



İSTANBUL BAROSU DERGİSİ

TÜKETİCİ HAKLARI
ve
REKABETİN
KORUNMASI HUKUKU

ÖZEL SAYISI

KASIM 2007

İSTANBUL BAROSU DERGİSİ

Yerel Süreli Yayın
İki Ayda Bir Yayınlanır

ÖZEL SAYI 6

Sahibi

İstanbul Barosu Adına Baro Başkanı
Av. Kâzım KOLCUOĞLU

*

Sorumlu Yazışleri Müdürü

Av. Muammer AYDIN

*

Yayından Sorumlu Yönetim Kurulu Üyeleri

Av. Muammer AYDIN

Av. Mehmet DURAKOĞLU

*

YAYIN KURULU

Başkan

Av. Celâl ÜLGEN

Genel Yazman

Av. Coşkun ONGUN

Üyeler

Av. Osman KUNTMAN

Av. Yörük KABALAK

Av. N. Ateş ATAYAKUL

Av. İsmail GÖMLEKLİ

Av. Başar YALTI

*

Özel Sayıyı Hazırlayanlar

Av. Celal ÜLGEN

Av. Coşkun ONGUN

*

Kapak

C. Eren Külahlı

* * *

Yönetim Yeri

İstiklal Cad. Orhan A. Apaydın Sk. 1. Baro Han Beyoğlu/İSTANBUL
Tel: (0212) 251 63 25 (pbx) Faks: (0212) 293 89 60
dergi@istanbulbarosu.org.tr

Basım Yeri

Can Matbaacılık Reklam Kağıt San. Ve Dış. Tic. Ltd. Şti.
Davutpaşa Cad. İpek İş Merkezi No: 7-15 Bayrampaşa/ İSTANBUL
Tel:(0212) 613 15 47- 613 10 77 iletisim@cangrafik.com

Dergide yayımlanan yazılar yazarların kişisel görüşünü yansıtır. Gönderilen yazının hiçbir yerde yayımlanmamış olması gereklidir. Yazılar yayımlansın ya da yayımlanmasın geri verilmez. Yayımlanmayan yazılar için, gerekçe gösterme zorunluluğu yoktur. Gönderilen yazılarda yayın kurulunun saptadığı yayın ilkeleri doğrultusunda biçimsel düzeltmeler yapılabilir.

* * *

Dergide yayımlanan tüm yazılarda (12 Eylül Cuntası tarafından kapatılan) ***Türk Dil Kurumu'nun yayımladığı YAZIM KILAVUZU*** esas alınır.

Bu Özel Sayı, İstanbul Barosu Yönetim Kurulu'nun kararı ile 1.000 adet basılmıştır.

İÇERİK DİZİNİ

• Yayın Kurulundan	VII
• Başkan'ın Penceresinden.....	IX
• Sunum	XI

● YAZILAR...

Prof. Dr. İ. Yılmaz Aslan

✓ Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Görev Alanı Sorunu	3
*	

Yrd. Doç. Dr. Ebru Ceylan

✓ Tüketicinin Kredi Kartlarından Korunması.....	25
*	

Özcan Pektaş

✓ Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Görevleri, Çalışma Yöntemleri, İdari ve Hukuki Konumları ve Kararlarının Hukuki İçeriği	39
*	

Naci Özdamar

✓ Tüketici Haklarına Genel Bir Bakış	47
*	

Ali Çetin

✓ Mortgage (Tut-Sat) Yasası	53
*	

Av. Aydeniz Alisbah Tuskan

✓ Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Uygulamada Yeri	59
*	

Av. Uğur Yetimoğlu

✓ Devre Mülk ve Devre Tatil Sistemleri	65
*	

Av. Oya Şahin

✓ Bankalar Tarafından "Kredi Kart Üyelik Ücreti-Kart Aidatı" Adı Altında Tahsil Edilen Bedellerin Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Karşısındaki Durumu.....	83
*	

Av. Sinan Naipoğlu

✓ Rekabet Hukukunda Hakim Durum ve Hakim Durumun Kötüye Kullanılması	93
*	

● **YARGITAY KARARLARI**

- Yargıtay Hukuk Genel Kurulu.....119
- Yargıtay 3. Hukuk Dairesi155
- Yargıtay 13. Hukuk Dairesi157

● **UYGULAMADAN DOSYALAR**

- 1. Dosya.....177
- 2. Dosya.....183
- 3. Dosya.....188
- 4. Dosya.....192

● **KARAR İNCELEMESİ**

- Hakem Heyetleri Görev Sorunu.....199

● **TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETLERİ KARARLARI**

- İstanbul Tüketici Sorunları İl Hakem Heyeti Kararları209
- İstanbul Tüketici Sorunları İlçe Hakem Heyeti Kararları.....225

● **TÜKETİCİ HUKUKU MEVZUATI**.....231

- Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun235
- Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği255
- Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik267
- Değişken Faizi İçeren Konut Finansmanı Sözleşmelerine Dair Tüketicilerin İlgilendirilmesi Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik269
- Devre Tatil Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik275
- Etiket, Tarife ve Fiyat Listeleri Yönetmeliği281
- Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik289
- Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik297
- Konut Finansmanı Sisteminde Erken Ödeme İndirimi ve Yıllık Maliyet Oranı Hesaplama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik305
- Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik313
- Reklam Kurulu Yönetmeliği319
- Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelik327
- Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik335

İçindekiler

• Ticari Reklam ve İlanlara İlişkin İlkeler Ve Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik	341
• Tüketici Konseyi Yönetmeliği	351
• Tüketici Kredisinde Erken Ödeme İndirimi ve Kredinin Yıllık Maliyet Oranını Hesaplama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik	359
• Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik	365
● KONUT FİNANSMANI MEVZUATI	373
• Konut Finansmanı Kuruluşlarınca Verilecek Sözleşme Öncesi Bilgi Formu usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik	375
• Konut Finansmanı Kapsamındaki Kredilerin Yeniden Finansmanına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik	385
• Değişken Faizi İçeren Konut Finansmanı Sözleşmelerine Dair Tüketicilerin Bilgilendirilmesi Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik	391
• Konut Finansmanı Sisteminde Erken Ödeme İndirimi ve Yıllık Maliyet Oranı Hesaplama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik	395
● 4077 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN İÇİN KAVRAM ARAMA DİZİNİ	403
● REKABETİN KORUNMASI HUKUKU MEVZUATI	
• Rekabetin Korunması Hakkında Kanun Genel Gereğesi	407
• Rekabetin Korunması Hakkında Kanun.....	415
• TMSF Tarafından Merkez Grubu Medya Şirketlerinin Satışı Hakkında 1998/4 Sayılı Rekabet Kurulu Tebliği Çerçevesinde Hazırlanan Rekabet Kurumu 2. Daire Görüşü	437
• Sigorta Sektörüne İlişkin Grup Muafiyet Tebliğ Taslağı	537
• İlgili Pazarın Tanımlanmasına İlişkin Kılavuz Taslağı	547
• Teknoloji Transferi Anlaşmalarına İlişkin Grup Muafiyeti Tebliği Taslağı	561
• 4054 Sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un Fason Üretim Anlaşmalarına Uygulanmasına İlişkin Kılavuz Taslağı	573
• TTK Kapsamındaki Haksız Rekabet Kavramı ile Rekabetin Korunması Hakkında Kanun Kapsamındaki Rekabet İhlali Kavramlarının Karşılaştırılması/Sertuğ Sürenoğlu	581

Tüketici ve Rekabetin Korunması Hukuku Özel Sayısı

6. ÖZEL SAYI: TÜKETİCİ HUKUKU

Av. Celal ÜLGEN

Yayın Kurulu Başkanı

İçinde bulunduğumuz 2007 yılının son özel sayısı ile karşınızdayız. Bugüne değin *Ceza Hukuku, Aile Hukuku, Spor Hukuku, Fikri Haklar ve İş Hukuku* özel sayılarını çıkardık. İlk sayıdan itibaren özel sayılarımıza gösterilen yoğun ilgi bizi oldukça mutlu etti. Özel sayılarla birlikte dergimiz bir yerde aylık çıkmış oldu.

Her özel sayıda ele aldığımız özel konuları akademisyen ve uygulamacılarla birlikte masaya yatırdık. Yargıtay'ın tartışmalı konularda vermiş olduğu kararlarını, (Yargıtay bu kararları bizden esirgediği halde) kendi olanaklarımızla bularak dergilerimizde yayımladık. Böylece meslektaşlarımıza yol gösterme görevini sürdürdük. Gelen olumlu tepkiler bu konuda çalışma istemimizi yüceltti.

Bu özel sayımızda ise **Tüketici Hakları ve Rekabet Hukukunu** tüm boyutuyla ele alıyoruz. Tüketim gereksinimi artık tüketim çılgınlığına ulaşmış durumda. Bu bakımdan tüketim zincirinde zayıf halka konumundaki tüketiciyi korumayı amaç edinen düzenlemelerde ve de bu arada 4077 sayılı *Tüketicinin Korunması Hakkındaki yasada* bazı olumlu adımlar atılmışsa da bunlar yeterli olmaktan hayli uzak görünüyor.

Bu konular elinizdeki özel sayımızda ayrıntılı olarak ele alındı.

Rekabetin korunmasının her zaman tüketicinin yararına olduğu söylenir. Ancak piyasada rekabeti korumak ve tekelleşmeyi önlemek için etkin bir çalışmanın yapılması da kaçınılmaz... Bu nedenle konuyla ilgili mevzuat ve önemli raporlara yer veriyoruz.

Tüketici Sorunları Hakem Kurulları tüketicilerin sorunlarını zor koşullara karşı çözmeyi sürdürüyor. Ancak öncelikle Bu kurulların sorunlarının çözülmesi gerekli. Hakem Kurulları Kararlarından derlediklerimizi bu sayımızda bulabilirsiniz.

2008 yılından itibaren Özel sayılarımız periyodik olmaktan çıkacak. İlgili Merkez ve Komisyonların katkılarını ücretsiz Ana Dergimize taşıyacağız. Ama bu hiç özel sayı çıkmayacak anlamını doğurmamalı.

İstanbul Barosunun tüm Merkez ve Komisyonlarının yayın kuruluma yaptıkları katkı her türlü övgünün üzerindedir.

Bu çalışmada yayın kurulumuzla işbirliğini yürüten Tüketici Hakları ve Rekabetin Korunması Hukuku Merkezi Başkanı Av. *Şükran Eroğlu* başta olmak üzere tüm Merkez üyelerine ayrıca teşekkür ediyoruz.

Yeni bir yayında buluşmak umuyla...

Tüketici ve Rekabetin Korunması Hukuku Özel Sayısı

TÜKETİM ve TÜKETİCİ

Av. Kazım KOLCUOĞLU

İstanbul Barosu Başkanı

İnsan gereksinimlerinin sınırsız olduğu söylenirdi eskilerde. İktisat biliminin de insanların bu sınırsız gereksinimlerini, sınırlı kaynaklarla nasıl karşılaması gerektiğini incelediği vurgulanırdı. Alışverişlerde bir mal alındığı sırada “Bu daha ekonomik,” “Şunu alırsanız daha çok yarar sağlarsınız” gibi sözler işitilir sürekli.

İnsan gereksinimlerinin sınırsız olduğu savı sanırım eskilerde kaldı. Yaşadığımız çağın adına Tüketim Çağı deniyor artık. Tüketim alışkanlığı gereksinim yerine başka yöntemlerle biçimlenmeye başladı. Tüketim çılgınlığı sözü boşuna değil.

Oysa tüketim bir kültürdür gelişmiş toplumlarda. Yetkin insanlar, ihtiyaçların değil, ihtirasların sınırsız olduğunu bilen kişilerdir. Bu nedenle ihtiraslarını akıllarıyla denetim altında tutmayı ihtiraslarını olumlu yönde yönetmeyi gelenek haline getirirler. Yoksa yaşam boyu bir bocalamanın içinde gelip gideceklerini, bin bir sıkıntıyla boğuşacaklarını iyi bilirler. Atalarımızın Ayağını yorganına göre uzat sözü

bu anlamda söylenmiş bir öğüt olarak algılanabilir.

Teknolojik gelişimin de tüketim çılgınlığına gidişi kolaylaştırdığı bir gerçek. Piyasaya yeni çıkan bir cep telefonu altı ay gibi kısa bir sürede “eskiyor.” Son buluşlu bilgisayar teknolojisi geri planda kalıyor. Her gün yeni bir ürünle karşılaşıyoruz. Teknolojik gelişme elbette insanların yararınadır. Ancak bunun bilinçli bir şekilde insanlara ulaştırılması gerekir. Her olayda olduğu gibi teknolojinin de teknolojiden yararlanma yönteminin de belirli bir birikimle ele alınması ve buna göre değerlendirilmesi gerekir.

Baromuz bu düşüncelerle Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Merkezi'ni kurmuş ve çalışmalarına yön vermiştir. Merkezimizde, üretici, satıcı ve tüketim çılgınlığı karşısında zayıf konumda bulunan tüketicilerin korunması için çalışmalar yürütülüyor. Baromuz bu konuda başvuruların Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine yönlendirilmesi sağlanıyor. Düzenlenen panel ve seminerlerle hem tüketiciler hem de hakem heyetlerinin üye-

Tüketici ve Rekabetin Korunması Hukuku Özel Sayısı

leri sorunları tartışma olanağı buluyor. Çözüm önerileri ve yöntemleri konusunda tüm sorunlar masaya yatırılıyor.

Tüketicilerin zorunlu gereksinimlerini karşılamak adına sağlıklı bir alışveriş yapabilmelerinde satıcılara da büyük rol düşüyor kuşkusuz. Etkin denetimin yapıldığı bir serbest piyasa ortamında rekabetin önemi belirgin biçimde ortaya çıkıyor. Merkezimiz bu anlamda re-

kabet hukukunu da bünyesinde barındırıyor. Çünkü rekabetin varlığı demek, her zaman tüketicinin yararına uygulamaların sürmesi demektir.

Sağlıklı ve bilinçli alışverişlerin yapıldığı, tekelleşmenin değil rekabetin öne çıktığı günler geçirmemiz dileğiyle, bu özel sayının yayımlanmasında katkı sunan herkese İstanbul Barosu adına teşekkürlerimi sunuyorum.

SUNUM

ÖZEL SAYIYI SUNARKEN

Av. Şükran EROĞLU

Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Merkezi Başkanı

15.03.1962 yılında ABD Başkanı Kennedy tarafından açıklanan Evrensel Tüketici Hakları 1985 yılında Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından kabul edilen “*Tüketici Hakları Deklerasyonu*” ile genişletilmiş ve 8 temel hak olarak tüm dünyaya ilan edilmiştir. Bu haklar;

1-Tüketicinin Temel Gereksinimlerinin Karşlanması Hakkı:

(Tüketicinin beslenme, barınma, ısınma, aydınlanma, içecek ve kullanacak su bulma, ulaşım, haberleşme gibi temel hakları karşılanmalıdır.)

2-Sağlık Ve Güvenliğinin Korunması Hakkı:

(Tüketilmek üzere satışa sunulan her türlü mal ve hizmet yaşam ve sağlık açısından tüketicilere zarar veremeyecek durumda bulundurulmalıdır)

3-Bilgi Edinme Hakkı:

(Tüketicinin mal ve hizmeti satın alırken doğru karar vermeye yardımcı olacak bilgiler verilmesi, yanlış, eksik reklam, etiket ve ambalaja karşı korunmasıdır.)

4-Mal Ve Hizmetlerin Serbestçe Seçilmesi Hakkı:

(Tüketicilere değişik çeşitte, kaliteli mal ve hizmetler uygun fiyatlarda sunulması, satış sonrası hizmetler yeterli

düzeyde olmasının yanı sıra satıcının suistimalini gösterir tek yanlı sözleşmeler, haksız hükümler, zorlayıcı kredi şartları ve baskı yöntemlerine karşı korunması hakkıdır.)

5-Temsil Edilme Hakkı:

(Tüketicilerle ilgili politikalar oluşturulması sürecinde kararlara katılımı sağlanması, kamu organlarında temsil ve firmalarda özellikle ürün geliştirme aşamasında görüşünün alınması hakkıdır.)

6-Tazmin Edilme Hakkı:

(Ayıplı mal ve hizmetlerin geri alınması, yenisiyle değiştirilmesi, bedelin iadesi ve ücretsiz onarım hakkının tanınmasıdır.)

7-Eğitim Hakkı:

(Tüketicilerin kendi hak ve yararlarını koruyup, geliştirmesi, bilinçlenmesi, yönlendirilen değil yönlendiren konumunda olması amacıyla eğitim kurumlarında eğitilmesi hakkıdır.)

8-Sağlıklı Bir Çevrede Yaşama Hakkı:

(Sağlık koşullarına uygun bir çevrede yaşama, çevresel tehlikelerden korunma, günümüz ve gelecek nesiller için çevreyi koruma hakkıdır.)

Tüketici ve Rekabetin Korunması Hukuku Özel Sayısı

Evrensel Tüketici Haklarının ilanından sonra tüm dünyada Tüketicinin Korunması Hakkında düzenlenen yasalar bu ilkeleri nazara alarak ve gözeterek düzenlenmiştir. Ülkemizde 1995 yılına kadar tüketicinin korunduğu özel bir yasa olmadığından, TTK, BK, MK, İİK hükümleri uygulanarak tüketici korunmaya çalışılıyor, ancak bu yasaların hükümleri yeterince koruyucu olmuyordu. Amerika ve Avrupa' da yıllar önce yapılan tüketici yasaları tüketicilere geniş hak ve seçenekler tanırken, bizde ancak 23.02.1995 tarihinde özel bir tüketici yasası çıkarılabildi. Kabul tarihinden 6 ay sonra yürürlüğe giren 4077 sayılı *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun* tüketicilerin sorunlarına çözüm olurken, bu kanun çerçevesinde kurulan *tüketici sorunları hakem heyetleri ve tüketici mahkemeleri* tüketiciler için önemli merciler olmuşlardır.

4077 sayılı yasanın ihtiyaçların tamamına çözüm getirememesi ve Avrupa Uyum Yasalarıyla örtüşmesi gereği yasada önemli değişiklikler ve eklemeler yapılarak 06.03.2003 tarihinde 4822 sayılı *Yasayla Değişik 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun* kabul edilmiştir. Halen bu kanun çerçevesinde gerek Hakem heyetleri gerekse mahkemeler tüketicilerin uyuşmazlıklarına çözüm getirmektedirler. Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri her ilde İl Sanayi Ticaret Müdürlüklerinde, ilçelerde ise Kaymakamlıklarda faaliyet göstermekte olup;

Kaymakam veya onun tayin edeceği bir başkan,

Barodan bir avukat üye

Tüketici derneklerinden bir üye

Ticaret Odası veya Esnaf Sanatkarlar Odasından bir üye

Belediyeden bir üye,

olmak üzere 5 üyeden müteşekkildir. Şikayetlerde 2.067.00 YTL. kadar olan miktarlar için ilçe hakem heyetlerine, bu miktardan yüksek olanlar için de İl Hakem Heyetine başvurulmaktadır. Hiçbir ücret ödenmeyen başvurularda tüketici yazdığı bir dilekçeye ekleyeceği belgelerle başvurusunu yapmakta ve kendisine bildirilen günde toplantıya gelmektedir. Ayda 2 kez toplanan heyet, tüketicilerin şikayetlerini tüketici ile satıcıyı bir araya getirerek uzlaştırmaya çalışarak çözümlenmektedir. Şikayetlerin % 96-98'i Hakem heyetlerinde çözümlenmekte, toplantıda ya taraflar anlaşmakta, ya da hakem heyeti belgeleri inceleyerek karar vermektedir. Heyet Kararlarınının 792.32 YTL'ye kadar olanları KESİN olup, bu miktarın yukarısında olan kararlar da Tüketici Mahkemelerinde delil teşkil etmektedir.

Hakem Heyetlerinin kurulduğu tarihten bu yana Baromuzun Tüketici Hakları Ve Rekabet Hukuku Merkezinden bildirilen meslektaşlarımız görev yapmaktadırlar.

Merkezimiz 17.12.1992 günü Tüketici Hakları Komisyonu olarak kurulmuş ve faaliyetlerini sürdürmüş olup, 29.06.2000 tarihinde Rekabet Hukuku ile birleşerek Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Merkezi olarak devam etmektedir. Halen merkezimize kayıtlı 372 meslektaşımız bulunmaktadır.

Merkezimiz kurulduğu tarihten bu yana birçok etkinlik yapmış, eğitim çalışmalarını, paneller, sempozyumlar düzenlemiş, tüketici yasaları hazırlanma aşamasında görüş bildirmiş ve yasanın uygulanmasında da aktif yer almıştır. Bu çalışmalarından dolayı 23.03.2000 tarihinde Sanayi ve Ticaret Bakanlı-

İçindekiler

ğının "Tüketicin Korunması Hakkında Kanununun uygulanmasında Başarılı Kuruluş ödülü alan merkezimizin çalışmalarında emeği geçen tüm meslektaşlarımızı teşekkür ediyor, tüketicilerin ger-

çekten korunduğu bir Türkiye'yi görene kadar çalışmaya devam edeceğimizi belirtirerek gerek merkezimizde, gerekse hakem heyetlerinde görev yapan tüm meslektaşlarıma başarılar diliyorum.

TÜKETİCİ HAKLARI VE REKABET HUKUKU MERKEZİ YÜRÜTME KURULU

EŞGÜDÜM (İst. Baro Y. K. Üyesi) : **AV. ZEKİ YILDAN**
EŞGÜDÜM (İst. Baro Y. K. Üyesi) : **AV. MEHMET NURİ KARAHAN**

BAŞKAN : **AV. ŞÜKRAN EROĞLU**
BAŞKAN YRD. : **AV. MEHMET VAKUR KULAT**
YAZMAN ÜYE : **AV. UĞUR YETİMOĞLU**
ÜYELER : **AV. HÜSEYİN RÜŞTÜ GERMEYAN**
: **AV. DANIŞ ESENDAL**
: **AV. REŞAT ERKUL**
: **AV. MUKADDER ÖZKELEŞ**
: **AV. SİNAN NAIPOĞLU**
: **AV. MEHMET ALİ YILDIRIM**
: **AV. KEMAL ŞİMŞEK**
: **AV. HİKMET KOYUNCUOĞLU**
: **AV. ZEYNEP YILDIZ**