

Editör: Prof. Dr. Ebru CEYLAN

TÜKETİCİ HUKUKU

Pratik Çalışmaları

Yazarlar:

Prof. Dr. Ebru CEYLAN

Prof. Dr. Ekrem KURT

Doç. Dr. Ayşe ARAT

Doç. Dr. Memet Erdem AYBAY

Dr. Öğr. Üyesi Cem ÖZCAN

Dr. Öğr. Üyesi Kemale Leyla BİNGÖL

Dr. Öğr. Üyesi Evrim KERMAN

Dr. Öğr. Üyesi Gözde ZEYTİN ÇAĞRI



FİLİZ KİTABEVİ

İSTANBUL

2025

Kasım 2025

ISBN: 978-625-5697-60-8

BASKI - CİLT

Filiz Kitabevi Basım Yayın Dağıtım
Petrol Ürünleri Sanayi ve Tic. Ltd. Şti.
Matbaacı Sertifika Numarası: 77398

YAYINLAYAN



Filiz Kitabevi Basım Yayın Dağıtım
Petrol Ürünleri Sanayi ve Tic. Ltd. Şti.
Cemal Yener Tosyalı Cad. No: 57/A (113)
Vefa-Fatih/İSTANBUL
Tel: (212) 527 0 718
(850)441 0 359
Faks: (212) 519 20 71

www.filizkitabevi.com

bilgi@filizkitabevi.com

Yayıncı Sertifika Numarası: 77398

Copyright© Bu kitabın Türkiye'deki yayın hakları Filiz Kitabevi Basım Yayın Dağıtım Petrol Ürünleri San. ve Tic. Ltd. Şti.'ne aittir. Her hakkı saklıdır. Hiçbir bölümü ve paragrafı kısmen veya tamamen ya da özet halinde, fotokopi, faksimile veya başka herhangi bir şekilde çoğaltılamaz, dağıtılamaz. Normal ölçüyü aşan iktibaslar yapılamaz. Normal ve kanunî iktibaslarda kaynak gösterilmesi zorunludur.

*Türkiye Cumhuriyeti'nin Kurucusu
ve emperyalizme karşı savaşı tüm ülkelerin umudu
Ulu Önderimiz Mustafa Kemal ATATÜRK
ve en büyük eseri Cumhuriyet'e
sonsuz sevgimiz, saygımız ve minnetimizle ...*

ÖNSÖZ

Tüketici Hukuku çok dinamik bir hukuk alanıdır. Günümüzde teknolojinin , sosyal ve ekonomik gelişmelerin etkisi altında yeni düzenlemelere ihtiyaç duyulan bir disiplindir. Ülkemizde tüketicileri koruyan ilk özel Kanun 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundur. Bu Kanun, 25.02.1995 tarihinde kabul edilerek altı ay sonra yürürlüğe girmiştir. 4822 sayılı Kanun ile 2003 yılında 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da tüketicilerin piyasada korunması için önemli yenilikler ve değişiklikler yapılmıştır.

Avrupa Birliği'nde Tüketicinin Korunması politikasında tüketicilerin piyasada yaptıkları tüketici işlemleri ve tüketici uygulamaları ile ilgili her alanda korunması yönündeki görüşlerin etkisiyle tüketici hakları gelişmiştir. Bugün mal ve hizmet alanındaki teknolojinin gelişmesi sonucunda dijital tüketicilerin sorunları da gündemimize girmiştir.

Avrupa birliği müktesabatına uyum sürecinde Avrupa birliği mevzuatındaki yeni gelişmelerin Türk hukukuna yansıtılması ihtiyacı doğmuştur. Bu amaçla Avrupa Birliği'nin Tüketici Hukuku alanındaki yeni Direktiflerindeki düzenlemelerin iç hukukumuza aktarılması ve uygulamada ortaya çıkan sorunlara çözümler getirilmesi amacıyla eskiye göre daha kapsamlı bir Kanun hazırlanmıştır. 7.11.2013 tarihinde kabul edilip 28.11.2013 tarihinde Resmi gazetede yayınlanarak 28 .5. 2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uygulamada önemli yenilikler getirmiştir. Bu Kanun ile Tüketici hukuku kapsamına girmeyen eser, taşıma,sigorta ve vekalet sözleşmeleri tüketici işlemi olarak kabul edildiğinden tüketici işlemi kapsamı çok genişlemiştir. Bu Kanunla ilgili 2015 yılında şubat ayında basılan “ 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Getirdiği Düzenlemeler “isimli kitabımda ve sonra yazdığım birçok makalemdede getirilen düzenlemeleri açıklamaya çalıştım.

2014 yılından sonra 6502 sayılı Kanunda bazı hükümlerinde yeniden önemli değişiklikler yapılmıştır. Tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde Tüke-

tici Hakem Heyetleri, Tüketici Mahkemeleri ve dava şartı arabuluculuk önemli rol oynamaktadır. Uygulamada tüketicilerin karşılaştıkları uyuşmazlıkları ve mahkeme kararlarını da dikkate alarak öğrencilere rehber olacak pratik çalışma kitabı hazırlamak istedik. Tüketici Hukuku alanında gerek Üniversitelerde gerekse Türkiye Barolar Birliği ve Baroların eğitim seminerlerinde eğitimler , konferanslar ve dersler veren bir bilim insanı olarak benim gibi emek veren öğretim üyesi arkadaşlarıma öğrencilerimize yararlı olması için bir pratik çalışma kitabı çıkartalım önerisinde bulundum , onların olumlu bakışı ve katkısı ile işbirliği içinde bu kitabı emekler vererek hazırladık. Öğrencilerimiz başta olmak üzere tüm hukukçulara yararlı olmasını gönülden diliyorum. Benimle birlikte bu çalışmaya emek veren değerli akademisyen arkadaşlarıma (Prof. Dr. Ekrem Kurt, Doç. Dr. Ayşe Arat, Doç. Dr. Memet Erdem Aybay, Dr. Öğ. Üyesi Kemale Aslan Bingöl, Dr. Öğ. Üyesi Cem Özcan, Dr. Öğ. Üyesi Evrim Kerman ve Dr. Öğ. Üyesi Gözde Zeytin Çağrı) ve bu çalışmamızın basılması için destek veren Filiz Kitabevi'ne çok teşekkür ederim. Saygılarımla. 01.10.2025

Editör Prof. Dr. Ebru CEYLAN

**İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi
Medeni Hukuk Anabilim Dalı Öğretim Üyesi**

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	V
İÇİNDEKİLER.....	VII
KISALTMALAR.....	IX

AYIPLI MALLAR	1
<i>Doç. Dr. Ayşe ARAT</i>	

AYIPLI HİZMETLER.....	9
<i>Doç. Dr. Ayşe ARAT</i>	

TAKSİTLE SATIŞLAR.....	15
<i>Doç. Dr. Ayşe ARAT</i>	

TÜKETİCİ KREDİLERİ	23
<i>Prof. Dr. Ebru CEYLAN</i>	

KREDİ KARTLARI.....	59
<i>Prof. Dr. Ebru CEYLAN</i>	

KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİ.....	77
<i>Prof. Dr. Ekrem KURT</i>	

ÖN ÖDEMELİ SATIŞ SÖZLEŞMELERİ	81
<i>Prof. Dr. Ekrem KURT</i>	

İŞYERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER	99
<i>Dr.Öğretim Üyesi Cem ÖZCAN</i>	

MESAFELİ SÖZLEŞMELER	109
<i>Dr. Öğr. Üyesi Evrim KERMAN</i>	

VIII

FİNANSAL HİZMETLER İLİŞKİN MESAFELİ SÖZLEŞMELER	131
<i>Dr. Öğr. Üyesi Evrim KERMAN</i>	
DEVRE TATİL SÖZLEŞMELERİ.....	153
<i>Dr.Öğr.Üyesi Kemale Leyla BİNGÖL</i>	
PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ	175
<i>Dr.Öğr.Üyesi Kemale Leyla BİNGÖL</i>	
ABONELİK SÖZLEŞMELERİ	193
<i>Doç. Dr. Memet Erdem AYBAY</i>	
GARANTİ BELGESİ.....	201
<i>Doç. Dr. Memet Erdem AYBAY</i>	
SATIŞ SONRASI HİZMETLER.....	217
<i>Dr.Öğretim Üyesi Cem ÖZCAN</i>	
TİCARİ REKLAMLAR VE HAKSIZ TİCARİ UYGULAMALAR	227
<i>Dr. Öğr. Üyesi Gözde ZEYTİN ÇAĞRI</i>	

KISALTMALAR

bkz.	: bakınız
BKKKK	: Banka Kartları ve Kedi Kartları Kanunu
C.	: Cilt
E.	: Esas
HD.	: Hukuk Dairesi
HGK.	: Hukuk Genel Kurulu
HMK.	: Hukuk Muhakemeleri Kanunu
K.	: Kanun
m.	: madde
N.	: Numara
RG.	: Resmi Gazete
s.	: sayfa
S.	: Sayı
T.	: Tarih
TBK	: Türk Borçlar Kanunu
TKHK	: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
TMK	: Türk Medeni Kanunu
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve devamı
Y.	: Yargıtay