




Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi
Hukuk Fakültesi Dergisi
Erzincan Law Review

Cilt/Vol: 30 Sayı/No: 1 Haziran/June 2026

**Satış Sonrası Hizmetlerde Yetkili Servis İstasyonunun
Yedek Parça Tedarik Borcunu Yerine Getirmemesi
Nedeniyle Bakım ve Onarım Süresinin Aşılmasına İlişkin
Yasal Düzenlemelerin Değerlendirilmesi**

**Evaluation of Legal Regulations Regarding Exceeding the
Maintenance and Repair Period Due to Failure of the Authori-
zed Service Station to Fulfill Its Spare Parts Supply Obliga-
tion in After-Sales Services**

  Dr. Öğr. Üyesi Elif BOLAT TÜRKDOĞAN*

 10.60002/ebyuhfd.1805530

ÖZ

Tüketici hukukunda karşılaşılan uyuşmazlıkların önemli bir kısmı satış sonrası hizmetlerle ilgilidir. Üretici veya ithalatçılar, kullanım ömrü süresi içindeki garanti süresi sona eren malın satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır. Kullanım ömrü süresince, malın yetkili servis istasyonlarındaki bakım ve onarım süresi, azami tamir süresini geçemez (SSHY m. 10/IV). Satış

* Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Hukuk Fakültesi, Medeni Hukuk Ana Bilim Dalı.

Makale Bilgisi/Article Info: Araştırma Makalesi/Research Article

Geliş/Received: 17.10.2025 | Kabul/Accepted: 04.05.2026.

Bu makale, intihal programında taranmış ve iki (kör) hakem incelemesinden geçmiştir. This article was submitted in a plagiarism program and reviewed by two (blind) referees.

Atıf/Cite as: Elif Bolat Türkdoğan, “Satış Sonrası Hizmetlerde Yetkili Servis İstasyonunun Yedek Parça Tedarik Borcunu Yerine Getirmemesi Nedeniyle Bakım ve Onarım Süresinin Aşılmasına İlişkin Yasal Düzenlemelerin Değerlendirilmesi”, Erzincan HFD, C. 30, S. 1, Haziran 2026, (363-391).



Bu makale **Atıf-GayriTicari 4.0 Uluslararası** lisansı ile lisanslanmıştır.

Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nde her mal grubu için farklı bir kullanım ömrü belirtilmiştir. Kullanım ömrü, ortalama 5-10 yıl olarak belirlenmiştir. SSHY'nin ekindeki listede azami tamir süreleri de her mal için tek tek belirtilmiştir. Bahsedilen listedeki ürünler için azami tamir süresi genel olarak 20 iş günüdür. Ancak garanti süresi sona eren malın yetkili servis istasyonunun yedek parça tedarik borcunu yerine getirmemesi nedeniyle azami bakım ve onarım süresinin aşılması halinde kimlere karşı hangi yaptırımların uygulanabileceği hususunda 6502 sayılı TKHK'da veya SSHY'de herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Bu kapsamda; yetkili servis istasyonunun, üretici, ithalatçı ve satıcının sorumluluklarının değerlendirilmesi gerekir. Üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği olsa dahi, satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve yürütülmesinden yetkili servis istasyonları ile birlikte müteselsilen sorumludur (SSHY m. 14/I).

Anahtar Kelimeler: Satış Sonrası Hizmetler, Kullanım Ömrü, Yetkili Servis İstasyonu, Bakım ve Onarım Süresi, Yedek Parça.

ABSTRACT

A significant part of the disputes encountered in consumer law is related to after-sales services. Manufacturers or importers are obliged to provide after-sales maintenance and repair services for vehicles that are within their lifetime but whose warranty period has expired. During the lifetime, the maintenance and repair period of the vehicle at authorized service stations cannot exceed the maximum repair period (Art. 10/IV of the ASR). The Regulation on After Sales Services sets a different lifetime for each group of goods. The lifetime is determined to be an average of 5-10 years. The maximum repair period for each product is also specified individually in the list attached to the ASR. In the aforementioned list, the maximum repair period for products is generally set at 20 business days. However, there is no regulation in the CPL No. 6502 or the ASR regarding the sanctions that may be imposed against the authorized service station of the vehicle whose warranty period has expired, in case the maximum maintenance and repair period is exceeded due to the failure of the authorized service station to fulfill its obligation to supply spare parts. In this context, the liability of the authorized service station, manufacturer, importer and seller should be evaluated. Manufacturers or importers are jointly and severally liable with authorized service stations for the provision and execution of after-sales services, even if the authorized service stations have a separate legal entity (Art. 14/I of the ASR).

Keywords: After-Sales Services, Lifetime, Authorized Service Station, Maintenance and Repair Period, Spare Part.

GİRİŞ

Günümüzde sanayileşme ve seri üretimin artması nedenleriyle üretilen mallarda çeşitli sorunlar ortaya çıkmaktadır. Üretici veya ithalatçı, tüketicinin bu sorunlardan korunması amacıyla malın garanti süresi sona erse

dahi kullanım ömrü boyunca satış sonrası hizmetleri yerine getirmekle yükümlüdür. Zira bilgi ve ekonomik bakımdan karşı tarafa göre daha zayıf tarafta yer alan tüketicinin korunması gerekir.

Satış sonrası hizmetler, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un (TKHK) 58. maddesinde düzenlenmiştir. TKHK m. 58 hükmüne dayanılarak Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği (SSHY) hazırlanmıştır. Satış sonrası hizmet verme yükümlülüğü, ürünün kullanım ömrü ile sınırlanmıştır. SSHY'de her mal grubu için farklı bir kullanım ömrü belirlenmiştir. Ancak uygulamada tüketicilerin kullanım ömrü içindeki malın garanti süresi sona erdiğinde satış sonrası hizmetlerinden faydalanma konusunda sorunlarla karşılaştıkları görülmektedir. Bu sorunlardan biri de yetkili servis istasyonunun yedek parça tedarik borcunu yerine getirmemesi nedeniyle azami bakım ve onarım süresinin aşılmasıdır.

Bu kapsamda çalışmamızda; satış sonrası hizmetler, satış sonrası hizmetlerde bakım ve onarım hizmeti, bakım ve onarımın süresi, yetkili servis istasyonunun sorumluluğu, üretici, ithalatçı ve satıcının sorumluluğu incelenerek garanti süresi içindeki ve kullanım ömrü içerisinde olan fakat garanti süresi sona eren mallar bakımından yetkili servis istasyonunun yedek parça tedarik borcunu yerine getirmemesi nedeniyle azami bakım ve onarım süresinin aşılmasına yönelik değerlendirmelerde bulunulmuştur.

I. SATIŞ SONRASI HİZMETLER

A. Genel Olarak

Tüketicinin piyasaya arz edilen bir ürünü tercih etmesinin nedenlerinin başında satış sonrası hizmet kalitesi gelmektedir. Gerçekten de satış sonrası hizmetleri yerine getirmede daha iyi olan üretici veya ithalatçıların daha çok ürün sattıkları gözlemlenmektedir. Örneğin, otomobil satan bir firmanın verdiği satış sonrası hizmet yetersizse, bu durumda tüketicilerin bu ürüne olan güveni ve talebi azalabilmektedir¹.

Satış sonrası hizmetler, 6502 sayılı TKHK² m. 58 hükmünde düzenlenmiştir. Üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar

-
- 1 Şebnem **Akipek Öcal/İlhan Kara**, Tüketici Hukuku Ders Kitabı, 3. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara 2025, s. 278; Feride **Koç/Şule Darıcan**, "Satış Sonrası Hizmetlerin Dijital Platformda Yönetilmesinde Müşteri Memnuniyeti ve Sadakati", Akşehir Meslek Yüksek Okulu Sosyal Bilimler Dergisi, S. 15, 2023, s. 74-75; Uğur **Güllülü/Bilsen Bilgili**, "Satış Sonrası Hizmetlerde Kalite Algısı ve Müşteri Memnuniyeti İlişkileri", Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi, S. 7, 2011, s. 24-25.
 - 2 RG. 28.11.2013, 28835.

için satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince sağlamak zorundadır (TKHK m. 58/I). Bu kapsamda satış sonrası hizmetler; “tüketicinin satın aldığı bir malın teslimden itibaren kullanım ömrü süresince malla ilgili ortaya çıkabilecek sorunların giderilmesine yönelik tüketiciye gerekli bakım, onarım, yedek parça tedariki ve bilgilendirme gibi her türlü hizmetin sağlanması” olarak tanımlanabilir³.

B. Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin Uygulama Alanı

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 58 hükmüne dayanılarak Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği⁴ hazırlanmıştır⁵. Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m. 1’e göre; “bu Yönetmeliğin amacı; ekli listede yer alan malların kullanım ömürleri, azami tamir süreleri ile satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir”. Başka bir anlatımla, satış sonrası hizmetlerde; malın kullanım ömrü, azami tamir süresi ve satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetleri önem arz etmektedir.

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği’nin uygulama alanını; “üretici veya ithalatçıların satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini vermek zorunda oldukları, ekli listede yer alan mallar ile herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları tarafından yürütülen hizmetler” oluşturmaktadır (SSHY m. 2). Buna karşılık, “ticari amaç dışında yalnızca kendi kullanımından doğan ihtiyaçları için üretim veya ithalat yapan kişi veya kuruluşlar ile tüketicilerin özel siparişleri doğrultusunda üretilen veya ithal edilen mallar”, anılan yönetmeliğin kapsamı dışındadır (SSHY m. 15).

3 Ahmet **Karakocalı**, “Satış Sonrası Hizmetler”, Tüketici Hukuku Davaları, Editörler, Oya Şahin Mccarthy/Mutlu Dinç, 3. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2022, s. 886; İlhan **Kara**, Tüketici Hukuku, 3. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara 2023, s. 259; **Akipek Öcal/Kara**, s. 273-274; Sezer **Korkmaz**, “Satış Sonrası Hizmetler ve Satış Sonrası Hizmetlerin Tüketiciler Açısından Değerlendirilmesi”, Mevzuat Dergisi, S. 42, Y. 4, 2001, s. 1, <https://www.mevzuatdergisi.com/2001/06a/02.htm>. E.T. 09.10.2024; **Koç/Darıcan**, s. 75; **Güllülü/Bilgili**, s. 25-26.

4 RG. 13.06.2014, 29029.

5 SSHY m. 17’ye göre; “14/6/2003 tarihli ve 25138 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır”.

C. Kullanım Ömrü

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 58 hükmünde belirtildiği üzere, satış sonrası hizmet verme yükümlülüğü, kullanım ömrü ile sınırlandırılmıştır. Dolayısıyla kullanım ömrü kavramına değinmek gerekir. Kullanım ömrü, SSHY m. 4/I-g hükmünde; “*malın, tüketiciye teslim tarihinden başlayan ve bu Yönetmeliğe ekli listede yer alan her mal grubu için tespit edilen süreler*” olarak tanımlanmıştır. Anılan hükme göre, kullanım ömrünün başlangıcı malın tüketiciye teslim edildiği tarih olarak kabul edilmiştir.

Hangi malın ne kadar kullanım ömrüne sahip olduğu, SSHY’nin ekinde yer alan listede tek tek sayılarak belirtilmiştir. Anılan listede kullanım ömrü ortalama 5-10 yıl olarak belirlenmiştir⁶. Belirtilen süreler boyunca, üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır.

Üretici veya ithalatçılar, satış sonrası hizmetleri garanti süresi içerisinde şartları sağlıyorsa ücretsiz olarak vermektedir. Mal garanti süresi içerisindeyse, üretici veya ithalatçılar satış sonrası hizmetleri sağlamada dikkatli davranmaktadır. Buna karşılık, yukarıda da ifade edildiği üzere, üretici veya ithalatçılar, malın garanti süresi sona erdikten sonra fakat kullanım ömrü içerisindeki süreçte satış sonrası hizmetlerin yerine getirilmesinde gereken özeni göstermemektedir. Elbette tüketici bu süreçte, belirli bir ücret karşılığında satış sonrası hizmetlerin yerine getirilmesini talep edebilir. Ancak uygulamada tüketiciler, malın garanti süresinin sona er-

6 Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği ekinde yer alan listeye göre; sağlık sektöründe ortalama kullanım ömrü 5 yıl, gözlüklerde kullanım ömrü 5 yıl, ısıtma ve havalandırma cihazlarında ortalama kullanım ömrü 10 yıl, sıhhi tesisat ürünlerinde 5-10 yıl, taşınabilir elektrikli ev aletlerinde 7 yıl, motorlarda 10 yıl, evlerde kullanılan alternatif enerji sistemlerinde 7 yıl, elektrik ile telekomünikasyon alet ve cihazlarında 3-10 yıl, elektrik üreten ve düzenleyen cihazlarda 3-10 yıl, taşıtlarda 10 yıl, taşıt yedek parçalarında 3 yıl, ev tipi dikiş makinelerinde 10 yıl, bahçelerde kullanılan makinelerde 5 yıl, ölçme alet ve cihazlarında 5-10 yıl, spor ve av aletlerinde 10 yıl, ev aletlerinde 10 yıl, kişisel bakım ürünleri (pilli ürünler hariç) 5 yıl, besin hazırlayıcı cihaz ve makineler 7 yıl, müzik aletleri 7 yıl, ahşap ve metal mobilyalar 10 yıl, kapı ve pencere sistemleri 5-10 yıldır.

diği fakat kullanım 3mrünün devam ettiği aşamada satış sonrası hizmetlerden faydalanma konusunda sorunlarla karřılařmaktadır⁷. Bu sorunlardan biri de yetkili servis istasyonunun yedek parça tedarik borcunu yerine getirmemesi nedeniyle azami bakım ve onarım s3resinin aşılmasıdır.

II. SATIş SONRASI HİZMETLERDE BAKIM VE ONARIM HİZMETİ

A. Bakım Hizmeti

T3keticinin satın aldığı maldan, s3rekli olarak kullanım amacına uygun bir şekilde, herhangi bir aksama ya da duraksama olmaksızın faydalanabilmesini sağlamak amacıyla verilen satış sonrası hizmetlere, “bakım” denir. Bakım hizmetinde, malın kullanım 3mr3 boyunca t3keticinin en y3ksek verimi alması ve muhtemel arızaların 3nlenmesi amaçlanmaktadır⁸.

7 TKHK m. 58 h3km3n gerekçesinde de belirtildiği 3zere, “malın kullanım 3mr3 s3resince, 3zellikle kanuni hak arama s3resi olan iki yıldan sonraki d3nemde t3keticinin mağduriyetleriyle sıklıkla karşılaşılmaktadır. İthalatçı ve 3reticiler, t3keticinin malın satıldığı tarihten itibaren iki yıllık s3re içerisinde, satılan malın tamiri konusunda azami 3zeni g3stermektedir. Ancak, zamanaşımı s3resi tamamlandıktan sonra, malın tamiri konusunda aynı 3zenin g3sterilmemesi s3z konusu olabilmektedir. 3rneğin, bir otomobil için Bakanlıkça (Ticaret Bakanlıkđı) on yıllık kullanım 3mr3 s3resi belirlenmiş olması halinde, iki yıllık yasal hak arama s3resi dolduktan sonra, geriye kalan sekiz yıllık s3rede t3keticinin otomobille ilgili yaşayacağı problemler karşısında korunmaya ihtiyaı vardır. İki yıllık s3reden sonra da malın arızalanması m3mk3n olup, bu hallerde artık t3keticinin 3cretini 3deyerek bu malı tamir ettirmek istemektedir. TKHK m. 58 h3km3yle Bakanlıkça (Ticaret Bakanlıkđı) tespit ve il3n edilen kullanım 3mr3 s3resince satış sonrası hizmetlerin devam etmesinin sağlanması ve b3ylece t3keticilerin satın aldıkları mallardan malların kullanım 3m3rleri boyunca faydalanabilmeleri amaçlanmıştır”. Benzer şekilde bkz. Yarg. 3. HD., E. 2020/7070, K. 2020/5240, 01.10.2020: “...mahkemece, çamaşır makinasının garanti s3resinin Garanti Belgesi Y3netmeliğine g3re 2 yıl olduğu ve çamaşır makinasının garanti s3resinin geçtiği, 10 yıllık kullanılabileceği y3n3nde belgesinde belirtilmiş olduğu, ancak 10 yıllık s3re içerisinde teknoloji değişimlerine bağlı parçaların 3retilmesi y3n3nde herhangi bir taahh3t ve garantinin mevcut olmadığı gerekçesiyle davanın reddine y3nelik h3k3m kurulmuş olması usul ve yaşaya aykırı olup, Yargıtay Cumhuriyet Başsavcılığı’nın kanun yararına temyiz talebinin, açıklanan bu nedenle kabul3 gerekir.” <https://kazanci.com.tr/>. E.T. 19.01.2025.

8 Mehmet olak/Tahsin etin/Abdi Atılđan, “Mobilya End3strisinde Tamir Bakımının 3nemi ve Bir Uygulama”, Akademia M3hendislik ve Fen Bilimleri Dergisi, C. II, S. 3, 2017, s. 61; Yağmur Esin elik, “Satış Sonrası Hizmetler”, 6502 Sayılı T3keticinin Korunması Hakkındaki Kanun H3k3mlerine G3re T3keticinin Hukuku Uygulamalarında T3keticinin Korunması, Edit3r, Selin Sert S3t3, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2019, s. 119; Yunus Emre G3ger, “T3keticinin Hukukunda Satış Sonrası Hizmetler ve

Üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için kullanım ömrü süresince, yetkili servisler vasıtasıyla bakım hizmeti vermekle yükümlüdür (TKHK m. 58/I). Bu kapsamda yapılan bakım hizmetinin eksik veya hatalı olması nedeniyle doğabilecek zararlardan yetkili servis istasyonu ile birlikte üretici ve ithalatçılar da müteselsilen sorumludur (SSHY m. 14/I). Bununla birlikte, tüketicinin de satın aldığı malın nitelikleri gerektiriyorsa, belirli aralıklarla bakımını yaptıрма yükümlülüğü söz konusudur. Tüketicinin bu yükümlülüğünü yerine getirmemesi nedeniyle mala ilişkin olarak ortaya çıkan durumlar, kullanıcı hatası olarak kabul edilir. Bu durumda meydana gelen zarara, tüketici katlanmak zorunda kalır⁹. Başka bir anlatımla, malın kullanım ömrü içerisinde tüketicinin kusurlu davranışı mevcut olsa dahi satış sonrası hizmetlerin ücret karşılığında yerine getirilmesi gerekir. Bu nedenle, tüketicinin satın aldığı malın nitelikleri gerektiriyorsa belirli aralıklarla bakımını yaptıрма yükümlülüğünü yerine getirmemesi, malın kullanım ömrü içerisinde satış sonrası servis hizmetlerinden yararlanamayacağı anlamına gelmez. Tüketicinin bakımı zamanında yaptırmaması veya hiç yaptırmaması, uygulamada “kullanıcı hatası” olarak nitelendirilmiştir¹⁰.

B. Onarım Hizmeti

Tüketicinin satın aldığı malın ayıplı olması ya da ayıplı olmamakla birlikte kullanım ömrü içerisinde herhangi bir şekilde arızalanması sebebiyle malın kendisinden beklenen işlevselliğinin ortadan kalkması halinde ihtiyaç duyulan satış sonrası hizmete, “onarım hizmeti” denir¹¹.

Servis İstasyonlarının Sorumluluğu”, Terazi Hukuk Dergisi, S. 197, 2023, s. 63. Bu kapsamda bakım; planlı bakım, düzeltici bakım (arıza olduğu zaman bakım), plansız bakım, periyodik bakım, iyileştirme-geliştirme amaçlı bakım, kestirimci bakım ve önleyici bakım şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Detaylı bilgi için bkz. **Çolak/Çetin/Atılgan**, s. 62-64.

9 **Çelik**, s. 119.

10 **Göger**, s. 63. Yarg. 19. HD., E. 2017/291, K. 2017/6536, 03.10.2017: “...plakalı araçların periyodik bakımlarının yetkili serviste süresinde yapılmadığı, bu durumun araçların arızaları kılavuzuna aykırı olduğu, eksik olan periyodik bakımların araçların arızaları ile alakalı olduğu kullanıcı hatası bulunan bu araçlara dair talebin yerinde olmadığı...” <https://kazanci.com.tr/>. E.T. 14.10.2024.

11 **Göger**, s. 63.

Tüketicinin satın aldığı malın ayıplı olduğunun anlaşılması hâlinde, 6502 sayılı TKHK'nın 11. maddesinde tüketiciye bir takım seçimlik haklar tanınmıştır¹². Seçimlik haklardan biri de ücretsiz onarım isteme hakkıdır. Buna göre, onarımı isteyebilecek kişi, tüketicidir. Tüketici, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder (TKHK m. 3/k). Dolayısıyla tüketici kavramı, malı fiilen veya hukuken satın alma dışında, bu malı kullanan veya bu maldan yararlanan kişileri de kapsmalıdır. Bu şekilde, malı satın alanla birlikte, malı kullanan veya maldan yararlanan kişiler de ayıptan doğan seçimlik haklarını, örneğin ücretsiz onarım hakkını kullanabilmektedir¹³.

Satış sonrası verilen hizmetler kapsamında onarım hizmeti, tüketiciye teslim edilen ayıplı veya sonradan arızalanan malın onarımı şeklinde olabilir. Ayrıca, tüketicinin satın aldığı malın kusurlu davranışıyla arızalanması durumunda da mal kullanım ömrü içerisindeyse, ücret karşılığında onarım hizmetinin yerine getirilmesi gerekir. Başka bir anlatımla, sadece üretici veya ithalatçılardan kaynaklanan sebeplerle değil, aynı zamanda tüketiciden kaynaklı sebeplerle de onarım hizmeti gündeme gelebilmektedir.

6502 sayılı TKHK m. 11/II'ye göre, “*Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur*”. Anılan hükümden hareketle, onarım yükümlülüğünün yerine getirilmesinden satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

-
- 12 Seçimlik haklarla ilgili detaylı bilgi için bkz. İhsan **Erdoğan**, “Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmet İfalarına Karşı Korunması”, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 1, S. 2, 1997, s. 63-65; Mehmet Akif **Tutumlu/Özge Tutumlu**, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2024, s. 302-391; **Akıpek Öcal/Kara**, s. 87-88; Murat **Aydoğdu/Nalan Kahveci**, Tüketici Hukuku Dersleri, Adalet Yayınevi, Ankara 2021, s. 286-314; Yahya **Deryal/Yakup Korkmaz**, Tüketici Hukuku Ders Kitabı, Geliştirilmiş ve Güncellenmiş 5. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara 2024, s. 122-129; Seda **Hatunoğlu**, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Kapsamında Satıcının Ayıba Karşı Tekeffülden Doğan Sorumluluğu, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2019, s. 161-194; Çağlar **Özel**, Tüketicinin Korunması Hukuku, 8. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2023, s. 132-139.
- 13 **Çelik**, s. 119-120; **Akıpek Öcal/Kara**, s. 87-88; **Özel**, s. 133; Bayram **Aslan**, “Onarım Borcunun İfa Edilmesi”, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 25, S. 1, 2017, s. 295-296. Mağazayı alışveriş için gezen anne ve çocuğun yaralanması nedeniyle açılan maddi-manevi tazminat davasında, ortada bir satış sözleşmesi olmasa dahi maldan ya da hizmetten yararlanan kişilerin de tüketici sayılacağına ve somut olaya TKHK hükümlerinin uygulanması gerektiğine dair bkz. YHGK, E. 2012/13-1220, K. 2013/239, 13.02.2013, <https://kazanci.com.tr/>. E.T. 14.10.2024.

6502 sayılı TKHK m. 58 ve SSHY'deki hükümlerde belirtildiği üzere, tüketici yetkili servis istasyonlarından da onarım isteyebilir. Ancak her ayıplı malın onarımında yetkili servis istasyonlarına başvurulamaz. Bunun için satın alınan malın SSHY'nin ekinde yer alan mal gruplarından birinde¹⁴ olması gerekir. Ayrıca, yetkili servis istasyonlarının onarım dahil olmak üzere gerçekleştirdiği bütün satış sonrası hizmetlerden dolayı üretici veya ithalatçıyla birlikte müteselsil sorumluluğu mevcuttur (SSHY m. 14/I)¹⁵.

Yukarıdaki açıklamalardan hareketle, TKHK m. 11/II, TKHK m. 58 ve SSHY'deki hükümler birlikte değerlendirildiğinde, satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Dolayısıyla bu durumda Türk Borçlar Kanunu¹⁶ (TBK) m. 61-62 hükümlerinin uygulama alanı bulması söz konusu olur.

C. Bakım ve Onarım Süresi

6502 sayılı TKHK m. 11/IV'e göre, "Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içinde yerine getirilmesi zorunludur. Ancak, bu Kanunun 58 inci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin, tüketicinin ücretsiz onarım talebi, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içinde yerine getirilir. Aksi hâlde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir." Yine TKHK m. 58/III'e göre, "bir malın yetkili servis istasyonlarındaki tamir süresi, yönetmelikle belirlenen azami süreyi geçemez". Anılan hükümlerden hareketle, yetkili servis istasyonu SSHY'de belirlenen süre içinde malı onarmak ve tüketiciye teslim etmek zorundadır. Bu kapsamda azami tamir süresi hem garanti süresi içinde hem de garanti süresi (kapsamı) dışında kalan malların onarımı için geçerlidir¹⁷. Başka bir ifadeyle, azami onarım süresi garanti süresi sona eren malların onarımında da söz konusudur. Bu kapsamda, Diyarbakır BAM 6. Hukuk

14 SSHY m. 5/I: "Üretici veya ithalatçılar, ekli listede yer alan her mal grubu için belirtilen kullanım ömrü süresince, satış sonrası hizmetleri sağlamak üzere yine ekli listede tespit edilen yer, sayı ve özellikte yetkili servis istasyonunu, yeterli teknik kadroya sahip şekilde kurmak zorundadır."

15 Çelik, s. 120; Aslan, s. 301-302; Göger, s. 63.

16 RG. 04.02.2011, 27836.

17 Sezer Çabri, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, 2. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara 2021, s. 1069; Tutumlu/Tutumlu, s. 785.

Dairesi'nin verdiği bir kararda¹⁸ da SSHY'nin 1. maddesinde Yönetmeliğin amacının ekli listede yer alan malların kullanım ömürleri, azami tamir süreleri ile satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerine ilişkin usul ve esasların düzenlenmesi olduğu; Yönetmelik hükümleri gözetildiğinde satış sonrası hizmetler olarak bakım ve onarım yapılmasının sadece ayıplı bir mal söz konusu olduğu zaman uygulama alanı bulmayıp, *garanti süresi içinde veya dışında ortaya çıkan arızaların onarımı* ile ilgili olarak da gündeme gelebileceği ifade edilmiştir.

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m. 10/IV hükmüne göre, "*Kullanım ömrü süresince, malın yetkili servis istasyonlarındaki bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirim tarihi, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar*". Anılan hükümde, malın garanti süresi içinde olup olmamasına yönelik bir ayırım yapılmıştır. Bu ayırımın nedeni, garanti süresi içinde malın bakım ve onarımı için yapılacak masrafların tamamının satıcıya ait olması, tüketicinin malı yetkili servise götürme zorunluluğunun bulunmamasıdır. Dolayısıyla garanti süresi içinde yapılacak bakım ve onarımlarda süre, bildirimle başlamaktadır. Bildirimin yetkili servise veya satıcıya yapılması yeterlidir. Hatta sadece satıcıya yapılan bildirim de yeterlidir. Zira satıcı, garanti sorumluluğu kapsamında yetkili servise iletişime geçerek ayıbı gidermek zorundadır¹⁹. Başka bir anlatımla, garanti süresi sona eren mallar bakımından satış sonrası hizmetlerde azami tamir süresi, malın yetkili servis istasyonuna teslimi tarihinden itibaren başlamaktadır. Burada malın garanti süresi sona erdiği için yetkili servis istasyonu, satış sonrası hizmeti belirli bir bedel karşılığında vermektedir.

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nin ekindeki listede azami tamir süreleri her ürün için ayrı ayrı belirtilmiştir. Bahsedilen listedeki ürünlerin azami tamir süresi için genel olarak 20 iş günü öngörülmüştür. Ancak bisikletler, elektrikli kaykaylar ve çocuklar için akülü araçlar dışındaki taşıtlarda ise azami tamir süresi 45 iş günüdür²⁰. Bu durumda, iş günü de

18 Diyarbakır BAM 6. Hukuk Dairesi, E. 2021/3696, K. 2024/1677, 12.06.2024, (Karar için bkz. **Tutumlu/Tutumlu**, s. 785).

19 **Çabri**, s. 1069.

20 Kanunda seçimlik hakların yerine getirilmesi için belirlenen azami otuz iş gününün yönetmelikle tüketici aleyhine olacak şekilde kırk beş iş gününe çıkarılarak genişletilmesinin kanuna aykırı alt norm olarak değerlendirilmesi gerektiği yönünde bkz. **Göger**, s. 64.

tanımlanmalıdır. SSHY m. 4/I-d²¹ hükmüne göre, “iş günü; ulusal, resmî ve dini bayram günleri ile yılbaşı, 1 Mayıs, 15 Temmuz ve pazar günleri dışındaki çalışma günlerini” ifade etmektedir. Dolayısıyla iş günü kavramına cumartesi günleri de dahildir. Ancak iş günü hesabı yapılırken cumartesi gününün resmî tatil günü, bayram, yılbaşı veya 1 Mayıs gününe denk gelmesi halinde bu günler süre hesabına dahil edilmez²².

Yukarıdaki açıklamalara ek olarak, malın onarımının tamamlandığı tarihin tüketiciye telefon, kısa mesaj, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla bildirilmesi gerekir (SSHY m. 10/V, c. 1). Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü yetkili servis istasyonuna aittir (SSHY m. 10/V, c. 2). Ayrıca, satış sonrası hizmet verilmesinin zorunlu olduğu tüketici ürünleri için öngörülen azami tamir süresi içinde onarımın yapıldığı vakiasının ispat yükü satıcıdadır²³.

III. SATIŞ SONRASI HİZMETLERDE BAKIM VE ONARIM SÜRESİNİN AŞILMASI

A. Garanti Süresi İçinde Bakım ve Onarım Süresinin Aşılması

Garanti süresi²⁴ içinde yapılan bakım ve onarım süresinin aşılmasının yaptırımı, TKHK m. 56/III’te düzenlenmiştir: “Tüketici bu Kanunun 11 inci maddesinde belirtilen seçimlik haklarından onarım hakkını kullanmışsa, malın garanti süresi içinde tekrar arızalanması veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hâllerinde 11 inci maddede yer alan diğer seçimlik haklarını

21 Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği’nin 4/I maddesinin (d) bendinde değişiklik yapan Yönetmelik için bkz. RG. 05.11.2020, 31295.

22 **Kara**, s. 263.

23 **Tutumlu/Tutumlu**, s. 787. Yarg. 13. HD., E. 2011/17145, K. 2011/15370, 25.11.2011: “...tüketici onarım ile ilgili masraf veya yükümlülük altına sokulamaz. Ürünü servise taşıma masraflarına katlanması istenemez. Tüketici ürünün ayıplı olduğunu ihbarla yasadan doğan yükümlülüğünü yerine getirmiş sayılır. Bundan sonra satıcı yönetmelikte öngörülen sürede ürünü tamir edip teslim etmekle yükümlüdür. Buna ilişkin külfetlere satıcı katlanmak zorundadır. Bu bağlamda süresinde tamir yükümlülüğünü yerine getirdiğini satıcı kanıtlamalıdır...” (Karar için bkz. **Tutumlu/Tutumlu**, s. 787-788).

24 “Garanti süresi; malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari iki yıl veya bu Yönetmeliğe ekli listedeki ölçü birimi ile tespit edilen değer kadardır. Garanti süresinin başka bir ölçü birimi ile belirlenmiş olması halinde, malın üzerinde bu ölçü biriminin tespitine yönelik bir düzeneğin bulunması veya yapısının bu değer tespitine uygun olması gerekir. Aksi halde garanti süresinin asgari iki yıl olduğu kabul edilir. Malın arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.” (Garanti Belgesi Yönetmeliği m. 6).

kullanabilir. Satıcı tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur". Bu hükümden hareketle, garanti süresi içinde azami bakım ve onarım süresinin aşılması halinde onarım yapılsa dahi tüketici; TKHK m. 11'de yer alan diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Başka bir anlatımla bu durumda tüketici; sözleşmeden dönme, satış bedelinden indirim ya da malın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteyebilir²⁵.

Tüketicieye tanınan seçimlik haklardan doğan taleplerin yöneltilebileceği kişiler, bu hakların niteliğine göre; satıcı, üretici veya ithalatçıdır (TKHK m. 11/I). Dikkat edilecek olursa bunlar arasında yetkili servis bulunmamaktadır. Başka bir anlatımla, yetkili servisin, tüketicinin seçimlik haklarını kullanmasından kaynaklanan bir sorumluluğu yoktur²⁶.

B. Garanti Süresi Sona Erdikten Sonra Bakım ve Onarım Süresinin Aşılması

1. Genel Olarak

Garanti süresi sona erdikten sonra azami bakım ve onarım süresinin aşılması halinde kimlere karşı hangi yaptırımların uygulanabileceği hususunda ise 6502 sayılı TKHK'da veya SSHY'de herhangi bir düzenleme

25 **Deryal/Korkmaz**, s. 231-232. Azami tamir süresinin aşılması halinde seçimlik hakların kullanılması ile ilgili bkz. Yarg. 13. HD., E. 2016/9374, K. 2019/2944, 06.03.2019, <https://kazanci.com.tr/>. E.T. 17.01.2025.

26 Mehmet Akif **Tutumlu/Özge Tutumlu**, Ayıplı Mal Hukuku, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2023, s. 509. Yarg. 13. HD., E. 2016/13684, K. 2018/7579, 03.07.2018: *"Davanın açıldığı tarihte yürürlükte bulunan 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 8. maddesiyle ayıplı malın tanımı yapılmış, 11. maddesiyle tüketicinin seçimlik hakları düzenlenmiş ve bu hakların muhatabı olarak ise satıcı, üretici ve ithalatçı gösterilmiştir. Buna göre satıcı, üretici ve imalatçı ayıplı maldan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. Yetkili servisin sorumlu olacağına dair hiçbir düzenleme mevcut değildir. Görüldüğü gibi satın alınan malın yetkili servisi, maldaki ayıptan dolayı tüketicieye karşı yasal olarak sorumlu tutulmamıştır. Somut olayımızda davalı ... firması yetkili servis olup satıcı veya acente değildir. Yasal olarak ayıplı maldan dolayı sorumluluğu yoktur. Davalı aleyhine açılan davanın husumet sebebiyle reddi gerekirken, davanın kabulüne karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir."* Benzer yönde bkz. Yarg. 13. HD., E. 2015/13811, K. 2016/23199, 13.12.2016; Yarg. 13. HD., E. 2015/36876, K. 2017/6098, 22.05.2017, <https://kazanci.com.tr/>. E.T. 17.01.2025. Ayrıca TKHK'nın 56. maddesinin 11. maddede yer alan ve TKHK ile yeniden düzenlenerek sınırlanan sorumluluk sistemini genişletme amacıyla olmadığı, sorumluluğun yine 11. maddede de yer alan sınırlar dahilinde dağılması gerektiği hususunda bkz. **Hatunoğlu**, s. 221-222.

bulunmamaktadır. Ancak TKHK m. 58/VII'ye göre, “*garanti süresi bittikten sonra Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince mala ilişkin satış sonrası hizmetin üretici veya ithalatçı tarafından sağlanmaması hâlinde tüketici zararın tazminini talep edebilir*”. Anılan hükümde, garanti süresi sona eren fakat kullanım ömrü süresi içerisinde olan malla ilgili satış sonrası hizmetin sağlanmaması durumunda tüketicinin zararın tazminini talep edebileceği düzenlenmiştir. Ancak, garanti süresi sona eren fakat kullanım ömrü içerisindeki mallara ilişkin satış sonrası hizmetlerde örneğin, yetkili servis istasyonunun yedek parça stoku bulundurmaması veya yedek parçayı temin edememesi nedeniyle azami bakım ve onarım süresinin aşırı ölçüde aşılması durumunda tüketici malını kullanamamaktadır. Burada sadece zararın tazminin hakkaniyete uygun bir çözüm olup olmadığının değerlendirilmesi gerekir. Bu kapsamda, yetkili servis istasyonunun, üretici, ithalatçı ve satıcının sorumluluklarının da değerlendirilmesi gerekir.

2. Yetkili Servis İstasyonun Sorumluluğu

a. Yetkili Servis İstasyonu Kavramı

Yetkili servis istasyonu; üretici veya ithalatçıların ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için, kullanım ömürleri süresince satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini yürütmek üzere, kendileri tarafından veya aralarındaki sözleşme uyarınca, bu amaçla yetki verilen gerçek veya tüzel kişiler tarafından kurulan ya da kurulmuş bulunan tesisleri ifade etmektedir [SSHY m. 4/I-m ve Garanti Belgesi Yönetmeliği²⁷ (GBY) m. 4/I-1]²⁸.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da ve Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nde ifade edilen servis sağlama zorunluluğunun bir sonucu olarak; üretici ve ithalatçı firmalar, servis hizmetini kendileri verebilir. Bu hizmeti bizzat veremeyecek olan firmaların ise hizmetin sunulması için servis hizmeti veren gerçek veya tüzel kişilerden bu hizmeti almak amacıyla servis hizmetinin sunulmasına kaynaklık eden bir sözleşme

27 RG. 13.06.2014, 29029.

28 Garanti belgesi ve satış sonrası hizmetlerle ilgili konuların tek bir Yönetmelik içinde düzenlenmesinin daha isabetli olduğu yönünde bkz. Ebru **Ceylan**, “6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Garanti Belgesi ve Satış Sonrası Hizmetlere İlişkin Hükümlerin Değerlendirilmesi”, İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 15, S. 2-1, 2016, s. 415.

yapmaları gerekir. Bu amaca hizmet eden sözleşmeye, “yetkili servis sözleşmesi” denir²⁹.

Satış sonrası hizmetler, sadece yetkili servis istasyonlarınca değil, herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan özel servislerde de verilebilir. Bu nedenle, özel servis istasyonlarına da kısaca değinmek gerekir.

Özel (bağımsız) servis istasyonlarının kuruluşu ve işleyişine ilişkin esaslar TKHK’da veya SSHY’de düzenlenmemiştir. Buna karşılık, SSHY’de yetkili servis istasyonlarının kuruluşu ve işleyişine ilişkin esaslar yer almaktadır. Bu açıdan ilgili Yönetmelikte özel servislerin kuruluşu ve işleyişine ilişkin esasların yer almaması bir eksiklik olarak değerlendirilebilir³⁰. Bu durumda, yetkili servis istasyonlarına uygulanacak hükümler, niteliğine uygun düştüğü oranda özel servis istasyonlarına da uygulanmalıdır. Fakat, özel servis istasyonlarının kuruluş ve işleyişine yönelik hükümlerin getirilmesi daha uygundur³¹.

Özel servis istasyonları SSHY m. 4/I-h hükmüne göre, “...herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonlarını” ifade etmektedir. Özel servis istasyonları, yetkili servis istasyonlarına alternatif olarak hizmet veren servislerdir³². Tüketicinin özel servislerle bakım ve onarım için yaptığı sözleşmeler, TKHK m. 3/I hükmü anlamında eser sözleşmesi (tüketici işlemi) niteliğindedir³³.

Herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları (özel servis istasyonları) da verdikleri hizmetten dolayı tüketiciye karşı sorumludur. Ayrıca bu servis istasyonlarının, her türlü mecrada ve faaliyetlerinde kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde “özel servis” ibaresini kullanması zorunludur (TKHK m. 58/V).

b. Yetkili Servis İstasyonunun Bakım ve Onarım Yükümlülüğü

Yetkili servis sözleşmesi, servis sağlayıcı gerçek veya tüzel kişi ile üretici, ithalatçı firma arasında kurulan bir sözleşme ilişkisidir. Bu sözleşme ilişkisinden dolayı servis sağlayıcısı, üretici veya ithalatçı firmanın üçüncü kişilerin hizmetine sunmuş olduğu ürünlere bir ivaz karşılığında satış sonrası hizmetler vermektedir. Ürünün garanti süresi içinde verilen

29 Alper Uyumaz, Yetkili Servis Sözleşmesi, Oniki Levha Yayıncılık, İstanbul 2018, s. 23.

30 Karakocalı, s. 889.

31 Onur İlhan, “Yetkili Servis Sözleşmesi ve Yetkili Servislerin Sorumluluğu”, Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 3, S. 2, 2020, s. 237.

32 Uyumaz, s. 25. Ayrıca özel servis istasyonları ile ilgili bkz. Göger, s. 67.

33 Tutumlu/Tutumlu, s. 792; Aydoğdu/Kahveci, s. 337.

bu hizmet, periyodik bakıma veya onarım hizmetine yönelik olabilir. Ürünün ekonomik ömrünü uzatmak, sorunsuz çalışmasını sağlamak ve verimliliğini artırmak için verilen periyodik bakım hizmeti genellikle ücretlidir. Onarım hizmeti, tüketicinin kusurlu hareketinin sonucunda ortaya çıkmamışsa garanti kapsamında değerlendirilerek ücretsiz; aksi durumda yani garanti dışında ücretli olabilmektedir³⁴.

Yetkili servis istasyonunun onarım borcu, niteliği itibarıyla bir iş görme borcudur. Bu nedenle, konularına göre edim çeşitleri açısından olumlu edim (verme ve yapma edimleri) olarak nitelendirilir. Çünkü olumlu edimlerde borçlu, bir eylemde (faaliyette) bulunmak, böylece bir işi yapmak veya bir şeyi vermek zorundadır³⁵. Ayrıca onarım borcunun ifası için teknik bilgiye sahip personel çalıştırılması, malın değişmesi gereken parçaları için yedek parça bulundurulması, karmaşık ve zor tamir işleri için sürekli kullanılması gerekebilecek alet ve ekipmana sahip olunması gerekebilir³⁶.

Yetkili servis istasyonunun onarım yükümlülüğü, sadece ayıptan doğan sorumluluk durumunda değil, aynı zamanda garanti süresi içinde veya dışında malın kullanım ömrü süresince de söz konusudur. Garanti süresi içinde, tüketici maldaki bir ayıp veya arıza nedeniyle onarım talep etmişse, bu talep satıcı tarafından ücretsiz yerine getirilmek zorundadır (GBY m. 8/I). Garanti süresinin sona erdiği fakat malın kullanım ömrünün devam ettiği hallerde de tüketici malın onarımını isteyebilir. Bu durumun garanti süresi içindeki onarımlardan farkı, ücrete tabi olmasıdır³⁷. Buna karşılık, malın garanti süresi dışında, servis istasyonları tarafından verilen montaj, bakım ve onarım hizmetiyle ilgili olarak, bir yıl içerisinde aynı arızanın tekrarı durumunda tüketiciden herhangi bir isim altında ücret istenemez (SSHY m. 10/VI, c. 1). Tüketicinin malı kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanması hali bunun dışındadır (SSHY m. 10/VI, c. 2).

Yetkili servis istasyonunun bakım ve onarım süresine de değinmek gerekir. Kullanım ömrü süresi içinde olan malın yetkili servis istasyonlarındaki bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez (SSHY m. 10/IV). Yetkili servis istasyonunun keyfi davranmasının ve tüketicinin

34 Uyumaz, s. 23.

35 Fikret Eren, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 30. Baskı, Legem Yayınevi, Ankara 2025, s. 104; M. Kemal Oğuzman/M. Turgut Öz, Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt – 1, Gözden Geçirilmiş 13. Baskı, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2015, s. 6.

36 Aslan, s. 294.

37 Canan Dokutan, Tüketici Hukuku Bakımından Ayıplı İfa Çerçevesinde Bayi ve Servisin Sorumluluğu, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi SBE, 2010, s. 94; İlhan, s. 238-239.

mağduriyetinin önüne geçilmesi amaçlandığı için Yönetmelikte bu şekilde üst süre sınırı belirlenmiştir³⁸.

Yönetmelikteki azami tamir süresi, garanti süresi içerisindeki mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirim tarihinde, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlamaktadır. Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık durumunda bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir. Satış sonrası hizmetlere ilişkin olarak tüketicilerin iletişime geçebilmesi için üretici veya ithalatçı tarafından bir telefon hattı tahsis edilmesi halinde, bu hat ile ilgili olarak üretici veya ithalatçı olağan ücret tarifesiyle daha yüksek bir tarife seçemez (SSHY m. 10/IV).

Onarım yeri, tüketicinin bulunduğu yerdeki yetkili servis istasyonudur. Zira üretici veya ithalatçılar bu yükümlülüklerini yetkili servis istasyonları aracılığıyla yerine getirmektedirler. Ancak tüketicinin bulunduğu yerde yetkili servis istasyonunun olmaması halinde satış sonrası hizmetlerin verilmesinden, tüketiciye en yakın yerdeki yetkili servis istasyonu sorumludur (SSHY m. 10/I).

c. Yetkili Servis İstasyonunun Yedek Parça Tedarik Borcu

Yedek parça tedarik borcu, Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nde düzenlenmiştir (TKHK m. 58). Gerçekten de SSHY m. 12/I'e göre, üretici³⁹ veya ithalatçılar tüketicinin talebi üzerine anılan Yönetmeliğin ekindeki malların yedek parça satışından kaçınmaları mümkün değildir⁴⁰.

Yedek parça kavramını tanımlamak için önce birleşik ürünün de açıklanması gerekir. 6769 sayılı Sınai Mülkiyet Kanunu⁴¹ m. 55/III'e göre, *"birleşik ürün, sökülüp takılma yoluyla değiştirilebilen veya yenilenebilen"*

38 Dokutan, s. 94.

39 Üreticinin yedek parça sağlama yükümlülüğünün hukuki dayanağı ile ilgili bkz. Mehmet Akçaal, Sözleşme Sonrası Sorumluluk (Sözleşme Sonrası Yükümlülüklerin İhlâlinde Doğan Sorumluluk), Sayram Yayınları, Konya 2018, s. 251-252.

40 Yarg. 13. HD., E. 2003/845, K. 2003/3235, 24.3.2003: *"...Kararın gerekçesinin aksine, yedek parça bulundurma zorunluluğu, davalının yasal yükümlülüğüdür. Bu itibarla yedek parçanın yurtdışından ithal edilmesi ve bu nedenle sürenin aşılması, yasanın 15. maddesine aykırıdır. Mahkemenin bu yönleri gözetip, anılan tebliğde yazılı 30 işgünü olan onarım süresinin aşılmış aşılmadığı yönü üzerinde durulmalı ve sonucuna uygun bir karar verilmelidir. Eksik inceleme ve yanlış değerlendirme ile yazılı şekilde davanın reddi, usul ve yasaya aykırı olup, bozma nedenidir..."* <https://kazanci.com.tr/>. E.T. 15.10.2025.

41 RG. 10.01.2017, 29944.

parçalardan oluşan üründür". Birleşik ürüne; otomobil, buzdolabı ve çamaşır makinesi örnek verilebilir. Yedek parça, birleşik bir ürünün yıpranma, aşınma ya da çarpma gibi nedenlerle parça değişikliğine ihtiyaç duyması halinde orijinal parçanın yerine geçecek olan ve sökülüp takılabilir parçalardır. Başka bir anlatımla, yedek parça onarım amacıyla kullanılmalıdır⁴².

Firmaların ürettikleri ürün için yedek parça tedarik borcunu yerine getirmemesi hem firmalara hem de tüketicilere zarar vermektedir. Bu durumda tüketiciler, genellikle kalitesi düşük yan sanayi ürünleriyle yedek parça ihtiyacını gidermektedirler. Yan sanayi⁴³ olarak ifade edilen yedek parçalar; verimlilikte düşüşe, sık sık arızalanma sebebiyle bazen orijinal parça fiyatını geçen ek maliyete ve emniyet sorunlarına, mal ve hatta can kaybına neden olabilmektedir⁴⁴. Dolayısıyla yedek parça tedarik borcunun söz konusu olduğu hallerde, sözleşmeden aksi anlaşılmadıkça, orijinal parçaların temin edilmesi gerekir⁴⁵.

42 Cahit **Suluk**, "Yedek Parça Tasarımının Korunması ya da Otomotiv Yan Sanayinin Var Olma Mücadelesi", Ankara Barosu Uluslararası Hukuk Kurultayı, 8-11 Ocak 2002, s. 543. Ayrıca bkz. **Akçaal**, s. 249-250.

43 "Otomobil fabrikaları, otomobillerin birçok parçasını fason olarak üretmektedirler. Bunun temel sebebi, otomobil parçalarının gitgide daha karmaşık bir hale gelmesi ve bu parçaların üretimi için birçok yan sahadan teknolojik desteğe ihtiyaç duyulmasıdır. Elektronik devreler, özel alaşımli metaller, kompozit paneller ve birçok ileri üretim teknikleri; bir otomobil fabrikasının kendi markası için münhasıran üretim yaparak kullanması için ekonomik değildir. İhtisaslaşan fason üreticiler, hızla artan bir şekilde otomobil fabrikalarının imalat bantlarına girmekte ve 'just in time' yöntemi ile otomobil fabrikalarının üretim bantlarına yedek parça sağlamaktadırlar. Bu gelişmeler, otomobil fabrikalarını, birer üretim tesisinden çok, parça lojistik merkezi ve montaj hattı haline getirmektedirler ... Yedek parçalar üretim kaynağına göre üç şekilde gruplanır:

OEM parçalar (original equipment manufacturer): üzerinde otomobil üreticisinin kendi markasının yer aldığı kutularda satılan parçalar,

OES parçalar (original equipment supplier): OEM parça üreticisinin kendi kutularında satılan parçalar ve

OEP parçalar (original equivalent part): üreticisi tarafından OEM vasfında olduğu iddia olunan 'ikincil Pazar' parçalarıdır. Terminolojiye yürürlükteki Blok Muafiyet Yasası uyarınca 'orijinal eşdeğer parça' şeklinde girmiştir. Halihazırda, OEP parçalar ile A/M (aftermarket) parçalar arasında önemli bir kavram kargaşası yaşanmaktadır.

OEM ve OES yedek parçalar, aynı üretim tesisinde üretilen birebir aynı parçalar; sadece fiyatları, kutu ve ambalajları farklıdır... Bkz. <https://iccdenetim.com/Yedek-Parcalar-Hakkinda.htm>. E.T. 14.08.2025.

44 **Uyumaz**, s. 171-172.

45 **Akçaal**, s. 255.

Yukarıdaki açıklamalardan hareketle, yetkili servis istasyonlarının yedek parça tedarik borcunu yerine getirmeleri, bakım ve onarım faaliyetlerini etkin bir şekilde yapabilmeleri açısından önemlidir. Dolayısıyla üretici ve ithalatçılar, tüketicilerin talebi üzerine yedek parça satışından kaçınmazlar. Ayrıca yetkili servis istasyonlarının, yedek parça fiyat listesini tüketicilerin görebileceği bir yere asması veya katalog halinde ya da elektronik ortamda tüketiciye göstermesi gerekir (SSHY m. 12).

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nde, 4077 sayılı Kanun döneminde çıkarılan Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelik⁴⁶,ten farklı olarak yedek parçaların nerede bulundurulması gerektiği hususu düzenlenmemiştir. Bu anlamda yedek parça tedariki bakımından ayrıntılı düzenlemelere ihtiyaç bulunmaktadır⁴⁷.

Üretici veya ithalatçının yedek parça tedarik borcunun ne kadar süreyle devam etmesi gerektiği konusunda da Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nde açık bir düzenleme bulunmamaktadır. Ancak SSHY m. 5/İ'e göre, "*üretici veya ithalatçılar, ekli listede yer alan her mal grubu için belirtilen kullanım ömrü süresince, satış sonrası hizmetleri sağlamak üzere yine ekli listede tespit edilen yer, sayı ve özellikte yetkili servis istasyonunu, yeterli teknik kadroya sahip şekilde kurmak zorundadır*". SSHY m. 14/V'e göre, "*İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi hâlinde mala ilişkin bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi bittikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçının sunması zorunludur*". Anılan hükümler birlikte değerlendirildiğinde, yedek parça tedarik borcunun her ürünün SSHY'deki tüketici ürünleri listesinde yer alan kullanım ömrü süresince devam ettirilmesi gerekmektedir.

46 RG. 24.04.2011, 27914 sayılı Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik m. 12'ye göre; "*İmalatçı veya ithalatçılar; ekli listede yer alan mallara ait yedek parçalarını firma merkezinde veya belirleyecekleri en az bir servis istasyonunda tam olarak bulundurmak zorundadırlar. /Birden fazla yetkili servis istasyonu ile hizmet verilmesi gereken mallara ait yedek parça stoğu ise; birinci fıkrada belirtilen yükümlülüğün yerine getirilmiş olması kaydıyla ve tüketiciye verilecek hizmeti aksatmayacak miktar dikkate alınarak, imalatçı-üretici ve/veya ithalatçı tarafından belirlenir ve diğer servis istasyonlarında bulundurulur. /İmalatçı-üretici ve/veya ithalatçılar, tüketicilerin talebi üzerine yedek parça satışından kaçınmazlar.*"

47 Yedek parça tedarik borcu bakımından 4077 sayılı Kanun döneminde çıkarılan Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelik'te ayrıntılı düzenlemelere yer verilmesinin yerinde olduğu yönünde bkz. **Dokutan**, s. 97.

Kullanım ömrü süresi içerisindeki garanti süresi sona eren malın arızalanması durumunda, yetkili servis istasyonunun yedek parça tedarik borcunu yerine getirmemesi nedeniyle azami tamir süresi aşılsa, tüketici TKHK m. 15'teki seçimlik haklardan yararlanabilmelidir⁴⁸. Zira Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü'nün web sayfasındaki Tüketici Bilgi Rehberinde⁴⁹ de “*Kullanım hatası nedeniyle ortaya çıkan hasarlarda veya garantisi bitmiş ürünlerde ücretli onarım yapıldığı durumlarda, gereken tamirin eksik yapıldığı veya hiç yapılmadığı durumlarda nasıl hareket edilmeli?*” sorusu, “*Bu durumda; tüketicinin 6502 sayılı Kanununun 15 inci maddesinde yer alan ayıplı hizmete yönelik seçimlik haklardan birini satış sonrası hizmeti sağlayana karşı talep edebileceği değerlendirilmektedir. Ayrıca, tüketicinin her durumda tazminat hakkı da saklıdır.*” şeklinde cevaplanmıştır. Başka bir anlatımla, kullanım ömrü içerisindeki garanti süresi sona eren malın arızalanması durumunda, yetkili servis istasyonunun ücretli olarak vereceği satış sonrası hizmeti, yedek parça tedarik borcunu yerine getirememesi nedeniyle azami tamir süresinin aşırı ölçüde aşılması durumunda, tüketici; malın ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini kullanabilir.

Değiştirilen parçaların iadesi ise SSHY m. 13'te düzenlenmiştir. Anılan hükme göre, “*yetkili servis istasyonlarının, bakım ve onarımını yaptıkları mallara ait değiştirilen yedek parçaları; garanti süresi içerisinde tüketiciye göstermesi, garanti süresi dışında ise 9/8/1983 tarihli ve 2872 sayılı Çevre Kanunu hükümleri saklı kalmak üzere iade etmesi zorunludur*”. Bu durumda yetkili servis istasyonunun onarımını yaptığı garanti süresi sona eren malın değiştirilen yedek parçasının Çevre Kanunu hükümleri saklı kalmak üzere tüketiciye iade edilmesi gerekir.

d. Yetkili Servis İstasyonunun Kullanım Hatasını Tespit Etme Yü- kümlülüğü

Kullanım hatası, tüketicinin malı tanıma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı olarak kullanmasından kaynaklanan arızalardır. Tüketicinin kullanım hatasının bulunması durumunda tüketici, GBY m. 8 ve

48 **Çabri**'ye göre; azami tamir süresinin aşılması, TKHK m. 11'deki seçimlik hakların doğması sonucunu doğurmaz. Tüketici, bakım ve onarım hizmetinin zamanında yapılmamasından dolayı uğradığı zararları isteyebilir. Ancak yazara göre; tüketici, azami tamir süresinin aşılmasından dolayı uğradığı zararları servis istasyonu ile üretici ve ithalatçıdan müteselsilen isteyebilir. **Çabri**, s. 1071.

49 <https://tuketici.ticaret.gov.tr/yayinlar/tuketici-bilgi-rehberi/satis-sonrasi-hizmetler-hakinda-bilgilendirme>. E.T. 23.01.2025.

9'da düzenlenen garanti ile ilgili hakları kullanamaz (GBY m. 11/I). Yetkili servis istasyonları, arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığını tespit etmekle yükümlüdür. Yetkili servis istasyonunun mevcut olmaması halinde kullanım hatasının sırasıyla; malın satıcısı, ithalatçısı veya üreticisinden birisi tarafından mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenen raporla belirlenmesi ve bu raporun bir nüshasının tüketiciye verilmesi gerekir (GBY m. 11/II). Tüketiciler, bu rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle uyuşmazlığın parasal değerini dikkate alarak tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvurabilir (GBY m. 11/III).

e. Yetkili Servis İstasyonu ile Tüketici Arasındaki İlişki

Yetkili servis istasyonu ile tüketici arasındaki ilişki çeşitli kaynaklara dayanabilir. Yetkili servis istasyonu ile tüketici arasında, maldaki ayıbın giderilmesini konu edinen bir sözleşme ilişkisi mevcutsa, taraflar arasındaki sorunların çözümünde sözleşme hükümleri dikkate alınır. Yetkili servis istasyonunun fiili bir haksız fiil teşkil ediyorsa; tüketici, yetkili servis istasyonunun haksız fiil sorumluluğuna gidebilir⁵⁰.

1) Sözleşmeye Dayanan İlişki

Yetkili servis istasyonu ile tüketici arasındaki ilişkinin belirlenmesinde, tüketicinin malla ilgili karşılaşıacağı herhangi bir sorunda garanti süresi içinde mi yoksa dışında mı yetkili servis istasyonuna müracaat ettiği önemlidir. Tüketicinin malla ilgili karşılaştığı sorunda garanti kapsamında yetkili servis istasyonuna başvurması durumunda, iki taraf arasında (tüketici ile yetkili servis istasyonu arasında) sözleşmesel bir ilişki mevcut değildir. Bununla birlikte; tüketici, üretici ile yetkili servis istasyonu arasındaki yetkili servis sözleşmesine (tam üçüncü kişi yararına sözleşmeye) dayanarak talepte bulunmaktadır. Zira garanti kapsamı içinde tüketici, garanti belgesine veya TKHK'ya dayanarak üretici, ithalatçı veya satıcıdan talepte bulunabilmektedir. Bu durumda, tüketici ile yetkili servis istasyonu arasında ücret de söz konusu olmamaktadır⁵¹.

Tüketicinin garanti süresi dışında yetkili servis istasyonuna başvurması durumunda ise tüketici ile yetkili servis istasyonu arasında sözleşmesel bir bağ kurulmaktadır. Başka bir anlatımla, garanti süresi dışında tüketici yetkili servis istasyonu ile doğrudan iletişime geçmektedir. Buradaki tüketici ile yetkili servis istasyonu arasındaki sözleşme, tüketicinin

50 Dokutan, s. 116.

51 Dokutan, s. 116; İlhan, s. 254.

getirdiği malın, yetkili servis istasyonunca bakım ve onarımını konu edinen bir eser sözleşmesidir. Böylece tüketici ile yetkili servis istasyonu arasındaki sorumluluk, eser sözleşmesinin hükümlerine göre belirlenecektir⁵². Zira garanti kapsamı dışındaki servis hizmetlerinde yetkili servis istasyonlarının ücret karşılığında hizmet sunulmaktadır⁵³. Yargıtay da tüketici ile yetkili servis istasyonu arasındaki ilişkiyi eser sözleşmesi olarak kabul etmektedir⁵⁴.

2) Haksız Fiil Sorumluluğu

Tüketici ile yetkili servis istasyonu arasında sözleşme ilişkisinin olup olmadığına bakılmaksızın tüketici, şartları oluşmuşsa yetkili servis istasyonunun haksız fiil sorumluluğuna gidebilir. Başka bir anlatımla, yetkili servis istasyonlarının hukuka aykırı fiilleriyle, kusurlu bir şekilde tüketiciye zarar vermeleri durumunda, TBK m. 49 vd. düzenlenen haksız fiil

-
- 52 **Dokutan**, s. 116-117; **Çelik**, s. 131. Vekalet sözleşmesinde vekil sonuçtan sorumlu olmadığı için buradaki ilişkinin vekalet sözleşmesi olarak kabulü mümkün gözükmemektedir. Aksi görüşte bkz. **Uyumaz**, s. 27.
- 53 **Çelik**, s. 131. Yetkili servis sözleşmesinin hukuki niteliğiyle ilgili detaylı bilgi için bkz. **Uyumaz**, s. 24-31; **Dokutan**, s. 103-116; **İlhan**, s. 243-254.
- 54 Yarg. 15. HD., E. 2004/3516, K. 2005/230, 25.01.2005: “4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’un 3/e maddesinde, tüketici ‘bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek veya tüzel kişi’ olarak tanımlanmıştır. Bu tanımlamaya göre yasa hazır bir malı veya hizmeti satın alarak onu günlük yaşamında kullanan veya tüketen kişiyi korumaktadır. Başka bir deyişle, yasa da dar kapsamlı mal ve hizmet ilişkileri olağan tüketim işleri kapsamına alınmıştır. Aksinin düşünülmesi halinde üst düzey teknolojiyle gerçekleştirilen eser sözleşmesi ilişkilerinin dahi yasa kapsamında kaldığını ve bunlardan kaynaklanan uyumsuzlukların da -yasanın amacına rağmen- Tüketici Mahkemelerinde bakılması gerekeceğinin kabulü icap eder. Bundan dolayı somut olayda olduğu gibi istisna (eser) sözleşmesinden doğan ilişkilerde 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun hükümlerinin uygulanması hukuken olanaklı değildir.” Yarg. 13. HD., E. 2008/12908, K. 2008/13091, 05.11.2008: “Davacı, davalıların ithal edip sattığı otomobili satın aldığı, araçta imalat hataları nedeniyle arızalar meydana geldiğini, tamir edilemediğini, ayıplı olduğunu ileri sürerek aracın bedelinin iadesine, olmazsa yenisiyle değiştirilmesine karar verilmesini istemiştir. Davalılar, davanın reddini dilemiştir. Mahkemece, arızaların yetersiz servis hizmeti ve ayıplı yedek parçalardan oluştuğu, eser sözleşmesi olduğu gerekçesi ile Asliye Ticaret Mahkemesince görevsizlik verilmiş; hüküm, davacı tarafından temyiz edilmiştir ... Bir hukuki işlemin 4077 sayılı yasa kapsamında kaldığının kabul edilmesi için yasanın amacı içerisinde yukarıda tanımları verilen taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir. Somut uyumsuzlukta davacı ile davalılar arasında 4077 sayılı yasa kapsamında sözleşme ilişkisi bulunduğu anlaşılmaktadır.” <https://kazanci.com.tr/>. E.T. 12.12.2024.

hükümlerine göre sorumluluk tayin edilmektedir. Tüketicinin yetkili servis istasyonuna karşı haksız fiil sorumluluğuna gidip gidemeyeceği hususunun her somut olay bakımından ayrı ayrı değerlendirilmesi gerekir⁵⁵.

Tüketici ile yetkili servis istasyonu arasında bir sözleşme ilişkisi mevcutsa ve tüketici satış sonrası hizmetler nedeniyle bir zarara uğrarsa, sözleşmeden doğan taleplerle haksız fiil hükümleri yarışabilir. Ancak imkân varsa sözleşmeden doğan taleplere dayanmak, zarar ve kusurun ispatı, zamanaşımı gibi konular da tüketicinin lehinedir⁵⁶.

f. Müteselsil Sorumluluk ve Rücu İlişkisi

6502 sayılı TKHK m. 58/1'e göre, "üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır". Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m. 14/1'e göre, "üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği olsa dahi, satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve yürütülmesinden yetkili servis istasyonları ile birlikte müteselsilen sorumludur". Yargıtay'ın da yetkili servis istasyonunun fiili nedeniyle tüketicinin uğradığı zarardan dolayı yetkili servis istasyonu ile birlikte üretici ve ithalatçının da müteselsilen sorumlu olduğu yönünde kararları bulunmaktadır⁵⁷.

Satış sonrası hizmetler bakımından burada garanti süresi içinde verilen bakım ve onarım hizmeti ile garanti süresi sona erdikten sonra verilen bakım ve onarım hizmeti şeklinde bir ayrıma gitmek gerekir. Garanti süresi içinde bakım ve onarım hizmetlerinde satış sonrası hizmet verme borcunun asıl yükümlüsü, üretici veya ithalatçıdır. Yetkili servis istasyonları bu borcun ifası açısından, TBK m. 116 hükmü gereğince ifa yardımcısı konumundadır. Ancak bakım ve onarım hizmetinin gereği gibi yapılmamasında yetkili servis istasyonunun da kusurunun bulunması halinde tüketici, onun da sorumluluğuna gidebilmektedir⁵⁸. Nitekim Yargıtay da aynı görüştedir⁵⁹.

55 Dokutan, s. 117.

56 İlhan, s. 254.

57 Konuyla ilgili olarak bkz. Ankara BAM 3. Hukuk Dairesi, E. 2019/601, K. 2020/766, 17.06.2020, (Karar için bkz. **Tutumlu/Tutumlu**, Ayıplı Mal Hukuku, s. 519-530); Yarg. 13. HD., E. 2002/7197, K. 2002/9270, 19.09.2002; Yarg. 13. HD., E. 2011/7603, K. 2011/15820, 01.11.2011, <https://kazanci.com.tr/>. E.T. 12.12.2024.

58 Çabri, s. 1072-1073; **Tutumlu/Tutumlu**, s. 781.

59 Yarg. 4. HD., E. 2000/1199, K. 2000/3287, 10.04.2000: "...Somut olayda davacıların davalının ürettiği kombi cihazından çıkan zehirli gazlar sonucu zarar gördükleri an-

Garanti süresi sona erdikten sonra yapılacak bakım ve onarım hizmetinden dolayı asıl olan yetkili servis istasyonunun sorumlu olmasıdır. Zira bu durumda tüketici ile yetkili servis istasyonu arasında bakım ve onarıma ilişkin bir sözleşme yapılmaktadır. Ancak satış sonrası hizmeti verme ve gerekli organizasyonu sağlama yükümlülüğü üretici ve ithalatçıdadır. Bu nedenle üretici ve ithalatçı, garanti süresinin sona ermesinden sonra verilen bakım ve onarım hizmetinin gereği gibi yürütülmemesinden yetkili servis istasyonu ile birlikte müteselsilen sorumludur⁶⁰.

Yukarıdaki açıklamalardan hareketle, üretici veya ithalatçının sorumluluğu, satış sonrası hizmetlerin sağlanması ve yürütülmesi ile sınırlıdır. Satış sonrası hizmetlerin hiç veya gereği gibi sağlanmaması durumunda yetkili servis istasyonu ile birlikte üretici ve ithalatçının müteselsil sorumluluğu söz konusu olur. Yetkili servis istasyonu, üretici ve ithalatçı arasındaki müteselsil sorumluluğun sonucunda da TBK m. 62/II hükmü uyarınca rücu ilişkisi doğar. Başka bir anlatımla, yetkili servis istasyonunun ayıplı veya eksik hizmeti nedeniyle tüketicinin uğradığı zararı gidermek zorunda kalan üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonuna rücu hakkını kullanabilir⁶¹.

3. Üretici, İthalatçı ve Satıcının Sorumluluğu

Yukarıda üretici veya ithalatçıların, satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve yürütülmesinden yetkili servis istasyonları ile birlikte müteselsilen sorumlu olduğu ifade edilmişti⁶². Ayrıca, Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nde üretici veya ithalatçıların, tüketicilerin talebi üzerine ye-

laşılmaktadır. Yine bu zararlandırıcı eylemin kombi cihazının gaz valfindaki ayarsızlıktan meydana geldiği, bu ayar işinin de A... Teknik Hizmetler Servisince yapıldığı tartışmasızdır. Konu ile ilgili olarak tartışılması gereken yön, davalı ile yetkili kıldığı belge verdiği servis arasındaki hukuki ilişkinin belirlenmesidir. Aralarında bir çalışan çalıştıran ilişkisi olmadığı açıktır. Diğer bir ifade ile, yetkili servis, BK.nun 55. maddesindeki ilkelere bağlı kalınmak suretiyle onun talimatı ve denetimi altında çalıştığı düşünülemez... O halde bu tür uyumsuzluğun çözümündeki yasal dayanağın BK.nun 100. maddesinin olduğu kabul edilmelidir. Burada yükümlülüğünü yerine getirmekle sorumlu olan kişi, bu yükümlülüğünü, bizzat değil, yardımcı kişileri kullanarak sağlamaktadır. Burada yardımcı kişinin davaya konu edilen olayda yetkili servisin malı kullanana verdiği zarardan davalı üreticinin sorumlu olmasıdır. BK.nun 100. maddesinde sözü edilen 'yardımcı kişi' somut olayda 'yetkili servis çalışanı' olarak kabul edilmeli veya en azından yetkili servis yardımcı kişi gibi nitelendirilmelidir." <https://kazanci.com.tr/>. E.T. 17.01.2025.

60 Çabri, s. 1073.

61 Karakocalı, s. 892; Göger, s. 75; İlhan, s. 258.

62 Bkz. yuk. III. B. 2. f.

dek parça satışından kaçınmayacağı belirtilmiştir (SSHY m. 12/I). Üretici veya ithalatçıların; satış sonrası hizmetlerin ilgili mevzuat hükümlerine göre yürütülmesini sağlama, yetkili servis istasyonlarının çalışmalarını izleme, kontrol etme ve görülen eksiklikleri giderme yükümlülüğü de söz konusudur (SSHY m. 14/VI).

İthalatçının herhangi bir nedenle ticari faaliyetinin sona ermesi halinde sorumluluğu ile ilgili olarak SSHY m. 14/V hükmü mevcuttur. Anılan hükme göre, *“ithalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi hâlinde mala ilişkin bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi bittikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçının sunması zorunludur”*. Bu hükümle, ithalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi durumunda, tüketicinin satış sonrası hizmetlerle ilgili olarak kime başvuracağı açıkça düzenlenerek tüketici korunmuştur. Başka bir anlamıyla, SSHY m. 14/V hükmünden hareketle, malın garanti süresi sona erse bile kullanım ömrü boyunca, üretici veya malın yeni ithalatçısı bakım ve onarım hizmetlerinden sorumludur. Örneğin, bilinen bir marka otomobil ithal eden firmanın ticari faaliyeti sona ererse, o markanın Türkiye’de bulunan üreticisi veya temsilcisi, kendi markaları ile ilgili bakım ve onarım hizmetlerinden sorumlu olur. Dolayısıyla yeni ithalatçı, otomobilin kendisi tarafından ithal edilmediği gerekçesiyle servis sonrası hizmet vermeden kaçınamaz⁶³.

6502 sayılı TKHK m. 58’e aykırı hareket eden üretici ve ithalatçılarla ilgili yaptırım hükümlerinin yer aldığı TKHK m. 77/X-b ve c bentlerinde⁶⁴

63 **Kara**, s. 266.

64 Anılan hüküm şöyledir: *“b) (Değişik:23/5/2024-7511/19 md.) 58 inci maddesinin, 1) İkinci fıkrasına aykırı hareket eden üretici ve ithalatçılar hakkında; satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi alınmaması durumunda bir milyon yüz on beş bin Türk Lirası, Bakanlıkça oluşturulan sisteme kayıt yapılmaması veya kaydın güncellenmemesi durumunda her bir servis istasyonu için on sekiz bin Türk Lirası, 2) Beşinci fıkrasına aykırı olarak her türlü mecra ve faaliyetlerinde kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde ‘özel servis’ ibaresini kullanmayan özel servis istasyonları hakkında on sekiz bin Türk Lirası, 3) Sekizinci fıkrasına aykırı olarak satış sonrası hizmet yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi boyunca asgari servis istasyonu sayısını sağlamayan üretici ve ithalatçılar hakkında eksik kalan her bir servis istasyonu için yüz yirmi dört bin Türk Lirası, idari para cezası uygulanır. c) (Değişik:23/5/2024-7511/19 md.) 58 inci maddesinde yer alan ve bu fıkranın (b) bendinde yaptırma konu edilenler dışındaki yükümlülüklerle aykırı hareket eden üretici, ithalatçı veya özel servis istasyonları hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem için iki bin iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır”*.

idari para cezası uygulanacağı düzenlenmiştir. Dolayısıyla yedek parça tedarik borcunu yerine getirmeyen üretici, ithalatçı veya özel servis istasyonları hakkında anılan hükme aykırılığın tespit edilmesi durumunda idari para cezası verilir. Ancak bunun tüketiciye herhangi bir faydası bulunmamaktadır. Zira tüketici tarafından alınan malın kullanım ömrü süresince yedek parçanın bulundurulması gerekir. Buna karşılık; üretici, ithalatçı veya satıcının yedek parça bulundurma zorunluluğuna aykırı davranması ve bunun yaptırımını hususunda 6502 sayılı TKHK ve SSHY’de herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Bu durum da tüketici mağduriyetlerine sebep olabilmektedir⁶⁵.

Üretici veya ithalatçının sorumluluğuyla ilgili çalışmamızdaki diğer önemli husus ikame mallarla ilgilidir. SSHY m. 14/IV’e göre, “*malın garanti süresi içerisinde yetkili servis istasyonuna veya satıcıya tesliminden itibaren arızasının on iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanuncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmesi zorunludur. Benzer özelliklere sahip başka bir malın tüketici tarafından istenmemesi halinde üretici veya ithalatçılar bu yükümlülükten kurtulur. Buna ilişkin ispat yükümlülüğü üretici veya ithalatçıya aittir*”. Anılan hükümlerden hareketle, örneğin taşıtlarda, tüketiciye ikame araç verilebilmesi için arızanın garanti kapsamında ve garanti süresi içerisinde meydana gelmesi ve malın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya tesliminden itibaren arızanın on iş günü içerisinde giderilememesi gerekir. Ayrıca tüketiciye araç teslim edildiğini ispat yükü üretici veya ithalatçıdadır⁶⁶.

Dikkat edilecek olursa garanti süresi sona eren mallar bakımından üretici veya ithalatçının tüketiciye ikame mal verme yükümlülüğü söz konusu değildir. Ancak garanti süresi sona eren fakat kullanım ömrü süresi içinde olan bir malın, yetkili servis istasyonunun yedek parça tedarik borcunu yerine getirmemesi nedeniyle azami bakım ve onarım süresi aşırı ölçüde aşılsa, burada somut olayın koşullarının dikkate alınarak hakkaniyet gereği tüketiciye ikame malın verilmesi gerekir. Zira burada tüketicinin mala olan ihtiyacı da göz önünde bulundurulmalıdır.

Benzer özelliklere sahip başka bir malın tüketici tarafından istenmemesi durumunda ise üretici veya ithalatçılar bu yükümlülükten kurtulur. Buna ilişkin ispat yükü üretici veya ithalatçıya aittir⁶⁷. Başka bir anlatımla,

65 **Kara**, s. 266.

66 Bu yönde bkz. Trabzon BAM 4. Hukuk Dairesi, E. 2022/708, K. 2023/448, 08.03.2023, (Karar için bkz. **Tutumlu/Tutumlu**, s. 788-789).

67 **Tutumlu/Tutumlu**, s. 790.

ikame mal verilmesi, talep halinde yerine getirilmesi gereken bir yükümlülüktür⁶⁸.

Yukarıdaki şartların sağlanmasına rağmen tüketiciye ikame mal tahsis edilmemesi durumunda tüketici, arızanın giderilmesi için öngörülen on iş gününü aşan süre bakımından kira tazminatı isteyebilir⁶⁹. Ayrıca tamiri yapılan mal, garanti belgesi kapsamı dışında olsa dahi tamirin ayıplı yapılması halinde davacının tamir süresince yoksun kaldığı maldan dolayı kiralama tazminatı talep hakkı vardır⁷⁰.

SONUÇ

Üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır (TKHK m. 58/I). Ayrıca üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği olsa dahi, satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve yürütülmesinden yetkili servis istasyonları ile birlikte müteselsilen sorumludur (SSHY m. 14/I). Kullanım ömrü, malın tüketiciye teslim tarihinden başlayan ve bu Yönetmeliğe ekli listede yer alan her mal grubu için tespit edilen süreleri ifade etmektedir (SSHY m. 4/I-g). 6502 sayılı TKHK m. 58/III'e göre, "*bir malın yetkili servis istasyonlarındaki tamir süresi, yönetmelikle belirlenen azami süreyi geçemez*". SSHY'ye ekli listede, ürünlerin azami tamir süreleri belirtilmiştir. Belirtilen süreler boyunca, üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır.

Garanti süresi içinde azami bakım ve onarım süresinin aşılması halinde onarım yapılsa dahi tüketici; TKHK m. 11'de yer alan diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Garanti süresi sona erdikten sonra yedek parça tedarik borcunun yerine getirilmemesi nedeniyle azami bakım ve onarım süresinin aşılması durumunda kimlere karşı hangi yaptırımların uygulanabileceği hususunda ise 6502 sayılı TKHK'da veya SSHY'de herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Ancak garanti süresi sona erdikten sonra Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince mala ilişkin satış sonrası hizmetin üretici veya ithalatçı tarafından sağlanmaması hâlinde tüketici zararın tazminini talep edebilir (TKHK m. 58/VII).

68 **Karakocalı**, s. 891.

69 **Tutumlu/Tutumlu**, s. 789. Bu yönde bkz. Yarg. 13. HD, E. 2013/33463, K. 2014/20827, 23.06.2014, <https://kazanci.com.tr/>. E.T. 18.01.2025.

70 **Tutumlu/Tutumlu**, s. 789. Bu yönde bkz. İstanbul BAM 3. Hukuk Dairesi, E. 2022/1471, K. 2023/785, 14.03.2023, (Karar için bkz. **Tutumlu/Tutumlu**, s. 789-790).

Garanti süresi sona eren fakat kullanım ömrü içerisindeki malların satış sonrası hizmetlerinde yetkili servis istasyonunun yedek parça tedarik borcunu yerine getirmemesi nedeniyle azami bakım ve onarım süresinin aşırı ölçüde aşılması durumunda tüketici, malını dilediği gibi kullanamamaktadır. Bu hususta herhangi bir yasal düzenleme bulunmamaktadır. Dolayısıyla garanti süresi sona eren mallarda yedek parça tedarik borcunun yerine getirilmemesi nedeniyle azami tamir süresinin aşılmasına ilişkin açık bir düzenlemenin getirilmesi gerekir. Kullanım ömrü süresi içerisindeki garanti süresi sona eren malın arızalanması durumunda, yetkili servis istasyonunun yedek parça tedarik borcunu yerine getirmemesi nedeniyle azami tamir süresi aşılsa, tüketici TKHK m. 15'teki seçimlik haklardan yararlanabilmelidir.

KAYNAKÇA

Akipek Öcal, Şebnem/**Kara**, İlhan, Tüketici Hukuku Ders Kitabı, 3. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara 2025.

Akçaal, Mehmet, Sözleşme Sonrası Sorumluluk (Sözleşme Sonrası Yükümlülüklerin İhlâlinde Doğan Sorumluluk), Sayram Yayınları, Konya 2018.

Aydoğdu, Murat/**Kahveci**, Nalan, Tüketici Hukuku Dersleri, Adalet Yayınevi, Ankara 2021.

Aslan, Bayram, “Onarım Borcunun İfa Edilmesi”, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 25, S. 1, 2017, s. 289-339.

Ceylan, Ebru, “6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Garanti Belgesi ve Satış Sonrası Hizmetlere İlişkin Hükümlerin Değerlendirilmesi”, İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 15, S. 2-1, 2016, s. 415-438.

Çabri, Sezer, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, 2. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara 2021.

Çelik, Yağmur Esin, “Satış Sonrası Hizmetler”, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Hükümlerine Göre Tüketici Hukuku Uygulamalarında Tüketicinin Korunması, Editör, Selin Sert Sütçü, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2019, s. 117-145.

Çolak, Mehmet/**Çetin**, Tahsin/**Atılğan**, Abdi, “Mobilya Endüstrisinde Tamir Bakımının Önemi ve Bir Uygulama”, Akademia Mühendislik ve Fen Bilimleri Dergisi, C. II, S. 3, 2017, s. 60-70.

Deryal, Yahya/**Korkmaz**, Yakup, Tüketici Hukuku Ders Kitabı, Geliştirilmiş ve Güncellenmiş 5. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara 2024.

Dokutan, Canan, Tüketici Hukuku Bakımından Ayıplı İfa Çerçevesinde Bayi ve Servisin Sorumluluğu, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi SBE, 2010.

Erdoğan, İhsan, “Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmet İfalarına Karşı Korunması”, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 1, S. 2, 1997, s. 53-66.

Eren, Fikret, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 30. Baskı, Legem Yayınevi, Ankara 2025.

Göger, Yunus Emre, “Tüketici Hukukunda Satış Sonrası Hizmetler ve Servis İstasyonlarının Sorumluluğu”, Terazi Hukuk Dergisi, S. 197, 2023, s. 60-78.

Güllülü, Uğur/**Bilgili**, Bilsen, “Satış Sonrası Hizmetlerde Kalite Algısı ve Müşteri Memnuniyeti İlişkileri”, Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi, S. 7, 2011, s. 23-41.

Hatunoğlu, Seda Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Kapsamında Satıcının Ayıba Karşı Tekeffülden Doğan Sorumluluğu, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2019.

<https://kazanci.com.tr/>

İlhan, Onur, “Yetkili Servis Sözleşmesi ve Yetkili Servislerin Sorumluluğu”, Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 3, S. 2, 2020, s. 233-261.

Kara, İlhan, Tüketici Hukuku, 3. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara 2023.

Karakocalı, Ahmet, “Satış Sonrası Hizmetler”, Tüketici Hukuku Davaları, Editörler, Oya Şahin Mccarthy ve Mutlu Dinç, 3. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2022, s. 885-894.

Koç, Feride/**Darıcan**, Şule, “Satış Sonrası Hizmetlerin Dijital Platformda Yönetilmesinde Müşteri Memnuniyeti ve Sadakati”, Akşehir Meslek Yüksek Okulu Sosyal Bilimler Dergisi, S. 15, 2023, s. 73-90.

Korkmaz, Sezer, “Satış Sonrası Hizmetler ve Satış Sonrası Hizmetlerin Tüketiciler Açısından Değerlendirilmesi”, Mevzuat Dergisi, S. 42, Y. 4, 2001, <https://www.mevzuatdergisi.com/2001/06a/02.htm>. E.T. 09.10.2024.

Oğuzman, M. Kemal/**Öz**, M. Turgut, Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt – 1, Gözden Geçirilmiş 13. Baskı, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2015.

Özel, Çağlar, Tüketicinin Korunması Hukuku, 8. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2023.

Suluk, Cahit, “Yedek Parça Tasarımının Korunması ya da Otomotiv Yan Sanayinin Var Olma Mücadelesi”, Ankara Barosu Uluslararası Hukuk Kurultayı, 8-11 Ocak 2002, s. 541-570.

Tutumlu, Mehmet Akif/**Tutumlu**, Özge, Ayıplı Mal Hukuku, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2023. (Ayıplı Mal Hukuku).

Tutumlu, Mehmet Akif/**Tutumlu**, Özge, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2024.

Uyumaz, Alper, Yetkili Servis Sözleşmesi, Oniki Levha Yayıncılık, İstanbul 2018.