

AYIPLI HİZMETTE TÜKETİCİNİN HAKLARI

Yunus Çetinkaya¹

GİRİŞ

Ayıplı hizmet, borçlar hukukunun genel hükümleri çerçevesinde düzenlenirken tüketiciyi koruma eğilimi ile özel düzenleme yapılması ihtiyacından dolayı ilk olarak 8.9.1995'te yürürlüğe giren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun yürürlüğe girmesiyle dördüncü maddesinde düzenlenmiştir. Kanunun ilk halinde ayıplı mal ve ayıplı hizmet aynı maddede düzenlenmiştir. Daha sonra Kanunda yapılan 6.3.2003 tarihli değişiklik ile ayıplı hizmet ayrı bir madde olarak düzenlenmiştir.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile 4077 sayılı Kanun yürürlükten kalkmıştır. 6502 sayılı Kanunun 13. ile 16. maddeleri arasında ayıplı hizmet hükümleri düzenlenmiştir. Söz konusu hükümlerde, tüketicinin satın aldığı bir hizmetin ayıplı çıkması halinde sahip olduğu seçimlik hakların neler olduğu, bu hakları hangi sürelerde kimlere karşı ileri sürebileceği düzenlenmiştir.

I. AYIPLI HİZMET KAVRAMI

6502 sayılı TKHK'nın 3/d hükmüne göre hizmet, bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu ifade etmektedir. Kanunun tanımından anlaşıldığı üzere tanımlama, olumsuz bir ifade tarzı kullanılarak yapılmıştır. Bu konuda, mal sağlama dışındaki her türlü şey hizmet olarak kabul edilmelidir. Bu tanım ile hizmet kavramı oldukça geniş tutulmuştur. Bu düzenleme ile hizmet kavramının kapsamı, tüketici lehine oldukça genişletilmiştir².

TKHK'nın 13. maddesine göre ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir.

¹ BAU Hukuk Fakültesi mezunu.

² KARA, İlhan, Tüketici Hukuku, Ankara 2015, s 127.

Ayıp teriminden anlaşılması gereken, sunulan hizmette ortaya çıkan ve tüketicinin o hizmetten tümüyle veya gereği kadar yararlanmasını engelleyen eksiklikler ve aksaklıklardır. Burada, sağlayıcının sunduğu hizmetin bildirdiği vasıfları taşımamasından, hizmetin değerini veya hizmetten beklenen yararları azaltan veya kaldıran eksikliklerin bulunması halinde ayıplı hizmetten sorumluluğu doğmaktadır.³

II. AYIPLI HİZMETTE TÜKETİCİNİN HAKLARI

A. Genel

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 15. maddesine göre, hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir. TKHK'nın 3/1 hükmüne göre sağlayıcı, kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder. Sağlayıcı bu hakkı yerine getirmek zorundadır. Sağlayıcı burada, tüketicinin tercih etmediği bir seçimlik hakkı yerine getirerek sorumluluktan kurtulamaz. Sağlayıcı, tüketiciyi başka bir seçimlik hakkı kullanması için doğrudan veya dolaylı olarak zorlayamaz⁴.

Tüketicinin, bu dört seçimlik hakkın biriyle veya ayrı olarak tazminat isteme hakkı vardır. Tazminat isteme hakkı, seçimlik bir haktan ziyade ilk dört haktan birine yapışık bir hak olduğunu söylemek daha doğru olur⁵.

Tüketici, söz konusu seçimlik haklardan dilediği birini kullanabilir. Ancak aynı anda birden çok hakkı kullanması mümkün değildir. Tazminat hakkında ise durum farklıdır. Tazminat hakkının ilk dört maddeden biriyle veya ayrı olarak kullanılması mümkündür.

TKHK'nın 15. maddesi, alıcının sahip olduğu seçimlik hakları düzenleyen TBK 227. maddesi ile örtüşmektedir. Bu hükümlerde düzenlenen seçeneklerin bir hak olduğunu ve hakların kullanılması yöntemleri ile kullanılacağını kabul etmek gerekir. Bu duruma göre, tüketicinin seçimlik haklarını, mahkemeye başvurmadan veya sağlayıcının onayına gerek olmaksızın kullanması mümkündür. Bu sebeple, seçimlik hakkın tüketici tarafından, tek yanlı ve sağlayıcıya varması gereken bir irade açıklamasıyla kullanılması gerekmektedir. Tüketici,

³YAVUZ, Cevdet /ÖZEN, Burak/ ACAR, Faruk, Borçlar Hukuku Dersleri Özel Hükümler, İstanbul 2014, s 69.

⁴AYDOĞDU, Murat, Tüketici Hukuku Dersleri, Ankara 2015, s 168.

⁵AYDOĞDU, age., s 168.

seçimlik haklardan hangisini seçtiğini bir kez bildirmekle hakkını kullanmış olur ve artık tercihini değiştiremez. Bu sebeple, tüketicinin seçim hakkı bir kez kullanılmakla sona ermektedir. Dolayısıyla tüketicinin seçimlik hakkı yenilik doğurucu bir hakır⁶.

Tüketici, seçimlik haklarını, mahkeme kanalına veya sağlayıcının onayına gerek olmaksızın yalnızca kendi iradesiyle kullanabilir. Ancak seçimlik hakkını kullanacağına dair talebini zamanaşımı süresi içinde sağlayıcıya bildirmek zorundadır. Tüketici, hangi seçimlik hakkını kullanacağını sağlayıcıya bir kez bildirmekle kullanmış olur ve artık tercihini değiştiremez⁷.

B. Hizmetin Yeniden Görülmesi

TKHK'nin 15. maddesinde hizmetin ayıplı görülmesi halinde tüketicinin seçimlik haklarından biri olarak hizmetin yeniden görülmesini isteme hakkı vardır.

TKHK'nin 15/2 hükmüne göre, hizmetin yeniden görülmesinin sağlayıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde tüketici bu hakkı kullanamaz. Bu hüküm gereğince, tüketicinin bu hakkı kullanması için hizmetin yeniden görülmesi hakkının kullanımının orantısız sağlayıcı için orantısız bir güçlük getirmemesi gerekmektedir. Söz konusu maddenin gerekçesine göre, orantısızlığın tayininde hizmetin ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun doğurup doğurmayacağı gibi unsurlar dikkate alınmaktadır. Madde gerekçesinde bu durum şöyle bir örnekle açıklanmıştır; bir evin boyanması sırasında bazı yerlerde duvarda çatlaklar kalmışsa tüketicinin tüm boya işleminin yeniden yapılmasını talep etmesi bu savunma ile engellenebilir. Zira yapılması istenen masraf ölçüsüdür. Sadece ilgili çatlakların düzeltilmesi bu noktada yeterli olacaktır. Buna karşılık boyanın rengi hiçbir yerde tutturulamamışsa tüketicinin tümünün yeniden yapılmasını talep etmesi mümkündür⁸.

Hizmetin yeniden görülmesinin seçildiği hâllerde, TKHK 15/4 hükmü gereği, sağlayıcı bu talebi, hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten yararlanma amacı dikkate alarak makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde yerine getirmek zorundadır. Bu sürenin her halde otuz iş gününü geçmemesi gerekir. Bu sürenin geçilmiş olması halinde tüketici diğer haklarını kullanabilecektir.

⁶ GÜMÜŞ, Mustafa Alper, Borçlar Hukuku Özel Hükümler Cilt II, İstanbul 2014, s 63.

⁷ ASLAN, İ. Yılmaz, Tüketici Hukuku, Bursa 2015, m 169.

⁸ ASLAN, age., s 197.

C. Hizmet Sonucu Ortaya Çıkan Eserin Ücretsiz Onarımı

Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda TKHK'ya göre tüketicinin sahip olduğu seçimlik haklardan biri de hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımıdır. Sağlayıcı, tüketicinin bu talebini yerine getirmek zorundadır.

Tüketici, söz konusu eşimik hahakkını tek taraflı irade beyanıyla kullanır. Kural olarak, bu yolun tercih edilmesimesiyle diğer hakların kullanılması imkanı ortadan kalkar. Ancak, ayıplı hizmetn ücretsiz onarılmasının imkansız olduğu veya tüketicinin makul olmayan bir süre boyunca malından mahrum kalmasına yol açacağı anlaşılırsa süresi geçmiş olsa bile tüketici diğer seçimlik haklarından birini kullanabilmelidir⁹. Aksi takdirde tüketicinin seçimlik haklarını korumak mümkün olmaz.

Ücretsiz onarım hakkının talebinin kullanılmasında, hizmetin yeniden görülmesini hakkının kullanılmasında olduğu gibi, TKHK 15/4 hükmü gereğince sağlayıcı, hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten yararlanma amacı dikkate alır ve makul bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde bu talebi yerine getirir. Sağlayıcı, talebin kendisine iletilmesinden itibaren otuz gün içinde her halde talebi yerine getirmek zorundadır. Sağlayıcının bu şarta uymaması halinde tüketici, diğer seçimlik haklarını kullanabilir.

D. Sözleşmeden Dönme Hakkı

TKHK'nin 13. Maddesinde tüketicinin sözleşmeden dönme hakkı olduğu düzenlenmiştir. Böylece, sözleşmeden dönen tüketici, ödemiş olduğu bedeli geri isteyebilecektir. 4077 sayılı mülga Kanunda "bedelin iadesi" terimi kullanılmakta idi. Bedelin iadesi yerine sözleşmeden dönme teriminin kullanılması daha yerinde olmuştur. Çünkü, bedelin iadesi, sözleşmeden dönmenin sonuçlarından birisidir¹⁰.

Sözleşmeden dönme hakkı, bozucu yenilik doğuran bir hakkın kullanılmasıdır¹¹. Sözleşmeden dönme hakkının kullanılacağının tüketici tarafından sağlayıcıya bildirilmesiyle hüküm doğurur ve sözleşme geçmişe etkili olarak ortadan kalkar. Dönme hakkının kullanımı için dava yoluna başvurulması halinde ise sonuç değişmeyecek, hakimın vereceği kararın

⁹ ASLAN, age., s 200.

¹⁰ AYDOĞDU, age., s 169.

¹¹ SEROZAN, Rona, Sözleşmeden Dönme, İstanbul 2007, s 46.

açıklayıcı nitelikte olması sebebiyle irade açıklaması yapıldığı anda sözleşme geriye etkili olarak ortadan kalkacaktır¹².

Tüketicinin sözleşmeden dönme bildirimini sağlayıcıya bildirmesi üzerine, sözleşme ilişkisi kurulduğu andan itibaren ortadan kalkacaktır. Bu yüzden, bu sözleşmeye dayanarak elde edilmiş kazanımlar sebepsiz hale gelmiş olacaktır. Böylece tüketici, sağlayıcının elde ettiği kazanımları, sözleşmeden dönme dolayısıyla sebepsiz hale geldiği için talep edebilecektir¹³.

TKHK 15/3 hükmüne göre, tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden indirim yapılan tutar derhâl tüketiciye iade edilir. Sözleşmeden dönmeyen, tüketiciye sağlayacağı yarar ile sağlayıcıya verdiği zarar arasında aşırı bir orantısızlık varsa sözleşmeden dönme yönünde haklı bir sebep olmadığı sonucuna varılmaktadır¹⁴.

Gerek TBK'nın 227/4 hükmü, gerekse Yargıtayın da kabul ettiği görüşe göre, tüketici sözleşmeden dönme hakkını kullanmayı tercih etse bile, eğer olayın koşulları haklı gösteriyorsa, hakim, dönme yerine bedelden indirim yapılmasına da karar verebilir. Bunun için, sözleşmeden dönme halinde ilk olarak, tüketicinin bu hakkın kullanılmasından elde edeceği yarar ile bundan dolayı satıcının uğrayacağı zarar arasında bir orantısızlık olmalıdır. İkinci şart olarak, hizmetin çok az bir giderle onarılarak eski haline getirilmesi mümkün olmalıdır. Bu iki şartın varlığı halinde artık dönme hakkının kullanılması amacına aykırıdır. Böyle bir durumda bedelden indirim isteme hakkının kullanılması gerekir¹⁵.

E. Ayıp Oranında Bedelden İndirim İsteme Hakkı

Tüketici, TKHK'nin 15. maddesi uyarınca sahip olduğu seçimlik haklar gereğince ayıp dolayısıyla hizmetin değerinde ortaya çıkan eksiklik oranında indirim isteme hakkına sahiptir. TKHK 15/3 hükmüne göre tüketicinin ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden indirim yapılan tutar derhâl

¹² TIRYAKI, Betül, Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk, Ankara 2007, s 111.

¹³ OĞUZMAN, M. Kemal, ÖZ, M. Turgut, Borçlar Hukuku Genel hükümler, İstanbul 2013, s 357.

¹⁴ Yargıtay 15. HD. 2014/5389 E. 2015/801 K., Karar: "Davacı iş sahibi dava dilekçesinde bu seçimlik haklardan sözleşmeden dönme seçeneğini kullanmıştır. Sözleşmeden dönülebilmesi için yapılan işin iş sahibinin kullanamayacağı veya hakkaniyet gereği kabule zorlanamayacağı ölçüde ayıplı olması ya da aynı ölçüde sözleşme şartlarına aykırı bulunması gerekir. Mahkemece alınan bilirkişi raporlarından eserdeki eksik ve ayıpların önemli ölçüde olmadığı, eserin reddini gerektirmeyeceği, seçimlik hakkın sözleşmeden dönme olarak kullanılmasında isabet bulunmadığı anlaşılmaktadır.", www.kazanci.com.

¹⁵ GÜMÜŞ, age., s 64.

tüketiciye iade edilir. Ayıplı hizmetin tüketici için işe yarar durumda olması ve sözleşmeden dönmenin sağlayıcı için ağır zararlar doğuracak durumda olması ihtimalinde hakim de bedelden indirim hakkının kullanılmasına karar verebilir.

İndirim oranının belirlenmesi hakimın takdirindedir. İndirim oranının belirlenmesi hususunda öğreti ve uygulamada üç ayrı yöntem kabul edilmektedir. Bu yöntemlerden biri olan mutlak yönteme göre, hizmetin ayıpsız değeriyle ayıplı değeri arasındaki fark hesaplanır ve bu miktar hizmet bedelinden indirilir.

İkinci yöntem olan tazminat yöntemine göre, hizmetin ayıplı değeri hesaplanır ve bu değer hizmet bedelinden düşülerek aradaki fark tüketiciye geri ödenir.

Sonuncu yöntem olan nispi yöntem, Yargıtayca benimsenen ve Mahkemelerce de uygulanan yöntemdir. Nispi yönteme göre, hizmetin ayıpsız değeriyle ayıplı değeri arasındaki fark oranı hesaplanır ve bu oran hizmet bedeline uygulanarak yüzde hesabıyla bedelden indirilmesi gereken miktar bulunur. Bu yöntemde, hizmetin ayıplı ve ayıpsız değeri arasında kurulan orantı, taraflar arasında kararlaştırılan hizmet bedeline uygulanır. Ayıp dolayısıyla ortaya çıkan değer azalması, ödenen hizmet bedeline eşitse artık tüketici hizmet bedelinden indirim değil, sözleşmeden dönme veya ayıpsız benzeriyle değiştirilmesini isteyebilir¹⁶.

Yargıtay 5/3/2015 tarihinde indirim bedelinin belirlenmesi hususunda şöyle bir karar vermiştir;

Satış bedelinden indirilecek miktarın tespitinde, doktrinde, "mutlak metod", "nisbi metod" ve "tazminat metodu" adıyla bilinen değişik görüşler mevcutsa da, gerek Dairemiz gerekse Yargıtay tarafından öteden beri uygulanan "nispi metod" olarak adlandırılan hesaplama yöntemi benimsenmektedir. Bu metoda göre; satış tarihi itibarıyla satılanın, ayıpsız ve ayıplı değerleri arasındaki oranın, satış bedeline yansıma miktarı belirlenmektedir. Başka bir ifadeyle satılanın, tarafların kararlaştırdıkları satış bedeli gözetilmeksizin, satış tarihi itibarıyla gerçek ayıpsız rayiç değeri ile, ayıplı haldeki rayiç değeri ayrı ayrı belirlenerek, bu iki değer birbirine bölünmesi suretiyle elde edilecek oran. satış bedeline uygulanmaktadır¹⁷. Bu kararda da açıkça görüldüğü üzere, ayıplı hizmette indirilecek bedel kararda izah edilen nispi yönteme göre belirlenmektedir.

F. Tazminat

¹⁶ ASLAN, age, s 185.

¹⁷ Yargıtay 13. HD. 2014/18179 E. 2015/6816 K., www.kazanci.com.

TKHK'nın 15/1 hükmüne göre tüketici, hizmetin ayıplı çıkması halinde sahip olduğu seçimlik haklarla birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir. Bir kişi, hukuka aykırı ve kusurlu eylemi ile sebep olduğu zararı tazmine yükümlüdür¹⁸. Tüketicinin tazminat hakkı, hukuka aykırı ve kusurlu eylemin doğal bir sonucudur.

Burada talep edilen tazminat, hizmetin kendisindeki zararın giderilmesi için talep edilen zarar değildir. Tazminat talebi ile hizmetin ayıplı olması sebebiyle doğmasına sebep olduğu zararlar talep edilmektedir. Sağlayıcının tazminat yükümlülüğü, seçimlik hakların ne şekilde kullanıldığına bağlı değildir. Tazminat hakkını tüketici, seçimlik haklarıyla birlikte veya onlardan ayı olarak isteyebilmektedir¹⁹.

III. TALEP HAKKINA SAHİP OLANLAR

Hizmetin ayıplı çıkmasından dolayı seçimlik hakların kullanılması için talepte bulunacak kişi öncelikle tüketicinin kendisidir. Çünkü sözleşmenin nispiyeti ilkesi gereği ancak sözleşmenin tarafları zarara uğrayabilir ve sözleşmenin tarafı tüketicidir.

Burada, tüketicinin almış olduğu hizmetin ayıplı çıkması halinde ayıp nedeniyle tüketicinin yakınlarının talepte bulunup bulunamayacağı sorusu akla gelmektedir. Zira, hizmetin ayıplı olmasının tüketicinin yakınlarına da zarar vermesi hayatın olağan akışı için muhtemeldir. Bu tip bir durumda sözleşmenin nispiyeti ilkesinin aşılması gerekmektedir. Bu konuya doktrinde yan yükümlülükler açısından yaklaşılmaktadır. Yan yükümlülükler kaynağını Türk Medeni Kanunu 2. maddesinde geçen dürüstlük kuralından almaktadır. Burada, sağlayıcıya asli edim ilişkisiyle bağlı olarak tüketicinin menfaatlerini koruması gerektiğine dayanan dolaylı bir yükümlülük söz konusudur. Bu sebeple tüketicinin çevresindeki üçüncü kişilerin hizmetin ayıplı olması nedeniyle uğradığı zararın tazmini için tüketici sözleşmesine dayanarak sağlayıcının sorumluluğuna gitmesi mümkün olabilecektir²⁰.

IV. SORUMLULAR

TKHK'nın 14. maddesine göre sağlayıcı, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekle yükümlüdür. Bu sebeple, hizmetin ayıplı ifa edilmesinden sağlayıcı sorumludur.

Yargıtay 4.5.2011 tarihli bir kararında, şofben sebebiyle uğradığı zarar için şofbeni satan ve şofbeni montajlayan kişilerin davalı olduğu olayda ayıbın montajlamadan

¹⁸ KILIÇOĞLU, Mustafa, Tazminat Hukuku, Ankara 2014, s 7.

¹⁹ ASLAN, age., s 209.

²⁰ AYDOĞDU, age., s 182.

kaynaklanmış olması sebebiyle şofbeni satan kişinin ayıptan sorumlu olmadığına karar vermiştir. Zira şofbeni satan kişinin montajlamayla ilgisinin olmadığı belgelenmiş ve ayıbın ontajdan kaynaklanmış olması sebebiyle sadece montajı yapan sağlayıcının ayıptan sorumlu olduğuna karar verilmiştir²¹.

TKHK'nın 14/2 hükmü uyarınca sağlayıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin hizmet sözleşmesinin kurulduğu tarihte düzeltilmiş olduğunu veya hizmet sözleşmesinin kurulması kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içermediğini ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağı olmaz.

Yargıtay 12.5.2003 tarihli bir kararında tatil sözleşmesi yapan davacı tüketicinin, davalı taraf olan sağlayıcının yapmış gerçek dışı reklamlar sebebiyle ayıplı hizmet aldığını iddia ederek açmış olduğu davada tüketiciyi haklı bularak seçimlik haklarını kullanabileceğine karar vermiştir²².

V. ZAMANAŞIMI

TKHK'nın 16. Maddesine göre ayıplı hizmetten sorumluluk, kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, hizmetin ifası tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Söz konusu

²¹ Yargıtay Hukuk Genel Kurulu, E. 2011/15-178, K. 2011/280, www.kazanci.com.

²² Yargıtay 13. HD., E. 2003/2749, K. 2003/5860, www.kazanci.com.

Karar: "Davacılar, davalıyla yaptıkları devre tatil sözleşmesi gereğince devre tatil hakkını kullandıklarını belirtmişler ancak ayıplı hizmet nedeniyle sözleşmenin geçersizliğine karar verilmesi için bu davayı açmışlardır. Davacılar 11 Ağustos- 18 Ağustos 2001 tarihleri arasında devre tatil hakkını kullandıktan sonra tatilden dönüşte durumu davalı şirkete bildirmişler, daha sonra da 3.9.2001 tarihli ihtarnameyi göndererek, ödedikleri paranın ve verdikleri senetlerin iadesini istemişlerdir. Yargılama sırasında, davacıların tatil yaptıkları davalıya ait tesislerde keşif yapılmış olup bilirkişi raporunda, tanıtım broşüründe vaad edildiği halde tesiste bulunmayan özellikler sayılmıştır. Tanıtım broşüründe davalıya ait tesiste 12 km.ye varan kayak pistlerinin evlerin içinde şöminenin, kapalı yüzme havuzunun, beş yıldızlı bir otelin bulunduğu belirtildiği halde bunların dava konusu tesiste bulunmadığı anlaşılmıştır. Keza tanıtım broşüründe resimleri basılı olan futbol-voleybol-basketbol sahalarının, dava konusu tesiste aynı kalitede olmadığı da yine bilirkişi raporunda açıklanmıştır. Şu halde davalının verdiği hizmet 4077 sayılı yasanın 4/1 maddesinde tanımlanan ayıplı hizmettir. Ayrıca 4077 sayılı yasanın 16. maddesi gereğince tüketiciyi aldatıcı, yanıltıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici reklam ve ilamlar yapılması da yasaktır. Davacıların sözleşmeyi feshetmeleri haklıdır. Bu durumda davacılar ödedikleri bedelin ve henüz ödenmemiş senetlerle mükerrer olarak düzenlenen senetlerin iadesini isteyebilirler. Ne var ki 4077 sayılı yasanın 4/5 maddesi gereğince ayıplı hizmetin yeniden görülmesi imkansızlaşmışsa veya amaca aykırı sonuçlar doğuracak nitelikte ise, bedel iadesinde, tüketicinin ayıplı hizmetten sağladığı fayda kadar indirim yapılır. Mahkemece davacıların tatil yaptıkları bir haftalık süreye ilişkin bedel konusunda uzman bilirkişi aracılığı ile saptanarak, bu miktarın iade edilecek satış bedelinden tenzili gerekir. Yazılı şekilde davanın reddi, usul ve yasaya aykırı olup bozma nedenidir.", www.kazanci.com.

süre, zamanaşımı süresidir. Bu yüzden, TBK'nın zamanaşımının durmasına ve kesilmesine ilişkin hükümleri burada da uygulanacaktır²³.

Tüketicinin ayıplı hizmet sebebiyle seçimlik haklarını kullanması için zamanaşımı süresi 15. Madde gereğince hizmetin ifası tarihinden itibaren başlar. Burada, tüketicinin ayıbı öğrendiği tarihin bir önemi yoktur.

TKHK'nın 16. maddesinde geçen “ *taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde*” ifadesiyle zamanaşımı süresinin taraflarca uzatılabileceği düzenlenmiştir. Burada zamanaşımının uzatılması mümkünken kısaltılması mümkün değildir. Aksi bir düzenleme tüketici aleyhine olacağı için hüküm doğurmayacaktır.

Sağlayıcı, hizmetin ayıplı olduğunu tüketiciden hile veya ağır kusur ile gizlemişse, TKHK 16/2 hükmü uyarınca, iki yıllık zamanaşımı süresi uygulanmaz. Burada sağlayıcı, hizmetin bildiği ayıpları konusunda tüketiciyi uarmaması, ayıbı fiilen bilmeseydi bilmesi gerekiyorsa ağır kusurun varlığı kabul edilmelidir. Böyle bir durumda, tüketicinin seçimlik haklarını genel zamanaşımı süresi olan on yıllık süreye göre kullanması gerekir. İlgili Kanun maddesinde geçen iki yıllık zamanaşımı süresinin uygulanmayacağı ifadesini sadece söz konusu hükümde geçen zamanaşımının uygulanmayacağı ve genel zamanaşımı süresinin uygulanacağı şeklinde anlamak gerekir. Aksi takdirde, tüketiciye hiç bir zaman zamanaşımına uğramayan bir hak verilmiş olurdu. Söz konusu genel zamanaşımı süresi, hem seçilen hakkın ihbarı hem de hakkın kullanılması için dava açılması gereken süredir²⁴.

SONUÇ

Ayıplı hizmete ilişkin hükümler, tüketicinin korunması eğilimi çerçevesinde özel olarak 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile düzenlenmiştir. Tüketici, hizmetin ayıplı çıkması halinde hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı ileri sürebilmektedir. Tüketici, bu haklarından birini iki yıllık zamanaşımı süresi içinde kullanabilmektedir. Ayrıca tüketici, söz konusu haklardan biriyle veya ayrı olarak tazminat isteme hakkına sahiptir.

²³ ASLAN, age, s 178.

²⁴ ASLAN, age, s 180.

KAYNAKÇA

1. **ASLAN**, İ. Yılmaz, Tüketici Hukuku, Bursa 2015.
2. **AYDOĞDU**, Murat, Tüketici Hukuku Dersleri, Ankara 2015.
3. **GÜMÜŞ**, Mustafa Alper, Borçlar Hukuku Özel Hükümler Cilt II, İstanbul 2014.
4. **KARA**, İlhan, Tüketici Hukuku, Ankara 2015.
5. **KILIÇOĞLU**, Mustafa, Tazminat Hukuku, Ankara 2014.
6. **OĞUZMAN**, M. Kemal, **ÖZ**, M. Turgut, Borçlar Hukuku Genel Hükümler. İstanbul 2013.
7. **SEROZAN**, Rona, Sözleşmeden Dönme, İstanbul 2007.
8. **TİRYAKİ**, Betül, Ayıplı Hizmeten Doğan Sorumluluk, Ankara 2007.
9. **YAVUZ**, Cevdet /**ÖZEN**, Burak/ **ACAR**, Borçlar Hukuku Dersleri Özel Hükümler, İstanbul 2014.
10. www.kazanci.com
11. www.resmigazete.gov.tr