



## Ayıplı Mal Tesliminde Tüketicinin Hakları ve Satıcının Sorumlulukları

### A. Giriş

Teknolojik gelişmeler alışveriş alışkanlıklarımızı hızla değiştiriyor. Birçok alım alınan malın aslını dahi görmeden yapılabiliyor. Bu kapsamda, tüketicinin korunması ve satıcının sattığı maldan doğan sorumluluğunun belirlenmesi ihtiyaçları her geçen gün artıyor. Yukarıdaki gelişmeler ışığında, bu bültenimizde satın alınan malın gizli veya açıkça ayıplı olması halinde, tüketicinin başvurabileceği hukuki yolların üzerinde duracağız.

Kural olarak, satıcı, sattığı malın belirtilen nitelikleri taşımasından ve tüketicinin bu maldan beklediği yararı azaltan veya kaldıran eksiklikler bulunmasından hukuken sorumludur. Satış sözleşmesinin kurulması sırasında malın açıkça veya örtülü olarak alıcıya bildirilen her türlü kullanım amacına uygun olması gerekir. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ("**Kanun**") tüketicinin aldığı malın ayıplı çıkması halinde kullanabileceği bir takım seçimlik haklar tanımıştır.

### B. Ayıplı Mal Nedir?

Kanun'un 4. maddesi ayıplı malı, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmayan ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımayan ve bu sebeplerle sözleşmeye aykırı olan mal şeklinde tanımlamıştır. Bu genel tanıma ek olarak aşağıdaki şemada gösterilen niteliklere sahip mallar da ayıplı mal olarak sınıflandırılır.



Malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren altı ay içerisinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu kapsamda, teslim tarihinde malın ayıplı olmadığını satıcının kanıtlaması gerekir, eğer satıcı teslim tarihinde malın ayıpsız olarak teslim edildiğini kanıtlayamazsa ayıplı mal nedeniyle tüketiciye karşı sorumludur. Satıcının bu sorumluluğu kusursuz sorumluluktur, satıcının ayıbın meydana gelmesinde kusuru olmasa dahi satıcı tüketiciye karşı sorumlu olacaktır.

## C. Tüketicinin Seçimlik Hakları

### C.1. Satılan Malı Geri Vermeye Hazır Olduğunu Bildirerek Sözleşmeden Dönme

Türk Borçlar Kanunu'ndaki ("TBK") düzenlemeye benzer bir şekilde, Kanun da alıcıya sözleşmeden dönme hakkı tanımıştır. Tüketici satın aldığı malı geri vermeye hazır olduğunu satıcıya bildirerek sözleşmeden dönme hakkını kullanabilir. Bu seçimlik hak ile tüketici ayıplı malı iade edip ödediği bedeli derhal satıcıdan talep edebilir. Bu seçimlik hak genellikle malı ayıplı haliyle kullanmaktan fayda elde edemeyeceğini düşünen tüketiciler tarafından tercih edilir.

### C.2. Satılan Malı Alıkoyup Satış Bedelinden Ayıp Oranında İndirim Talep Etme

Tüketici malın ayıplı olması sebebiyle satış bedelinden ayıp oranında indirim yapılmasını isteyebilir. Eğer tüketici malı ayıplı haliyle kullanabileceğini ve maldan beklediği faydayı ayıplı haliyle de elde edebileceğini düşünüyorsa bu yolu seçebilir. Bu durumda, ayıp oranında satış bedelinden indirim yapılır ve indirim tutarı derhal tüketiciye iade edilir. Ayıp oranında indirimin nasıl belirleneceği konusunda Yargıtay, uygulamada nispi metot olarak adlandırılan bir yöntem kullanmaktadır. Buna göre, satış tarihi itibarıyla satılanın, ayıpsız ve ayıplı değerleri arasındaki oranın, satış bedeline yansıma miktarı belirlenmektedir. Başka bir ifadeyle satılanın, tarafların kararlaştırdıkları satış bedeli gözetilmeksizin, satış tarihi itibarıyla gerçek ayıpsız rayiç değeri ile, ayıplı haldeki rayiç değeri ayrı ayrı belirlenerek, bu iki değer birbirine bölünmesi suretiyle elde edilecek oran, satış bedeline uygulanmaktadır.

### C.3. Ayıplı Malın Ücretsiz Olarak Ayıpsız Bir Benzeri İle Değişimi

Tüketici, satılan malın aynı cins ve özelliklerde ayıpsız bir mal ile değiştirilmesini talep edebilir. Malın mislinin (yerine değiştirilebilir aynısı) bulunması durumunda, satıcı bu malı geri alır ve tüketiciye ayıpsız olan diğer malı teslim eder.

### C.4. Ücretsiz Onarım

Olağandışı bir onarım masrafı gerektirmeyen hallerde, bütün masraflar satıcıya ait olmak üzere, tüketici satılan malın ücretsiz onarılmasını isteyebilir. Tüketicinin onarım hakkını kullanmadan doğrudan diğer haklarından herhangi birini kullanabilir. Bir başka deyişle, yukarıda sayılan diğer seçimlik hakların kullanılabilmesi için önce ücretsiz onarımın talep edilmesi gerekmez. Uygulamada, diğer seçimlik haklarını kullanmak isteyen tüketiciye, önce ücretsiz onarım hakkını kullanması gerektiğinin ifade edildiği ve tüketicinin yanlış yönlendirildiği görülmektedir.

Tüketicinin ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini talep ettiği durumlarda, bu talebin karşı tarafa ulaşmasından itibaren en çok otuz iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içinde satıcı bu talebi yerine getirmek zorundadır; aksi takdirde, tüketici diğer haklarını kullanmakta serbesttir. Bununla birlikte, malın servis istasyonundaki azami tamir süresi, Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği uyarınca malın cinsine göre 20 ile 30 gün olarak belirlenmiştir.

Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi satıcı için orantısız güçlük doğuracaksa, tüketici sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını kullanmak durumundadır. Kanun'da orantısızlığın, malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususların dikkate alınarak belirleneceği ifade edilmiştir.

Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte TBK hükümleri uyarınca ayrıca tazminat da talep edebilir.

## D. Ayıp Nedeniyle Sorumluluğu Bulunan Diğer Kişiler

Kanun'a göre sağlayıcı, imalatçı, üretici, ithalatçı, acente ve bayi de ayıplı mal nedeniyle tüketiciye karşı satıcıyla birlikte sorumludur. Bu doğrultuda, tüketici sorumlulardan istediğine başvurabilir veya hepsinin sorumluluğuna gidebilir. Üretici ve ithalatçı malın piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ederse sorumlu tutulmaz.

## E. Ayıptan Doğan Sorumluluğı İlişkin Zamanaşımı Süreleri

Mevzuatta veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır. İkinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz. Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.

## F. Sonuç

Kanun'da yer verilen düzenlemelerle tüketicinin sağlığı, güvenliği ve ekonomik çıkarlarının korunması ve zararlarının tazmin edilmesi amaçlanmıştır. Edindiđi maldaki ayıp nedeniyle o maldan beklediği faydayı elde edemeyen tüketicinin etkin bir şekilde korunması, ürünlerin kalite seviyesinin yükseltilmesi, sağlık ve güvenlik açısından geliştirilmesi ve ekonomide verimliliğin artması bakımından büyük rol oynamaktadır.