yapma yükümlülükleri genellikle kamu hukukundan kaynaklanır. Kamu hizmeti veren kamu kuruluşları ve bunlara bağlı idareler ile Devlet'ten aldığı bir imtiyaz sonucunda bazı hizmetleri vermeye hak kazanan işletmeler⁸⁹ şartlarına uyduğu takdirde başvuran herkesle sözleşme yapmakla yükümlüdür⁹⁰. Fakat buradaki sözleşme yapma yükümlülüğü, özel hukuktan kaynaklanmaktadır. Böyle durumlarda TMK m.2'de düzenlenen dürüstlük kuralı gereğince, bir sözleşme yapılmasının hakkaniyet icabı zorunlu olduğu durumlarda sözleşme yapmaktan kaçınmak hukuka aykırıdır⁹¹.

TMK m.2'nin haricinde bazı kanuni düzenlemeler de sözleşme yapma zorunluluğu getirmektedir. TKHK m.6, satıcının açıkça teşhir edilen bir malın, satılık

⁸⁸ Karabağ Bulut, **a.g.e.**, 7 vd.

⁸⁹ Örnek vermek gerekirse; Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği, Doğal Gaz Piyasası Lisans Yönetmeliği vb.

⁹⁰ Oğuzman, Öz, **a.g.e.**, s.125 vd.

⁹¹ Oğuzman, Öz, **a.g.e.**, s.125 vd.

olmadığını belirten bir ifadeye yer vermediği sürece satıştan kaçamayacağını düzenlemektedir. Benzer hüküm hizmet sağlayıcılar için de geçerlidir. Buna göre, hizmet sağlayıcılar haklı bir sebep olmadan sözleşme yapmaktan kaçınmazlar. Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği m.5'te yer alan hükmün de TKHK m.6 gibi sözleşme yapma zorunluluğunu düzenlediğinden bahsedebiliriz. Buna göre satıcı veya sağlayıcı, sözleşme konusu mal veya hizmete ilişkin olarak abone ile bir abonelik sözleşmesi akdetmek mecburiyetindedir.

Hükmün gayesi tekel konumundaki ekonomik güçlerin, bu güçlerini kötüye kullanmalarını engellemek ve haksız kazanç sağlamalarının önüne geçerek, taraflar arasında güç dengesini sağlamaktır. Bu nedenle de zorunlu ihtiyaç olarak nitelendirilen mal veya hizmetler bakımından tüketicilerle sözleşme yapma zorunluluğu kabul edilmiştir⁹². Öğretide bir kısım yazarlar bu zorunluluğun hukuki kaynağı olarak TBK m.49/2'yi işaret ederek, burada ahlaka aykırı bir fiilin söz konusu olduğu görüşündedir⁹³. Diğer görüş ise, TMK m.2'yi işaret ederek, dürüstlük kuralını sözleşme yapma zorunluluğunun hukuki bir dayanağı olarak kabul etmektedir⁹⁴. Yargıtay HGK 10.12.2003 tarihli bir kararında⁹⁵ tekel konumundaki özel kişilerin verecekleri hizmet yönünden sözleşme yapmaktan kaçınmalarının ahlaka ve dürüstlük kuralına aykırı olacağına hükmetmiştir.

Gerçekten de İSKİ, BEDAŞ, UEDAŞ gibi kamuya hizmet sunan veya tekel durumundaki işletmenin sözleşme yapma zorunluluğu dürüstlük kuralından kaynaklanır.⁹⁶ Dürüstlük kuralına aykırılık halinde tüketicinin uğrayacağı zararın

⁹² Alparslan Altan, “Enerji Sağlama Sözleşmeleri Bakımından Sözleşme Özgürlüğü ve Sözleşme Yapma Zorunluluğu İlkelerinin Uygulanması”, Ankara Barosu Dergisi, 2004, S. 4, s. 69.

⁹³ Tekinay vd (Tekinay, Akman, Burcuoğlu), a.g.e., s.365.

⁹⁴ Oğuzman, Öz, a.g.e., s.104.

⁹⁵ Yargıtay Hukuk Genel Kurulu T.10.12.2003, E. 2003/4-693, K. 2003/740 sayılı kararında, dürüstlük kuralını hukuki dayanak olarak göstermiştir. “...Fiili tekel durumunda bulunan özel kişilerden bir eczacı, hekim, fırıncı veya lokantacının sahip oldukları mallarla, arz edecekleri hizmet yönünden, sözleşme öz-gürlüğü çerçevesinde bir sözleşme yapma zorunluluğu bulunmadığı ileri sürülebilir. Ancak bu gibi kişilerin haklı bir sebebe dayanmadan sözleşme yapmaktan kaçınmaları, hukuka ve bilhassa ahlaka, dürüstlük kuralına ya da hakkın kötüye kullanılmaması kuralına aykırılık teşkil etmesi halinde sözleşme yapmak yükümlülüğü söz konusu olur...” (Sinerji İçtihat Programı, E.T: 05.12.2020).

⁹⁶ Gülşah Vardar Hamamcıoğlu, “Tüketici Hukuku’nda Sözleşme Yapma Zorunluluğu ve Uygulanması”, Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C: 12, S: 2, Kasım 2016, s. 158.

tazmini ise Culpa In Contrahendo'dan doğan sorumluluk⁹⁷ kapsamında değerlendirilmelidir çünkü taraflar arasında henüz bir sözleşme kurulmamıştır.

1.8.3. Genel İşlem Koşulları

Yukarıda incelediğimiz üzere Borçlar Hukuku'nda ana kural, irade serbestisidir. Söz konusu kuralın getirilmesinin temel nedeni, eşit konumdaki bireylerin iradelerine öncelik tanımaktır. TBK m.1 sözleşmenin, tarafların karşılıklı ve birbirine uyan iradelerini birbirlerine açıklamalarıyla kurulacağını belirtir. Yapılan önerinin kabul edilmesiyle sözleşme kurulur fakat her zaman sözleşmenin kurulması basit bir tarzda gerçekleşmez; uzun veya kısa bir pazarlık döneminden geçilir, bazı hallerde ise pazarlık söz konusu olmaz; bir tarafın düzenlediğini diğer taraf sadece kabul ederek sözleşmeyi yapma durumunda kalır⁹⁸. Örneğin, sözleşme yapıp yapmama konusunda bu hizmeti veren tarafa özgürlük tanınması, sözleşmede elektrik, doğalgaz gibi bir kamu hizmetinin verilmesi halinde söz konusu olamayacaktır⁹⁹.

Ekonomik hayatın birçok alanında genel işlem koşulları taşıyan sözleşme, Borçlar Kanunu'nun temelinde yatan klasik sözleşme tipini ortadan kaldırarak, yeni bir sözleşme türü getirmiş, böylelikle tarafların pazarlık yapması ve tek tek bütün sözleşme maddelerini birlikte belirlemeleri olgusunun yerini, taraflardan birinin sözleşme içeriğini tek başına belirlemesi ve bunu sözleşmenin diğer tarafına kabul ettirmesi olgusu almıştır¹⁰⁰.

Kitlelere yönelik böyle sözleşmelerde, sözleşmenin kurulması aşamasında pazarlıklar ya da görüşmeler hiçbir şekilde söz konusu değildir. Bazen sadece çok

⁹⁷ “Culpa in contrahendo sorumluluğu, sözleşmenin kurulmasından önceki safhada taraflardan birinin veya yardımcılarının, diğer tarafa veya onun koruma alanında bulunan kişilere aralarında oluşan toplumsal bağlantı sonucu doğan, kökenini dürüstlük kuralında bulan güven ilişkisine aykırı davranarak vermiş olduğu zarardan sorumlu olmasıdır şeklinde tanımlanabilir”. Bkz; Mustafa Arıkan, “Culpa İn Contrahendo Sorumluluğu”, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 2009, C:17, S:1, s.70-89.

⁹⁸ Oğuzman, Öz, a.g.e, s.49.

⁹⁹ Melek Bilgin Yüce, “Edimi Belirleme Yetkisinin Mevcut Genel İşlem Koşulları Teorisi ve 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu Açısından Değerlendirilmesi” Journal Of Yaşar University, C.8 S. Özel, 3291-3338; Hasan Ayrancı, “Sözleşme Kurma Zorunluluğu”, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 2003, S. 53, s. 232-233 Bu konuda bkz. Yargıtay 3.Hukuk Dairesi'nin 18.12.2014 T., 2014/ 13539 E. ve 16751 K.

¹⁰⁰ Yeşim M. Atamer, *Sözleşme Özgürlüğünün Sınırlandırılması Sorunu Çerçevesinde Genel İşlem Şartlarının Denetlenmesi*, İstanbul, Beta Kitap, 1999, s.2.

kısıtlı olarak bir iki noktada- fiyat, vade vb.- pazarlık mümkün olmaktadır. Bu nedenle bu sözleşmeleri hazırlayanlar karşısında sözleşmenin karşı tarafı ya kendisine dayatılan koşullarla sözleşmeyi kuracak ya da söz konusu malı veyahut hizmeti almaktan vazgeçmek mecburiyetinde kalacaktır¹⁰¹.

Bu türdeki sözleşmelerde, karşılıklı olarak istişare edilen sözleşme hükümleri yok denecek kadar azdır veya hiç yoktur. Buna karşılık müzakere edilmeden oluşturulan genel işlem şartları niteliğindeki sözleşme hükümleri alabildiğince fazla olmaktadır. Bu sebeptendir ki genel işlem koşullarından oluşan sözleşmelerde sözleşme adaletinden bahsetmek pek mümkün değildir¹⁰².

Açıklanan nedenlerle genel işlem koşulları kavramı meydana gelmiş; birçok ülkede bu hususu düzenleyici kanunî düzenlemeler yapma gereği duyulmuştur¹⁰³.

Tüm Avrupa ülkelerinde uzun yıllardan beri mevcut özel koruyucu hükümler, ülkemize önce 2003 yılı mart ayında 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna¹⁰⁴ dahil edilen Sözleşmelerdeki Haksız Şartlar başlıklı altıncı madde ve bu hükme paralel olarak çıkarılan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik ile yerleşmiştir. Sonraki kapsamlı düzenleme ise 1 Temmuz 2012 tarihinde yürürlüğe giren 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu¹⁰⁵ ile olmuştur. Her ne kadar kanuni düzenleme 2012 yılında 6098 sayılı TBK ile gerçekleşmiş olsa da Genel İşlem Şartlarının uygulaması çok fazlaydı, öyle ki uygulaması artan bu duruma Kanun Koyucu kayıtsız kalamadı.

Genel işlem koşullarıyla hedeflenen, sözleşmenin yapılması sürecinin yeknesaklaşmasının, tipikleşmesinin ve standartlaşmasının sağlanması ve aynı zamanda sözleşme risklerinin taraflar arasında uygun biçimde dağıtılmasıdır¹⁰⁶.

¹⁰¹ Altop, **a.g.m.**, s.30.

¹⁰² Murat Aydoğdu, “**6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu’nda Düzenlenen Genel İşlem Koşullarının Kişi Bakımından Uygulama Alanı**”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C.13, S.2, 2011, s.1-50.

¹⁰³ Bu konu hakkında detaylı bilgi için bkz; Atamer, **a.g.e.**, s.40 vd.

¹⁰⁴ RG. 08.03.1995, S:22221.

¹⁰⁵ RG. 04.02.2011, S:27836.

¹⁰⁶ Ramazan Aydın, **Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar**, Erciyes Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C.1, S.1, 2016, s.83-123.

6098 sayılı TBK m.20'deki tanıma göre Genel İşlem Koşulları; *‘‘bir sözleşme yapılırken düzenleyen, ileride çok sayıdaki benzer sözleşmede kullanmak amacıyla, önceden, tek başına hazırlayarak karşı tarafa sunduğu sözleşme hükümleridir’’*. Bu koşulların, sözleşme metninde veya ekinde yer alması, kapsamı, yazı türü ve şekli, nitelendirmede önem taşımaz.’’ Burada genel işlem koşullarının, sözleşmenin güçlü tarafınca önceden ve tek başına hazırlanmış olmasından kastedilen, diğer tarafın bu hazırlamada söz hakkı ve rolü olmamasıdır. Genel işlem koşullarından yararlanan taraf sözleşmeyi bizzat kendisi hazırlamak zorunda değildir¹⁰⁷. Örneğin bir finans kurumunun kredi sözleşmesini bünyesindeki çalışanları yerine vekâlet verdiği bir avukata hazırlatması veya bir başka kurumun halihazırda kullandığı sözleşme metnini kopyalaması, burada genel işlem şartlarının varlığına engel değildir.

Genel işlem koşullarının bulunduğu önceden hazırlanan sözleşmeler birbirleriyle aynı olmak zorunda değildir. *‘‘Aynı amaçla düzenlenen sözleşmelerin metinlerinin özdeş olmaması, bu sözleşmelerin içerdiği hükümlerin, genel işlem koşulu sayılmasını engellemez’’* (TBK m.20/f.2). Bunun anlamı, hazırlanan sözleşmelerde bazı hükümler farklı olsalar da ortak olan hükümlerin genel işlem koşulu sayılmaya devam etmesidir¹⁰⁸.

Sözleşmede yer alan hükümler genel işlem koşulu olmanın şartlarını gerçekleştiriyorsa, taraflar bunların genel işlem koşulu sayılmayacaklarını kararlaştıramaz. Diğer deyişle, genel işlem koşulu olmanın şartları emredicidir. Kanunda bu husus şöyle ifade edilmiştir: *‘‘Genel işlem koşulları içeren sözleşmeye veya ayrı bir sözleşmeye konulan bu koşulların her birinin tartışılarak kabul edildiğine ilişkin kayıtlar, tek başına onları genel işlem koşulu olmaktan çıkarmaz’’* (TBK m.20/f.3).

TBK m.20/f.4 uyarınca, *‘‘Genel işlem şartlarını sınırlayan hükümler, sundukları hizmetleri kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi ve kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de niteliklerine bakılmaksızın uygulanır.’’* Kanunun bu maddesine göre, genel işlem koşulları açısından imtiyaz sahibi hiçbir kişi ve kurum yoktur. Kamu kurum ve kuruluşları

¹⁰⁷Altıp, a.g.m., s.34.

¹⁰⁸Oğuzman, Öz, a.g.e., s.169.

tarafından yapılan özel hukuk sözleşmeleri de TBK'nın Genel İşlem Koşullarını düzenleyen hükümlerine tabi olacaklardır¹⁰⁹.

Taahhütlü abonelik sözleşmeleri de karşımıza standart sözleşme olarak çıkmaktadır. Her gün akdedilen binlerce elektrik, su, mobil telefon aboneliğinin yanına Youtube-Premium, Netflix, Spotify gibi internet abonelikleri eklenmektedir. Taahhütlü aboneliklerin artması, kurulan bu abonelik sözleşmelerindeki şartların tüketicilerin özgürlüklerini kısıtlayıp kısıtlamadığı ve nihayetinde tüketiciyi bağlayıp bağlamadığı Genel İşlem Koşulları ve özellikle Tüketici Hukukunda Haksız Şartlarla belirlenecektir. Haksız Şartlar hükümlerine her ne kadar TKHK'da yer verilmiş olsa da bu şartların nasıl denetleneceği TKHK'da ve Haksız Şartlar Yönetmeliği'nde düzenlenmiş değildir. Bu nedenle de TBK'nın Genel İşlem Koşullarının Denetimini düzenleyen hükümlerine tabi olacaktır.

1.8.4. Haksız Şartlar

1.8.4.1. Haksız Şartların Tanımı

Haksız şartların tanımı hukukumuzda ilk kez 4822 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'un 7.maddesinde yapılmıştır. Mezkûr Kanun'un 7.maddesi ile 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un 6.maddesi değiştirilmiştir. Buna göre haksız şart; satıcı veya sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeksizin, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden kaynaklanan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı bir biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşullarıdır (4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun m.7) Yargıtay Hukuk Genel Kurulu 28.03.2012 tarihli bir kararında¹¹⁰ 4077 sayılı TKHK m.6'ya atıf yaparak haksız şartı yorumlamıştır.

¹⁰⁹Oğuzman, Öz, **a.g.e.**, s.170, Bkz. Yargıtay 3.Hukuk Dairesi'nin 18.12.2014 T., 2014/ 13539 E, 2014/16751 sayılı Kararı da bu duruma işaret eder.

¹¹⁰ YHGK'nın 28.03.2012 tarih ve 2012/13-23 E. Ve 2012/255 K. Sayılı kararında Kanun maddesine atıfla; "...Somut uyumsuzluğu ilgilendirmesi sebebiyle "haksız şart" ve "genel işlem koşulları" hakkında genel bir açıklama yapılmasında yarar vardır. 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Sözleşmedeki Haksız Şartlar" başlığı altında düzenlenen 6.maddesinin 1.fikrasında; "...Satıcı veya sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe sebep olan sözleşme koşulları haksız şarttır." Hükmüne yer verilmiş, aynı maddenin 2.fikrasında "...Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alması sebebiyle

13.06.2003 tarihli ve 25137 sayılı Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkındaki Yönetmeliği ise haksız şartı, tüketici sözleşmelerinde satıcı, sağlayıcı tarafından tek yanlı ve dürüstlük kuralına aykırı biçimde konulmuş her türlü şart olarak nitelendirmiştir¹¹¹.

Ülkemizde ve dünyada yaşanan gelişmeler tüketicinin korunmasına yönelik düzenlemelerin yenilenmesi ve daha güncel hale getirilmesini gerekli kılmıştır. Bu nedenle, 07.11.2013 tarihli 6502 sayılı yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bu Kanunun 5. maddesinde haksız şart; *“..tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dahil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlarıdır.”* şeklinde tanımlanmıştır. Kanun koyucu bu yeni tanımda eski kanun hükmünde haklı olarak eleştiri getirilen “iyi niyet kuralı” ifadesinin yerine isabetli olarak “dürüstlük kuralını” tercih etmiştir.

Bu maddeye göre Kanun koyucunun bir hükmün haksız şart olup olmadığı konusunda getirmiş olduğu iki adet kıstas mevcuttur. Bunlardan ilki; tüketici ile müzakere edilmeden sözleşmeye dahil edilen hususların varlığı, ikincisi ise; sözleşmede yer alan hükmün tarafların bu sözleşmeden kaynaklanan hak ve borçlarında dürüstlük kuralına aykırı düşecek ölçüde tüketici aleyhine dengesizlik yaratmasıdır.

Taraflardan birinin tüketici olduğu, diğer tarafın ise iktisadi bakımdan bir profesyonelin olduğu sözleşmenin meydana getirebileceği sonuç bakımından,

tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir.” düzenlemesine yer verilmiştir. Bu açık hüküm karşısında, standart sözleşmelerde yer alan genel işlem şartlarından haksız olanlarının tüketici için bağlayıcı olmadığı kuşkusuzdur. Şu hâlde hükmün uygulanması alanı, diğer bir ifadeyle haksız şartın tüketiciyi bağlamamasının koşulları, standart bir sözleşmede genel işlem şartının bulunması ve bunun tüketici aleyhine haksız şart içermesidir. Genel işlem şartlarının unsurları ise, ekonomik açıdan daha güçlü tarafça önceden tek yanlı olarak hazırlanıp belirlenerek tüketiciyle müzakere edilmemesi, genel ve soyut nitelikte olması ve çok sayıda sözleşme için önceden hazırlanmasıdır.” Bu noktada, genel işlem şartlarının açık ve anlaşılır olmaması durumunda, ilke olarak tüketici aleyhine haksız şart olarak kabul edilmesi gerektiği açıktır. Tüketici aleyhine haksız şart içeren böyle bir genel işlem şartının da tüketiciyi bağlamayacağı her türlü duraksamadan uzaktır (HGK'nun 22.09.2010 gün ve 2010/13466 E. ve 2010/410 K. Sayılı ilanı).(Kazancı İçtihat Bankası, E.T.: 30.11.2020).

¹¹¹ Şebnem Akipek Öcal, **“Hukukumuzda Haksız Şartlar ve Sonuçları”** Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. XII, S.2, s.205.

tüketicinin hakları ve borçları arasında anlamlı bir dengesizlik yaratmaya elverişli sözleşme şartları, haksız şart olarak kabul edilmektedir¹¹².

Bu tanımdan sonra haksız şartın iki unsurunun varlığından bahsedilebilir. Bunlar; tüketici ile müzakere edilmeme ve dürüstlük kuralına aykırı olarak tüketici aleyhine oransızlık oluşturmasıdır.

1.8.4.2. Haksız Şartın Tüketici ile Müzakere Edilmemiş Olması

TKHK m.5'in ilk fıkrasında bir şartın haksız sayılması için tüketici ile müzakere edilmeden sözleşmede yer alması gerektiği vurgulanmıştır.

Sözleşme hükümleri taraflar arasında müzakere edildiği ölçüde haksız şart kavramının dışında kabul edilmiştir.

Burada üzerinde durulması gereken nokta müzakere kavramıyla ne anlaşılması gerektiğidir. Hangi durumlarda müzakerenin varlığından bahsedilip hangi durumlarda tarafların söz konusu hüküm hakkında müzakerede bulunmadığının kabulü gerekir, bu husus önem arz etmektedir. Nitekim bu hususta TKHK m.5'in üçüncü fıkrasında bir karineden bahsedilmiştir. Buna göre “*Bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici sözleşmenin içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmeyi düzenleyen, bir standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia ediyorsa bunu ispatla yükümlüdür.*” denilmiştir. Hükümden de anlaşılacağı üzere ortada önceden hazırlanmış, standart nitelikte bir sözleşme varsa karine olarak bu sözleşmenin taraflar arasında müzakere edilmediğinin kabulü gerekecektir.

Burada karine tüketiciyi korumaya yönelik düzenlenmiş olup iktisadi açıdan kuvvetli olan profesyonel tarafa ispat külfeti yüklenmiştir. TKHK m.5'in üçüncü fıkrasının devamında ise “*Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının*

¹¹² H. Tamer İnal, “**Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar**” (Haksız Şartlar), Terazi Aylık Hukuk Dergisi, C. 9, S. 89, Ocak 2014, s. 32-57.

veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez.” denilmiştir.

Maddenin ilk kısmını tamamlayıcı nitelikte¹¹³ olan bu kısımda ispat külfetine ek olarak sözleşmenin bütün olarak değerlendirilerek standart bir sözleşme olup olmadığının tespit edilmesi gerektiği vurgulanmış ve standart bir sözleşmenin tek başına bir hükmünün müzakere edilmesinin sözleşmenin tamamının müzakere edildiği anlamı taşımayacağı ifade edilmiştir. Şöyle ki; sözleşmenin iktisadi açıdan güçlü olan tarafı sözleşmedeki bir maddenin müzakere edildiğini ispat ederse ve sözleşmedeki başka bir madde haksız şart niteliğinde ise, sözleşmenin güçlü olan tarafının yaptığı bu ispat, haksız şart muhteva eden hükmün de müzakere edildiğine karine oluşturmaz. Sözleşmedeki her hüküm açısından müzakerenin varlığını, sözleşmeyi hazırlayan taraf ispat etmekle mükelleftir. Bu açıdan hükmün ikinci kısmında tüketici lehine ispat bakımından ayrıca koruma getirilmiştir.

Netice itibarıyla, sözleşmenin yalnızca bazı hükümlerinin müzakere edildiği hallerde, müzakere edilmeyen hükümlerin haksız şart bakımından değerlendirilmesi hususunda standart sözleşme ile bağlantı kurulmuştur. Buna göre sözleşmenin bütün olarak yorumlanması neticesinde sözleşmenin niteliğinin bir standart sözleşme olduğu ortaya konabiliyorsa bu durumda sözleşmenin münferit bir veya birkaç hükmünün müzakere edilmiş olması sözleşmenin müzakere edilmeyen diğer hükümleri bakımından haksız şart hükümlerinin uygulanmasını engellemeyecektir¹¹⁴. Yani sözleşme bir bütün olarak değerlendirildiğinde standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa ve müzakere edilmeyen sözleşme hükümleri tüketici aleyhine dürüstlük kuralına aykırı dengesizlik oluşturuyorsa bu durumda haksız şart olarak kabul edilebilecektir.

Sözleşmenin standart sözleşme olarak kabul edilmesi hususunda Yargıtay özellikle belirli bölümleri boş olarak hazırlanmış sözleşmelerin müzakere edilmemiş olduğunun kabul edilmesi gerektiği yönünde hüküm kurmakta ve bu hususta ticari yazışmalar ile sözleşme taslaklarının delil niteliğinde olabileceğini ifade etmektedir.

¹¹³ Ömer Çınar, **Tüketici Hukukunda Haksız Şartlar**, İstanbul, XII Levha Yayıncılık, 2009, s.25.

¹¹⁴ Çınar, **a.g.e.** s.26.

Yargıtay bir kararında¹¹⁵ bu hususu şöyle ifade etmiştir; “Bir sözleşme hükmünün genel işlem koşulu niteliğinde olup olmadığını hangi tarafın ispat etmesi gerektiğine ilişkin TBK da açık bir düzenleme olmamakla birlikte, 6502 sayılı TKHK 5/3 maddesinden yola çıkılarak, önceden ve çok sayıda kullanmak amacıyla hazırlanmış belirli bölümleri boş olan ve sonradan doldurulan sözleşme hükümlerinin kural olarak müzakere edilmemiş olduğu, aksinin sözleşmeyi hazırlayan tarafça ispat edilmesi gerektiği kabul edilmeli, gerektiğinde bu konuda ticari ve eposta yazışmaları, fakslar, sözleşme taslaklı vs. ispat vasıtalarından yararlanılmalıdır.”

TKHK’da standart sözleşmenin ne olduğuna ilişkin bir tanım yapılmamış olup bu hususta dayanak noktası olarak genel nitelikteki kanun olan TBK’ya gidilmesi gerekmektedir. Nitekim TBK’da bu hususta genel işlem koşulları başlığı altında hükümler düzenlenmiş olup tüketici işlemleri bakımında da öncelikle TKHK uygulanacak, burada hüküm bulunmayan hallerde genel kanun olan ve geniş koruma sağlayan TBK’ya gidilecektir¹¹⁶. Genel işlem koşullarına ilişkin gerekli açıklama yukarıda¹¹⁷ ifade olunmuştur. Burada ifade etmek gerekir ki genel işlem koşullarından farklı olarak TKHK m.5’te tüketicinin içeriğe etki edememesi yeterli olarak kabul edilmiştir ve TBK m.20/f.1’de ifade edildiği gibi sözleşme şartlarının ileride çok sayıda benzer sözleşmede kullanmak için hazırlanmış olmasına gerek yoktur¹¹⁸.

Burada son olarak tüketici ile müzakere edilmesi ifadesindeki müzakerenin ne anlam ifade ettiğine değinmek gerekir. Bu hususta TKHK ya da TBK’da bir tanımlama bulunmamakla birlikte TBK’da genel işlem koşullarında bu husus ifade olunmuştur. Ancak Alman Medeni Kanun’u ve doktrini tarafından müzakerenin varlığı için aranan şartlar tüketici bakımından bir derece daha ağır niteliktedir. Buna göre; tüketicinin sözleşme içeriği bakımından bilgilendirilmesi veya açıklama yapılarak karar vermesinin sağlanması yeterli görülmemekte, sözleşmenin güçlü tarafının tüketicinin isteklerine göre sözleşmede değişiklik yapmaya hazır olması şartı da aranmaktadır. Bu

¹¹⁵ Karar için bkz; Yargıtay 11. HD. E:2018/2469 K:2018/4896 T: 27.06.2018, (Sinerji İçtihat Programı, ET:08.11.2020)

¹¹⁶ Öcal, **a.g.m.**, s.211.

¹¹⁷ Bkz.; Bölüm 1 1.8.3.

¹¹⁸ Çınar, **a.g.e.**, s.27.

şartın bizim hukukumuz açısından da uygulanması tüketicinin korunması bakımından kanunun ruhuna uygun düşecektir¹¹⁹.

1.8.4.3. Haksız Şartın Dürüstlük Kuralına Aykırı Olarak, Tüketici Aleyhine Dengesizlik Oluşturması

TKHK m.5'in ilk fıkrasında haksız şartın tanımını içeren hükmün devamında "... tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan" denilmek suretiyle haksız şartın diğer unsuru belirtilmiştir.

Buradan anlaşılması gereken, bir sözleşme hükmünün haksız şart sayılabilmesi için yukarıda açıkladığımız şartın yanında bir de tüketici aleyhine dürüstlük kuralına aykırılık teşkil edecek nitelikte dengesizliğe sebep olması gerekmektedir. Bu hususun da iki yönü olduğundan bahsedebiliriz. Bir yandan söz konusu hükmün tüketici aleyhine dengesizlik teşkil etmesi gerekmektedir, diğer yandan bu dengesizliğin dürüstlük kuralına aykırılığı söz konusu olmalıdır.

Öncelikle hak ve yükümlülüklerin tüketici aleyhine dengesizleşmesini ele alacak olursak burada nispi bir düzenlemenin söz konusu olduğunu söyleyebiliriz. Yani hüküm tüketici değil de iktisadi açıdan kuvvetli olan profesyonel taraf açısından dengesizlik teşkil ettiği takdirde haksız şarta vücut vermeyecektir. Bu açıdan öncelikle hükmün tüketici aleyhine dengesizlik teşkil etmesi gerekmektedir. Bu dengesizliğin tespiti için sözleşme konusu hizmetin niteliği veyahut mal, söz konusu sözleşmenin tüm şartları ile varsa bu sözleşme ile bağlantılı diğer sözleşmeler bir bütün olarak değerlendirilmelidir¹²⁰. Denilebilir ki hukuki işlemin tutarı, tüketiciye yüklenen masrafların ekonomik külfetinin fazla olması haksızlığın varlığı için mutlak olarak gerekli değildir; haksızlık, tüketiciye uygulanan milli hukuka göre tüketicinin durumunun yeterince ağır biçimde ihlal edilmesinden kaynaklanabilir¹²¹.

¹¹⁹ Çınar **a.g.e.**, s.28-29.

¹²⁰ İnal, **a.g.m.**, s.42-43.

¹²¹ Aydın, **a.g.m.**, s.105.

Tüketici aleyhine söz konusu olan bu dengesizlik kavramı hukuki olmaktan çok ekonomik bir kavramdır¹²². Bu nedenle, ilk olarak tarafların sözleşmenin kurulması aşamasında buldukları güç, pozisyon ilişkileri göz önünde bulundurulacak, tüketici karşısında yer alan profesyonel taraf ne kadar güçlüyse hükmün oransızlığa yol açıp açmadığı da o kadar dikkatli incelenecektir. Böylece sözleşmeyi yapan profesyonel tarafın büyük bir ticari işletme olup olmaması, tüketicinin sözleşmeyi kurarken tecrübe ve bilgisini kullanma imkânı olup olmadığı inceleme bakımından önemli olacaktır. Tüketicinin sözleşme şartlarını kabul ederken bir etki altında kalıp kalmadığı da aradaki dengesizliğin tespitinde diğer bir önemli kıstas olacaktır¹²³.

Haksız şartın varlığı için gerekli olan yukarıda açıklamaya çalıştığımız hak ve yükümlülüklerdeki dengesizliğin dürüstlük kuralına da aykırı olması gerekmektedir. Buradaki dürüstlük kuralını ele almak gerekirse, dürüstlük kuralına aykırılık önemsiz nitelikte olmamalıdır¹²⁴. Bu hususta uluslararası alanda veya mevzuatımızda bir dürüstlük kuralı tanımlaması yoktur bu nedenle de TKHK anlamında dürüstlük kuralına aykırılık hali her somut olayın özelliğine göre farklılık gösterecektir.

Kanaatimizce, TKHK m.5'teki söz konusu düzenlemenin "*dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde önemli bir dengesizlik*" şeklinde belirtilmesi daha uygun düşerdi. Öyle ki profesyoneller tarafından hazırlanan ve tüketiciye herhangi bir müzakere şansı verilmeden imzalatılan sözleşmelerde tüketicilerin menfaatlerini ihlal edebilecek bazı hükümler bulunmakla birlikte tüketicinin sözleşmeden sağlayacağı faydaya da bakılmalıdır.

Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun bir kararında¹²⁵ dürüstlük kuralına aykırılığa ilişkin bütüne bakılarak hareket edilmesi gerektiği, tek hükmün haksızlık oluşturmasının yeterli olmadığı şöyle vurgulanmıştır; "*sözleşmenin bir hükmü, tüketicinin bir menfaatini ihlâl etmekle birlikte, ona önemli avantajlar da sağlıyorsa, bu kaydın tüketicinin zararına olduğunu söylemek olanaklı değildir.*"

¹²² Çınar, **a.g.e.**, s.31.

¹²³ Çınar, **a.g.e.**, s.32.

¹²⁴ Aydın, **ag.m.**, s.108.

¹²⁵Yargıtay HGK. E:2014/13-111, K:2015/886 T: 04.03.2015, (Sinerji İçtihat Programı ET: 11.11.2020.

1.8.4.4. Haksız Şartın Varlığının Sözleşmeye Etkisi

Hukukumuzda hâkim olan sözleşme serbestisi ilkesi gereğince sözleşmenin tarafları, diledikleri konu ve içerikte sözleşme yapmakta özgürdürler¹²⁶. Bu özgürlüğün birtakım sınırları bulunmakta olup Türk Borçlar Kanunu'nun 26.maddesinde “*Taraflar, bir sözleşmenin içeriğini kanunda öngörülen sınırlar içinde özgürce belirleyebilirler*” denilerek bu sınırlamadan bahsedilmiştir. Ayrıca yine TBK. m.27’de “*Kanunun emredici hükümlerine, ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına aykırı veya konusu imkânsız olan sözleşmeler kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin içerdiği hükümlerden bir kısmının hükümsüz olması, diğerlerinin geçerliliğini etkilemez. Ancak, bu hükümler olmaksızın sözleşmenin yapılmayacağı açıkça anlaşılırsa, sözleşmenin tamamı kesin olarak hükümsüz olur.*” denilmiştir.

TKHK m.5/2’de ise “*Tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.*” denilmiştir.

Görüleceği üzere TBK’da sözleşme serbestisi belirtildikten sonra bu serbestinin sınırları belirlenmiş ve bu sınırların aksine meydana getirilen sözleşmelerin kesin hükümsüz olacağından bahsedilmiştir. Kesin hükümsüzlüğe ilişkin TBK. m.27/2’de sözleşmenin bazı hükümlerinin kesin hükümsüz olmasının sözleşmenin tamamını kesin hükümsüz saymayacağı belirtilmiş ve devamında bu kuralın istisnası olarak kesin hükümsüz sayılan hüküm olmadan tarafların o sözleşmeyi akdetmeyecekleri anlaşılıyorsa sözleşmenin tamamının kesin hükümsüz olacağı ifade edilmiştir.

TKHK’daki düzenleme de TBK’daki kesin hükümsüzlük düzenlemesine paralel olarak kaleme alınmış ve tüketici aleyhine yazılan haksız şartın kesin hükümsüz olacağı ifade edilmiştir. Hükmün devamında ise TBK’daki düzenlemeden farklı olarak sözleşmeyi düzenleyenin haksız şart nedeniyle sözleşmenin kesin hükümsüz sayılan

¹²⁶ Oğuzman, Öz, **a.g.e.**, s.81.

hükmü olmasaydı sözleşmeyi akdetmeyeceğini iddia edemeyeceği ifade olunmuştur. Yani sözleşmeyi düzenleyen, sözleşmeye yazdığı haksız şart olmasaydı bu sözleşmeyi akdetmeyeceğini iddia ederek sözleşmenin geçersizliğini talep ve dava edemeyecektir. TKHK'da tüketiciyi koruma amacına yönelik olarak böyle bir istisna düzenlenmiştir.

Netice itibariyle sözleşmeye yazılan haksız şart TKHK. m.5/2 nedeniyle kesin hükümsüz sayılacak ve sözleşmenin kalan kısmı varlığını sürdürecektir. Sözleşmeyi düzenleyen güçlü taraf da sözleşmenin kesin hükümsüz sayılan kaydı olmaksızın sözleşmeyi imzalamayacağı talep ve dava edemeyecek, sözleşmenin tamamının hükümsüzlüğünü öne süremeyecektir¹²⁷.

TKHK. m./f.4'te haksız şarta ilişkin sınırlar belirlenmekle birlikte sözleşmedeki bir hükmün anlamına ilişkin çelişkinin varlığı halinde ne olacağı da belirtilmiştir. Buna göre; *“Sözleşme şartlarının yazılı olması hâlinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.”*

Buna göre sözleşmedeki şart haksız şart niteliğinde olmamakla birlikte içeriğinden tam olarak anlamının çıkmaması durumunda bu hükmün tüketici yönünde yorumlanacağı kanun hükmüyle ortaya konmuştur.

Tüketici sözleşmelerindeki haksız şarta bir örnek vermek gerekirse; kredi sözleşmelerinde banka, krediye ilişkin masraf, komisyon vergi ve harçları müşterinin ödeyeceğini sözleşmeye ekleyebilir. Ancak buradaki dosya masrafının kredinin belli bir oranında olacağına ilişkin oransal bir tutar belirlemesi mümkün değildir. Nitekim bu işlemler kredi miktarından bağımsız olarak masraf gerektirmekte olup bankanın bu miktar üzerinden de kar elde etmesi, kredinin yüksek olması durumunda fazla masraf talep etmesi mümkün olmayacaktır. Bu şekilde yazılmış olan şart haksız şart sayılacaktır¹²⁸. Banka ancak belirli bir miktar olarak masraf adı altında ücret talep edebilecektir.

¹²⁷ Çınar, a.g.e. s.185-190.

¹²⁸ İnal, a.g.m., s.32-57.

1.8.4.5. Haksız Şartların Denetimi

Hukukumuzda haksız şart denetimleri, dava yoluyla gerçekleştirilmektedir. yTKHK’da, eTKHK’dan farklı olarak haksız şartlara karşı dava açabilecek kişiler açıkça belirtilmiş, açılacak dava türleri de tek tek düzenlenmiştir. TKHK’ya dayanılarak yayımlanan ilgili Yönetmelik m. 8’de, “*Haksız Şartların Denetimi*” üst başlığı altında konuyla ilgili ayrıntılı bir düzenleme yapılmıştır. Bu düzenleme ile Kanun Koyucu, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı’na idari denetim yetkisi vermektedir. Ancak bu yetki, tüketici sözleşmeleri hakkında Bakanlığa yapılması muhtemel bir şikâyet ya da Bakanlığın şikâyet konusu bir durumdan re’sen haberdar olması halinde gerçekleşmektedir¹²⁹.

1.9 SÖZLEŞMENİN HUKUKİ NİTELİĞİ

Sözleşme türleri kanunda düzenlenip düzenlenmediklerine göre isimli ve isimli sözleşmeler olarak sınıflandırılmaktadır¹³⁰. Ancak belirtmek gerekir ki sözleşmenin isimli olması, sözleşmenin isminin kanunda yer almasını değil, sözleşmenin esaslı unsurlarının ve asli edimlerinin kanunda düzenlenmiş olmasını ifade etmektedir¹³¹. Bu bakımdan kanunda ismi zikredildiği halde isimli sözleşme olarak ifade edilemeyecek sözleşme tipleri mevcuttur. Örneğin TMK m.781’de yer alan irtifak sözleşmesi, TMK m.1009’da yer alan serh sözleşmesi isimli sözleşme olarak nitelenemeyecektir¹³². Bu ayrım çerçevesinde, isimli sözleşmeler genel kabule göre üç şekilde karşımıza çıkmaktadır¹³³. Kendine özgü yapısı olan sözleşmeler tamamen veya kısmen, kanunun düzenlediği sözleşme tiplerinin hiçbirinde bulunmayan unsurlardan oluşmaktadır¹³⁴. Karma sözleşmeler ise kanunda düzenlenen sözleşmelere

¹²⁹ Osman Açıkgöz, “**6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’un Haksız Şartlarla İlgili Getirdiği Yenilikler**” Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi-Hukuk Araştırmaları Dergisi, 2015, S:2, s.810.

¹³⁰ Fikret Eren, “**İsimsiz Sözleşmelere İlişkin Bazı Sorunlar**”, Prof. Dr. Turgut Akıntürk’e Armağan, Beta Yayınevi, Ankara, 2008, s. 85.; Saibe Oktay, “**İsimsiz Sözleşmelerin Geçerliliği, Yorumu Ve Boşluklarının Tamamlanması**”, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, Cilt 55, Sayı 1-2, 1996, s. 263., s. 264 vd.

¹³¹ Eren, **İsimsiz Sözleşmeler**, s. 85 vd.; Zevkliler, Gökyayla, **a.g.e.**, 12 vd.; Oktay, **a.g.m.**, s.264 vd.

¹³² Kama, **a.g.e.**, s.32.

¹³³ Doktrinde dördüncü bir tür isimli sözleşme olarak eksik sözleşmeleri ifade eden görüşlerde mevcuttur. Bkz. Zevkliler, Gökyayla, **a.g.e.**, s.30 vd.

¹³⁴ Eren, **İsimsiz Sözleşmeler**, s. 99 vd.; Tandoğan, **a.g.e.**, s. 12 vd.; Oktay, **a.g.m.**, s. 275.

ilişkin unsurların, kanunun öngörmediği şekilde birleştirilmesi söz konusudur¹³⁵. Bileşik sözleşmeler ise birbirinden farklı sözleşmelerin, içeriklerine göre etki etmeksizin tarafların iradesiyle birbirine bağlanmasıdır¹³⁶.

Abonelik sözleşmesinin hukuki niteliği hakkında doktrinde çeşitli görüşler vardır. Bir görüşe göre abonelik bir sözleşme tipi değil, isimli ya da isimsiz sözleşmelere eklenen bir kayıttır¹³⁷. Sözleşmelere eklenen abonelik kaydı ile sözleşmenin ifası art arda gerçekleştirilmektedir. Nihayetinde abonelik kaydı eklenmiş isimli ya da isimsiz sözleşme art arda teslimli satım sözleşmesi niteliğine kavuşmaktadır. Art arda teslimli satış ise bir satış sözleşmesinde, satıcının alıcıya art arda teslim gerçekleştirdiği, alıcının ise ücreti peşin ya da satıcının teslimlerine göre ödediği sözleşmeler olarak ifade edilmektedir. Bu görüşe göre abonelik, ifanın nasıl yapılacağı hususunda etkili olan ve esas sözleşmeye eklenen bir şart olarak değerlendirilmektedir. Bu görüş kapsamında yapılan incelemelerde bir malın satımına ilişkin durum değerlendirilmiştir. Bu görüş çerçevesinde, aboneliğin bir hizmet sunumunu konu edinmesi hali, bir hizmet ediminin borçlanıldığı sözleşmeye abonelik şartının eklenmesi olarak ifade edilebilecektir.

Doktrindeki diğer görüşler ise abonelik sözleşmelerini bağımsız bir sözleşme şeklinde nitelendirmektedir. Bu görüşler çerçevesinde abonelik sözleşmesi bir isimsiz sözleşme niteliğindedir. Bu kapsamda bir görüş TKHK kapsamındaki abonelik sözleşmelerinin sözleşmenin konusuna göre satım, vekâlet veya eser sözleşmesi niteliğinde olacağını, TKHK kapsamı dışında kalan ve genel hükümlere tabi olan abonelik sözleşmelerinin ise kendine özgü yapısı olan isimsiz sözleşme niteliğinde olacağını ifade etmektedir¹³⁸.

¹³⁵ Eren, **İsimsiz Sözleşmeler**, s. 91 vd.; Tandoğan, **a.g.e.**, s. 67 vd.; Oktay, **a.g.m.**, s. 273 vd.

¹³⁶ Eren, **İsimsiz Sözleşmeler**, s. 100 vd.; Tandoğan, **a.g.e.**, s. 73 vd.; Oktay, **a.g.m.**, s. 275.

¹³⁷ Hasan Seçkin Ozanoğlu, **Tüketicinin Korunması Açısından Taksitle Satım Sözleşmesi**, Ankara, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 1999, s.183 vd.; Mehmet Demir, “4822 sayılı Kanun ile Tüketici Sözleşmeleri Alanında Getirilen Yenilikler”, **BATİDER**, Cilt 22, S.1, 2003, s.230.;

¹³⁸ Ertaş, **a.g.m.**, s.104; Abonelik sözleşmeleri isimsiz sözleşmeler arasındaki “karma sözleşmeler” arasında kabul edilmektedir”. Zira abonelik sözleşmelerinde satım, hizmet ve taşıma sözleşmelerinin unsurları bir arada bulunur. Mesela bir doğal gaz dağıtım şirketiyle abonelik sözleşmesi imzaladığınızda, doğal gaz faturanızı ödemenizle bir satım sözleşmesi, doğal gazın evinize kadar taşınarak size ulaştırılmasıyla taşıma sözleşmesi, sayacınızın dağıtım şirketi tarafından periyodik muayenesinin yapılması veya fatura kesimi için sayacınızın dağıtım şirketi elemanları tarafından

Bu hususta tezimizin konusunu oluşturan taahhütlü abonelik sözleşmelerinden ve dolayısıyla da günümüzde genellikle taahhütlü olarak kurulan elektronik haberleşme abonelik sözleşmelerinin hukuki niteliğine de bakmak gerekir.

Mobil telefon abonelik sözleşmesi, TBK'da düzenlenmemiştir. Ancak Telekomünikasyon Hizmetleri Yönetmeliğinde, Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinde ve 406 Sayılı Telgraf ve Telefon Kanunu'nda düzenlenmiştir. Ancak belirtilen yerlerde, mobil telefon abonelik sözleşmesinin hukuki niteliğine ilişkin bir düzenleme bulunmamaktadır. Bu sebeple mobil telefon abonelik sözleşmesi isimsiz sözleşmelerin içinde yer almaktadır. İsimsiz sözleşmeler kendi içinde kendine özgü sözleşmeler ve karma sözleşmeler olarak ayrılır¹³⁹.

Kendine özgü sözleşmeler, yasa tarafından düzenlenen sözleşme tiplerine ilişkin öğeleri ya bir bölümüyle içerirler ya da hiç içermezler¹⁴⁰. Kendine özgü sözleşmelere tahkim, tek satıcılık, sulh, satış için bırakma sözleşmelerini örnek olarak verebiliriz.

Karma sözleşmeler ise kanunda düzenlenen türlü sözleşmelere ilişkin bazı öğeleri, kanunda öngörülmemiş şekilde bir araya toplayarak oluşturulan sözleşmelerdir¹⁴¹. Öncelikle belirtmek gerekir ki, taahhütlü abonelik sözleşmeleri niteliği itibariyle karma sözleşmelerdir. Öyle ki, bu sözleşmelerde satım sözleşmesinin ve hizmet sözleşmesinin unsurlarına rastlamak mümkündür, örneğin taahhütlü bir ADSL aboneliğinde aboneye hem modem satımı yapılmakta hem de her ay belli bir GB internet hizmeti sağlanmaktadır.

Çoğu zaman taahhütlü şekilde kurulan mobil telefon abonelik sözleşmesi de karma bir sözleşme olup, çeşitli sözleşmelerin unsurlarını kendi muhtevasında taşımaktadır. Mobil telefon abonelik sözleşmesinin esaslı unsurları ücret, iş görme, hat tahsisi ve tarafların anlaşmasıdır.

okunmasıyla hizmet sözleşmesi unsurları varlığını göstermektedir. Ayrıntı için bkz: Dalka Okumuş, **a.g.e.**, s.95-96.

¹³⁹ Öktem Çevik, **Mobil Telefon**, s.21.

¹⁴⁰ Zevkliler, Gökyayla, **a.g.e.**, s.12.

¹⁴¹ Zevkliler, Gökyayla **a.g.e.**, s.18.

Yukarıda yapılan açıklamalara bakıldığında abonelik sözleşmesinin niteliğine ilişkin bu görüşlerin genellikle TKHK kapsamı dışındaki abonelik sözleşmeleri için olduğunu söyleyebiliriz. Abonelik sözleşmesinin unsurları 6502 sayılı TKHK’da düzenlenmiştir. Bu sebeple genel hükümler kapsamındaki bir abonelik sözleşmesi ile TKHK kapsamında yer alan bir abonelik sözleşmesinin niteliği farklıdır.

Öyle ki konumuz kapsamındaki taahhütlü abonelik sözleşmeleri, abonelik sözleşmelerinin nitelikli bir hali olup ASY m.14 ve devamında düzenlenmiştir. Bu nedenle unsurları kanunda ve yönetmelikte düzenlenen abonelik sözleşmelerinin isimsiz sözleşmeler grubuna girdiğini söylemek mümkün değildir. Gerek mobil telefon abonelik sözleşmelerinin ve gerekse elektrik ve doğalgaz aboneliklerinin taahhütlü olarak kurulması halinde bu sözleşmelere TKHK’nın abonelik ile ilgili hükümleri, ASY’nin ilgili hükümleri ve bu kanun/yönetmelikte boşluk bulunması halinde TBK’nın genel hükümleri uygulanacaktır.

Yukarıda ayrıntılı şekilde belirttiğimiz üzere taahhütlü abonelik sözleşmeleri tam iki tarafa borç yükleyen sözleşme olarak kurulmaktadır. Bu sözleşmelere konu edilen belirli mal yahut hizmet, sürekli veya düzenli aralıklarla ve tüketicinin belirli bir süre sözleşmede kalması taahhüdü ile tüketiciye sunulmalıdır. Abonelik sözleşmelerinin isimli bir sözleşme olarak düzenlenme ihtiyacı da sözleşmenin bu özelliğinden kaynaklanmaktadır. Abonelik sözleşmelerinin sürekli borç ilişkisi doğurması, uygulamada pek çok soruna yol açmaktadır. Özellikle tezimizin son bölümünde ayrıntılı olarak inceleyeceğimiz 7155 sayılı Kanun, tüketici hakem heyetleri ve arabuluculuk gibi alternatif çözümler uygulamada ne kadar uyumsuzluk olduğu hususunda fikir vermektedir. Bu sebeple, kanun koyucu sürekli borç ilişkisi doğuran bu sözleşme tipini özel olarak düzenleme ihtiyacı hissetmiştir.

Abonelik sözleşmelerinin konusuna girecek mal ve hizmetler bakımından ise oldukça geniş bir çerçeve çizilmiştir¹⁴². Genel olarak sözleşmeler devir borcu doğuran, kullandırma borcu doğuran, iş görme borcu doğuran, saklama borcu doğuran, teminat borcu doğuran sözleşmeler gibi gruplara ayrılmaktadır¹⁴³. Abonelik sözleşmeleri bu

¹⁴² Kama, **a.g.e.**, s.36.

¹⁴³ Eren, **Özel Hükümler**, s.21 vd.

sınıflandırmada devir borcu doğuran veya iş görme borcu doğuran sözleşme sınıflarına dahil olabilecektir.

Taahhütlü abonelik sözleşmelerinin iş görme borcu doğuran sözleşmeler sınıfına dahil olması halinde bu sözleşmeye uygulanacak hükümlerin kısaca incelenmesinde yarar vardır. İş görme borcu doğuran sözleşmeler grubunda taahhütlü abonelik sözleşmesinin unsurlarının benzerlik gösterdiği sözleşmeler hizmet sözleşmesi ve vekalet sözleşmesidir. Bu nedenle taahhütlü abonelik sözleşmesini hizmet sözleşmesi vekalet sözleşmesinin unsurlarını açıklayarak bu sözleşmelerle kıyasladıktan sonra bu konudaki kanaatimizi belirteceğiz.

Hizmet sözleşmesi TBK m.393/f.1’de şu şekilde tanımlanır. *“Hizmet Sözleşmesi, işçinin işverene bağımlı olarak belirli veya belirli olmayan süreyle iş görmeyi ve işverenin de ona zamana ve yapılan işe göre ücret ödemeyi üstlendiği sözleşmedir.”*

Hizmet sözleşmesinin unsurları, iş, bağımlılık, ücret ve süredir. Buradan hareketle diyebiliriz ki hizmet sözleşmesi ile taahhütlü abonelik sözleşmesi, iş ve ücret unsurları bakımından benzerlik göstermektedirler.

Taahhütlü abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcının sözleşmeyle üstlendiği mal veya hizmeti sağlama borcu karşılığında, abonenin ücret ödeme borcu bulunmaktadır. Fakat taahhütlü abonelik sözleşmesinin tarafları arasında bağımlılık unsuru bulunmamaktadır. Hizmet sözleşmesindeki bağımlılık unsuru hukuki bağımlılık olarak kullanılmaktadır. Taahhütlü abonelik sözleşmesinin abone ve satıcı/sağlayıcı tarafları arasında bu bağımlıktan bahsetmek pek mümkün değildir.

Taahhütlü aboneliklerde satıcı veya sağlayıcı tarafından sağlanan mal ya da hizmet abone tarafından kullanılmakta, bu mal ya da hizmeti kullanırken de bağımsız olmaktadır. Oysa hizmet sözleşmesinde işçi genellikle iş sahibinin organizasyonuna katılır¹⁴⁴.

¹⁴⁴ Bu konuda ayrıntı için bkz.; Osman Açıkgöz, **Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinde Genel İşlem Koşulları**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, Haziran 2013, s.85.

Yaptığımız açıklamalar neticesinde, taahhütlü abonelik sözleşmesinin “iş görme ediminin niteliği” ve “ücret borcu” bakımından hizmet sözleşmesi ile benzerlik gösterdiğini söyleyebiliriz¹⁴⁵.

Vekalet sözleşmesi TBK m.502’de düzenlenmiştir: “*Vekalet sözleşmesi, vekilin vekalet verenin bir işini görmeyi veya işlemi yapmayı üstlendiği sözleşmedir. Vekaletle ilişkin hükümler, niteliklerine uygun düştükleri ölçüde, bu Kanunda düzenlenmemiş olan iş görme sözleşmelerine de uygulanır. Sözleşme veya teamül varsa vekil, ücrete hak kazanır.*”

Kanunun düzenlemesine göre vekalet sözleşmesi, iş görme borcu doğuran bir sözleşmedir. Vekil, vekalet sözleşmesi devam ettiği sürece sözleşmeyle gerçekleştirmeyi taahhüt edimi yerine getirmekle borçlanmaktadır, vekalet sözleşmesi de sürekli borç doğuran bir sözleşmedir.

TBK m.502’deki tanıma bakıldığında ücret unsurunun vekalet sözleşmesinde zorunlu olmadığı, sözleşmeden veya teamülden kaynaklandığını söyleyebiliriz. Fakat taahhütlü abonelik sözleşmesinde ücret zorunlu bir unsurdur. Abone, tarafı olduğu taahhütlü abonelik sözleşmesiyle kendisine sunulan mal veya hizmetin bedelini ödemekle yükümlüdür.

Vekalet sözleşmesinde vekil ile vekalet veren arasında bir güven ilişkisi vardır, vekalet sözleşmesini düzenleyen hükümler de bu güven ilişkisine göre düzenlenmiştir¹⁴⁶. Bu nedenle vekalet sözleşmesi hükümlerinin taahhütlü abonelik sözleşmesiyle bağdaşmadığını söylemeliyiz¹⁴⁷.

TBK m.512 ile vekalet sözleşmesinin taraflarına diledikleri zaman vekalet sözleşmesini sona erdirmeye imkânı sağlanmıştır. Oysa taahhütlü abonelik sözleşmesinde kural, taahhütnamede belirtilen süre boyunca tarafların sözleşmede kalmasıdır. Ancak haklı bir durumun varlığı ile sözleşmeye süresinden önce son verilebilir.

¹⁴⁵ Açıkgöz, **Mobil Haberleşme**, s.84.

¹⁴⁶ Zevkliler, Gökyayla, **a.g.e.**, s.472.

¹⁴⁷ Açıkgöz, **Mobil Haberleşme**, s.93.

TBK m.502/f.2'deki düzenlemeye göre vekalet sözleşmesini düzenleyen hükümler yalnızca uygun düştükleri ölçüde kanunda düzenlenmeyen iş görme sözleşmeleri bakımından uygulanacaktır. Bu cihetle bakıldığında vekalet sözleşmesini düzenleyen hükümlerin taahhütlü abonelik sözleşmeleri bakımından uygulama bulamayacağı kanaatindeyiz. Nitekim, vekalet verenle vekil arasındaki ilişki, vekilin ücrete hak kazanması, sözleşmenin tarafların dilediği anda sona erdirilmesi bakımından bu iki sözleşme türü birbirinden ayrılmaktadır.

Kanaatimiz, hizmet sözleşmesi hükümlerinin taahhütlü abonelik sözleşmesine benzeyen unsurları ile kıyaslandığında hizmet sözleşmesi hükümlerinin uygun düştüğü ölçüde taahhütlü abonelik sözleşmesine uygulanması gerektiği yönündedir. Öyle ki taahhütlü abonelik sözleşmelerinde abonelere sunulan hizmet karşımıza ADSL aboneliği şeklinde çıkabildiği gibi, GSM operatörleri tarafından verilen mobil haberleşme hizmeti şeklinde de çıkabilir. Taahhütlü aboneliklerin farklı şekillerde karşımıza çıkması söz konusu sözleşmenin hizmet sözleşmesi şeklinde nitelendirilmesine engel değildir¹⁴⁸.

¹⁴⁸ Açıkgöz, **Mobil Haberleşme**, s.84.

İKİNCİ BÖLÜM

2. TAAHHÜTLÜ ABONELİK SÖZLEŞMESİNDE TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

2.1. ABONENİN HAKLARI VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Taahhütlü abonelik sözleşmesi iki tarafa borç yükleyen bir sözleşme olduğundan sözleşme taraflarının birbirlerine karşı sözleşmeden doğan hakları ve borçları vardır. Buna göre abone, sözleşmenin tarafı olmakla ücret ödeme borcu ve sözleşme gereği kendisine teslim edilen mal veya hizmeti özenle kullanma borcu altına girmektedir. Aynı zamanda taahhütlü abonelik sözleşmesinin tarafı olması, aboneye ifayı talep hakkı, sözleşmeyi fesih, şartları sağlandığı takdirde ise sözleşmeden cayma hakkı verecektir.

2.1.1. Abonenin Ücret Ödeme Borcu

2.1.1.1. Genel Olarak

Taahhütlü abonelik sözleşmesinde abonenin temel yükümlülüğü ücret ödemektir. Abone, sözleşmenin tarafı olarak edindiği mal ya da hizmetin bedelini ödemekle yükümlüdür.

Abonelik ücretinin ne kadar olacağı sözleşme türüne göre değişiklik gösterecektir. Bazı sözleşme türlerinde bu ücret önceden belirli iken bazı sözleşme türlerinde ise ücret kullanıma bağlı olarak değişecektir. Örneğin; tüketici ve sağlayıcı arasında 12 ay sözleşmede kalma taahhüdü ile kurulan bir mobil telefon aboneliğinde abonenin ödeyeceği ücret belirlidir.

Abonenin, işletmeci tarafından sunulacak olan temel haberleşme hizmetine karşı ödeyeceği ücret konusunda taraflar sözleşmede açıkça anlaşmış bulunmaktadır. Abonenin ücret ödeme borcu, para borcu olarak karşımıza çıkar¹⁴⁹. Buna karşılık pek çok abonelik sözleşmesinde ücret belli değildir ve fakat belirlenebilir niteliktedir. Elektrik, su, doğal gaz abonelikleri gibi aboneliklerde,

¹⁴⁹ Öktem Çevik, **Mobil Telefon**, s.61.

abonenin ilgili fatura dönemindeki tüketimi doğrultusunda, tüketilen malın birim fiyatları esas alınarak abonenin ödeyeceği ücret belirlenmektedir¹⁵⁰.

ASY m.8'e göre, "*sunulan hizmetlere ilişkin ücretlendirme hizmetin tüketiciye fiilen sunulması ile başlayacaktır*". Sağlayıcı sunmadığı hizmetin bedelini, ön ödemeli hizmetler haricinde tüketiciden isteyemeyecektir.

ASY m.13'e göre "*sözleşme süresi sonunda, tüketiciden açık bir onay veya talep almaksızın mal veya hizmet sunmaya devam eden satıcı veya sağlayıcı herhangi bir ücret talep edemez*". Yönetmeliğin 13.maddesi belirli süreli ve nihayetinde taahhütlü abonelik sözleşmeleri için geçerlidir. Buna göre, sözleşmede belirtilen taahhütnamede kararlaştırılan süre sona erince, sözleşme ilişkisi de sona erer. Sözleşme ilişkisinin sona ermesine rağmen mal yahut hizmet sunan satıcı veya sağlayıcı, herhangi bir ücret talep edemez.

ASY m.25/2'de benzer bir hüküm bulunmaktadır. Bu hükme göre, "*sözleşmenin abone tarafından feshedildiği durumlarda, fesih işleminin yönetmeliğin 24.maddesinde belirlenen süreler içinde yerine getirilmesi gereklidir*". Sözleşmenin 24.madde ile belirlenen sürelerde feshin yerine getirilmediği durumlarda, tüketici mal veya hizmetten yararlanmış olsa bile satıcı veya sağlayıcı tüketiciden ücret talep edemez.

2.1.1.2. Abonenin Ücret Ödemede Temerrüde Düşmesi

Taahhütlü abonelik sözleşmelerinde, abonenin ücret ödeme borcunda temerrüde düşmesi durumunda TKHK'da ve ASY'de özel bir düzenleme bulunmamaktadır. TKHK m.83/f.1 ise bu kanunda boşluk bulunması durumunda TBK'nın genel hükümlerinin uygulanacağını belirtir.

O halde abonenin ücret ödeme borcunu ödemediği temerrüde düşmesi durumunda da genel hükümlerin uygulanması gerekecektir¹⁵¹. Borçlu temerrüdünün şartlarını düzenleyen TBK m.117'de "*Muaccel bir borcun borçlusu, alacaklının ihtarıyla temerrüde düşer. Borcun ifa edileceği gün, birlikte belirlenmiş veya sözleşmede saklı*

¹⁵⁰ Kama, a.g.e., s.64.

¹⁵¹ Çabri, a.g.e., s.876.

tutulan bir hakka dayanarak taraflardan biri usulüne uygun bir bildirimde bulunmak suretiyle belirlemişse, bugünün geçmesiyle; haksız fiilde fiilin işlendiği, sebepsiz zenginleşmede ise zenginleşmenin gerçekleştiği tarihte borçlu temerrüde düşmüş olur. Ancak sebepsiz zenginleşenin iyiniyetli olduğu hâllerde temerrüt için bildirim şarttır”. şeklinde bir düzenleme mevcuttur. Bu hükme göre borçlu, alacaklının ihtarıyla temerrüde düşecektir. Taahhütlü abonelik sözleşmelerinin mobil abonelik, internet aboneliği veya dijital platformda kurulması halinde abonenin ücreti ödeyeceği tarih genellikle belirlidir. Elektrik, doğalgaz, su gibi abonelik ücretinin kullanıma bağlı olarak değiştiği sözleşmelerde ise faturalarda son ödeme tarihi yazılıdır, ödeme tarihi geçmesine rağmen abonelik ücretini ödemeyen abone, satıcı veya sağlayıcı tarafın ihtarıyla temerrüde düşecektir.

Taahhütlü abonelik sözleşmesinin sürekli borç ilişkisi doğuran bir sözleşme olduğunu göz önünde bulundurduğumuzda, TBK'nın 126.maddesinde yer alan sürekli borç doğuran sözleşmelerde temerrüt düzenlemesi uygulama alanı bulacaktır. Bu hükme göre; *“İfasına başlanmış sürekli edimli sözleşmelerde, borçlunun temerrüdü hâlinde alacaklı, ifa ve gecikme tazminatı isteyebileceği gibi, sözleşmeyi feshederek, sözleşmenin süresinden önce sona ermesi yüzünden uğradığı zararın giderilmesini de isteyebilir”.* Taahhütlü abonelik sözleşmesinin türüne göre abonelik ücretinde temerrüde düşmenin sonuçları da farklılık gösterir. Öyle ki 24 ay sözleşmede kalma taahhüdü ile kurulan bir mobil telefon aboneliğinde; abonenin faturaları ödemede temerrüde düşmesi halinde, abone telefonunun kara listeye alınmasını ve hattının görüşmeye kapatılmasını kabul eder¹⁵².

ASY m.12’de düzenlenen “Faturanın Zamanında Ödenmemesi” durumunda uygulanacak gecikmeye bağlı zam oranı, 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun m.51’e¹⁵³ göre belirlenen gecikme zammı oranını aşamaz. Ancak belirtmek gerekir ki bu durum sadece su, elektrik doğal gaz ve elektronik

¹⁵² Öktem Çevik, **Mobil Telefon**, s.70.

¹⁵³ 05.09.2018 tarih ve 30526 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 62 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararı ile 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanununun 51 inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan gecikme zammı oranı her ay için ayrı ayrı uygulanmak üzere % 2 olarak belirlenmiştir.

haberleşme sektörü abonelik dolayısıyla da uygun düştüğü ölçüde taahhütlü abonelik sözleşmeleri için uygulanabilecektir¹⁵⁴.

Hukukumuzdaki temel ilke özel kanun varken öncelikle uyumsuzluğa özel kanunun uygulanmasıdır. Bu nedenle taahhütlü abonelik sözleşmesinin konusunu oluşturan her ne ise öncelikle o konuda özel kanunun olup olmadığına bakılacaktır. Örneğin elektrik aboneliklerinde abonenin abonelik ücretini ödemede temerrüde düşmesi halinde ne olacaktır?

Uygulamada elektrik aboneleri birçok konuda yargıya başvurmak zorunda kalmaktadırlar. Elektrik enerjisi tüketimine ilişkin ödemelerin son ödeme tarihine kadar yapılmaması ihtimali bakımından Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği ile Perakende Satış Sözleşmesi, belli usullere riayet edilmek kaydıyla abonenin elektriğinin kesilmesini öngörmüştür¹⁵⁵.

Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği'nin 15.maddesine göre “*ödemelerini son ödeme tarihine kadar yapmayan tüketiciye tedarikçi tarafından yazılı olarak en az beş iş günü süreyi içeren ikinci bir bildirimde bulunulacağı, bu bildirimde, ödeme yükümlülüğünün belirtilen sürede yerine getirilmemesi halinde elektrik enerjisinin kesileceğinin belirtileceği*” açıklanmıştır.

Mezkûr 15.maddenin 3.fikrasına göre ise *tüketicinin borcunu ikinci bildirimde belirtilen sürede de ifa etmemesi halinde, görevli tedarik şirketinin bildirim üzerine, bildirim tarihinden itibaren en geç beş iş günü içerisinde TEİAŞ veya dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından kesme bildirim düzenlenmek suretiyle elektriğin kesileceği* ifade edilmiştir.

Benzer bir düzenlemenin ise Perakende Satış Sözleşmesi'nde yapıldığını görmekteyiz. Sözleşmenin 9.maddesinde yer alan hükümde abonenin kendisine gelen faturayı ödemede temerrüde düşmesi halinde şirket tarafından aboneye yazılı bir

¹⁵⁴ Su hizmeti verilmesi tekel elinde olduğundan bu hizmete yönelik taahhütlü abonelik sözleşmesi yapılamayacağına yukarıda ayrıntılı şekilde değinildi. Bkz.; Bölüm 1 1.4.1

¹⁵⁵ Halit Aker, “Perakende Elektrik Satımıyla İlgili Mevzuata Genel Bir Bakış ve Borcunu Ödemeyen Abonenin Elektriğinin Kesilmemesine İlişkin Bazı Yargıtay Kararları Hakkında Değerlendirmeler”, TFM, 2017, S. (3)2, s.1-22.

bildirimde bulunulacağı ve bu bildirimle aboneye belli bir süre verilerek abonenin bu süre içinde de ödeme yapmaması durumunda elektrik enerjisinin kesilmesi hakkında aboneye ihtarda bulunulacağı, tüm bu ihtar ve verilen süreye rağmen abonenin ödemediği kaçınması halinde ise elektrik enerjisinin kesileceği düzenlenmektedir.

Bu konuda Yargıtay, abonelik bedeli ödenmemesine rağmen hizmeti sunmaya devam eden sağlayıcıyı da ortak kusurlu bulmuştur¹⁵⁶.

Bahsedilen bu düzenlemelerin TBK'nın 126.maddesiyle paralellik gösterdiğini söylemek mümkündür.

Satıcının enerji tedarikinde süreklilik sağlaması bir zorunluluktur. Bu durum alıcı açısından da geçerlidir. Alıcı da aynı şekilde kural olarak belli bir miktar ya da süreli olarak elektrik satın alma talebinde bulunamaz¹⁵⁷. Bu sebeple elektrik satımında satıcının edim borcu “ani edim” niteliğinde değildir¹⁵⁸. Taraflar arasındaki ilişki, bilhassa satıcının “tüketime hazır bulundurma” şeklinde anlaşılması gereken “teslim” borcu karşısında sürekli edim karakterini haizdir.

Satıcı elektrik enerjisini 365 gün 24 saat kullanıma/tüketime hazır bulundurmaya yükümlüdür (sürekli ifayı gerektiren sözleşme)¹⁵⁹.

¹⁵⁶ “Davacının, 9 yılı aşkın bir süre elektrik tüketim bedeline esas faturaların ödenmemesine rağmen yönetmelik gereği elektriği kesmemesi davacı açısından müterafik kusur teşkil etse de bu kusur tüketilen enerji bedelinin aslından davalının beraatını gerektirmeyeceği gibi tüketim bedeli olan ana borçtan hukukî sorumluluğunu da ortadan kaldırmaz. Olsa olsa davalının (normal tüketim bedeli dışında) gecikme zammı ve işleyecek yasal faizden kusur oranında indirim gerektirir. Aksine düşünce davalının sebepsiz zenginleşmesine yol açar [...] Hal böyle olunca; mahkemece öncelikle dosyanın önceki bilirkişiler dışında oluşturulacak üç kişilik uzman bilirkişi kuruluna tevdi ile dava konusu alacak döneminde yürürlükte bulunan tarifelerinin ilgili maddeleri uyarınca; davalının normal tüketim bedelinin aslından (ana borçtan) her halükarda sorumlu olduğu, yönetmelik gereğince elektriğin kesilmesi gereken tarihin belirlenmesi bu tarihe kadar olan borcun tamamının hesap edilmesi, bu tarihten sonraki dönem için ise davacının elektriği kesmemesinin müterafik kusur teşkil edeceği ve bununla davalı için gecikme zammı ve faizden indirim sağlayacağı nazara alınarak rapor alınmak suretiyle bir karar verilmesi gerekirken aksine düşüncelerle yazılı şekilde hüküm kurulması isabetsizdir.” Y.3.HD, T: 17.04.2014, E: 2014/2950, K: 2014/6245 Sayılı Kararı, (Kazancı İçtihat Bankası, E.T: 13.12.2020). Benzer bir karar da su aboneliğine ilişkin verilmiştir. Bkz; Y. 3.HD, T: 13.03.2014, E: 2013/19173, K: 2014/3942.

¹⁵⁷ Bu zorunluluk, THY'nin ilgili 8.maddesinden kaynaklanmaktadır. Hükme göre; “Geçici kullanım amaçlı bağlantılar için yapılan perakende satış sözleşmeleri hariç olmak üzere, perakende satış sözleşmesinde süre sınırı bulunmaz”.

¹⁵⁸ Hasan Ayrancı, **Enerji Sözleşmeleri**, Ankara, 2010 Yetkin Yayınları, s.45 vd.

¹⁵⁹ Güneş Koca, “**Tüketicinin Korunması Açısından Abonelik Sözleşmeleri**”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, s.34 vd.

Mobil telefon abonelik sözleşmelerinde de abonenin sözleşmeden kaynaklanan ücreti ödemede temerrüde düşmesi halinde Borçlar Hukukunda yer alan genel düzenlemelerin yanında, mobil telefon abonelik sözleşmesinde abonenin ücret ödemede temerrüde düşmesi bazı özellikler göstermiştir.

Mobil telefon abonelik sözleşmesinde yer alan hükme göre; abone, abonelik sözleşmesinin imzasında muayyen bir borç için, bu borç ödeninceye kadar telefonun sim kilidi yapılmasını, borcun ödenmemesi halinde telefonunun kara listeye alınmasını ve hattın görüşmeye kapatılmasını kabul eder. Bu sebeple, abonenin ücret ödemede temerrüde düşmesinin çeşitli yaptırımları söz konusudur¹⁶⁰.

Öncelikle mobil telefon abonelik sözleşmesinin de karşılıklı borç yükleyen ve sürekli edimli bir sözleşme olduğunu göz önünde bulundurduğumuzda TBK'nın 126.maddesi burada da uygulama alanı bulacaktır. Abonenin sözleşmeden doğan borcunu ödemede temerrüde düşmesi halinde alacaklı, ifa ve gecikme tazminatı isteyebileceği gibi, sözleşmenin süresinden önce sona ermesi yüzünden uğradığı zararın giderilmesini de isteyebilir.

2.1.2. Abonenin Sözleşme Gereği Özen ve İade Borcu

2.1.2.1. Özen Borcu

Taahhütlü abonelik sözleşmesinin kurulmasıyla aboneye bir eşyanın teslim edilmesinin söz konusu olduğu hallerde abonenin sözleşme gereği zilyetliği altında bulundurduğu eşyayı özen ve iade borcu doğacaktır. Abone, zilyetliği¹⁶¹ altındaki eşyayı taahhüt süresince özenli bir şekilde kullanmak ve taahhüt sona erdiğinde sözleşmede yer aldığı şekliyle iade etmekle yükümlüdür.

¹⁶⁰ Öktem Çevik, **Mobil Telefon**, s.70 vd.

¹⁶¹ Zilyetliğin, TMK'daki tanımına göre, "bir şey üzerinde fiili hâkimiyeti bulunan kimse onun zilyedidir". Doktrinde ise zilyetlik; bir şeyde fiili hâkimiyeti ele geçirmiş ve onu kaybetmemiş olmaktır ki bir kimse eline geçirdiği malda ancak zilyet olma, yani fiili hakimiyeti ele geçirme iradesine sahip olduğu takdirde hakimiyeti ele geçirmiş olur. Ayrıntı için bkz.; M.Kemal Oğuzman, Özer Seliçi, Saibe Oktay-Özdemir, **Eşya Hukuku**, İstanbul, Filiz Kitabevi,21. Baskı 2018, s.48 vd.

Taahhütlü abonelik sözleşmesinin hizmet sözleşmesinin unsurlarıyla benzerlik gösterdiğini ve uygun düştüğü ölçüde hizmet akdi hükümlerinin işbu sözleşme bakımından da uygulanması gerektiğini bir önceki bölümde¹⁶² incelemiştik.

Hizmet sözleşmesinin, “İşçinin Özen ve Sadakat Borcu”nu düzenleyen 396.maddesinin ikinci fıkrasına baktığımızda “*İşçi, işverene ait makineleri, araç ve gereçleri, teknik sistemleri, tesisleri ve taşıtları usulüne uygun olarak kullanmak ve bunlarla birlikte işin görülmesi için kendisine teslim edilmiş olan malzemeye özen göstermekle yükümlüdür.*” Hükümünün, taahhütlü abonelik sözleşmesiyle aboneye teslim edilen bir malı özenli kullanma yükümlülüğü altına girmesi yönüyle benzerlik gösterdiğini söyleyebiliriz. Böylelikle ilgili madde, taahhütlü abonelik sözleşmesiyle aboneye bir mal teslim edilmesi halinde kıyasen uygulama alanı bulacaktır.

Taahhütname, taahhütlü abonelik sözleşmesinin ayrılmaz bir parçasıdır. Eğer taahhütname ve sözleşme abonenin özen borcuna aykırı davranışından dolayı doğan zararlar ilgili herhangi bir hüküm yoksa Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin ve TKHK'nın abonelik sözleşmeleriyle ilgili hükümlerine bakılmalıdır. Yönetmelik ve Kanunda da herhangi bir düzenleme bulunmaması halinde TBK'nın borca aykırılık halinde uygulanacak hükümlerine bakılmalıdır¹⁶³.

2.1.2.2. Kullanılan Faydaların İadesi

Taahhütlü abonelik sözleşmesinin diğer abonelik sözleşmelerinden temel farkı, abonenin sözleşmede belirli bir süre kalma taahhüdü ile sözleşme bedelinden bir indirim hakkı kazanmasıdır. Peki ya sözleşme taahhüt edilen süreden daha önce sona erdiğinde tüketici ne ile karşılaşacaktır? Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 16.maddesinde abonenin sözleşmede belirtilen süreden önce sözleşmeyi sona erdirmesi durumunda satıcı veya sağlayıcının isteyebileceği bedelin tüketicinin

¹⁶² Bkz.; Bölüm 1 1.9

¹⁶³ TBK m.112'de “*Borç hiç veya gereği gibi ifa edilmezse borçlu, kendisine hiçbir kusurun yüklenemeyeceğini ispat etmedikçe, alacaklının bundan doğan zararını gidermekle yükümlüdür.*” hükmü ile sözleşmeyle borçlanılan edimlerin gereği gibi ifa edilmemesi halinde de borçlunun doğan zararını gidermekle yükümlü olacağı belirtilmiştir. Bu sebeple abone, sözleşmeyle üstlendiği özen borcunu ihlali ettiği takdirde satıcı veya sağlayıcının zararını karşılamakla yükümlüdür.

taahhüde son verdiği tarihe kadar tanınan indirim vb. faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlı kalması gerektiği düzenlenmiştir.

2.1.3. Abonenin Sahip Olduğu Haklar

2.1.3.1. İfayı Talep Hakkı

Taahhütlü abonelik sözleşmesinin tarafı olan abonenin en temel hakkı kendisine taahhüt edilen hizmetin ifasını talep hakkıdır.

İfayı talep hakkı sözleşmelerin türüne göre farklılık gösterecektir. Örneğin; taahhütlü olarak kurulan bir mobil telefon aboneliğinde, aylık 39 TL ücret karşılığında aboneye 4 GB internet, 150 SMS ve her yöne 1000 DK sağlanacağı taahhüt edilmiş ve fakat 2 GB internet sağlanmış ise abonenin buradaki talebi, taahhütnamede taahhüt edilen ve kendisine sağlanmayan 2 GB internet olacaktır. Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin Satıcı ve Sağlayıcının Yükümlülüklerinin düzenlendiği Üçüncü Bölümünün 8.maddesinin 2.fıkrasında, sağlayıcının sunmadığı hizmetin bedelini tüketiciden talep edemeyeceği hükmü yer almaktadır. Bu hükme istinaden örneğimizde kendisine 2 GB internet eksik sunulan abone, hizmet sağlayıcısından bedel indirimi talep etme hakkına sahip olacaktır.

Uygulamada GSM operatörleri bu gibi eksik ifa durumlarında, abonelerin şikâyeti üzerine GSM hatlarına hediye internet paketi, konuşma ve mesaj paketleri tanımlamaktadırlar.

2.1.3.2. Sözleşmeden Cayma ve Sözleşmeyi Fesih Hakkı

Taahhütlü abonelik sözleşmelerinde abonelerin sahip olduğu cayma hakkı bir sonraki bölümde ayrıntılı biçimde incelenecektir bu nedenle burada kısa bir açıklama yapılacaktır.

Abonenin taahhütlü abonelik sözleşmesinden cayabilmesi için sözleşmenin “iş yeri dışında kurulması” veya “mesafeli sözleşme niteliğinde olması” gerekmektedir.

Taahhütlü abonelik sözleşmesinde taraflar, taahhütnamede belirtilen süre kadar sözleşmede kalmayı taahhüt ettiklerinden bu sözleşmelerde olağan fesih görülmez. Olağanüstü fesih için ise haklı sebebin varlığı gereklidir. Her somut olaya göre

farklılık gösterecek haklı sebep kavramı ve olağanüstü fesih üzerinde bir sonraki bölümde detaylı bir inceleme yapılacaktır.

2.2. SATICI VEYA SAĞLAYICININ HAKLARI VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

2.2.1. Genel Olarak

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinde, satıcı veya sağlayıcının abonelik sözleşmesindeki yükümlülükleri, Yönetmeliğin 8-13.maddeleri arasında düzenlenmiştir. Taahhütlü abonelik sözleşmeleri bakımından bu konuda özel bir düzenleme bulunmamaktadır bu nedenle de abonelik sözleşmeleri bakımından düzenlenen yükümlülüklerin taahhütlü abonelik sözleşmeleri için de uygulanacağını söylemeliyiz. Burada altını çizdiğimiz bir diğer husus ise Yönetmelikte satıcı ve sağlayıcı için düzenlenmiş yükümlülüklerin emredici nitelikte olduğu ve tarafların herhangi bir sözleşmeyle¹⁶⁴ yükümlülükleri kaldıramayacağıdır.

Yönetmelikle satıcı veya sağlayıcıya getirilen yükümlülüklerin Özel Hukuk ilişkileri bakımından bir *yüküm* mü yoksa *yüklenti* mi olduğu konusunda kısa bir açıklama yaptıktan sonra sırasıyla satıcı veya sağlayıcının Bildirim Yükümlülüğü, Teslim ve İfa Yükümlülüğü ve Bilgilendirme Yükümlülüğü incelenecektir.

Öncelikle belirtmek gerekir ki yükümlülük, hukuk düzeni tarafından kişilere yöneltilen ve yerine getirilmesi gereken emirlerdir¹⁶⁵. Bir sözleşme neticesinde borçlunun asli edim yükümlülüğünün yanında yan edim yükümlülüğü/yükümlülükleri mevcut olabilir. Taahhütlü abonelik sözleşmelerinde satıcı veya sağlayıcının asıl edimi bir mal veya hizmeti satmak yahut sağlamaktır. Bununla birlikte Yönetmelikle birlikte satıcı veya sağlayıcıya bildirim yükümlülüğü, bilgilendirme yükümlülüğü ve teslim ve ifa yükümlülüğü getirilmiştir. Peki getirilen bu yükümlülükler nitelik itibarıyla yüküm mü yoksa yüklenti şeklinde mi değerlendirilmelidir?

Yüküm şeklinde tanımlanan olgular, talep ve dava edilebilirlikten bağımsız olarak, alacaklı bakımından “edim menfaati” oluştururken, *yüklentilerin* ifasında edim

¹⁶⁴ Çalışmamızın son bölümünde, Sözleşmenin Kendiliğinden Sona Ermesi başlığı altında incelediğimiz ibraname ile satıcı veya sağlayıcının Yönetmelikten doğan yükümlülüklerini kaldıramayacağını belirtmek isteriz.

¹⁶⁵ Özge Erberk, “Tüketici Satımlarında Satıcının Sözleşme Öncesi Aydınlatma Yükümlülüğü ve İhlalinin Sonuçları” Dokuz Eylül Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, 2010.

menfaati bulunmamaktadır¹⁶⁶. Yüklenti kavramını kısa bir örnekle açıklayacak olursak, alıcı ayıp ihbarında bulunmadığı takdirde satıcı ile arasında herhangi bir uyuşmazlık çıkmayacaktır fakat alacaklının ayıp ihbarında bulunmamasına rağmen ücretsiz tamir talep etmesi durumunda alacaklı, “ihbarda bulunmadığın için ayıp hükümlerinden yararlanamayacaksın” cevabıyla karşılaşacaktır¹⁶⁷.

Yüküm olgusu ise alacaklının sözleşmeden beklediği menfaati eksiksiz olarak gerçekleştirilmesine katkı sağlar¹⁶⁸. Aşağıda inceleyeceğimiz üzere, bilgilendirme veya bildirim yükümlülüğünün ihlali halinde abonenin bir zararı varsa bu zarar satıcı veya sağlayıcı tarafından tazmin edilmektedir. Buradan da anlayacağımız üzere, yüküm olgusunun ihlali bir zarar tazmini söz konusu olabilmektedir.

2.2.2. Bildirim Yükümlülüğü

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 9.maddesine göre; “satıcı veya sağlayıcı, bir plan çerçevesinde yapılması öngörülen bakım, kontrol, onarım ve benzeri sebeplerle mal veya hizmet sunumunu durduracak olması halinde, bu durumun başlangıç ve bitiş tarihini en az kırk sekiz saat öncesinden tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ya da basın yayın ve benzeri yollar ile bildirmekle yükümlüdür.” Yönetmeliğin ilgili maddesi, doğalgaz, elektrik ve su aboneliklerini taahhütlü yahut taahhütsüz şekilde kapsar niteliktedir.

Hükme göre, sağlayıcı veya satıcı sözleşmeye konu mal veya hizmet sunumunu bakım, onarım gibi bir nedenle durdurması halinde bu durumu tüketiciye bildirmekle yükümlüdür.

Bu düzenlemeyle satıcı veya sağlayıcıya bildirim yükümlülüğü getirilerek abonenin, mal ve hizmet sunumunda yaşanacak kesintiye karşı hazırlıksız yakalanmasının ve mağduriyetinin önüne geçilmek istenmiştir. Nitekim bahsedilen hizmetler tüketicinin yaşamını sürdürmesi için son derece önemlidir ve bu bildirim yapılması gereklidir.

¹⁶⁶ Nejat Aday, **Özel Hukukta Yüklenti Kavramı ve Sonuçları**, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2000, s.148 vd.

¹⁶⁷ Aday, **Yüklenti Kavramı**, s.156.

¹⁶⁸ Aday, **Yüklenti Kavramı**, s.151.

Yönetmeliğin ilgili maddesinin elektronik haberleşme sektörü, doğalgaz ve su abonelik sözleşmelerine uygulanması gereken maddeler arasında yer alması da düzenlemenin önemini ispatlar niteliktedir. Öyle ki abone, sözleşmeyle alacağı mal veya hizmet sunumunun kesintisiz veya sözleşmede öngörüleceği üzere düzenli aralıklarla olmasını ister. Zira, tüketicinin abonelik sözleşmesi yapmasındaki amacı, bu hizmeti kesintisiz almak veya düzenli aralıklarla da alacaksa da bu aralıkları bilmektir¹⁶⁹.

Nitekim bildirim yükümlülüğü yalnızca doğalgaz, su ve elektrik abonelikleri için geçerli değildir. Taahhütlü olarak kurulan bir dergi, internet veya mobil abonelik sözleşmelerinde de hizmetin sunulmaması, sözleşme konusu ürünlerin teslim edilmesine engel bir durum söz konusu olduğunda sözleşmenin niteliğine uygun düşen bir sürede bildirim yapılmalıdır. TKHK'daki bu düzenleme olmasaydı dahi dürüstlük kuralı nedeniyle bu bildirim yapılmalıydı demek mümkündür¹⁷⁰. Dolayısıyla hükmün kapsamında olmayan abonelik yahut taahhütlü abonelik sözleşmelerinde de bildirim yükümlülüğü vardır ancak bu sözleşmelerde bildirim yapılması için herhangi bir süre şartı mevcut değildir.

TKHK satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketiciye yapılacak bildirim yükümlülüğünü önemsemiş olmasına rağmen TKHK'da ve Yönetmelik'te bildirim yükümlülüğünün sözleşmenin satıcı veya sağlayıcı tarafından ihlali halinde yaptırımın ne olacağı konusunda bir düzenleme bulunmamaktadır. Bununla birlikte Yönetmelik'te Bilgilendirme Yükümlülüğünün yer aldığı m.10'a bakıldığında, maddenin ifade biçiminden hükmün emredici nitelikte olduğu anlaşılmaktadır.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu da tüketicinin bilgilendirilmesi konusuna önem verdiği için bu Kanun'un ilgili maddesine değinmekte yarar vardır. Mezkûr Kanun'un 49.maddesine göre *“(1) Kurum, son kullanıcı ve tüketicilerin azami faydayı elde edebilmeleri ve hizmetlerin şeffaflık ilkesine uygun olarak sunulabilmesi için hizmet seçenekleri, hizmet kalitesi, tarifeler ile tarife paketlerinin yayımlanmasına ve benzer hususlarda abonelerin bilgilendirilmesine yönelik olarak işletmecilere*

¹⁶⁹ Cüneyt Bellican, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Bilgilendirme Yükümlülüğünün Değerlendirilmesi”, İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C:16, S:2 s.305-340

¹⁷⁰ Çabri, a.g.e., s.871.

yükümlülükler getirebilir. (2) İşletmeciler, özellikle hizmetler arasında seçim yapılırken ve abonelik sözleşmesi kurulurken tüketicilerin karar vermelerinde etkili olabilecek hususlar ile dürüstlük kuralı gereğince bilgilendirilmelerinin gerekli olduğu her durumda talep olmaksızın tüketicileri bilgilendirir (3) Kurum bu maddenin uygulanmasına ilişkin usul ve esasları belirler.”

Yargıtay 3.Hukuk Dairesi 08.10.2015 tarihli bir kararında¹⁷¹ Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 49.maddesi gereği aboneyi bilgilendirmeden kota aşımı gerekçesiyle aboneden haksız tahsil edilen fatura bedeline ilişkin bilirkişi raporunu isabetsiz bularak ilk derece mahkemesinin kararını bozmuştur. Yukarıda yapılan açıklamalar neticesinde denilebilir ki bilgilendirme yükümlülüğüne aykırı bir davranış, satıcı veya sağlayıcı tarafın daha az ücret talep etmesine neden olacaktır.

2.2.3. Teslim ve İfa Yükümlülüğü

Taahhütlü abonelik sözleşmelerinde nasıl ki abonenin sözleşme kapsamındaki borcu sözleşme gereği ücret ödemek ise satıcı veya sağlayıcının temel borcu da sözleşme konusu mal veya hizmeti sağlamak veya teslim etmektir¹⁷². Bu da sözleşmenin türüne göre değişmektedir. Örneğin; bir mobil telefon aboneliği üzerine kurulan taahhütlü abonelik sözleşmesinde sağlayıcının yükümlülüğü, sözleşmede kararlaştırılan şekilde aboneye söz konusu hizmeti sunmaktır. Abonenin uzun süre sözleşmede kalmayı taahhüt ettiği taahhütlü aboneliklerde, aboneyi sözleşmede

¹⁷¹ “Uyuşmazlık kota aşımı halinde davalı şirketin müşteriye bilgi verme yükümlülüğünün bulunmadığı, bu yükümlülüğe riayet edilmediği takdirde, tüketicinin sorumlu tutulması gereken miktarın tespitine ilişkindir. 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun Tüketici ve Son Kullanıcı Haklarına ilişkin yasal düzenlemeler getiren bölümünde yer alan 49/2.maddesi: “Şeffaflığın Sağlanması ve bilgilendirme başlığı altında” “İşletmeciler, özellikle hizmetler arasında seçim yapılırken ve abonelik sözleşmesi imzalanırken tüketicilerin karar vermelerinde etkili olabilecek hususlar ile dürüstlük kuralı gereğince bilgilendirilmelerinin gerekli olduğu her durumda talep olmaksızın tüketicileri bilgilendirir.” Yasal ifadesini içermektedir. Aynı kanunun Tarifelerin düzenlenmesine ilişkin ilkelere dair 14/g-ğ fıkrası ise tarifelerin düzenlenmesi esnasında; g) Tüketici menfaatinin gözetilmesi ğ) Tüketicilerin tarifelere ilişkin hususları bilmesinin sağlanması gerektiği zorunluluğunu düzenlemektedir. Bu bağlamda 5809 Sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu m.14/g-ğ ve 49/2.maddeleri uyarınca davalı Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş'nin kota aşımı halinde tüketiciyi bilgilendirme yükümlülüğü bulunmaktadır. Ancak bu yükümlülüğe uygun hareket etmemiştir. Bu itibarla; dosyanın ek rapor tanzimi için yeniden bilirkişiye tevdi ile; davacının 1 GB kullanım için aylık 39 TL+KDV ödediği nazara alınarak; kota aşımındaki her bir MB'ın bu oran dahilinde hesaplanarak; kota aşımının bu oran dahilinde bulunacak bedel üzerinden hesaplanarak fatura tanzimi gerekirken; bu yönde tüketicinin kendi kullandığı paket kapsamında bir oranlama yapılmaksızın her MB aşımını 2,56 TL üzerinden hesaplayan bilirkişi raporu doğrultusunda hüküm tesisi isabetsiz olup, bozmayı gerektirmiştir.”Y.3.HD. T. 08.10.2015 E.2014/18273, K.2015/15420. (Kazancı İçtihat Bilgi Bankası, E.T: 19.03.2021).

¹⁷² Burada adı geçen “hizmet” TBK'daki iş görme anlamında kullanılmaktadır.

tutabilmek için yapılan kampanyalar da ifa yükümlülüğü kapsamına dâhil olacaktır. Örneğin; 18 ay sözleşmede kalmak taahhüdü ile kurulan futbol maçları paketi aboneliğinde, abonelere 3 ayda bir ücretli film kanallarından yararlanma hakkı tanınması halinde sözleşmedeki ana borç maçların izletilmesi olmakla, kampanya dâhilindeki film paketi de aboneye sağlanmalıdır.

Burada hizmetin sürekliliği de sözleşme türüne göre değişecektir. Elektrik, su, doğalgaz, mobil telefon aboneliklerinde hizmetin sürekliliği her ay yenilenmekle birlikte, konusu 2 ayda bir tarih dergilerinin teslimi olan taahhütlü abonelik sözleşmesinde ise süreklilik 2 ayda bir sağlanmaktadır.

Satıcı ve sağlayıcının, sözleşme konusu malın teslimini ve hizmetin ifasını sözleşmeye uygun olarak, ayıpsız bir şekilde gerçekleştirmesi gerekmektedir¹⁷³.

Taahhütlü aboneliklerde diğer abonelik sözleşmelerinden farklı olarak ayıp sorumluluğuna ilişkin bir hüküm bulunmaktadır. ASY m.18'e göre; *“Verilen hizmetle birlikte bir malın mülkiyetinin veya kullanım hakkının devredildiği abonelik sözleşmelerinde hizmet sağlayıcısı da malın ayıbından sorumludur.”* denilmektedir.

Buradaki düzenlemenin özellikle son yıllarda GSM operatörlerinin akıllı cep telefonları ve tablet gibi elektronik cihazları da satmaya başlamasıyla birlikte artan problemlerin çözümüne yönelik olduğunu söylemek mümkündür. Normalde hizmet sağlayıcısı konumunda bulunan GSM operatörleri, tarafı oldukları taahhütlü aboneliklerde hizmet sağlamanın yanında cep telefonu, tablet gibi ürünler de satmaktadırlar. Ancak belirtmek gerekir ki, bir cep telefonunun markaya ait mağazadan alınmasıyla GSM operatörlerinden alınması arasında garanti sorumluluğu bakımından farklar meydana gelmekte; abone bakımından sorumluluk daha dar hale getirilmektedir. ASY'nin 18.maddesi de aboneyi daralan bu sorumluluk karşısında korumaya yöneliktir.

¹⁷³ Ebru Ceylan, “Abonelik Sözleşmeleri”, **Milli Şerh- 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, İstanbul, Aristo Yayıncılık, 2016, s. 861.

2.2.4. Bilgilendirme Yükümlülüğü

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, ilga ettiği kanundan farklı olarak ikinci kısmında tüketici işlemlerinin tamamına uygulanacak bazı genel düzenlemeler ve temel ilkeler getirmiştir. Kanunda belirtilen temel ilkelerden birisi de “Tüketicinin Bilgilendirilmesi İlkesidir.” İlgili kanunun bu kadar önem verdiği tüketicinin bilgilendirilmesi, malların fiyatı, kalitesi, işlevi vs. gibi hususlarda mümkün olduğunca güncel bilgilerin tüketicinin hizmetine sunulması anlamına gelmektedir¹⁷⁴.

Öncelikle belirtmek gerekir ki bilgilendirme yükümlülüğünün kaynağı olarak, kanun, sözleşme ve dürüstlük kuralı sıralaması yapılabilir¹⁷⁵. Bu bağlamda bilgilendirme yükümlülüğünün varlığının ve kapsamının belirlenmesinde, kurulacak sözleşmenin niteliği ve bu sözleşmeye konu edimin mahiyeti, sözleşme görüşmelerinin yürütülüş biçimi, yerel örf ve adetler, tarafların özellikleri, menfaatleri, önceden süregelen ilişkileri gibi unsurlar dikkate alınacaktır¹⁷⁶.

Bilindiği üzere taahhütlü abonelik sözleşmesinde taahhütname aboneye verilmesi gereken, sözleşmenin vazgeçilmez unsurudur. Bu taahhütname de taahhüdün ne kadar süreyle geçerli olacağı sözleşme konusu mal ya da hizmete ilişkin nitelikler, bu mal ve hizmetlere ilişkin fiyat ve indirim bilgileri ile bu taahhüdün bozulması halinde ödenmesi gereken bedel gibi hususların bulunması zorunludur (ASY m.15). Bu hususun ilgili yönetmelikte hüküm altına alınmasının amacı tüketicilerin bilgilendirilmesi ve tüketici açısından sözleşmenin şeffaflığını sağlamaktır.

Yine Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği m.5’te tüketicinin sözleşmeyi doğru ve açık bir şekilde anlayabilmesi amacıyla sözleşmenin şeklinde de düzenlemeye gidilmiştir. Bu maddeye göre; *“Abonelik sözleşmeleri; en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir”¹⁷⁷.*

¹⁷⁴ Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s.106.

¹⁷⁵ Bellican, **a.g.m.**, s.307.

¹⁷⁶ Bellican, **a.g.m.**, s.308.

¹⁷⁷ Açık ve anlaşılır olmayan bir dil, adeta sahibine (satıcıya/sağlayıcıya) geri döner; onun aleyhine yorum yapılmasına neden olur. TKHK m.5 f.4, sözleşme şartlarının açık ve anlaşılır olmaması durumunda, tüketici lehine yorum ilkesinin uygulanacağını belirtir.

TKHK m.52'ye göre sözleşmenin bir örneğinin maddede belirtildiği şekilde aboneye verilmesi zorunludur. Aynı zamanda TKHK m.4/f.4 uyarınca da tüketiciden istenebilecek tüm ücretler ücret için bilgilendirmenin yazılı olması gerektiği, sözleşmenin mesafeli satış şeklinde kurulması halinde ise yine e-posta ile gönderileceği yahut kullanılan iletişim aracıyla bağlantılı olarak bilgilendirmenin yapılacağı öngörülmüştür.

Bunun yanı sıra tüketiciden talep edilebilecek ek ücret ve masraflar konusunda da tüketici bilgilendirilmiş olmalıdır; satıcı/sağlayıcı bakımından ek ücret, ek bilgilendirme gerektirir¹⁷⁸. Bu bilgilendirmenin yapılmaması halinde tüketici, ek ücreti ödemekten kaçınabilir. Tüketici, sözleşme bedelinin kapsamı içine, satıcı/sağlayıcı tarafından ek ücrete tabi olduğu ileri sürülen hizmetlerin de dahil olduğunu ileri sürebilir. Özellikle sözleşme metninde açık ifadeler yerine muğlak ifadelerin yer aldığı durumlarda, bu muğlaklık, çok anlamlılık, tüketici lehine yorumla bir sonuca bağlanacaktır¹⁷⁹.

Tüketicinin bilgilendirilmediği halde kullanmak istemediği yahut kullanıp ek ücretle ücretlendirileceğini düşünmediği ücretler karşısında mağdur olması mümkündür. Sağlayıcı/satıcının bu durumda ücrete hak kazanması, tüketiciyi bilgilendirdiğini ispat etmesi halinde mümkündür¹⁸⁰.

Abonelik sözleşmeleri esnasında varlık gösteren bilgilendirme yükümlülüğü, sözleşme sonrasında da devam eder. Fesih sonuçlarının düzenlendiği ASY m.25 uyarınca, *“Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshedildiği bilgisini yazılı*

¹⁷⁸ Öğretide Aydoğdu, sözleşmenin kurulduğu sırada var olan zorunlu vergi, fon kesintisi gibi ücret ve masrafların tüketiciye bildirilmesi, aksi takdirde sonradan zorunlu vergi olduğu söylene bile tüketiciden bu masrafların istenemeyeceği, sözleşmenin kurulmasından sonra ortaya çıkan zorunlu vergi, zorunlu sigorta gibi hususların ise tüketiciye yüklenebileceği, ancak bunlar için dahi, dürüstlük kuralı ve maddenin amacı doğrultusunda yorum yapılacak olduğunda, önceden bilgilendirme yapılmasının isabetli olduğu görüşündedir. Ayrıntı için bkz; Murat Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, Ankara, Adalet Yayınevi, 2015, s.203.

¹⁷⁹ Bellican, **a.g.m.**, s.310.

¹⁸⁰ Yargıtay 3. Hukuk Dairesi'nin 16.02.2016 T., E.2015/2229, K.2016/1976 sayılı kararında, Yerel Mahkemece, *“...tüketici ile taahhütlü ve taahhütsüz olarak yaptığı sözleşmelerin, tüketiciye sağlayacağı avantajlar ve tüketici açısından oluşabilecek dezavantajlar hakkında tüketici ile detaylı olarak müzakerede bulunulması ve tüketicinin bu hususlarda aydınlatılması gerektiği, yurt dışı data erişimi ile ilgili olarak tüketici ile müzakerede bulunulduğuna dair herhangi bir bilgi ya da belgenin dosya kapsamında bulunmadığı”* gerekçesiyle davanın kısmen kabulüne karar verilmiş, Yargıtay ise *“tarafklar arasında 10.03.2011 tarihli abonelik sözleşmesi imzalandığı ve bu sözleşmeye istinaden davacı adına kayıtlı numaralı hattın yurt dışı (GPRS) kullanımlarını da içerir şekilde 25.12.2012 tarihli 2.491 TL bedelli fatura düzenlendiği anlaşılmaktadır .”* diyerek tüketicinin bu konuda bilgilendirilmiş olduğuna dikkat çekmiştir. Karar için bkz; Sinerji Mevzuat, (E.T: 04.12.2020).

olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye bildirmekle yükümlüdür.” Satıcı/sağlayıcının bu bildirimde bulunmaması tüketici aleyhine bir sonuç doğurmayacak ve tüketicinin fesih beyanının hükme bağlanması bu bildirim yapılmasına bağlı olmayacaktır¹⁸¹.

Bir abonelik sözleşmesi sürecinde gerekli bilgilendirmeyi yapmamak suretiyle tüketici zarara uğrarsa, bu zararın tamamının bilgilendirmeyi yapmayan satıcı/sağlayıcı tarafından tazmin edilmesi gerekir¹⁸². Tüketicinin de kusurunun söz konusu olduğu kimi durumlardaysa, bilgilendirmede bulunmamış olmak, satıcının/sağlayıcının birlikte kusuru olarak değerlendirilir ve tazminatın tenkisine yol açar¹⁸³.

Bilgilendirme yükümlülüklerine ilişkin hükümlerin gerek ifadeleri gerekse zayıf konumda bulunan tüketiciyi koruma amacı dikkate alındığında emredici nitelikte hükümler olduğunu belirtmek ve işletmecinin tüketicileri bilgilendirme yükümlülüğünü ortadan kaldıran veya daraltan anlaşma hükümlerinin kesin hükümsüz

¹⁸¹ Bellican, **a.g.m.**, s.331.

¹⁸² Bellican, **a.g.m.**, s.331.

¹⁸³ Bu konuda Yargıtay 13. Hukuk Dairesi T.17.10.2006, E.2006/10336, K. 2006/13705 sayılı kararında “Davacının 13.03.2000 tarihinde abonelik sözleşmesi imzaladığı, emsal sözleşmelerde bulunan ve tüketiciye telefonunun hangi hatlara açık olmasını istediğine ilişkin seçme hakkı tanıyan bölümlerin bu sözleşmede bulunmadığı görülmektedir. Davacıdan bu hizmetten faydalanmak isteyip istemediğinin sorulmadığı, davacının bilgisi ve rızası dışında telefonunun 900’lü hatlara açık tutulduğu anlaşılmaktadır. Kural olarak abonman sözleşmesi düzenlenirken, telefonun özellikle şehirlerarası, milletlerarası ve 900’lü hatlara açık olup olmadığının belirtilmesi ve ilgili hanelerin doldurulması hususunda, kurum elemanlarınca abonenin uyarılması ve bunlardan hangisini istiyorsa, onun işaretlenmesi gereklidir. Aboneden bu hatların görüşmeye açık tutulmasını isteyip istemediği sorulmalı, ancak istemesi halinde telefon hattı 900’lü hatlara açılmalıdır. Davalı idarenin bu şekilde bir uygulama yapmadan, davacının rızası ve bilgisi dışında aboneliğini 900’lü hatlara açık tuttuğu görülmektedir. Hal böyle olunca, kural olarak davalı idarenin de kendi yükümlülüklerini tam olarak yerine getirmediğinden, oluşan zararın artmasında müterafik kusurunun varlığı kabulü gereklidir. BK’nın 98.maddesi delaletiyle, aynı yasanın 44.maddesinin 1. Fıkrası hükmüne göre, zarara uğrayan, zarar doğuran eyleme razı olmuş ve kendisinin sebep olduğu hal ve şartlar zararın meydana gelmesine etki yapmış veya tazminat ödeyenin durumu bir surette ağırlaştırılmış ise, hâkim tazminat miktarını hafifletebilir. Şu durum karşısında, davaya konu olayda BK’nın 44.maddesinin uygulanması açısından olay somutlaştırılmalı, tarafların iddia ve savunmaları ve kanutları göz önünde bulundurularak BK’nın 44.maddesinin uygulanmasına etki yapacak sübjektif nedenler belirlenip değerlendirilmeli, hasıl olacak uygun sonuç çerçevesinde hak ve nesafet kuralları da dikkate alınarak 900’lü hatlarda konuşmalardan dolayı tahakkuk eden miktardan indirim yapılarak sonucuna göre bir karar verilmelidir. Mahkemece açıklanan bu husus göz ardı edilerek yazılı şekilde davanın tümüyle reddine karar verilmiş olması usul ve yasaya aykırı olup, kararın bu nedenle bozulması gerekir. Şeklinde hüküm kurmuştur. Kanımızca bu karar yerindedir; öyle ki her ne kadar hizmet sağlayıcısı tarafından aboneye hattının 900’lü numaralara açık olup olmaması hususu danışılmamış olsa bile, abone devamında hattını 900’lü numaralarla kullandı ve bu konuda kendisine sağlanan hizmetten faydalandı ise, bu durumun tazminatta indirim olarak aboneden denkleştirilmesi hakkaniyet ilkesiyle de bağdaşmaktadır.

olacağını ifade etmek gerekir¹⁸⁴. Görüldüğü üzere kanun koyucu gerek TKHK ile ve gerekse bu kanunla ilgili yönetmeliklerde tüketicinin bilgilendirilmesi ilkesine önem vermiş ve çeşitli düzenlemeler yapmıştır.

Bildirim Yükümlülüğü başlığı altında açıkladığımız üzere, bilgilendirme yükümlülüğünün ihlali halinde de satıcı veya sağlayıcıya uygulanacak yaptırım konusunda TKHK'da ve Yönetmelik'te bir düzenleme bulunmamaktadır. Fakat bilgilendirme yükümlülüğünün ihlali neticesinde abone bir zarara uğrarsa, satıcı veya sağlayıcı taraf bu zararı gidermekle yükümlü olacaktır.

Son olarak söylemek gerekir ki, abonelik sözleşmesi devam ederken işletmecinin, verdiği hizmetler çerçevesinde tüketicinin şahıs ya da malvarlığının zarar görme tehlikesine karşı, tüketiciyi uyarma yükümlülüğü bulunmaktadır¹⁸⁵.

2.2.5. Satıcı veya Sağlayıcının Hakları

Taahhütlü abonelik sözleşmesinde abonenin sözleşmeden kaynaklanan temel borcu ücrettir. Abone, sözleşmede kararlaştırılan ücreti, gereği gibi ve zamanında ödemekle yükümlüdür. Abonenin ücret ödeme borcu, satıcı veya sağlayıcının ücreti talep etme hakkının karşısında yer alır.

Taahhütlü abonelik sözleşmelerinin kullanımı toplumdaki tüketim çılgınlığına bağlı olarak da artmaktadır. Ancak bilinçsizce akdedilen yüzbinlerce sözleşmeden doğan ve ödenmeyen borçların varlığına en yakın icra dairelerindeki kurum dosyalarının fazlalığıyla şahit oluyoruz. Çalışmamızın son bölümünde detaylı incelediğimiz Merkezi Takip Sistemi, Kanun Koyucunun yalnızca satıcı veya sağlayıcı tarafın alacaklarına daha hızlı kavuşması için getirmiş olduğu özel bir takip sistemidir. İleride inceleyeceğimiz için burada yalnızca satıcı veya sağlayıcının tarafı olduğu sözleşmeyle ücret talep etme hakkından bahsetmekle yetiniyoruz.

¹⁸⁴ Bilgehan Çetiner, “Elektronik Haberleşme Sektöründe İşletmecilerin Tüketicileri Bilgilendirme Yükümlülüğü ve Uyarı Tonu”, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları, 2014-2015, Ankara, 2015, s.250.

Ayrıca sözleşmeyle taahhüt süresi boyunca aboneye bir mal devredildiyse, satıcı veya sağlayıcı sözleşme boyunca bu malın özenle kullanılmasını isteme ve sözleşme bitiminde bu malın geri verilmesini isteme hakkına sahiptir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİ VE SONUÇLARI

3.1 GENEL OLARAK

Abonelik sözleşmesi belirsiz süreli olarak kurulabildiği gibi belirli süreli olarak da kurulabilirken¹⁸⁶ taahhütlü abonelik sözleşmeleri yalnızca *belirli süreli olarak* kurulabilir¹⁸⁷. Öyle ki taahhütnamenin geçerli olacağı süre, taahhütnamede bulunması gereken unsurlardandır ve bu sebeple, sözleşmeye sürenin bitiminde sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hüküm konulamaz¹⁸⁸. Ancak, TKHK m.52/3'te taahhütlü abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, tüketicinin sözleşmenin uzamasına dair bir talebinin olması veya bu konuda tüketiciye götürülen bir teklife tüketicinin onay vermesi halinde sözleşme süresinin uzayabileceği hüküm altına alınmıştır.

Böyle bir durumda yeni kurulacak sözleşme taahhütlü abonelik sözleşmesi mi olacaktır? Yeni kurulan sözleşmenin taahhütlü abonelik sözleşmesi olması için abonenin sözleşmenin uzamasının yanı sıra gerekli şartlara uyularak taahhütname konusunda da bilgilendirilmesi ve onayının alınması gerekecektir. Aksi halde, kurulan yeni sözleşme alelade bir abonelik sözleşmesi olarak değerlendirilecektir¹⁸⁹. Taahhütlü abonelik sözleşmesi, genel sona erme nedenleri ile sona erebilir. Sözleşme sürekli borç ilişkisi doğurduğu için taahhütlü abonelik sözleşmesinde taraflara fesih hakkı tanınmıştır¹⁹⁰.

Taahhütlü abonelik sözleşmesinde aboneler en çok sözleşmenin feshi halinde korunmaya ihtiyaç duyarlar. Öyle ki taahhütlü abonelik sözleşmesinde abone, taahhüt süresi boyunca sözleşmeyle bağlı kalmayı taahhüt etmekte ve hatta çoğu zaman sözleşmeyi fesih hakkına sahip olduğunu dahi bilmemektedir¹⁹¹.

¹⁸⁶ Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s.195.

¹⁸⁷ Çabri, **a.g.e.**, s.859.

¹⁸⁸ Erdoğan, **a.g.m.**, s.294.

¹⁸⁹ Erdoğan, **a.g.m.**, s.295.

¹⁹⁰ Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s.199.

¹⁹¹ Erdoğan, **a.g.m.**, s.295.

3.2 SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİNİN SEBEPLERİ

Taahhütlü abonelik sözleşmesinin sona erme sebepleri; sözleşmeden cayma, sözleşmenin kendiliğinden sona ermesi, ikale ve fesih olarak sıralanabilir. Aşağıda sırasıyla sona erme sebepleri detaylı bir şekilde incelenecektir.

3.2.1. Sözleşmeden Cayma

TKHK'da düzenlenen bazı sözleşmelerde tüketicilere cayma hakkı verilmiştir¹⁹². Fakat abonelik sözleşmeleri tüketiciye cayma hakkının tanındığı sözleşmeler arasında sayılmamıştır. Taahhütlü abonelik sözleşmesinden cayma hakkının kullanılabilmesi için sözleşmenin satıcı/sağlayıcının işyeri dışında kurulması (TKHK m.47/5) veya mesafeli sözleşme niteliğinde olması (TKHK m.48/4) gereklidir¹⁹³ Bu şartların tümünü haiz olan abone cayma hakkını kullanabilir¹⁹⁴.

Tüketicieye tanınan cayma hakkı, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'ne göre tüketicinin sözleşmeden cayma ve ödediği bedelin tamamını herhangi bir kesinti olmadan iadesini talep etme hakkıdır. Doktrinde ise cayma hakkı; *“karşı tarafa varması gerekli tek taraflı bir irade beyanıyla kullanılan bir yenilik doğuran hak”* şeklinde tanımlanmıştır¹⁹⁵.

Cayma hakkından yararlanmanın mümkün olduğu süre içinde, taraflarca yapılmış olan sözleşmenin hükümleri askıda kalır ve cayma iradesi, öngörülen sürenin sonuna kadar beyan edilirse, hükümleri askıda bekleyen sözleşme, bozucu yenilik doğuran bir hakkın kullanılması ile hükümsüz hale gelir. Buna karşılık cayma hakkı kullanılmazsa, askıda bekleyen sözleşme geciktirici bir şartın süresi içinde

¹⁹² Mesafeli satış sözleşmesi, taksitle satış, ön ödemeli konut satışı.

¹⁹³ Abonenin tüketici sıfatı için bkz; Bölüm 1 1.1.3.2

¹⁹⁴ Erdoğan, **a.g.m.**, s.295. Abonelik sözleşmesinde tüketiciye cayma hakkının değil de fesih hakkının tanınmasının sebebi hakkında bkz.; Sert Sütçü, **a.g.e.**, s.85.

¹⁹⁵ Özel, **a.g.e.**, s.100.

gerçekleşmemesi üzerine hüküm ifade edecektir¹⁹⁶. Geri alma hakkının en önemli amacı, tüketicinin sözleşmeye ilişkin rızasının düşünerek oluşmasını sağlamaktır¹⁹⁷.

Cayma bildirim yapılmazsa, askıda etkisiz işlem, baştan beri geçerli ve etkili sayılacaktır. Geciktirici şart gerçekleştiğinde; gerçekleştiği andan itibaren hukuki işlem hükümlerini meydana getirmektedir (TBK m.170/2). Cayma hakkı, sözleşmeye bağlılık (*ahde vefa*) ilkesinin önemli bir istisnası olarak kabul edilmektedir¹⁹⁸.

Ancak bahsedeceğimiz gerekçelerle ve bizim de katıldığımız görüş cayma hakkını ahde vefa ilkesinin istisnası yerine tamamlayıcısı olarak niteler. Sözleşmeye bağlılık ilkesi sözleşme taraflarının sözleşmeyle kurulan bağı kural olarak tek taraflı çözemeyeceğini belirtir. Sözleşmeye bağlılık ilkesinin temeli ise sözleşme adaletidir¹⁹⁹.

Bugün cayma hakkı, tüketicinin aceleye getirilmiş ya da sürpriz nitelikli sözleşmelerle bağlanmasının yanında ve özellikle, sözleşme konusunun ekonomik anlamı, ağırlığı ve zorlukları karşısında tüketiciye yeniden ve etraflı düşünme fırsatı vermek olarak karşımıza çıkar²⁰⁰.

3.2.1.1. Sözleşmenin İşyeri Dışında Kurulması

Taahhütlü abonelik sözleşmesinin iş yeri dışında nerede ve nasıl kurulduğu konusunda kafamızda soru işareti oluşabilir. Ancak uygulaması çok fazladır. Çoğu zaman metrobüsten indiğimizde yolun kenarında GSM operatörlerinin satıcıları tarafından bir stant açıldığını görürüz. İşte tam da onların stantlarında tanıtımlarını yaptıkları, 12 ay kalma sözümüze, 500 SMS, 500 DK ve 4 GB internet şeklinde kurulan sözleşmeler taahhütlü abonelik sözleşmelerinin iş yeri dışında kurulma şeklidir. Sözleşmenin iş yeri dışında kurulduğu²⁰¹ durumlarda normal şartlarda

¹⁹⁶ H.Tamer İnal, “**Tüketici Hukuku**”, 3.Baskı, Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2014, s.915.

¹⁹⁷ Lale Müjde Kurt, “**TKHK Açısından Kapıdan Sözleşmelerde Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı**”, Ankara Barosu Dergisi, 2011, S.2, s.43-68.

¹⁹⁸ Baysal, **a.g.m.**, s.274.

¹⁹⁹ Baysal, **a.g.m.**, s.278.

²⁰⁰ Çağlar Özel, “**Mukayeseli Hukuk Işığında Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı**”, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Aralık, 1998, s.98.Cayma hakkı için “geri alma hakkı” terimi kullanılmaktadır.

²⁰¹ Taahhütlü abonelik sözleşmesinin iş yeri dışında kurulan sözleşme olarak kabul edilebilmesi için, “*teklifin tüketici ya da satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılmasına bakılmaksızın iş yeri dışında,*

sözleşme kurmayı düşünmeyen tüketici, şaşkınlığından ve bilgisizliğinden yararlanılarak sözleşme yapmaya ikna edilmektedir.

Etraftan gelen psikolojik baskı neticesinde sözleşme yapmaya ikna edilen tüketicilere, caymaları için bir fırsat verilmiştir. Nitekim çoğu zaman bu tüketicilerin sözleşme kurmak gibi bir niyetleri yoktur. TKHK'nın 47.maddesi ve İYDKSY'nin 8.maddesi sözleşmenin kurulmasından sonra istemedikleri bir durumla karşılaşmamaları için 14 gün içinde hiçbir gerekçe göstermeden ve cezai şart ödemedi sözleşmeden cayma hakkı vermiştir. On dört günlük cayma süresi, malın teslimine ilişkin sözleşmelerde tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı günden itibaren, diğer sözleşmelerde ise sözleşmenin kurulduğu günden itibaren başlar. Fakat tüketici sözleşmenin kurulmasından malın kendisine teslim edilmesine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilecektir (İYDKSY.m.8/2).

TKHK'nın iş yeri dışında kurulan sözleşmeleri düzenleyen 47.maddesi ve İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliği'nin cayma hakkına ilişkin hükümleri birlikte uygulanmaktadır.

“Cayma süresi içinde satıcı/sağlayıcı sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez” (TKHK.m.47/5-4; İYDKSY.m.9/1). “Bu yasağa rağmen tüketiciden alınan bedelin derhal tüketiciye iade edilmesi gerekir. Satıcı/sağlayıcı tarafından cayma süresi içinde alınan ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge tüketici yönünden geçersizdir” (İYDKSY.m.11/1).

Cayma hakkını kullanan abonenin hakkı kullandığına dair bildirim bu süre içinde yazılı olarak veya kalıcı veri sağlayıcısı ile satıcı/sağlayıcıya yöneltmesi yeterlidir; bildirim ayrıca varması veya satıcı/sağlayıcı tarafından öğrenilmesi

tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulması”, “ tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında tüketiciyle iş yeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında, satıcı veya sağlayıcının iş yerinde ya da herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla kurulması” veya “mal ve hizmetlerin tüketiciye tanıtımı ya da satışı amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından düzenlenen bir gezi esnasında kurulması” gerekir (TKHK.m.47/1).

gerekli değildir.²⁰². İYDKS, cayma hakkının kullanıldığına ilişkin ispat yükünü, tüketicieye yüklemiştir²⁰³.

TKHK m.47/5 düzenlemesiyle amaçlanan sonuca ulaşılabilmesi için, hiç şüphesiz tüketicinin cayma hakkının varlığından haberdar olması gerekir²⁰⁴.

Bu durumu dikkate alan kanun koyucu, tüketicinin cayma hakkının varlığı konusunda bilgilendirildiğini ispat etmekle satıcı/sağlayıcıyı yükümlü kılmıştır (TKHK m.47/5-4; İYDKS m.9/1).

Satıcı veya sağlayıcıya cayma bildirimimin kendilerine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde malı geri alma yükümlülüğü getirilmiştir. Satıcı veya sağlayıcı 14 günlük süre içerisinde malı geri almadığı takdirde, tüketicinin malı koruma yükümlülüğü yoktur (İYDKSY.m.11/2). Burada akıllara, tüketicinin malı koruması halinde herhangi bir yaptırımla karşılaşp karşılaşmayacağı sorusu gelebilir. 14 günlük cayma hakkı süresince sözleşme askıdadır, tüketicinin usulüne uygun cayma bildirimini yapması halinde ise sözleşme hükümsüz hale gelecektir. Bu nedenle de kendisine bildirim yapıldığı halde malı teslim almayan satıcı veya sağlayıcıya karşı tüketicinin herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

²⁰² Esen Kabaş, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunla İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelere İlişkin Olarak Getirilen Değişiklikler”, Ankara Hacı Bayram Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 2015 19(3): 73-100.

²⁰³ Çabri, a.g.e., s.737; Sert Sütçü, a.g.e., s.56.

²⁰⁴ Bu konuda İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinin (RG. 14.1.2015, S.29236) “Ön Bilgilendirme” başlıklı 5 inci maddesinin birinci fıkrasının “ç” bendinde “Cayma hakkının olduğu durumlarda, cayma hakkının kullanılma şartları” hakkında satıcı/sağlayıcının bilgilendirme yükümlülüğü; “Sözleşmenin Zorunlu İçeriği” başlıklı 7 nci maddesinde “ğ) Cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi ve usulüne ilişkin bilgiler, h) Cayma bildirimini yapılacağı açık adres, faks numarası veya elektronik posta bilgileri, ı) 14 üncü madde uyarınca cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgi, i) ‘Bu sözleşmenin kurulduğu veya malın teslim alındığı tarihten itibaren on dört gün içerisinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkınız bulunmaktadır. Cayma süresi içinde sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında herhangi bir isim altında ödeme yapmanızı veya borç altına sokan herhangi bir belge vermenizi istemeyeceğimizi ve cayma bildiriminin tarafımıza ulaştığı tarihten itibaren en geç on dört gün içerisinde malı geri almayı taahhüt ederiz.’ ifadesi”nin sözleşmede yer almasının zorunlu olduğu hüküm altına alınmıştır.

Buna karşılık, “*cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler*” bakımından tüketici cayma hakkını kullanamaz (İYDKSY m.14/1-d).

Yukarıdaki hükme göre ilgili sözleşmeler kapsam dışı bırakılmıştır. Bu sözleşmelerin cayma hakkının kapsamı dışında bırakıldığını ve iş yeri dışında kurulmadığı hayatın olağan akışına göre genellikle tüm aboneler tarafından bilinir. Aboneler, evlerin elektrik, su, doğalgaz abonelikleri kurmak istediğimizde ilgili kuruma giderek abonelik sözleşmesinin tarafı olurlar. İnternet aboneliği gibi aboneliklerde ise cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin ifasına başlandığı takdirde artık tüketici tarafından cayma hakkı kullanılamayacaktır.

3.2.1.2. Sözleşmenin Mesafeli Sözleşme Niteliğinde Olması

Taahhütlü abonelik sözleşmesi, mesafeli sözleşme şeklinde de kurulabilir. Sözleşmenin “ *tarafların eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın,*” “*satıcı/sağlayıcı tarafından mal/hizmetin uzaktan pazarlanmasına yönelik oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde*” “*uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle*” kurulması gerekir” (TKHK m.48/1)²⁰⁵. Sözünü ettiğimiz bu maddenin günlük hayattaki uygulaması oldukça fazladır. Her gün hemen hepimizin cep telefonuna aboneliği olduğumuz GSM şirketinden onlarca mesaj gelir veya bu şirketler tarafından aranırız. Tarifemizi değiştirmek isteyip istemediğimiz sorular bu mesajla “EVET” şeklinde cevap verdiğimiz takdirde ise yeni tarife üzerinden ücretlendirileceğimiz bilgisi bizlere verilir. Cep telefonları üzerinden arama yahut mesajla kurulan bu sözleşmelerle taahhüdümüzü uzattığımız ya da yeni bir taahhütlü abonelik sözleşmesi kurduğumuzu genelde fatura döneminde anlarız.

Tüketiciler tarafından genellikle dikkatli okunmayan mesajların, müşteri temsilcisi tarafından çok hızlı bir şekilde telaffuz edilen cümlelerin çok net anlaşılmaması hali tüketicide çoğu zaman sözleşmenin kurulmasından sonra bir pişmanlığa neden olur. Durum, internet üzerinden kurulan sözleşmelerde de aynıdır.

²⁰⁵ Erdoğan, a.g.m., s.299. Bu konuda ayrıntılı bilgi için bkz., Nafiye Yücedağ Göztepe, “**Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı**”, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi, Y.7, S.27, 2016, s.667-690.

Bir mobil telefon aboneliğinin yahut ADSL aboneliğinin internet üzerinden kurulmasında tüketici, “*Cayma Hakkına İlişkin Bilgilendirme Metnini Okudum*” ibaresi bulunan kutucuğu işaretler ve sözleşmenin tarafı olur ancak belirttiğimiz gibi tüketiciler tarafından bu bilgilendirme metinleri ya hiç okunmaz ya da göz gezdirmek suretiyle okunur. İşte Kanun’un mesafeli şekilde kurulan taahhütlü abonelik sözleşmelerine karşı tüketiciyi koruma isteği ve tüketiciye cayma hakkı tanınmasının asıl nedeni budur.

Cayma hakkının süresi içinde satıcı veya sağlayıcıya usulünce yöneltilmesi tüketici bakımından yeterlidir. Ayrıca bu durumun satıcı veya sağlayıcıya varması yahut onlar tarafından öğrenilmesi gerekli değildir²⁰⁶. Sözleşmenin satıcı/sağlayıcı tarafının tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmemesi halinde tüketici on dört günlük süre ile bağlı olmadan cayma hakkını kullanabilir.

Tüketicinin cayma hakkı konusunda yeterince bilgilendirilmediği hallerde cayma hakkı süresi bilgilendirme usulünce yapılmış olsaydı işleyecek olan cayma süresinin bittiği tarihten en geç cayma süresinin bitiminden itibaren bir yıl sonra sona erecektir. (MSY m.10/1)²⁰⁷. MSY m.13/f.2 tüketicinin, cayma hakkı süresi içinde malın talimatına uygun kullanılmasıyla ortaya çıkan değişiklik ve bozulmalar sebebiyle herhangi bir sorumluluğu olmadığını belirtmektedir²⁰⁸.

Buna karşılık, tüketicinin “*fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcı veya sağlayıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmeler*” (MSY.m.15/1-a) ile “*cayma süresi sona ermeden önce, tüketicinin onay vermesiyle ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler*” (MSY.m.15/1-h) bakımından cayma hakkını kullanamayacağı belirtilmiştir²⁰⁹. Bu sebeptendir ki taahhütlü abonelik sözleşmesinin mesafeli olarak kurulduğu hallerde de cayma hakkının kullanılması nadir görülür²¹⁰.

²⁰⁶ Sert Sütçü, **a.g.e.**, s.61; Çabri, **a.g.e.**, s.763.

²⁰⁷ Yücedağ Göztepe, **a.g.m.**, s.673; Sert Sütçü, **a.g.e.**, s.62.

²⁰⁸ Sert Sütçü, **a.g.e.**, s.62.

²⁰⁹ Çabri, **a.g.e.**, s.768-769.

²¹⁰ Erdoğan, **a.g.m.**, s.301.

3.2.2. Kendiliğinden Sona Erme

Taahhütlü abonelik sözleşmesinin herhangi bir hukuki işlem gerekmeksizin sona ermesi “*kendiliğinden sona erme*” olarak adlandırılır²¹¹. Taahhütlü abonelik sözleşmesinin kendiliğinden sona ermesi, sürenin dolması, ifa imkansızlığı, ölüm, aciz hali ve fiil ehliyetinin kaybedilmesi şeklinde karşımıza çıkabilir²¹².

3.2.2.1. Sürenin Dolması

Abonelik sözleşmeleri sürekli borç ilişkisi doğuran sözleşmelerdir, sürekli borç ilişkisi doğuran sözleşmeler belirsiz ve belirli bir süreli olarak kurulabilmektedir²¹³. Alelade abonelik sözleşmesi, belirsiz belirli süreli olarak kurulabilirken taahhütlü abonelik sözleşmesi sadece belirli süreli olarak kurulur ve bu süreden anlaşılması gereken taahhütnameden taraflarca kararlaştırılan süredir²¹⁴. Bu durumda dikkat edilmesi gereken, taahhütnamede belirtilen süre boyunca sözleşmenin de geçerli olması gerektiğidir²¹⁵. Sözleşmeye taahhütname eklenerek kurulan alelade abonelik sözleşmelerin geneli belirli sürelidir. Uygulamada kurulan sözleşmelerin çoğunda sözleşmenin belirli bir süre daha devam edeceği ve taraflardan birinin sözleşme sona ermeden belirli süre önce fesih beyanında bulunmadığı takdirde sözleşmenin yine aynı şartlarla uzayacağına dair kayıtlar “*otomatik uzatma hükümleri*” şeklinde adlandırılır²¹⁶.

6502 sayılı TKHK m.52/3 hükmü ise süresi belirli olarak kurulan abonelik sözleşmelerime sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına dair hükümlerin koyulamayacağına ilişkindir. Bu hüküm emredici niteliktedir. Günlük yaşamımızda sıklıkla karşılaştığımız otomatik uzatma hükümleri geçersiz (kesin hükümsüz) olur. Sözleşme, taraflarca belirlenen sürenin sonunda kendiliğinden sona erer²¹⁷. Taahhütlü

²¹¹ Seliçi, **a.g.e.**, s.65,103.

²¹² Erdoğan, **a.g.m.**, s.302.

²¹³ Kama, **a.g.e.**, s.79.

²¹⁴ Seliçi, **a.g.e.**, s.66.

²¹⁵ Erdoğan, **a.g.m.**, s.302

²¹⁶ Sert Sütçü, **a.g.e.**, s.85-86; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s.367; Çabri, **a.g.e.**, s.875; Dalka Okumuş, **a.g.e.**, s.158.

²¹⁷ Çabri, **a.g.e.**, 875.

abonelik sözleşmesinin kararlaştırılan sürenin sonunda uzatılabilmesi yalnızca taahhütlü abonelik sözleşmesinin kurulmasından sona ereceği tarihe kadar tüketicinin bu konuda talebi veya onayı halinde mümkündür. Satıcı veya sağlayıcının sözleşme süresinin sona erdiği halde tüketici talep etmeden veya onay vermeden sunmaya devam ettiği mal veya hizmetten tüketicinin bir süre daha faydalanması, taahhütlü aboneliğin süresinin uzadığı anlamını taşımaz.

Belirli süreli abonelik sözleşmelerinde, sözleşme süresinin sona ermesine karşın abonenin sözleşme konusu hizmetten bir süre daha yararlanması söz konusu olabilir. Bu durumda sözleşme süresi sona erdiği halde satıcı/sağlayıcının abonenin onayı veya talebi olmaksızın hizmet sunmaya devam etmesi abonelik sözleşmesinin uzadığını göstermez. Abonenin hizmetten faydalanma süresinin hakkın kötüye kullanımını sayılacak derecede olması halinde sözleşmenin uzamasına zımni onay verdiği sonucuna ulaşılabilir. Böyle bir halde, tüketicinin açık bir talebi veya onayı olmadığı için abonelik sözleşmesi belirsiz süreli olarak uzamış sayılacaktır²¹⁸.

Taahhütlü abonelik sözleşmeleri niteliği gereği belirli süreli abonelik sözleşmeleridir ve bu sözleşmelerde genellikle sözleşme ile taahhüdün süresi aynıdır²¹⁹. Bu hallerde sürenin sona ermesiyle birlikte, abonenin sürenin uzamasına ilişkin onayı veya talebi olmadığında sözleşmeyle birlikte taahhüt de sona erer. Abonenin yalnızca sözleşme süresinin uzamasına ilişkin onay veya talebi, taahhüdün de aynı sürece uzamasına yönelik bir irade açıklaması olarak değerlendirilemez²²⁰. Taahhüt süresinin uzayacağına ilişkin irade açıklaması ayrıca ve açık bir şekilde yapılmalıdır. Sözleşme ve taahhüt süresinin bitmesine karşılık abonenin yalnızca sözleşmenin süresi bakımından onayı alındıysa taahhütlü abonelik sözleşmesinden bahsedilmez, bu sözleşme alelade bir abonelik sözleşmesidir²²¹.

²¹⁸Erdoğan, **a.g.m.**, s.303.

²¹⁹Bilgehan Çetiner, “**Elektronik Haberleşme Sektöründe Abonelik Sözleşmesinin Sona Ermesi, Telekomünikasyon Hukuku**”, Editör: Prof. Dr. Halil Akkanat, İstanbul, Filiz Kitabevi, 2017, s.96-110. Taahhüt süresinin tamamlandıktan sonra başka bir GSM şirketine geçiş yapılması hâlinde satıcı/sağlayıcı belirli bir miktar bedel talep edilemeyeceği hakkında bkz., Y.3.HD. 24.4.2017, E.2015/19954 K.2017/5821, (Lexpera, E.T: 24.11.2019).

²²⁰Çetiner, **Elektronik Haberleşme**, s.109.

²²¹Erdoğan, **a.g.m.**, s.304.

Örnekle açıklama gerekirse, GSM şirketi ile abone arasında 1 yıllığına kurulan bir taahhütlü abonelik sözleşmesinde, abonenin hattına 250 DK, 250 GB internet ve 250 SMS 25 TL karşılığında tanımlanmıştır. 1 yılın bitiminde abonenin kullanacağı paket aynı kalabilir fakat taahhüt sona ermiştir. GSM şirketlerinin bir yılın sonunda gönderdiği “25 TL karşılığında paketiniz yenilenmiştir” şeklindeki bilgilendirme mesajı taahhütnamenin de uzadığı anlamını taşımaz. Yani, taahhütlü abonelik sözleşmelerinde, taahhüt süresinin sona ermesine rağmen sözleşmenin devam etmesiyle taahhütlü abonelik sözleşmesinin alelade abonelik sözleşmesine dönüşmesiyle kastedilen, abonenin taahhütname ile taahhüt edildiği kadar hizmet alacağı değil, yararlandığı hizmetin ya da malın bedelini ödeyeceği şeklindeki abonelik sözleşmeleridir.

Taahhütlü abonelik sözleşmelerinde, alelade abonelik sözleşmesinin belirsiz süreli olması, taahhüt süresinden uzun süreli olması veya sonradan süresinin uzatılması hâlinde, tüketiciler yüksek faturalarla karşılaşabilirler. Bu durumda taahhüt karşılığında yapılan indirim de haliyle sona erer ve faturalar indirimsiz tarife üzerinden hesaplanır. Bazen satıcı ve sağlayıcılar, aboneyi bu durumdan haberdar etmeyerek kesilen yüksek fatura bedellerinin ödenmesini talep edebilirler. Bu nedenle, tüketici, taahhütlü aboneliğin sona ermesinden önce mutlaka bilgilendirilmelidir²²². Bunu göz önünde bulunduran Kanun Koyucu, Yönetmeliğin 17.maddesinde sözleşmenin sona ermesinden en az bir fatura dönemi öncesinde abonenin satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilmesi gerektiğini belirtmiş, bu bilgilendirmenin de yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı ile olması gerektiğini hüküm altına almıştır.

Alelade bir abonelik sözleşmesinin tarafları, abone tarafından taahhüt verilmesi karşılığında abonelik bedelinde indirim yapılacağını kararlaştırabilirler. Bu ihtimâlde tarafların aralarındaki alelade abonelik sözleşmesinin süresinden daha uzun bir taahhüt süresi belirlemeleri hâlinde ne olacaktır? Bu durumda, taahhüt süresinin kararlaştırılmasıyla birlikte tarafları önceki sözleşme süresi üzerinde değişiklik yapmış

²²² Erdoğan, a.g.m., s.304.

sayılırlar Öyle ki sözleşme özgürlüğü kapsamında taraflar aralarındaki sözleşme hükümlerinde değişiklik yapabileceklerdir²²³.

3.2.2.2. Ölüm

Ölüm, borç ilişkisini kendiliğinden sona erdiren sebepler arasında da yer almamakla birlikte taraflardan birinin ölümü, kanunda belirlenmiş çeşitli hallerde borç ilişkisini sona erdirebilecektir²²⁴. Örneğin hizmet sözleşmesinin, işçinin ölümü ile kendiliğinden sona ereceği düzenlenmiştir (TBK m.440). Ancak sözleşme taraflardan birinin kişiliği dikkate alınarak kurulmuşsa, bu kişinin ölümü ile de sözleşme sona erebilecektir. Hizmet sözleşmesinde, işverenin ölümü halinde, hizmet sözleşmesi kural olarak devam etmektedir²²⁵.

Sözleşme bir tarafın kişiliği dikkate alınarak kurulmuşsa onun ölümü de sözleşmeyi sona erdirebilecektir²²⁶. Örneğini hizmet sözleşmesi, işverenin kişiliği dikkate alınarak kurulmuşsa, TBK m.441'e göre işverenin ölümü ile sözleşme sona erecektir. Bu örneklerde borç, ölüm halinde kendiliğinden sona ermektedir. Bazı durumlarda ise ölüm halinde taraflara haklı nedenle fesih imkânı tanınmıştır²²⁷. Örneğin TBK m.333'e göre, kira sözleşmelerinde kiracının ölümü halinde mirasçıları, fesih bildirim sürelerine uyarak sözleşmeyi feshedebileceklerdir.

Abonelik sözleşmelerinde ise THKH veya Yönetmelik ile abonenin ölüm halinin sözleşmeye etkisi düzenlenmemiştir. Abonenin sözleşmeden doğan asli edim borcu olan ücret ödeme olduğu dikkate alındığında, abonenin sözleşmede kişiliği önem taşıyan taraf olarak değerlendirilmesi de mümkün olmayacaktır²²⁸.

Ölümün, sözleşmenin kendiliğinden sona ermesine sebep olmaması uygulamada pek çok sorunu da birlikte getirmektedir. Örneğin ölmüş bir kimseye hala telefon faturasının gelmeye devam etmesi durumunda ne olacaktır? Kişi

²²³ Erdoğan, **a.g.m.**, s.304.

²²⁴ Seliçi, **a.g.e.**, s. 81 vd.

²²⁵ Kama, **a.g.e.**, s.82.

²²⁶ Seliçi, **a.g.e.**, s.81.

²²⁷ Seliçi, **a.g.e.**, s.81

²²⁸ Çetiner, **Elektronik Haberleşme**, s.100. Çetiner sözleşme ilişkisi kendiliğinde sona ermesine de abonenin mirasçılarının haklı nedenle sözleşmeyi feshedebileceğini ifade etmektedir

taahhütnamede belirtilen süreden önce vefat ettiyse sözleşme taahhüt bitene kadar devam mı edecektir?

Burada kural olarak ölümün sözleşmenin kendiliğinden feshine neden olmayacağı belirtilse bile ölen kişinin mirasçılarının kişinin öldüğünü gerekli belgelerle ispatlaması halinde sözleşmenin sona ereceğini söylemek gerekir. Aksi takdirde ölen kişiye telefon, ADSL ya da tarafı olduğu diğer abonelik bedellerinin her ay faturayla yansıtılması dürüstlük kuralına ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un esas amacına aykırı olacaktır. Bu hususta Kanun'da şimdilik özel bir düzenleme olmamasına rağmen BTK tarafından yeni bir uygulama geliştirilmiş ve böylelikle uygulamadaki bir sorunun da önüne geçilmeye çalışılmıştır.

Özellikle Covid-19 salgınının da etkisiyle abonelerin sözleşmelerin feshedilmesi için şubelere gitmelerinin önlenmesi amacıyla e-Devlet üzerinden yapılabilecek "Abonelik Fesih Başvurusu" hizmeti getirilmiştir. Böylelikle abonelerin taraf olduğu mobil telefon, internet, su, elektrik, doğalgaz gibi abonelik sözleşmelerinin feshi kolay hale gelmiştir.

3.2.2.3. İfanın İmkânsız Hale Gelmesi

TBK'ya göre sözleşmeye konu edimin ifasının imkânsız hale gelmesi iki etki doğurmaktadır. TBK 27/1'e göre "*...konusu imkânsız olan sözleşmeler kesin olarak hükümsüzdür.*" Bu hüküm "başlangıçtaki imkânsızlık" olarak adlandırılır, herkes için ve süreli bir imkansızlıktır²²⁹.

İmkansızlığın ikinci etkisi TBK m.136'da belirtilen "*Taraflardan birinin edimini yerine getirmesi kendisine yüklenemeyecek bir sebepten dolayı sözleşmenin kurulmasından sonra imkânsız hale gelmişse taahhütlü abonelik sözleşmesi kendiliğinden sona erer.*" hükmüdür. TBK'nın düzenlediği bu imkânsızlık ise "sonraki imkânsızlık" olarak adlandırılır ve maddi veya hukuki bir sebebe dayanabilir²³⁰. Taahhütlü abonelik sözleşmelerinde satıcı ve sağlayıcının borcunun

²²⁹ Ş. Barış Özçelik "Sözleşmeden Doğan Borçların İfasında Hukuki İmkânsızlık ve Sonuçları", AÜHFD, C.63, S.3, s.569-622.

²³⁰ Öktem Çevik, **Mobil Telefon**, s.84.

ifasının kusursuz imkansızlığı durumunda sözleşme ilişkisi kendiliğinden sona erecektir²³¹.

Sözleşmenin kendiliğinden sona erebilmesi için, imkansızlığın sürekli olması şarttır²³². Hukuki imkansızlığa elektronik haberleşme sektöründe GSM şirketinin hizmet sunma yetkisinin iptal edilmesi örnek olarak gösterilebilir. Sisteme düşen yıldırım sebebiyle mobil telefon ağının hizmet veremeyecek duruma gelmesi ise maddi imkânsızlık örneğidir²³³.

Maddi veya hukuki bir ifa imkânsızlık meydana geldiğinde, taahhütlü abonelik sözleşmesi kendiliğinden sona erecektir. Bununla birlikte, imkânsızlık satıcı veya sağlayıcının kusuru sebebiyle ortaya çıkmışsa, abone TBK m.112'ye göre olumlu zararının tazminini talep edebilecektir²³⁴.

Abonenin sözleşmeyle yüklendiği borcun konusu belirli bir miktar paranın ifası olan taahhütlü abonelik sözleşmesinde borçlu bakımından ifanın imkânsız hale gelmesi mümkün değildir²³⁵.

Esasında abonelik sözleşmeleri için belirtilen, fiber alt yapının çökmesi, mobil telefon sistemine yıldırım düşmesi gibi ifa imkansızlıkları geçici imkansızlıktır²³⁶. Peki ya bu imkansızlığın sözleşmenin diğer tarafı abone için kalıcı olarak meydana gelmesi mümkün değil midir? Örneğin 24 ay boyunca DIGITURK ile taahhütlü abonelik sözleşmesinin tarafı olan bir abonenin geçirdiği kaza neticesinde gözlerini kaybetmesi halinde tarafı olduğu bu aboneliğin kendisi için bir anlamı kalmayacaktır. Bu durumda her ne kadar sözleşmenin satıcı/sağlayıcı tarafından edimin ifası mümkün olsa da ifa edilen bu edimin abone için bir değeri yoktur. Her ne kadar Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği, TKHK ve TBK'da bu konuda özel bir düzenleme olmasa bile TKHK'nın tüketicinin korunmasını hedefleyen bir kanun olduğundan yola çıktığımızda burada abone için gerçekleşen sürekli bir ifa imkansızlığından

²³¹ Çetiner, **Elektronik Haberleşme**, s.100 vd.

²³² Çetiner, **Elektronik Haberleşme**, s.102, Öktem Çevik, **Mobil Telefon**, s.84.

²³³ Çetiner, **Elektronik Haberleşme**, s.101; Öktem Çevik, **Mobil Telefon**, s.84.

²³⁴ Oğuzman Öz, **a.g.e.**; N.1809, Çetiner, **Elektronik Haberleşme**, s.101.

²³⁵ Öktem Çevik, **Mobil Telefon**, s.84.

²³⁶ Geçici imkânsızlık, borcun ifasını geçici bir süre kesin olarak engelleyen bir olgunun var olmasıdır.

bahsetmemiz gerekecektir. Sürekli ifa imkansızlığının varlığı halinde borcun aynen ifası talep edilemeyecektir.

Örneğimizdeki DIGITURK tarafından sağlanmaya devam edecek hizmet, abonenin o hizmetten alabileceği beklentiyi karşılayamayacak hale gelmiştir bu nedenle sürekli ifa imkansızlığının abone bünyesinde kabulü hakkaniyet ilkesine göre kabul edilmelidir.

Tam iki tarafa borç yükleyen sözleşmelerde, borçlunun ediminin, onun tazminat sorumluluğunu gerektirmeyen koşullar altında imkansızlaşması halinde, karşı tarafın edim yükümü de kanun gereği sona erecektir²³⁷.

3.2.2.4. Fiil Ehliyetinin Kaybı ve Aciz Hali

Taahhütlü abonelik sözleşmesi, borcun ifasında kişisel özelliklerin önem taşımadığı sözleşme türlerinden biridir. Abonenin fiil ehliyetini kaybetmesi veya aczi halinde sözleşmenin sona ereceğine dair bir düzenleme yoktur. Bu sebeple, abonenin fiil ehliyetini kaybetmesi veya aczi halinde kural olarak taahhütlü abonelik sözleşmesi devam edecektir. Fakat, burada da belirtmek gerekir ki abonenin fiil ehliyetini kaybetmesi halinde tarafı olduğu sözleşmenin kendisi için bir anlamı kalmayacaktır. Bu nedenle demeliyiz ki fiil ehliyetinin sınırlandırıldığı veya kaybedildiği durumlarda kanuni temsilci tarafından, abonenin aczi durumunda ise mal veya hizmet satıcısı/sağlayıcısı tarafından taahhütlü abonelik sözleşmesine son verilebilir²³⁸.

3.2.3. İkale

Taahhütlü abonelik sözleşmesinin tarafları, aralarında anlaşarak sözleşmeyi sona erdirebilirler. Taraflar ikale anlaşmasıyla aralarındaki sözleşmeyi tamamen sona erdirebilecekleri gibi; ibra sözleşmesiyle herhangi bir borcu da sona erdirebilirler²³⁹.

TBK m.132'ye göre ibra sözleşmesiyle taraflar sözleşmeden doğan borçlarını tamamen veya kısmen ortadan kaldıracaktır. İkale anlaşması ise sözleşmeyi ileriye yönelik olarak tamamen sona erdirecek niteliktedir. Taahhütlü abonelik sözleşmesi,

²³⁷ Özçelik, **a.g.m.**, s.592.

²³⁸ Erdoğan, **a.g.m.**, s.305.

²³⁹ Oğuzman Öz, **a.g.e.**, s.537, 542; Öktem Çevik, **Mobil Telefon**, s.85.

tam iki tarafa borç yükleyen bir sözleşme olduğu için tarafların işbu sözleşmeyle birbirlerine karşı birden çok edim borçlanması mümkündür. Taraflar aralarında yapacakları bir ibra sözleşmesiyle sözleşmeden doğan borçlar bakımından birbirlerini ibra edebileceklerdir. Çalışmamızın İkinci Bölümünde satıcı veya sağlayıcının yükümlülüklerinin emredici nitelikte olduğundan bahsetmiştik, burada da ikinci bölümde yaptığımız açıklamalara atıf yaparak, tarafların ibra sözleşmesi ile emredici nitelikteki yükümlülükleri bakımından birbirlerini ibra edemeyeceklerini belirtmek isteriz.

Sürekli edimin yerine getirilmeye başlanması halinde sözleşmenin sona erdirilmesi ileriye yönelik olacaktır²⁴⁰. Nitekim taahhütlü abonelik sözleşmeleri sürekli borç doğuran sözleşmeler olduğu için ancak ileri yönelik sona erdirilebilecektir. Böylelikle, sözleşme ilişkisi sona erene kadar sunulan mal veya hizmetin geri verilmesi gibi bir durum söz konusu olmayacaktır, öyle ki sözleşmenin konusunun hizmet sunumu olduğu durumlarda da sunulan hizmetin geri verilmesi mümkün değildir²⁴¹.

Taahhütlü abonelik sözleşmesi yenileme yoluyla da sona erdirilebilir. Yenileme, yeni bir borçla mevcut bir borcun sona erdirilmesi olarak karşımıza çıkmaktadır²⁴². Gerçekten, tarafların anlaşarak aralarındaki mevcut tarifeye son verip, yeni koşullar ve bedel üzerinden başka bir tarifeyi konu edinen yeni bir abonelik sözleşmesi yapması halinde borç ilişkisinin yenileme yoluyla sona erdiğinden söz edilebilir²⁴³.

3.2.4. Fesih

3.2.4.1. Genel Olarak

Fesih, sürekli borç ilişkilerini ileriye etkili olarak sona erdiren, bozucu yenilik doğuran bir hak şeklinde tanımlanır²⁴⁴. Yenilik doğuran bir hak olması itibarıyla fesih

²⁴⁰ Öktem Çevik; **Mobil Telefon**, s.85.

²⁴¹ Seliçi, **a.g.e.**, s.107 vd.

²⁴² Kama, **a.g.e.**, s.85.

²⁴³ Çetiner, **Elektronik Haberleşme**, s.102.

²⁴⁴ Rona Serozan, **“Sözleşmeden Dönme”**, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2007, s.115.

hakkı, tek taraflı hukuki işlemle kullanılması gereken bir haktır²⁴⁵. Taahhütlü abonelik sözleşmelerinde kural olarak olağan fesih mümkün değildir. Öyle ki bu sözleşmede abone taahhütnamede belirtilen süre boyunca kalmayı taahhüt etmektedir bu nedenle de taahhütlü abonelik sözleşmelerinde olağanüstü fesih görülür. Aşağıda sırasıyla olağan ve olağanüstü fesih incelenecek, devamında fesih bildiriminin ne şekilde olması gerektiği ve feshin sonuçları detaylandırılacaktır.

3.2.4.2. Olağan Fesih

Olağan fesih tarafların fesih hakkını kullanmak için herhangi bir sebebe ihtiyaç duymadıkları fesih halidir²⁴⁶. Abonelik sözleşmeleri bakımından olağan fesih hakkı TKHK m.52/f.4'te düzenlenmiştir. Bu hükme göre, belirsiz süreli ve bir yıldan daha uzun süreli kurulan abonelik sözleşmeleri, abone tarafından hiçbir sebep göstermeden ve cezai şart ödemediği an feshedilebilecektir. Ancak taahhütlü abonelik sözleşmeleri bakımından TKHK'nın bu düzenlemesi geçerli değildir.

Taahhütlü abonelik sözleşmesi bir yıldan daha uzun süreli olarak kurulmuş olsa bile taahhüt süresi boyunca olağan fesih yoluyla sona erdirilemeyecektir²⁴⁷ çünkü bu sözleşmede abone, taahhütnamede belirtilen süre kadar sözleşmede kalmayı ve bu süre dolmadan sözleşmeyi feshetmemeyi borçlanmaktadır²⁴⁸.

Taahhütlü abonelik sözleşmelerinde, aboneler verdikleri taahhüt karşılığında bir menfaat de elde etmektedir. TKHK m.52'nin gerekçesinde de ifade edildiği üzere, kanun koyucu çok uzun süreli abonelik sözleşmelerinin sebep olduğu olumsuzluklardan aboneleri korumayı hedeflemektedir. Fakat yukarıda ifade ettiğimiz üzere taahhütlü aboneliklerde abonenin elde ettiği bir menfaat de olduğundan taahhütlü abonelikler TKHK m.52'de yer alan koruma kapsamında değildir.

Buna karşılık, ASY m.16.'ya göre abone taahhütnamede belirtilen süreden önce de sözleşmeyi feshetme hakkına sahiptir. Tüketici isterse taahhütnamede

²⁴⁵ Pınar Altınok Ormancı, “Süreklî Borç İlişkilerinin Haklı Sebep Feshi”, İstanbul 2011, Vedat Kitapçılık, s.131.

²⁴⁶ Çetiner, **Elektronik Haberleşme**, s.102., Seliçi, **a.g.e.**, s.132.

²⁴⁷ Çetiner, **Elektronik Haberleşme**, s.108.

²⁴⁸ Çabri, **a.g.e.**, s. 877.

belirtilen süreden önce fesih hakkını kullanarak sözleşmeyi her zaman sona erdirebilir. Ancak sözleşmenin süresinden önce ve haksız feshinden dolayı satıcı veya sağlayıcı abonenin haksız feshinden dolayı belirli bir miktar bedel talebinde bulunabilir²⁴⁹.

Taahhütlü aboneliklerde taraflar birbirlerine taahhüt süresi kadar sözleşmede kalmayı borçlandıklarından bu sözleşmelerde olağan fesih yerine olağanüstü fesih hali gözlenir.

3.2.4.3. Olağanüstü Fesih

Taahhütlü abonelik sözleşmelerinin abonenin taahhütnamede belirtilen süre kadar sözleşmede kalmayı taahhüt ettiği sözleşmeler olduğu ve bu nedenle sözleşmenin olağan şekilde feshedilemeyeceği yukarıda detaylı şekilde incelendi²⁵⁰.

Olağanüstü fesih, sözleşme taraflarının belirsiz veya belirli süreli borç ilişkisini sözleşmeden yahut kanundan doğabilecek haklı bir sebebe dayanarak kararlaştırılan süreden önce ileriye etkili olacak şekilde sona erdirebilmeleridir²⁵¹.

Olağanüstü feshin geçerliliği sözleşmesel veya kanuni bir sebebe bağlıdır. İfasına başlanan sürekli borç ilişkisinde, sürekli edimin sağlanacağına duyulan güven taraflar arasında bir bağ kurar; normal ifa süresinde taraflarca öngörülemeyen bazı nedenlerin ortaya çıkması, sözleşmenin bir tarafının sözleşmeye aykırı davranması sonucunda ifanın engellenmesi kişisel ilişkiyi çökertir²⁵². Taahhütlü abonelik sözleşmesinin olağanüstü feshi halinde tarafların sözleşmede kararlaştırdıkları taahhüt ve bu konuda kanunda yer alan hükümler herhangi bir engel teşkil etmemektedir²⁵³.

Olağanüstü fesih hakkının kullanımı, bir haklı sebebin varlığı ile mümkündür²⁵⁴. Buna karşılık olağanüstü feshe olanak sağlayan haklı sebep kavramı, kanunda tanımlanmamıştır²⁵⁵. Buna göre, taahhütlü abonelik sözleşmesi dahilinde

²⁴⁹ Çetiner, **Elektronik Haberleşme**, s.108.

²⁵⁰ Bkz. Bölüm 3 3.2.4.1.

²⁵¹ Oğuzman, Öz, **a.g.e.**, s.,527; Seliçi, **a.g.e.**, s.112-113.

²⁵² Seliçi, **a.g.e.**, s.156.

²⁵³ Çabri, **a.g.e.**, s.878; Çetiner, **Elektronik Haberleşme**, s.108.

²⁵⁴ Serozan, **Dönme**, s.116; Seliçi, **a.g.e.**, s.186 vd.

²⁵⁵ Öktem Çevik, **Mobil Telefon**, s.88-89.

meydana gelebilecek hangi durumun olağanüstü fesih için haklı sebep sayılacağı somut ilişkinin özelliklerine göre belirlenecektir²⁵⁶. Haklı sebep kavramı çekilmezlik olgusu ile açıklanmaya çalışılmaktadır²⁵⁷.

Sözleşme ilişkisinin çekilmez bir hal aldığı dürüstlük kuralına göre söylenebilirse, haklı sebeple fesih hakkının doğduğunu kabul edebiliriz²⁵⁸. Sözleşme ilişkisini çekilmez kılan neden, tarafların sözleşmeye aykırı davranışlarıdır. Bunlara örnek olarak, borçlu temerrüdü, kötü ifada bulunulması, sadakat borcunun ihlali gibi durumlarda haklı sebebin varlığı kabul edilir²⁵⁹.

İşletmeci taahhütlü abonelik sözleşmesi çerçevesinde aboneye ait öğrendiği kişisel bilgileri üçüncü kişilerle paylaşarak sadakat yükümlülüğünü ihlal ederse de bu durum abonenin sözleşmeyi feshi için haklı bir sebep teşkil edecektir²⁶⁰. Olağanüstü fesihte aboneler olağan fesih yönteminde karşılaşılan prosedür yahut sürelerle bağlı kalmaksızın her zaman sözleşmeyi feshetme imkanına sahiptirler²⁶¹. Bununla birlikte, tarafların sözleşmeden kaynaklı yükümlülüklerini ifada temerrüde düştükleri her durum ya da her kötü ifa sözleşmenin feshi için haklı bir sebep olarak kabul edilmemeli, her durum kendi içinde değerlendirilmelidir²⁶².

Fesih sebebinin yok olması veya yetersiz olması durumunda ise yapılan olağanüstü fesih de geçersiz olacaktır²⁶³. Haklı sebep, sözleşmeyi kendiliğinden sona

²⁵⁶ Öktem Çevik, **Mobil Telefon**, s.88-89.

²⁵⁷ Çetiner, **Elektronik Haberleşme**, s.106.

²⁵⁸ Çetiner, **Elektronik Haberleşme**, s.106.

²⁵⁹ Seliçi, **a.g.e.**, s.192-193; Çetiner, **Elektronik Haberleşme**, s.106.

²⁶⁰ Çetiner, **Elektronik Haberleşme**, s.106-107.

²⁶¹ Seliçi, **a.g.e.**, s. 112.

²⁶² Seliçi, **a.g.e.**, s.219; Bu konuda Yargıtay bir kararında *“taraflar arasında 09.05.2011 tarihinde imzalanan GSM Abonelik sözleşmesine ek olarak 24 ay taahhütlü fatura kazan kampanyası sözleşmesi olduğu, davalının abonelik sözleşmesi ve ek 24 ay taahhütlü sözleşmeye göre taahhütlerini yerine getirmediği bu taahhütleri sebebiyle kampanya kapsamında 75 adet Nokia cep telefonu aldığı gerek telefonların bedellerinin gerekse ödenmeyen fatura bedellerinin ödenmesi gerektiği”* şeklinde hüküm kurmuştur. Kanımızca, Yargıtay’ın yukarıda geçen kararda kurduğu hüküm isabetlidir. Öyle ki, sözleşmenin konusu her ne olursa olsun sözleşme bir güven temeli üzerine kurulur ve taraflar bu güven çerçevesinde birbirlerine borçlanırlar. Bu ilişkinin sonuçlarını sağlıklı doğurabilmesi için de edimlerin karşılıklı ve sözleşmeye uygun ifa edilmesi şarttır. Y.3.HD 2015/6719 E. 2016/4423 K., 23.03.2016 T. (Kazancı İçtihat Bankası, E.T: 08.08.2020)

²⁶³ Seliçi, **a.g.e.**, s. 156-159.

erdirmez. Sözleşmeyi sona erdirmek isteyen tarafın, fesih iradesini açıkça ortaya koyması gereklidir.

3.2.4.4. Fesih Bildiriminin Şekli

Taahhütlü abonelik sözleşmesine dair fesih bildirimini nasıl olması gerektiği konusunda özel bir hüküm bulunmamaktadır. Taahhütlü abonelik sözleşmesi, abonelik sözleşmesinin nitelikli bir hali olduğu için bu konudaki boşluk, TKHK ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin ilgili hükümleriyle doldurulacaktır. Buna göre; TKHK m.52/4 ve ASY m.23/1'de kalıcı veri saklayıcısıyla veya kağıt üzerinde aboneye yöneltilen fesih bildirimini yeterli olacağı belirtilmektedir. ASY m.23/f.3 ise sağlayıcı veya satıcının sözleşmenin feshi esnasında sözleşmenin kurulmasından daha zor şartlar içeren yöntemler belirleyemeyeceğini düzenlemiştir. Kanun Koyucu sözleşmenin feshi esnasında aboneyi koruyucu hükümler getirmiştir. Daha önce belirttiğimiz gibi belki de abonenin korumaya en çok ihtiyaç duyduğu zaman sözleşmenin feshinde kendini gösterir.

Bu düzenlemeler ile abonelik sözleşmesinin kurulması esnasında taraflara sağlanan kolaylığın sözleşmenin sona ererken de abonelere sağlanması gerektiğini söyleyebiliriz. Böylece, sözleşmenin kurulması esnasında aboneye çeşitli kolaylıklar sağlayan mal ya da hizmet sunan tarafın, fesih sırasında onları merkez ofise ya da abonelik merkezlerine çağırması gibi haksız uygulamalara engel olunmak istenmiştir²⁶⁴. Yine TKHK m.52/f.4 de ASY m.23/f.3 gibi sağlayıcı veya satıcının sözleşmenin feshi esnasında sözleşmenin kurulmasından daha zor şartlar içeren yöntemler belirleyemeyeceğini düzenlemiş ve satıcı ya da sağlayıcıya abonelik sözleşmesinin feshinde abonenin taleplerini yerine getirmek üzere gerekli önlemleri alma ve uygun bir sistem kurup kesintisiz olarak açık tutma yükümlülüğü getirilmiştir²⁶⁵.

TKHK'da bu konu açıkça belirtilmese de kurulan sistemden tüketicinin ücretsiz ya da uygun ücretlerle yararlanması gerekecektir. Bu nedenle sistemi kullandığı için tüketiciden fazla miktarda ücret alınması dürüstlük ilkesi ve kanunun

²⁶⁴ Sert Sütçü, **a.g.e.**, s.86, 88; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s.369.

²⁶⁵ Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s.369; Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s.201; Dalka Okumuş, **a.g.e.**, s.101.

amacı ile uyuşmayacaktır²⁶⁶. TKHK m.52/f.6'ya göre satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmelerinin feshi ile ilgili bildirim ve talepleri yerine getirmek üzere gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür. Bu yükümlülüğü yerine getirmek için gerektiğinde uygun bir sistem kurularak halka açık tutulmalıdır

3.2.4.5. Sözleşmenin Feshinde Özel Sebepler

3.2.4.5.1. Temerrüde Düşülmesi

Taahhütlü abonelik sözleşmesinde, taraflar karşılıklı olarak borç altına girer. Satıcı/sağlayıcı taraf mal veya hizmet sağlama, abone ise abonelik borcunu ödemekle yükümlüdür. Taraflardan birinin borcunu ifasında temerrüde düşmesi hali abonelik sözleşmelerinde özellikle düzenlenmemiştir. Ancak bu konuda TBK'nın 112.maddesi uygulama alanı bulacaktır. Dolayısıyla ifada temerrüde düşülmesi halinde de fesih hakkı bulunmaktadır. Olağanüstü feshin şartları oluştuysa temerrüt sebebiyle feshin şartlarının oluşup oluşmadığı dikkate alınmayacaktır²⁶⁷.

3.2.4.5.2. Numara Taşıma Durumunda

Taahhütlü abonelik sözleşmesinin abonelik sözleşmesinin telekomünikasyon sektöründe kurulması halinde, abonenin numarasını taşıması gündeme gelebilir ve bu durumda taahhütlü abonelik sözleşmesinin fesih durumu incelenmelidir. Numara Taşınabilirliği Yönetmeliği'nin (NTY)²⁶⁸ 7.maddesinin üçüncü fıkrasında, abonenin numarasını taşıma isteğinin gündeme gelmesinin aynı zamanda kendisine hizmet sunan GSM şirketiyle arasında bulunan abonelik sözleşmesini feshetmek istediği anlamını taşıdığı belirtilmektedir. Numara taşımanın fiilen gerçekleştiği tarih aynı zamanda sözleşmenin feshedildiği tarih olacaktır. Fesih bu tarihten itibaren hükümlerini doğuracaktır.

Bu hükümden anlaşılan, abonenin alıcı işletmeye numara taşıma talebinde bulunması, verici işletmeyle olan abonelik sözleşmesini fesih talebinde bulunduğu

²⁶⁶ Erdoğan, **a.g.m.**, s.310.

²⁶⁷ Oğuzman, Öz, **a.g.e.**, s.527.

²⁶⁸ RG. 2.7.2009, S.27276.

anlamına gelmektedir. Söz konusu sözleşmenin taahhütlü olarak kurulması durumunda abone, taahhüt süresi içinde numara taşıma talebinde bulunabilecek midir?

NTY'nin 10. Maddesinin birinci fıkrasında verici işletmenin *bazı durumlarda, numaranın taşınmasına ilişkin talebi reddedeceği ve bu durumu gerekçeleriyle birlikte alıcı işletmeciye bildireceği* düzenlenmiştir. Fakat, fıkra da sayılan haller arasında taahhütlü abonelik sözleşmesi bulunmamaktadır. Bu durumda, taahhütlü abonelik sözleşmesinin numara taşıma talebinde bulunmak için engel olmadığı; ancak bu halde uygulanacak olan Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 16.ve 17.maddelerinin uygulanacağını söylemek mümkündür²⁶⁹.

3.2.4.5.3. Tüketicinin Yerleşim Yerinin Değişmesi

Taahhütlü abonelik sözleşmesinin konusunu teşkil eden hizmetin sunulmasının imkânsız hale geldiği durumlarda, tüketiciden kullanılan faydaların bedeli talep edilemeyecektir. ASY'nin 16.maddesinde “Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin yerleşim yerinin değişmesi ve taahhüt konusu hizmetin tüketicisiye yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkânsız olması durumunsa, tüketici birinci fıkra da belirtilen tutarları veya herhangi bir bedeli ödemeksizin taahhütlü aboneliğini feshedebilir.” hükmüyle aboneye taahhütlü aboneliklere özgü bir fesih imkânı sunulmuştur. Burada tüketicisiye sağlanan fesih hakkı, sağlayıcının hizmeti aynı nitelikte sunmasının mümkün olmadığı durumlar için düzenlenmiştir. Örneğin; konusunun fiber internet olduğu taahhütlü abonelik sözleşmelerinde tüketicinin değişen yerleşim yerinde internet altyapısının bulunmaması halinde tüketicisiye taahhütlü abonelik sözleşmesini feshetme imkânı tanınır. Benzer bir durum tüketici ile spor salonu arasında imzalanan 1 yıllık abonelik sözleşmesinde tüketicinin tayininin başka şehre çıkmasına rağmen satıcı/sağlayıcının abonelik sözleşmesini iptal etmemesi neticesinde yaşanmış ve uyuşmazlık Tüketici Hakem Heyetine intikal etmiştir²⁷⁰.

²⁶⁹ Erdoğan, **a.g.m.**, s.315.

²⁷⁰ “Tüketici, adı geçen firma ile 01/05/2015 tarihinde peşin ödediği 3.000,00 TL bedelle 1 yıllık spor salonu abonelik sözleşmesi imzaladığını, Temmuz 2015 tarihinde başka bir şehre tayin olduğu gerekçesiyle sözleşmeyi feshetmek istediğini firmaya 01/07/2015 tarihinde elektronik posta yoluyla bildirdiğini, firma tarafından fesih işleminin gerçekleştirilmediğini, bu nedenlerle hizmet almadığı 10

3.3 SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİNİN SONUÇLARI

3.3.1. Genel Olarak

Abone tarafından fesih hakkı kullanıldıktan sonra sözleşme ileriye etkili olacak şekilde sona erecektir²⁷¹. Abonelik sözleşmesinin feshedilmesinin sonuçları ve feshin ne zamandan başlayarak hüküm ve sonuç doğuracağı da kanunda düzenlenmiştir. Taahhütlü abonelik sözleşmeleri bakımından bu konuda özel bir hüküm olmadığı için, abonelik sözleşmeleri konusunda yapılan düzenleme taahhütlü abonelik sözleşmeleri için de geçerli olacaktır.

3.3.2. Feshin Hüküm İfade Etmesi

TKHK m.52 abonelik sözleşmesinin fesih ile hemen son bulmayacağını bu beyanın satıcı ya da sağlayıcıya ulaşmasından itibaren belli sürelerde hüküm ifade edeceğini düzenlemektedir. Fesih beyanın hemen hüküm ifade etmesi satıcı veya sağlayıcılar için çeşitli zorluklara sebep olabileceği için, fesih talebinin satıcı veya sağlayıcıya ulaşmasından belirli bir süre sonra abonelik sözleşmesinin sona ereceği düzenlenmiştir. Kanun Koyucu, feshin hüküm doğuracağı sürelerin yönetmelikle düzenleneceğini belirtmiştir. Satıcı veya sağlayıcı da bu sürelerde feshin gereğini yerine getirmekle yükümlü kılınmıştır. Satıcı/sağlayıcının aboneliği sona erdirmemesi halinde tüketici sözleşmeye konu mal ya da hizmetten faydalanmış olsa bile ücret ödemeyecektir.

aylık abonelik ücreti olan 2.500,00 TL'nin tarafına iadesini talep etmektedir". Dosya üzerinde yapılan inceleme ve değerlendirme sonucunda abonelik sözleşmesinin 01/05/2015 tarihinde imzalandığı ve tüketicinin 01/07/2015 tarihinde kalıcı veri saklayıcısı olan elektronik posta yoluyla abonelik sözleşmesi feshi talebini şikayet edilen firmaya ilettiği anlaşıldığından ayrıca 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun Abonelik Sözleşmeleri başlıklı 52. maddesi 4. fıkrasında "Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir. Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması hâlinde de tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Fesih bildirimini kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem belirleyemez." hükmü kapsamında değerlendirilerek tüketici talebinin kabulüne karar verilmesinin uygun olacağı mütalaa olunmaktadır.

²⁷¹ Zevkliler, Aydoğdu, **a.g.e.**, s.321.

3.3.3. Fesih Talebinin Yerine Getirilme Süresi

ASY'nin 25.maddesinde tüketicinin ödediği bedelin kalan kısmını iade süresi, fesih bildirimının hüküm ifade ettiği tarihten itibaren on beş gün olarak belirlenmiştir²⁷².

Fesih talebinin yerine getirilmesi bakımından süreler yönetmelikle düzenlenmiştir. ASY m.24 f./4'e göre "*Diğer mevzuatta tüketici lehine olan süreler saklı kalmak kaydıyla, satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin fesih talebini, bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içerisinde yerine getirmekle yükümlüdür.*" Dolayısıyla özel bir hükmün tanıdığı süre varsa tüketicinin lehine olmak koşuluyla öncelikle o süre uygulanacaktır²⁷³. Örneğin, Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği'nin 8.maddesine göre, tüketicinin başvurusu üzerine bu talebin en çok üç gün içerisinde sonuçlandırılacağı yer alır. Aynı hükmün ikinci fıkrasında da süreli yayınların feshin gerçekleştirilme süresi belirlenmiştir. Hükme göre, "*Günlük süreli yayınlarda on beş gün, haftalık süreli yayınlarda bir ay, aylık süreli yayınlarda ise üç aydır. Daha uzun süreli yayınlarda ise, bildirimden sonraki ilk yayını müteakiben fesih bildirim hüküm ifade edecektir.*" Özel bir hükmün varlığı halinde uygulanan hükümler kimi zaman uyuşmazlıkları da beraberinde getirmektedir. Öyle ki; Elektronik Haberleşme Kanununa istinaden çıkarılan Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 18. maddesinin 2. fıkrası ile 6502 sayılı TKHK'ya dayanılarak çıkarılan Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 24. maddesi, aynı konuyu düzenlemektedir. Anılan hükümler uyarınca fesih talebi, bildirim ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içerisinde yerine getirilmelidir. Şayet satıcı ya da sağlayıcı bu yedi günlük süre içerisinde fesih talebini yerine getirmezse, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'ne; Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ise, Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'ne dayanarak, satıcı ya da sağlayıcıya idari para cezası uygulamaktadır. Yine, taahhütlü aboneliğin süresinden önce feshi konusunun düzenlendiği Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 16. maddesi ile Bilgi Teknolojileri ve İletişim

²⁷² Dalka Okumuş, **a.g.e.**, s.101; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s.365, 369.

²⁷³ Gülüstan Kara, "**Abonelik Sözleşmesinin Feshi ve Sonuçları**", Kocaeli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.9, S. 17, Ocak 2019, s.137-156.

Kurumu'nun 2013/DK-THD/14 sayılı kararı aynı doğrultudadır. Şu anda her iki kurum aynı konudan denetim yapmakta ve aykırılık tespit ettiğinde idari para cezası uygulamaktadır. Açıklamalardan da anlaşılacağı üzere, satıcı ya da sağlayıcı aynı eylem nedeniyle iki kez idari para cezası ödemek zorunda kalmaktadır. Bu cezaların tek bir aboneyle sınırlı olmadığı; sayısı milyonlara yaklaşan abone ile ilgili ceza verildiği göz önünde alındığında, sorunun ne denli büyük olduğu daha iyi anlaşılacaktır.

Belirtmek gerekir ki, “Bu Kanuna göre idari yaptırım uygulanması, diğer kanunlar gereği yapılacak işlemleri engellemez.” diyen 6502 sayılı Kanun’un 77. maddesinin 20. fıkrası, mükerrer cezaları engellemek bir yana bunların önünü açmaktadır²⁷⁴. TKHK’nın 52.maddesinin 6.fıkrasına göre “...*Aboneliğin belirlenen süreler sonunda sona erdirilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren mal ya da hizmetten yararlanılmış olsa dahi tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.*” Hükümden anlaşılacağı üzere satıcı ya da sağlayıcı bu sürelere uygun bir şekilde feshin gereğini yerine getirmelidir. Aksi halde kullanılan mal ya da hizmete ilişkin tüketiciden bir talepte bulunamayacaktır²⁷⁵. Tüketicinin fesih talebi üzerine abonelik sözleşmesi sona ermiş olduğundan satıcı ya da sağlayıcının tüketicie herhangi bir mal veya hizmet sunmaması gerekir²⁷⁶. Bu mal ya da hizmeti sunmaya devam ettiği takdirde bir bedel talep edemeyecektir.

Satıcı ya da sağlayıcının mal ya da hizmet sunmaya devam etmesi halinde TKHK m.7 anlamında “*sipariş edilmeyen malın gönderilmesi ya da hizmetin sunulması*” söz konusu olabilecektir²⁷⁷. Böyle hallerde tüketicinin sessiz kalması ya da mal ya da hizmetten yararlanması sözleşmenin kurulmasına yönelik irade olarak kabul edilemez. Tüketicinin malı geri göndermek ya da muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü yoktur²⁷⁸.

²⁷⁴ Murat Oruç, “**6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Uygulama Alanının Eleştirisi**”, 2nd International Congress on Political, Economic and Social Studies (ICPESS), 19-22 May 2017, s.80-94.

²⁷⁵ Kara, **a.g.m.**, s.146.

²⁷⁶ Öktem Çevik, “**Abonelik Sözleşmesi**”, s.366; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s.369.

²⁷⁷ Öktem Çevik, “**Abonelik Sözleşmesi**”, s.366.

Örneğin taahhütlü bir mobil telefon abonelik sözleşmesinde tüketicinin fesih talebine rağmen satıcı/sağlayıcının abonenin hattına internet paketi yüklenmesi halinde bu konuda özel bir düzenleme bulunmaması halinde satıcı/sağlayıcı ücret talebinde bulunamayacaktır.

3.3.4. Satıcı ya da Sağlayıcının İade Yükümlülüğü

Taahhütlü abonelik sözleşmesinin tüketici tarafından feshedilmesi halinde satıcıya da sağlayıcıya getirilen diğer bir yükümlük de tüketici tarafından ödenmiş olan, yararlanılmayan mal ya da hizmetin bedelinin iadesidir.

6502 sayılı TKHK'nın 52.maddesinin 6.fıkrası gereğince, sağlayıcı ya da satıcı fesih bildiriminden itibaren on beş gün içinde tüketicinin ödemiş olduğu bedeli iade edecektir.

Hükümde geçen on beş günlük süre “fesih bildiriminden itibaren” başlayacaktır. Fesih bildirimini, satıcı ya da sağlayıcıya ulaştığı andan itibaren hüküm ifade edecektir. Satıcı ya da sağlayıcı en son hizmet sunduğu bildirim tarihinden itibaren Yönetmelik ile belirtilen süredeki hizmete denk gelen ücreti mahsup ederek, peşin olarak almış olduğu ücretin iadesini yapacak ve bu iadeyi yaparken de hiçbir kesintiye tabi tutmayacaktır. Dolayısıyla tüketici ile akdedilen abonelik sözleşmesinin feshedilmesi halinde, cezai şart ödeneceğine dair kayıtlar ya da fesih hakkını zorlaştıracak hükümler yer alsa da emredici hüküm karşısında geçersiz olacaktır²⁷⁹. Taahhüdün süresinden önce sonlandırılması durumunda tüketicinin elde edeceği faydalara ilişkin geri ödeyeceği bedelin hesaplanma yöntemi, Yönetmelikte belirtilmiştir. Taahhütlü abonelik sözleşmesinin sona ermesine ilişkin düzenleme, tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesi halinde satıcı ya da sağlayıcının taahhüt bitimine kadar olan bedeli tüketiciden talep edebilmesini önlemektedir²⁸⁰.

3.3.5. Kullanılan Faydaların İadesi

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nde taahhüdün süresinden önce sonlandırılması halinde tüketicinin kazanacağı faydalara yönelik geri ödeyeceği

²⁷⁹ Aslan, **a.g.e.**, s. 524.

²⁸⁰ Çabri, **a.g.e.**, s.877.

bedelin hesaplanma yöntemi belirtilmiştir. Taahhütlü abonelik sözleşmesinin sona ermesine ilişkin düzenleme, tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesi halinde satıcı ya da sağlayıcının taahhüt bitimine kadar olan bedeli tüketiciden talep edebilmesini önlemektedir²⁸¹.

Konuyu bir örnekle açıklamak gerekirse; “İşyerine internet bağlatmak isteyen (B), (Y) şirketi ile iki yıllık taahhütlü abonelik sözleşmesi imzalar. Sözleşmede taraflar, (B) ’nin işyerine internet bağlanacağını, taahhütnamenin geçerlilik süresinin iki yıl olacağını, iki yıl boyunca toplam 1.200 TL ödeneceğini, tarifenin indirimsiz fiyatının ise toplam 1.680 TL olduğunu, aylık 20 TL indirim yapılacağını belirtmişlerdir. (B) on ay sonra sözleşmeyi feshederse, (Y) şirketi ’nin ondan bir bedel isteme hakkı doğar. Geri ödenecek bedeli hesaplayabilmek için, taahhüdün sona erdiği tarihe kadar tüketiciye sağlanan indirim ve diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile henüz vadesi gelmemiş kısmın toplamı hesaplanmalıdır. Somut olayda, (B) ’ye her ay 20 TL indirim yapılmış, başkaca herhangi bir fayda sağlanmamıştır. On ay sonra sözleşme feshedildiğinden $20 \times 10 = 200$ TL ve geriye 14 ay kaldığından $14 \times 70 = 980$ TL bulunur. Bu durumda, 200 TL daha düşük olduğundan, (Y) şirketi (B) ’den en fazla bu miktarı talep edebilir. Buna karşılık, sözleşme yirmi ay sonra feshedilseydi, $20 \times 20 = 400$ TL ve geriye dört ay kaldığından $4 \times 70 = 280$ TL olacağından, (Y) şirketi en çok 280 TL isteyebilecekti”²⁸². Bu durum, yönetmeliğin 16.maddesinde yer alan, tüketicinin taahhüt kapsamında ödeyeceği belirlenen bedelin, sözleşmenin tahakkuk etmemiş kısmı bu tutardan düşük olması durumunda tüketicinin lehine olan tutarın esas alınacağı hükmü ile açıklanır.

3.3.6. Ayıplı Maldan Sorumluluk

ASY’nin 18.maddesine göre “Verilen hizmetle birlikte bir malın mülkiyetinin veya kullanım hakkının devredildiği abonelik sözleşmelerinde, hizmet sağlayıcısı da malın ayıbından sorumludur.” Buna göre taahhütlü abonelik sözleşmelerinde tüketici, satıcı ya da sağlayıcının ayıptan sorumluluğu gereği TKHK’nın düzenlediği haklara

²⁸¹ Çabri, a.g.e., s.877.

²⁸² Bu konudaki diğer benzer örnekler için bkz; Çabri, a.g.e., s.877-878.

sahip olacaktır. Burada ayıp kavramına değinmekte fayda vardır; “*ayıp, üründen beklenen haklı güvenlik beklentisinin karşılanmaması* olarak tanımlanabilir²⁸³.”

Örneğin, tüketicinin taahhütlü ADSL hizmeti alması ve sağlayıcının da buna karşılık modem ve gerekli diğer araçları tüketiciye ücretsiz olarak vermesi halinde, bu modemin ayıplı olması durumunda tüketiciye karşı sağlayıcı da sorumlu olacaktır. Hükümde sağlayıcının ayıplı maldan sorumlu olduğu belirtilmiştir. Dolayısıyla böyle bir durumda TKHK’nın 8.maddesi ve devamı uygulama alanı bulur²⁸⁴.

3.4 SÖZLEŞMEDEN KAYNAKLANAN UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

Günümüzdeki iktisadi faaliyetlerin hedefi, tüketicilerin ihtiyaçlarına cevap verecek hizmetleri ve malları üretip söz konusu ihtiyaçları karşılamaktır. Sosyal ve iktisadi genişleme ve gelişmeler ve artan rekabetin değişen şartları karşısında tüketicilerin karşılaştıkları problemleri tek başlarına çözemeyecekleri anlaşılmış ve tüketici menfaatlerini korumak gayesiyle yeni çözümler aranması gerektiği ortaya çıkmıştır²⁸⁵. Hukukumuzda 1982 Anayasası m.172’de “*Devlet tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.*” ifadesi yer alır. Anayasa’nın bu düzenlemesine bağlı olarak Tüketiciyi Koruma Hakkında Kanun kapsamında da düzenlemeler yapılmıştır. 4077 sayılı TKHK, tüketicilerin korunmasına ilişkin birtakım düzenlemeler yaptıysa da bu düzenlemeler yetersiz kalmıştır.

Kanun koyucu 6502 sayılı TKHK ile tüketicileri korumaya yönelik hükümleri genişletmiştir. Öyle ki mezkûr Kanun’un ilk maddesine göre; “*bu Kanun’un amacı kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirme ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.*”

²⁸³ Emrah Kulaklı, *Ürün Sorumluluğu ve Ayıp Kavramı*, İstanbul, Seçkin Yayıncılık, 2009, s.40.

²⁸⁴ Kara, **a.g.m.**, s.152.

²⁸⁵ Ömer Ulukapı, “*Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları (Tüketici Mahkemeleri)*”, SÜHFD, 5(1-2), 1996, Prof. Dr. M. Şakir Berki’ye Armağan, s.77-101.

Yargılamanın hedeflenenden daha uzun hale gelmesi, düşük meblağlı uyuşmazlıkların karşısında yargılamanın pahalı olması, adaletin ise dava sonunda nispeten sağlanması gibi nedenlerle tüketicinin tatmin edilememesi, hak arama özgürlüğünü engelleyen ya da sınırlandıran sebeplerin ortadan kaldırılarak, tüketicilerin etkin bir şekilde korunmasına hizmet eden yargılama mercilerinin oluşturulması gerekli hale gelmiştir²⁸⁶. TKHK tüketiciler ile satıcılar/sağlayıcılar arasında çıkabilecek uyuşmazlıkların çözümü için 3 farklı müesseseye yer vermiştir. Bunlardan birincisi TKHK'nın m.66 ve devamında düzenlenen Tüketici Hakem Heyetleri, m.73 ve devamında düzenlenen Tüketici Mahkemeleri ve 28 Temmuz 2020 tarihinde 7251 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a dava şartı olarak Arabuluculuk başlığı ile getirilen arabuluculuktur (TKHK m.73/A). Saydığımız ve TKHK'da düzenlenen bu üç müessese arasında yer almasa da abonelik sözleşmelerinden kaynaklı uyuşmazlıkların çözümünde geliştirilen yeni bir takip yolu olan 7155 sayılı Abonelik Sözleşmesinden Kaynaklanan Para Alacaklarına İlişkin Takibin Başlatılması Usulü Hakkında Kanun'un bu düzenlemesine burada yer verilmesi uygun görülmüştür.

Abonelik sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümü kapsamında geliştirilen müesseseleri sırasıyla inceleyip taahhütlü abonelik sözleşmelerinde çıkabilecek uyuşmazlıkların çözümü için önerilerimizi sıralayacağız.

3.4.1 Takip Yolu Farklılığı

Taahhütlü abonelik ve diğer abonelik sözleşmelerinin yaygınlaşması ve buna bağlı olarak artan gerek icra takipleri gerekse de tüketici davaları neticesinde Kanun Koyucu yeni bir düzenlemeye gitmiştir. 7155 sayılı Abonelik Sözleşmesinden Kaynaklanan Para Alacaklarına İlişkin Takibin Başlatılması Usulü Hakkında Kanun (ASKATK) ile ayrı ve özel bir takip yolu düzenlenmiş bulunmaktadır.

Bu yeni takip yoluyla, sözleşmenin satıcı/sağlayıcı tarafından başvurulabilecek yalnızca para alacaklarına ilişkin, ayrı ve özel bir ilamsız takip yöntemi kabul edilerek

²⁸⁶ İbrahim Ermenek, "Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri", Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 2013, C. XVII, S.:1-2, s.563-630.

abonelik sözleşmesinden kaynaklı uyuşmazlıklar için çözüm getirilmeye çalışılmıştır. Kanun'un bu hükümleri 01.06.2019'da yürürlüğe girmiştir (ASKATK m.26/1-b). “Kanun'un yürürlüğe girdiği tarihte derdest olan takipler hakkında bu Kanun hükümleri uygulanmayacak, bu takipler açıldıkları tarihte yürürlükte bulunan hükümlere göre yürütülecektir” (ASKATK Geçici Madde 1).

7155 sayılı Kanun, abonelik sözleşmelerinden kaynaklanan para alacakları hakkındaki takibin haciz aşamasına kadar olan safhasının Merkezi Takip Sistemi aracılığıyla yapılmasını düzenlemiş ve bu şekilde icra dairelerinin iş yükünü azaltmayı amaçlamıştır. İcra daireleri önünde abonelik sözleşmelerinden kaynaklanan çok sayıda icra dosyası bulunması ve icra dairelerinin bu dosyalara ilişkin çok sayıda ödeme emri düzenlemesi ve borçluya tebliği gibi çok sayıda işlem yapması bu Kanun'un çıkış noktası olmuştur²⁸⁷. ASKATK'ın 2.maddesinde göre bu takip yoluna başvurmak için gerekli şartlar sıralanmıştır. Buna göre “*Bir abonelik sözleşmesi bulunmalıdır. Bu abonelik sözleşmesinden kaynaklanan para alacağı söz konusu olmalıdır. Bu sözleşmeye göre tüketiciye sunulan bir mal ya da hizmet bulunmalı ve bedeli faturaya yansıtılmış olmalıdır. Alacak avukatla takip edilmelidir.*”

3.4.1.1 Borcun Kaynağı Yönünden Sınırlama

Bu takip yolunun temel hareket noktası, öncelikle taraflar arasında bir “sözleşmenin bulunması” bunun da “abonelik sözleşmesi” olmasıdır. Abonelik sözleşmelerinin neye göre tespit edileceği konusunda Kanun bir açıklama getirmemiştir.

Buna göre, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a ve diğer mevzuata göre düzenlenen abonelik sözleşmeleri bu takip yoluna başvurmak bakımından esas alınacaktır. Abonelik sözleşmesinin ancak mal veya hizmet sunan tarafı bu takip yolundan yararlanmak veya bu takip yoluna başvurmak durumundadır.

²⁸⁷ Bkz. 7155 sayılı Kanun'un genel gerekçesi: “*İcra dairelerinin iş yükünün önemli bir kısmını, “abonelik sözleşmelerinden kaynaklanan para alacaklarına ilişkin takipler” oluşturmaktadır. Bu takipler için icra dairelerinde çok sayıda dosya bulunmakta; ödeme emri tanzimi ve tebliği gibi çok sayıda işlem yapılmaktadır. Hazırlanan Kanun teklifiyle, abonelik sözleşmelerinden kaynaklanan para alacaklarına ilişkin takibin başlatılması ve haciz aşamasına kadar olan bölümünün; Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi (UYAP) bünyesinde oluşturulan Merkezi Takip Sistemi (MTS) üzerinden yapılması amaçlanmaktadır...*”.

Sözleşmenin diğer tarafı olan tüketiciler²⁸⁸ ise taleplerini ancak genel hükümlere göre diğer takip yollarıyla ileri sürebilirler²⁸⁹.

3.4.1.2 Alacağın Türü Yönünden Sınırlama

Bu takip yolunun da bir ilamsız takip yolu olması sebebiyle, takibin konusu ancak “para alacağı” olacaktır. Abonelik sözleşmesinin mal veya hizmet sunan tarafının paradan başka bir talebi mevcutsa, bunu özel takip yoluyla değil, talebin konusuna göre özellikle ilamlı icra yoluyla takip etmesi gerekecektir. Örneğin, abonelik sözleşmesinin gereği olarak tüketiciye bazı özel cihazların kullandırılması söz konusu olmuşsa, bunların değişmesi ya da geri verilmesi gerekmesine rağmen, tüketici hizmet sunana bunları teslim etmiyorsa, o zaman para dışındaki bir talep mevcut olduğundan, ilk olarak dava açılmalı, ardından alınacak ilamla, ilamlı icra takibine başvurulmalıdır. Çünkü hem ilamsız icranın söz konusu olması hem de Kanun’un açık hükmü gereğince, ancak para alacakları bu yolla takip ve tahsil edilebilir²⁹⁰.

Abonelik sözleşmesinden kaynaklanan para alacağının takibi için, taraflar arasında abonelik sözleşmesi yoksa “kaçak kullanım” olarak ifade edilen, hukuka aykırı biçimde sözleşme dışı bir mal veya hizmet kullanımını söz konusu ise, bu kullanımın karşılığı olan para alacağı 7155 sayılı Kanun kapsamında talep edilemez. Bu sonuç, mal ve hizmet veren tarafın, kullanım tutarı olan parayı faturalandırmış olması halinde de değişmez. Taraflar arasında abonelik sözleşmesi olmaksızın, sözleşme dışı kullanım bedeli, mal ve hizmeti sunan tarafça faturalandırılrsa bile, bu alacak için abonelik sözleşmesinden kaynaklanan para alacağı nedeniyle Merkezi Takip Sistemi üzerinden takip yapılamaz²⁹¹. Böyle bir durumda hukuka aykırı kullanım veya yararlanma sebebiyle haksız fiil hükümlerine göre talepte bulunulabilir.

²⁸⁸ Burada tüketici olmanın kriteri, bir hizmetten faydalanan ya da bir mal satın alan kimsenin onu mesleki ya da kar gütmeye amacıyla yapmamış olmasıdır.

²⁸⁹ Muhammet Özkes, “**Abonelik Sözleşmelerinden Kaynaklanan Para Alacaklarına İlişkin Yeni Takip Yolu**”, İzmir Barosu Dergisi, Eylül 2018, s.225.

²⁹⁰ Özkes, **a.g.m.**, s.229.

²⁹¹ Volkan Özçelik, “**Abonelik Sözleşmesinden Kaynaklanan Para Alacaklarına İlişkin Takibin Başlatılması Usulü Hakkında Kanun’a Göre İcra Takibi**”, Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi, Sayı 14, Aralık 2019, s.375.

Bu takdirde de ya genel haciz yoluyla takip yoluna başvurmalı veya önce dava açılmalı, ardından ilamlı icra yoluna gidilmelidir²⁹².

3.4.1.3 Sözleşmenin Tarafı Yönünden Sınırlama

Kanun koyucu Merkezi Takip Sistemi vasıtasıyla takip yapabilecek alacaklı yönünden de sınırlama yapmıştır. Abonelik sözleşmesinden kaynaklanan para alacağı nedeniyle, sözleşmenin mal ve hizmet sunan tarafı bu takip yoluna başvurabilir. Buna karşılık tüketici, abonelik sözleşmesinden kaynaklansa dahi, mal ve hizmet sunan tarafa karşı bu yolla takip başlatamaz; tüketici genel takip usullerine göre takip yapmalıdır²⁹³. Kanunun bu sınırlaması, doktrinde eşitlik ilkesine aykırı bulunmuştur. Zira bu takip yolu, abonelik sözleşmesinden kaynaklanan alacaklarda sözleşmenin her iki tarafı için değil, sadece mal veya hizmeti temin eden tarafa tanınan bir imkândır²⁹⁴.

Kanun, takibin haciz aşamasına kadar yürütülmesine ilişkin usul ve esasları düzenlemektedir (ASKATK m.1). Merkezi Takip Sistemi'ne göre başlatılan icra takibinin kesinleşmesi üzerine, takibin sonraki aşamalarında İcra İflas Kanunu hükümleri uygulanır (ASKATK m.9/1).

3.4.1.4 Temsil Yönünden Sınırlama

Son olarak Kanun'da düzenlendiği şekliyle bu takip yoluna başvurmak için alacaklının kendisini avukat aracılığıyla temsil ettirmesi gerekmektedir (ASKATK m.2/1).

Medeni usul hukukumuzda avukatla temsil zorunluluğuna ilişkin genel bir düzenleme bulunmamaktadır²⁹⁵. Bununla birlikte temsil yetkisinin varlığı veya yokluğu, dış ilişki bakımından yani temsilci, temsil olunan adına üçüncü kişilerle

²⁹² Özekes, **a.g.m.**, s.229. Bu konuda bkz, Y.HGK, 27.04.2011, 19-1104/239 sayılı kararında “... üçüncü şahısların kaçak elektrik kullanımına ilişkin haksız eylemleri ile abonelik sözleşmesinden kaynaklanan sorumluluktaki illiyet bağı kesilmiş olduğundan akde aykırılık nedeniyle abonenin sorumluluğu söz konusu edilemez.”. Şeklinde hüküm kurmuştur. (Kazancı İçtihat Bankası, E.T: 07.05.2020).

²⁹³ Özçelik, **a.g.m.**, s.381.

²⁹⁴ Özekes, **a.g.m.**, s.229.

²⁹⁵ Nazlı Ülkü Gören, “Medeni Yargılama Hukukunda Avukatla Temsil Zorunluluğu”, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.16, S.3-4, s.310.

ilişkiye girdiğinde önem taşır²⁹⁶. Merkezi Takip Sistemi vasıtasıyla takip yapabilmek için abonelik sözleşmesinin alacaklısı, baroya kayıtlı bir avukata vekâletname vermek zorundadır (AvK m.35)²⁹⁷. Esasen, bu hem fiilî hem de hukukî durumun hüküm altına alınmasından başka bir şey değildir. Zira bu takibi yapacak olanların neredeyse tamamının avukatla temsil zorunluluğu olan şirketler olması sebebiyle bunun özel bir yansıması karşımıza çıkmaktadır.

Ayrıca bu takibin UYAP bünyesinde oluşturulan Merkezî Takip Sistemi (MTS) üzerinden yapılması da dikkate alındığında, böyle bir sistemin avukat aracılığıyla kullanılması daha doğru olacaktır²⁹⁸.

Yukarıda belirtilen şartları taşıyan takipler, 7155 sayılı ASKATK’de belirtilen yöntem dışında başka şekilde başlatılamaz. Aksi halde icra memuru, bunu kendiliğinden gözetip talebi reddetmelidir (ASKATK m.2/2).

Bu takip yolu elektronik ortamda gerçekleşir ve bu işlemler UYAP bünyesinde Merkezi Takip Sistemi (MTS) üzerinden yapılır (ASKATK m. 3). Dolayısıyla klasik yöntemlerin ve başlangıçta icra dairesinin denetimi dışında kalan, doğrudan alacaklının inisiyatifiyle gerçekleşen bir takip yolu karşımızda durmaktadır²⁹⁹.

3.4.2 Tüketici Hakem Heyetleri

Tüketici uyuşmazlıklarında görevli mahkemenin tespiti veya merciin belirlenebilmesinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’da uyuşmazlığın tarafları açısından tarafların sahip oldukları amaç ve uyuşmazlık miktarı bakımından bazı şartlar getirilmiştir³⁰⁰.

²⁹⁶ Nejat Aday, **Avukatın Sözleşmeden Doğan Hukuki Sorumluluğu**, İstanbul 2016, Vedat Kitapçılık, s. 23.

²⁹⁷ Avukatlık tekeli, Avukatlık Kanunu’nun 35. maddesinde ve 63. maddesinde düzenlenmiştir. Kanun’daki sistemde, sadece baroya kayıtlı avukatların yapabilecekleri işler ayrılmış ve Kanun’un 35. maddesinde sayılmıştır. Kanun’un 63. maddesinde ise, bu işleri istisnâ durumların dışında baro levhasında kayıtlı olmayan avukatların ve avukat sıfatını taşımayanların yapması yasaklanmıştır. Bkz. Ali Çetin Aslan, “**Avukatlık Tekeline Genel Bir Bakış**”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 16, Özel Sayı: Prof. Dr. Hakan Pekcanitez’e Armağan, 2014 (Basım Yılı: 2015), s. 1669. Avukatla iş sahibi arasındaki ilişkinin genellikle vekalet olarak kabul edilmesi ve avukata verilen temsil yetkisini belgelemeye yarayan ve noterlerce düzenlenen “*temsil belgesi*”nin “*vekaletname*” biçiminde adlandırılması, uygulamada temsille vekaletin, dolayısıyla avukatlık sözleşmesinin karıştırılmasına neden olmaktadır. Bu konuda ayrıntı için bkz; Aday, **a.g.e.**, s.22.

²⁹⁸ Özekes, **a.g.m.**, s.230.

²⁹⁹ Özekes, **a.g.m.**, s.230.

³⁰⁰ Nagihan Tandoğan Özbaykal, “**Tüketici Hakem Heyetlerinde İtirazın İptali Davası Sorunu ve 7063 Sayılı Kanun Sonrasında Verilen Yargı Kararlarının Değerlendirilmesi**” Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C. 26, S.1, Haziran 2020, s. 467-486.

Buna göre TKHK m.73/1’de tüketici işlemleri bakımından görevli mahkemenin tüketici mahkemeleri olduğu belirtilmiştir. Bununla birlikte Kanun’un “*Tüketici Kuruluşları*” başlıklı kısmının ikinci bölümünde Tüketici Hakem Heyetleri düzenlenmiştir. Kanun koyucu, Tüketici Mahkemelerinin görev alanı içindeki bazı uyuşmazlıkların tüketici hakem heyetleri tarafından çözüme kavuşturulmasını istemiştir. Buna bağlı olarak da değeri belirli bir meblağdaki uyuşmazlıkların tüketici mahkemesine ulaşmadan önce tüketici hakem heyetine zorunlu başvuru yoluyla çözümlenmesi amaçlanmıştır. Tüketici Hakem Heyetleri’nin kurularak bu kuruluşlara zorunlu başvurunun getirilmesi hem değeri düşük meblağlar bakımından dava masrafı yapılmasının önüne geçilerek usul ekonomisi ilkesine hizmet etmek hem de tüketicilerin tarafı olduğu uyuşmazlıkların daha çabuk çözüme kavuşturulmasını sağlamaktır³⁰¹.

3.4.2.1 Başvuru İçin Asgari Değer

Buna “*değeri parayla ölçülebilen ve yedi bin beş yüz elli Türk lirasının*³⁰² (2021 yılı için 11.330 TL)³⁰³ altında bulunan uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetine başvurulması zorunludur; yani bu miktarın altında kalan uyuşmazlıklar için tüketici mahkemelerine gidilemez.” (TKHK m.68/1)³⁰⁴. 28.07.2020 tarihindeki değişikliğe kadar bu miktarı aşan uyuşmazlıklar için tüketici mahkemelerinde dava açılması gerekmekteydi ancak yapılan değişiklikle tüketici davalarında da arabuluculuk dava şartı olarak getirilmiştir. Bu husus ileride incelenecektir.

³⁰¹ Ulukapı, **a.g.m.**, s.79.

308 Aynı maddenin dördüncü fıkrasında maddede belirtilen parasal sınırların her takvim yılı başında itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanacağı belirtilmiştir.

³⁰³ RG, 31.12.2019 T, 30995 S.

³⁰⁴ “*Uyuşmazlık konusu asıl alacak 143.763.855 lira olduğuna göre Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulmadan açılan bir davanın dinlenme olanağı yoktur*”, Yargıtay 13. HD’nin T. 6.7.2006, E. 2006/6760 ve K.2006/11218 sayılı kararı (Kazancı İçtihat Bankası, E.T: 16.12.2020).

“*Açıklanan hüküm gereğince davacının Tüketici Sorunları İl Hakem Heyetine başvurduktan sonra verilen karara karşı tüketici mahkemesine itiraz etmesi gerekirken Tüketici Sorunları İl Hakem Heyetine başvurmadan tüketici mahkemesine dava açması durumunda mahkemenin görevsizlik kararı vermesi gerekirken, işin esasını inceleyerek hüküm kurmuş olması usul ve yasaya uygun düşmediğinden*”, Yargıtay 4. HD’nin T. 23.1.2008, E. 2007/15118 ve K.2008/445 sayılı kararı (Kazancı İçtihat Bankası, E.T: 16.12.2020).

Tüketici hakem heyetlerine başvuru yöntemi incelenmeden önce hakem heyetlerinin hukuki niteliğine değinmek yerinde olacaktır. Belirtmek gerekir ki bu husus doktrinde tartışmalıdır³⁰⁵. Konumuzun kapsamından fazla uzaklaşmamak adına bu tartışmalara bu bölümde yer verilmeyecektir. Ancak tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliği bakımından görüşümüz, bu müessesenin zorunlu bir tahkim niteliği taşıdığıdır.

3.4.2.2 Kararların Bağlayıcılığı

Tüketici Hakem Heyeti tarafından davaların çözümünde verilecek kararlar taraflar açısından bağlayıcıdır ve bu kararlar İİK'nın ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre infaz edilir. Anlaşılacağı üzere bu kararlar İİK'nın 68.maddesinde sayılan birer ilam niteliğinde belge değildir, aksine ilamın kendisidir. İcra kabiliyeti bakımından bir zorunlu tahkim mahiyetinde olan hakem heyetlerinin belirli bir miktarın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından verdiği kararlar HMK'da düzenlenmiş olan ihtiyari tahkim neticesinde verilen kararlara nazaran çok daha güçlü bir etkiye sahiptir³⁰⁶. Başvuru sonucunda, o uyuşmazlık bakımından yapılan başvuru derdest hale gelir, aynı uyuşmazlık bakımından ise birden fazla başvuruda bulunulamaz (THHY m.14).

Tüketici hakem heyetine başvuru zorunluluğunun olduğu durumlarda, başvuru yapıldıktan sonra aynı uyuşmazlık için bir de tüketici mahkemesine başvurulması halinde tüketici mahkemesinin derdestlik nedeniyle değil görevsizlik nedeniyle (HMK m. 114/1-c) dava şartı yokluğundan davanın usulden reddine karar vermesi gerekir³⁰⁷.

3.4.3 Arabuluculuk

Arabuluculuk alternatif bir çözüm yöntemidir. Arabuluculukta bu konuda eğitim almış, tarafsız ve bağımsız uzman bir kişi uyuşmazlığın taraflarını biraraya getirir ve konuşup müzakere ederek uyuşmazlığı çözmeyi hedefler³⁰⁸. Aslında,

³⁰⁵ Tartışmalar için bkz; Özbaykal, **a.g.m.**, s.473 vd.

³⁰⁶ Ermenek, **a.g.m.**, s.563-630.

³⁰⁷ Hicabi Yağbasan, “**Medeni Usul Hukuku Kuralları Çerçevesinde Tüketici Hakem Heyetlerinde Ortaya Çıkan Bazı Usuli Sorunlar**”, Selçuk Üniversitesi, Adalet Meslek Yüksekokulu Dergisi, 2019, C.2, S.1, s.73-125.

³⁰⁸ Mehmet Saim Aşçı, “**Zorunlu Arabuluculuk Uygulamasının Olumlu ve Olumsuz Yönleri**”, Uluslararası Hukuk ve Sosyal Bilim Araştırmaları Dergisi, 2019, C.:1, S.:2, s.80-91.

alternatif uyuşmazlık çözümleri uyuşmazlıkların çözümünde, yargı yollarının yanında yer alır ve tarafların talep ettikleri takdirde işlerlik kazanır. Bu çözüm yöntemleri tarafların ilişkilerinin güven içinde sürdürülmesini gaye edinerek her iki tarafı tatmin edecek çözümler getirmeyi hedefler³⁰⁹. Buna karşılık, günümüzde mahkemelerin yoğunluğu, yargılamanın uzun sürmesi, erken adaleti sağlamak adına bazı davalar bakımından arabuluculuk dava şartı haline gelmiştir.

6325 sayılı Arabuluculuk Kanunu'nun 1.maddesine göre ise *“bu kanun yabancılik unsuru taşıyanlar da dâhil olmak üzere, ancak tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri iş veya işlemlerden doğan özel hukuk uyuşmazlıklarının çözümlenmesinde uygulanır.”* Kanun'un lafzından anlaşılacağı üzere arabuluculuk yalnızca tarafların üzerinde tasarruf edebileceği iş veya işlerden doğan özel hukuk uyuşmazlıklarına ilişkin ihtiyari bir çözüm yöntemidir.

Arabuluculuğun ihtiyariliği ilkesine genel çerçevede 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nun 18/A maddesinde ve özel olarak ise, 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu'nun 3. maddesinde, *“iş kazası ve meslek hastalığından kaynaklanan maddî ve manevi tazminat ile bunlarla ilgili tespit, itiraz ve rücu davaları ayırık olmak üzere, kanuna, bireysel ve toplu iş sözleşmesine dayanan işçi ve işveren alacaklarıyla tazminatlarını konu alan davalar ile işe iade talebiyle açılan davalar”* ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 5/A maddesinde, *“yine aynı Kanun'un 4. maddesinde ve diğer kanunlarda belirtilen ticari davalardan, konusu bir miktar paranın ödenmesi olan alacak ve tazminat talepleri bağlamında”*, özel bir dava şartı oluşturulmak suretiyle bazı istisnalar getirilmiş; yani, zorunlu arabuluculuk yönünde bir adım atılmıştır³¹⁰. Bu adımları 28.07.2020 tarihinde Resmî Gazete'de yayımlanan 7251 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 73.maddesine 73/A maddeleri takip etmiş ve *“Dava şartı arabuluculuk”* başlığı ile tüketici davalarına da arabuluculuk şartı eklenmiştir.

³⁰⁹ Süha Tanrıver, **“Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk”**, TBB Dergisi, S.64, s.151-177.

³¹⁰ Süha Tanrıver, **“Dava Şartı Arabuluculuk Üzerine Bazı Düşünceler”**, TBB Dergisi, S.147, s.112-142.

Tüketici mahkemelerinde değeri 11.330-TL ve üzerindeki uyuşmazlıklar için arabuluculuk müessesesi dava şartı olarak getirilmiştir. Buna göre davanın tarafları dava değeri 11.330-TL ve üzeri uyuşmazlıklar için arabulucuya başvurmak zorundadır, bu başvuru yapılmadan Tüketici Mahkemesi'nde dava açılması halinde, dava şartı yokluğundan davanın usulden reddine karar verilecektir.

3.4.4 Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklar

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Tüketici Mahkemeleri" üst başlığı altında 73.maddesinin 1.fikrası "*Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir.*" şeklindedir. Söz konusu hükümden anlaşılan, kanun koyucunun tüketici mahkemelerinin görev alanına girecek olan uyuşmazlıkları, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan ihtilaflara dair davalar şeklinde öngördüğüdür³¹¹. Burada sözü edilen "tüketici işlemi" kavramının hangi tür işlemleri kapsadığının açıklanması gerekmektedir.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 3.maddesinin 1.bendinde 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, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi*" şeklinde tanımlamaktadır. Buna karşılık 4077 sayılı TKHK'nın 3.maddesinin (h) bendinde yer alan düzenlemede ise, tüketici işlemi "*Mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlemi*" şeklinde düzenlemiş idi. Yeni Kanun'un bu konuda tüketici işlemi daha geniş, adeta bir şemsiye gibi kapsadığını söylemek mümkündür.

Bu durumda gözlemlenen, uyuşmazlığın bir tarafının tüketicinin olması halinde tüketici işlemlerinden doğabilecek ihtilafların çözümü için görevli olan tüketici mahkemelerinin iş yükünün artacağı ve de mahkemeler arasında

³¹¹ Seda Özmumcu, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış", Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 16, Özel Sayı 2014, s. 831-871 (Basım Yılı: 2015) Prof. Dr. Hakan Pekcanitez'e Armağan.

mahkemelerin görevi nedeniyle sorunların doğmasına neden olabileceğidir³¹². Bunun yanı sıra 4077 sayılı TKHK döneminde Yargıtay'ın tüketici işlemi olmadığı gerekçesi ile tüketici mahkemelerinin görev alanına girmediğine dair verdiği bazı kararların da bu yeni yasal düzenleme karşısında herhangi bir önemi kalmayacaktır³¹³.

6502 sayılı Kanun'un yürürlüğe girmesiyle birlikte, taraflardan birinin tüketici olduğu, mesken elektrik, mesken su, mesken atık su, mesken doğalgaz ve şahsi ihtiyaç için kullanılan telefon vb. abonelik (ticari amaçla olmayan) sözleşmelerinden doğan hukuki uyuşmazlıklarda tüketici mahkemeleri görevli olduğu gibi, belli bir miktarın altında olan bu tür uyuşmazlıklarda zorunlu olarak tüketici hakem heyetlerine başvurulacaktır³¹⁴. Bu husus yukarıda detaylı şekilde incelendi³¹⁵.

Ayrıca; bir tarafı tüketici kanunlarının tanımladığı anlamda tüketici olan, mesken elektrik, mesken su, mesken atık su, mesken doğalgaz ve şahsi ihtiyaç için kullanılan telefon vs. abonelik (ticari amaçla olmayan) sözleşmelerinden doğan hukuki uyuşmazlıklarda; çekişmeye konu olan miktar 01.01.2015 tarihi itibarıyla, 2.200 TL'nin altında ise ilçe tüketici hakem heyeti, büyükşehir statüsünde olan illerde 2.200 TL ile 3.300 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyeti, büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 3.300 TL altında bulunan uyuşmazlıkta il tüketici hakem heyeti, büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 2.200 TL ile 3.300 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyeti uyuşmazlığın çözümünde görevlidir³¹⁶. Bu miktarlar 2021 yılı için;

a) 7.550 (yedibinbeşyüzelli) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetleri,

b) Büyükşehir statüsünde olan illerde 7.550 (yedibinbeşyüzelli) Türk Lirası ile 11.330 (onbirbinüçyüzotuz) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,

³¹² Rüştü Germeyan, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemelerine İlişkin Hükümleri, (Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku)”, İBD., 2014, Özel Sayı, C.88, s. 129.

³¹³ Özmumcu, **a.g.m.**, s.841.

³¹⁴ Yusuf Memiş, “Abonelik Sözleşmelerinden Kaynaklanan Hukuki Uyuşmazlıklarda “Görevli Mahkeme””, Terazi Hukuk Dergisi, C: 11, S.:113, Ocak 2016, s.57.

³¹⁵ Bkz: Bölüm 3 3.4.2

³¹⁶ Memiş, **a.g.m.**, s.59.

c) *Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 11.330 (onbirbinüçyüzotuz) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,*

ç) *Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 7.550 (yedibinbeşyüzelli) Türk Lirası ile 11.330 (onbirbinüçyüzotuz) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri, görevlidir.*

Bu miktarların altında kalan anlaşmazlıklarda, tüketici hakem heyetine başvurulmadan 6502 sayılı kanun gereğince dava açabilme şartı gerçekleşmediğinden tüketici mahkemesinde dava açılmayacaktır³¹⁷.

Bir ticari işletmenin su, elektrik, doğalgaz abonelik sözleşmesi kurması ve bu konuda uyuşmazlık çıkması halinde görevli mahkemeyi de incelemek gerekmektedir.

Bir işletmenin ticari işletme sayılabilmesi için esnaf işletmesi için öngörülen sınırı aşan düzeyde gelir sağlamayı hedeflemesi gerekir (TTK m.11). Belirli bir büyüklüğe ulaşmayan işletmeler esnaf işletmesi, bu büyüklüğü aşan işletmeler ise ticari işletme sayılır. Ekonomik faaliyeti, sermayesinden fazla bedeni çalışmaya dayanan ve geliri bakanlar kurulu kararlarında belirlenen sınırı aşmayan işletmeler esnaf işletmesi sayılır. Esnaf işletmesi sınırlarını aşmayan kişilerle, elektrik, su, doğalgaz dağıtım şirketleri arasındaki abonelik sözleşmelerinden doğan davalara ticaret mahkemesinde bakılamaz. 6100 sayılı HMK'nın ikinci maddesi uyarınca görevli mahkeme asliye hukuk mahkemesidir³¹⁸.

Ticaret şirketlerinin, ticari amaçla veya işletmenin iç ihtiyaçlarını karşılama amacıyla hareket edip etmediğine bakılmaksızın bütün hukuki ilişkileri ticari faaliyet kapsamındadır, özel hayatlarına ilişkin bir işlem söz konusu değildir. Bu nedenle tüketiciler için düzenlenen yasa hükümleri kapsamına alınmaları olanaklı değildir. Anonim şirket 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 3.maddesi (e) bendi anlamında tüketici değildir³¹⁹.

“Anonim şirketin işyeri (kömür satışı için kullandığı) için yapılan su abonelik sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkta (su borcunun ödenmemesi nedeniyle yapılan

³¹⁷ Y.3.HD 28.03.2013 T., E. 2013/3547, K.2013/5331; 25.09.2014 T., E.2014/5506, K.2014/12477; 09.05.2013 T., E.2013/4376, K.2013/7753; 13.HD 18.03 2015 T., E.2013/10571, K.2015/8738, 06.05.2009 T., E.2009/334, K.2009/6221. (Kazancı İçtihat Bankası, E.T: 09.12.2020).

³¹⁸ YHGK, 10.06.2015 T., E.2013/7-2457, K.2015/1538 (Kazancı İçtihat Bankası, E.T: 09.12.2020).

³¹⁹ YHGK, 11.10.2006 T., E.2006/19-684, K.2006/647. (Kazancı İçtihat Bankası, E.T: 09.12.2020).

takibe itirazın iptali davasında) görevli mahkeme tüketici mahkemesi olmayıp, asliye ticaret mahkemesidir. Mesken; elektrik, su, atık su ve doğalgaz aboneliğinin bulunduğu yerde, kaçak elektrik, kaçak su, kaçak atık su ve kaçak doğalgaz kullanımına dayalı; menfi tespit, itirazın iptali ve istirdat davalarında görevli mahkeme tüketici mahkemesidir”³²⁰.

Aboneliğin bulunduğu apart otelde, kaçak elektrik, kaçak su, kaçak atık su ve kaçak doğalgaz kullanılması halinde, apart otelin faaliyetlerinin ticari bir iş olması, abonenin veya kaçak tüketim yapanın Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun tarif ettiği anlamda tüketici olmaması nedeniyle görevli mahkeme tüketici mahkemesi olmayıp genel (asliye hukuk) mahkemesidir³²¹.

Apartman site yönetimi adına abonelik (elektrik, su, atık su ve doğalgaz) olan yerde kaçak su, kaçak atık su, kaçak elektrik ve kaçak doğalgaz kullanılması halinde görevli mahkeme tüketici mahkemesidir³²².

Mesken su aboneliği sözleşmesinden kaynaklanan hukuki uyumsuzlukta, görevli mahkeme tüketici mahkemesidir³²³.

Yukarıda yaptığımız tüm açıklamaları ve sunduğumuz örnek Yargıtay kararlarını özetleyecek olursak; taahhütlü abonelik sözleşmesinden doğan bir uyumsuzlukta, 2021 yılı itibariyle değeri parayla ölçülebilen ve değeri 11.330-TL'nin altında kalan uyumsuzluklar için tüketici hakem heyetine başvuru zorunludur. Değeri 11.330 TL ve üzeri olan uyumsuzluklar bakımından ise önce arabulucuya başvurma zorunluluğu getirilmiştir. Özellikle abonelik/taahhütlü abonelik sözleşmelerinin kullanımının artması, Kanun koyucunun sırf bu konuda yeni takip sistemi düzenlemesinden de açıkça anlaşılacağı üzere, yargılama faaliyetlerinin de kısaltılması ve iş yükümün azaltılması bakımından bu alternatiflere ihtiyaç duyulmuştur.

³²⁰ Y. 3.HD, 13.10.2014 T., E.2014/6077, K.2014/13044. (Kazancı İçtihat Bankası, E.T: 09.12.2020).

³²¹ YHGK, 27.04.2011 T., E. 2011/19-104, K. 2011/239. (Kazancı İçtihat Bankası, E.T: 09.12.2020).

³²² YHGK, 16.06.2010 T., E. 2010/13-232, K.2010/316. (Kazancı İçtihat Bankası, E.T: 09.12.2020).

³²³ Y. 3.HD, 31.03.2014 T., E. 2013/20393, K.2014/5111. (Kazancı İçtihat Bankası, E.T: 09.12.2020).

SONUÇ

Abonelik sözleşmesi, sağlayıcı veya satıcının bir mal veya hizmeti düzenli veya sürekli bir şekilde aboneye sunmayı taahhüt ettiği, abonenin ise bu mal veya hizmetin bedelini peşin veya dönemsel olarak ödemeyi üstlendiği, tam iki tarafa borç yükleyen sözleşme olarak tanımlanabilir. Eski 4077 sayılı TKHK’da abonelik sözleşmeleri ile ilgili düzenleme, süreli yayın abonelikleri ve sözleşmenin sona erdirilmesi ile ilgili hükümlerle sınırlıydı. Abonelik sözleşmelerindeki artış kanun koyucuyu da geniş bir düzenleme yapmaya sevk etmiştir. 6502 sayılı TKHK’da abonelik sözleşmelerine genel olarak bir düzenleme yapılmış ve abonelik sözleşmeleriyle ilgili hükümler yalnızca süreli abonelikler kapsamında olmaktan çıkarılmıştır.

Tezimizin konusunu oluşturan “Taahhütlü Abonelik Sözleşmeleri” ise abonelik sözleşmelerinin nitelikli bir halidir ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği’nin 14-18.maddeleri arasında düzenlenmiştir.

Taahhütlü abonelik sözleşmesi, sürekli borç ilişkisi doğurur ve sözleşmenin iki tarafına borç yükler. Bu sözleşmenin bir tarafını abone, diğer tarafını ise satıcı/sağlayıcı oluşturmaktadır. Sözleşmenin unsurlarını, dönemsel veya sürekli olarak belirli bir mal veya hizmet sağlama, abonelik bedeli ve belirli bir süre abone kalma taahhüdü oluşturmaktadır. Alelade bir abonelik sözleşmesi belirsiz süreli oluşturulabilirken taahhütlü abonelik sözleşmesi yalnızca belirli süreli oluşturulabilir.

Taahhütlü abonelik sözleşmesi TKHK kapsamında kurulabileceği gibi bu kanunun dışında da kurulabilecektir. Eğer TKHK dışından kurulan taahhütlü abonelik sözleşmesi TKHK’nın aradığı şartlara sahip ise TKHK ve özel kanun hükümleri birlikte uygulanacaktır.

Abonenin TKHK ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği’nin aboneler için sağladığı korumalardan faydalanabilmesi için tüketici sıfatını haiz olması gerekmektedir.

Taahhütlü abonelik sözleşmesinin sürekli borç ilişkisi doğuran ve karşılıklı borç doğuran bir sözleşme olduğundan bahsettik. Burada tekrara fazla düşmeden bu sözleşmenin niteliği itibarıyla hizmet ve satım sözleşmelerinin unsurlarının yansıdığı karma nitelikli bir sözleşme olduğunu söyleyebiliriz. Taahhütlü abonelik sözleşmesinin şeklini inceleyecek olduğumuzda sözleşme hukukuna hâkim “şekil serbestisi ilkesinin” bu sözleşmeler için geçerli olduğunu söylemek pek mümkün değildir. Öyle ki bu kaniya, taahhütlü abonelik sözleşmesinin yazılı olması zorunludur şeklinde bir hükümden varmadığımız gibi, ilgili maddenin kurulan abonelik sözleşmesinin mesafeli olması halinde dahi kalıcı veri saklayıcısı ile aboneye verilmesi zorunludur, hükmünden sözleşmenin yazılı olmasının bir geçerlilik değil ispat şartı olduğunu söyleyebiliriz.

Taahhütlü abonelik sözleşmelerini alelade abonelik sözleşmelerinden ayıran en önemli özellikler tüketicinin belirli bir süre sözleşmede kalma taahhüdü ile sözleşme bedelinden bir indirim hakkı kazanmasıdır. Taahhütlü abonelik sözleşmesinde abonenin bir menfaati bulunmalıdır. Bu sözleşmeler özellikle son yıllarda akıllı cep telefonlarının, tabletlerin ve bilgisayarların kullanımının artışına bağlı olarak yaygın hale gelmiştir. Sözleşme bedelinde yapılan indirim taahhütlü abonelik sözleşmelerini tüketici bakımından olduğu kadar satıcı/sağlayıcı için de cazip hale getirmiştir çünkü bu sözleşmenin akdedilmesiyle satıcı ve sağlayıcı taahhüt bitimine kadar abonenin sözleşmede kalacağını bilir.

Taahhütlü abonelik sözleşmesine, elektrik, doğalgaz, su aboneliklerinde sıklıkla rastlanır. Özellikle Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 5.maddesindeki hükmüyle bu alanlarda satıcı/sağlayıcının kendisine başvuruda bulunan aboneyle abonelik/taahhütlü abonelik akdetmesi zorunlu hale getirilmiştir. Getirilen bu zorunluluk Borçlar Hukuku'ndaki sözleşme yapma serbestisi ilkesinin bir istisnasını oluşturmuştur. İstisna niteliğindeki bu hüküm sonucunda abonelerle imzalanan standart sözleşmeler yaygınlaşmıştır. Standart sözleşmelerin yaygınlaşması tüketiciyi koruyan hükümlerin artmasını da beraberinde getirmiştir. TBK'nın Genel İşlem Koşullarını düzenleyen hükümleri ve TKHK'nın Haksız Şartlar hükümleri standart sözleşmelerde tüketici aleyhine bir hükmün varlığı halinde devreye girer ve bu hüküm tüketici bakımından geçerli olmaz.

6502 sayılı TKHK cayma hakkını bazı sözleşmeler bakımından düzenlemiştir. Taahhütlü abonelik sözleşmesinde tüketicinin sözleşmeden cayabilmesi, sözleşmenin mesafeli sözleşme niteliğinde olması veya iş yeri dışında kurulması halinde mümkün olacaktır.

Taahhütlü abonelik sözleşmelerinin sona erme sebepleri, kendiliğinden sona erme, ifanın imkânsız hale gelmesi, ikale ve fesihtir. Sözleşmenin kendiliğinden sona ermesi, sürenin dolması halinde olacaktır. Taahhütlü abonelik sözleşmelerinde genellikle sözleşme ve taahhüt süresi birbiriyle aynıdır. Sözleşmenin sürenin dolması halinde satıcı/sağlayıcılar “otomatik uzatma hükümleri” denen hükümlerle sözleşmeyi uzatmak istemektedirler fakat bu hükümler geçerli değildir. Sözleşmenin uzaması konusunda abonenin açık rızası gerekmektedir. Sözleşmenin uzaması taahhüdün de uzayacağı anlamına gelmez bu durumda taahhütlü abonelik sözleşmesi alelade bir abonelik sözleşmesine dönüşür. Ölüm ve ifa imkansızlığı da sözleşmeyi kendiliğinden sona erdiren hükümlerdendir. Şöyle ki taahhütlü abonelik sözleşmesinin abonenin ölümüyle sona ermesi halinde ölen kişinin mirasçılarında birisi ölüm belgesi ile satıcı/sağlayıcı tarafa başvurduğu takdirde sözleşme kendiliğinden sona erecektir. Bu konuda TKHK ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği’nde herhangi bir düzenleme bulunmamasına karşın durumun uygulaması bu şekildedir. İfa imkansızlığı halinde ise imkansızlığın geçici bir imkânsızlık mı yoksa sürekli bir imkânsızlık mı olduğu araştırılmalıdır ve buna göre sözleşmenin kendiliğinden sona ermesi gerekmektedir.

Taahhütlü abonelik sözleşmesinde en çok karşılaşılan olgu fesihtir. Gerçekten de sözleşmenin feshiyle birlikte tarafların sözleşmeden doğan yükümlülükleri ileriye etkili olarak sona ermekte, feshe kadar olan ilişki ise geçerli olmaktadır. Taahhütlü aboneliklerde sözleşmenin olağan feshi mümkün değildir, bu sözleşmede olağanüstü fesih gerçekleşir çünkü taahhüt süresi boyunca sözleşmede kalacağını taahhüt eden abone ancak olağanüstü fesih ile sözleşmeyi sonlandırabilecektir. Olağanüstü fesih sebepleri ise kanundan veya sözleşmeden doğabilir. Burada önemli olan haklı sebeptir. Sözleşmenin feshi için haklı sebebin gerçekleşip gerçekleşmediğini tayin edecek olan hakimdir.

Sözleşmenin feshi için haklı sebep gerçekleştiğinde fesih işlemi hemen gerçekleşmez. Kanun koyucu satıcı/sağlayıcının mağdur olmaması adına feshin hüküm ifade etmesi için bazı süreler düzenlemiş ve bu süreleri Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nde belirtmiştir. Taahhütlü abonelik sözleşmesine ilişkin fesih bildirimini kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir.

Sözleşmenin taahhüt süresinden önce feshedilmesi halinde abonenin satıcı/sağlayıcıya iade edeceği bedelin hesaplanma yöntemi de Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nde belirtilmiştir. Sözleşmenin feshi için abonenin durumunu ağırlaştıracak hükümler getirilemez, sözleşme esnasında sağlanan bir kolaylık varsa sözleşmenin feshi esnasında da aynı kolaylığın aboneye sağlanması gerekir.

Abonelik/taahhütlü abonelik sözleşmelerindeki artış beraberinde pek çok hukuki uyumsuzluğu da getirmiştir. Öyle ki abonelik sözleşmelerinden kaynaklı icra takiplerinin çoğunluğunu görmezden gelmeyen Kanun Koyucu 7155 sayılı Abonelik Sözleşmesinden Kaynaklanan Para Alacaklarına İlişkin Takibin Başlatılması Usulü Hakkında Kanun ile ayrı ve özel bir takip yolu düzenlenmiş bulunmaktadır.

Bu yeni takip yöntemine göre abonelik sözleşmelerinden kaynaklanan alacaklar bakımından, abonelik sözleşmesinin mal veya hizmet sunan tarafın başvuracağı ayrı ve özel bir ilamsız takip yöntemi kabul edilmiştir. Bu takip yolu yalnızca konusu para alacağı olan abonelik sözleşmeleri için geçerlidir. Yeni takip yolunun sadece sözleşmeden kaynaklanan alacaklara ilişkin olması, kaçak kullanımdan kaynaklanan ücretin mezkûr icra takibine konu edilemeyeceği anlamına gelmektedir. Merkezi Takip Sistemi vasıtasıyla yapılmasını düzenlemiş ve bu suretle icra dairelerinin iş yükünü azaltmayı amaçlamıştır.

Abonelik sözleşmesinden kaynaklanan alacaklarını dava yoluyla tahsil etmek isteyen satıcı/sağlayıcı veya tüketiciler için ise; değeri parayla ölçülebilen uyumsuzluklarda kanun koyucu uyumsuzlukların çözümünde dava değeri 11.330-TL altında olan uyumsuzluklar bakımından tüketici hakem heyetlerine başvuruyu zorunlu kılmıştır. Dava değeri 11.330-TL ve üzeri davalar için ise önce arabulucuya başvuruyu, arabuluculuk neticesinde tarafların anlaşamaması halinde ise Tüketici

Mahkemelerinde dava açma yollarını geliştirmiştir. Arabuluculuk, tüketiciler davalari bakımından da dava şartı haline gelmiştir. Sözleşmenin tarafının tüketici hakem heyetine başvurmadan Tüketiciler Mahkemesinde dava açması halinde mahkeme görevsizlik kararı verecektir. Arabulucuya başvurmadan mahkemede dava açılması halinde ise davanın dava şartı eksikliğinden usulden reddi gerekecektir.

Günümüzde insanların yoğun ilgi gösterdiği taahhütlü abonelik sözleşmelerinin kullanımının çok yaygın hale gelmesi, yazlık evlerde dahi ADSL aboneliklerinin kurulması gibi kullanımın artması beraberinde pek çok uyuşmazlığı da getirmiştir. Bu duruma kayıtsız kalamayan Kanun Koyucu, uyuşmazlıkların değerinin dava masraflarının altında kalması, davaların yığılmasının önüne geçebilmek ve de hızlı çözümler elde edebilmek adına Tüketiciler Hakem Heyetlerini ve dava şartı olarak Arabuluculuğu uygulamaya dahil etmiştir. Kanun koyucu sözleşmenin güçsüz konumunda olan tüketiciyi korumak ve tüketicinin sözleşmeden beklediği menfaati sağlamak adına gelişmelere ayak uydurmakta ve yeni çözümler geliştirmektedir.

KAYNAKÇA

- Açıköz, O.** (2013). Tüketicinin Korunması Çerçevesinde Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinde Genel İşlem Koşulları, İstanbul, On İki Levha Yayınları.
- Açıköz, O.** (2015). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un Haksız Şartlarla İlgili Getirdiği Yenilikler” Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi-Hukuk Araştırmaları Dergisi, S:2, 805-838
- Aday, N.** (2000). Özel Hukukta Yüklenti Kavramı ve Sonuçları, İstanbul, Beta Yayıncılık
- Aday, N.** (2016). Avukatın Sözleşmeden Doğan Hukuki Sorumluluğu, İstanbul, Vedat Kitapçılık
- Akcaal, M.** (2014). “Borçlar Kanunu'nun Genel İşlem Koşullarına Dair Hükümleri Hakkında Bir İnceleme, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi”, C.XVIII, S.1, 49-69.
- Altan, A.** (2004). “Enerji Sağlama Sözleşmeleri Bakımından Sözleşme Özgürlüğü ve Sözleşme Yapma Zorunluluğu İlkelerinin Uygulanması”, Ankara Barosu Dergisi, S. 4, 69.
- Altop, A.** (2012). Atilla Altop, “Genel İşlem Koşulları”, Türk Borçlar Kanunu Sempozyumu, İstanbul, On İki Levha Yayınları.
- Arıkan, M.** (2009). “Culpa İn Contrahendo Sorumluluğu”, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C., 17, S.,1, 70-89.
- Aral, V.** (1982-1983). “Hukukta İrade Özgürlüğü”, İÜHFM, C. 48, S. 1-4, 249-250.
- Aslan A.Ç.** (2015). “Avukatlık Tekeline Genel Bir Bakış”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 16, Özel Sayı: Prof. Dr. Hakan Pekcantez'e Armağan, 1669.
- Aslan, İ.Y.** (2015). 6502 Sayılı Kanun'a Göre Tüketici Hukuku, 5.Baskı, Bursa, Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Aslan, İ.Y.** (2016). Tüketici Hukuku Dersleri, 6. Baskı, Bursa, Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Aslan, M.** (2020). “Tüketicilerle Yapılan Abonelik Sözleşmelerinin Sözleşme Özgürlüğü İlkesi Bakımından İncelenmesi”, Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C:6, S:1, 159-182.

- Aşçı, M.S.** (2019) “Zorunlu Arabuluculuk Uygulamasının Olumlu ve Olumsuz Yönleri”, Uluslararası Hukuk ve Sosyal Bilim Araştırmaları Dergisi, C.:1, S.:2, 80-91
- Atamer, Y. M.**(1999). Sözleşme Özgürlüğünün Sınırlandırılması Sorunu Çerçevesinde Genel İşlem Şartlarının Denetlenmesi, 1. Bası, İstanbul, Beta Kitap.
- Aydın, R.** (2016). Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar, Erciyes Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C.1, S.1, 83-123.
- Aydoğdu, M.** (2011). “6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu’nda Düzenlenen Genel İşlem Koşullarının Kişi Bakımından Uygulama Alanı”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C.13, S.2, 1-50.
- Aydoğdu, M.** (2014). Tüketici Kılavuzu-Hukuk Rehberi, İstanbul, XII Levha Yayıncılık.
- Aydoğdu, M.** (2014). “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım ve Bu Konudaki Önerilerimiz”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi Cilt: 15, Sayı: 2, 1-62.
- Aydoğdu, M.** (2015). Tüketici Hukuku Dersleri, Ankara, Adalet Yayınevi.
- Ayrancı, H.** (2003). “Sözleşme Kurma Zorunluluğu”, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, S. 53, 232-233.
- Ayrancı, H.** (2010). Enerji Sözleşmeleri, Yetkin Yayınları.
- Baysal, B.** (2017) “Cayma Hakkının Sözleşme Hukukundaki Yeri, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi”, C.75, S.1, 273-292.
- Bellican, C.** (2017). “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Bilgilendirme Yükümlülüğünün Değerlendirilmesi”, İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C:16, S:2, 305-340.
- Bulut, N.K** (2014). Medeni Kanun’un 23.Maddesi Kapsamında Kişilik Hakkının Sözleşme Özgürlüğüne Etkisi, İstanbul 2014, XII Levha Yayıncılık.
- Ceylan, E.** (2016) Abonelik Sözleşmeleri, Milli Şerh- 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, İstanbul, Aristo Yayıncılık.
- Çabri, S.** (2015). Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Ankara, Adalet Yayınevi.

- Çetiner, B.** (2015). Elektronik Haberleşme Sektöründe İşletmecilerin Tüketicileri Bilgilendirme Yükümlülüğü ve Uyarı Tonu, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları, 2014-2015, Ankara, 250.
- Çetiner, B.** (2017). Elektronik Haberleşme Sektöründe Abonelik Sözleşmesinin Sona Ermesi, Telekomünikasyon Hukuku, Editör: Prof. Dr. Halil Akkanat, İstanbul, Filiz Kitabevi.
- Çevik, S.Ö.** (2008). Mobil Telefon Abonelik Sözleşmesi, İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Çevik, S.Ö.** (2015). 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Abonelik Sözleşmesi, Yeni Tüketici Hukuku Konferansı, Derleyen: M. Murat İnceoğlu, İstanbul, XII Levha Yayınları.
- Çınar, Ö.** (2009). Tüketici Hukukunda Haksız Şartlar, 1. Baskı, İstanbul, XII Levha Yayıncılık.
- Demir, M.** (2003). 4822 sayılı Kanun ile Tüketici Sözleşmeleri Alanında Getirilen Yenilikler, BATİDER, Cilt 22, S.1, 230.
- Erberk, Ö.** (2010). “Tüketici Satımlarında Satıcının Sözleşme Öncesi Aydınlatma Yükümlülüğü ve İhlalinin Sonuçları” Dokuz Eylül Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Erdoğan, K.** (2018). “Taahhütlü Abonelik Sözleşmesinin Sona Ermesi ve Sonuçları”, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 26, S. 3, 271-330.
- Eren, F.** (2019). Borçlar Hukuku Özel Hükümler, 7. Baskı, Ankara, Yetkin Yayınları.
- Eren, F.** (2008). İsimli Sözleşmelere İlişkin Bazı Sorunlar, Prof. Dr. Turgut Akıntürk’e Armağan, Beta Yayınevi, Ankara, 2008, s. 85
- Ermenek İ.** (2013) “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri”, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. XVII, S.:1-2, 563-630.
- Ertaş, Ş.** (2014). “Yeni Tüketiciyi Koruma Kanununda Abonman Sözleşmeleri”, Terazi Hukuk Dergisi, C.9, Özel Sayı, 104.
- Germeyan, R.** (2014) 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemelerine İlişkin Hükümleri, (Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku), İBD., Özel Sayı, C.88, 129-141

- Gören, N.Ü.** “Medeni Yargılama Hukukunda Avukatla Temsil Zorunluluğu”, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.16, S.3-4, s.310-325.
- Göztepe, N.Y.** (2016). “Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı”, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi, Y.7, S.27, 667-690.
- Hamamcıoğlu, G. V** (2016) “Tüketici Hukuku’nda Sözleşme Yapma Zorunluluğu ve Uygulaması”, Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C: 12, S: 2, 157-200.
- Harmancı, P.A.** (2011). Sürekli Borç İlişkilerinin Haklı Sebep Feshi, Vedat Kitapçılık
- İnal, H.T.** (2014). Tüketici Hukuku, 3.Baskı, Ankara, Seçkin Yayıncılık.
- İnal, H.T.** (2014). “Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar” (Haksız Şartlar), Terazi Aylık Hukuk Dergisi, C. 9, S. 89, Ocak, 32-57.
- Kama, M.** (2020). “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Abonelik Sözleşmeleri”, On İki Levha Yayıncılık.
- Kabaş, E.** (2015) “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunla İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelere İlişkin Olarak Getirilen Değişiklikler”, Ankara Hacı Bayram Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 19(3): 73-100.
- Kara, G.** (2019). “Abonelik Sözleşmesinin Feshi ve Sonuçları”, Kocaeli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.9, S. 17, Ocak 2019, s.137-156
- Kara, İ.** (2015). Yeni Kanuna Göre Tüketici Hukuku, 1. Baskı, Ankara, Engin Yayınevi.
- Karakocalı, A., Kurşun, A.S.** (2015). Tüketici Hukuku 1. Baskı, İstanbul, Aristo Yayınevi.
- Koca, G.** (2004) “Tüketicinin Korunması Açısından Abonelik Sözleşmeleri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Köse, Y.** (2011). “Abonelik Sözleşmeleri”, Adalet Dergisi, S. 41, s. 149.
- Kulaklı, E.** (2009) Ürün Sorumluluğu ve Ayıp Kavramı, İstanbul, Seçkin Yayıncılık.
- Kurt, L.M.** (2011). “TKHK Açısından Kapıdan Sözleşmelerde Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı”, Ankara Barosu Dergisi, S.2, 43-68.

- Memiş Y.** (2016) “Abonelik Sözleşmelerinden Kaynaklanan Hukuki Uyuşmazlıklarda “Görevli Mahkeme””, Terazi Hukuk Dergisi, C: 11, S.:113, 57-102.
- Oğuzman, M.K., Öz M.T.** (2019). Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 17.Baskı, İstanbul, Vedat Kitapçılık.
- Oğuzman, M.K., Selçi, Ö., Oktay-Özdemir, S.** (2018). Eşya Hukuku, İstanbul, Filiz Kitabevi 21.Baskı.
- Oktay, S.** (1996) “İsimsiz Sözleşmelerin Geçerliliği, Yorumu ve Boşluklarının Tamamlanması”, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, Cilt 55, Sayı 1-2, s. 263 – 296,
- Okumuş, Ş.D.** (2018). Elektrik-Doğalgaz Piyasaları Abonelik Sözleşmeleri ve Bu Sözleşmelerde Yer Alan Genel İşlem Koşullarının Denetimi, Ankara, Yetkin Yayınları.
- Oruç, M.** (2017) 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Uygulama Alanının Eleştirisi, 2nd International Congress on Political,Economic and Social Studies (ICPESS), 80-94.
- Ozanoğlu, H.S.** (1999) Tüketicinin Korunması Açısından Taksitle Satım Sözleşmesi, Ankara, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 183.
- Ozanoğlu, H.S.** (2011). “Tüketici Sözleşmeleri Kavramı” (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Maddi Anlamda Uygulanma Alanı, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.50, S.1, 55-90.
- Öcal, Ş.A.** (2016). “Hukukumuzda Haksız Şartlar ve Sonuçları” Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. XII, S.2, 201-217.
- Özbaykal, N.T.** (2020) “Tüketici Hakem Heyetlerinde İtirazın İptali Davası Sorunu ve 7063 Sayılı Kanun Sonrasında Verilen Yargı Kararlarının Değerlendirilmesi” Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C. 26, S.1, 467-486.
- Özçelik, V.** (2019). “Abonelik Sözleşmesinden Kaynaklanan Para Alacaklarına İlişkin Takibin Başlatılması Usulü Hakkında Kanun’a Göre İcra Takibi”, Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi, Sayı 14, Aralık, 375-395.
- Özdemir, H.** (2009). “Elektronik Haberleşme Alanında Kişisel Verilerin Özel Hukuk Hükümlerine Göre Korunması”, 1.Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Özkes, M.** (2018). “Abonelik Sözleşmelerinden Kaynaklanan Para Alacaklarına İlişkin Yeni Takip Yolu”, İzmir Barosu Dergisi, Eylül, 225-256.

- Özel, Ç.** (2006). “Genel İşlem Koşulları Meselesi ve Borçlar Kanunu Tasarısının Genel İşlem Koşullarına Yönelik Olarak Getirdikleri”, *Sosyo Ekonomi Dergisi*, Ocak-Haziran, 155.
- Özel, Ç.** (1998). “Mukayeseli Hukuk Işığında Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı”, *Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü*, Aralık, 98.
- Özmumcu, S.** (2014) “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C. 16, Özel Sayı, 831-871.
- Seliçi, Ö.** (1976). “Borçlar Kanunu’na Göre Sözleşmeden Doğan Sürekli Borç İlişkilerinin Sona Ermesi”, *İstanbul*.
- Serozan, R.** (1996). “Tüketiciyi Koruma Yasasının Sözleşme Hukuku Alanındaki Düzenlemesinin Eleştirisi”, *Yasa Hukuk, İçtihat ve Mevzuat Dergisi*, C. XV, S. 173/4, 579 vd.
- Serozan, R.** (2003). “Tüketiciyi Koruma Kanunu Değişikliğinin Artıları ve Eksileri”, *İÜHFM*, C.IXI, S.1-2, 339-356.
- Serozan, R.** (2007). *Sözleşmeden Dönme*, İstanbul, Vedat Kitapçılık.
- Sütçü, S.S.** (2016). *Tüketicinin Cayma Hakkı*, Ankara, Adalet Yayınevi.
- Şenol, K.E.** (2016) “Sözleşmenin İçeriğini Belirleme Özgürlüğü ve Bunun Genel Sınırı: TBK m.27”, *İÜHFM C. LXXIV*, S. 2, 710-737.
- Tandoğan, H.** (2008). *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri*, İstanbul, Vedat Kitapçılık, C.: I.
- Tanrıver, S.** (2006). “Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk”, *TBB Dergisi*, S.64, 151-177.
- Tanrıver, S.** (2020). “Dava Şartı Arabuluculuk Üzerine Bazı Düşünceler”, *TBB Dergisi*, S.147, 112-142.
- Tekinay, S.S., Akman, S., Burcuoğlu, H.** (1993). *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 7.Baskı, İstanbul, Filiz Kitabevi.
- Topak, S.** (2016).” “Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartların Bağlayıcı Olmamasının Sonuçları, *TBB Dergisi*, S: 122, 282-314.

- Ulukapı, Ö.** (1996) “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları (Tüketici Mahkemeleri)”, SÜHFD, 5(1-2), Prof. Dr. M. Şakir Berki’ye Armağan, 77-101.
- Yağbasan, H.** (2019). “Medeni Usul Hukuku Kuralları Çerçevesinde Tüketici Hakem Heyetlerinde Ortaya Çıkan Bazı Usuli Sorunlar”, Selçuk Üniversitesi, Adalet Meslek Yüksekokulu Dergisi, C.2, S.1, 73-125.
- Yenipınar, F.** (2019) Abonelik Sözleşmeleri Uyuşmazlıkları, Ankara, Seçkin Yayıncılık.
- Yüce, M.B.** (2013). “Edimi Belirleme Yetkisinin Mevcut Genel İşlem Koşulları Teorisi ve 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu Açısından Değerlendirilmesi” Journal Of Yaşar University, C.8 S. Özel, 3291-3338.
- Zevkliler, A. Gökyayla, E.** (2016). Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 16. Bası, Ankara, Turhan Kitabevi.
- Zevkliler, A. Özel Ç.** (2014). Tüketicinin Korunması Hukuku, Birinci Baskı, Ankara, Seçkin Yayıncılık, Kasım 2016, s.366, Murat Aydoğdu, Tüketici Kılavuzu-Hukuk Rehberi, Birinci Baskı, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık.