**TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNDEKİ TEMEL İLKELER VE HAKSIZ ŞARTLAR HAKKINDA BİLGİLENDİRME**

**19 Ekim 2022**

**6502 sayılı Kanun kapsamında düzenlenen tüketici sözleşmelerinin şekil şartları nelerdir?**

6502 sayılı Kanun’da yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmelerin en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi zorunludur. Ayrıca bunların bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı gibi kalıcı veri saklayıcıları ile tüketiciye verilmesi gerekmektedir.

**6502 sayılı Kanun’la belirlenen şartların sözleşmede bulunmaması sözleşmenin geçerliliğini etkiler mi?**

Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhâl giderilir.

**Tüketici sözleşmesi kurulduktan sonra, satıcı, sağlayıcı ve kredi verenler sözleşme hükümlerini tüketicilerin aleyhine olacak şekilde değiştirebilir mi?**
Taraflar arasında kurulan tüketici sözleşmesinde öngörülen düzenlemeler, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

**Satıcı, sağlayıcı ve kredi verenler, tüketicilerden, imzalamış oldukları tüketici sözleşmelerinde öngörülmemiş olan ek bir bedel talep edebilirler mi?**
Tüketicilerden, kendilerine sunulan mal veya hizmet kapsamında, haklı olarak yapılmasını bekledikleri ve sözleşmeyi düzenleyenin yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyenlerin kendi menfaatleri doğrultusunda yapmış oldukları masraflar için ek bir bedel talep edilemez.

Bununla beraber, 6502 sayılı Kanun’da düzenlenmiş olan sözleşmelere istinaden, tüketicilerden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmenin eki olarak kâğıt üzerinde yazılı şekilde tüketicilere verilmesi zorunludur. Uzaktan iletişim aracıyla kurulan sözleşmelerde ise, bu bilgiler kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde verilmelidir. Söz konusu bilgilerin tüketicilere verildiğine dair ispat yükü sözleşmeyi düzenleyenlere aittir.

**Tüketici işlemleri nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde senet düzenlenebilir mi?**
Tüketicilerin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde yalnızca devir kabiliyeti en az olan nama yazılı senet düzenlenebilir. Düzenlenecek senetlerin her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde imzalanması gerekmektedir. Bunun dışında düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersiz olacaktır.

**Tüketici işlemlerinde taraflarca verilen teminatların hukuki yapısı nedir?**
Tüketici işlemlerinde, tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlar, her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılır. Bu durumda tüketiciye kefil olanın borçtan sorumlu tutulabilmesi için tüketicinin borcunu hiçbir şekilde ödeyememiş olması gerekmektedir. Tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça verilen şahsi teminatlar ise diğer yasal düzenlemelerde aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet sayılacaktır.

**Tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanması mümkün müdür?**
Bileşik faiz, dönem sonu hesaplanan faizin anaparaya ilave edilerek sonraki dönemde bu yeni tutar üzerinden faiz hesaplanmasıdır. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca, temerrüt hâli de dâhil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanması yasaklanmıştır.

**Tüketici sözleşmelerinde yer verilen haksız şartların tüketiciler açısından geçerliliği nedir?**

Haksız şart, tüketicilerle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketiciler aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlarıdır.
Tüketicilerle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri ise geçerliliğini korur.

**Yazılı bir sözleşmede yer verilen bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması halinde söz konusu sözleşme hükmü nasıl yorumlanmalıdır?**

Yazılı olarak kurulan tüketici sözleşmelerinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer verilen bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde, bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.

**Bir tüketici sözleşmesi hükmü hakkında haksız şart değerlendirmesi yapılırken hangi hususlara dikkat edilmelidir?**

Bir sözleşme şartının haksızlığı, sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin kuruluşunda var olan şartlar ve sözleşmenin diğer hükümleri veya haksız şartın ilgili olduğu diğer bir sözleşmenin hükümleri dikkate alınmak suretiyle sözleşmenin kuruluş anına göre belirlenir.

Sözleşme şartlarının haksızlığının takdirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olmak koşuluyla, hem sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki hem de mal veya hizmetin piyasa değeri ile sözleşmede belirlenen fiyat arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz.

**Satıcı veya sağlayıcılar tarafından satışı yapılmak için teşhir edilen malın satışından kaçınılabilir mi?**

Vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın satışından, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe kaçınılamaz. Yine, sağlayıcılar tarafından hizmet sağlamaktan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.

Bununla beraber, satıcı ve sağlayıcılar bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep bulunması halinde bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendileri tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayabilmeleri mümkündür.

**Bir malın satışından veya hizmetin sunumundan haksız olarak kaçınıldığını düşünen tüketici nereye başvurabilir?**

Bir malın satışından veya hizmetin sunumundan haksız olarak kaçınıldığını düşünen bir tüketici gerekli denetimlerin yapılması amacıyla Ticaret İl Müdürlüğüne başvuru yapabilir.

**Tüketici sipariş etmediği bir malın gönderilmesi veya sipariş etmediği bir hizmetin sunulması durumunda ne yapabilir?**

Sipariş edilmeyen malların gönderilmesi ya da hizmetlerin sunulması durumunda, malı gönderen ya da hizmeti sunan tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri süremez. Bu hâllerde, tüketicinin sessiz kalması ya da mal veya hizmeti kullanmış olması, sözleşmenin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak yorumlanamaz.

Ayrıca, tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü de bulunmamaktadır. Bir mal veya hizmetin sipariş edildiğini iddia eden kişi bu iddiasını ispatla yükümlüdür.