

**TÜKETİCİ HUKUKUNUN AMACI VE ÖZELLİKLERİ***The Purpose and the Characteristics of Consumer Law*

*Prof. Dr. A. Lâle SİRMEN\**

Tüketicinin korunması, hem özel hukukun, hem de kamu hukukunun çeşitli dallarını ilgilendiren bir konudur. Tüketicilerin mal ve hizmet piyasalarında yaptıkları hukukî işlemlerde girişimciler tarafından sömürülmelerinin önlenmesini hedefleyen düzenlemeler kadar, tüketicilere sunulan mallarda zorunlu standartlar öngören, besinlerin üretiminde bazı kimyevî maddelerin kullanılmasını yasaklayan düzenlemeler de onların korunmasına yöneliktir. Bu bakımdan tüketicileri korumaya yönelik düzenlemelerin tek bir hukuk dalına ilişkin kanunlara indirgenmesi mümkün değildir. Nitekim tüketici, birçok ülkede yıllarca genel hukuk sistemi içinde Borçlar Hukuku, Ticaret Hukuku, İdare Hukuku, Ceza Hukuku gibi çeşitli hukuk dallarına ait kurullarla korunmuştur.

Fakat, dağınık ve birbiriyle bağlantılı olmayan, özellikle de eşitlerarası ilişkileri düzenleyen hukuk kurallarının tüketiciler için yeterli bir koruma sağlayamayacağı da açıktır. Bu ihtiyacı karşılamak üzere 1900'lü yılların sonlarına doğru Batı ülkeleriyle birlikte ülkemizde de Tüketici Hukuku<sup>1</sup> adı altında tüketici haklarını temel alan, tüketiciyi korumaya yönelik, kendine özgü kuralları ve kurumlarıyla yeni bir hukuk dalı gelişmeye başlamıştır. Bu hukuk dalının amacı ve başlıca özellikleri aşağıda özetle ele alınacaktır.

---

\* Bilkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Medeni Hukuk Anabilim Dalı Öğretim Üyesi

<sup>1</sup> Bu hukuk dalı için Tüketicinin Korunması Hukuku ve Tüketim Hukuku deyimleri de kullanılmaktadır.

## I. TÜKETİCİ HUKUKUNUN AMACI

Tüketici Hukukunun doğuşunun temel nedeni tüketicinin korunmasıdır. Genişleyen pazarda kendisine mal ve hizmet sunanlar ile yaptığı hukukî işlemlerin güçsüz tarafı olan tüketici yalnız ekonomik ve sosyal değil, aynı zamanda bilgisizlikten kaynaklanan olumsuzluklar nedeniyle de korunmaya muhtaçtır. Bu bakımdan tüketicinin yalnız ekonomik çıkarları değil, tüm tüketici hakları kapsamında korunması gerekir.

Tüketici hakları, tüketicinin korunmasına ilişkin hukuk kurallarının koruma alanı ve içeriğiyle belirlenir. Bugün tüketici haklarının belirlenmesi salt ulusal hukuk düzenlerine bırakılmamakta, tüketicinin korunması konusunda uluslararası düzeyde bir takım ortak ilke ve kurallar kabul edilerek tüketici haklarına evrensel bir nitelik kazandırılmaya ve bu suretle de ulusal hukuk düzenlerine yön vermeye çalışılmaktadır.

Nitekim, bir ekonomik entegrasyon hareketi olarak başlayan Avrupa Birliğinde zamanla sosyal politikalara da ilgi gösterilmeye başlanmış ve ekonomik politikaların yanısıra, bunları destekleyici sosyal politikaların da önem arzettiği vurgulanarak tüketici sorunlarına özellikle eğilinmesi gerektiği kabul edilmiştir. Bu amaçla hazırlanan, Tüketicinin Korunması ve Bilgilendirilmesi Politikası Hakkında Birinci Program 1975 yılında yürürlüğe girmiştir. Beş yıllık bir süreyi kapsayan Birinci Programda, genişleyen pazarın avantajlarını kullanamayan tüketicilerin karşısında reklâm kampanyalarının, güçlü bir biçimde örgütlenmiş üretim ve dağıtım gruplarının pazara egemen olmasıyla pazar dengesinin tüketiciler aleyhine bozulmuş olduğu, bu nedenle pazarda tüketiciler ile onlara mal ve hizmet sunanlar arasında adil bir dengenin sağlanabilmesi için bazı özel düzenlemeler yapılması gerektiği belirtilmiştir. Ancak, Birinci Programın en önemli özelliği, bir Avrupa Tüketici Hakları Beyanname niteliğini taşımasıdır. Birinci Programda, tüketicilerin korunmaya değer menfaatleri beş temel hak çerçevesinde ele alınmıştır: Tüketicinin sağlığının ve güvenliğinin korunması, tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması hakkı, tüketicinin tazmin edilme hakkı, tüketicinin bilgilendirilme ve eğitim hakkı, tüketicinin temsil edilme

hakkı. Avrupa Birliğinin Birinci Programı izleyen çeşitli program ve eylem plânlarında da tüketici politikasını yine bu beş tüketici hakkı yönlendirmiştir<sup>2</sup>.

Türk Tüketici Hukukunun ana kaynağını teşkil eden 23.2.1995 tarih ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK)<sup>3</sup>, “Amaç” başlığını taşıyan 1. maddesinde: “Bu Kanunun amacı, kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirme ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir” şeklindeki hükmüyle esas itibarıyla Avrupa Birliğinin kabul ettiği beş temel tüketici hakkını temel aldığı göstermektedir. Bu hüküm Bakanlar Kurulu kararıyla 4.6.2013’de Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına gönderilmiş olan yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısının (Tasarı) yine “Amaç” başlığını taşıyan 1. maddesinde de aynen tekrarlanmıştır.

Ancak diğer hukuk dallarında olduğu gibi, Tüketici Hukukunda da nihai amaç toplum yararındır. Tüketicinin korunması ekonominin bu yükü taşıyabilmesi imkânıyla sınırlıdır. Ülke ekonomisi bakımından sosyal yükler işletmelerin malî durumunu sarsacak, onların teknolojik yeniliklere ayak uydurmalarını engelleyecek boyutlara ulaşmamalıdır. Burada toplum yararı tüketicinin korunmasını, ancak tüketiciyi korurken üretim ve verimlilik gereklerinin de ihmal edilmemesini, tüketiciler ile onlara mal ve hizmet sunanların çıkarları arasında bir denge kurulmasını zorunlu kılmaktadır<sup>4</sup>. Devlet, Anayasanın “Ekonomik Hükümler” başlığını taşıyan “İkinci Bölüm”ünde yer alan 172. maddede tüketicileri, 173. maddede de

---

<sup>2</sup> A. Lâle Sirmen, Tüketici Hukuku, Lizbon Antlaşması Sonrası Avrupa Birliği, Serbest Dolaşım ve Politikalar, Editörler: Belgin Akçay/Gülüm Bayraktaroğlu Özçelik, 2. Baskı, Ankara 2012, s. 466 vd.

<sup>3</sup> RG. 8.3.1995, S. 22221.

<sup>4</sup> Aydın Zevkliler/Murat Aydoğdu, Tüketicinin Korunması Hukuku, 3. Baskı, Ankara 2004, s. 38 vd.

esnaf ve sanatkârları koruyucu tedbirleri almakla görevlendirilirken bu denge izlenmiştir. Bu bakımdan, tüketici haklarının sağlanmasında toplum yararı; Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun "Amaç" başlığını taşıyan 1. maddesinin ifadesiyle "kamu yararına uygunluk" da göz önünde tutulacaktır.

## II. TÜKETİCİ HUKUKUNUN ÖZELLİKLERİ

### A. TÜKETİCİ HUKUKUNUN KURALLARININ EMREDİCİ OLMASI

Tüketici Hukukunun en önemli özelliklerinden biri de, bu hukuk dalının tüketici sözleşmelerini düzenleyen özel hukuk nitelikli kurallarının dahi emredici kurallar olmasıdır. Bunun nedeni, pazarda güçsüz durumda olan tüketicileri toplum yararını da dikkate alarak sınırsız sözleşme özgürlüğünün yaratabileceği olumsuz sözleşme şartlarına karşı korumak suretiyle kamu düzenini sağlamaktır. Söz konusu kuralların büyük bir kısmı sosyal bakımdan zayıf durumda olan tüketiciyi korumayı amaçladığından nispî ya da tek taraflı emredici kurallardır. Bunlar tüketici aleyhine anlaşma konusu yapılamaz, yani tüketici aleyhine bunların aksi kararlaştırılamaz; sadece tüketicinin lehine olmak şartıyla söz konusu hükümlerin aksi kararlaştırılabilir<sup>5</sup>. Örneğin, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 8. maddesinin 3. fıkrası uyarınca kapıdan satışlarda tüketiciye tanınan cayma hakkının kullanılması için öngörülmuş olan yedi günlük süre<sup>6</sup>, sözleşmeyle kısaltılamayacak, ancak uzatılabilecektir. Yine örneğin, tüketici kredilerinde, taraflar arasında yapılan sözleşmedeki kredi şartlarının tüketici aleyhine değiştirilmesi mümkün değildir (TKHK m.10/f.1). Fakat, kredi sözleşmesindeki hükümlerin

<sup>5</sup> M. Kemal Oğuzman/Turgut Öz, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C.1, 10. Bası, İstanbul 2012, s. 85; Nihat Yavuz, Öğretinin ve Uygulamanın Işığında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, 2. Baskı, Ankara 2010, s. S.8vd.; İş Hukukunda nispî emredici kurallar hakkında bkz. Sarper Süzek, İş Hukuku, 6. Baskı, İstanbul 2012, s. 30 vd. Nispî emredicilik kavramına farklı bir anlam yükleyen görüş için bkz. İlhan Kara, Tüketici Hukuku, Ankara 2012, s. 42.

<sup>6</sup> Tasarının 47. maddesinin 5. fıkrasında bu süre on dört güne çıkarılmıştır.

tüketici lehine değiştirilmesi mümkündür. Tasarının “Temel ilkeler” başlığını taşıyan 47. maddesinin 2. fıkrasında: “Sözleşmede öngörülen koşullar sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez” denilmek suretiyle tüketici sözleşmelerinin tümü bakımından bu hususa açıkça yer verilmiştir.

Tüketici Hukukunda mutlak emredici kurallar da mevcuttur. Mutlak emredici hükümler, tüketiciyi korumanın yanısıra sosyal dengeyi, dolayısıyla kamu düzenini koruma amacını taşır. Bu bakımdan, taraflar söz konusu hükümlere kesinlikle uymak zorundadırlar. Bu hükümlerin aksi hiçbir şekilde kararlaştırılamaz, kararlaştırılmıyorsa, böyle bir anlaşma kesin olarak hükümsüzdür (BK m.26, 27). Örneğin, taraflar aralarında anlaşarak tüketici sözleşmelerinin asgarî içeriğini ve şeklini belirten kanun hükümlerinin aksini kararlaştırmazlar. Yine örneğin, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 22. maddesinin 5. fıkrasında, belli bir parasal tutarın (2013 yılı itibariyle 1,191,52 TL, büyükşehir statüsünde bulunan illerde faaliyet gösteren il hakem heyetlerinin bakmakla görevli olduğu uyuşmazlıklar için 3,110,58 TL) altında bulunan uyuşmazlıklar için tüketici sorunları hakem heyetine başvurma zorunluluğu getirilmiştir<sup>7</sup>. Tasarının 68. maddesinin 1. fıkrasına göre de, “değeri iki bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, üç bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur”<sup>8</sup>. İşte, taraflar aralarında

<sup>7</sup> Bu rakam büyükşehir statüsünde bulunan illerde faaliyet gösteren il hakem heyetlerinin bakmakla görevli olduğu uyuşmazlıklar için 3,110,58 TL olarak belirlenmiştir. TKHK m. 22 f. 6’ya göre, bu maddedeki parasal sınır her yılın Ekim ayı sonunda Devlet İstatistik Enstitüsünün Toptan Eşya Fiyatları Endeksinde meydana gelen yıllık ortalama fiyat artışı oranında artar.

<sup>8</sup> Tasarının 68. maddesinin 4. fıkrasına göre bu maddede belirtilen parasal sınırlar 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 ilân edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır.

anlaşarak tüketici (sorunları) hakem heyetine başvurulması gereken uyuşmazlıklar için Kanunda öngörölmüş olan bu parasal alt sınırları değiştiremezler.

## B. TÜKETİCİ HUKUKUNUN HUKUK DÜZENİ İÇİNDEKİ YERİ

### 1. Tüketici Hukukunun Bağımsızlığı

Ölkemizde tüketiciyi koruyucu hükümler başlangıçta genel hukukun bir parçası olarak çeşitli kanun, tüzük ve yönetmeliklerde yer almıştır. Özellikle, Türkiye ile Avrupa Birliği arasında ortaklık rejimine göre kurulan ve Ocak 1997'de yürürlüğe giren gümrük birliği öncesinde, bunun sorunsuzca işlemesi için taraflar arasında işlerlik kazandırılmak istenen serbest dolaşım alanlarında mevzuatın ve politikaların Avrupa Birliği sistemine yakınlaştırılması gerekmektedir. Yakınlaştırılması gerekenler arasında, doğal olarak malların serbestçe dolaşımını çok yakından ilgilendiren tüketicinin korunması konusundaki düzenleme ve politikalar yer almaktaydı. İşte hem Anayasanın (m. 172) tüketicinin korunması konusunda alınmasını öngördüğü tedbirler kapsamında gerekli hukukî düzenlemeyi gerçekleştirmek, hem de Avrupa Birliği ile olan ortaklık ilişkisi ve kurulacak gümrük birliğinin öngördüğü uyumlaştırmayı sağlamak amacıyla 23.2.1995 tarihinde uzun bir çalışmanın ürünü olan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kabul edilmiştir. Bu Kanunda hem üretimi ve ticarî faaliyetleri tüketici lehine denetleyen ve sınırlayan, hem de tüketicilerin taraf olduğu bazı sözleşmeleri tüketicinin korunması temelinde düzenleyen hükümlere yer verilmiştir. Ayrıca, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu uygulayacak idarî yapı ve Kanunun uygulamasından doğacak uyuşmazlıkların çözümü için özgün bir mahkeme dışı hak arama yolu olarak Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin ve bunların yanında ihtisas mahkemeleri olarak Tüketici Mahkemelerinin kurulması öngörölmüştür. Bu bakımdan, Tüketici Hukukunun ölkemizde bağımsız bir hukuk dalı olduğunu söylemek mümkündür<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> İ. Yılmaz Aslan, Tüketici Hukuku Dersleri, Bursa 2010, s. 6.

## 2. Boşlukların Doldurulmasında Genel Hükümlerin Uygulanması

Bağımsız bir hukuk dalı olmakla beraber, Tüketici Hukukunun diğer hukuk dallarıyla yakın bir ilişkisi vardır. Nitekim Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 30. maddesinde, bu Kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümlerin uygulanacağı belirtilmektedir. Tüketici Hukukunun başlıca konusunu teşkil eden tüketici sözleşmeleri temelde borç sözleşmeleridir. Böylelikle Tüketici Hukukunda düzenleme boşluğu bulunan hallerde tüketici sözleşmeleri Borçlar Kanunu, hatta Ticaret Kanununda düzenlenmiş sözleşmeler bakımından Ticaret Kanunu hükümlerine tâbidir. Ancak söz konusu hükümler tüketici sözleşmelerine uygulanırken Tüketici Hukukunun amacı ve özellikleri de dikkate alınmalıdır. Bu bakımdan, eğer uygulanacak genel hüküm Tüketici Hukukunun amacı ve niteliğiyle çatışıyorsa, bu takdirde Medenî Kanunun 1. maddesi uyarınca hâkimin kanun boşluğu bulunduğu kanaatine vararak bu boşluğu hukuk yaratmak suretiyle doldurması gerekir.

Tüketici Hukukunun kurallarının ya nispî ya da mutlak emredici kurallar olması, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 30. maddesi<sup>10</sup> uyarınca genel hükümlerin uygulanmasına gidildiği hallerde özel bir önem taşır. Buna göre, örneğin, Borçlar Kanununda aksi kararlaştırılabilen bir yedek hukuk kuralının uygulanması söz konusu olduğu takdirde, bu hükmü Tüketici Hukukunun amacı ve ilkeleri doğrultusunda bu hukuk dalına uyarlayarak uygulamak gerekecektir. Sonuçta, Borçlar Hukukuna ilişkin aksi kararlaştırılabilen bir hükmün Tüketici Hukukunda ancak tüketici lehine olmak koşuluyla aksi kararlaştırılabilecektir<sup>11</sup>.

Boşluk doldurma sadece Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile Borçlar Kanunu ve Ticaret Kanunu arasında gerçekleşmez. Aynı şekilde, örneğin, işlem ehliyeti konusunda Medenî Kanun, Tüketici Mahkemelerinin izleyeceği yargılama usulünde Hukuk

<sup>10</sup> TKHK m. 30 hükmü Tasarının 82. maddesinin 1. fıkrasında da aynen tekrarlanmıştır.

<sup>11</sup> İş kanunlarında bir boşluk bulunması durumunda genel hükümlerin uygulanmasında uyarılama zorunluluğu konusunda bkz. Süzek, s.

Muhakemeleri Kanunu, idarî yargılama yoluna gidilmesi gereken durumlarda İdarî Yargılama Usulü Kanunu hükümleri uygulanır.

### 3. Tüketici Hukukunun Kendine Özgü Niteliği

Tüketici Hukukunun, tüketicinin korunmasına yönelik düzenlemeleri, iki gruba ayırılır. Birinci grupta, tüketiciye henüz mal veya hizmet sağlanmadan, onu, zarara uğramadan önce korumayı amaçlayan; ikinci grupta ise, tüketiciye mal veya hizmet sağlandıktan veya tüketici zarara uğradıktan sonra onu korumayı amaçlayan kurallar yer almaktadır. Birinci gruptaki kurallar daha çok sınaî ve ticarî faaliyetleri tüketici lehine denetleyen ve sınırlayan kamu hukuku kuralları; ikinci gruptaki kurallar ise, esas itibarıyla tüketicilerin taraf oldukları bazı sözleşmeleri düzenleyen veya tüketicilerin uğradıkları zararların giderilmesini sağlayan özel hukuk kurallarıdır<sup>12</sup>.

Bu nedenle, Tüketici Hukuku, hem kamu hukuku, hem de özel hukuk kurallarından oluşan, kendisine özgü bir hukuk dalı niteliğini taşımaktadır. Tüketici Hukukunun içeriğinde yer alan özel hukuk kurallarının dahi sosyal düşüncelerle getirilen koruma normları olması nedeniyle hukuk dalının kamu hukuku-özel hukuk ayırımı dışında gelişen sosyal hukukun bir dalı olarak kabul edilmesi gerektiği de savunulmaktadır<sup>13</sup>.

## D. TÜKETİCİ HUKUKUNDA YORUM

### 1. Hukuk Kurallarının Yorumu

Tüketici Hukukunun amacı tüketiciyi korumak olduğuna göre, bu alanda tüketici lehine yorum yöntemine yer verilmesi doğaldır. Bununla beraber, tüketici lehine yorumun her durumda geçerli bir yöntem olarak kabul edilmesi de mümkün değildir.

<sup>12</sup> David Oughton/John Lowry, Textbook on Consumer Law, 2nd Edition, United Kingdom 2000, s. xiv, 153vd., 408vd., 540 vd.

<sup>13</sup> İ. Yılmaz Aslan, Tüketici Hukuku, 3. Baskı, Bursa 2006, s.67; Aslan, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 6. Tüketici Hukukunun sosyal devlet kavramı ile olan ilişkisi hakkında bkz. H.W.Micklitz, Vorbemerkung zu §§ 13, 14, Münchener Kommentar BGB, B.1, Rn 18, 6. Auflage, München 2012.



Medenî Kanununun 1. maddesinde yer alan, “Kanun, sözüyle ve özüyle değindiği bütün konularda uygulanır” hükmü gereğince, kanunun yorumunda, sözünden çıkan anlam, özünden (ruhundan) çıkan anlamla bağdaştığı takdirde kabul edilebilir. Kanunun özüne uygun anlamı bulabilmek için, dayanak kanunun amacı olmalıdır<sup>14</sup>. Hukuk kuralları, toplumdaki menfaat çatışmalarını adil bir dengede çözmek ve böylelikle toplumsal yararı ve düzeni korumak amacıyla konulur. Bu bakımdan, kanunlarda hangi menfaatin ne oranda korunacağı belirlenmiştir. İşte, yorumda, kanun hükmünün amacı, objektif bir yöntemle, hükmün çatışan menfaatlerden hangisine, ne oranda üstünlük tanıdığı araştırılmak suretiyle belirlenecektir<sup>15</sup>. Öte yandan, amaçsal yorumda, kanun koyucunun kanunu yaptığı tarihteki amacı değil, kanunun uygulanacağı andaki şartlar ve ihtiyaçlar karşısında güttüğü amaç objektif olarak belirlenerek hükmün ona göre yorumlanması gerekir<sup>16</sup>.

Amaçsal yorum, Tüketici Hukuku kurallarının yorumlanmasında da geçerlidir. Gerçi, söz konusu kuralların çoğu tüketicinin korunması amacını güttüğünden, bunların yorumunda amaçsal yorum ile tüketici lehine yorum genellikle örtüşür. Bununla beraber, tüketicinin korunması hukukunda her kuralın somut amacının tüketiciyi korumayı amaçladığını söylemek mümkün değildir. Bazı hükümlerde, tarafların menfaatleri dengelenirken, tüketicinin haklarının sınırlandırılmasında toplum yararı daha üstün görülmüş olabilir. Bu nedenle, hâkim Tüketici Hukukuna ait belli bir kuralı yorumlarken, öncelikle o kuralın somut amacını araştırmalı, bu kuralın, o andaki şartlara göre, hangi tarafın çıkarlarına ne ölçüde üstünlük tanıdığını belirlemelidir. Bununla beraber, hâkim bu objektif yorum yöntemiyle bir sonuca varamıyorsa, artık tüketici lehine yoruma başvurmalıdır. Çünkü, böyle bir durumda, kurallar arasındaki amaç-

---

<sup>14</sup> Seyfullah Edis, *Medenî Hukuka Giriş ve Başlangıç Hükümleri*, 6. Basım, Ankara 1997, s. 196.

<sup>15</sup> Sosyolojik hukuk bilimine dayanan bu yorum anlayışı hakkında bkz. Selahattin Keyman, *Hukuka Giriş ve Metodoloji*, Ankara 1981, s. 136 vd.

<sup>16</sup> Edis, s. 191-192.

sal bütünlüğe en uygun olan yorum biçimine üstünlük tanınmalıdır<sup>17</sup>. Bu açıdan bakıldığında, Tüketici Hukukunun tüketiciyi koruyucu genel amacı tüketici lehine yorumu gerektirmektedir<sup>18</sup>.

## 2. Tüketici Sözleşmelerinin Yorumu

Sözleşmenin yorumlanması geçerli olarak kurulmuş olan bir sözleşmenin içeriği hakkında taraflar arasında bir uyuşmazlık olduğu hallerde söz konusu olur. Sözleşmenin yorumlanması, hâkimin tarafların birbirine uygun irade beyanlarından sözleşmenin içeriğini belirlemesidir.

Tüketici sözleşmelerinin yorumunda da, genel olarak sözleşmelere ilişkin esaslar uygulanır. Bu bakımdan, bir tüketici sözleşmesinin yorumlanmasında, tarafların gerçek ortak iradesinin araştırılması gerekmektedir (BK 19/1). Tarafların gerçek ortak iradeleri, tarafların gerçek iradelerini aksettiren birbirine uygun beyanlarına göre belirlenir. Taraf irade beyanları arasında fiilen uygunluk varsa, sözleşmenin içeriği bu ortak iradeye göre belirlenir. Fakat tarafların irade beyanlarından bunların ortak irade belirlenemiyorsa, bu takdirde, taraf irade beyanları arasında güven nazariyesi çerçevesinde hukukî uygunluk aranarak, ortak irade, aynı şartlar altında bulunan kişilerin muhatap oldukları irade beyanına dürüstlük kuralı gereği verebilecekleri anlama göre belirlenecek ve sözleşmenin içeriğine ilişkin anlaşmazlık bu anlam esas alınmak suretiyle çözülecektir.

Eğer kanuna sözleşmedeki bir kaydın yorumu için hüküm konmuşsa, tarafların bu kaydı koyarken ortak iradelerinin başka olduğu kanıtlanmadıkça, yorumlayıcı hukuk kuralının çözümü kabul edilmiş sayılır. Örneğin, bir borcun ifası için vade olarak bir ayın ortası tayin edilmişse, bundan ayın on beşi anlaşılır (BK 91).

Tarafların birbirine uygun irade beyanlarının belirlenmesinde öncelikle tarafların kullanmış oldukları sözcük ve deyimler dikkate alınır. Kullanılan deyimler ve sözleşmenin hükümleri tek başına

---

<sup>17</sup> Edis, s. 195.

<sup>18</sup> İş Hukuku kurallarının yorumu bakımından aynı sonuca varan açıklamalar için bkz. Süzek, s. 26.

değil, sözleşmenin bütünü içinde değerlendirilmek gerekir<sup>19</sup>. Tüketici sözleşmelerinde taraflardan biri tüketici olduğundan, sözleşmedeki sözcük ve deyimlerin sözleşmenin kurulduğu andaki genel anlamıyla kullanıldıkları kabul edilir. Bununla beraber, hâkim ortak iradenin belirlenmesinde, deyimsel yorumla varılan çözümün, sözleşmenin yapıldığı sıradaki şartlara uygun olup olmadığını araştırmalıdır. Ayrıca, tarafların sözleşmenin yapılmasından sonraki davranışları da yorumlanacak konudaki ortak anlayışlarını belirleyecek unsurları taşıyabilir<sup>20</sup>.

Bütün bunlara rağmen, sözleşmenin deyimsel yorumuyla yine de bir sonuca varılamıyorsa, doktrinde ve mahkeme kararlarında bazı yardımcı yorum kuralları ortaya konulmuştur. Bu yardımcı yorum kurallarından biri de, çekişme konusu sözleşme hükmünün yorumunda tereddüt halinde hükmü düzenleyen tarafın aleyhine olan anlamın tercih edilmesidir. Tüketici sözleşmelerinde, sözleşme metinleri hemen hemen her zaman satıcı veya sağlayıcı, diğer bir ifadeyle girişimciler tarafından hazırlandığından, bu kural, Tüketici Hukukunda “tüketici lehine yorum” kuralı olarak genel bir ilkeye dönüşmüştür. “Tüketici lehine yorum” ilkesi, Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Kayıtlar Hakkında Yönetmeliğin 6. maddesinin son fıkrasının son cümlesinde yer alan hükümlerle mevzuatımıza da girmiş bulunmaktadır. Bu hükme göre: “Sözleşmede yer alan bir şartın ne anlama geldiği hukukun yorum yöntemleriyle belirlenemiyorsa, tüketici lehine olan yorum tercih edilir”.

---

<sup>19</sup> Oğuzman/Öz, s. 195.

<sup>20</sup> Oğuzman/Öz, s. 196.