

**T.C.
İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**



TAAHHÜTLÜ ABONELİK SÖZLEŞMELERİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Noor Khorshed Saqee SAQEE

Özel Hukuk Ana Bilim Dalı

Özel Hukuk Tezli Yüksek Lisans Programı

ARALIK 2022

**T.C.
İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**



TAAHHÜTLÜ ABONELİK SÖZLEŞMELERİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Noor Khorshed Saqee SAQEE
(201232008)**

Özel Hukuk Ana Bilim Dalı

Özel Hukuk Tezli Yüksek Lisans Programı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Mazlum DOĞAN

ARALIK 2022



T.C.
İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

Yüksek Lisans Tez Onay Formu

Enstitümüz, Özel Hukuk Tezli Yüksek Lisans Programı (201232008) numaralı öğrencisi Noor Khorshed Saqee SAQEE'nin "Taahhütlü Abonelik Sözleşmeleri" adlı tez çalışması Enstitümüz Yönetim Kurulunun 23/12/2022 tarihinde oluşturduğu jüri tarafından *Oy Birliği* ile *Yüksek Lisans* tezi olarak *Kabul* edilmiştir.

Öğretim Üyesi Adı Soyadı

Tez Savunma Tarihi: 23/12/2022

- 1) Tez Danışmanı:** Dr. Öğr. Üyesi Mazlum DOĞAN
- 2) Jüri Üyesi:** Dr. Öğr. Üyesi Setenay YAĞMUR
- 3) Jüri Üyesi:** Dr. Öğr. Üyesi Cemile TURGUT

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans “Taahhütlü Abonelik Sözleşmeleri” adlı çalışmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Bibliyografya’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim (23/12/2022).

Noor Khorshed Saqee SAQEE



ÖNSÖZ

Öncelikle bu tez çalışmasının oluşturulmasında baştan sona her adımda bana yol gösterici olan ve desteğini esirgemeyen danışmanım Dr. Mazlum DOĞAN ve değerli tez jüri üyeleri Dr. Setenay YAĞMUR ve Dr. Cemile TURGUT ve yüksek lisans eğitimimde derslerini aldığım, verdikleri değerli bilgiler, gösterdikleri ilgi ve alakadan dolayı değerli hocalarıma ve bana destekte bulunan araştırma görevlileri Oğuzhan USLU ve Gülce EREK'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca beni başarılı ve güçlü bir kadın yapan bu günlere ulaşmamı sağlayan, katkılarını esirgemeyen anneme ve rahmetli babama ve onların devamını getiren sevgili eşim Ercan KÖPRÜLÜ ve bu süreçte benim yanımda olan çocuklarım Yusuf ve Özcan'a; her sıkıntıda, zorlukta hep elimi tutan değerli arkadaşım Esin ERBİL'e ve zamanlarını ayıran tüm arkadaşlarıma ve tanıdıklarıma teşekkürlerimi ve sevgilerimi sunarım.

Aralık 2022

Noor Khorshed Saqee SAQEE

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖNSÖZ	iv
İÇİNDEKİLER	v
KISALTMALAR	vii
ÖZET	viii
ABSTRACT	ix
1. GİRİŞ	1
2. GENEL OLARAK ABONELİK SÖZLEŞMESİ	4
2.1. Kavram.....	4
2.2. Sözleşmenin Unsurları.....	5
2.3. Sözleşmenin Hukuki Niteliği	6
2.4. Sözleşmenin Tarafları.....	10
2.4.1. Abone	12
2.4.1.1. Abonenin sözleşmede sahip olması gereken amaç	12
2.4.1.2. Abonenin tüketici sıfatı	13
2.4.2. Satıcı veya Sağlayıcı	19
2.5. Sözleşmenin Şekli	19
2.6. Sözleşmenin Zorunlu İçeriği.....	22
2.7. Sözleşmenin Özellikleri.....	24
3. TAAHHÜTLÜ ABONELİK SÖZLEŞMESİ KAVRAMI VE TAAHHÜTLÜ ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN UNSURLARI	26
3.1. Taahhütlü Abonelik Sözleşmesinin Tarihi Gelişimi	26
3.2. Taahhütlü Abonelik Sözleşmesinin Tanımı ve Unsurları.....	28
3.2.1. Tanımı	28
3.2.2. Unsurları.....	29
3.2.2.1. Dönemsel veya sürekli olarak belirli bir mal veya hizmet sağlama...29	
3.2.2.2. Abonelik bedeli	32
3.2.2.3. Belirli bir süre abone kalma taahhüdü	34
3.2.2.4. Tarafların anlaşması	35
3.2.2.4.1. Genel olarak.....	35
3.2.2.4.2. Taahhütlü abonelik sözleşmesinin tarafları.....	36
3.2.2.4.3. Taahhütlü abonelik sözleşmesinde satıcı ve sağlayıcının yükümlülükleri	37
3.2.2.5. Taahhütlü abonelik sözleşmesinin şekli	42
4. TAAHHÜTLÜ ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ VE SONUÇLARI	44
4.1. Genel Olarak	44
4.2. Sözleşmenin Sona Ermesinin Sebepleri	45
4.2.1. Sözleşmeden cayma	45
4.2.1.1. Sözleşmenin iş yeri dışında kurulması	45
4.2.1.2. Sözleşmenin mesafeli sözleşme niteliğinde olması	46
4.2.2. Kendiliğinden sona erme.....	47

4.2.2.1. Sürenin dolması.....	47
4.2.2.2. Ölüm	48
4.2.2.3. İfanın imkânsız hale gelmesi	50
4.2.2.4. Fiil ehliyetinin kaybı ve aciz hâli	50
4.2.3. Fesih	51
4.2.3.1. Genel olarak	51
4.2.3.2. Olağan fesih	51
4.2.3.3. Olağanüstü fesih	53
4.2.3.4. Fesih bildiriminin şekli	53
4.2.3.5. Sözleşmenin feshinde özel sebepler	54
4.2.3.5.1. Temerrüde düşülmesi	54
4.2.3.5.2. Numara taşıma durumunda	54
4.2.3.5.3. Tüketicinin yerleşim yerinin değişmesi	56
4.3. Sözleşmenin Sona Ermesinin Sonuçları	56
4.3.1. Genel olarak.....	56
4.3.2. Feshin hüküm ifade etmesi.....	56
4.3.3. Fesih talebinin yerine getirilme süresi	56
4.3.4. Kullanılan faydaların iadesi.....	57
4.3.5. Ayıplı maldan sorumluluk.....	57
4.4. Sözleşmeden Kaynaklanan Uyuşmazlıkların Çözümü	58
4.4.1. Tüketici hakem heyetleri	59
4.4.1.1. Başvuru için asgari değer.....	61
4.4.1.2. Kararların bağlayıcılığı	62
4.4.2. Arabuluculuk	63
4.4.3. Tüketici mahkemelerinin görev alanına giren uyuşmazlıklar	64
5. SONUÇ	66
KAYNAKLAR.....	69
ÖZGEÇMİŞ	77

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
ASY	: Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği
AÜHFD	: Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
Bkz.	: Bakınız
BTK	: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
DGPK	: 4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu
dn.	: dipnot
E.T.	: Erişim Tarihi
EHK	: 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu
EHSHKY	: Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği
EHSİTHY	: Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği
EHSİYY	: Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği
EHSKVİVGKHY	: Elektronik Haberleşme Sektöründe Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Gizliliğinin Korunması Hakkında Yönetmelik
EHSTHY	: Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği
EİK	: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu
EPDK	: Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu
EPTHY	: Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği
eTKHK	: 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
GDPR	: General Data Protection Regulation
GSM	: Global System for Mobile Communications
HD	: Yargıtay Hukuk Dairesi
HGK	: Yargıtay Hukuk Genel Kurulu
HMK	: 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu
IMT	: International Mobile Telecommunications
KDH	: Katma Değerli Elektronik Haberleşme Hizmetleri
KVKK	: 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
NTY	: Numara Taşınabilirliği Yönetmeliği
SSHY	: Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği
TBK	: 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu
TCK	: 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu
TKHK	: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
TMK	: 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu
TSHŞHY	: Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik
TY	: Tarifeler Yönetmeliği
UMTS	: Universal Mobile Telecommunications System
vd.	: ve devamındaki
YİBBGK	: Yargıtay İçtihatları Birleştirme Büyük Genel Kurulu

TAAHHÜTLÜ ABONELİK SÖZLEŞMELERİ

ÖZET

Araştırmada, taahhütlü abonelik sözleşmesinin temel esaslarını ele alınıp, abonelik sözleşmesinin amacı, kapsamı, dayanak ve tanımları gibi genel bilgilere yer verilmiştir. Ayrıca abonelik sözleşmesinin unsurlarına değinilmiş, türleri incelenmiş, tarafların hakları, borçları ve yükümlülükleri üzerinde durulmuştur. Bir sektörde faaliyet gösteren şirket sayısının çokluğu ve teknolojik gelişmelerin sunduğu fırsatlar, şirketleri yırtıcı büyüme stratejileri izlemeye zorlamaktadır. Şirketlerin bunu yapma yollarından biri, taahhütte belirtilen süre boyunca konaklayan abonelerine taahhütte bulunan müşterilere sözleşmeli mal ve/veya hizmetlerde indirimler sunmaktır. Bu amaçla yapılan sözleşmelere "abonelik sözleşmeleri" denir. Taahhütlü abonelik sözleşmesinin ortaya çıkması, tüketiciyi daha dezavantajlı bir konuma getirmiştir. Böylece Yönetmeliğin abonelik sözleşmelerine ilişkin dördüncü bölümünde, ücretli aboneliklere ilişkin esasları düzenlenerek bu tür sözleşmelere taraf olan tüketicilerin korunması amaçlanmaktadır. Bu bağlamda uygulamada en çok tartışılan konu, sözleşmenin feshi ve sonuçlarıdır. Bu çalışmada, taahhütlü abonelik sözleşmesinin kavramsal çerçevesi çizildikten sonra, sözleşmenin feshi ve sonuçları vurgulanmış ve çalışmanın sonuç kısmında ilgili değerlendirmeler yapılmıştır.

Anahtar kelimeler: *Abone, Satıcı, Sağlayıcı, Sözleşme, Taahhütlü abonelik sözleşmesi*

COMMITTED SUBSCRIPTION AGREEMENTS

ABSTRACT

In the research, they have generally defined the handling of the targeted targets, the purposes of the review, the review, the basis and definitions. At the same time, it has been emphasized that those who are above the likes. It will be difficult to somehow get on the path of progress and move forward in an easy way. One of these targets of the companies is to make a promise to stay for the period specified in the target, and to make a discount from the price of the goods and/or services that are the subject of the contract. Contracts concluded for this purpose are called "contracted thinking". It is a situation that will arise when you are about to be committed, more imaginary about the old. This surplus is intended to be protected by the persons who have such contracts in order to determine the principles regarding the precise specification of the Subscription Contracts Regulation in detail. In the absence of this delivery, it is the termination and completion of the agreement. After drawing a conceptual framework that has been thought through, it has been emphasized to terminate the contract, the part to be completed will be mentioned and discussed.

Keywords: *Subscriber, Vendor, Provider, Contract, Committed subscription agreement*

1. GİRİŞ

19. yüzyılın sonlarından itibaren ekonominin ve sosyal dünyanın gelişmesiyle birlikte tüketicilik kavramı gelişmeye başlamıştır. Tüketici ve tüketici hukuku kavramları, ağırlıklı olarak Amerika Birleşik Devletleri, Avrupa ve İskandinav ülkelerinde ortaya çıkmış, ardından Japonya ve dünyadaki tüm ülkelere yayılmaya başlamıştır. Ülkemizde tüketici hukukunun gelişimi, 8 Eylül 1995 tarihinde yürürlüğe giren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) ile başlamıştır. Zaman içinde ortaya çıkan ihtiyaçlar doğrultusunda 4077 sayılı Kanun'da birtakım değişiklikler yapılmıştır. 2007 yılından itibaren bu kanunla ilgili birçok çalışma yapılmış ancak yeterli görülmeyince yeni bir kanun yapılması ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Ortaya çıkan ihtiyaç, 28 Kasım 2013 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile giderilmiştir. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, yayımı tarihinden altı ay sonra, 28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un yürürlüğe girmesiyle birlikte 4077 sayılı Kanun yürürlükten kaldırılmıştır. Kanun'un yürürlüğe girmesiyle birlikte önemli düzenlemeler getirilmiştir. Tüketim işlemi kapsamına girmeyen eser, taşıma, sigorta ve vekâlet sözleşmeleri, bu Kanun ile birlikte tüketici işlemi olarak kabul edilmiş ve böylece tüketici işleminin kapsamı genişletilmiştir. Ayrıca mevcut iş uygulamaları, birçok finansal hizmet, mesafeli sözleşmeler, tatil sözleşmeleri, piramit satış sözleşmeleri, TKHK'nin getirdiği önemli yeniliklerdendir.

Tezimizin konusu olan abonelik sözleşmeleri günümüzde oldukça önemli bir yere sahiptir. Teknolojinin gelişmesi ve modern sosyal hayatın ihtiyaçları nedeniyle abonelik sözleşmeleri geniş bir alanda karşımıza çıkmakta ve ihdas edilen düzenlemeler tüketicinin korunması kapsamında değerlendirilmektedir.

Abonelik sözleşmeleri, ülkemizde en yaygın tüketici sözleşmeleridir. Günümüzde temel ihtiyaçların doğası gereği mal ve hizmetlere sürekli ihtiyaç duyulması nedeniyle bu mal ve hizmetlerin birçoğu sürekliliği sayesinde abonelik modeli ile tüketicilere sunulmaktadır. Nitekim elektrik, su, doğalgaz gibi temel yaşamsal

ihtiyaçlar ile internet gibi temel iletişim hizmetleri, sabit ve mobil elektronik haberleşme hizmetleri, satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasındaki abonelik sözleşmeleri ile karşılanmaktadır. Abonelik sözleşmesi kapsamındaki mal ve hizmetlerin birçoğunun temel ihtiyaçları karşılaması ve tüketicinin, ağırlıklı olarak genel işlem koşullarından oluşan abonelik sözleşmesini satıcı veya sağlayıcı ile müzakere etme imkânının bulunmaması, tüketicinin korunması için gereklidir.

Abonelik sözleşmesi, ayrı bir madde olarak ilk defa, 4077 sayılı Kanun'a 06.03.2003 tarihli, 4822 sayılı Kanun'un 18. maddesi ile eklenen 11/A numaralı ek madde ile girmiştir. Ancak, zaman içinde oldukça çerçeveyici bir hüküm olan söz konusu maddenin, uygulamadan ve uzatılmış abonelik modeli ile sunulan mal ve hizmet yelpazesinin çeşitlendirilmesinden kaynaklanan ihtiyaçları tam olarak karşılayamaması daha anlaşılır hale getirilme zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. Bu nedenle tüketicinin korunması için abonelik sözleşmeleri 6502 sayılı Kanun'un 52. maddesinde düzenlenmiş olup, abonelik sözleşmelerinde tüketicinin korunması açısından uygulanacak usul ve esaslar Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından yayımlanan Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği (ASY) ile detaylandırılmıştır.

Ancak abonelik sözleşmelerini kapsayan tüketiciyi koruma mevzuatı yalnızca bunlarla sınırlı değildir. Devletin verdiği yetki çerçevesinde, özel hukuka tabi tüzel kişiler tarafından hizmetlerin sunulduğu sektörlerde, tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında kurulan abonelik sözleşmelerine ilişkin, ilgili sektörlerin düzenleyici ve denetleyici otoritesinin düzenlemeleri de bulunmaktadır. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kurumu tarafından çıkarılan “Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Haklarına İlişkin Yönetmelik” ve “Elektrik Piyasasında Tüketici Hizmetlerine İlişkin Yönetmelik,” bu tür düzenlemelere örnek olarak gösterilebilir. Söz konusu düzenlemelerde, abonelik sözleşmelerinin kurulması ve sona ermesi, TKHK'deki abonelik sözleşmesine ilişkin genel düzenleme ve “üyelik sözleşmelerinin düzenlenmesi” ile ilgili çeşitli hükümler bulunmaktadır. Abonelik sözleşmelerinin kurulması ve sona ermesi ile bunların altında yatan özel hükümler, teşkilat düzenlemeleri ve kanunlar, konuyu önemli bir tartışma konusu hâline getirmektedir. Bu kapsamda çalışmamızın birinci bölümünde abonelik sözleşmesinin tanımı, unsurları, kuruluş şekli, tarafları, konusu, hukuki niteliği ve başlıca türleri incelenmiştir. 6502 sayılı Kanunun yazılı ve mesafeli abonelik sözleşmelerinin kurulmasına ilişkin düzenlemeleri ile elektronik haberleşme sektöründe taahhütlü

abonelik sözleşmesinin kurulmasına ilişkin düzenlemeler karşılaştırmalı olarak incelenmiştir.

TKHK madde 52, abonelik sözleşmelerinin ülkemizde yaygın olarak kullanılmasından tüketicinin zarar görmemesi için abonelik sözleşmelerini, özel ve ayrıntılı olarak düzenlemektedir. Çalışmamızın ilk bölümünde abonelik sözleşmesinin ortaya çıkışı ve gelişimi, ardından tanımı, maddeleri, oluşumu, unsurları, özellikleri ve hukuki niteliği incelenecektir. Abonede olması gereken abone, satıcı/sağlayıcı ve tüketici unvanları, çalışmamızın ikinci bölümünde incelenecektir. Abonenin ücret ödeme yükümlülüğü, sözleşmeden doğan yükümlülükler ile teslim ve iade hakları, satıcı/sağlayıcının bildirim yükümlülüğü, teslim ve ifa yükümlülüğü ve gereksinme bildirim gibi kavramlar da yine bu bölümde açıklanacaktır. Çalışmamızın üçüncü ve son bölümünde ise sözleşmenin feshi, feshin sebepleri ve sonuçları, uyuşmazlıkların halli ve kanunun bu alanda getirdiği yenilikler incelenecektir.

2. GENEL OLARAK ABONELİK SÖZLEŞMESİ

2.1. Kavram

Abonelik sözleşmelerini tanımlamadan ve şartlarını incelemeyen önce, abonelik sözleşmelerinin Türk hukukundaki gelişimini incelemek gerekmektedir. Bu tarihsel süreç, abonelik sözleşmelerinin TKHK'ya eklenmesiyle başlamaktadır.

Tüketici hukuku alanında abonelik sözleşmelerinin ilk bahsi, 08.03.1995 tarih ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun "Sürelili Yayınlar" başlıklı 11. maddesinde geçmektedir. Söz konusu hüküm şu şekildedir: *“Sürelili yayınlara abone olan tüketiciler, abonelik sözleşmesinde yer alan fiyat ve niteliğe ilişkin koşullara aykırı davranılması hallerinde, abone işlemlerini yapan sorumlu kişiye ya da yayın kurumuna isteklerini yazılı olarak bildirmek kaydıyla aboneliklerine tek taraflı son verebilirler. Yayıncı, abone ücretinin geri kalan kısmını hiçbir kesinti yapmaksızın 15 gün içinde iade etmele yükümlüdür.”*

Söz konusu düzenlemeden itibaren elektrik, su, doğalgaz, sabit telefon sözleşmelerinde de abonelik yöntemine ilişkin düzenleme kullanılmıştır. Yeni TKHK'nın kabulünden sonra ise 52. maddede abonelik sözleşmeleri düzenlenmiş ve bu maddeye dayanılarak çıkarılan Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği ile birlikte abonelik sözleşmelerinin tanımı, sözleşmenin kurulması, sözleşmenin süresi, sözleşmenin uzatılması ve feshi gibi hususlar ayrıntılandırılmış ve sistematize edilmiştir. Yapılan bu düzenlemeler aracılığıyla tüketici hukuku kapsamındaki her türlü abonelik sözleşmelerine uygulanması hedeflenen bir çerçeve oluşturulmuştur (Kara, 2015: 1071; Aydoğdu, 2013:15).

Kavram olarak abonelik sözleşmeleri, TKHK'nın 52. maddesinde *“(...) tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmelerdir”* şeklinde düzenlenmiştir. Tanımda esas alınan sözleşme taraflarından biri tüketici, yani abonedir (Oğuzman, 2018: 159).

Satıcı veya hizmet sağlayıcı ise, ileride üzerinde durulacağı üzere, ticari veya mesleki amaçlarla abonelik sözleşmesini imzalayan diğer taraf olduğundan, ücret, abonelik

sözleşmesinin esaslı bir unsurudur. Nitekim, TKHK m. 3'te "hizmet" tanımlanırken hizmetin bir ücret veya menfaat karşılığında yapılması gerektiği ifade edilmiştir. Bu halde ücretin esaslı unsur olduğu açıktır.

2.2. Sözleşmenin Unsurları

TKHK'nin tanımına göre abonelik sözleşmesinin amacı, belirli bir mal veya hizmetin, sürekli veya periyodik olarak teslimidir. Ancak, hizmetten yararlanabilmek için öncelikle aboneye teslim edilmesi gereken iletişim, internet veya dijital bir platforma abonelik gibi hizmetler (örneğin GSM temini gibi elektronik cihazlarda mal ve hizmetlerin bir arada sunulması) yerine getirilmelidir (Nomer, 2018: 18.3). Böylece satıcı veya sağlayıcı ticari sorumluluk altına girer (Öktem-Çevik, 2015: 346; Açıkgöz, 2013: 93).

Bu kapsamda abonelik sözleşmesinin konusu bir ürünün teslimi olduğunda, herhangi bir ihtilaf söz konusu değildir ve karşı tarafın tüketici olması durumunda ürünün üçüncü bir kişiye teslim edilmesi mümkündür. Ancak, özellikle hizmet sunumuna ilişkin sözleşmede, ilgili hizmetlerin özel gereksinimleri dikkate alınmalıdır. Örneğin ülkemizde abonelik modelleri ile hizmet sunmanın öne çıkan örneklerini ihtiva eden Elektronik Haberleşme Kanunu'na (EHK) baktığımızda ilgili kanunun 8/1 hükmü ile elektronik haberleşme hizmetleri ve/veya elektronik haberleşme veya altyapı ve çalışmaların Bilgi ve İletişim Komisyonundan izin alındıktan sonra tamamlanabileceği düzenlenmiştir. Yine EHK m. 3/b'de abonelik sözleşmesi "*işletmeci ile abone arasında akdedilen ve işletmecinin bir bedel karşılığında dönemsel ya da sürekli olarak bir hizmeti yerine getirmeyi veya mal teminini üstlendiği ya da her ikisini birden kapsayan sözleşmeyi ifade eder,*" şeklinde tanımlanmıştır. Burada, abonelik sözleşmesinin konusunu teşkil eden elektronik haberleşme hizmetinin yalnızca sözleşmenin tarafı olan, yetkilendirilmiş şirketler tarafından sunulabileceğine işaret edilmektedir (Öktem, 2008: 17).

EHK çerçevesinde abonelik sözleşmelerinin akdedilmesinden sonra dile getirilen bir diğer görüşe göre, elektronik haberleşme abonelik sözleşmeleri, kendine özgü bir yapıya sahip olan sözleşmeler arasındadır.

2.3. Sözleşmenin Hukuki Niteliği

Sözleşme türleri, kanunda düzenlenip düzenlenmemesine göre isimlendirilir. Bu bağlamda karşımıza isimli ve isimli sözleşmeler olmak üzere iki grup sözleşme kategorisi çıkar. Ancak belirtmek gerekir ki, bir sözleşmenin sadece adının kanunda geçmiş olması onun isimli sözleşme sayılması için yeterli değildir. Bunun yanında ilgili sözleşmenin temel unsurlarının ve tarafların esaslı edimleri ve diğer birçok hususun kanunda düzenlenmiş olması gerekir (Eren, 2008: 85; Feyzioğlu, 1980: 19; Oktay, 1996: 263; 296).

Kendine özgü yapısı olan sözleşmeler, tamamen veya kısmen, kanunun düzenlediği sözleşme tiplerinin hiçbirinde bulunmayan unsurlardan oluşmaktadır (Kocayusufpaşaoğlu, 2008: 35). İsimli sözleşmeler, doktrinde genel olarak iki ana başlık altında incelenmektedir. Bunlar "sui generis sözleşmeler" ve "karma – bileşik sözleşmeler"dir. Farklı sözleşme türlerinden unsurların, kanunda öngörülmemiş bir şekilde bir araya getirilmesiyle oluşan sözleşmelere "karma sözleşmeler" denir. Bileşik sözleşmelerde ise kanunda düzenlenmiş birden fazla sözleşme bir bütün olarak bir araya getirilerek yeni bir sözleşme oluşturulur. Bir sözleşme, tamamen veya kısmen kanunda öngörülen sözleşme türlerinden hiçbirinde bulunmayan unsurlardan oluşuyorsa, bu bir "sui generis sözleşme"dir (Tekinay/Akman/Burcuoğlu/Altop, 1993: 14).

Abonelik sözleşmesinin hukuki niteliği belirlenirken öncelikle abonelik sözleşmesinin kendi içinde bir sözleşme türü oluşturup oluşturmadığı dikkate alınmalıdır. Kanaatimizce TKHK'da yer alan abonelik sözleşmesi tanımı, sözleşmenin türünü belirlemek için gerekli asgari unsurları içermediğinden, abonelik sözleşmesini bu tanıma dayalı olarak isimli veya isimli sözleşme olarak nitelendirmek mümkün değildir (Zevkliler/Özel, 2017: 11; Eren, 2014: 17; Aral, 2015: 53; Aydoğdu, 2017: 25).

Abonelik sözleşmesinin niteliğine ilişkin bu görüşler, genellikle kapsam dışı abonelik sözleşmeleri için yapılmıştır. TKHK'da bir abonelik sözleşmesi hükmü bulunması nedeniyle, genel hükümler çerçevesindeki bir abonelik sözleşmesi ile bir TKHK'daki abonelik sözleşmesinin niteliği farklı olacaktır. Genel hükümler çerçevesine giren bir abonelik hizmetini çoğunlukla genel işlem koşulları bağlamında

değerlendirilebilecek bir sözleşme olarak nitelendirmek daha doğru olacaktır (Oktaç, 1995-1996: 263; Aydoğdu/Kahveci, 2017: 24-25; Gümüş, 2017: 3).

Bir borç ilişkisinde, borcun konusunu oluşturan davranıő biçimine “edim” denir. İfa kavramı ise, borçlunun alacaklıya karşı sorumluluğunu üstlendiği, alacaklıya fayda sağlayan belirli bir davranıőı yerine getirmeyi ifade eder. Öğretide ifa çeşitli şekillerde sınıflandırılmıőtır. İfa süresi dikkate alınarak yapılan sınıflandırmaya göre ifa, “ani”, “sürekli” ve “dönemsel” olmak üzere üçlü bir sınıflandırmaya tabidir (Aral/Ayrancı, 2015: 56-57; Aydoğdu/Kahveci, 2017: 25; Eren, 2014: 23-25; Gümüş, 2017:8; Kuntalp, 2013: 14 ve 15; Tandoğan, 2008: 13 ve 69; Yavuz/Acar/Özen, 2016: 14-15; Zevkliler/Gökyayla, 2017:13).

Abonelik sözleşmesinin kurulmasıyla birlikte satıcı/sağlayıcı, sözleşme konusunu aboneye teslim etmeli; belirli bir hizmetin sağlanması söz konusu ise ilgili hizmeti sözleşmede öngörölen zaman dilimi içinde aboneye sağlamalıdır. Sözleşmede yer alan, aboneye yönelik mal veya hizmetler için satıcıya veya hizmet sağlayıcıya belirli bir tutarın (abonelik ücreti) ödenmesi ile borç ilişkisinde tarafların fiilleri, satıcı adına malın mülkiyetini ve haklarını alıcıya devretmek (vermek), tedarikçiye bir hizmet sunmak (yapmak) ve son kullanma hakkını ödemek (yapmak) şeklindedir. Sözleşme süresi boyunca satıcı ve/veya sağlayıcı tarafından bir mal veya hizmetin aboneye sürekli veya periyodik olarak tedarik edilmesini gerektiren abonelik sözleşmesi, sürekli borç ilişkisi oluşturan bir sözleşmedir (Ertaş, 2014: 104; Aydoğdu, 2017: 25; Eren, 2014: 23-25; Gümüş, 2017: 8).

Abonelik sözleşmesinde sürekli veya dönemsel olmak üzere iki tür edim vardır. Örneğin mobil elektronik haberleşme abonelik sözleşmesinde hizmet sağlayıcının hizmet borcu süreklilik arz eden bir hizmettir. Abonenin bu sözleşmeye uygun olarak belirli tarihlerde/sürelerde abonelik ücretini ödeme yükümlölüğü ise dönemsel bir edimdir. Yine bir süreli yayın aboneliği durumunda, satıcının sözleşmeli süreli yayını belirli zamanlarda aboneye teslim etme ve belirli zamanlarda abonenin belirli bir ücreti ödeme yükümlölüğü doğar. Hukuki bir ilişkinin sürekli borç ilişkisi olarak nitelendirilmesi, hükümsüzlük, fesih ve temerrüt halinde uygulanacak hükümler açısından önemlidir (Antalya, 2016: 214; Eren, 2014: 17 -Aral/Ayrancı, 2015: 53).

Taraflar arasındaki edim ilişkisi incelenirken yapılan ayrıma göre sözleşmeler, tek tarafa borç yükleyen sözleşmeler ve her iki tarafa borç yükleyen sözleşmeler olmak

üzere ikiye ayrılır. Tüm taraflara borç yükleyen sözleşmeler iki taraflı sözleşmeler veya çok taraflı sözleşmeler olarak karşımıza çıkar (Özel, 2016: 258). İki tarafa borç yükleyen sözleşmelerde, sözleşmenin tarafları birbirlerinin hem alacaklısı hem de borçlusudurlar (Tekinay/Akman/Burcuoğlu/Alttop, 1993: 8-9). Tarafların eylemleri arasında tam bir karşılıklılık ve bağımlılık vardır ve karşılıklı edimler değiş tokuş edilir. Aralarındaki bu karşılıklı edim alışverişine "sinallagma", her iki tarafa borç yükleyen sözleşmelere "sinallagmatik (karşılıklı) sözleşmeler" denir (Kocayusufpaşaoğlu, 2014: 128). Bu durumda tam tersi olarak sözleşme yalnızca taraflardan birini borç altına sokuyorsa bu sözleşmeler, tek tarafa borç yükleyen sözleşme olarak adlandırılır.

Tüketicie sürekli veya düzenli mal veya hizmet tedariki ile karşı karşıya kalındığında, tüketici herhangi bir ücret ödemediği takdirde abonelik sözleşmesinin varlığından söz edilemez. Taahhütlü abonelik sözleşmesi aslında taraflar arasında tek bir icap ve kabul ile kurulan ve sürekli bir borç yaratan bir sözleşmedir. Ancak tek bir sözleşme olmasına rağmen taraflar birden fazla borç sözleşmesi yapar ve borçları birbirini takip eder (İnceoğlu, 2016: 448).

Ödenmemiş herhangi bir borcun ifası, kendi varlığı olan bir borcun ifası olduğundan, borcun ifası kısmi değil, tam bir ifadır. Bu nedenle, abonelik sözleşmesinin tarafları, kısmi ifa olmaması nedeniyle ifayı reddetme seçeneğine sahip değildir.

Tarafların karşılıklı ve uygun irade beyanlarının sözleşmenin kurulması ve hukuki sonuçlarının gerçekleşmesi için yeterli olduğu sözleşmelere "rıza dayalı sözleşmeler" denir (Açıkgöz, 2013: 158; Ceylan, 2016: 856). Satıcı veya sağlayıcı ile abonenin karşılıklı ve uyumlu irade beyanları ile kurulan abonelik sözleşmesi de rızai bir sözleşmesidir (Oğuzman, 2018: 13).

Ancak abonelik sözleşmesinin rızai olması bakımından şöyle bir değerlendirme yapılması gerekir. Abone olmak isteyen tüketici ile satıcı veya sağlayıcının karşılıklı irade beyanlarının gerçek anlamda uyduğunda söz etmek, bazı hallerde tam olarak mümkün olmayabilmektedir. Tamamen abone odaklı olmakla birlikte iltihaki (katılımlı) sözleşmelere bu alanda sıklıkla rastlanmaktadır (Altınok; Ormancı, 2011: 16). İltihaki sözleşmeler, çoğunlukla devlet tarafından verilen bir imtiyaz temelinde akdedilen, su, elektrik, doğalgaz, haberleşme ve benzeri kamu hizmetlerinin kamuya arzına ilişkin sözleşmeler olarak tanımlanabilir (Zevkliler/Aydoğdu, 2004: 363;

Kuntalp, 1968: 147; Zevkliler/Gökyayla, 2017: 109). Bu sözleşmelerin içeriği, hizmet sağlayıcı tarafından tek taraflı ve genel bir işlem koşulu olarak önceden belirlenir. Abone, pazarlık etme ve sözleşmenin içeriğini tartışma seçeneğine sahip değildir. Abonelik sözleşmeleri açısından, uygulamada durumun çoğunlukla böyle olduğunu görüyoruz. Aslında, doğal gaz, elektrik, su ve iletişim gibi tüm sektörlerde fiili veya yasal tekel veya "elektronik" gibi "abonelik" modeliyle faaliyet gösteren sınırlı sayıda lisanslı hizmet sağlayıcı bulunmaktadır. Tüketici, standart (tipik) abonelik sözleşmesinin şartlarını müzakere etme ve değiştirme yeteneğine sahip değildir. Öte yandan, satıcı veya sağlayıcı, tüketici ile bir sözleşme yapmak zorundadır. Böylece taraflar, edimin teslimi veya ifası, sözleşmenin akdedilmesi ve malın teslimi ve/veya hizmetin teslimi çerçevesinde teslimatın ifası ve belirli bir bedelin ödenmesi konusunda anlaşmışlardır. Edimin ifası, abonelik sözleşmesinin rızai olarak kabul edilmesi ve sözleşmenin akdedilmesi için şart değildir (Kuntalp, 1968: 22).

Genel işlem koşulları, taraflardan birinin, gelecekte benzer birçok sözleşmede kullanılmak üzere, önceden hazırladığı ve sözleşmeyi kurarken karşı tarafa sunduğu standart sözleşme hükümleridir. Türk Borçlar Kanunu (TBK) m. 20'de, "*bir sözleşme yapılırken düzenleyen, ileride çok sayıdaki benzer sözleşmede kullanmak amacıyla, önceden, tek başına hazırlayarak karşı tarafa sunduğu sözleşme hükümleridir*" şeklinde tanımlanmaktadır (Oğuzman, 2018: 12). 6098 sayılı TBK'nın 1 Temmuz 2012 tarihinde yürürlüğe girmesinden önceki dönemde, mevzuatımızda genel işlem koşullarının kontrolüne ilişkin genel bir düzenleme bulunmamaktadır. O dönemde dürüstlük kuralı gibi genel hükümler aracılığıyla genel işlem koşulları kontrol edilmeye çalışılmıştır (Antalya, 2016: 38; Oğuzman, 2018: 13; Açıkgoz, 2013: 158).

Bununla birlikte, satıcılar ve tedarikçiler, sözleşmenin içeriğini belirleme ve karşı tarafa empoze etme imkânına sahip oldukları için, tüketici sözleşmelerinde önceden hazırlanmış sözleşme metinlerine yer vermek suretiyle sosyoekonomik avantajlarını kullanmaktadırlar. Bu, tüketiciye sözleşme şartlarını değiştirme ve müzakere etme fırsatı verme bakımından ciddi bir sorun teşkil etmektedir (Antalya, 2016: 38; Açıkgoz, 2013: 160). TKHK tarafından, 2003 yılında yapılan değişiklik ve aynı yılda çıkarılan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik ile genel işlem koşullarının denetlenmesine ilişkin ilk yasal düzenlemeler getirilmiştir.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu ile önceki kanun döneminde çıkarılan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik değiştirilerek 2014 yılında, aynı isimle yeniden çıkarılmıştır. Son olarak Borçlar Kanununun 20-25. madde hükümlerinde yer alan düzenlemeyle, genel işlem koşullarının denetiminin kapsamı artık tüketici sözleşmeleri ile sınırlı olmaktan kalkmıştır. Tüketicinin taraf olduğu abonelik sözleşmeleri TKHK'da; tüketicinin taraf olmadığı abonelik sözleşmeleri ise yürürlükteki kanun, işlem koşulları ve kötüye kullanma koşulları uyarınca TBK m. 20-25 hükümlerine göre denetlenecektir (Bellican, 2017: 305-340; Çabri, 2016: 857).

Abonelik sözleşmelerinde tüketicinin korunmasının temel nedenlerinden biri, abonelik sözleşmelerinin hüküm ve koşulları, hatta genel işlem koşullarını içermesidir (Eren, 2015: 223; Aslan, 2015: 599). Nitekim, uygulamada en yaygın abonelik sözleşmesi türleri olan elektronik haberleşme ve enerji tedariki abonelik sözleşmeleri, genellikle tedarikçi tarafından tek taraflı olarak kurulan ve aboneye kesin koşullar altında sunulan genel ticaret koşullarının bir parçasıdır. Genel işlem koşullarının kullanıldığı sözleşmelerde, satıcılar ve tedarikçiler tarafından kanunların öngördüğü düzenleyici kuralların genel işlem koşulları aracılığıyla devre dışı bırakılması, taraflar arasındaki menfaat dengesini tüketici aleyhine bozmaktadır (Koca, 2004: 36; Erdoğan, 2006: 290). Bir başka ifadeyle, satıcı veya sağlayıcı tarafından kendisine sunulan genel işlem koşullarını müzakere etme imkânından tamamen yoksun kalan tüketici, yalnızca mal veya hizmeti satın alma seçeneğine sahip olabilmektedir.

Abone kavramı, tüketici kavramından daha geniş bir kavramdır. İlerleyen bölümlerde karşılaşacağımız üzere, tüketici olmayan aboneler söz konusu olabilmektedir. Ancak çalışmamızın kapsamı TKHK kapsamında olduğu için, abonenin de tüketici sıfatını haiz olması gerekmektedir. Bu sebeple çalışmamızda abone kavramını kullandığımızda aksini belirtmediğimiz sürece tüketici olan aboneleri ifade edilecektir (Ayrancı, 2010: 218; Tekinay, 1993: 59).

2.4. Sözleşmenin Tarafları

Abonelik sözleşmesinin tarafları abone ve satıcı/sağlayıcıdır. Mevzuatta abonenin herhangi bir tanımı yoktur. Satıcı ve sağlayıcı kavramları, TKHK m. 3/1'in 1 ve 2 bentlerinde, "Tanımlar" başlığı altında, aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır:

"ı. 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,

i. Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ... ifade eder," (Aral/Ayrancı, 2015: 70; Eren, 2015: 223; Tandoğan, 2008: 78).

Bu tanımın unsurlarına göre, bir mal veya hizmeti alan kimsenin tüketici olarak kabul edilebilmesi için bir gerçek veya tüzel kişinin sözleşmeye taraf olmasını gerektirmektedir. Ancak bu tanım, sözleşmenin kurulmasından önce veya sonra tüketicinin korunması ihtiyacını karşılamamıştır. 6502 sayılı TKHK'da tüketicinin korunmasına esas teşkil edebilecek daha kapsamlı bir tüketici tanımı sadece sözleşmenin düzenlenmesi sırasında değil, sözleşme öncesi ve sonrasında da yapılmıştır. TKHK m. 3/1'in k bendine göre "*Tüketici: ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ... ifade eder*" (Kuntalp, 1968: 22).

Yukarıda yapılan TKHK tanımında tüketicinin iki temel unsuru olduğunu görüyoruz:

- Gerçek veya tüzel kişi olmak.
- Ticari veya mesleki bir amacı olmamak.

Diğer bir deyişle, tüketici bir mal veya hizmeti satın alırken belirli bir kişisel ve özel kullanım için hareket etmektedir (Deryal/Korkmaz, 2015: 71; Ceylan, 2015: 110). Tüketici olmak için kişinin bizzat sunduğu mal veya hizmetleri kullanmasına gerek yoktur. Sunulan mal veya hizmeti örneğin bir aile üyesinin kullanımı için veya bir arkadaşına hediye olarak edinmiş olabilir. Burada önemli olan tüketicinin kişisel ve özel bir amaç için hareket etmesidir (Kavak, 2015: 73; Öktem-Çevik, 2015: 352). Mal veya hizmetler işlenerek, üretilecek başka bir malın hammaddesi veya yan ürünü olarak kullanılarak veya kâr amacıyla başkasına devredilerek satın alınıp yeniden satılırsa, o kişi tüketici olarak nitelendirilmeyecektir (Aslan, 2015: 599). Örneğin, bağımsız bir tüccar veya araba ya da cep telefonu alıp satan bir kişi tüketici olarak kabul edilmez (Gümüş, 2014: 24).

Mevzuat açısından bakıldığında, ne TKHK ne de abonelik sözleşmelerine ilişkin düzenlemeler abone kavramını açıkça tanımlamamaktadır. Ancak EHK'de abone, "*bir tüketici ile elektronik haberleşme hizmetlerinin sağlanmasına ilişkin sözleşmeye*

taraf olan gerçek veya tüzel kişi" olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımdan hareketle tüketici ve abone kavramlarının ortak yönleri ve farklılıkları belirlenebilir. Tüketicie baktığımızda tüketici, gerçek veya tüzel kişi olabilir. Ancak tüketicinin ticari olmayan veya mesleki olmayan amaçlarla hareket etmesi için bir koşul varsa abone için böyle bir koşul yoktur (Erdoğan, 2006: 290). Abone, kişisel, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden ve bir mal veya hizmetin sürekli veya periyodik tedariki için bir satıcı veya sağlayıcı ile sözleşme yapan kişidir (Aydoğdu, 2015: 62).

Son olarak, aynı anlama gelse de abonelik yerine kullanılan "üyelik" kavramına değinmeliyiz. Üyelik ve abonelik farklı şeyler ifade etmektedir (İnceoğlu, 2015: 396-423).

Üyelik, üyesi olan kişi ile üyesi olduğu belirli bir grup, topluluk, toplum arasındaki ilişkiyi ifade eden ilişkisel bir kavramdır. Örneğin üyelik kavramı, bir sivil toplum kuruluşu, bir siyasi parti veya bir spor kulübü ile üyeleri arasındaki sosyal ilişkiyi ifade etmek için kullanılmaktadır. Üyelik ücretli veya ücretsiz olabilir. Abonelik, belirli zamanlarda genellikle nakit veya toptan olarak ödenen bir ücret karşılığında bir mal veya hizmetin satın alınmasıdır. Abonelik ücreti, abonelik sözleşmesinin temel unsuru olup, sunulan mal veya hizmetler için abonelik ücretinin ödenmediği durumlarda abonelik sözleşmesinin varlığından söz edilemez. Bu açıdan abonelik kavramı ekonomik bir ilişkinin varlığını gerektirmektedir.

2.4.1. Abone

Abone, abonelik sözleşmesi kapsamındaki mal veya hizmetleri talep eden taraf olarak tanımlanmaktadır (Karakocalı/Kurşun, 2015:193; Çabri, 2016: 859).

Abone, gerçek kişi veya tüzel kişi olabilir (Erdoğan, 2006:290). Taahhüde dayalı abonelik sözleşmesinde tüketici, her şeyden önce tüketici hukuku anlamında bir abonedir. Ancak, abonelerin bir abonelik sözleşmesi kurmak için her zaman tüketici olması gerekmez. Diğer bir deyişle, abone, sözleşmede mesleki veya ticari bir amaçla hareket ediyor olsa dahi abonelik için sözleşme kurulabilir, ancak tüketici olmayan abone TKHK'nın hükümlerinden faydalanamaz (Çabri, 2016: 857).

2.4.1.1. Abonenin sözleşmede sahip olması gereken amaç

Abonenin sözleşmede tüketici olabilmesi için sözleşmede kendisine sunulan mal veya hizmetleri tüketim amacıyla satın almış olması gerekir. Sunulan mal veya

hizmetlerin ticari veya mesleki amaçlarla kullanılması durumunda abone, TKHK düzenlemeleri ve abonelik sözleşmelerinde kendisine sağlanan korumadan yararlanamayacaktır.

2.4.1.2. Abonenin tüketici sıfatı

Abonenin taraf olduğu sözleşmede tüketici sıfatını taşıması önemlidir, çünkü abone bu sığfata sahipse TKHK ve abonelik düzenlemelerinin sağladığı korumalardan yararlanabilecektir. Tüketici olmayan abone, ihtilaf halinde genel hükümlerin korumasından yararlanacaktır. Tüketici, kanunen “*mesleki veya ticari olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi*” olarak tanımlanmaktadır. Hükümden de anlaşılacağı üzere, gerçek veya tüzel kişi, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket etmek ve hukuki bir işleme taraf olmak kaydıyla tüketici sıfatına sahip olabilir. Burada tüketici, mal veya hizmeti profesyonel amaçlarla değil, özel kullanım veya tüketim için satın almış olmalıdır (Zevkliler/Özel, 2017: 84).

Ticari ve mesleki faaliyetlerde bulunan kişilerin faaliyetleri ile bağlantılı olarak belirli mal veya hizmetleri edinmeleri mümkün olabilir. Örneğin, bir hukuk bürosu internet aboneliği satın alırsa, buradaki internet hizmeti esas olarak mesleki faaliyetlerin yerine getirilmesi ile (UYAP, icraTek vb.) ilgilidir. Öte yandan aynı hukuk bürosunun bekleme salonunda okunmak üzere gazeteye abone olması hâlinde, mesleki ve ticari bir faaliyet söz konusu olmayacaktır. Bu durumda doğrudan mesleki faaliyet kapsamına girmeyen bu işlemin tüketici işlemi olarak kabul edilmesi gerekir (Çabri, 2016: 63).

Bir karma işlem söz konusu olduğunda, bunun bir tüketici işlemi olarak değerlendirilip değerlendirilemeyeceğini netleştirmek gerekir. Örneğin bir operatör, hem işinde hem de günlük hayatında kullanmak için cep telefonu aboneliği satın alıyorsa tüketici olup olmadığı değerlendirilmelidir. Tüketici işlemi olarak nitelendirmenin bölünebilmesi söz konusu olamayacağından belirli bir bakış açısıyla bu işlemi tüketici işlemi olarak kabul etmek mümkün değildir (Çabri, 2016: 64; Aydoğdu, 2015: 62 vd.).

TKHK'da tüketici tanımı herhangi bir sınırlama olmaksızın bir bütün olarak tanımlanır. Geniş anlamda, gerçek ve tüzel kişileri kapsayacak şekilde yapılmıştır. Özellikle tacirlerin belirli koşullar altında bu unvana hak kazanıp kazanmayacağı sorusu gündeme gelmektedir. TKHK'da yapılan tüketici tanımından hareketle

tüketicinin, “ticari veya mesleki amaçlarla hareket etmeme” ve “gerçek veya tüzel kişi olma” şeklinde iki unsuru olduğunu görmekteyiz. Gerçek veya tüzel kişi olma unsuru bakımından doktrinde dikkate değer bir görüş ayrılığı bulunmamaktadır. Ancak ticari veya mesleki amaçla hareket etmeme unsuru bakımından kişilerin sahip oldukları statü önem arz etmektedir.

Bu halde karşımıza çıkan soru, ticari veya mesleki amaçlarla hareket etmesi muhtemel kişi olan tacirlerin gerçek kişi mi yoksa tüzel kişi mi olduğudur. Gerçek kişi olan bir tacir tarafından gerçekleştirilen işlemlerin tüketici işlemi sayılıp sayılmayacağı açıklığa kavuşturulmalıdır. Bu halde aranacak cevap gerçek tüzel kişinin ticari veya mesleki amaç dışında hareket edebilecekleri bir alana sahip olup olmadığıdır.

Bu soruyu gündeme getirdiğimizde, ticari veya mesleki amacın belirlenmesinde, bu faaliyeti yürütmeyen kişiler açısından tartışılacak bir sorun mevcut değildir. Bu faaliyetleri yürüten kişilerin hangi faaliyetlerinin ticari veya mesleki faaliyet olarak değerlendirileceği veya değerlendirilmesi gerektiği noktasında doktrinde görüş ayrılıkları bulunmaktadır.

Bu hususta ortaya konan görüşlerden birine göre, satın alınan mal veya hizmet, tüketim saiki güdülmeden, bir mesleğin icrası, üretimde kullanma, yeniden satma gibi şekillerle doğrudan ya da işlenerek ticari hayata tekrar döndürülüyor, mal veya hizmetin maliyeti alıcı tarafından sonradan yeniden kazanılabiliyor, alıcı da sonradan satıcı konumuna geliyor ise bu durumda ticari veya mesleki amacın varlığı kabul edilmelidir (Aslan, 2015: 4; Karakocalı/Kurşun, 2015, 27; H. Ebru Töremiş, 2020: 227-262). Bir diğer görüşe göre, bir kişinin tüketici sayılabilmesi için o kişinin mal veya hizmeti özel ihtiyaçların giderilmesi için alması, bu amaçla malı tüketmesi, azaltması ya da mal veya hizmetin maddi değerini yitirmesi gerekmektedir (Taşkın, 1997: 31; Ozanoğlu, 2001: 70). Benzer başka bir görüşe göre ise, ticari veya mesleki olmayan amaçtan, alıcının mal veya hizmetin nihai kullanıcısı olması, o mal veya hizmeti kâr amacı gütmeksizin kendisinin veya başkasının özel ihtiyacı veya tüketimi için kullanması anlaşılmalıdır (Yücer Aktürk, 2016: 114; Çabri, 2021: 151-152; Murat Aydoğdu, 2015: 61).

Bizim de katıldığımız bir görüşe göre, ticari veya mesleki amacın belirlenebilmesi amacıyla bazı ilkeler ortaya konabilse de genel geçer bir prensibin kabul edilmesi

doğru olmayacaktır. Böyle bir tespiti her somut olayın niteliklerine göre yapılması gerekir. Amacın tespiti açısından katı çizgiler çizmenin kanun koyucunun amacına ters olacağını söyleyebiliriz. Yukarıda benimsenen kriterlerin tamamının, ticari veya mesleki olan ya da olmayan amacın tespitinde bir ölçüt olarak kullanılabilmesi mümkün olmakla beraber, mutlak bir surette uygulanması somut olayın durumuna göre isabetli olmayan sonuçlar da doğurabilecektir (Bal, 2022: 370).

Tüzel kişi tacirler bakımından da doktrinde çeşitli görüşler ortaya konmakla beraber bizim katıldığımız görüşe göre TTK kapsamında, tüzel kişi tacirler için istisna öngörülmediğinden, mutlak karine kabul edilmiştir ve bu nedenle tüzel kişi tacirler için, ticari faaliyet ve tüzel kişilik kapsamındaki tüm iş ve işlemler bakımından gerçek kişi tacirlerde olduğu gibi adi alan bulunmadığı, dolayısıyla tüzel kişi tacirlerin tüketicisi sıfatını haiz olamayacağı kabul edilmelidir (Bilgili/Demirkapı, 2019: 74). TTK'nın 19. maddesinde, gerçek kişi tacir tarafından gerçekleştirilen işlemin hangi hallerde adi iş, hangi hallerde ticari iş olacağı belirtilmektedir. Bu bağlamda, bir piyasa işletmecisi, kendi pazarında yeniden satmak üzere gıda ürünleri satın alırken tüketicisi olarak kabul edilmeyecektir. Ancak bu işletmeci, i tüketicisi için gıda satın alırsa, bu işlem bir tüketicisi işlemi olarak kabul edilebilir. Tüzel kişi olan bir tacirin yaptığı tüm işlemler ise TTK'nın 19. maddesi uyarınca ticari niteliktedir. Bu nedenle tüzel kişi tacirlere TKHK hükümleri uygulanmayacaktır ("*Su, atık su, elektrik ve doğalgaz borcunun tahsili için girişilen icra takibine itirazın iptali davasında, görevli mahkemenin tayini açısından aboneliğin tipinin (mesken mi, iş yeri mi olduğu) araştırılması gerekir,*" (Yargıtay 3. HD, T: 14.01.2014, E: 2013/15800, K: 2014/201; Kazancı İçtihat Bilgi Bankası, E.T:18.12.2022).

Bizim de katıldığımız bu görüşe göre tüzel kişi tacirlerin tüketicisi sıfatıyla ilgili olarak Yargıtay, görüşünü şu şekilde ortaya koymaktadır:

"...Davacı, 02/04/2013 tarihinde ilgili adreste bulunan iş yerinde kullanmak üzere davalının yetkilisi olduğu şirket nezdinde.....aboneliği ve internet abonelik sözleşmesi yaptığını, sonrasında iş değişikliği yapıp farklı bir adrese taşındığını, aboneliğini iptal ettirmek istediğini, ancak kendisine 700 TL cret ödemesi gerektiğinin belirtildiğini, kendisinin ilk sözleşme yapıldığı sırada özellikle taahhütlü abone olmayacağını szli olarak söylediğini, sözleşmedeki imzaların orijinal olmasına rağmen, taahhüde ilişkin imza içeren belgedeki imzaların kendisine ait olmadığını, bu olayla ilgili suç duyurusunda bulunduğunu, davalı hakkında ceza mahkemesince

yapılan yargılama neticesinde 1 yıl hapis cezası verildiğini, söz konusu olay nedeniyle maddi ve manevi zarara uğradığını ileri sürerek; 5.000,00 TL maddi ve 5.000,00 TL manevi zararın davalıdan tahsiline karar verilmesini talep ve dava etmiştir.

Davalı, davanın reddini istemiştir.

Mahkemece; taraflar arasındaki temel ilişkinin tüketici sözleşmesine dayandığı gerekçe gösterilerek mahkemelerinin görevsizliğine, kararın kesinleşmesi ve HMK'nun 20. maddesinde öngörülen iki haftalık süre içerisinde istekte bulunması halinde dava dosyasının.... gönderilmesine karar verilmiş; hüküm, davalı vekili tarafından temyiz edilmiştir.

Dava.... aboneliğinden kaynaklı maddi ve manevi tazminat istemine ilişkindir.

TTK'nun 4.maddesinde ise, ticari davalar tanımlanmıştır. Anılan maddenin 1.fıkrasında "her iki tarafın da ticari işletmesiyle ilgili hususlardan doğan hukuk davaları ile tarafların tacir olup olmadıklarına bakılmaksızın; bu Kanunda..."sayılan davaların ticari dava olduğu öngörülmüştür.

./.-2-6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 12. maddesinde "Bir ticari işletmeyi, kısmen de olsa, kendi adına işleten kişiye tacir denir" hükmünü içermektedir.

26/06/2012 tarihinde kabul edilen ve 30 Haziran 2012 tarihli Resmi Gazete'de yayınlanan 6335 sayılı yasanın 2.maddesinde, "6102 sayılı Kanun'un 5.maddesinin başlığı" 2. ticari davalar ve çekişmesiz yargı işlerinin görüleceği mahkemeler" şeklinde, 1. fıkrasında yer alan "davalara" ibaresi ise davalar ve ticari nitelikteki "çekişmesiz yargı işlerine" şeklinde 3.ve 4. fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

Asliye Ticaret Mahkemesi ile Asliye Hukuk Mahkemesi ve diğer hukuk mahkemeleri arasındaki ilişki görev ilişkisi olup, bu durumda göreve ilişkin usul hükümleri uygulanır." şeklinde düzenlenmiştir.

TTK'nun 19.maddesinde "Bir tacirin borçlarının ticari olması asıldır. Ancak, gerçek kişi olan bir tacir, işlemi yaptığı anda bunun ticari işletmesiyle ilgili olmadığını diğer tarafa açıkça bildirdiği veya işin ticari sayılmasına durum elverişli olmadığı takdirde borç adi sayılır. Taraflardan yalnız biri için ticari iş niteliğinde olan

sözleşmeler, Kanunda aksine hüküm bulunmadıkça, diğeri için de ticari iş sayılır" hükmü bulunmaktadır.

Görevle ilgili düzenlemeler kamu düzenine ilişkin olup taraflar ileri sürmese dahi yargılamanın her aşamasında re'sen gözetilir. Görevle ilgili hususlarda kazanılmış hak söz konusu olmaz. Mahkeme duruşma yapmadan, yani taraflara tebligat yapıp onları dinlemeden dosya üzerinden de görevsizlik kararı verebilir. Taraflar da yargılama bitinceye kadar görev itirazında bulunabilirler. Görev itiraz yapılmış ise veya yapılmamış olsa bile re'sen mahkeme, ilk önce görevli olup olmadığını inceleyip, karara bağlamalıdır.

Bu açıklamalar ışığında somut olaya bakıldığında dosya kapsamında yer alan davacı ve davalının beyanları incelendiğinde de görüleceği üzere, davacının söz konusu D Smart aboneliğini iş yerinde kullanılmak üzere aldığı sabittir. Bu noktada ise, mahkemece, davacının tacir sıfatına haiz olup olmadığı araştırılmadan, taraflar arasındaki temel ilişkinin tüketici sözleşmesinden kaynaklandığı gerekçe gösterilerek tüketici mahkemelerinin görevli olduğundan bahisle görevsizlik kararı verilmesi doğru görülmemiş, bozmayı gerektirmiştir," (Yargıtay 3. HD, T: 10.09.2018, E: 2018/4277, K: 2018/8223; Kazancı İçtihat Bilgi Bankası, E.T:18.12.2022).

Yine konuyla ilgili olarak İstanbul Bölge Adliye Mahkemesi 3. Hukuk Dairesi, 2020/683 E. ve 2020/622 K. numaralı kararında "... Davacı tarafça davacı ile davalılar arasındaki Taahhütlü Abonelik Sözleşmesi bulunduğu beyan edilmekte ise de sözleşmenin tacirler arası hizmet sözleşmesi olduğu açıktır," diyerek bir limited şirketinin işletmesinde kullanmak amacıyla aldığı taahhütlü TV yayını aboneliği sözleşmesinin ticari kişiler arasında olması sebebiyle bir tüketici sözleşmesi olmadığını hüküm altına almıştır.

Yine de şunu dikkate almak gerekir. Tüzel kişi tacirlerin tüketici olarak nitelendirilmesini gerektirecek özel bir kanun hükmü bulunması halinde, bu kanun hükmüne istinaden tüzel kişi tacirin tüketici olarak nitelendirilmesi gerekeceği muhakkaktır. Nitekim TKHK m. 51/9'da; "Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilir," denilmekle, paket tur sözleşmeleri bakımından herhangi bir ayırım yapılmaksızın bütün tacirlerin tüketici olarak nitelendirilmesine olanak tanınmıştır. Bu şartlar altında ilgili hüküm, tüzel kişi olan tacirlerin hiçbir şekilde tüketici

olamayacağı görüşünü çürütmekte ve kanun koyucunun istisnai durumlarda tüzel kişi olan tacirlerin de tüketici olarak nitelendirilmesi gerektiği görüşünde olduğunu açıkça göstermektedir. Ayrıca, kanaatimizce, özel bir kanuni hüküm bulunmamakla birlikte, tacirin tüketici sıfatını kazanması için haklı sebepler varsa, tüzel kişi olan tacirin tüketici sıfatını taşıması ve güvence altına alınması gerekir.

TKHK m. 3/1'in 1 bendinde yer alan; *“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 ifade eder.”* hükmü ile TKHK m. 83/2'de yer alan; *“Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemez,”* hükümleri birlikte değerlendirildiğinde, kanun koyucunun tüketici sözleşmelerinin kapsamını oldukça geniş tutma ve bu kapsamı daraltan yorumlardan kaçınma eğiliminde olduğu söylenebilir.

Abonenin tüketici olması, ihtilaf halinde uygulanacak hükümler açısından önemlidir. Taahhüt edilen abonelik sözleşmesi, gerekli şartları yerine getirmesi hâlinde tüketici sözleşmesi haline gelebilir (Çabri, 2016: 857-858). Apartman yönetiminin yapmış olduğu su aboneliği sözleşmesinin tüketici işlemi olduğu yönünde Yargıtay 13. Hukuk Dairesi 15.03.2007 tarihli, 2006/16754 E. ve 2007/3601 K. numaralı kararında, *“...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. ...”* diyerek bu ayrımı ortaya koymuştur (Kazancı İçtihat Bilgi Bankası, E.T: 29.04.2020).

Bu sözleşme, bir tüketici sözleşmesi olarak düzenlendiğinde ortaya çıkan uyuşmazlıkların çözümünde TKHK hükümlerini uygulama imkanı sunmaktadır. (Ozanoğlu, 2011: 55-90). Ancak abonenin tüketici sıfatına sahip olmaması halinde somut olayda TBK veya ilgili kanun hükümlerinin uygulanacağı belirtilebilir (Çabri, 2016: 857-858; Karakocalı/Kurşun, 2015:194; Zevkliler/Özel, 2017: 364).

2.4.2. Satıcı veya Sağlayıcı

Satıcı ve sağlayıcı, TKHK'nın 3. maddesinde tanımlanmıştır. Buna göre tüketiciye mesleki veya ticari amaçlarla hizmet sunan veya hizmeti sağlayan kişi adına hareket eden, gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmaktadır (TKHK m. 3/1). Satıcı, mesleki veya ticari amaçlarla, tüketiciye mal sunan veya malları sunan kişi adına hareket eden gerçek veya tüzel kişidir (TKHK m. 3/i).

Abonelik sözleşmesinin diğer tarafının kamu hukukuna tabi bir tüzel kişi olması halinde imtiyaz olmadığı kanunda yapılan tanımlardan ortaya çıkmaktadır. Abonelik sözleşmelerinde, diğer tüketici işlemlerinde olduğu gibi, özel hukuka tabi tüzel kişiler gibi kamu hukukuna tabi tüzel kişiler satıcı veya tedarikçi olarak kabul edilir. Örneğin; ASKİ, Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı bir kamu kuruluşu olmasına rağmen, 6502 sayılı TKHK'nın 52'nci maddesi anlamında su abonelik sözleşmelerinde tedarikçi olarak kabul edilmektedir. Özelleştirilen bölgelerde, elektrik dağıtım şirketleri, anonim şirket statüsüne sahip oldukları için yasal olarak satıcı veya tedarikçi olarak kabul edilmektedir (Kara, 2015: 1072. Kavak, 2015: 25). Satıcı veya sağlayıcı, özel hukuka tabi bir gerçek veya tüzel kişi, bir kamu kurumu veya devlet imtiyazından yararlanan bir şirket olabilir (Kara, 2015: 1072).

Taahhütlü aboneliklerin tüketici açısından değerlendirildiği durumlarda, sözleşmenin taraflarından biri daima tüketici, diğer taraf ise mal veya hizmeti sunan satıcı/tedarikçidir. Genellikle bu tür sözleşmelerde sözleşmenin satıcı/tedarikçi kısmı bu ürünü tekelleştiren bir kamu kurumudur. Örneğin, Belediyeler Kanunu ile bu hizmet belediyelere su aboneliği için verilmiştir.

2.5. Sözleşmenin Şekli

Abonelik sözleşmelerinin şekil şartlarıyla ilgili olarak, TKHK m. 52/2, "*Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur,*" demektedir. Söz konusu biçimsel gereklilik, Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği m. 5/1'de değinilen, "*Satıcı veya sağlayıcı, sunulan mal veya hizmete ilişkin olarak tüketici ile bir abonelik sözleşmesi kurmak zorundadır. Yazılı veya mesafeli olarak kurulan abonelik sözleşmelerinin bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur*" ile aynıdır. Abonelik sözleşmeleri için şekil şartı, 6502 sayılı

Kanun ile getirilmiştir (Kocayusufpaşaoğlu, 2008: 143-144; Oğuzman/Öz, 2018: 66; Tekinay, 1993: 99).

Aboneye, yazılı veya mesafeli olarak yapılan abonelik sözleşmelerinin bir örneğinin kâğıt veya kalıcı veri saklayıcısı üzerinde verilmesi gerekir. Böylece, tüketicilerin taraf olduğu abonelik sözleşmelerine ilişkin olarak, tüketicinin bilgilendirilmesi de sağlanmış olur.

TBK m. 12/1 uyarınca, sözleşmelerin geçerliliği kanunda aksi öngörülmedikçe hiçbir şekle bağlı değildir. Kanunlarda özel hükümler bulunan istisnai haller dışında, sözleşmelerin geçerliliği onların herhangi bir şekilde yapılmasını gerektirmemektedir (Hatemi, 2017: 44-45; Antalya, 2016: 453; Kavak, 2015: 25; Kocayusufpaşaoğlu, 2008: 273).

Şekil özgürlüğü ilkesinin karşıtı, zorunlu şekil şartıdır. Buna göre, bir sözleşme veya hukuki işlem ancak tarafların iradesinin belirli bir kalıp içinde ifade edilmesi hâlinde geçerlidir. Hukukumuzdaki şekil şartı, kanunda açıkça öngörülmesi veya sözleşmenin taraflarının kendi aralarında belirli bir şekil üzerinde anlaşmaları (iradi şekil şartı) hâlinde istisnadır. Kanun koyucu, yukarıda belirtilen avantajlardan hareketle, şekil özgürlüğü ilkesini ihlal ederek taraflara ağır sorumluluklar yükleyebilecek bazı hukuki işlem ve sözleşmelere şekilsel yükümlülükler getirmiştir. Sözleşmelerde şekil şartı, tarafların, üçüncü kişilerin ve kamunun çıkarlarını koruyarak hukuki belirliliği ve güvenliği sağlamayı amaçlar (Hatemi/Gökyayla, 2017: 45; Kavak, 2015:25; Nomer, 2013: 95; Antalya, 2016: 453; Açıkgöz, 2013: 99-100; Kavak, 2015: 30).

TBK m. 12/2 hükmünce, kanunlarda bir şekil şartı belirlenmişse kural olarak geçerlilik şeklidir ve bu şekle uygun olarak yapılmayan sözleşmeler geçersizdir. Ancak hukuk tek geçerlilik kaynağı değildir. Bir sözleşmenin tarafları, sözleşmeyi belirli bir şekilde akdetmeye de karar verebilirler. Taraflar arasında TBK 17/1 maddesi hükümlerine göre yapılmayan sözleşmeler de geçersiz sayılacaktır. Ancak taraflar sadece şekil şartını düzenlemekte serbest olup, kendi aralarında akdedecekleri sözleşme ile şekil veya kanuni şekil olarak belirledikleri sözleşmeyi feshedemezler. Kanunlarda şekil şartına ilişkin hükümler emredici hükümlerdir (Antalya, 2016: 453; Açıkgöz, 2013: 99-100; Kavak, 2015: 30).

Şeklen eksikliğin çeşitli sonuçları vardır. TBK 12. maddenin ikinci cümlesine göre, kanunun öngördüğü şekle uyulmadan yapılan sözleşmeler geçerli olmayacaktır. Kanunda şekil şartı getiren bazı hükümlerde şekle uymamanın yaptırımını da düzenlenmiştir. Kanunlarda özel bir düzenlemenin bulunmadığı hâllerde TBK m. 12/2 hükümlerine göre hükümsüzlük yaptırımını uygulanacaktır (Kavak, 2015: 134-144; Kocayusufpaşaoğlu, 2008: 307-308). Hukuki bir işlem veya sözleşmenin ispat şekline uygun olarak yapılmaması işlemin veya sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bunlara uyulmadan yapılan işlem ve sözleşmeler geçerli olmakla birlikte, ihtilâf hâlinde işleme dayalı tarafı işlemin mahkemede ispat edilmesi açısından zor durumda bırakabilmektedir (İrmen, 2013: 2468).

Geçerlilik koşulu olarak şekil ve ispat arasındaki yaptırım farkı, ilgili kanuni işlem veya sözleşme için öngörülen şekil şartının her somut olayda geçerlilik şekli mi yoksa ispat şekli mi olduğunun belirlenmesini önemli kılmaktadır. Her ne kadar TBK m. 12/2’de sözleşmeler için öngörülen şekil, genel bir kural olarak geçerlilik şekli olarak belirlense de buna istisna getirecek düzenlemeler de bulunmaktadır. TKHK nezdinde yapılan çeşitli düzenlemeler başta olmak üzere hukuki işlemler ve sözleşmeler için birtakım şekil şartları getirildiği görülmektedir. TKHK’nın şekle ilişkin düzenlemelerine baktığımızda, tüketicinin korunmasına ilişkin genel yaklaşım biçiminin şekil meselesinde de karşımıza çıktığını görürüz. Geçerlilik koşulları TKHK’da belirtilen tüketici sözleşmeleri, öngörülen şekle uyulmadan akdedilirse, yalnızca tüketicinin sözleşmenin feshini talep etme imkânı vardır (Oğuzman/Öz, 2018: 214; Öktem-Çevik, 2016: 468).

Abonelik sözleşmeleri de yazılı veya mesafeli sözleşmeler aracılığıyla yapılır. Buradaki şekil şartına uymamanın yaptırımını, kesin hükümsüzlük olacaktır. Ancak bu durumda TKHK m. 22/3, m. 32/2, m. 41/1 ve m. 47/4 hükümlerinin kıyasen uygulanmasına uygun olarak hükümsüzlüğü sadece tüketicinin talep edebileceği belirtilmiştir (Kavak, 2015: 73; Öktem-Çevik, 2015: 352).

Sözleşmenin zorunlu içeriğinin yetersizliğine başvurarak mal ve hizmet arzının durdurulması mümkün değildir. Yazılı şekle aykırı olarak düzenlenen abonelik sözleşmesinin geçersizliğini sadece abone talep edebilir ve sözleşmenin geçersizliği satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketiciye karşı ileri sürülemez (Kara, 2015: 1081; Öktem-Çevik, 2015: 354).

2.6. Sözleşmenin Zorunlu İçeriği

Uygulamada abonelik sözleşmesinin içeriği satıcı veya sağlayıcı tarafından tek taraflı olarak hazırlanmakta olup, tüketici, satıcı ve satıcının menfaatleri dikkate alınarak hazırlanan sözleşmelerin içeriğine müdahale edilmesi mümkün değildir. TKHK'nın tüketici sözleşmelerinde haksız şartların kontrolüne ilişkin düzenlemeleri her zaman yeterli koruma sağlamamaktadır. Bu nedenle Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, TKHK kapsamında bazı tüketici sözleşmelerinde yer alması gereken zorunlu içeriklere ilişkin düzenleme yapmaya yetkili kılınmıştır (İnceoğlu, 2012: 157; Çabri, 2016: 868; Özel, 2016: 261).

Yönetmeliğin 6'ncı maddesinin birinci fıkrasında abonelik sözleşmelerinin tescili için gerekli bilgiler bent harfleriyle birlikte aşağıda listelenmiştir.

a) Tüketici ile satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri,

b) Sözleşmenin konusu ve varsa süresi,

c) Sözleşmenin düzenlendiği tarih,

ç) Malın ilk teslim tarihi veya hizmetin ifasına başlama tarihi,

d) Mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı,

e) Sözleşme konusu mal veya hizmet bedelinin bir tarife üzerinden hesaplanması durumunda; tüketici tarafından seçilen tarihenin adı, içeriği ve sözleşmenin düzenlendiği tarihteki birim tüketim bedeli ile tüketim dönemi,

f) Fatura bedelinin süresi içerisinde ödenmemesi durumunda, hizmet sunumunun ne şekilde ve ne kadar süre içerisinde durdurulabileceğine; fatura bedelinin sonradan ödenmesi durumunda ise hizmet sunumunun ne şekilde ve ne kadar süre içerisinde başlatılacağına ilişkin bilgi,

g) Mal veya hizmetin temini için abonenin kullanımına sunulan sayaç, modem ve benzeri cihazların değişiminin yasal yükümlülüklerle uygun olarak yapılabileceğine ilişkin bilgi,

ğ) Sözleşme konusu mal veya hizmet sunumunun mücbir sebeplerle kesintiye uğrayabileceği belirtilmişse bu sebeplerin neler olduğuna ilişkin bilgi,

h) Satıcı veya sağlayıcının kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmede belirtilen nitelikte mal veya hizmet sunulmaması halinde tüketicinin, 61 Kanununun 11 inci veya 15 inci maddelerinde yer alan haklarına ilişkin bilgi,

ı) Sayaç ve benzeri ölçüm cihazlarının kullanıldığı durumlarda, bu cihazlarda meydana gelen arızalar nedeniyle belli bir süreyle tüketim miktarının hiç veya doğru şekilde tespit edilememesi halinde, söz konusu süre için tüketim miktarının ne şekilde tespit edileceğine ilişkin bilgi,

i) Tüketicie sunulan mal veya hizmetin bedeli dışında tüketiciden ilgili mevzuat gereği tahsil edilmesi zorunlu bedeller söz konusu ise, bu bedellerin neler olduğu ile bunların sözleşmenin düzenlendiği tarihteki tutarı ve değişmesi durumunda yeni tutarların tüketicie ne şekilde bildirileceğine ilişkin bilgi,

j) Tüketicinin temerrüde düşmesinin hukuki sonuçlarına ilişkin bilgi,

k) Tüketiciden güvence, depozito veya teminat adı altında bir ücret alınması söz konusu ise bu ücretin tutarı ve aboneliğin sona ermesi durumunda tüketicie ne kadar süre içerisinde ve ne şekilde iade edileceğine ilişkin bilgi, l) Sözleşmenin feshi ve sonuçlarına ilişkin bilgi,

m) Sözleşmenin feshedilmesi halinde, modem, telefon, uydu alıcısı ve benzeri cihazların iadesi öngörülüyorsa nasıl iade edileceğine veya geri alınacağına ilişkin bilgi,

n) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine ilişkin bilgi.”

Bu bilgiler ışığında, varsa sözleşmenin konusu ve süresi, ifanın ne zaman gerçekleşeceği veya başlayacağı gibi hususlar aracılığıyla abonenin hak ve borçlarını netleştirmek mümkün olabilecektir. Bunlar arasında sözleşme nesnel bir unsur olduğundan, bu hüküm orada yer almasa bile sözleşmede yer almalıdır. Ayıplı hizmet, abonelik sözleşmelerinin içeriğinde yer alması gereken hususlar arasındadır. Ayıplı hizmet veya mal temini halinde tüketici hakları, temerrüt halinde hukuki sonuçların neler olacağı sözleşmenin içeriğinde yer almalıdır. Ayrıca fesih ve feshe bağlanan sonuçlar hakkında da bilgi verilmelidir. Bunların bulunmaması, abonenin hak ve yükümlülüklerinde herhangi bir değişiklik yaratmaz. Bu hükümler sözleşmede yer almasa dahi abonenin hak ve yükümlülükleri doğacaktır. Buradaki temel amaç, şekil şartına ilişkin içeriğin satıcı/sağlayıcı tarafından yerine

getirilmesidir (Ceylan, 2012: 859; Çabri, 2016: 866; İnceoğlu, 2016: 203-204; Öktem-Çevik, 2016: 357).

2.7. Sözleşmenin Özellikleri

Belirli bir malın satışı veya bir hizmetin sağlanması için bir abonelik sözleşmesinin kurulması ile taraflar karşılıklı olarak taahhütte bulunurlar. Ancak abonelik sözleşmesinin temel özelliği, sürekli bir borç ilişkisi yaratan bir sözleşme olmasıdır (Akbulut, 2016: 397).

Abonelik sözleşmesinin kurulması ile satıcı satılan malları ve hakları alıcıya devreder, hizmet sağlayıcı tarafından sözleşmede öngörülen süre içinde gerçekleştirilir ve abone bedelini öder. Abonelik sözleşmelerinin şartlarını daimi ve dönemsel olarak ikiye ayırmak mümkündür. Bir hizmet veya taşınır mal olarak abonelik sözleşmelerine konu olan taşınır hakların mülkiyet değişikliği, sözleşmede öngörülen hizmetin teslimi ve ifasıyla gerçekleşir. Telefon, su, doğalgaz, elektrik gibi hizmetlerin tedarikine ilişkin sözleşmeler, sürekli veya kesintisiz olarak, istenilen zamanda ve kesintisiz olarak sonuçlandırıldığı için kalıcı borç ilişkisi oluşturan sözleşmeler arasındadır (Oğuzman/Öz, 2018: 19; Eren, 2015: 17).

Abonelik sözleşmelerinde, iki taraf arasında her iki tarafa borç yükleyen karşılıklı bir hukuki ilişki kurulur ve borç ilişkisi adı verilen bu hukuki ilişkiden karşılıklı bir borç doğar. Sözleşme, her iki tarafa da yükümlülükler getiren bir sözleşme olduğundan, tarafların borçlu olduğu ifa ve karşı ifa, karşılıklı mübadele ilişkisi içindedir. Sözleşmede tüketici, bir mal satın alarak veya bir hizmeti kullanarak belirli bir abonelik ücreti öder; satıcı/sağlayıcı ise aboneliğe ilişkin mal veya hizmeti sunar (Engin, 2010: 76).

Abonelik sözleşmesi, belirli bir süre içinde bir mal veya hizmetin aboneye tekrarlanması durumunda satıcı veya sağlayıcının aboneye teklif ettiği veya her iki tarafa borç yüklediği ve abonenin aboneye ödeme yapmadığı belirsiz süreli sözleşme olarak tanımlanır. Bize göre, bu abonelik sözleşmelerinin tarafları karşılıklı olarak birbirlerine karşı sorumludur. Abone ve sağlayıcı birbirine hem alacaklı hem de borçludur. Tüketici belirli bir hizmet veya ürünü satın almak için bir ücret ödüyorsa ve bu faaliyet devam ediyorsa, bu bir abonelik sözleşmesi olarak kabul edilmelidir.

Abonelik sözleşmeleri standart sözleşmelerdir. Tüketicilerin günlük hayatta karşılaştıkları abonelik sözleşmeleri, satıcı veya tedarikçiler tarafından her alıcı için ayrı ayrı akdedilmemekte ve sözleşmenin şartlarını kendi menfaatlerine göre belirlemektedir. Tüketicilerin sözleşme kapsamındaki mal veya hizmetleri alabilmeleri için satıcı veya sağlayıcının önceden kurulmuş olan sözleşmeyi kabul etmesi veya sözleşmenin akdedilmesinden feragat etmesi gerekir. Bu şekilde hazırlanan ve taraflar arasında belirsiz hükümler içeren sözleşmelere standart sözleşmeler denir (Kuntalp, 2003: 23; Eren, 2014: 155; Ozanoğlu, 2001: 182).

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 5. maddesi, “Tüketici sözleşmesinde haksız şartlar” başlığı altında, haksız koşulların tanımını içermektedir. Haksız şart, tüketici ile görüşülmeden sözleşmeye dahil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde tüketici aleyhine dengesizliğe yol açan sözleşme hükümlerinin genel adıdır. Bu hükümden de anlaşılacağı üzere en önemli sorun tüketici ile bu konuda herhangi bir anlaşma veya uzlaşmaya varılmamış olmasıdır. Sözleşme şartlarının müzakere edildiğini iddia eden satıcı veya sağlayıcı, durumu kanıtlamakla yükümlüdür. Sözleşme hükümlerinin suistimal edici hükümler olarak kabul edilebilmesi için abone ile fikir birliğine konu olmaması yeterli olmayacaktır. Ayrıca şartların, tarafların dürüstlük kurallarına aykırı olarak tüketiciye karşı, hak ve yükümlülüklerini etkilemesi gerekir. Tüketicinin sözleşmedeki haklarını kısıtlayan ve satıcı veya sağlayıcıya tek taraflı avantaj sağlayan durumlar bu çerçevede değerlendirilebilir (Oğuzman, 2018: 19; Koca, 2004: 88).

3. TAAHHÜTLÜ ABONELİK SÖZLEŞMESİ KAVRAMI VE TAAHHÜTLÜ ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN UNSURLARI

3.1. Taahhütlü Abonelik Sözleşmesinin Tarihî Gelişimi

Öncelikle taahhütlü abonelik sözleşmesinin hukuki niteliği gereği abonelik sözleşmesinin bir alt türü olduğu unutulmamalıdır. Bu nedenle taahhütlü abonelik sözleşmesini doğru değerlendirebilmek için abonelik sözleşmesinin tarihsel gelişimini incelemek gerekir (Deryal/Korkmaz, 2015: 189; Altaş, 2010: 211). Bu bağlamda çalışmanın ilk bölümünde abonelik sözleşmesi hakkında kapsamlı bilgilere yer verilmiştir.

Taahhütlü abonelik sözleşmesinin ilk olarak 1995 yılında 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Sürelî Yayınlar" başlıklı 11. maddesi ile yürürlüğe girdiği bilinmektedir. Ancak taahhütlü abonelik sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklar günümüzde oldukça artmış, öte yandan mal ve/veya hizmetlere yönelik abonelik sözleşmeleri zaman içinde geniş bir uygulama alanı kazanmıştır (Koca, 2004: 51).

Nitekim dönemseller yayın aboneliğinin yanı sıra elektrik, su, doğalgaz, cep telefonu, sabit telefon, internet, televizyon vb. abonelik sözleşmeleri yaygın olarak uygulanmaktadır. Bu nedenlerle 2003 yılında çıkarılan 4822 sayılı Kanun ile Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da değişiklik yapılmış ve ihtiyacı karşılamak için yeterli olmayan 11. madde değiştirilmiştir (Dalka Okumuş, 2018: 98). 4822 sayılı Kanun ile eklenen 11/A maddesinin birinci fıkrasındaki "her türlü abonelik sözleşmesinin tüketicileri" ibaresi ile tüm abonelik sözleşmelerinin koşul olarak tüketici sözleşmesi olduğu kabul edilmiştir (Öktem-Çevik, 2015: 346).

Ancak, eski TKHK 11 ve 11/A'da sadece abonelik sözleşmesinin ne şekilde feshedileceğiyle ilgili kurallar düzenlenmiştir. Öte yandan, sözleşmenin şekil ve unsurlarına ilişkin herhangi bir düzenleme yapılmamıştır (OZANOĞLU, 1999: 160).

Avrupa Birliği mevzuatına tam uyum için 4077 sayılı Kanun'un kısmen revize edilerek yeniden yazılması ihtiyacı doğmuş ve 2013 yılında 6502 sayılı Tüketicinin

Korunması Hakkında Kanun kabul edilmiştir (İlhan, 2006: 227). Bu Kanun'un 52'nci maddesinin "Diğer tüketici sözleşmeleri" başlıklı beşinci fıkrası abonelik sözleşmeleri için saklıdır (Ceylan, 2016: 853).

Bu hüküm ile süreli yayın abonelikleri ile diğer abonelikler ayrımı kaldırılarak genel bir düzenleme yapılmış ve ihtiyaçların daha iyi karşılanabilmesi için madde daha detaylı bir hale getirilmiştir. Öte yandan TKHK m. 52'de hüküm altına alınan abonelik sözleşmelerinde, taahhütlü aboneliğe ilişkin herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Ancak TKHK m. 52 ve m. 84 hükümlerine dayanılarak çıkarılan Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği, taahhütlü abonelik sözleşmesine ilişkin hükümlere yer verilmiştir.

ASY m. 2'ye göre elektrik, su, doğalgaz ve elektronik haberleşme sektörlerinde yapılan abonelik sözleşmelerine Yönetmeliğin tüm maddeleri uygulanabilecek; belirtilen sektörler dışında yapılan abonelik sözleşmelerine ise sadece 5, 6, 7, 8, 13, 22, 23, 24 ve 25. maddeler uygulanabilecektir. Bu kapsamda Yönetmelik, abonelik sözleşmelerine ilişkin olarak yalnızca elektrik, su, doğalgaz ve haberleşme alanlarında yapılan sözleşmelere uygulanabilecektir (Tandoğan, 2008: 202).

Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kurumu (BTK) tarafından çıkarılan Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin (EHSTHY) 12. Maddesinde de taahhütlü aboneliğe ilişkin düzenlemeler yer almaktadır. Ancak bu hüküm yalnızca elektronik haberleşme sektöründe uygulanabilir. Yani elektrik, su ve doğalgaz sektörlerinde dahi bu yönetmeliğin kurallarını doğrudan uygulamak mümkün değildir. Zira düzenlemenin kapsamı "elektronik haberleşme sektöründe tüketicilerin hakları ve işletmecilerin yükümlülükleri" olarak tanımlanmıştır (EHSTHY m. 2) (Ceylan, 2016: 851).

Taahhütlü abonelik sözleşmeleri, elektrik, su, doğalgaz ve elektronik haberleşme sektörleri ile sınırlı değildir. Yani elektrik, su, doğalgaz ve elektronik haberleşme sektörleri dışında taahhütlü abonelik sözleşmesi yapılması mümkündür. Çünkü doktrinde sürekli borç ilişkisi oluşturan sözleşmelerde taraflarca fesih hakkının belirli bir süre için kaldırılabilmesi kabul edilmektedir (Tandoğan, 2008: 203; Kara, 2015: 530-531).

Kanaatimizce, Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği ve Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği hükümleri, taahhütlü abonelik

sözleşmesinin niteliğinin uygun olması kaydıyla diğer sektörlerde yapılan sözleşmelere kıyasen uygulanmalıdır. Zira diğer sektörlerde akdedilen muvazaalı abonelik sözleşmesine bu hükümlerin uygulanmaması tüketiciye zarar verebilir (AÇIKGÖZ, 2013: 70).

3.2. Taahhütlü Abonelik Sözleşmesinin Tanımı ve Unsurları

3.2.1. Tanımı

TKHK m. 52'ye göre abonelik sözleşmesi, tüketicinin belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla elde etmesini sağlayan bir sözleşmedir. Aynı tanım ASY m. 4'te de tekrarlanmıştır (Bozgeyik, 2009: 457). EHSTHY m. 4 hükmünde abonelik sözleşmesi, işletmeci ile abone arasında akdedilen ve işletmecinin periyodik veya sürekli bir hizmet sunmayı veya bir malı bir ücret karşılığında tedarik etmeyi veya her ikisini birden üstlendiği bir sözleşme olarak tanımlanmaktadır (Çetiner, 2017: 7; Aslan, 2015: 285; Kara, 2015: 524; Açıkgöz, 2013: 56).

Abonelik sözleşmesinin tanımı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da yer almasına rağmen; taahhütlü abonelik sözleşmesinin tanımı ve unsurlarına değinilmemiştir. Öte yandan abonelik sözleşmelerine ilişkin yönetmelikte taahhütlü abonelik sözleşmesi tanımlandığını görmek mümkündür. Nitekim, ASY m. 14 hükmüne göre;

“Taahhütlü abonelikler, satıcı veya sağlayıcının, taahhütname ile belirlenen süre kadar abone kalmayı taahhüt eden tüketicilere;

a) Sözleşme konusu mal veya hizmetin bedelinden indirim yapmayı,

b) Sözleşme konusu malın teslimi veya hizmetin ifası ile birlikte taahhüt konusu malın mülkiyetini veya kullanım hakkını devretmeyi ya da hizmeti ifa etmeyi, taahhüt ettiği aboneliklerdir.”

Kanunda belirtildiği gibi, taahhütlü abonelik sözleşmesinin diğer abonelik sözleşmelerinden farkı, sözleşmede belirtilen süre boyunca abone olmayı kabul eden tüketicilere belirli menfaatlerin sağlanmasıdır. Bu sayede tüketici, satın almak istediği mal veya hizmeti daha düşük bir fiyata elde eder. Abone için tek dezavantajı taahhütte belirtilen süreden önce sözleşmeyi feshedemeyecek olmasıdır (Ceylan, 2016: 869; Kara, 2015: 524).

Tüketici, taahhüt süresinin bitiminden önce sözleşmeden cayarsa karşı tarafa tazminat ödemekle yükümlüdür. Öte yandan, taahhütlü bir abonelik sözleşmesi, mal ve/veya hizmet tedarikçisi için de avantajlıdır. Çünkü mal ve/veya hizmetin tedarikçisi, abonenin taahhüdü sayesinde gelirini belirli bir süre için garanti eder (Yıldız, 2012: 3; Demir, 2003: 230).

3.2.2. Unsurları

Herhangi bir sözleşmenin taahhütlü abonelik sözleşmesi olarak nitelendirilebilmesi için belirli unsurları içermesi gerekir. Bu unsurlar “dönemsel veya sürekli olarak belirli bir mal veya hizmet sağlama”, “abonelik bedeli”, “belirli bir süre abone kalma taahhüdü” ve “ tarafların anlaşması”dır.

3.2.2.1. Dönemsel veya sürekli olarak belirli bir mal veya hizmet sağlama

Abonelik sözleşmesinin amacı, belirli bir mal ve/veya hizmet sağlamaktır. TKHK m. 3/h hükmünde verilen tanıma göre, “mal” kavramı, “*alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları*” ifade eder. Burada göze çarpan “alışverişe konu olma” kavramının ne anlama geldiğidir. Bu konuda doktrinde farklı görüşler bulunsa da üzerinde hemfikir olduğumuz görüşe göre mal mübadelesinden kastedilen, tüketim nesnesi olarak maddi bir varlık veya manevi olarak parasal değerinin olmasıdır (Akipek Öcal, 2016: 53).

Uygulamada, tüketici işlemlerinin amacı esas olarak taşınır mallarla ilgilidir. Öte yandan konaklama (TKHK m. 40-46) ve tatiller (TKHK m. 50) de tüketici sözleşmesinin konusu olabilir (Çabri, 2016: 296). Abonelik sözleşmeleri incelendiğinde tüketicilerin günlük yaşamlarında yer alan elektrik, su, doğalgaz ve süreli yayınların teminine ilişkin de abonelik sözleşmeleri olduğu görülmektedir (Akipek Öcal, 2016: 53- 54; Çabri, 2016: 42-43). Nitekim elektrik, su ve doğalgaz, hukuki nitelikleri gereği taşınır olarak kabul edilmekte ve tedarik sözleşmeleri taşınır mal satış sözleşmelerine benzetilmektedir. Sonuç olarak, enerji temini abonelik sözleşmelerinde taşınır mal satışına ilişkin hükümler uygulanacaktır. Örneğin elektriğin şiddeti ve voltajı sürekli artıyor veya azalıyorsa tüketici ayıplı mal sorumluluğunu düzenleyen TKHK hükümlerini uygulayacaktır (Çabri, 2016: 41).

Abonelik sözleşmesinin konusu, mal teslimi veya hizmet sunumu olabilir. TKHK m. 3/d’de tanımlandığı gibi, “hizmet” kavramı, “*Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu*” ifade eder. Bahsedilen tanıma göre kanun koyucu, malın arzı dışındaki tüm tüketici işlemlerinin amacının hizmet olduğunu belirterek hizmet kavramının uygulama alanını genişletmiştir. Ancak bir tüketici işleminde hizmetin varlığından söz edilebilmesi için tarafların düşünce veya çaba gerektiren kişisel fiillerinden en az birinin bulunması zorunludur (Tiryaki, 2007: 41; Akipek Öcal, 2016: 46; Çabri, 2016: 29).

Bir hizmetin sağlanmasına yönelik abonelik sözleşmesi uygulamalarının en yaygın örneklerinden bazıları internet, elektronik iletişim (mobil veya sabit), gazete ve dergilerin sağlanmasına ilişkin sözleşmeleridir. Bu hizmetlerin tüketiciye sunulmasında sağlayıcının borcu ticari edim ile bağlantılıdır (Çabri, 2016: 866).

Taahhüt edilen bir abonelik sözleşmesinin ilk unsuru, aboneye belirli bir mal veya hizmetin periyodik veya sürekli tedarikinden oluşur. Abonelik sözleşmesi, genellikle bireylerin temel günlük ihtiyaçlarını kapsar. Nitekim bireyler, su, elektrik, doğalgaz, internet, telefon, televizyon vb. ihtiyaçlarını karşılamak için abonelik sözleşmeleri imzalarlar. Süreklilik arz eden mal veya hizmetler için su, elektrik, doğalgaz, internet, telefon ve televizyon aboneliği; dönemsel mal veya hizmetler için ise gazete ve dergilere abonelik örnek olarak verilebilir.

Herhangi bir standart sözleşmeye bir abonelik sözleşmesi eklenebilir. Bu, sözleşmeye ek bir abonelik koşuldur. Abonelik koşulu, mal ve/veya hizmetlerin periyodik veya sürekli olarak sağlanacağını sözleşmede kararlaştırılması ile ortaya çıkar. Abonelik şartı, abonelik sözleşmesini diğer sözleşmelerden ayıran en önemli unsurdur (Aydoğdu, 2014: 317; Açıkgöz, 2013: 61; Öktem-Çevik, 2015: 345-346; Çabri, 2016: 859; Aslan, 2015: 284- 285; Koca, 2004: 29)

Örneğin, piyasadan bir gazete alındığında satış sözleşmesi; gazete, dönemsel olarak verilmek kaydıyla satın alınırsa, abonelik sözleşmesi düzenlendiği belirtilir. Öte yandan, niteliği gereği, taahhüt konusu borçların sabit kıymete dönüştürülemeyeceği sözleşmelerin akdedilmesi mümkün değildir (Altaş, 2009: 159; Dalka Okumuş, 2018: 117; Ayranç, 2010: 233; Çabri, 2016: 858-859; Öktem, 2008: 27, 46-48; Zevkliler/Özel, 2017: 366).

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'nun (EPDK) kurulmasından sonra elektrik üreten Şirketlerin müŐterilerine elektrik satışına ilişkin yönetmelik ve kriterler, belirli hükümlere göre oluşturulmuş ve serbest tüketiciler kavramı geliŐmiŐtir. 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanununun (EPK) ve 4646 sayılı Doğalgaz Piyasası Kanunu (DPK) ayrıca "elektrik santralleri, organize paralel sanayiler, elektrik ve termik enerji üreten kojenerasyon tesisleri"nin serbest tüketiciler olduğunu belirtmektedir. EPK'nın 3'üncü maddesinde, serbest tüketiciler kavramı, "kurul tarafından belirlenen elektrik enerjisi miktarından daha fazla tüketiciler bulunduğu veya iletim sistemine doğrudan bağlı olduğu veya organize sanayi bölgesi tüzel kiŐiliĐini haiz olduğu için tedarikçisini seçme hakkına sahip gerçek veya tüzel kişi" olarak ifade edilmiştir. Ancak bu sayılan oluŐumların TKHK açısından tüketiciler sayılmaları mümkün değildir. Abonelik sözleşmesine taraf sayılan bu kişilerin abone olmaları halinde TKHK hükümleri uygulanmaz.

G r ld Ğu gibi serbest tüketiciler tedarikçilerini seçme hakkına sahiptir (Dalka Okumuş, 2018: 113-114). Zaman içerisinde elektrik piyasasındaki serbestliğin artması ve serbest tüketiciler limitinin azalması nedeniyle serbest tüketiciler sayısı hızla artmıŐtır. Enerji Piyasaları Denetim Kurumunun nihai hedefi, tüm tüketicilerin serbest tüketiciler olmasını ve tedarikçilerini seçme hakkına sahip olmasını sağlamaktır (Kepkepe, 2013) ve günümüzde bu çok büyük oranda gerçekleŐmiŐtir.

Bu nedenle, elektrik sekt rindeki tedarik Őirketlerinin daha fazla serbest tüketicilerle ulaŐma taahhüdü karşılığında elektriğin fiyatını düŐürmeyi tercih edebileceği söylenebilir.

4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanununun 3. maddesi uyarınca serbest tüketiciler; tüketiciler olmayan (abone), dağıtım Őirketlerinden "kendi kullanımını için" doğal gaz satın alması gereken gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.

Serbest tüketicilerin ne Şekilde belirleneceği DPK m. 8 hükmüne tabidir

"Serbest tüketicilerin belirlenmesi ve sisteme giriŐte istisnai haller

Madde 8 - a) Serbest tüketiciler aşağıdaki sınıflamaya göre belirlenir.

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 kojenerasyon 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.”

Elektrik sektöründe olduğu gibi serbest tüketiciler doğal gaz tedarikçisini de seçme hakkına sahiptir (Dalka Okumuş, 2018: 113-114). Bu, doğal gaz abonelik sözleşmelerinin sözleşmeye dayalı olarak akdedilmesini mümkün kılar (Zevkliler/Özel, 2017: 366; Altaş, 2009: 159).

Su hizmeti, ülkemizde belediyeler tarafından verilmektedir. Gerçekten, Belediye Kanununun “belediyenin görev ve sorumlulukları” başlıklı 14’üncü maddesinin birinci fıkrasında “*imar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel altyapı hizmetlerini yapar veya yaptırır,*” denilmektedir. Görüldüğü gibi su temini belediyelerin sorumluluğundadır. Belediyeler bu görevleri genellikle kendi su ve kanalizasyon hizmetleri aracılığıyla yürütürler. Daha sonra diğer belediyelerdeki hizmet çevreleri için su ve kanalizasyon idareleri oluşturulmuştur.

Ayrıca, bu kanunun ek 5’inci maddesi uyarınca, “*Bu Kanun diğer büyükşehir belediyelerinde de uygulanır,*” denilerek su ve sanitasyon hizmetleri ya belediyenin kendisi tarafından ya da büyükşehir belediyelerine bağlı özerk bütçeli ve kamu tüzel kişiliğine sahip kurumlar tarafından verilmesi hüküm altına alınmıştır. Su tedarikçisi tek olduğu için başvuru sahibinin bu sektörde başvuru bulması mümkün değildir.

Uygulamada abonelik sözleşmesine tabi mal ve hizmetlerin çoğu yalnızca belirli satıcılar ve tedarikçiler tarafından sağlanır (Aslan, 2015: 285; Kepkep, 2013: 75; Dalka Okumuş, 2018: 103; Kara, 2015: 533-537, 543). Özellikle elektrik, su, gaz, internet ve telefon gibi hizmetler bazı belirli kurumlar tarafından müşterilere sunulabilmektedir. Bu durumda satıcının ve/veya hizmet sağlayıcının kayıt için başvuruyu kabul etmesi gerektiği söylenebilir (Koca, Tüketici, 2004: 29; Aydoğdu, Tüketici, 2014: 317).

3.2.2.2. Abonelik bedeli

Abonelik sözleşmesinin ikinci unsuru abonelik ücretidir. Nitekim abonelik sözleşmesinin taraflarının kendilerine sağlanan mal ve/veya hizmetler için dönemsel

veya kalıcı bir bedel ödemeleri gerekmektedir (Altaş, 2009: 159; Öktem-Çevik, 2008: 27, 46-48).

Abonenin ifa etmesi gereken edim paradır. Taraflar, ulusal veya yabancı para biriminde ödeme yapmayı kabul edebilirler. Aboneliğin fiyatı ya başlangıçta sabittir ya da daha sonra kullanılan mal ve/veya hizmetlere göre belirlenir. Gazete, telefon, internet ve televizyon gibi aboneliklerin abonelik ücretleri genellikle önceden sabitlenir (Ayrancı, 2010: 214; Zevkliler/Özel, 2017: 366; Altaş, 2009: 159). Abonenin su, doğalgaz, elektrik gibi abonelikler için ödeyeceği bedel, belirli zamanlarda kullanılan miktar ölçülerek (fatura düzenlenerek) belirlenir (Zevkliler/Özel, 2017: 363; Çabri, 2016: 859).

Öte yandan, taahhütlü abonelik sözleşmelerinde abonelik ücreti genellikle peşin ödenirken; adi abonelik sözleşmelerinde ise sunulan mal ve/veya hizmet tüketildikçe periyodik olarak ödenir (Açıkgöz, 2013: 70; Kara, 2015: 525; Karakocalı/Kurşun, 2015: 191; Koca, 2004: 33; İlhan, 2006: 229). Örneğin bir dergi aboneliğinde, dergiye abone olurken abonelik ücreti peşin ödenir. Buna karşılık, elektrik, telefon, doğal gaz, televizyon ve internet abonelikleri düzenli aralıklarla (genellikle aylık) ödenir. Taahhütlü bazı abonelik sözleşmelerinde, abone mal ve/veya hizmetlerden hiç yararlanmamış olsa dahi her ay belirli bir sabit ücret ödemek zorundadır. Tüketiciden talep edilen paketin hukuka aykırı olduğu gerekçesiyle açılan davada Yargıtay, paketin durumunun hukuka aykırı olmadığına ve kötüye kullanma şartı sayılmayacağına hükmetmiştir (YHGK. T: 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 firmalarınca da yapıldığı, daha önce Dairemizce temyiz incelemesi 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 hakkaniyete uygun olmadığı gibi adil ve yasada öngörülen ücretin belirlenme kurallarına uygun değildir, O nedenle, telefon aboneliği olan herkesin, hiç başkalarını aramasa, telefonla hiç konuşmasa dahi, hattın kendisine tahsis edilip bağlı kalması, her an başkalarını araması veya başkalarınca 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. ...” (www.kazanci.com, E. Tarihi: 29.04.2022); ayrıca bkz., YHGK. 13.10.2010, E.2010/13-406 K.2010/503; Bozgeyik, 2009: 457- 473).

3.2.2.3. Belirli bir süre abone kalma taahhüdü

Taahhüde dayalı abonelik sözleşmesini diğer abonelik sözleşmelerinden ayıran en önemli özellik, abonenin sözleşmede belirtilen süre boyunca abone olarak kalmayı kabul etmesidir. Abonelik sözleşmesinin geçerli olabilmesi için abonenin taahhüdü karşılığında bir avantaj elde etmesi gerekir. Satıcı veya sağlayıcı tarafından aboneye herhangi bir fayda sağlamadan satıcı/sağlayıcının kendi menfaati için akdedilen ve aboneye empoze edilen taahhüt sözleşmesi tüketiciyi bağlamaz. (Ceylan, 2016: 869; Çabri, 2016: 860-861). ASY m. 15/1’de, taahhütnamenin sözleşmesinin ayrılmaz bir parçası olduğunu ve satıcı tarafından, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile müşteriye vermek zorunda olduğunu hüküm altına almaktadır.

Taahhüt için gerekli bilgiler, anılan hükmün ikinci fıkrasında belirtilmiştir. Buna göre; *“taahhüdün geçerlilik süresi ile taahhüt konusu mal veya hizmetin nitelikleri, tüm vergiler dahil toplam fiyatı, indirim yapılan tarifenin taahhüt verilmeden önceki fiyatı, aylık yapılan indirim miktarı, taahhüdün süresinden önce sonlandırılması durumunda tüketicinin elde ettiği faydalara ilişkin geri ödeyeceği bedelin hesaplanma yöntemi yer almaktadır.”*

Taahhüt, aboneye yazılı olarak veya kalıcı bir veri kaydedici (ASY m. 15/1) ile verilmelidir. Sesli iletişim araçlarını kullanarak etkileşim kurmak da mümkündür. Bu durumda taahhütte yer alacak bilgilerin aynı ortamda tüketiciye sunulması gerekmektedir (ASY m. 15/3). Taahhüt süresi boyunca (ASY m. 14/2) sözleşme ve taahhüt şartlarının tüketici aleyhine değiştirilmesi mümkün değildir. Bu süre içinde

tüketici aleyhine yapılan her türlü değişiklik suç olarak kabul edilebilir. Öte yandan ekonomik duruma ve piyasadaki rekabet koşullarına bağlı olarak satıcı veya sağlayıcı tarafından her zaman abone lehine değişiklik yapılabilir (Çabri, 2016: 865; Deryal/Korkmaz, 2015: 137-146).

3.2.2.4. Tarafların anlaşması

Taahhüde dayalı abonelik sözleşmesinin son unsuru, belirli bir mal ve/veya hizmetin, bir abonelik ücreti karşılığında, periyodik veya sürekli tedarikine ilişkin olarak tarafların anlaşmasıdır (Öktem, 2008: 17).

3.2.2.4.1. Genel olarak

Taahhüde dayalı bir abonelik sözleşmesinin kurulabilmesi için tarafların sözleşmenin objektif ve sübjektif noktaları üzerinde anlaşmaları gerekli ve zorunludur. Bu konuda örnek iki Yargıtay kararı aşağıda incelenmektedir.

Yargıtay 3. HD. T: 13.02.2014, E: 2013/14561 K: 2014/2192, "... Dava konusu somut olayda ise davacı ile davalı arasında abone sözleşmesi bulunmamaktadır. Davalı, davacı ile bir sözleşme yapmadan elektrik tükettiğine göre sorumluluğu, BK 41 vd maddelerinde düzenlenmiş olan haksız eylem hükümlerinden doğmaktadır. Bu durumda ise davaya genel hükümlere göre Asliye Hukuk Mahkemesinde bakılması gerekir...." (www.kazanci.com, E. Tarihi: 29.04.2022).

Yargıtay 4. HD. T: 26.12.2005, E: 2005/14960 K: 2005/14063, "...Taraflar arasındaki uyumsuzluk; abonelik olmaksızın kaçak atık su kullanımından kaynaklanmaktadır. Mahkemece; eylem haksız fiil kabul edilerek, haksız fiillerde de zamanaşımı süresi bir yıl olduğundan bahisle, davanın zamanaşımından reddine karar verilmiştir. ... taraflar arasında sözleşme benzeri bir ilişkinin kurulduğu gözönüne alındığında; 818 sayılı B.K.'nın 125. maddesine göre zamanaşımı süresi 10 yıldır. Dava tarihi itibarı ile bu süre dolmadığına göre, mahkemece işin esasına girilmesi gerekirken, yazılı şekilde davanın zamanaşımı sebebiyle reddine karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir...." (www.kazanci.com, E. Tarihi: 29.04.2022).

Diğer bir deyişle, tarafların belirli mal ve/veya hizmetlerin dönemsel veya sürekli tedariki, aboneliğin bedeli ve taahhüdün içeriği konusunda anlaşmaları gerekmektedir.

Kural olarak, tarafların bu üç unsur dışında kalan hususlarda anlaşmaları zorunlu değildir. Yine Yargıtay'ın konuyla ilgili bir kararı aşağıdadır.

Yargıtay 4. HD. T: 26.12.2005, E: 2005/14960 K: 2005/14063, “...Taraflar arasındaki uyumsuzluk; abonelik olmaksızın kaçak atık su kullanımından kaynaklanmaktadır. Mahkemece; eylem haksız fiil kabul edilerek, haksız fiillerde de zamanaşımı süresi bir yıl olduğundan bahisle, davanın zamanaşımından reddine karar verilmiştir. ... taraflar arasında sözleşme benzeri bir ilişkinin kurulduğu göz önüne alındığında; 818 sayılı B.K.'nın 125. maddesine göre zamanaşımı süresi 10 yıldır. Dava tarihi itibarı ile bu süre dolmadığına göre, mahkemece işin esasına girilmesi gerekirken, yazılı şekilde davanın zamanaşımı sebebiyle reddine karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir....” (www.kazanci.com, E. Tarihi: 29.04.2022).

Abonelik sözleşmelerinde taraflar arasında anlaşma yapılmadan mal veya hizmetlerin kullanılması durumunda, satıcı veya sağlayıcı abonelik ücreti alabilir. (Ceylan, 2016: 869).

Tarafların yetkileri, sözleşmenin kurulması ve temsili, Medeni Kanun ve Borçlar Kanununun toplu abonelik sözleşmeleri açısından genel hükümlerinin niteliklerini karşılamaktadır (Çabri, 2016: 861-863).

3.2.2.4.2. Taahhütlü abonelik sözleşmesinin tarafları

Abonelik sözleşmesinin tarafları, mevzuatta farklı şekillerde anılmaktadır. TKHK 52'nci madde hükümlerinin uygulanabilmesi için taahhütlü abonelik sözleşmesinin tarafları, “meslekî veya ticarî amaçlarla hareket eden satıcı/sağlayıcı” ile “meslekî ve ticarî amaçlarla hareket etmeyen tüketici” şeklinde olmalıdır (Özdemir, 2009: 7-9; Öktem, 2008: 7-11; Açıkgöz, 2013: 63-66; Kara, 2015: 538). 5809 sayılı Elektronik Haberleşme (EHK) Kanunu'nun 3. maddesinin b bendine göre elektronik haberleşme sektöründe abonelik sözleşmesinin tarafları "işletici" ve "abone"dir. Doğal gaz piyasası abonelik sözleşmesi, Doğal Gaz Piyasasında Müşterilere Dağıtım ve Hizmetlere İlişkin Yönetmeliğin (DPDMHY) “Müşteri Sözleşmeleri” başlıklı 38. maddesine tabidir. Bu hükümden de anlaşılacağı üzere, bu sektörde akdedilen abonelik sözleşmesinin tarafları “abone” ve “EPDK tarafından onaylı dağıtım şirketi”dir (Kara, 2015: 522; Öktem, 2008: 7; Karakocalı/Kurşun, 2015: 193; Açıkgöz, 2013: 63). Söz konusu düzenlemeler genel olarak dikkate alındığında,

abonelik sözleşmesinin “satıcı/sağlayıcı” ve “abone” olmak üzere iki tarafça akdedildiği söylenebilir.

- **Satıcı veya Sağlayıcı**

Taahhüt esasına dayalı bir abonelik sözleşmesinde, satıcının veya sağlayıcının kim olduğu, sunulan mal ve/veya hizmetlerin türüne bağlıdır. Satıcı veya sağlayıcı, esas olarak özel hukuka göre gerçek veya tüzel kişi olabilir. Bu genellikle süreli yayın abonelikleri için geçerlidir. Ayrıca, devlet imtiyaz sahibi bir kamu kurumu tarafından mal ve/veya hizmet alımına ilişkin bedelsiz abonelik sözleşmesi çerçevesinde mal ve/veya hizmet sağlanması mümkündür. Bunlara örnek olarak telefon, elektrik, su ve doğalgaz abonelikleri dahildir (Ayrancı, 2010: 218; Çabri, 2016: 857; Açıkgöz, 2013: 66).

- **Abone**

Abonelik sözleşmesinin, sözleşme kapsamında mal ve/veya hizmet talep etme hakkına sahip olan taraflarına “abone” denir. Bir kayıt sözleşmesinin tarafı olan tüketiciler, genellikle TKHK uyarınca abonenin adına sahiptir. Ancak, sözleşmenin taahhütlü bir sözleşme olarak nitelendirilmesi için bu bir gereklilik değildir. (Dalka Okumuş, 2018: 99; Kara, 2015: 539; Öktem, 2008: 7; Açıkgöz, 2013: 63; Karakocalı/Kurşun, 2015: 193)

Taahhüt edilen abonelik sözleşmesi, gerekli şartları yerine getirmesi halinde tüketici sözleşmesi haline gelebilir. Tüketici sözleşmesi olarak tescil edilen abonelik sözleşmesinin kabulü, ortaya çıkan uyuşmazlıkların çözümünde TKHK hükümlerinin uygulanabileceğini garanti eder (Çabri, 2016: 865; Zevkliler/Özel, 2017: 367; Deryal/Korkmaz, 2015: 189; Dalka Okumuş, 2009: 99; Kara, 2015: 539).

3.2.2.4.3. Taahhütlü abonelik sözleşmesinde satıcı ve sağlayıcının yükümlülükleri

3.2.2.4.3.1. Sözleşme konusu mal teslim etme veya hizmeti ifa yükümlülüğü

Taahhütlü abonelik sözleşmesinde satıcı ve sağlayıcının sözleşmeden doğan asıl borç, sözleşme konusu malın aboneye teslimi veya hizmetin sözleşmede öngörülen şartlarda aboneye sağlanmasıdır. (Açıkgöz, 2013: 441; Aydoğdu, 2014: 142-162). ASY m. 8/1 de bu yükümlülük, aşağıdaki gibi düzenlenmiştir:

“Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesine konu mal veya hizmeti sözleşmeye uygun olarak teslim veya ifa etmekle yükümlüdür.”

Abonelik sözleşmesinin amacı gereği, sözleşme konusu mal veya hizmetin temini fiilinin sürekli veya belirli aralıklarla ifa edilmesi gerekir. Örneğin elektrik, su veya doğalgaz abonelik sözleşmesinde, satıcı sözleşmeye uygun olarak aboneye enerjiyi tedarik etmek zorundadır. Satıcı, abonelik sözleşmesi konusu malı, niteliğine göre sürekli olarak veya sözleşmede öngörülen düzenli aralıklarla aboneye sunmazsa, ifa gerçekleşmez. Benzer şekilde, internet veya elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin abonelik sözleşmelerinde de sağlayıcı, aboneye hizmeti sürekli olarak sağlamakla yükümlüdür. (Tandoğan, 2008: 164; Zevkliler/Gökyayla, 2017: 114).

Ancak, bu tür hizmetlerin sağlanmasına yönelik sözleşmelerde, sağlayıcı sözleşme konusu hizmeti niteliği gereği sürekli olarak sağlayamıyorsa, hizmetin ayıplı sunulması durumu ortaya çıkacaktır. Örneğin, mobil elektronik haberleşme hizmeti veren işletmeci, abonelik sözleşmesinde veya reklamlarda taahhüt ettiği kapsama alanını veya veri indirme/gönderme hızını sağlayamazsa, sözleşmeli hizmet ayıplı ifaya konu olacaktır. Bu durumda tüketici, ayıplı hizmet nedeniyle TKHK m. 15’te düzenlenen isteğe bağlı hakların kullanılması mümkündür. Satıcı veya sağlayıcının abonelik sözleşmesi konusu malları teslim etmemesi veya hizmetin yerine getirilmemesi hâlinde ödeme talep edilmesi mümkün değildir.

Çünkü ASY m. 8/2 hükmü uyarınca hizmetin fiyatlandırılması, hizmetin fiilen tüketiciye sunulmasıyla başlayacak olup, sağlayıcı sağlamadığı hizmetin bedelini tüketiciden talep edemez. Hükümde sadece “hizmet” denilerek mal teslimine yönelik taahhüt sözleşmeleri kapsam dışı bırakılmış gibi görünse de mal teslimine yönelik akdi sözleşmelerde durum aynıdır. Satıcı veya sağlayıcının, mal veya hizmet tüketiciye tedarik edilmeden önce tüketiciye fatura göndermesi durumunda, tüketicinin ödememe savunması yapma imkanı vardır (Aydoğdu, 2013: 260). Fakat ASY m. 8/2 hükmü uyarınca bu fıkra hükmü ön ödemeli hizmetler için uygulanmaz. Örneğin bir mobil elektronik haberleşme hizmeti türü olan ön ödemeli hat aboneliği veya abonenin kartına yüklediği kadar su alıp tüketebildiği ön ödemeli hizmetler kapsam dışındadır (Aslan, 2015: 169; Aydoğdu, 2016: 168).

3.2.2.4.3.2. Tüketicie bildirim yükümlülüğü

Abonelik sözleşmesinin niteliği gereği, sözleşme konusu mal veya hizmetlerin sürekli olarak veya belirli aralıklarla aboneye sunulması gerekmektedir. Ancak uygulamada en yaygın abonelik sözleşmesi türleri olan elektrik, su, doğal gaz, internet ve elektronik haberleşme aboneliklerinde, sözleşme kapsamındaki mal veya hizmetler geniş bir alanda, hatta bazen altyapılarda aboneye sunulmaktadır. Malın doğası gereği bu altyapının periyodik bakım ve onarımı zorunludur. Ancak abonelik sözleşmesi kapsamında sunulan mal veya hizmetler ağırlıklı olarak temel ihtiyaçlar olduğundan, uzun süreli bakım ve altyapı onarımları sırasında mal veya hizmetlere ulaşamayan abonelerin bu nedenle sorun yaşaması muhtemeldir (Gümüş, 2017: 59; Tandoğan, 2009: 163).

Bu gibi durumlarda satıcı ve sağlayıcılar dürüstlük adına gerekli adımları atmalı ve bakım onarım çalışmalarıyla ilgili e-posta, SMS vb. başka yollarla aboneleri bilgilendirmelidir. Kısacası abonelerde sorun oluşmaması adına önceden haber verilmelidir (Aydoğdu, 2016: 174; Aydoğdu, 2013: 260). Bu anlamda ASY m. 9'da, satıcı ve sağlayıcıların tüketiciyi bilgilendirme yükümlülüğü düzenlenmiştir. Planlı bakım, muayene, onarım ve benzeri nedenlerle mal veya hizmetin teslimatı, satıcı veya sağlayıcı tarafından kesintiye uğrarsa, satıcı veya sağlayıcı bunu işe başlama tarihinden itibaren en az kırk sekiz saat öncesinden, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı yoluyla ya da basın yayın ve benzeri yollarla tüketiciye bildirmekle yükümlüdür. Yönetmelik hükümlerinden sadece bir plan çerçevesinde yapılması amaçlanan bakım ve onarım işlerinin düzenlenmesinde, satıcı ve sağlayıcının aboneleri bilgilendirmekle yükümlü olduğu anlamı çıkarılamaz. Meydana gelen olay, aniden ve bakım ve onarım gerektirebilir. Bu gibi durumlarda tüketiciyi bilgilendirme yükümlülüğünün dürüstlük kuralı çerçevesinde değerlendirilmesi ve satıcı veya hizmet sağlayıcısının aboneyi mümkün olan en kısa sürede bilgilendirmesi gerektiği sonucuna varmak gerekir. Bu halde asgari bildirim süresi olmamakla birlikte tüketicinin kesintilerden dolayı sorun yaşamaması için bildirim uygun bir süre zarfında yapılması gerekir (Aydoğdu, 2016: 118).

3.2.2.4.3.3. Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü

Kanun koyucuyu tüketicinin korunmasına yönelik düzenlemeler geliştirmeye iten temel sebeplerden biri, tüketicinin tüketim kararı verirken yeterli bilgiye sahip

olmadığı yaklaşımıdır (Serozan/Baysal/Sanlı, 2018: 208-214; Tandoğan, 2008: 164). Nitekim bir tüketicinin piyasada sunulan tüm mal ve hizmetler hakkında bilgi sahibi olarak ve bunları karşılaştırarak fiyat ve özellik açısından en avantajlı mal veya hizmeti elde etme imkanı bulunmamaktadır. Karşılaştırma yapmak için yeterli bilgiye sahip olmak bir yana, tüketicinin sağlanan belirli bir mal veya hizmetin koşulları hakkında yeterince bilgilendirilmediği sıklıkla görülür. Bu durumda tüketicinin sözleşme akdinden önce bilgilendirilmesi, tüketicinin korunması açısından en temel haklardan biri olarak kabul edilmektedir (Gümüş, 2017: 59; Tandoğan, 2008:163).

TKHK m. 1'de, *“bu Kanunun 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 özendirmek ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir,”* denilerek tüketiciyi koruma amacı açıkça belirtilmiştir.

Tüketici bilgileri, tüketici işlemi tamamlanmadan önce tüketim öncesi bilgi şeklinde olabileceği gibi, sözleşmede zorunlu içerik şeklinde de olabilir. Bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında TKHK m. 4/4 hükmü uyarınca, sözleşme ve ilanların TKHK'da en az on iki puntoluk karakterlerle yazılarak, anlaşılır bir dilde, açık, sade ve okunaklı olarak düzenlenmesi ve bir nüshası ile birlikte verilmesi zorunludur. Kâğıt üzerinde tüketiciye ulaştırılır (Zevkliler/Gökyayla, 2017: 126).

3.2.2.4.3.4. Ayıplı mal veya hizmetten doğan sorumluluğu

Abonelik sözleşmesinde satıcı ve sağlayıcının en temel sorumluluklarından biri, sözleşme konusu mal veya hizmetin ayıplı olduğunun ortaya çıkması halinde aboneye karşı olan sorumluluklarıdır. Ayıplı mal ve hizmetten doğan sorumluluğun eğitim ve uygulamada öncelikli bir konu olduğu baştan belirtilmelidir. Hatta tamamen ayıplı mal veya hizmetlere karşı bir veya birden fazla isteğe bağlı tüketici hakkı ile ilgili tez çalışmaları da mevcuttur. Çalışmamızın sınırlı kapsamı nedeniyle, abonelik sözleşmelerinin ifasında önemli olan ayıplı mal ve hizmet sorumluluğuna ilişkin birkaç temel noktaya değinmek yeterli olacaktır (Serozan/Baysal/Sanlı, 2018: 208-214; Tandoğan, 2008: 164). TTK m. 9/1 hükmüne göre, malın teslimine ilişkin tüm sözleşmelerde olduğu gibi, abonelik sözleşmelerinde de satıcının asıl

sorumluluğu, sözleşme konusu mal veya hizmeti iade karşılığında teslim etmektir. Abonenin ürün veya hizmetten en iyi şekilde yararlanabilmesi için ürün veya hizmetin hatasız olması gerekir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna göre ayıp kavramı, sözleşme konusu mal veya hizmetin açıkça belirtilmesi gereken veya satıcı veya sağlayıcı tarafından taahhüt edilmiş nitelikleri taşımaması veya hatalı veya yanlış olması anlamına gelebilir (İnceoğlu, 2012: 206).

3.2.2.4.3.5. Sağlayıcının ayıplı hizmetten doğan sorumluluğu

Ayıplı hizmet, hizmetin sözleşmede öngörülen süre içinde başlamaması veya tarafların üzerinde mutabık kaldığı ve objektif olarak haiz olması gereken özellikleri taşımaması şeklinde, TKHK m. 13/1 hükmünde tanımlanmaktadır. TKHK m. 13/2'ye göre hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır. Kusurlu hizmet bağlamında, hizmetin amacına veya faydasına bağlı olarak tüketicinin makul olarak bekleyebileceği ekonomik avantajlar veya dezavantajlar dikkate alınır. Böylelikle hizmet sağlayıcı tarafından internet ortamında veya reklamlarda hizmete ilişkin olarak belirlenen şartların bir kalite taahhüdü olarak kabul edildiği anlaşılmakta ve sözleşme konusunun hizmet sağlayıcı tarafından beyan edilen niteliklere sahip olacağı taraflar arasında kabul edilmektedir (Aydoğdu, 2013: 353; İnceoğlu, 2015: 210; Kara, 2015: 826; Nomer, 2013: 99).

Bu hükme sıkı sıkıya uyulması, abonelik sözleşmesi hizmetlerinin sağlanmasında ciddi sorunlara neden olabilir. Çünkü çok yıllık mobil elektronik haberleşme abonelik sözleşmesindeki hükmün lafzına göre hareket edilmesi halinde, sözleşmenin başından itibaren hizmeti gerekli olarak belirten sağlayıcının hizmeti gerektiği gibi sunamaması halinde, abonelik süresi boyunca ödenen ücretlerin iadesi ile sonuçlanabilir. Bu durum nedeniyle TKHK'da tüketiciye tanınan cayma hakkının hizmet sunumunun ayıplı olması halinde nasıl yorumlanması gerektiği konusunda halen farklı görüşler bulunmaktadır (Gümüş, 2017: 140; İnceoğlu, 2016: 213; Reisoğlu, 2014: 81).

3.2.2.5. Taahhütlü abonelik sözleşmesinin şekli

Borçlar hukukunun genel ilkesi olan şekil serbestisi ilkesi (TBK m. 12) abonelik sözleşmeleri bakımından uygulama sahası bulmaz. TKHK m. 52/2 ve ASY m. 5 hükümlerine göre, yazılı veya uzaktan abonelik sözleşmesi düzenlenmesi ve sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı bir veri saklayıcısında teslim edilmesi zorunludur (Serozan/Arpacı, 2018: 270; Oğuzman/Öz, 2018: 139; Ayan, 2016: 37, 175; Akkurt/Erdoğan/Tokat, 2018: 46).

Doktrinde ifade edilen bir görüşe göre, ASY m. 5 hükmündeki “iş sözleşmesi kurulması” ifadesinin anlamı, sözleşmenin yazılı olarak akdedilmesidir (Aydoğdu, 2016: 318). TKHK m. 52/2 ve ASY m. 5 hükümlerinin taahhütlü abonelik sözleşmeleri açısından da uygulama bulacağı söylenebilir. Tüketicinin korunması için bu hükümlerde öngörülen şekil şartının bir geçerlilik şekli olarak kabul edilmesi gerekir (Öktem-Çevik, 2015: 350; Çabri, 2016: 865-866).

Bu durumda, öngörülen şekle aykırı olarak akdedilen abonelik sözleşmesi hükümsüz olacaktır (Hatemi/Serozan/Arpacı, 2017: 272). Ayrıca, tüketicinin ancak sözleşmenin amacına uygun olarak düzenlenmediği takdirde hükümsüzlük talebinde bulunabileceğine dair açık bir hüküm bulunmamaktadır.

Taahhüt edilen abonelik sözleşmesi, anlaşılır bir dilde, açık, basit ve okunaklı bir şekilde en az on iki puntoluk karakterleri içermelidir (TKHK. m. 4/1- c.1.; ASY m. 5/2) (Karakocalı/Kurşun, 2015: 195). Bu şartlara göre yapılan bir abonelik sözleşmesinin resmen kurulması yeterli değildir. ASY m. 6'da belirtilen zorunlu içeriğin de sözleşmede yer alması gerekmektedir.

Taahhüde dayalı abonelik sözleşmesinin zorunlu içeriğinin bir nesnesinin sözleşmede yer almaması, doğrudan sözleşmenin geçersizliğine yol açmaz. Bu kusurların, tüketicinin sözleşmeyi akdeden satıcı/tedarikçi tarafından ek ödeme yapmasına gerek kalmadan derhal düzeltilmesi gerekmektedir (Ceylan, 2016: 869). Aksi takdirde, tüketici sözleşmeyi herhangi bir cezai şart, tazminat veya benzeri bir ödeme yapmaksızın feshedebilir (ASY m. 7) (Çabri, 2016: 859, 864; Dalka Okumuş, 2009: 100).

Kanaatimizce, taahhüde dayalı abonelik sözleşmesinin bu nedenle feshedilmesi durumunda abonelerin tazminat ödeme yükümlülüğü bulunmamaktadır. Ayrıca abonelik sözleşmesi, ASY m. 15/2'de listelenen bilgileri içeren bir sözleşme

olmalıdır. Çünkü abonelik sözleşmesinin önemli bir parçası olan taahhütnamenin de müşteriye yazılı olarak veya daimi kayıt tutularak verilmesi gerekir.



4. TAAHHÜTLÜ ABONELİK SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ VE SONUÇLARI

4.1. Genel Olarak

Abonelik sözleşmesi ancak belirli bir süre için kurulabilir. Zira taahhüdün geçerlilik süresi, taahhüdün zorunlu içeriğinin bir parçasıdır. Bu nedenle taahhütlü abonelik sözleşmesinde, sözleşmenin süre sonunda belirtilen süreye kadar uzatılacağına dair bir hüküm konulamaz. Ancak, taahhütlü abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, tüketicinin talep etmesi veya onaylaması halinde sözleşmenin süresi sözleşmenin sona ermesine kadar uzatılabilir (İnceoğlu, 2016: 220).

Abonenin kendisi bir talepte bulunur veya kendisine yöneltilen talebi kabul ederse, yeni sözleşmenin yapılması konusunda şüpheler ortaya çıkabilir. Bu durumda yeni kurulan sözleşmenin abonelik sözleşmesi olarak kabul edilebilmesi için abonenin sözleşmeden haberdar edilmesi, gerekli şartlara uyularak rızasının alınması ve sözleşmenin uzatılması gerekir. Aksi takdirde, yeni sözleşme taahhütlü abonelik sözleşmesi olarak değerlendirilmelidir. Taahhüt edilen abonelik sözleşmesi genel fesih sebepleriyle feshedilebilir.

Kalıcı bir borç senedi oluşturduğundan, taraflar taahhütlü abonelik sözleşmesinde de fesih hakkından yararlanır. Sözleşmeye dayalı abonelik sözleşmesinde aboneleri korumak için en önemli husus sözleşmenin feshedilmesinde kendini gösterir. Çünkü taahhütlü abonelik sözleşmesinde abone, sözleşmede belirtilen süre boyunca sözleşmeye bağlı kalmayı taahhüt eder ve çoğu zaman sözleşmeyi feshetme hakkına sahip olduğunu bile bilmez (Aydoğdu, 2014: 167).

Satıcı veya hizmet sağlayıcının sözleşme ihlallerini giderememesi de abonenin cezai şartlar, cayma masrafları, tazminat ve diğer hükümler kapsamında herhangi bir ödeme yapmadan sözleşmeyi feshetmesi için meşru sebep teşkil eder. Ancak, abonelik sözleşmesinin bağlayıcı içeriğindeki boşluk sözleşmenin geçerliliğini etkilemeyeceğinden, satıcı ve sağlayıcı sözleşmeden doğan borcu tam ve usulüne uygun olarak ifa etmekle yükümlüdür (Kara, 2015: 1081; Öktem-Çevik, 2015: 354).

4.2. Sözleşmenin Sona Ermesinin Sebepleri

4.2.1. Sözleşmeden cayma

TKHK tüketicilere belirli sözleşmelerden vazgeçme hakkı verir. Ancak bu sözleşmeler arasında tüketicinin cayma hakkından yararlandığı bir abonelik sözleşmesi bulunmamaktadır. Taahhütlü abonelik sözleşmesinin satıcının/tedarikçinin iş yeri dışında kurulması veya mesafeli sözleşme niteliğinde olması halinde tüketici sıfatını taşıyan abone cayma hakkını kullanabilir (Ceylan, 2016: 867). Abonenin taahhüde dayalı abonelik sözleşmesini feshedebilmesi için sözleşmenin öncelikle bir "tüketici sözleşmesi" olması gerekir. Bu şarta ek olarak tüketicinin abonelik sözleşmesinin "yerinde " veya "uzaktan sözleşme" olması gerekir.

4.2.1.1. Sözleşmenin iş yeri dışında kurulması

Abonelik sözleşmesinin iş yeri dışında düzenlenmesi durumunda, sözleşmeyi akdetme niyetinde olmayan tüketici, bilgisizliğinden ve şaşkınlığından yararlanarak sözleşmeye kendini inandırır. Çevrenin neden olduğu psikolojik baskı nedeniyle sözleşme akdetmeye ikna edilen tüketiciler, istenmeyen bir durumla karşılaşmamak için on dört gün içinde, herhangi bir sebep göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. On dört günlük cayma süresi, hizmet sunumuna ilişkin sözleşmeler için sözleşmenin imzalandığı günden itibaren başlar; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlar (Çetiner, 2017: 105). Ancak tüketici, sözleşmenin akdedilmesinden teslimata kadar geçen süre içinde de cayma hakkını kullanabilir. Tüketici dilerse bu hakkını kullanarak herhangi bir mali sorumluluk üstlenmeden sözleşmeden cayabilir (Aslan, 2015: 606).

Şüphesiz tüketicinin TKHK m. 47/5 düzenlemesi ile istenilen sonucu alabilmesi için cayma hakkının varlığından haberdar olması gerekmektedir. Bu durumla karşı karşıya kalan kanun koyucu, satıcı/tedarikçiyi, tüketicinin cayma hakkının varlığından haberdar olduğunu ispatla yükümlü tutmuştur (Aslan, 2015: 603; Çetiner, 2017: 106; Kara, 2015: 1102).

4.2.1.2. Sözleşmenin mesafeli sözleşme niteliğinde olması

Mesafeli sözleşme şeklinde bir abonelik sözleşmesi yapılması da mümkündür. Bunun için abonelik sözleşmesinin “ tarafların eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın”, “satıcı/sağlayıcı tarafından mal/hizmetin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde” “uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle” oluşturulması gerekir (Açıkgöz, 2013: 532; Yıldız, 2012: 19). Taahhütlü abonelik sözleşmesinin bu şekilde akdedilmesi halinde tüketici, on dört gün içinde, hiçbir sebep göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir (Aydoğdu, 2017: 320; Seliçi, 1976: 104). Satıcı/tedarikçi, malı geri almayı teklif etmedikçe, tüketici, hakkının kullanılmasına ilişkin bildirim tarihinden itibaren on gün içinde, malı, satıcı veya sağlayıcıya veya yetkilendirdiği kişiye iade etmekle yükümlüdür (Öktem-Çevik, 2015: 476).

Buna karşılık, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m. 15’te belirtilen istisnai hâllerde tüketicinin cayma hakkını kullanabilmesi mümkün değildir. Bu bağlamda mesafeli abonelik sözleşmesinde de ilgili maddedeki uygun düşen istisnalar bakımından cayma hakkının kullanılması mümkün olmayacaktır.

“Cayma hakkının istisnaları

MADDE 15 – (1) Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, tüketici aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz:

- a) Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcı veya sağlayıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmeler.*
- b) Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler.*
- c) Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler.*
- ç) Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler.*
- d) Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmeler.*

e) Malın tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler.

f) Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler.

g) Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-içecek tedariki ve eğlence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin sözleşmeler.

ğ) Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayrimaddi mallara ilişkin sözleşmeler.

h) Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler.”

4.2.2. Kendiliğinden sona erme

Taahhütlü abonelik sözleşmesinin, herhangi bir işlem yapılmadan ortadan kalkmasına "*kendiliğinden sona erme*" denir. Taahhütlü abonelik sözleşmesinin kendiliğinden sona ermesine ilişkin kanunda öngörülen başlıca durumlar; sürenin sona ermesi, ölüm, fiil ehliyetinin kaybedilmesi veya sınırlandırılması, ifa şeklinde değerlendirilmiştir (İnceoğlu, 2015: 218).

4.2.2.1. Sürenin dolması

Taahhüt edilen abonelik sözleşmesi, abonelik sözleşmesine eklenen taahhüt süresince devam eder. Abonelik sözleşmeleri belirsiz veya sabit süreli yapılabilir. Öte yandan, taahhüdün geçerlilik süresinin, ilgili abonelik sözleşmesinde taraflarca belirlenmesi gerekir (Açıkgöz, 2013: 520; Seliçi, 1976: 104; Yıldız, 2012: 19).

Burada önemli olan, abonelik sözleşmesinin taahhütte belirtilen süre boyunca geçerli kalmasıdır. Düzenli taahhütler içeren abonelik sözleşmelerinin çoğu sabit sürelidir. Nitekim uygulamada akdedilen abonelik sözleşmelerinin çoğunda, sözleşmenin belirtilen bir süre boyunca devam edeceği, sürenin sona ermesiyle sözleşmenin aynı koşullarda yenilenerek taraflardan biri belirli bir süreden önce fesih beyan etmedikçe sözleşmenin uzatılacağı hüküm altına alınmaktadır (Makaracı/Öktem-Çevik, 2009: 42).

Belirli süreli abonelik sözleşmesinin süre sonunda uzatılması, TKHK 52/3 hükmü gereğince, abonelik sözleşmesinin kurulduğu ve sona erdiği tarihe kadar ancak tüketicinin talebi veya mutabakatı ile mümkün olabilir. Buna karşılık, sürenin sona ermesinden sonra, satıcı/sağlayıcı, tüketicinin talebi veya onayı olmadan mal veya hizmeti sunmaya devam eder, tüketici de belirli bir süre daha bundan yararlanmaya devam ederse, kural olarak burada abonelik sözleşmesinin uzadığını söyleyemeyiz. Ve fakat tüketicinin yararlanmaya devam ettiği süre hakkın kötüye kullanılması olarak değerlendirilirse, sözleşmenin uzatılmasına zımnem muvafakat ettiği sonucuna varılabilir. Bu halde, tüketiciden açık bir talep veya onay gelmemesi sebebiyle, abonelik sözleşmesi süresiz olarak uzatılmış sayılır (Çetiner, 2017: 99).

Taahhüt edilen abonelik sözleşmelerinin çoğu için sözleşme süresi, taahhüt süresiyle eşittir (Çetiner, 2017: 108). Bu durumda abone, süre sonunda uzatma talebinde bulunmaz veya sunulan teklifi onaylamaz ise sözleşme ve taahhüt birlikte sona erecektir. Abonenin yalnızca sözleşme süresinin uzatılmasına ilişkin talebi veya onayı, taahhüdün aynı süreye uzatılmasına yönelik bir niyet beyanı olarak değerlendirilemez (Çetiner, 2017: 109).

Taahhüde dayalı abonelik sözleşmelerinde, düzenlenen abonelik sözleşmesinin belirsiz olması, sözleşme süresinin taahhütten uzun olması veya daha sonra uzatılması durumunda tüketiciler yüksek faturalarla karşılaşabilmektedir. Çünkü bu durumda, taahhüdün sona ermesinin ardından abonelik bedeli iskontosuz fiyatlar üzerinden hesaplanarak faturaya yansıtılacaktır. Bu durumdan yararlanan bazı mal/hizmet sağlayıcılar bu durumu aboneye bildirmeyebilir ve yüksek fatura bedellerinin ödenmesini talep edebilir. Bu nedenle, sözleşmeye dayalı aboneliğin sona ermesinden önce, tüketici, sürenin bitimiyle ilgili olarak bilgilendirilmelidir. Kanun koyucu bunu dikkate alarak taahhütlü aboneliğin sona ermesinden en az bir fatura dönemi önce, satıcı veya sağlayıcının, bu durumu yazılı olarak veya kalıcı veri saklama aracı vasıtasıyla tüketiciye bildirmesi gerekliliğini ASY 17 ile hüküm altına almıştır.

4.2.2.2. Ölüm

Kural olarak ölüm, borcun sona ermesine ilişkin sebeplerinden biri değildir. Ancak ölüm, kanunun bir hükmü veya ölenin borcunun niteliği nedeniyle borcun bitmesine istisna teşkil edebilir (Seliçi, 1976: 81; Eren, 2015: 1287; Akıncı, 2017: 294; Ayan,

2016: 409; Yıldırım, 2015: 325; Öktem, 2008: 83-84; Ormancı Altınok, 2011: 86 vd.; Açıkgöz, 2013: 539). Tüketicinin ölümü halinde abonelik sözleşmesinin feshedileceğini belirten bir düzenleme bulunmamaktadır. Ayrıca böyle bir borcun ortaya çıkmasında tüketicinin kim olduğunun önemli olduğu söylenemez. Çünkü tüketicinin abonelik sözleşmesinden doğan borcu, belirli bir ücretin ifasıdır. Abonenin şahsiyeti, abonelik sözleşmeleri için asli bir unsur değildir ve mal ya da hizmeti akdeden kişi dışında başka kişiler de kullanabilir. Bu nedenle, her iki taraf da anlaşmadıkça abonelik sözleşmesi, tüketicinin ölümü ile fesih olmaz. Ancak bu gibi durumlarda mirasçılar için haklı nedenle fesih imkânı söz konusu olacaktır (Çetiner, 2017: 100; Özdemir, 2009: 8-9; Açıkgöz, 2013: 540-541; Öktem, 2008 83-84).

Bir abonelik sözleşmesinde, abonenin ölümünün sözleşme üzerindeki etkisi, THKH veya Yönetmelik hükümlerine tabi değildir. Abonenin sözleşmeden doğan asıl edim yükümlülüklerini ödeyen kişi olduğu dikkate alındığında, abonenin sözleşmede önemli taraf olarak tanımlanması mümkün değildir. Bu nedenle, taahhütlü abonelik sözleşmesi, taraflarca aksine bir anlaşma yapılmadıkça abonenin ölümüyle kendiliğinden sona ermez. Abonenin mirasçıları küllî halefiyet ilkesi çerçevesinde, taahhütlü abonelik sözleşmesini devam ettireceklerdir. Ancak böyle bir durumda abonelik sözleşmesi belirli süreli veya taahhütlü olsa da mirasçıların haklı nedenle sözleşmeyi sona erdirebilmeleri mümkündür (Çetiner, 2017: 100).

Ölümün sözleşmenin kendiliğinden sona ermesine neden olmaması uygulamada pek çok sorun yaratmaktadır. Örneğin, merhum hala telefon faturası alıyorsa ne yapılacaktır? Kişi taahhütte belirtilen süreden önce ölürse sözleşme sözleşmenin bitimine kadar devam eder mi?

Burada ölümün kural olarak sözleşmenin kendiliğinden sona ermesini sağlamadığı söylene de, ölen kişinin mirasçılarının kişinin öldüğünü ispat edecek gerekli belgeleri sağlamaları halinde sözleşmeyi sona erdirebileceği söylenmelidir. Aksi takdirde ölenin telefon, ADSL veya diğer abonelik ücretlerinin aylık faturaya yansıtılması, dürüstlük ilkesine ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun temel amacına aykırı olacaktır. Kanunda özellikle belirtilmemekle birlikte Bilgi Teknolojileri Kurumu, uygulamada ortaya çıkan sorunların önüne geçebilmek için yeni uygulamalar geliştirmiştir.

Abonenin özellikle Covid-19 salgınının da etkisiyle şubeye giderek sözleşmesini feshetmesini engellemek amacıyla e-devlet üzerinden yapılabilecek "abonelik iptal talebi" hizmeti devreye alınmıştır. Böylece abonenin taraf olduğu cep telefonu, internet, su, elektrik, gaz gibi abonelik sözleşmelerinin feshi kolaylaşmaktadır.

4.2.2.3. İfanın imkânsız hale gelmesi

Sözleşmenin kurulmasından sonra, taraflardan birinin ifası, harici bir nedenle imkânsız hale gelirse, taahhütlü abonelik sözleşmesi kendiliğinden sona erer (Günay, 2009: 15; Oğuzman/Öz, 2018: 431-432). Öte yandan, borçlunun kusuru nedeniyle iş tamamlanamıyorsa, abone tarafından borcun ödenmesi gerekmez. Abonenin borcunun ifasının asıl amacı belli bir miktar paranın ifası olduğundan, taahhütlü abonelik sözleşmesinde, abone bakımından ifa imkânsızlığının doğması mümkün değildir (Açıkgöz, 2013: 520). Öte yandan mal/hizmetin ifasının özü bakımından ifa imkânsızlığının da altını çizmek mümkündür. Sözleşmenin kendiliğinden sona ermesi için imkânsızlığın mutlak olması gerekir. (Çabri, 2016: 881; Ulusal, 2016: 423).

4.2.2.4. Fiil ehliyetinin kaybı ve aciz hâli

Ölen kişinin kişisel özelliklerinin borcun ifasında önemli olduğu bazı sözleşmelerde kanun koyucu, fiil ehliyetinin kaybolmasını veya sınırlandırılmasını öngörerek borcun tasfiyesine ve acize yol açar. Daha önce de belirtildiği gibi, abonelik sözleşmesinin borcunun ifasında, abonenin kişiliği önemli değildir. Ayrıca mevzuat, sayılan üç durumda abonelik sözleşmesinin otomatik olarak feshedilmesini öngörmemektedir. Bu itibarla, fiil ehliyetinin kaybedilmesi, sınırlandırılması ve aciz halinde, taahhütlü abonelik sözleşmesi devam eder. Ancak, fiil ehliyetinin kaybedilmesi veya sınırlandırılması hâlinde yasal temsilci, aciz hâlinde ise mal/hizmet satıcı/sağlayıcısı tarafından taahhütlü abonelik sözleşmesine haklı nedenle sona erdirilebilir (Çetiner, 2017: 100; Öktem, 2008: 83; Açıkgöz, 2013: 541; Yıldız, 2012: 116; Ormancı Altınok, 2011: 88).

4.2.3. Fesih

4.2.3.1. Genel olarak

Taahhütlü abonelikler, özellikle elektronik haberleşme sektöründe günlük hayatımızda sıklıkla karşılaştığımız bir abonelik sözleşmesi türüdür. Tüketici tarafında ise, tüketiciye sözleşme kapsamındaki mal veya hizmeti belirli bir taahhüt süresi boyunca daha düşük bir fiyatla elde etme imkanı sunduğu için tüketicinin, süresiz olan ve dolayısıyla herhangi bir zamanda sona erebilecek olan abonelik sözleşmesini, belirli bir süre için feshetmeme taahhüdü de satıcı ve tedarikçiler için bir avantajdır (Öktem-Çevik, 2015: 362-363).

Abonelik sözleşmeleri hükümlerinde, belirtilen abonelikler için ayrı bir bölüm ayrılmıştır, çünkü aboneler abonelik sözleşmesini bir yıl veya daha uzun süre, hiçbir koşulda feshetmemeyi taahhüt ederler ve çoğu zaman uygulamada sorunlar yaşanır. Yönetmeliğin 14. maddesi uyarınca taahhütlü abonelik, sözleşmede öngörülen süre boyunca abone olmayı taahhüt eden tüketiciye, satıcı/sağlayıcının

1. Sözleşme kapsamındaki mal veya hizmetlerin fiyatında indirim yapma,
2. Sözleşme konusu malın mülkiyetini veya kullanım hakkını veya hizmeti ifa etmeyi, ayrıca sözleşme konusu malın teslimini veya hizmetin ifasını kabul etme taahhüdüdür (Ceylan, 2016: 861).

Abone, süresiz veya belirli süreli olarak akdedilen adi abonelik sözleşmesi çerçevesinde, söz konusu abonelik sözleşmesini belirli bir süre için sona erdirmemeyi taahhüt eder ve bu taahhüdü karşılığında bir fayda veya belirli bir indirim sağlanır.

4.2.3.2. Olağan fesih

Bir abonelik sözleşmesi, genel hükümler çerçevesinde, sözleşme süresi içinde olağan fesih ile feshedilemez. Zira taahhütlü abonelik sözleşmesinde tüketici, sözleşmede belirtilen süre boyunca abone olarak kalmak ve bu süre dolmadan sözleşmeyi feshetmemekle yükümlüdür. Sözleşmenin feshi durumunda, taahhütlü abonelik sözleşmesi gelecek için geçerli olmak üzere sona erer. Ancak satıcı/tedarikçi, taahhüt süresi içinde sözleşmenin haksız yere feshi nedeniyle ASY m. 16 ve 17 hükümlerine göre tazminat talep edebilir (Aslan, 2015: 606; Aydoğdu, 2013: 320). Bu durumda

feshe ilişkin bildirimini satıcı veya sağlayıcıya, kağıt üzerinde veya verilerin kalıcı olarak saklanması ile gönderilmesi yeterlidir (TKHK m. 52/4; ASY m. 23/1).

Gerekli güvenlik önlemlerinin alınması koşuluyla kaydı tutulan telefon aracılığıyla, sözleşmenin feshedilmesi mümkündür. Sözleşmenin feshine ilişkin olarak, satıcı/sağlayıcı tarafından sözleşme akdedilmesinden daha katı şartlar içeren ve tüketicinin sözleşmeden caymasını zorlaştıracak yöntemler belirlenemez (TKHK m. 52/4; ASY m. 23/1).

Abonelik sözleşmesinin kurulması için taraflara sağlanan kolaylıkların, sözleşmenin feshi halinde de kullanılabilmesi burada belirtilmiştir. Böylece mal ve/veya hizmet tedarikçisinin aboneyi belirli bir merkeze çağırma zorunluluğu getirmesi gibi uygulamada sıkça karşılaşılan haksız uygulamaların önüne geçilmesi amaçlanmaktadır.

Buna karşılık, TKHK 52/4. maddede, satıcı ve sağlayıcının, abonelik sözleşmesinin feshine ilişkin abonelerden gelen taleplere cevap vermek ve uygun bir sistem kurmak için gerekli önlemleri almakla yükümlü olduğu düzenlenmiştir. Kanunda bu açıkça öngörülme bile, tüketicinin kurulan sistemden ücretsiz veya uygun fiyatlarla faydalanması zorunludur. Bu sistemin kullanılması nedeniyle tüketiciden tahsil edilen fazla ücretlerin, dürüstlük ilkesine ve kanunun amacına uygun olarak iade edilmesi gerekmektedir. Bu kuralların içeriği abonelik sözleşmelerine ilişkin kurallarda yer almaktadır (Aydoğdu, 2016: 320).

Yukarıdaki açıklamaların yanı sıra, yine TKHK'nın 52/4. maddesi "*...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,*" demektedir. Bu maddeye göre, bir yıldan kısa süreli taahhütlü abonelik sözleşmelerinde cayma bedeli, taahhüdün bozulduğu süreye göre hesaplanarak tüketiciden tahsil edilebilecektir. Fakat bir yıldan uzun süren veya belirsiz süreli taahhütlerde tüketici, hiçbir sebep göstermeksizin sözleşmeyi sona erdirebilme hakkına sahiptir. Buna karşılık olarak tüketiciden herhangi bir ödeme yapması beklenemez ve talep edilemez. Bu hak, Kanun tarafından açıkça belirtilmiştir.

Uygulamada bu konuyla ilgili sıkıntılar karşımıza çıkmaktadır. Satıcı/sağlayıcı firmaların, tüketicilerin bilgisizliğinden faydalanarak kendilerine çeşitli meblağları

fatura ettikleri bilinen bir gerçektir. Ve fakat yargı mercilerinin, ilgili kanun maddesine atıfla, tüketici lehine kararlar verdiği de gözlemlenmektedir. Bu bağlamda tüketicilerinin hak arayışlarında ısrarlı olması ve doğru yöntemlere başvurmaları halinde, satıcı/sağlayıcı firmalara karşı herhangi bir bedel ödemedi taahhütlü abonelik sözleşmelerini sona erdirebilmeleri mümkün olacaktır.

4.2.3.3. Olağanüstü fesih

Taahhüde dayalı abonelik sözleşmesi, sözleşme süresi içinde olağan fesih yöntemi kullanılarak haklı nedenle feshedilemezse bile, bu süre içinde olağanüstü fesih yöntemi talep edilebilir. Diğer bir deyişle, tarafların sözleşmeye dayalı taahhüdü ve konuya ilişkin kanun hükümleri, olağanüstü fesih talebine engel değildir. Tarafların haklı, isteğe bağlı ve sözleşmesel bir nedenle süreli veya belirsiz borç ilişkisini zamanından önce feshedebilecekleri durumlarda “olağanüstü fesih”e atıfta bulunulur (Açıkgöz, 2017: 532; Çetiner, 2017: 10).

Olağanüstü fesih ile ilgili genel bir yasal hüküm bulunmamakla birlikte, kanun koyucu belirli kalıcı borç ilişkilerine ilişkin özel hükümler getirmiştir. Olağanüstü fesih imkânı veren haklı sebep kavramı kanunda tanımlanmamıştır (Aslan, 2015: 606). Bu durumda abonelik sözleşmesi çerçevesinde meydana gelen bir olay hukuka aykırı kullanım nedeni olarak kabul edilir (TMK. m. 4) (Açıkgöz, 2013: 529). Bu halde, her somut olayda özele olarak değerlendirilebilecek olağanüstü fesih sebepleri, sözleşmeyi sona erdirme imkanı sağlayabilir.

4.2.3.4. Fesih bildiriminin şekli

Doktrinde, iyi niyet kuralına göre fesih beyanında bulunan kişi için sözleşme ilişkisini çekilmez hale getiren durumlar, haklı sebep olarak kabul edilebilir. Sözleşme ilişkisini çekilmez kılan en önemli sebep, tarafların sözleşmeye aykırı davranışlarıdır (Tümerdem, 2018: 213-215). Bu itibarla, taraflardan birinin ifasının kötü olması, borçlunun temerrüde düşmesi, sadakat borcunu ihlâl etmesi gibi hallerde haklı nedenin varlığı kabul edilebilir. Örneğin, belirli bir bölgedeki baz istasyonunun uzun süreli onarım kesintisi nedeniyle zarar gören aboneler, taahhütlü abonelik sözleşmelerini feshedebilir veya uğradıkları zararın tazminini talep edebilirler. Her iki tarafın davranışına bağlı olarak, sözleşme süresinden sonraki değişiklikler, ilişkiyi imkansız hale getirdiği ve önceki anlaşma, mevcut durumdan farklı şekilde olduğu için ortaya çıkan sebeplerin “haklı sebep” olduğu kabul edilir

(Çabri, 2016: 865). Haklı sebeple fesih halinde, aboneler, öngörülen prosedürlere ve sürelerle tabi olmaksızın, sözleşmeyi her zaman feshetme seçeneğine sahiptir. Bu nedenle fesih bildiriminden sonra, tarafların sözleşmeden doğan yükümlülüklerini yerine getirmemeleri veya sözleşmeye uygun olmayan davranışları, sözleşmenin feshi nedeni olarak kabul edilmemelidir (İnceoğlu, Abonelik Sözleşmeleri, 2016: 217). Fesih sebebinin yokluğu veya yetersizliği fesih sebebini geçersiz kılacaktır. Abonelik sözleşmesinden caymanın satıcı veya sağlayıcıya kağıt üzerinde veya kalıcı veri deposu ile gönderilmesi yeterlidir (İnceoğlu, Taahhütnameler, 2016: 453-454).

4.2.3.5. Sözleşmenin feshinde özel sebepler

ASY m. 16/2, abonenin taahhüdüne rağmen sözleşmeyi feshetmesi için haklı bir sebep olarak kanun koyucu tarafından oluşturulmuştur. Bu nedenle, taahhütlü aboneliklerde tüketicinin ikamet ettiği yer değişirse ve yeni ikametgahta tüketiciye aynı kalitede hizmet verilmesi gerçekten mümkün değilse, yasal abonelik sözleşmesi herhangi bir ek ödeme yapılmaksızın feshedilebilir. Görüldüğü gibi, taahhütlü abonelik sözleşmesinin sözleşmede belirtilen süreden önce bu sebeple feshedilmesi durumunda, tüketici herhangi bir ücret veya ceza ödemekle yükümlü değildir.

4.2.3.5.1. Temerrüde düşülmesi

Taahhüde dayalı abonelik sözleşmesinin kurulmasıyla birlikte satıcı/tedarikçi, mal veya hizmet sağlamakla; abone ise sözleşmede belirtilen abonelik ücretlerini ödemekle yükümlü hale gelir. Tarafların borçlarını ifa etmede temerrüde düşmeleri durumunda karşı taraf sözleşmeyi feshetme hakkına sahiptir (Tümerdem, 2018: 213-215). Olağanüstü fesih şartlarının yerine getirilmiş olması halinde, ertelenmiş fesih şartlarının yerine getirilip getirilmediği dikkate alınmayacaktır.

4.2.3.5.2. Numara taşıma durumunda

Numara Taşınabilirliği Yönetmeliğinin (NTY) 7. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca, *“abonenin numarasını taşıma talebi, aynı zamanda abone için, verici işletmeci ile olan abonelik sözleşmesini fesih talebi anlamını taşır. Abonenin alıcı işletmeci ile olan abonelik sözleşmesi numaranın fiilen taşınması ile yürürlüğe girer ve bu tarih itibarı ile hüküm ve sonuçlarını doğurmaya başlar. Söz konusu abonenin verici işletmeci ile olan abonelik sözleşmesi de aynı tarih itibarı ile fesih olunmuş sayılır,”* (İnceoğlu, Abonelik Sözleşmeleri, 2016: 217). Hükümden de anlaşılacağı

üzere, abonenin alıcı işletmeciye numara taşıma talebi, işletmeci ile abonelik sözleşmesinin feshedilmesi talebi anlamına gelmektedir.

NTY m. 10/1'e göre, bazı durumlarda hizmet sağlayıcısı, taşıma talebini kabul etmeyi reddedebilecektir. Ancak bu kararı alıcı işletmeye, gerekçeleriyle bildirmek zorundadır.

“Numara taşınması talebinin reddine ilişkin kriterler

MADDE 10 – (1) Verici işletmeci, aşağıda sayılan durumlarda, numaranın taşınmasına ilişkin talebi reddeder ve bu durumu gerekçeleri ile birlikte alıcı işletmeciye bildirir:

- a) Taşınması talep edilen numaranın başka bir aboneye ait olması,*
- b) Numarasını taşımak isteyen abonenin, mevcut işletmecisinden numarasının değiştirilmesi talebinin bulunması,*
- c) Numarasını taşımak isteyen abonenin kimlik bilgilerinin, kimlik bilgisini ispat edemeyecek derecede yanlış veya eksik olması,*
- ç) Taşınması istenen numaraya ait daha önceden başlatılmış ve devam eden taşıma işleminin bulunması,*
- d) (Değişik:RG-12/2/2022-31748) Numarasını taşımak isteyen abonenin, mevcut işletmecisinde abonelik sözleşmesinin devrine veya iptaline ilişkin ilgili mevzuata uygun bir talebinin bulunması,*
- e) (Değişik:RG-12/2/2022-31748) Mobil numara taşınabilirliğinde, devir yoluyla kurulan abonelikler hariç olmak üzere, taşıma talebinde bulunan abonenin numaranın tahsisli olduğu işletmeci ile ilk abonelik sözleşmesini kurduğu tarihten itibaren üç ay geçmemiş olması,*

(2) Birinci fıkrada yer alan ret gerekçelerine ilave olarak, Kurum gerekli görülmesi halinde coğrafi numara taşınabilirliği ve/veya coğrafi olmayan numara taşınabilirliğine ilişkin ret gerekçeleri düzenleyebilir.”

Maddede belirtilen koşullar, işletmeci ile müşteri arasında taahhütlü bir sözleşmenin varlığını içermemektedir.

Numara taşıma durumunda başvuru sahibinin taahhütlü abonelik sözleşmesi, haklı sebep teşkil etmemesi halinde kanun tarafından korunmaz ve fesih işleminin

ASY'nin 16. ve 17. maddelerinde yer alan hükümlere göre gerçekleşeceği söylenebilir.

4.2.3.5.3. Tüketicinin yerleşim yerinin değişmesi

Taahhütlü abonelik sözleşmesine konu hizmetin sunulmasının imkansız olması durumunda, kullanılan faydaların bedeli tüketiciden talep edilemez. ASY'nin 16. maddesinde *“Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin yerleşim yerinin değişmesi ve taahhüt konusu hizmetin tüketicie yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkânsız olması durumunsa, tüketici birinci fıkrada belirtilen tutarları veya herhangi bir bedeli ödemeksizin taahhütlü aboneliğini feshedebilir,”* denilmektedir. Bu hükme göre abonelere herhangi bir ödeme yapmadan fesih imkanı verilmiştir.

4.3. Sözleşmenin Sona Ermesinin Sonuçları

4.3.1. Genel olarak

Abonelik sözleşmesinin feshi konusunda bilgilendirilen satıcı/sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshini yazılı olarak veya verilerin kalıcı olarak saklanması ile tüketicie bildirmekle yükümlüdür (ASY m. 25).

4.3.2. Feshin hüküm ifade etmesi

Mal ve/veya hizmet tedarikçisi, sözleşmenin feshine kadar devam eden prosedüre göre fatura kesme hakkına sahiptir. Mal ve/veya hizmeti tedarik eden taraf, bu süreye ilişkin talebine ilişkin olarak tüketicie ödeme bildirimini göndermekle yükümlüdür. Bu bildirimini göndermek için son tarih, fesih bildiriminin yürürlüğe girmesinden itibaren geçen onuncu günün sonudur (Çabri, 2016: 865).

4.3.3. Fesih talebinin yerine getirilme süresi

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin aboneliğe son verme talebini, yönetmelikte belirtilen süreler içerisinde gerçekleştirmekle yükümlüdür. Buna göre, kendisine fesih bildirimini ulaşan satıcı/sağlayıcı, diğer mevzuatta tüketici lehine olan süreler saklı kalmak kaydıyla, tüketicinin fesih talebini, bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içerisinde yerine getirmekle yükümlüdür (ASY m. 24/1). Süreli yayınlarda, bu süre yayın sıklığına göre belirlenmiştir. Buna göre, bu süre günlük süreli yayınlarda on beş gün; haftalık süreli yayınlarda bir ay; aylık süreli

yayınlarında ise üç aydır. Yayın sıklığının bir aydan daha uzun olması durumunda, bildirimden sonraki ilk yayından sonra fesih bildirimini hüküm ifade eder.

Yönetmelikte belirtilen süreler içerisinde aboneliğin sona erdirilmemesi hâlinde, bu sürenin bitiminden itibaren tüketici mal veya hizmetten yararlanmış olsa bile ondan herhangi bir bedel talep edilemez (TKHK m. 52/5; ASY m. 25/2) (Zevkliler/Özel, 2016: 369; Aydoğdu, 2015: 320; Karakocalı/Kurşun, 2015: 202; Ceylan, 2012: 867-868).

4.3.4. Kullanılan faydaların iadesi

Abonelik sözleşmelerine ilişkin düzenlemelerin yürürlüğe girmesinden önce, satıcılar ve tedarikçiler, sözleşme sona ermeden önce taahhüt süresinin sonuna kadar geçerli olacak tam abonelik ücretini almaktaydı. Böylece tüketiciler ağır mali sonuçlarla karşı karşıya kalmaktaydı. Bu hususu dikkate alan kanun koyucu, taraflar arasındaki menfaat dengesini dikkate alarak abonelik sözleşmelerinin erken feshinin sonuçlarını dikkate almıştır (Çabri, 2016: 865).

Abonelik sözleşmesinin geçerli bir sebep olmaksızın sona erme tarihinden önce feshedilmesi halinde, satıcı ve/veya hizmet sağlayıcı belirli bir miktar paranın ödenmesini talep edebilir. Taahhüdün sona erme tarihinden önce sözleşmenin sona ermesi halinde elde edilecek avantajlara ilişkin olarak tüketici tarafından tazmin edilecek bedelin hesaplanma şekli yönetmelikte belirtilmiştir. ASY m. 16/1'e göre *“Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin süresinden önce taahhütlü aboneliğini sonlandırması halinde, satıcı veya sağlayıcının talep edeceği bedel, tüketicinin taahhüdüne son verdiği tarihe kadar tüketiciye sağlanan indirim, cihaz veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlı kalmak zorundadır. Ancak, tüketiciden taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen bedellerin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının, bu tutardan düşük olması halinde sınır değeri olarak tüketici lehine olan tutarın esas alınması zorunludur.”*

4.3.5. Ayıplı maldan sorumluluk

Satıcının ayıptan dolayı tüketiciye karşı sorumlu olduğu bir diğer durum da sözleşme konusu malın, tüketicinin kullanmanı zorlaştıracak veya ortadan kaldıracak nitelikte bir kusur veya imkansızlık içermesi halidir. Buna göre örneğin mallar açısından montajının yapıp yapılmadığı veya zamanında tüketiciye teslim edilip edilmediği,

hukuki anlamda “ayıp” olarak değerlendirilebilir. TKHK m. 8/3, ayıplı mallarla ilgili bir düzenleme getirmektedir.

Malın ayıplı olması halinde, satıcının ayıptan sorumlu olabilmesi için bazı maddi şartların sağlanması gerekir. Sistemde bu maddi koşullar kısaca şöyledir (Akpınar/Koca/Özsoy, 2016: 224):

- Malın teslim edilmiş veya hizmetin sunulmuş olması ve ortada ayıp niteliğinde bir eksikliğin bulunması,
- Ayıbın, hasar ve yararın tüketiciye geçtiği anda malda mevcut olması,
- Tüketicinin maldaki ayıbın varlığını bilmeden almış olması,
- Maldaki ayıbın tüketicinin hatalı kullanımı veya montaj hatasından kaynaklanmamış olması.

Abonelik sözleşmesinin konusunun malın ayıplı olması halinde tüketicinin seçimlik hakları TKHK m. 11/1 hükmünde şöyle belirtilmiştir:

- “1. Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme,*
- 2. Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,*
- 3. Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme,*
- 4. İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme.”*

Tüketici, bu seçimlik haklarını kullanmak için herhangi bir mahkeme kararına veya satıcının onayına ihtiyaç duymayacak olup, seçimlik haklarını ancak kendi iradesiyle kullanabilir (Aydoğdu, 2013: 174).

4.4. Sözleşmeden Kaynaklanan Uyuşmazlıkların Çözümü

Ekonomik faaliyetin amacı, tüketici gereksinimlerinin getirdiği hizmet ve mallar üretimi gereksinimlerini karşılamaktır. Hepimizin alabileceği gibi, sosyal ve ekonomik yükseklikleri ve gelişimi ile artan rekabet koşullarını kullanmak zorunda olanlar, karşılaştıkları zorlukları tek başlarına ve bireysel olarak çözemeler ve çıkarlarını korumak için yeni çözümler aramak zorunludur (Ulukapı, 1996: 77-101).

1982 Anayasasınının 172. maddesinde “Devlet tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder,” ifadesi yer alır.

Anayasa'nın bu düzenlemesine dayanılarak Tüketicinin Korunması Kanunu kapsamında da düzenlemeler geliştirilmiştir. 4077 sayılı TKHK tüketicinin korunmasına yönelik bazı düzenlemeler getirmişse de bu düzenlemeler yetersiz kalmıştır.

Kanun koyucu 6502 sayılı TKHK ile tüketicinin korunmasına ilişkin hükümleri genişletmiştir. Böylece anılan kanunun 1. maddesinde “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,” denilerek kanun koyusunun amacı ortaya konmuştur.

Uyuşmazlıkların sayısını sınırlayan veya önleyen sebeplerin ortadan kaldırılarak tüketicinin etkin bir şekilde korunması ve dava sonunda adaletin sağlanması için yargı mercilerinin görevlendirilmesi zaruri hale gelmiştir (Ermenek, 2013: 563-630). TKHK, tüketiciler ile satıcı/sağlayıcılar arasında doğabilecek ihtilafların çözümü için 3 farklı kurumu görevlendirmiştir. Bunlardan ilki, TKHK'nın 66. maddesinde düzenlenen tüketici hakem heyetleri, ikincisi 73. maddesinde düzenlenen tüketici mahkemeleri ve son olarak 73/A'da düzenlenen arabuluculuk kurumudur. Her biri TKHK'da tespit edilen bu üç kurumu aşağıda inceleyerek taahhütlü abonelik sözleşmelerinden doğabilecek uyuşmazlıkların çözümüne yönelik önerilerimizi sıralayacağız.

4.4.1. Tüketici hakem heyetleri

Tüketici hakem heyetleri, ilk olarak “Tüketici Sorunları Hakem Heyeti” adıyla, eski TKHK'nın 22. maddesiyle literatürümüze girmiş; kurumun adı yeni kanunla “Tüketici Hakem Heyetleri” olarak değiştirilmiş ve uyuşmazlık çözüm mercii olarak kanunumuzdaki yeri korunmuştur. Tüketici hakem heyetlerine ilişkin düzenlemeler TKHK'nın “Tüketici Örgütleri” başlıklı yedinci bölümünün ikinci kısmında yer almaktadır. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği

(THHY) 5/1'e göre, başvuru sayısı, nüfus yoğunluğu ve benzeri hususları dikkate alarak tüketici hakem heyetleri oluşturmakla görevlidir

Hakem heyetleri, Başkanlığı illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir devlet memurunun başkanlığında, belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye; ilgili ilin barosunun mensupları arasından görevlendireceği bir üye; satıcı veya sağlayıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda il ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının; satıcı veya sağlayıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkârlar odaları birliğinin, ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üye ve tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçeceği bir üye olmak üzere başkan dâhil beş üyeden oluşur. Başkan ve üyelerin yedekleri de ilgili kurum ve kuruluşlarca ayrıca belirlenir. Birden fazla baro kurulan illerde tüketici hakem heyetlerine üye görevlendirilmesi, baroların eşit ve dönüşümlü temsili esas alınarak yapılır. Görevlendirmeye ilişkin usul ve esaslar Türkiye Barolar Birliği tarafından belirlenir (THHY 8/1).

Tüketici hakem heyetlerindeki diğer sorumlular raportörlerdir. Raportöre ilişkin düzenleme, TKHK m. 67'de yer almaktadır. Tüketici uyuşmazlık çözüm mercilerinin raportörlüğüne ilişkin yönetmelikte raportörlere birçok görev verilmiş olmakla birlikte, raportörlerin asıl görevi komisyonun çalışmalarına ve kararlarına dayanak oluşturan dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlık raporunu sunmaktır. Aslında tüketici hakem heyetinin incelemesi, raportör tarafından rapor ve dosya ile bağlantılı olarak hazırlanan belgelere dayanmaktadır (TKHK m. 67/2).

Kanun koyucu, tüketici mahkemelerinin görev alanına giren bazı uyuşmazlıkların tüketici hakem heyetleri tarafından çözülmesini talep etmiştir. Buna göre, belirli bir değere sahip uyuşmazlıkların tüketici hakem heyetine zorunlu başvuru yoluyla tüketici mahkemesine gitmeden çözülmesi amaçlanmaktadır. Hakem heyetlerinin kurulması ve bu kurumlara zorunlu olarak başvurulması hem dava masraflarından kaçınarak usul ekonomisi ilkesine hizmet etmek hem de tüketicilerin taraf olduğu uyuşmazlıkların daha hızlı çözümlenmesini sağlamaktır. TKHK m. 68 dördüncü fıkrasında "*bu 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,” denilerek başvuru sınırının nasıl belirleneceği de hüküm altına alınmıştır.

Tüketici hakem heyetlerinin zorunlu başvuru mercii olduğuna dair Yargıtay’ın da pek çok kararı vardır. Nitekim Yargıtay 13. Hukuk Dairesi, 2013/25739 E. Ve 2013/30379 K. numaralı kararında “...*Madde metninde atıf yapılan parasal sınır 01.01.2011 tarihi itibariyle 1.031,87 TL olarak belirlenmiştir. Eldeki davanın,1.000,00 TL ne yönelik olduğu dikkate alındığında, davacının öncelikle tüketici sorunları hakem heyetine müracaat etmesi gerekir. Hal böyle olunca; davanın reddine karar verilmesi gerekirken yanlış değerlendirme ile yazılı şekilde davanın kabulüne karar verilmesi usul ve yasaya aykırıdır,*” diyerek bu zorunluluğu açıkça ortaya koymuştur.

4.4.1.1. Başvuru için asgari değer

Başvurunun asgari değeri her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılmak suretiyle belirlenir. (TKHK m.68/1). 01/01/2023 tarihi itibariyle, tarafların İcra ve İflas Kanunundaki hakları saklı kalmak kaydıyla; değeri “otuz bin Türk Lirası”nın altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur.

Başvurudan tüketicinin yerleşim yeri veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyeti sorumludur. Başvurunun yapılacağı ilçede tüketici hakem heyeti kurulmamışsa başvurular o ilçe kaymakamlığına yapılabilir (THHY m. 7/4).

THHY 11/2’de açıkça belirtildiği üzere tüketici hakem heyeti, bekleyen başvuruyu re’sen veya taraflardan birinin itirazı üzerine inceleyerek her zaman başvurunun reddine karar verebilir. Bu nedenle amaç, sebep ve tarafları aynı olan uyuşmazlıklarda birden fazla tüketici hakem heyetine veya aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuru yapılamaz. Tüketicilerin haklarını ileri sürmek için tüketici uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmalarını teşvik eden ve kolaylaştıran bu düzenlemeye göre, tüketicilere bilirkişi ücreti dahil herhangi bir mali yük olmaksızın tüketici uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurma olanağı sağlamaktadır TKHK m. 70/7’ye göre "*uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanır. Uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda ise, tebligat ve*

bilirkişi ücretleri 21/7/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir.”

Tüketici hakem heyetleri nezdinde uyuşmazlıkların çözümü için özel veya uzmanlık bilgisi gerektiren durumlarda, talep üzerine veya re'sen bilirkişi görevlendirilebilir (THHY m. 19-21). Tüketici hakem heyetleri, gerekirse, uyuşmazlığın konusu ile ilgili her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan talep edebilir. Ancak tüketici hakem heyeti tarafından istenen bilgi ve belgeler süresinde sunulmazsa dosyadaki bilgi ve belgelere göre karar verilmesi gerekir (TKHK m. 69; THHY m. 12).

4.4.1.2. Kararların bağlayıcılığı

TKHK 70/1, tüketici hakem heyetlerinin, sorumluluk alanına giren uyuşmazlıklarda bağlayıcı karar vermeye yetkili olduğunu açıklar. Bu nedenle 4077 sayılı Kanunun uygulama dönemindeki tüketici hakem heyetlerinin kararları için bağlayıcı karar ile delil niteliğindeki karar ayrımı kaldırılmıştır (İnceoğlu, Abonelik Sözleşmeleri, 2016: 217).

Tüketici hakem heyetinin esas hakkında verdiği karar maddi anlamda kesin hüküm teşkil etmeyeceği tespiti kolaylıkla yapılabilir (Kuru/Arslan/Yılmaz, 2014: 662). THHY 22/2'nin da belirttiği üzere heyet kararı yalnızca verildiği uyuşmazlık için hüküm ifade eder. Hukuki açıdan, maddi anlamda kesin hükümler yalnızca mahkemeler tarafından verilebilir. Bunun sebeplerinden biri de heyetlerin her türlü delile başvurarak bir inceleme yapmamasıdır. Buna rağmen heyet kararları, uygulamadaki işleyiş ve etkisi bakımından maddi anlamda kesin hüküm etkisi gibi bir etki doğurduğunu kabul etmek gerekir. Heyet kararına karşı kanun yolunun tüketilmesinin ardından şekli anlamda kesinleşen tüketici hakem heyeti kararı, başkaca bir yargı mercii önüne getirilemeyecek aşamaya gelmesinin ardından kesin hüküm etkisine sahiptir. Bu bağlamda ilgili kararlar, itiraz üzerine veya itiraz yoluna başvurulmaksızın kesinleşmesi halinde taraflar arasındaki uyuşmazlığı esastan çözmüş olmaktadır (Ermenek, 2013: 578).

Tüketici hakem heyeti kararlarının maddi anlamda kesin hüküm teşkil etmemesinin sebebi, heyetin mahkeme statüsünde olmamasıdır. Buna rağmen kararlar, aynı uyuşmazlığın tekrar mahkemelerlerce incelenmesini imkansız kılması bakımından

maddi anlamda kesin hükmün ortaya koyduğu etkiyi sağlamaktadır. Tartışmalara rağmen her iki durumda da tüketici hakem heyetlerinin kararları, TKHK 70/2 uyarınca kararların tenfizi için İİK hükümlerine göre icra olunur (Öktem-Çevik, 2015: 367).

Tüketici hakem heyetine başvurma zorunluluğunun olduğu durumlarda, aynı uyuşmazlık için yapılan başvurudan sonra tüketici mahkemesine başvuru yapılırsa, tüketici mahkemesi davanın usul yönünden reddine karar vermelidir (HMK m. 114/1-c) (Yağbasan, 2019: 73-125).

4.4.2. Arabuluculuk

Arabuluculuk bugün kabul edilen en etkin ve kısa çözüm yöntemlerindedir. Arabuluculuk, genellikle üçüncü bir tarafın yargı yetkisine sahip olmamasına rağmen yönettiği bir anlaşmazlık çözüm sürecini ifade etmek için kullanılır (Akpınar/Koca/Özsoy, 2016: 225). Sözleşmedeki her iki tarafın da serbestçe çözebilecekleri ve uzlaşmaya varabilecekleri anlaşmazlıklar, arabuluculuk yoluyla çözülebilir (Açıkgöz, 2013: 520). Tüketici hukuku bağlamında ise arabuluculuk kurumu, 6502 sayılı Kanun uyarınca dava şartı olarak belirlenmiş ve ihtiyari uyuşmazlık çözüm yöntemi olmaktan çıkarılarak zorunlu bir basamak haline getirilmiştir.

1 Ocak 2023 itibariyle değeri 30.000 TL ve üzeri olan uyuşmazlıklar artık dava şartı olarak arabulucuya götürülmektedir. Sonuç olarak, davaya taraf olanların, 1 Ocak 2023 itibariyle değeri 30.000 TL ve üzeri olan uyuşmazlıklarda arabuluculuk talebinde bulunmaları gerekmektedir.

Arabuluculuk kurumu, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu (HUAK) ile düzenlenmektedir. Kanunun 2. maddesindeki arabuluculuk, *“sistemik teknikler uygulayarak, görüşmek ve müzakerelerde bulunmak amacıyla tarafları bir araya getiren, onların birbirlerini anlamalarını ve bu suretle çözümlerini kendilerinin üretmesini sağlamak için aralarında iletişim sürecinin kurulmasını gerçekleştiren, uzmanlık eğitimi almış, tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişi olan arabulucunun katılımıyla ve ihtiyarî olarak yürütülen uyuşmazlık çözüm yöntemidir.”*

Arabulucu, sorunu kendi kendine çözmeden önce her iki tarafın da sorunu çözmesine yardımcı olan, deyim yerindeyse iki tarafı orta yolda buluşturan kişidir. Hukuki anlamda ise, arabuluculuk faaliyetlerini yürüten ve belirli şartları sağlayan tarafsız

üçüncü kişiye arabulucu denir. Taraflar güvendikleri birini arabulucu olarak seçebilirler. Ancak kanunda belirtilen ve şartları teyit edilen işlemlerin yapılabilmesi için her iki tarafın da HUAK'ta belirtilen kişileri tarafsız olarak seçmesi ve bu nedenle seçilen temsilcinin kurallara uyması gerekmektedir. Arabuluculuk hukuka uygun olarak yapılmalıdır (Çabri, 2016: 865). Bu nedenle, sadece beş yıldan az deneyime sahip avukatlar, gerekli eğitimi aldıktan ve nihai işlemleri tamamladıktan sonra sicile başarılı bir şekilde kayıt olabilirler.

Arabulucu, mahremiyet ilkesine öncelik vermeli ve tarafların güvenini korumalıdır. Aksi takdirde hukuki sorumluluk doğar. Arabuluculuk süreci gizlidir. Arabuluculukta tartışılan konuların mahkemede delil olarak sunulmasının mümkün olmadığı söylenmelidir. Taraflar ve arabulucu, arabuluculuk süreci boyunca bilgi, belge ve kayıtlarda gizlilik ilkesine bağlı kalmalıdır (Çabri, 2016: 865).

Unutulmamalıdır ki, arabulucu hâkim veya hakem değildir; karar verme yetkisi yoktur. Arabulucu sadece her iki tarafın da karar vermesine yardımcı olur ve tarafların güvenilirliğini zedelemeyen bir çözüme ulaşmalarını amaçlar. HUAK 18/5 hükmü gereğince, arabuluculuk süreci sonunda tarafların anlaşmaya varması halinde üzerinde anlaşmaya varılan konularla ilgili dava açılmaz.

4.4.3. Tüketici mahkemelerinin görev alanına giren uyuşmazlıklar

Tüketici mahkemeleri, bir yandan değeri TKHK'da belirtilen parasal sınırı aşan bir tüketici işleminden veya tüketiciye yapılan başvurudan doğan uyuşmazlıkları çözmek, diğer yandan kararları incelemekle görevlidir (Tanrıver, 2006: 152). Tüketici mahkemelerinin bu yapısının yargı teşkilatı içindeki diğer genel ve özel mahkemelerden farklılık gösterdiği açıktır.

TKHK m. 73/6 uyarınca, *"tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık; haksız ticari uygulamalar ve ticari reklamlara ilişkin hükümler dışında, genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve bu Kanuna aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hâllerde bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya hukuka aykırı durumun tespiti, önlenmesi veya durdurulması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabilir."* Tüketici mahkemelerinde ilgili kamu kurum ve kuruluşları ve Bakanlık, tüketici mahkemelerinde hem bireysel hem de toplu davalar açabilir.

Bir tüketici işleminden veya tüketici aleyhine bir alacaktan doğan uyuşmazlığın çözümünde hangi yer tüketici mahkemesine gidileceği sorusu TKHK 73/5'te yer alan özel düzenleme gereğince Hukuk Muhakemeleri Kanununun (HMK) genel düzenlemesinden farklı olarak tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yer mahkemesi olarak belirlenmiştir.

Tüketicinin ikamet ettiği yerdeki tüketici mahkemesi düzenlemesi, tüketicinin tüketici mahkemesine başvurmasını kolaylaştıran ve dolayısıyla tüketicinin korunmasına hizmet eden uygun bir düzenleme olarak değerlendirilmektedir. Çünkü tüketicinin ikametgâhı ile HMK kurallarına göre belirlenecek yetkili mahkemenin bulunduğu yerin çakışmadığı durumlarda tüketicinin hakkını ileri sürmesi son derece zor hale gelmektedir.

Tüketici uyuşmazlıklarının en kısa ve kolay şekilde çözümlenmesi için tüketici mahkemelerinde hangi yargılama usulünün tercih edileceğini de önem arz etmektedir. TKHK 73/4, HMK'nın 6. Kısımına atıf yaparak basit yargılama usulünün uygulanacağını hüküm altına almaktadır.

Burada da görmekteyiz ki kanun koyucu, tüketiciyi korumak amacıyla, uyuşmazlıkların en hızlı şekilde çözülmesini hedeflemektedir. Bu sebeple gerek mahkemeler açısından gerekse diğer uyuşmazlık çözüm yolları açısından tüketiciye çeşitli alternatifler sunarak hem maddi hem de manevi anlamda tüketicinin elini rahatlatmaya yönelik çözümler ortaya konulmuştur.

TKHK ile kanun koyucu, tüketici mahkemelerinin görev alanını, "*tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalar*" lafzıyla tüketici mahkemesinin rolünü genişletmiştir (Tanrıver, 2006: 152).

5. SONUÇ

Abonelik sözleşmesi, satıcı/sağlayıcı tarafından oluşturulan mal veya hizmetlerin, sözleşme süresi boyunca, aboneye, belirli bir ücret karşılığında ve fakat indirimli olarak sunulmasıdır. Bu kapsamda taahhütlü bir abonelik sözleşmesi, "belirli bir mal veya hizmetin periyodik veya sürekli tedariki", "abonelik ücreti", "belirli bir süre abone olarak kalma taahhüdü" ve "taraf sözleşmesini" içerir.

İnternet, telefon ve televizyon hizmetlerinin sunulduğu elektronik haberleşme sektöründe abonelik sözleşmeleri yaygındır. Ayrıca, su, elektrik ve doğal gaz sektörlerinde de abonelik sözleşmesi yapılması mümkündür. Elektrik ve doğalgaz sektörlerinde serbest tüketiciler kendi tedarikçisini seçebilmektedir.

Abonelik sözleşmesinin zorunlu içeriğindeki bir hususun mevcut olmaması doğrudan sözleşmenin geçersizliğine yol açmaz. Bu eksiklikler tüketici tarafından herhangi bir ek ödeme yapılmaksızın satıcı/tedarikçi tarafından derhal giderilmelidir. Aksi halde tüketici, cezai şart, tazminat gibi herhangi bir ödeme yapmadan ASY m. 7 hükümlerine göre sözleşmeyi feshedebilir.

Taahhütlü abonelik sözleşmesi, sürekli borç ilişkisi doğurur ve sözleşmenin iki tarafına da 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 sözleşmesine taraf olan ve yeterli bilgiye sahip olmayan abone, sözleşme süresi boyunca hiçbir şekilde sözleşmeyi feshedemeyeceğini düşünebilir. Ancak taahhütlü abonelik sözleşmesinin ortadan kalktığı birçok durum vardır. Bunlar, sözleşmenin feshi, sürenin sona ermesi, ölüm, fiil ehliyetinin yitilmesi veya sınırlandırılması, iflas, sonradan ifa imkânsızlığı, tarafların mutabakatı ile fesihdir.

Tüketicinin abonelik sözleşmesini feshedebilmesi için öncelikle sözleşmenin bir "tüketici sözleşmesi" olması gerekir. Bu gerekliliğe ek olarak taahhütlü abonelik

sözleşmesinin "yerinde kurulmuş" veya "mesafeli sözleşme" olması gerekir. Ancak İYDKSM m. 11/2 ve MSY m. 15/1-h hükümlerindeki istisnalar uyarınca tüketici, abonelik sözleşmesinin süresi dolmadan cayma hakkını kullanamaz.

Taahhüdün geçerlilik süresi, taahhütnamenin zorunlu içerikleri arasındadır ve kanaatimizce belirli bir süre için abonelik sözleşmesi kurulabilir. Abonelik sözleşmesi yapıldıktan sonra tüketicinin talebi veya kabulü halinde sözleşme süresinin sözleşmenin sonuna kadar uzatılması mümkündür (TKHK m. 52/3). Abonenin kendisi bir talepte bulunur veya kendisine yöneltilen talebi kabul ederse, yeni sözleşmenin kurulup kurulmadığı konusunda şüpheler ortaya çıkabilir. Kanaatimizce bu durumda yeni kurulan sözleşmenin abonelik sözleşmesi sayılabilmesi için abonenin sözleşmeden haberdar edilmesi, gerekli şartlara uyularak rızasının alınması ve sözleşmenin uzatılması gerekmektedir.

Taraflar arasında bir abonelik sözleşmesi olduğu sürece, taraflar abonenin taahhüdüne bağlı olarak, abonelik bedeli üzerinden indirim uygulamasına karar verebilirler. Kanaatimizce, mutabık kalınan taahhüt süresi abonelik sözleşmesinden daha uzun ise, tarafların önceki (olağan) sözleşme süresinde değişiklik yaptıkları varsayılmalıdır. Taahhütlü abonelik sözleşmesi belirsiz süreli veya bir yıldan uzun olsa dahi taahhüt süresi içinde olağan fesih ile feshedilemez. Öte yandan, abonenin taahhütte belirtilen süre boyunca sözleşmeye bağlı kalması zorunlu değildir. Dilerse fesih hakkını kullanarak her zaman taahhütte belirtilen süre (ASY m. 16/1) öncesinde sözleşmeyi feshedebilir. Sözleşmenin feshi durumunda, taahhütlü abonelik sözleşmesi ileriye etkili olmak üzere sona erer. Ancak satıcı/tedarikçi, taahhüt süresi içinde sözleşmenin haksız yere feshi nedeniyle ASY m. 16 ve 17 hükümlerine göre tazminat talep edebilir. Fakat TKHK 52/4 hükmü uyarınca, herhangi bir gerekçe göstermeksizin feshedilen belirsiz süreli veya 1 yıldan uzun süreli taahhütlü abonelik sözleşmelerinde tüketici, cezai şart ödemek zorunda değildir.

Tarafların sözleşmeye dayalı taahhüdü ve konuya ilişkin kanun hükümleri olağanüstü fesih yolunun kullanılmasına engel değildir. Başka bir deyişle, taahhüt süresi içinde olağanüstü fesih yöntemi uygulanarak taahhütlü abonelik sözleşmesi feshedilebilir. Bu durumda taahhüt süresi içinde sözleşmeden cayan tüketici, herhangi bir masraf veya ceza ödemekle yükümlü olmayacaktır.

Bu çalışmanın yapıldığı dönem açısından değerlendirilmek üzere, 1 Ocak 2023 tarihi itibariyle, değeri otuz bin Türk Lirası altında olan taahhütlü abonelik sözleşmelerine ilişkin ihtilaflarda başvuru mercii tüketici hakem heyetleri; 1 Ocak 2023 tarihi itibariyle, değeri otuz bin Türk Lirası üzerinde olan uyuşmazlıklarda başvuru mercii önce arabulucu; ihtilafın burada çözülememesi halinde ise tüketici mahkemeleri olacaktır. Bu alternatifler, mevzuatın bu konudaki yeni takip sistemi düzenlemesinden de açıkça görülebileceği gibi, abonelik/taahhütlü abonelik sözleşmelerinin sıklığının artırılması, yargı süreçlerinin kısaltılması ve iş yükümün azaltılması açısından gerekli görülmüştür.



KAYNAKLAR

- Açıkgöz, Osman**, “Elektronik Haberleşme Sektöründe Genel İşlem Koşulları”, Telekomünikasyon Hukuku, Editör: Halil Akkanat, 1. Bası, Filiz Kitabevi, İstanbul 2017, s. 1-53. (Genel İşlem Koşulları)
- Açıkgöz, Osman**, Tüketicinin Korunması Çerçevesinde Mobil Haberleşme Abonelik Sözleşmesinde Genel İşlem Koşulları; 1. Baskı, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2013.
- Akbulut, Pakize Ezgi**: Borçlar Hukukunda Kesin Hükümsüzlük Yaptırımının Amaca Uygun Sınırlama (Teleolojik Redüksiyon) Yöntemi İle Daraltılması, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2016.
- Akıncı, Şahin**, Borçlar Hukuku Bilgisi, 10. Baskı, Sayram Yayınları, Konya 2017.
- Akipek Öcal, Şebnem**, “Madde 3/Akipek Şerhi”, Milli Şerh, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Editörler: Hakan Tokbaş, Özlem Tüzüner, 1. Bası, Aristo Hukuk Yayınevi, İstanbul 2016, s. 40-60.
- Akkurt, Sinan Sami, Erdoğan, Kemal, Tokat, Hüseyin**, Borçlar Hukuku, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2018.
- Akpınar, Özgür Fatih, Koca, Güneş, Özsoy, M. Selçuk**, "Elektronik Haberleşme Sektöründe Taahhütname Uygulamalarına Yönelik Düzenleyici Çerçeve", 5. Tüketici Hukuku Kongresi Makale, Bildiri ve Ses Çözümleri: Sektörel Bazda Tüketici Hukuku Uygulamaları, Ankara, Bilge Yayınevi, 2016, s. 222-228.
- Aksoy Dursun, Sanem**, Eşya Kavramı, 12 Levha Yayıncılık, İstanbul, 2012.
- Aktürk, İpek Yücer**, “Tüzelkişi Tacirin Tüketici Sıfatı”, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C. XX, Y. 2016, s. 103-128.
- Akyol, Şener**, Sözleşmenin Yorumu, Vedat Kitapçılık, İstanbul, 2010.
- Altaş, Hüseyin**, “Telekomünikasyon Alanında Abonelik Sözleşmeleri”, Prof. Dr. Ali Naim İnan’a Armağan, Ankara 2009, s. 157-167. 176
- Altınok-Ormancı, Pınar**, Sürekli Borç İlişkilerinin Haklı Sebep Feshi, 1. Baskı, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2011.
- Altop, Atilla**, ”Türk Hukukunda, Avrupa Birliği Hukukunda ve Uygulamada Tüketici Kavramı”, İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. 3, (1-2), 2012, s. 3-14.
- Altunkaya, Mehmet**, Edimin Başlangıçtaki İmkânsızlığı, 1. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara 2005.
- Antalya, O. Gökhan**, Borçlar Hukuku Genel Hükümler C: 1, 1. Baskı, İstanbul, Legal Yayıncılık, 2016.
- Aral, Fahrettin**, Türk Borçlar Hukukunda Kötü İfa, Ankara, Yetkin Yayınları 2011.

- Aral, Fahrettin, Ayrancı, Hasan**, Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş 11. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara 2015.
- Arkan, Sabih**, Ticari işletme Hukuku, Son Değişikliklere Göre Hazırlanmış ve Genişletilmiş 24. Bası, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayını, Ankara 2018.
- Arpacı, Abdülkadir**, Yeni Borçlar Kanunu'nun Getirdiği Değişiklikler, İstanbul Barosu Staj Eğitim Merkezi, Cumartesi Forumları-4, İstanbul Barosu Yayınları, İstanbul 2012.
- Aslan, İsmail Yılmaz**, 6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, 5. Baskı, Bursa, Ekin Yayınevi, 2015.
- Ayan, Serkan**, "Genel İşlem Koşulları Yönünden Türk Borçlar Kanunu ile 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Karşılaştırılması", Tüketici Hukuku Konferansı, 5-6 Aralık 2015, (Makaleler-Tebliğler), Editör: Hüseyin Can AKSOY, 1. Bası, Ankara 2016, s. 105-117.
- Aydoğdu, Murat**, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Getirdiği Yeniliklere Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım ve Bu Konudaki Önerilerimiz", Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C: 15, S: 2, İzmir 2013, s. 1-61.
- Aydoğdu, Murat**, "Madde 8-12/Aydoğdu Şerhi", Milli Şerh 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Editörler: Hakan Tokbaş, Özlem Tüzüner, 1. Bası, Aristo Hukuk Yayınevi, İstanbul 2016, s. 183-327. (Ayıptan Sorumluluk)
- Aydoğdu, Murat**, Tüketici Hukuku Dersleri, 1. Baskı, Ankara, Adalet Yayınevi, 2015.
- Aydoğdu, Murat**, Tüketici Kılavuzu-Hukuk Rehberi, 1. Baskı, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2014. (Tüketici Kılavuzu)
- Aydoğdu, Murat; Kahveci, Nalan**, Türk Borç Hukuku Özel Borç İlişkileri (Sözleşmeler Hukuku), Gözden Geçirilmiş ve Yenilenmiş 3. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara 2017.
- Ayrancı, Hasan**, Enerji Sözleşmeleri, Ankara, Yetkin Yayınları, 2010.
- Bal, Yakup**, "Tacirin Tüketici Sıfatı Sorunu", Türkiye Adalet Akademisi Dergisi, (2022) 13, (s. 365-384 arası)
- Bahtiyar, Mehmet, Biçer, Levent**, "Adi İş/Ticari İş/Tüketici İşlemi Ayrımı ve Bu Ayrımın Önemi", Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, Özel Sayı, Prof. Dr. Cevdet YAVUZ'a Armağan, Cilt 1, İstanbul 2016.
- Başalp, Nilgün**, Kişisel Verilerin Korunması ve Saklanması, 1. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara 2004.
- Bellican, Cüneyt**: "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Bilgilendirme Yükümlülüğünün Değerlendirilmesi", İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 16, S.2 – 1, Temmuz- Ağustos 2017, s.305-340.

- Bilgili, F. ve Demirkapı, E.**, Ticaret Hukuku Bilgisi, (16. Baskı, Dora Yayıncılık, Bursa 2019).
- Bozer, Ali/Göle, Celal**, Ticari İşletme Hukuku, Güncellenmiş ve Genişletilmiş 4. Bası, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayını, Ankara 2017.
- Bozgeyik, Hayri**, Telefonda Sabit Ücret Uygulaması ve Yargı Kararlarının Değerlendirilmesi, Prof. Dr. Hüseyin Hatemi'ye Armağan, C.1, İstanbul 2009, s.457-473.
- Buz, Vedat**, Borçlunun Temerrüdünde Sözleşmeden Dönme, 1. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara 1998.
- Ceylan, Ebru**, "Madde 52/Ceylan Şerhi", Milli Şerh 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Editörler: Hakan TOKBAŞ, Özlem TÜZÜNER, 1. Bası, Aristo Hukuk Yayınevi, İstanbul 2016, s. 849-881.
- Ceylan, Ebru**, "Genel İşlem Koşulları", Prof. Dr. İsmet Sungurbey'e Armağan, Borçlar Kanunu Genel Hükümler Konferansları 24-25, 2012, s. 172-189 (Genel İşlem Koşulları).
- Çabri, Sezer**, 6502 Sayılı Kanun'a Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Ankara, Adalet Yayınevi, 2016.
- Çabri, Sezer**, "Karşılıklı Borç Yükleyen Sözleşmelerde İfa Güçsüzlüğü ve Buna Bağlı Sonuçlar", Prof. Dr. Mustafa Dural'a Armağan, Filiz Kitabevi, İstanbul 2013, s. 414-439. (İfa Güçsüzlüğü)
- Çekin, Mesut**, "Telekomünikasyon Sektöründe Şeffaflık İlkesi ve Sağlayıcının Bilgilendirme Yükümlülüğü", Telekomünikasyon Hukuku, Editör: Halil Akkanat, 1. Bası, Filiz Kitabevi, İstanbul 2017, s. 80-95.
- Çetiner, Bilgehan**, "Elektronik Haberleşme Abonelik Sözleşmesinin Sona Ermesi", Telekomünikasyon Hukuku, Editör: Halil Akkanat, 1. Bası, İstanbul, Filiz Kitabevi, 2017, s. 96-109.
- Çınar, Ömer**, Tüketici Hukukunda Haksız Şartlar, 1. Baskı, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2009.
- Dalka Okumuş, Şüheda**, Elektrik-Doğalgaz Piyasaları Abonelik Sözleşmeleri ve Bu Sözleşmelerde Yer Alan Genel İşlem Koşullarının Denetimi, 1. Baskı, Ankara, Yetkin Yayınları, 2018.
- Demir, Mehmet**, 4822 Sayılı Kanun ile Tüketici Sözleşmeleri Alanında Getirilen Yenilikler, Batider, C.22, s. 1, 2003, s. 230.
- Deryal, Yahya, Korkmaz, Yakup**, Yeni Tüketici Hukuku Ders Kitabı, 3. Baskı, Ankara, Adalet Yayınevi, 2015.
- Erbayraktar, Burcu**, Güvenli Elektronik İmza, 1. Baskı, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2016.
- Erdoğan, İhsan**. Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler, (2. Bası), Gazi Kitabevi, Ankara, 2006.
- Erdoğan, İhsan**. "Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmet İfalarına Karşı Korunması", Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt:1, Sayı:2, 1997, ss.53-66.

- Eren, Fikret**, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanununa Göre Hazırlanmış, Borçlar Hukuku Genel Hükümler; 18. Baskı, Ankara, Yetkin Yayınları, 2015.
- Eren, Fikret**, Borçlar Hukuku Özel Hükümler, 1. Baskı. Ankara, Yetkin Yayınları. 2014. (Özel Hükümler).
- Eren Fikret** “İsimsiz Sözleşmelere İlişkin Bazı Sorunlar”, Prof. Dr. Turgut Akıntürk’e Armağan, Beta Yayınevi, Ankara, 2008.
- Ermenek, İbrahim**, “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.
- Ertaş, Şeref**, “Sürekli Borç İlişkilerinde (Dauerschuldverhaeltnisse) Zamanaşımı”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 16, 2014, s. 3093-3104.
- Ertaş, Şeref**, “Yeni Tüketiciyi Koruma Kanununda Abonman Sözleşmeleri”, Terazi Aylık Hukuk Dergisi, (Özel Sayı) Kasım 2014, s. 104-106. (Abonman Sözleşmeleri).
- Feyzioğlu Feyzi Necmeddin**, Borçlar Hukuku, Akdin Muhtelif Nevileri, Fakülteler Matbaası, İstanbul, 1980.
- Gümüş, M. Alper**, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Cilt 1 (Madde: 1-46), Vedat Kitapçılık, İstanbul 2014.
- Gümüş, M. Alper**, Borçlar Hukuku Özel Hükümler –Kısa Ders Kitabı–, Gözden Geçirilmiş ve Yenilenmiş 2. Baskı, Filiz Kitabevi, İstanbul 2017. (Borçlar Hukuku)
- Günay, Cevdet İlhan**, “İkale Sözleşmesi”, Çimento İşveren Dergisi, S: 5, C: 23, İstanbul, 2009, s. 4-25.
- Güven, Kudret Ertaş**, “Elektrik ve Gazın Eşya Olma Niteliği”, Ankara Barosu Dergisi, 1984/2, s. 225-232.
- Hatemi, Hüseyin, Gökyayla, K. Emre**, Borçlar Hukuku Genel Bölüm, 4. Bası, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2017.
- Havutçu, Ayşe**, “Genel İşlem Şartlarının Sözleşme İle İlişkilendirilmesi, İçeriklerinin Denetlenmesi”, Tüketici Hukuku Konferansı, 5-6 Aralık 2015, (Makaleler-Tebliğler), Editör: Hüseyin Can AKSOY, 1. Bası, Ankara 2016, s. 75- 103.
- İlhan, Cengiz**, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerh, Ankara 2006.
- İnceoğlu, M. Murat**, “Abonelik Sözleşmesinin Süresi ve Taahhütnameler”, Tüketici Hukuku Konferansı, Ankara, Yetkin Hukuk Yayınları, 2016. s. 447-459. (Taahhütnameler)
- İnceoğlu, M. Murat**, “Ayıba Karşı Tekeffül ve Garanti Sorumluluğu”, Yeni Tüketici Hukuku Konferansı, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2015, s. 153-239.
- İnceoğlu, M. Murat**, “Telekomünikasyon Sektöründe Abonelik Sözleşmeleri,” 5. Tüketici Hukuku Kongresi Makale, Bildiri ve Ses Çözümleri: Sektörel Bazda Tüketici Hukuku Uygulamaları, Bilge Yayınevi, Ankara 2016, s. 202-221. (Abonelik Sözleşmeleri)

- İnceoğlu, Murat; Baş, Szel, Ece:** “6502 sayılı TKHK’un Yürürlüğü-zellikle Genel Esaslara İlişkin Hükümlerin Bu Açıdan İncelenmesi”, Prof. Dr. Hasan Erman’a Armağan, İstanbul, Der Yayınları, 2015, s. 396- 423.
- İrmen, Lale,** “Tüketicici Hukukunun Amacı ve zellikleri”, Yaşar Üniversitesi Dergisi, zel Sayı, 2013, Prof. Dr. Aydın ’e Armağan, Cilt III, s. 2468.
- Kadioğlu, Kamil,** “4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da 4822 Sayılı Kanun’la Yapılan Değişiklikler Hakkında İnceleme”, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, 2004, Sayı 55, s. 295-316.
- Kara, İlhan,** Yeni Kanuna Göre Tüketicici Hukuku, 1. Baskı, Engin Yayınevi, Ankara 2015.
- Karakocalı, A. ve Kurşun, A. S.,** Tüketicici Hukuku, 1. Baskı, Aristo Yayınevi, İstanbul 2015.
- Kavak, Yalm,** Borçlar Hukukunda Yazılı Şekil, 1. Baskı, Kayhan Matbaacılık, İstanbul 2015.
- Kepkep, Burak,** Doğal Gaz Dağıtım İhalelerinin 10. Yılında Doğal Gaz Tedarik Sözleşmeleri (Toptan Satış – Spot LNG İthalat – Abonelik), 1. Baskı, Legal Yayıncılık, İstanbul 2013.
- Kılıçoğlu, Ahmet,** “Fiili Sözleşme İlişkileri”, Ankara Barosu Dergisi, 1985/5-6,
- Koca, Güneş,** Tüketicinin Korunması Açısından Abonelik Sözleşmeleri, (Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü zel Hukuk Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara 2004.
- Kocayusufpaşaoğlu, Necmi:** Borçlar Hukuku Genel Hükümler, İstanbul, Filiz Kitabevi, 2008.
- Kocayusufpaşaoğlu, Necip, Hatemi, Hüseyin, Serozan, Rona, Arpacı, Abdülkadir,** Borçlar Hukukuna Giriş, Hukuki İşlem, Sözleşme; 2010 Tarihli 5. Basıdan 6. Tıpkı Bası, İstanbul, Filiz Kitabevi, 2014.
- Köse, Yasin,** “Abonelik sözleşmeleri”, Adalet Dergisi, 41. Sayı, Ankara 2011, s. 149-163.
- Kulaklı, Emrah,** rn Sorumluluğu ve Ayıp Kavramı, 1. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2009.
- Kuntalp, Erden,** Art Arda Teslimli Satım Akdi, Ankara 1968. (Art Arda Teslimli Satım)
- Kuntalp, Erden,** “Finansal Kiralama Kanunu ve Tüketicinin Korunması. Hakkında Kanuna Göre Tketicim ve Yatırım Malı Ayırımı”, Prof. Dr. Ali Bozer’e Armağan, Ankara. 1998, s. 287-311.
- Kuntalp, Erden,** Karışık Muhtevalı Akit (Karma Sözleşme), 2. Bası, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Ankara 2013. (Karma Sözleşme)
- Kuru, Baki, Arslan, Ramazan, Yılmaz, Ejder,** Medeni Usul Hukuku, 25. Baskı, Ankara, 2014.
- Makaracı, Aşlı, ktem-evik, Seda,** “Numara Taşınabilirliğinin Aboneler Açısından Değerlendirilmesi”, Güncel Hukuk, S: 02-62 Őubat 2009, İstanbul, s. 42- 43.

- Nomer Ertan, N. Fusun** (Ülgen, Hüseyin, Teoman, Ömer, Helvacı, Mehmet, Kendigelen, Abuzer, Kaya, Arslan), Ticari İşletme Hukuku, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2006.
- Nomer, Haluk Nami**, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Gözden Geçirilmiş 13. Baskı, Beta Yayınevi, İstanbul 2013.
- Nomer, Haluk Nami: Haluk Nami Nomer**, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 16. Baskı, İstanbul, Beta, 2018
- Oğuzman, M. Kemal, Öz, Turgut**, Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt; 1, Gözden Geçirilmiş 16. Bası, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2018.
- Oktay, Saibe**, “İsimsiz Sözleşmelerin Geçerliliği, Yorumu ve Boşluklarının Tamamlanması”, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, 2011, Cilt 55, Sayı 1-2, s. 263-296.
- Ormancı Altınok, Pınar**, Sürekli Borç İlişkilerinin Haklı Sebeplerle Feshi, İstanbul 2011.
- Ozanoğlu, Hasan Seçkin**, Tüketicinin Korunması Açısından Taksitle Satım Sözleşmesi, Ankara, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları, Ankara 1999.
- Ozanoğlu, Hasan Seçkin**, “Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Maddi Anlamda Uygulanma Alanı)”, AÜHFD, C. 50, S. 1, Ankara 2001, s. 55-90. (Tüketici Sözleşmeleri)
- Öktem-Çevik, Seda**, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Abonelik Sözleşmeleri”, Yeni Tüketici Hukuku Konferansı, İstanbul, 2015. s. 343-368. (Konferans)
- Öktem-Çevik, Seda**, “Elektronik Haberleşme Sektöründe Abonelik Sözleşmeleri”, Tüketici Hukuku Konferansı, Yetkin Hukuk Yayınları, Ankara 2016. s. 461-483. (Elektronik Haberleşme)
- Öktem, Seda**, Mobil Telefon Abonelik Sözleşmesi, 1. Baskı, Beta Yayınevi, İstanbul 2008.
- Özdemir**, Hayrunnisa, Elektronik Haberleşme Alanında Kişisel Verilerin Özel Hukuk Hükümlerine Göre Korunması, 1. Baskı, Ankara 2009, s.79 vd.
- Özel, Çağlar**, ”Madde 6/Özel Şerhi“, Milli Şerh, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Editörler: Hakan TOKBAŞ, Özlem TÜZÜNER, 1. Bası, İstanbul 2016, s. 165-178.
- Özel, Çağlar**, Tüketicinin Korunması Hukuku, 3. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2016. (Tüketicinin Korunması Hukuku)
- Özel, Çağlar**, “Türk Hukukunda Genel İşlem Şartları Kavramı”, Tüketici Hukuku Konferansı, 5-6 Aralık 2015, (Makaleler-Tebliğler), Editör: Hüseyin Can AKSOY, 1. Bası, Ankara 2016, s. 51-73. (Genel İşlem Şartları) Pekcanitez’e Armağan, Özel Sayı 2014, (Basım Yılı: 2015), s. 3093-3104.
- Petek, Hasan**, “Otopark Sözleşmesi”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Prof. Dr. Şeref Ertaş’a Armağan, Cilt 19, Özel Sayı, 2017.

- Seliçi, Özer**, Borçlar Kanununa Göre Sözleşmeden Doğan Sürekli Borç İlişkilerinin Sona Ermesi, İstanbul, 1976.
- Serozan, Rona, Baysal, Başak, Sanlı, Kerem Cem**, Borçlar Hukuku Özel Bölüm, Güncellenmiş ve Genişletilmiş 3. Bası, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2018.
- Serozan, Rona**, Sözleşmeden Dönme, Gözden Geçirilmiş 2. Bası, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2007.
- Şenol, A. Nilay**, Bayilik Sözleşmesi, Sona Ermesi ve Sonuçları, 1. Baskı, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2011.
- Tanrıver, Süha**, “Dava Şartı Arabuluculuk Üzerine Bazı Düşünceler”, TBB Dergisi, 2020, S.147, s. 112-142.
- Tanrıver, S.**, Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk, TBBD, S. 64, Mayıs, Haziran 2006, s. 151 – 177, s. 155.
- Tandoğan, Haluk**, Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, Cilt I, 1, Tümü Yeniden İşlenmiş ve Genişletilmiş Beşinci Basım'dan Altıncı Tıpkı Basım, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2008.
- Taşkın, M.**, “Tüzel Kişilerin ve Şirketlerin Tüzel Kişilik Vasfı”, (1997) (S:1), Ankara Barosu Dergisi, (s. 30-37 arası).
- Tekinay, Selahattin Sulhi, Akman, Sermet, Burcuoğlu, Haluk, Altop, Atilla, Tekinay** Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Yeniden Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş Yedinci Baskı, İstanbul, 1993.
- Tiryaki, Betül**, Tüketicinin Korunması Hukuku Açısından Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk, 1. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara 2007.
- Topaloğlu, Mustafa**, ”Madde 48/Topaloğlu Şerhi“, Milli Şerh, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Editörler: Hakan Tokbaş, Özlem Tüzüner, 1. Bası, İstanbul 2016, s. 759-795.
- Töremiş, H. E.**, “Yatırım Hizmet ve Faaliyetlerinden Yararlanan Yatırımcıların Tüketici Sıfatının Belirlenmesi”, (2020) XXIV (4), Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, (s. 227- 262 arası).
- Tümerdem, Murat**, Sürekli Borç İlişkilerinde Borçlunun Temerrüdü ve Sonuçları (TBK Mad. 126), Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara 2018, s. 213-215
- Ulukapı, Ömer**, “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.
- Ulusal, Metin**, Açıklamalı-İçtihatlı Tüketici Hukuku, 1. Baskı, Bilge Yayınevi, Ankara 2016.
- Yağbasan, Hicabi**, “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.

- Yavuz, Cevdet, Acar, Faruk, Özen, Burak**, Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler), 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu'na Göre Güncellenmiş ve Yenilenmiş 14. Baskı, Beta Yayıncılık, İstanbul 2016.
- Yavuz, Mustafa**, Elektrik Piyasası Kanunu'nun Öngördüğü Hukuki Rejim ve Elektrik Tedarik Sözleşmeleri, -Özellikle İkili Anlaşma-, 1. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2011.
- Yıldırım, Abdülkerim**, "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı Taslağının Bazı Maddelerine İlişkin Değerlendirmeler", Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 17, S. 1-2, 2013, s. 1015-1047.
- Yıldırım, Abdülkerim**: Türk Borçlar Hukuku, Genel Hükümler, 3. Baskı, Ankara 2015.
- Yıldız, Mustafa Göktürk**, Son Kullanıcıyla Akdedilen Elektronik Haberleşme Hizmeti Sözleşmesi, 1. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2012.
- Yücer Aktürk, İ.**, "Tüzel Kişi Tacirin Tüketici Sıfatı", (2016) XX (2), Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, (s. 103-128 arası).
- Zevkliler, Aydın, Aydoğdu, Murat**, Tüketicinin Korunması Hukuku, Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2004.
- Zevkliler, Aydın, Gökyayla, K. Emre**, Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 17. Bası, Turhan Kitabevi, Ankara, 2017.
- Zevkliler, Aydın, Özel, Çağlar**, Tüketicinin Korunması Hukuku, 1. Baskı, Seçkin Yayınevi, Ankara, 2016.

İnternet

- www.emsal.yargitay.gov.tr**, Alındığı tarih: 06.07.2022 adres:
<<https://www.emsal.yargitay.gov.tr> Yargıtay emsal karar arama motoru>
- www.kazanci.com**, Alındığı tarih: 06.07.2022 adres:
<<https://www.kazanci.com/kho2/ibb/giris.htm> Kazancı arama motoru>
- www.mevzuat.gov.tr**, Alındığı tarih: 06.07.2022 adres:
<<https://www.mevzuat.gov.tr> Mevzuat Bilgi Sistemi>
- www.tdk.gov.tr**, Alındığı tarih: 06.07.2022 adres:<<https://www.tdk.gov.tr> Türk Dil Kurumu web sayfası>

ÖZGEÇMİŞ

Noor Khorshed Saqee SAQEE

ÖĞRENİM DURUMU:

- İstanbul Gedik Üniversitesi Hukuk Fakültesi Özel Hukuk Tezli Yüksek Lisans, 2023
- Kerkük Üniversitesi Hukuk ve Siyaset Bilimi Fakültesi, 2006

MESLEKİ DENEYİM VE ÖDÜLLER:

- Irakta Planlama Bakanlığı, Kerkük Planlama Müdürlüğü İzinli Çalışanı
- Türkiye’de Beethoven Giyim Dış Ticaret Ve Sanayi Ltd. Şti Firmasında Müşteri Hizmetleri Bölüm Şefi
- Babilon Kargo Ve İhracat Firmasında Müşteri Hizmetleri Bölüm Şefi