

ÇİÇEK SEPETİ KARARI ÖZELİNDE ARACI HİZMET SAĞLAYICISININ TÜKETİCİYE KARŞI SORUMLULUĞUNUN DEĞERLENDİRİLMESİ

*Evaluation on the Liability of the Intermediary Service Provider to the
Consumer Specific to the “Çiçek Sepeti” Decision*

Burcu G. ÖZCAN BÜYÜKTANIR*

Özet

Teknolojinin hızla gelişmesiyle birlikte tüketicilerin alışveriş davranışları da değişmiş ve online platformlar üzerinden alışveriş yapma eğilimleri artmıştır. Bu durum satıcı/sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı konumundaki online alışveriş platformlarına nazaran dezavantajlı konumda olan tüketicilerin, bu platformlar üzerinden yaptıkları alışverişlerde korunmasını gerekli kılmaktadır. Yargıtay, bir aracı hizmet sağlayıcısı olan Çiçek Sepetine ilişkin 15.11.2021 tarihli kararında, bu platformun ayıplı maldan dolayı tüketiciye karşı sorumlu olmadığı yönünde karar vermiştir. Karar, aracı hizmet sağlayıcısı online platformun, sorumluluğunun tartışılması bakımından önemlidir. Yargıtay verdiği kararda aracı hizmet sağlayıcısı olan Çiçek Sepetinin, sunduğu hizmet kapsamında sağladığı içeriği kontrol etmek ve bu içerik ve içeriğe konu mal veya hizmetle ilgili hukuka aykırı bir faaliyetin ya da durumun söz konusu olup olmadığını araştırmakla yükümlü olmadığını ifade etmiştir. Benzer bir hukuki sorunu inceleyen Oberdorf v. Amazon davasında Amerika Birleşik Devletleri Yüksek Mahkemesi, aracı hizmet sağlayıcı konumunda olan Amazon’un satış faaliyetinde aktif bir konumda bulunduğunu tespit ederek farklı bir sonuca ulaşmıştır. Ayrıca bu kararda yüksek mahkeme, bir online alışveriş platformu olan Amazon’un hukuki konumunu ve tüketicide uyandırdığı güveni değerlendirmiş ve ürünleri platformdan kaldırma yetkisine de değinmiştir. Konunun Türk hukuku bakımından 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında düzenlenen mesafeli sözleşmeler ve 7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu kapsamında düzenlenen dağıtıcı kavramı bakımından da ayrıca incelenmesi gerekmektedir.

Anahtar Sözcükler: Aracı hizmet sağlayıcısı, online alışveriş platformları, mesafeli sözleşme, güvenli olmayan ürün, ayıplı mal

Abstract

With the rapid development of technology, consumers’ shopping behaviour has also changed. This situation necessitates that consumers, who are in a disadvantageous position compared to sellers/providers and intermediary service providers. Although the Court of Cassation ruled in its decision dated 15.11.2021 regarding Çiçek Sepeti, which is an intermediary service provider, that this platform is not liable to the consumer for defective goods.; Decision is open to discussion,

➤ Bu makale Etik Kurul iznine tabi değildir/This article is not subject to Ethics Committee permission.

➤ Makale Geliş Tarihi/Article Received Date: 14.01.2025

➤ Yayın Kurulu Kabul Tarihi/Editorial Board Acceptance Date: 22.04.2025

* Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Medeni Hukuk Ana Bilim Dalı, Ankara-Türkiye, bgozcan@hacettepe.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-3638-1637>



since it does not evaluate the trust that the online platform, which is an intermediary service provider, arouses in the consumer. As a matter of fact, the Court of Cassation stated in its decision that Çiçek Sepeti is not obliged to control the content provided within the scope of the service it provides. On the other hand, in the Oberdorf v. Amazon case, which examined a similar legal problem, the United States Supreme Court reached a different conclusion by determining that Amazon, which is an intermediary service provider, has an active position in the sales activity. The Supreme Court evaluated the legal position of Amazon, an online shopping platform, and the trust it arouses in consumers, and also addressed the authority to remove products from the platform. The issue should also be examined in terms of distance contracts regulated under the Consumer Protection Act No. 6502 and the distributor concept regulated under the Product Safety and Technical Regulations Act No. 7223.

Keywords: Intermediary service provider, online shopping platforms, distance contract, unsafe product, defective goods

GİRİŞ

Teknolojinin gelişmesiyle hızlı bir şekilde tüketim alışkanlıkları da değişmiştir. Alışverişler, özellikle covid-19 pandemisi ile kullanımı artan¹ ve her geçen gün de bu artışın devam ettiği online alışveriş platformları üzerinden yapılmaktadır. Günümüzde online alışveriş platformlarından yapılan alışverişler yaşamımızın parçası haline gelmiştir. Burada yapılan alışverişlerle ilgili ortaya çıkan hukuki sorunlar da kaçınılmazdır. Bunun bir sonucu olarak da online alışveriş platformlarının hukuki sorumluluğuna ilişkin tüketicileri koruyucu düzenleme yapılması gereksinimi ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda teknolojinin ve internetin beraberinde getirdiği farklı hukuki sorunları giderecek çözümler bulunması önemlidir². Dijital çağa ayak uydurma gerekliliği, tüketicinin korunması bakımından da gerekli düzenlemelerin yapılmasını gündeme getirmektedir. Avrupa Hukuk Enstitüsünün (European Law Institute - ELI), “Ürün sorumluluğu Yönergesinin Dijital Çağ İçin Güncellenmesine İlişkin Yol Gösterici İlkeler” raporunda bunun altını çizmiş, 35 yıldan uzun süre uygulanan Avrupa Ürün Sorumluluğu Direktifi (85/374/EEC) dijitalleşmenin de getirdiği sorunlara yanıt verecek bir ürün sorumluluğu düzenlemesine ihtiyaç duyulduğunu belirtmiştir³. Eylül 2022’de hazırlanan ve 13 Aralık 2024’te yürürlüğe

¹ Bkz. Catherine M. Sharkey, ‘Holding Amazon Liable As a Seller of a Defective Goods: A Convergence of Cultural and Economic Perspectives’ Northwestern University Law Review, (2020) 115, 339-356; Erdem Büyüksağış ve Defne Kahveci, ‘E-Ticaret Platformlarının Satılanın Ayıplardan Sorumluluğu’ (2022) 19(Özel Sayı) Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 126; E-Ticaret Bilgi Platformu <<https://www.eticaret.gov.tr>> (E.T.; 11 Ekim 2023); Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması (2022) <[https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2022-45587](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2022-45587)> (E.T.; 11 Ekim 2023).

² Bkz. Gerhard Wagner, ‘Haftung von Plattformen für Rechtsverletzungen’ (2020) Gewerblicher Rechtsschutz und Urheberrecht, 447-460; Christoph Busch, ‘Regulierung Digitaler Plattformen Als Infrastrukturen Der Daseinsvorsorge’ (Wiso Diskurs, 04/21) <<https://library.fes.de/pdf-files/wiso/17527.pdf>> s. 9 (E.T.; 15 Ekim 2023).

³ https://europeanlawinstitute.eu/fileadmin/user_upload/p_eli/Publications/ELI_Guiding_Principles_for_Updating_the_PLD_for_the_Digital_Age.pdf. 2021 tarihli raporda (“Ürün sorumluluğu Yönergesinin Dijital Çağ İçin Güncellenmesine İlişkin Yol Gösterici İlkeler”) genel olarak, zarar görenin tazminat isteminde kolaylaştırıcı olunmasına yönelik önerilerde (Rehber ilke (guiding

giren yeni AB Ürün Sorumluluğu Direktifi 2024/2853 (Direktif) ile dijital çağın gereksinimlerine uygun olacak ürün sorumluluğu düzenlemesi yapılması gerektiğinin altı çizilmiştir⁴. Üye devletlere, iç hukuklarını Yeni Ürün Sorumluluğu Direktifi'ne göre düzenlemeleri için 9 Aralık 2026'ya kadar zaman tanımıştır. Bu tarihe kadar, eski Ürün Sorumluluğu Direktifi 85/374/EEC piyasadaki ürünler için uygulama alanı bulacaktır. Bu düzenleme de göstermektedir ki; hukuk ve kamu politikası olarak da dijital çağı gereklere uygun düzenlemelere gereksinim duyulmaktadır. Hızla değişen ve gelişen teknoloji ile birlikte artık ürün, üretici ve üreticinin sorumluluğu kavramlarının tekrar sorgulanması bunun bir sonucudur⁵. Dijital çağla birlikte bu kavramların tekrar tanımlanması ve e-ticarete uygun hale getirilmesi gerekmektedir. Dijitalleşme ile tüketim alışkanlıkları farklılaşmış ve bu ekonomiyi, toplumu yadsınamayacak şekilde etkilemiştir⁶.

Direktifin de dikkat çektiği bir nokta olarak, online alışveriş platformları, özellikleri ve yapıları düşünüldüğünde dijital ekonominin ana aktörleri konumundadır⁷. Tüketicinin korunması gereği de tam olarak onların bu rolünden kaynaklanmaktadır. Üretici karşısında tüketicinin korunması, bu kez online alışveriş platformlarıyla olan hukuki ilişkide gerekmektedir. Bu noktada mesafeli sözleşmede ayıptan doğan sorumlulukta ve ürün sorumluluğunda özellikle satıcıya/sağlayıcıya ve/veya üreticiye ulaşamadığı durumlarda tüketicinin aracı hizmet sağlayıcısından hakkını talep edip edemeyeceği sorusu önemlidir. Ürün sorumluluğunun ve ayıplı mal ya da hizmetten doğan sorumluluğun dijital çağa adapte edilmesinde aracı hizmet sağlayıcısı/dağıtıcı kavramının tekrar gözden geçirilmesi de bu sürecin bir parçasıdır. Online alışveriş platformlarının sorumluluğunda ürün sorumluluğu, ayıptan sorumluluk ve zararın giderilmesi bağlamında farklı konular öne çıkmaktadır.

principle) 1) bulunulmuştur; Ayrıca raporda ürün sorumluluğunda tüketicinin korunması ile dijital teknolojinin kullanılması arasında denge olması gerektiği (Rehber İlke 2); zararı farklı tazmin olanakları ya da sigorta sistemi gibi mekanizmaların işletilmesi (Rehber İlke 3); ürün tanımının dijital ürünleri de içine alacak şekilde güncellenmesi (Rehber İlke 4); üretici dışında güvenli olmayan ürün nedeniyle doğan zarardan sorumlu olacak kişilerin genişletilmesi (Rehber İlke 5); ayıp kavramının (defect) dijital ürünleri de içine alması (Rehber İlke 6); zarar kavramının dijital ürün ve verileri içine alacak şekilde revizyonu (Rehber İlke 7); dijital ürünlerin ve dijital elementler içeren ürünlerin karmaşıklığı nedeniyle ispat yükünün bunları dikkate alarak yumuşatılması (Rehber İlke 8); tüketicinin korunması ile üreticinin korunması arasında bir denge kurulabilmesi için, üreticinin baş vurabileceği savunma araçlarının dijital ürünleri de dikkate alacak şekilde olması gerektiği (Rehber İlke 9); tazminat bakımından da gözden geçirilmiş bir sistemin olması (Rehber İlke 10) önerilmiştir.

⁴ Commission, 'Proposal for Directive of the European Parliament and of the Council on Liability for Defective Products' COM (2022) 495 final; https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202402853.

⁵ Bkz. Bernhard A. Koch, 'Spotlight – Product Liability in the Digital Age' (2021) 1 European Law Institute Newsletter 6, 6.

⁶ Bkz. Laura Seritti, 'Shopping and Quality Problems: What safeguards for Platform Users Under EU Consumer Protection Regime?' (2021) 10(5) Journal of European Consumer and Market Law, 180-189.

⁷ Seritti (n 6) 180.



Çalışmada, aşağıda özetlenen Yargıtay'ın ayıplı maldan aracı hizmet sağlayıcısı konumunda olan çiçek sepetinin sorumlu olmadığı yönündeki kararı üzerinden aracı hizmet sağlayıcısının hukuki sorumluluğu tartışılacaktır. Çiçek sepeti kararı ile benzer olaylara dayanan ancak farklı yönde verilen Oberdorf v. Amazon kararı örneği de dikkate alınarak, aracı hizmet sağlayıcısının, tüketicinin güvenli olmayan üründen doğan zararının giderilmesinde ve ayıptan doğan sorumlulukta 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) ve 7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu (ÜGTDK) kapsamında sorumluluğu olup olmadığı inceleme konusu yapılacaktır. Öncelikle 6502 sayılı TKHK mesafeli sözleşmelerden olan internet aracılığıyla yapılan sözleşmelerde (madde 48) tüketici ile satıcı arasında, kurdukları uzaktan iletişim sistemi ile mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden aracı hizmet sağlayıcısı kavramı açıklanacaktır. Bu kavramın irdelenmesinden sonra, aracı hizmet sağlayıcıların, ÜGTDK'na göre "dağıtıcı" kavramı içine girip girmediği ve tüketicinin güvenli olmayan üründen doğan zararının giderilmesi değerlendirilecek ve aracı hizmet sağlayıcılarının sorumluluğu tartışılacaktır. Sadece online alışveriş platformları üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde aracı hizmet sağlayıcısının hukuki sorumluluğunun tartışılacak olmasının nedeni, internet üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerin diğer mesafeli sözleşme türlerine göre çok daha yaygın olduğunun düşünülmesidir.

I. YARGITAY 3 HD, 4000/11403, 15.11.2021 TARİHLİ ÇİÇEK SEPETİ HAKKINDAKİ KARARININ ÖZETİ⁸

Dava konusu uyuşmazlık, davacı şirketin internet sitesi aracılığıyla (www.ciceksepeti.com) alınan ürünün ayıplı olmasından kaynaklı bedel iadesine karar verilen hakem heyeti kararının iptaline ilişkindir. Elektronik ortamda yapılan alışveriş konusu ürünün ayıplı olması nedeniyle uyuşmazlık çıkmıştır. Davacı (hakem heyeti kararına itiraz eden - çiçeksepeti), www.ciceksepeti.com internet sitesi üzerinden faaliyetlerini sürdürdüğünü, ürünün satıcısının kendileri olmayıp ... Pastanesi- ve sahibinin olduğunu, davalının ayıplı ürün teslimi kaynaklı bedel iadesi talebi ile tüketici hakem heyetine başvurduğunu, davalının talebinin kabulüne karar verildiğini, taraflarına husumet düşmediğini bu nedenle Tüketici Hakem Heyeti kararının iptalini talep etmiştir.

Mahkemece; içinde sigara izmariti olan truf paketinden dolayı davacının sorumlu olduğu, tedarik eden firmaya rücu ilişkisinin kendi iç ilişkileri olduğu, hizmet almaya çalışan tüketicinin www.ciceksepeti.com ismine duyduğu güvenle söz konusu hizmeti aldığı gerekçesiyle hakem heyeti kararının yerinde olduğuna ve davanın reddine karar verilmiştir. Yargıtay ise söz konusu davada, ilk derece mahkemesinin kararını bozarak, "internet üzerinden elektronik ticarete imkan sağlayan davacı şirketin aracı hizmet sağlayıcısı konumunda olduğu ve taraflar arasında mesafeli

⁸ Yargıtay 3 HD, 15.11.2021 T., 2021/4000 E., 2021/11403 K., (Lexpera) (E.T.; 11 Ekim 2023).

satış sözleşmesi ön bilgilendirme formuna göre satıcı tarafın "... Pastanesi olduğu, bu durumda davacı aracı hizmet sağlayıcısının hizmet sunduğu elektronik ortamı kullanan gerçek ve tüzel kişiler tarafından sağlanan içeriği kontrol etmek, bu içerik ve içeriğe konu mal veya hizmetle ilgili hukuka aykırı bir faaliyetin ya da durumun söz konusu olup olmadığını araştırmakla yükümlü olmadığı anlaşılmaktadır" diyerek 6563 sayılı Kanun'un 9. maddesi ve yine Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmeliği'nin 6. maddesine göre aracı hizmet sağlayıcısı olan çiçeksepetinin malın ayıplı olmasından doğan sorumluluğu olmadığı bulunmadığı yönünde karar vermiştir.

II. KARARIN İNCELENMESİ

A. Genel Olarak Kararın İncelenmesi ve Kararla İlgili Kavramların Belirlenmesi

Mesafeli sözleşmenin düzenlendiği 6502 sayılı TKHK madde 48'de aracı hizmet sağlayıcısı olarak düzenlenen online alışveriş platformlarının (e-ticaret platformları ya da çevrimiçi pazaryerleri) tüketicilere karşı hukuki sorumluluğu yine aynı maddede sınırlı bir biçimde düzenlenmiştir⁹. Maddede düzenlenen aracı hizmet sağlayıcısının, 7223 sayılı ÜGTDK madde 3 (ç)'de tanımlanan dağıtıcı kavramının kapsamına girip girmeyeceği sorusu¹⁰ da mesafeli sözleşmelerde, aracı hizmet sağlayıcısının güvenli olmayan ürün nedeniyle sorumluluğu olup olmayacağı ile ilgidir. Aracı hizmet sağlayıcısı konumundaki e-ticaret sitelerinin sorumluluğuna ilişkin Amazon kararlarından sonra ortaya çıkan AB ve ABD'deki tartışmalar, 7223 sayılı ÜGTDK'nun yürürlüğe girmesi ile birlikte Türk hukuku bakımından önem kazanacağı düşünülmektedir¹¹. Bu nedenle Yargıtay'ın çiçek sepetinin hukuki sorumluluğu hakkında verdiği karar önemlidir.

Karar, online alışveriş platformunun kullanılması yoluyla kurulan mesafeli sözleşme konusu malın ayıplı olması nedeniyle bedel iadesi istemine dayanmaktadır. Tüketicie bedel iadesine karar veren hakem heyeti kararını haklı bulan ilk derece mahkemesi kararının aksine Yargıtay, online alışveriş platformu olan çiçek sepetinin sorumluluğu olmadığı yönünde karar oluşturmuştur. Gerekçesinde ise 6563 sayılı Kanun kapsamında aracı hizmet sağlayıcısının ayıplı mal ya da hizmetten sorumluluğu olmadığına; 6502 sayılı TKHK'na göre de ayıptan sorumlu olacaklar arasında aracı hizmet sağlayıcısının olmadığına vurgu yapmıştır. Online alışveriş sitesine duyulan güvenle alışveriş yapıldığını ise tartışma konusu yapmamıştır¹².

⁹ Bkz. Dilşad Keskin, 'TKHK Değişik madde 48 Hükmü Çerçevesinde Aracı Hizmet Sağlayıcılarının Tüketicie Karşı Sorumluluğu' (2022) 26(3) HBVÜHFD 119, 127.

¹⁰ Yeşim Atamer ve Gökçe Kurtulan Güner, 'Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu ile İmalatçının Sorumluluğu Çözülmüş müdür?' (2021) 70(2) Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 543, 551.

¹¹ Atamer ve Kurtulan Güner (n 10) 552.

¹² Bkz. Büyüksağış ve Kahveci (n 2) 155.

Oysa Tüketici Hakem Heyeti kararında ifade edildiği gibi, siteye duyulan güvenle hareket edilmesi tüketici bakımından önemlidir. Tüketici, davranışı ile güven oluşturan online alışveriş platformuna -çiçek sepetine- güvenerek alışveriş yapmıştır.

Çiçek sepetinin, online alışveriş platformu olarak TKHK kapsamında tüketici ile mesafeli sözleşme yapılmasına aracılık ettiği ve aracı hizmet sağlayıcısı olduğunda kuşku yoktur. Sorun, aracı hizmet sağlayıcılarının ayıplı maldan ya da güvenli olmayan üründen hukuki sorumluluğunda toplanmaktadır.

B. 6502 Sayılı TKHK' na Göre Mesafeli Sözleşme Kavramı

Mesafeli sözleşmeler, 6502 sayılı TKHK madde 48'de ve 27 Kasım 2014 tarihli 29188 sayılı Resmî Gazete' de yayımlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde (Yönetmelik) düzenlenmiştir.

Mesafeli sözleşmeler, uzaktan iletişim araçları ile uzaktan pazarlama yöntemi kullanılarak tüketici ile satıcının/ sağlayıcının bir araya gelmeksizin bir bedel karşılığında tüketiciye mal ya da hizmet sağlama amacıyla karşılıklı anlaşarak kurdukları sözleşmelerdir¹³. Uzaktan pazarlama yönteminin kullanılması bir seferlik olmamalı, süreklilik arz etmelidir. Mesafeli sözleşmeler; e-posta, telefon, televizyon, web sitesi vb. gibi uzaktan iletişim araçları ile kurulurlar. Mesafeli sözleşme kurulmasında önemli olan husus, uzaktan iletişim araçlarının kullanılması yoluyla tarafların eş zamanlı fiziksel varlıkları olmaksızın sözleşmenin kurulmasıdır. Sözleşmenin hazırlar arasında olup olmaması değil; tarafların eş zamanlı fiziksel varlıkları olmaksızın kurulması önemlidir.

C. 6502 Sayılı TKHK' na Göre Mesafeli Sözleşmelerde Aracı Hizmet Sağlayıcısı Kavramı

01.04.2022 tarihli Resmi Gazete' de yayımlanan 7392 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun İle Kat Mülkiyeti Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” ile 6502 sayılı TKHK' nun çeşitli maddelerinde değişiklik yapılmıştır. Değişiklik yapılan maddelerden birisi de 7392 sayılı Kanunun 7. maddesi ile değiştirilen 48. maddedir. Maddenin değişiklikten önceki halinde, tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında aracılık edenlerin sorumluluğu düzenlenmiş ancak “aracılık edenler kavramı” kullanılmakla birlikte, tanımı yapılmamıştır. 6502 sayılı TKHK madde 48/5'in değişiklikten önceki hali şu şekildedir: “Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu maddede yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları tutmak ve istenilmesi hâlinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür. Ancak bu fıkra kapsamında aracılık edenler, satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerinden dolayı sorumludur.”

¹³ Bkz. Mustafa Topaloğlu, ‘Madde 48 Mesafeli Sözleşmeler’, iç Hakan Tokbaş ve Özlem Tüzüner (edr), 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Milli Şerhi, (Aristo Yayınevi, 2016), 768.

7392 sayılı Kanunun 7. maddesi ile yapılan değişiklikle¹⁴ “aracı hizmet sağlayıcısı” doğrudan tanımlanmamakla birlikte, “tüketici, satıcı ve sağlayıcı ile mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden aracı hizmet sağlayıcısının” düzenlenmesi ile aracı hizmet sağlayıcısının kim olduğuna dair dolaylı bir anlatım yapılmıştır. Bu şekilde 7392 sayılı Kanunla TKHK’da yapılan değişiklikler arasında “aracı” kavramı yerine “aracı hizmet sağlayıcısı” kavramı kullanılmış ve bu kavrama bir şekilde açıklık getirilmiştir. Aracı hizmet sağlayıcıları, oluşturdukları sistem ile satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenlerdir. Ayrıca 23.08.2022 tarihli 31932 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelikte 2. maddesiyle “Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinin 4. maddesinde yapılan değişiklikle, 4. maddenin “i” bendinde “Aracı hizmet sağlayıcısı” tanımı verilmiştir. Buna göre aracı hizmet sağlayıcısı “oluşturduğu sistem ile uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden gerçek veya tüzel kişiyi; ifade eder. Maddenin “j” bendinde ise “platform: Kamu hizmetlerinin tek noktadan sunulduğu ortak kamu elektronik platformu hariç olmak üzere, aracı hizmet sağlayıcısının mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden gerçek veya tüzel kişiyi” ifade eder düzenlenmesi vardır.

6502 sayılı TKHK’nda yapılan değişiklikten önce, 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun’da verilen “aracı hizmet sağlayıcısı” kavramı üzerinden tanım yapılmakta ve aracılık edenler, kurdukları uzaktan pazarlama sistemini kullanarak sözleşme kurulmasını sağlayan gerçek ya da tüzel kişiler olarak tanımlanmaktaydı¹⁵.

7416 sayılı Kanunla değiştirilmiş 6563 sayılı “Elektronik Ticaret Kanunu” aracı hizmet sağlayıcısını şu şekilde tanımlamıştır: “Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı: Elektronik ticaret pazar yerinde elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların mal veya hizmetlerinin teminine yönelik sözleşme yapılmasına ya da sipariş verilmesine imkân sağlayan aracı hizmet sağlayıcı”. 29 Aralık 2022 tarihli 32058 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmeliğe” göre de aracılık hizmeti, “Elektronik ticaret pazar yerinde elektronik ticaret işlemlerinin gerçekleştirilmesi ve siparişin teslimi amacıyla elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı tarafından elektronik ticaret hizmet sağlayıcı veya alıcıya sunulan her türlü hizmet” (madde 4/b), elektronik ticaret hizmet sağlayıcı (ETHS), “Elektronik ticaret pazar yerinde

¹⁴ 7392 sayılı Kanunun 19. maddesine göre “Bu Kanunun; a) 8 inci maddesi, 15 inci maddesiyle değiştirilen 6502 sayılı Kanunun 77 nci maddesinin dördüncü fıkrası ile 17 nci maddesiyle 6502 sayılı Kanuna eklenen geçici 3 üncü maddenin ikinci ve üçüncü fıkraları ve 18 inci maddesi yayımı tarihinde, b) Diğer hükümleri yayımı tarihinden altı ay sonra, yürürlüğe girer.” 6502 sayılı TKHK’nun 48. maddesinde değişiklik yapan 7. madde, 01.10.2022 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

¹⁵ Murat İnceoğlu ve Ece Baş Süzel, ‘Mesafeli Sözleşme Kurulmasına Aracılık Edenlerin Tüketiciye Karşı Sorumluluğu (TKHK m.48/f.5)’ (2020) 15(189-190) Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 475, 478.

ya da kendine ait elektronik ticaret ortamında mal veya hizmetlerinin teminine yönelik sözleşme yapan ya da sipariş alan hizmet sağlayıcı”dır (madde 4/h).

D. Aracı Hizmet Sağlayıcısının 6502 Sayılı TKHK Madde 48 Kapsamında Ayıptan Doğan Sorumluluğu

6502 sayılı TKHK ’nda ayıplı maldan sorumluluk madde 8-12 arasında düzenlenmiştir. Mal sağlamaya yönelik tüketici işlemlerinde işlem konusu malın ayıplı olması halinde, koşulları varsa, satıcının ayıplı maldan sorumluluğu doğacaktır. Mal sağlama amaçlı mesafeli sözleşmelerde de malın ayıplı olması halinde söz konusu hükümler uygulanacaktır. Ayrıca Kanunun 48. maddesinde de mesafeli sözleşmeler özel olarak düzenlenmiştir. Mesafeli sözleşmeleri düzenleyen 48. maddede ayrıca “aracı hizmet sağlayıcısının” da sorumluluğuna ilişkin düzenleme vardır.

Aracı hizmet sağlayıcılar, tüketiciler ile satıcı / sağlayıcı arasında mesafeli sözleşmenin kurulmasına aracılık etmektedirler. Aracı hizmet sağlayıcısı çoğu kere, tüketici ile bir çerçeve sözleşme yaparak onunla üyelik üzerinden işlemlerini gerçekleştirirken; satıcı/sağlayıcı ile de uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle oluşturduğu pazar yerinde tüketicilerle satıcı/sağlayıcıyı karşılaştırmak için sözleşme ilişkisi içine girmektedirler.

TKHK ’da 7392 sayılı Kanunla yapılan değişiklikle 48. maddenin aracı hizmet sağlayıcılarının sorumluluğuna ilişkin hükümlerinde de düzenleme yapılmıştır. 7392 sayılı Kanunun 7. maddesi ile yapılan değişiklikle aracılık eden kavramı yerine “aracı hizmet sağlayıcısı kavramı kullanılmış ve devamında aracı hizmet sağlayıcının sorumluluğu sınırlı olarak düzenlenmiştir¹⁶.

¹⁶ Düzenleme şu şekildedir: “Tüketicinin isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler haricinde mal satışlarında bu süre her hâlikârda otuz günü geçemez.”
“(5) Oluşturdukları sistem ile satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden aracı hizmet sağlayıcılar; sistem aracılığıyla kurulan mesafeli sözleşmelerden doğan hak ve yükümlülüklerin kullanım süresi boyunca tüketicilerin yönetmelikle belirlenen hususlara ilişkin talep ve bildirimlerini iletebilmelerine ve takip edebilmelerine elverişli bir sistemi kurmak ve kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür.”

“(6) Aracı hizmet sağlayıcısı olarak faaliyet gösterenler aracılık ettikleri mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak;

a) Tüketicieye ön bilgilendirmenin yapılmasından, teyidinden ve ispatından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen,

b) Veri girişinin satıcı veya sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlar hariç olmak üzere, yönetmelikle belirlenen ön bilgilendirmede bulunması zorunlu hususlardaki eksikliklerden,

c) Bu maddede yer alan hususlardan dolayı tüketicilerin satıcı veya sağlayıcılar ile yaptıkları işlemlere ilişkin kayıtların tutulmasından ve istenilmesi hâlinde bu bilgilerin ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile tüketicilere verilmesinden,

ç) Satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları aracılık hizmetine ilişkin sözleşmeye aykırı uygulamaları nedeniyle satıcı ve sağlayıcıların bu madde hükümlerine aykırı davranmasına sebep oldukları her bir işleminden,

d) Satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi hâlinde, mal veya hizmetin tüketiciye teslim veya ifası sonrası bedelin satıcıya veya sağlayıcıya aktarıldığı durumlar ile 11 inci ve 15 inci maddelerde yer alan hakların kullanımı hariç olmak üzere teslim veya ifa ile cayma hakkına ilişkin yükümlülüklerden satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen,

TKHK madde 48'te aracı hizmet sağlayıcısının sorumluluğu, ayıplı mal ve hizmetten sorumluluk dışında genel olarak düzenlenmiştir. 7392 sayılı Kanun ile 48. maddede yapılan değişiklik ile kanun koyucu açıkça aracı hizmet sağlayıcılarının, aracı oldukları mesafeli sözleşmeden kaynaklanan ayıp nedeniyle sorumlu olmadığını ifade edilmiştir. Gerçekten de 48 maddenin 6 (d) bendine göre göre, aracı hizmet sağlayıcıları tüketicilere karşı, *"Satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi hâlinde, mal veya hizmetin tüketiciye teslim veya ifası sonrası bedelin satıcıya veya sağlayıcıya aktarıldığı durumlar ile 11 inci ve 15 inci maddelerde yer alan hakların kullanımı hariç olmak üzere teslim veya ifa ile cayma hakkına ilişkin yükümlülüklerden satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen,"* sorumlu olacaklardır.

Uygulamada internet üzerinden satışlarda ayıptan sorumlulukta tüketici kanunda öngörülen seçimlik haklarından birini kullandığında aracı konumundaki firma bu istemi satıcıya/sağlayıcıya iletmektedir. Mesafeli satış türü olan internet üzerinden satışlarda "aracı konumundakilerin" sorumluluğunun günümüz koşullarında yeniden tartışılması gerekmektedir. Ayıplı mal ya da hizmet nedeniyle aracı hizmet sağlayıcısının hukuki sorumluluğunun olup olmadığı sorusunun yanıtlanmasında tüketici ile aralarında mal ya da hizmet sağlama sözleşmesinin olmadığına, esas sözleşmenin tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında yapıldığına dikkat çekmek gerekmektedir. Mesafeli sözleşmenin tüketiciler ile satıcı/sağlayıcı arasında kurulmuş olması nedeniyle sözleşmenin nisbiliği ilkesi, aracı hizmet sağlayıcılarının ayıplı mal ya da hizmetten doğan sorumluluğunun önüne geçecektir¹⁷. Bununla birlikte birçok mesafeli sözleşmede de aracı hizmet sağlayıcısının aktif bir rol oynayarak tüketiciden bedel tahsili yaptığı ve bunu daha sonra satıcıya/sağlayıcıya ilettiği görülmektedir¹⁸. Bu hususta dahi 48. maddenin 6(d) bendindeki açık düzenleme gereği aracı hizmet sağlayıcısının ayıplı mal ve hizmetten sorumluluğu tartışılmayacaktır. Bu düzenlemenin, teknolojik gelişmeleri göz ardı ederek, TKHK'nun temel amacı olan "tüketiciyi koruma" amacını online alışverişlerde gerçekleştirmekten uzak bir düzenleme olduğu ifade edilebilir.

TKHK'nun 48. maddesinde yapılan değişiklikten önce yukarıda ifade edilen sözleşmenin nisbiliği ilkesi nedeniyle aracı hizmet sağlayıcısının ayıptan sorumlu olamayacağı yönündeki görüşünün aksine, satıcı/sağlayıcı kavramı içine "aracı hizmet sağlayıcısının" da girdiğini ve bu nedenle ayıplı mal ya da hizmetten sorum-

e) *Satıcı veya sağlayıcı onayı olmaksızın düzenledikleri kampanyalı, promosyonlu veya indirimli satışlarda, sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesinden,*

f) *Ön bilgilendirmede yer alan hususlar ile reklamlarında yer alan bilgilerin uyumlu olmasından ve ispatından, sorumludur."*

¹⁷ İnceoğlu ve Baş Süzel (n 15) 479. s. 759-794.o Yayınları, İstanbul Hukuk MEcmuası, it bir konumda olması hakkında bkz. Busch, s. 17-19.ediler. tmaktadırlar. lı mal

¹⁸ Aktif konumda olan platformlar; mesafeli sözleşme konusu ürünlerin tüketiciye gönderilmesi, ürünlerin seçiminde yardımcı olunması, ürün önerilmesi, bedel tahsilinin çoğu kere satıcı adına yapılması gibi roller üstlenmektedir.



lu olduğunu belirten görüş de bulunmaktadır. Bu görüşe göre, 3. maddede verilen satıcı ve sağlayıcı tanımlarında satıcı /sağlayıcı adına ve hesabına hareket eden de satıcı/sağlayıcı olarak kabul edileceğinin düzenlenmesi nedeniyle aracı hizmet sağlayıcısının da satıcı/sağlayıcı olarak kabul edilecektir¹⁹. Görüşe göre, satıcı/sağlayıcı tanımı TKHK’da çok geniş yapılmış ve mesleki ya da ticari amaçla tüketiciye mal sağlayan herkes kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere satıcı olarak kabul edilmiştir²⁰. Aracı hizmet sağlayıcısının satıcı ile yaptığı sözleşme incelendiğinde²¹, sözleşme konusu mal bedelinin satıcı/sağlayıcı adına aracı servis sağlayıcı tarafından alındıktan sonra satıcı/sağlayıcıya iletileceğini düzenleyen hükümler görülmektedir. Satıcı/sağlayıcı kavramının genişletilerek tüketicinin mümkün olan en geniş şekilde korunmasının sağlanmasıdır. Ancak aracı hizmet sağlayıcısının sorumluluğunun 48. maddede özel olarak ve daha dar olarak düzenlenmesi nedeniyle yasa koyucunun aracı hizmet sağlayıcıları satıcı/sağlayıcı kapsamında düşünmediği sonucu çıkarılabilir²². Bununla birlikte aracı hizmet sağlayıcıların doğrudan kendi mallarının satışını yaptığı durumlarda satıcı sıfatıyla ayıptan doğan sorumlulukları olacaktır²³.

Ayrıca kanunun 48. maddesinde düzenlenen sorumluluk, sözleşmenin 30 gün içinde ifa edilmemesi ile tüketiciye tanınan cayma hakkının kullanılmasında, tüketicinin yaptığı ödemenin iade edilmemesinde ortaya çıkacaktır. Tüketicinin kendisine tanınan cayma hakkını kullanması halinde de satıcı/sağlayıcı aldığı bedeli, tüketiciye iade etmekle yükümlüdür. Mesafeli sözleşme konusu malın/hizmetin otuz gün içinde teslim/ifa edilmemesi halinde tüketici sözleşmeden dönebilecektir. 30 gün içinde ifa gerçekleşmemişse, satıcı/sağlayıcı temerrüde düşecektir. Tüketici genel hükümler kapsamında temerrüitten doğan haklarını kullanabilecektir.

Çiçek sepeti kararından sonra 2022 tarihli PTT AVM internet sitesi üzerinden yapılan bir alışverişte 6502 sayılı TKHK madde 48/5’in uygulanarak tüketicinin zararının tazmini gerektiği yönünde karar vermiştir. Karara göre “... *madde (TKHK madde 48/5) gerekçesinde de bu fıkra özellikle internet ortamında oluşturdukları sistem üzerinden satıcı veya sağlayıcıların mal ve hizmet satışına aracılık edenlerin sorumluluklarının düzenleme altına alındığı, uygulamada satıcı veya sağlayıcılar dışında onlara aracılık eden üçüncü kişilerin oluşturdukları sistem çerçevesinde*

¹⁹ Büyüksağış ve Kahveci (n 2) 155-156; Yazarlar, Çiçek sepeti kararında Yargıtay’ın çiçek sepetinin satıcı olarak yorumlanmamasını eleştirmektedir, Büyüksağış ve Kahveci (n 2) 156.

²⁰ TKHK Madde 3: “ı) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi; i) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi” ifade eder.

²¹ Büyüksağış ve Kahveci (n 2) 155.

²² Aynı yönde bkz. Keskin, (n 9) 126; Selin Sert Sütçü, ‘Mesafeli Sözleşme Kurulmasına Aracılık Edenlerin Tüketici Hukuku Bağlamında Sorumluluğunun Belirlenmesi’ (2021) 4(1) Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 276, 282; İnceoğlu ve Baş Sützel (n 15) 480.

²³ Bkz. Murat Aydoğdu ve Nalan Kahveci, *Tüketici Hukuku Dersleri*, (Adalet Yayınevi, 2021), 412.

satıcı veya sağlayıcıların, mal ve hizmetlerinin mesafeli yöntemle tüketicilere ulaşmasına aracılık etmekte oldukları, aynı zamanda satıcı veya sağlayıcı adına tüketiciden mal veya hizmetlerin bedelini de tahsil ettikleri, bu durumda bu kişilerin de satıcı veya sağlayıcılar gibi tüketicilere karşı maddede yazan hususlardan dolayı sorumlu olacakları, ancak bedel tahsil etmeden sadece satıcı ve sağlayıcılar ile tüketicilerin iletişime geçmelerine aracılık eden ve genellikle yer sağlayıcı niteliğine haiz olan internet sitelerinin bu fıkra hükümlerine tabi olmayacağı belirtilmiştir²⁴”.

E. Aracı Hizmet Sağlayıcısının 7223 Sayılı ÜGTDK’na Göre Sorumluluğu

1. Aracı Hizmet Sağlayıcısının 7223 Sayılı ÜGTDK’na Göre “Dağıtıcı” Olarak Sorumluluğu

a. Aracı Hizmet Sağlayıcısının 7223 sayılı ÜGTDK’na Göre “Dağıtıcı” Olması

Çiçek sepeti kararına benzer bir olay Oberdorf v. Amazon davasında gerçekleşmiştir. Farklı bir hukuk sistemine ait karar olsa da, hukuki sorun temelde aynıdır. Söz konusu uyuşmazlıkta, Amerikan Yüksek Mahkemesi kararı çiçek sepeti kararından farklıdır. Kararda, tüketicide oluşturulan güven tartışma konusu yapılmış ve kararın ana gerekçesini oluşturmuştur. Oberdorf v. Amazon davasında satıcı firmaya ulaşamayan davacı, güvenli olmayan üründen doğan zararının tazminini Amazon’dan istemiştir²⁵. Davada Amazon alışveriş sitesinin hukuki konumu tartışılmıştır. Dava ile birlikte aracı platformların sorumluluğunun tartışılması önemlidir²⁶. Online satış yapan ticaret sitelerinin dağıtıcı olarak kabul edilip edilmeyeceği tartışmasında, satış yapan sitelerin servis sağlayıcısı olması dışında satıcı gibi davranmaları ya da satışın gerçekleştirilmesinde önemli bir rol oynamaları beklenmektedir²⁷. ÜGTDK 3 (ç) maddesinde dağıtıcı tanımı yapılmıştır. Kanunun tanımına göre dağıtıcı “ürünü tedarik zincirinde yer alarak piyasada bulunduran imalatçı veya ithalatçı dışındaki gerçek veya tüzel kişidir.” Dağıtıcının “tedarik zincirinde yer alması” arandığı için çevrimiçi platformların ürünün güvenli olmaması nedeniyle doğan zarardan sorumluluğuna gidilmesi oldukça zordur²⁸. ÜGTDK madde 11’de dağıtıcının toptancı, bayi, perakendeci olduğu düşünülürse de²⁹; TKHK madde 48/5’te düzenlenen ve mesafeli sözleşmelerde satıcı adına aracılık eden çevrimiçi platformlar, en azından ürünlerin depolamasını yapıyor ya da depolamaya yardımcı oluyorsa “dağıtıcı” sıfatıyla sorumluluğu olmalıdır. 7223 sayılı ÜGTDK’ndaki dağıtıcı tanımından

²⁴ Yargıtay 3 HD, 29.09.2022 T., 2022/3467 E., 2022/6446 K.

²⁵ Christoph Busch, ‘When Product Liability Meets the Platform Economy: A European Perspective on Oberdorf v Amazon’ (2019) 8(7) Journal of European Consumer and Market Law 173, 173.

²⁶ ibid 173; Busch, ‘Digitaler Plattformen’ (n 3) 9-10.

²⁷ Christoph Busch, ‘When Product Liability Meets the Platform Economy: A European Perspective on Oberdorf v Amazon’ (2019) 8(7) Journal of European Consumer and Market Law 2.

²⁸ Atamer ve Kurtulan Güner (n 10) 552.

²⁹ Erhan Kanişlı, ‘Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu (ÜGTDK) Uyarınca Üreticinin Sorumluluğu’ (2020) 78(3) İstanbul Hukuk Mecmuası 1413, 1429.



hareketle “aracı hizmet sağlayıcılarının” sorumluluğundan söz etmek ilk bakışta zor da olsa; mesafeli sözleşme konusu ürünleri, kendi depolarında sakladıkları ya da gönderimini bizzat yaptıkları ürünler bakımından imalatçı ya da ithalatçıya ulaşılamaması halinde sorumluluğu doğacaktır³⁰. Ancak bu sorumluluk da çok sınırlı ikincil bir sorumluluktur. 7223 sayılı ÜGTDK’nda dağıtıcının da sorumluluğunun düzenlenmesinin nedeni, üreticisinin belirli olmadığı ürünlerin piyasaya sürülmesinin önüne geçilmesi çabasıdır³¹.

b. Aracı Hizmet Sağlayıcısının 7223 Sayılı ÜGTDK’na Göre “Dağıtıcı” Olarak Sorumluluğu

ÜGTDK ile Avrupa Birliği’nin 85/374 sayılı İmalatçının Sorumluluğu Yönergesi ile 2001/95 sayılı Ürün Güvenliği Yönergesi temel alınarak imalatçının sorumluluğu düzenlenmiştir³². Online alışveriş platformlarının (aracı hizmet sağlayıcısının), tüketicinin yaptığı mesafeli sözleşmenin güvenli olmaması ya da ayıplı olması nedeniyle doğan zarardan sorumluluğu yasal olarak düzenlenmediği için bu konuda Türk hukukunda bir boşluk bulunmaktadır³³. Yeni AB Ürün Sorumluluğu Direktifi ise, dijital çağda ve ekonomiye uygun olacak şekilde ürün sorumluluğu kurallarının oluşturulması ve güvenli olmayan ürün nedeniyle zarar görenin zararını ispatına ilişkin kuralların yumuşatarak tüketiciyi koruyucu önlemler getirmiştir (Direktif madde 10)³⁴. Direktif, ürün sorumluluğu bakımından online alışveriş platformlarının sorumluluğuna ilişkin de düzenleme getirmiştir. Online alışveriş platformları da tüketicilere karşı sorumlu olduğunu (Direktif madde 22, 35) ve üye devletlerin de dijital platformların sorumluluğu bakımından önlemler almakla yükümlü olduğunu belirtmiştir (Direktif madde 44). Dijital çağda, olası riskleri minimuma indirecek genel ürün güvenliği kurallarının oluşturulması gerektiğine vurgu yapılmıştır. Tüketicilerin özellikle, kırılgan grupta yer alan çocuklar, yaşlılar ya da engellilerin de güvenli ürüne ulaşma hakkının altı çizilmiştir³⁵. Birlik içinden ya da birlik dışından dijital ortamda ürün temininde tüketicinin korunması gerekliliğinin altı çizilmiştir. Direktifte online satışların hızlı bir şekilde arttığı ve yeni iş alanlarının ortaya çıktığına vurgu yapılarak, online platformlar üzerinden yapılan satışlarda ayıplı ürün nedeniyle (defective products), bu Direktif’e göre dağıtıcı gibi sorumlu olabileceklerini düzenlenmiştir³⁶. Bu hususta, aracı konumunda olan ve sadece pasif olarak hizmet veren online alışveriş platformları da ürünün tüketicide ürünün kendisi tarafından ya da kendi kontrolü, otoritesi altında sağlandığı izlenimi uyandırması

³⁰ Aynı yönde bkz. Atamer ve Kurtulan Güner (n 10) 552; Büyüksağış ve Kahveci (n 2) 163.

³¹ Atamer ve Kurtulan Güner (n 10) 550.

³² Atamer ve Kurtulan Güner (n 10) 543.

³³ Bkz. Büyüksağış ve Kahveci (n 2) 149.

³⁴ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202402853.

³⁵ Direktifin gerekçesi paragraf 5.

³⁶ COM (2022) 495.

halinde sorumluluğu doğacaktır (Direktif madde 22, 35)³⁷.

7223 sayılı ÜGTDK ise 11. maddede dağıtıcıların, imalatçı ya da ithalatçıya ulaşılamaması halinde sorumluluklarının doğacağını düzenlenmiştir. Kanun, madde 3 (ç)’te “dağıtıcı” kavramını tanımlanmıştır. Düzenlemeye göre dağıtıcı, “ürünü tedarik zincirinde yer alarak piyasada bulunduran imalatçı veya ithalatçı dışındaki gerçek veya tüzelkişi”dir. 7223 sayılı ÜGTDK’deki dağıtıcı tanımından hareketle “aracı hizmet sağlayıcılarının” ürünleri depoları ya da gönderimini kendisinin yaptığı ürünler bakımından imalatçı ya da ithalatçıya ulaşılamaması halinde sorumluluğu doğacaktır³⁸. Dağıtıcı, tasarım ayıbından³⁹ ve imalatçının, yetkili temsilcisinin veya tedarik zincirinde yer alan iktisadi işletmelerin isim ve irtibat bilgilerinin zarara uğrayan kişinin talebinin kendisine tebliğinden itibaren 10 iş günü içinde bildirirse, dağıtıcının zarardan sorumluluğu ortadan kalkacaktır. Bu düzenleme de dağıtıcının sorumluluğunu, son derece sınırlandırmaktadır⁴⁰. ÜGTDK madde 11/3’ e göre “ Üründen kaynaklanan tazminat sorumluluğuna ilişkin olarak ürünün imalatçısı, yetkili temsilcisi veya ithalatçısının belirlenemediği durumlarda, zarara uğrayan kişiye bu iktisadi işletmecilerin isim ve irtibat bilgilerini, bu bilgilere sahip değil ise tedarik zincirinde yer alan bir önceki iktisadi işletmecinin isim ve irtibat bilgilerini bu talebin kendisine tebliğ edildiği tarihten itibaren on iş günü içinde bildirmeyen dağıtıcı, bu Kanun kapsamında imalatçı gibi tazminattan sorumlu tutulur”. Düzenlemeye göre güvenli olmayan ürün⁴¹ nedeniyle öncelikli olarak imalatçının sorumluluğu olacaktır. İmalatçı hakkında bilgi sahibi olması gereken aracı bu bilgiyi, istemin kendisine tebliğ edildiği tarihten itibaren on iş günü içinde bildirmediği hallerde güvenli olmayan ürünün verdiği zarardan sorumlu olacaktır. Buradaki temel soru bilginin aracı firma tarafından 10 gün geçtikten sonra verilmesi halinde aracının sorumluluğu olup olmayacağıdır. Kanımızca 10 günlük

³⁷ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202402853.

³⁸ Aynı yönde bkz. Atamer ve Kurtulan Güner (n 10) 552.

³⁹ Büyüksağış ve Kahveci (n 2) 163.

⁴⁰ Büyüksağış ve Kahveci (n 2) 163-164.

⁴¹ Ürünün güvenli olmaması onun üretim süreci ile ilgiliyken; ayıplı olması üretim genel olarak sözleşme konusu üründe/malda üretim aşamasından sonra ortaya çıkan nitelik eksikleri ya da o üründen objektif olarak beklenen niteliklerin bulunmaması halidir. Ayıptan sorumlulukta taraflar arasında sözleşme ilişkisi vardır. Güvenli olmayan ürün nedeniyle sorumluluk ise alıcı ile üreticinin arasında sözleşme ilişkisinin olmadığı ve üreticinin sorumluluğunun gündeme geldiği sorumluluktur. 6502 sayılı TKHK madde 11’de malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakkının kullanılmasında ya da ücretsiz onarım hakkının kullanılmasında üreticinin/ithalatçının da satıcı ile birlikte müteselsilen sorumluluğu düzenlendikten hemen sonra ayıbın malın piyasaya sürüldükten sonra ortaya çıktığını kanıtlayarak sorumluluktan kurtulma olanağının düzenlenmesinde de aslında kanun koyucunun ayıplı mal ile güvenli olmayan ürün arasında ayırım yaptığını, üreticiyi/ithalatçıyı sadece güvenli olmayan üründen sorumlu tuttuğunu ifade edebiliriz. Bununla birlikte tek kavram olarak da ayıp kavramının kullanılmış olması acaba üst kavram olarak mı ayıp kavramı kullanılmıştır sorusunu akla getirmektedir. Öğretide bir görüş de ayıp ve güvenli olmayan ürün kavramları farklı olmakla birlikte, ayıp kavramının güvenli olmayan ürünü de içine alan üst kavram olduğu yönündedir, Aydoğdu ve Kahveci (n 23) 136.



bildirim yükümlülüğünü yerine getirmeyen aracı firmanın sorumluluğu devam etmelidir⁴². Aksi halde kanun koyucunun amaçladığı koruma tam olarak gerçekleşmeyeceği gibi, aracı firmaların keyfi davranması sonucu doğacaktır. Dağıtıcının (aracı hizmet sağlayıcısının) sorumluluğu ikincil bir sorumluluktur⁴³. İmalatçının ya da ithalatçının tespit edilemediği durumlarda ortaya çıkan bir sorumluluktur. Dağıtıcı, ürünün piyasaya sunulmasında satıcıyı da içine alacak şekilde geniş bir kavramdır⁴⁴. E-ticaret sitelerinin de bu şekilde dağıtıcı olarak kabul edilmesi gerekir⁴⁵. Özellikle konunun tartışılmaya başlanması aşağıda incelenen Oberdorf v. Amazon davasıyla olmuştur⁴⁶. Bu bağlamda elektronik ticaret platformları, ürünün tüketiciye ulaşması bakımından en azından aktif ya da pasif rol oynamalarına göre sorumlulukları belirlenebilir. Aktif olarak, aracılık faaliyetinin ötesinde ürünün tüketiciye ulaşmasında çeşitli hazırlık aşamalarını da üstlenmeleri halinde tedarik zincirinin bir parçası olarak değerlendirilebilmelidirler.

Oberdorf v. Amazon davasında davacı, sol gözünü kaybetmesi nedeniyle doğan zararının tazminini Amazon firmasından istemiştir. Olayda Amazon üzerinden köpeğinin tasmaını takmak için uç (D-ring) satın almıştır. Davacı, köpeğiyle yürüyüş yaparken satın aldığı kısmın kırılmasıyla birlikte düşüyor ve davacının gözlüğünün kırılarak sol gözü de görme yetisini tümüyle kaybediyor. Satıcının davacının talebi zamanında Amazon'da yer almaması ve takma ad kullanması nedeniyle satıcıya ulaşamayan davacı (Oberdorf) Amazon'dan zararının tazmini talep ediyor⁴⁷. Bu davada online ortamda satıcı ile tüketiciyi bir araya getiren Amazon'un satıcı konumunda kabul edilip edilemeyeceği tartışılmıştır. Davada şu hususlara dikkat çekilmiştir: Öncelikli olarak Amazon servis sağlayıcısı olarak satıcının alıcıyla platformda buluşmalarına ve satış sözleşmesi yapmasına olanak sağlıyor⁴⁸. Güvenli olmayan ürünleri Amazon web sitesinden kaldırma olanağına sahiptir. Platform kullanıcıları bakımından Amazon ve diğer e-ticaret siteleri malın satışının gerçekleştirilmesi, ödemenin alınması ve bilgi verilmesi konularında kilit bir role sahiptir. Son olarak Amazon ve diğer e-ticaret siteleri işini yaparken bu işe bağlı olarak doğan zarar-

⁴² Kanışlı (n 39) 1430.

⁴³ Atamer ve Kurtulan Güner (n 10) 550.

⁴⁴ Atamer ve Kurtulan Güner (n 10) 550 dipnot 37; Ayrıca bkz. Aydoğdu ve Kahveci (n 23) 140. Dağıtıcının satıcıyı da içine alan geniş bir kavram olarak düşünülmesinin nedeni, ürünün üretim aşamasından alıcıya/tüketiciye ulaşmasına kadar geçen süreçte aslında nihai satıcının eline gelinceye kadar el değiştirmesidir.

⁴⁵ Atamer ve Kurtulan-Güner (n 10) 551.

⁴⁶ Bkz. Christoph Busch, *Effektiver Verbraucher- Schutz Im Online-Handel: Verantwortung Und Haftung Von Internetplattformen* (2019) Rechtsgutachten im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbände. <https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf> (E.T.; 15 Ekim 2023).

⁴⁷ Busch 'Editorial' (n 27) 1.

⁴⁸ Online alışveriş platformlarının ürünlerin satışında belirleyici olmaları hakkında bkz. Busch, 'Digitaler Plattformen' (n 3) 9-10.

ların giderilmesinden sorumlu olmalıdır. Tüm bu açılardan bakıldığında Amazon satıcı olarak kabul edilmiştir⁴⁹. Altının çizilmesi gereken nokta, Amazonun servis sağlayıcısı sıfatıyla değil; satış sözleşmesinin kurulmasında ve ifasında üstlendiği rol nedeniyle satıcı gibi sorumlu olduğu kabul edilmesidir⁵⁰. Amerikan haksız fiil hukukunda bu dava ile birlikte online satış yapan e-ticaret sitelerinin kusursuz sorumluluğu kabul edilmiştir⁵¹. Oberdorf v. Amazon davası ile aracı hizmet sağlayıcısının güvenli olmayan ürün nedeniyle (unsafe product) doğan zarardan kusursuz olarak Amazon'un sorumlu olduğuna karar verilmiştir.

Çoğu online alışveriş platformu günümüzde malları depolama, siparişi tamamen yerine getirme, kargo hizmetini sağlama gibi davranışlarla tüketicilerle mesafeli sözleşmenin kurulmasında aktif rol oynamaktadırlar. Tüketiciler, çoğu zaman satıcıyla mı yoksa online alışveriş platformu olan aracı hizmet sağlayıcısı ile mi mesafeli sözleşmeyi yaptıklarını bilemedikleri gibi⁵²; aracı hizmet sağlayıcısı ile yaptıkları düşünülmektedirler. Aracı hizmet sağlayıcılar genelde, satıcı/sağlayıcı ile tüketiciyi bir araya getiren ve satıcı/sağlayıcı adına tüketiciden malın/hizmetin bedelini tahsil etmektedir⁵³. Oberdorf v. Amazon kararında da Amazonun mesafeli satış sözleşmesinin kurulmasında aktif rol oynadığı, satıcı gibi davrandığı ve sadece aracı konumunda olmaması nedeniyle Amazonun tüketicinin uğradığı zararı tazmin etmesi gerektiğine karar verilmiştir⁵⁴.

İmalatçının veya ithalatçının tespit edilemediği durumlarda 7223 sayılı ÜGTDK dağıtıcıların sorumluluğunu düzenlemiştir⁵⁵. Amaç, zarar gören kişinin zararının giderilmesi isteminde muhatap bulabilmesi ve imalatçı ya da ithalatçıya ulaşmasının sağlanmasıdır⁵⁶. Kim tarafından üretildiği belli olmayan ürünlerin piyasaya sürülmesinin önüne geçmek için de söz konusu düzenlemeler yapılmıştır⁵⁷. Temelde ürünün imalatında yer almayan sadece dağıtım ve pazarlamayı yapanlar da ürünün güvenli olmamasından ikincil derecede sorumlu tutulmuşlardır.

ÜGTDK güvenli olmayan ürünün neden olduğu zararlardan sorumluluğun koşullarını 6. maddenin ikinci fıkrasında düzenlemiştir. Düzenlemeye göre imalatçının sorumluluğunda zarar ve zararlar ürünün güvenli olmaması arasındaki uygun nedensellik bağının olması gerekmektedir. Yasa koyucu imalatçının sorumluluğu-

⁴⁹ Busch 'Editorial' (n 27) 1.

⁵⁰ Busch 'Editorial' (n 27) 2.

⁵¹ Busch 'Editorial' (n 27) 2.

⁵² Busch, 'Verbraucher' (n 43) 14 (E.T.; 15 Ekim 2023).

⁵³ Aydoğdu ve Kahveci (n 23) 412.

⁵⁴ Büyüksağış ve Kahveci, güvenli liman olarak adlandırılan ve çevrimiçi platformların zarardan sorumlu olmayacakları yönündeki sorumsuzluk hükmünün uygulama alanı giderek daraldığını belirtmektedirler, Büyüksağış ve Kahveci (n 2) 146.

⁵⁵ Atamer ve Kurtulan Güner (n 10) 550.

⁵⁶ Bkz. Atamer ve Kurtulan Güner (n 10) 550.

⁵⁷ Atamer ve Kurtulan Güner (n 10) 550.



nu kusursuz sorumluluk olarak düzenlemiştir⁵⁸. Sorumluluğun koşullarına bakıldığında, öncelikle güvenli olmayan bir ürünün (hatalı ürün) olması gerekmektedir. Ayrıca bu ürünü kullanan kişinin bir zarara uğraması bu zararla güvenli olmayan ürünün kullanılması arasında uygun nedensellik bağı olmalıdır. Aracının (dağıtıcının) ÜGTDK madde 11 gereği kendisinden imalatçı hakkında bilgi verilmesi istenmiş olmalı ve bilgi 10 gün içinde verilmemiş olmalıdır. İmalatçı hakkında bilgi vermemesi halinde dağıtıcı konumunda olan online satış yapan aracı firma, imalatçı gibi sorumlu olacaktır.

2. Aracı Servis Hizmeti Sağlayanların Güvenli Olmayan Üründen Sorumluluğunun Diğer Hukuki Dayanakları

Bir görüş, online alışveriş platformlarının satıcı gibi sorumlu olmalarında 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu Madde 66/III'e göre organizasyon sorumluluğunun da konuyla doğrudan ilgili olması nedeniyle tartışılması gerektiğini belirtmektedir⁵⁹. Bir başka görüş ise, aracı hizmet sağlayıcısının tüketici ile yapılan mesafeli sözleşmenin tarafı olmaması nedeniyle, sözleşmesel sorumluluğunun doğmayacağını ifade etmektedir. Bu görüşe göre aracı hizmet sağlayıcısının borca aykırılıktan sorumluluğunu kabul etmek, sözleşmenin nisbiligi ilkesinin dışına çıkmak olacaktır⁶⁰.

Bunların dışında ve ağırlıkta olan bizim de katıldığımız bir görüşe göre, aracı hizmet sağlayıcılarının güven sorumluluğu çerçevesinde sınırlı olarak sorumluluklarının doğabileceği ifade edilmektedir. Tüketicilerin aracı hizmet sağlayıcıları ile mesafeli sözleşmeyi yaptıklarını düşündükleri durumlarda ya da aracı hizmet sağlayıcısının aktif⁶¹ olarak mesafeli sözleşmede yer aldığı durumlarda aracı hizmet sağlayıcıların sorumlulukları, güven sorumluluğuna dayanacaktır⁶². Aktif olarak

⁵⁸ “...Ancak öğretilde ve uygulamada üretici ile zarar gören arasında böyle bir bağ olmasa bile üreticinin sözleşme dışı sorumlu tutulabileceği, Türk Hukukunda üreticinin sorumluluğuna ilişkin özel bir sorumluluk düzenlenmemişse de (Yasa koyucu bu konudaki yasa boşluğunu görerek 12.03.2021 tarihinde yürürlüğe giren 7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu ile üreticinin sorumluluğu hüküm altına alınmış ve bu konudaki yasa boşluğu giderilmiştir.) bu konuda Borçlar Kanunu'nun 41. (6098 sayılı TBK'nın 49.) maddesinin 1. fıkrasındaki hükmün uygulanabileceği kabul edilmiştir. Bu madde hükmü uyarınca kusurlu ve hukuka aykırı bir fiille başkasına zarar veren, bu zararı gidermekle yükümlüdür. Üreticinin buradaki sorumluluğu kusur sorumluluğudur. Üretici bulunduğu faaliyet gereği hukuk düzenince gerekli olan ve kendisinden beklenebilen tüm özeni göstermesi, önleyici tedbirler alması gerekir. Üreticinin sorumlu tutulabilmesi için taraflar arasında akdi ilişki bulunması da zorunlu değildir. Üretici BK'nın 41. madde hükmü uyarınca meydana gelen haksız fiilden sorumludur. Ürün ile üretici (Üreticinin fiili ile ürünindeki ayıp nedeniyle meydana gelen zarar.) arasında uygun illiyet bağı bulunduğu takdirde üretici meydana gelen zararı tazminle yükümlüdür.” Yargıtay 11 HD, 30.06.2021 T., 2020/5083 E.; 2021/5398 K., (Lexpera) (E.T.; 08 Haziran 2023).

⁵⁹ Bkz. Büyüksağış ve Kahveci (n 2) 170.

⁶⁰ İnceoğlu ve Baş Süzel (n 15) 481.

⁶¹ Aktif pazar yeri için bkz. Büyüksağış ve Kahveci (n 2), 146; Online alışveriş platformlarının aktif, pasif ya da hibrit bir konumda olması hakkında bkz Busch, ‘Digitaler Plattformen’ (n 3) 17-19.

⁶² İnceoğlu ve Baş Süzel (n 15) 486-487; Büyüksağış ve Kahveci (n 2) 156.

hareket etmede tüketiciden bedeli tahsil etme önemli bir göstergedir. Güven ilkesine⁶³ göre de aracı hizmet sağlayıcısının hukuki sorumluluğu doğacaktır⁶⁴. Bunun sonucu olarak da aracı hizmet sağlayıcısı tüketicinin uğradığı zararı tazmin yükümlülüğü altına girecektir. Tüketici ile aracı hizmet sağlayıcısı arasında "hukuki özel bağlantı" nedeniyle edim yükümünden bağımsız bir borç ilişkisi vardır⁶⁵. Online alışveriş platformları, bir anlamda satışın gerçekleşmesi için üçlü ilişkide "bekçi (gatekeeper)" konumundadır⁶⁶. Sağladıkları güven ortamıyla tüketicinin alışveriş yapmasını kolaylaştırmakta ya da alışveriş yapmasına olanak yaratmaktadırlar. Bu bağlamda tüketici, online alışveriş ortamında, aracı hizmet sağlayıcısının açıkladığını öngördüğü/düşündüğü güvenceye dayanarak ödeme yapmakta ve kişisel bilgilerini vermektedir. Tüketici dürüstlük kuralına göre online alışveriş platformunun güvenli bir ortam sağladığı sonucuna ulaşabiliyorsa, artık güven ilkesine göre online alışveriş platformunun hukuki sorumluluğu doğacaktır⁶⁷. Online alışveriş platformunun alışverişe ilişkin olarak beyan ettiği hususlar, sorumluluğun doğması bakımından önemlidir. Tüketicinin online alışveriş platformunun beyanlarına somut olayda güven ilkesi gereği verdiği anlam araştırılacaktır⁶⁸.

Tüketicilerin herhangi bir satıcıdan değil, satıcı ile tüketiciyi bir araya getiren online platformlardan alışveriş yapmasının temelinde, online alışveriş platformlarına duydukları güven yatmaktadır. Günümüzdeki bu ticari ilişkiler aynı zamanda taraflar arasındaki güvene dayanan bir ilişkiyi de beraberinde getirmektedir⁶⁹. Ticari yaşamın ve piyasaya ekonomisinin düzenli işlemesi için gereken güven, hukuk bakımından da Türk Medeni Kanunu madde 2'den temelini alan güven ilkesinde⁷⁰ ortaya çıkmaktadır. Tüketici ile online alışveriş platformu arasında kurulan bu güven ilişkisinde artık taraflar, dürüstlük kuralına uygun hareket etmekle ve özen yükümlülüğü kapsamında birbirlerine karşı koruma yükümlülükleri olup, malvarlığı ve kişi varlığı haklarını korumaları gerekmektedir⁷¹. Tüketici, mal ya da hizmet edinirken satıcı/ sağlayıcı ile değil, doğrudan aracı konumunda olan e-ticaret sitesi ile iletişim kurmakta ve onun sağladığı güvene dayanarak mal ya da hizmeti edinmekte-

⁶³ Güven ilkesi hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. Burcu Kalkan Oğuztürk, *Güven Sorumluluğu*, (Vedat Kitapçılık, 2008), 227 vd.

⁶⁴ Büyüksağış ve Kahveci (n 2) 156; Ayrıca bkz. İnceoğlu ve Baş Süzel (n 15) 487; Busch, 'Digitaler Plattformen' (n 3) 10.

⁶⁵ Keskin, (n 9) 126.

⁶⁶ Wagner (n 3) 447-448; Busch, 'Digitaler Plattformen' (n 3) 10.

⁶⁷ Bkz. Kemal Oğuzman ve Turgut Öz, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C. I*, (Vedat Kitapçılık, 2015), N. 242; Necip Kocayusufpaşaoğlu, Hüseyin Hatemi, Rona Serozan ve Abdülkadir Arpacı, *Borçlar Hukuku Genel Bölüm, C.I*, (Filiz Kitabevi, 2010), 135; Fikret Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, (Yetkin Yayınları, 2019), 19, 531.

⁶⁸ Büyüksağış/Kahveci, (n 2) 156; bkz. Eren, (n 64) 19.

⁶⁹ Bkz. ekonomik anlamı Kalkan Oğuztürk, (n 60) 10,11.

⁷⁰ Kocayusufpaşaoğlu/Hatemi/Serozan/Arpacı, (n 64) 135.

⁷¹ Kalkan Oğuztürk, (n 60) 86, 90.



dir. Online alışveriş platformunun kendisine duyulan güvene aykırı olacak tutumu hakkın kötüye kullanılması olacaktır⁷². Çiçek sepeti kararında tüketici, satıcıyı tanımamakta, çiçek sepetinin adına güvenerek mesafeli sözleşmeyi yapmaktadır. Gerçekten de çoğu kere tüketiciler, aracı hizmet sağlayıcıların adına ve ününe güvenerek mesafeli sözleşmeyi yapmaktadırlar⁷³. Hatta bazı ürünler, seçilip özellikle tüketiciye gösterilmektedir. Tüketicinin tercihlerine göre toplanan verilerin aracı hizmet sağlayıcısı olan online alışveriş platformuna işlenmesiyle “size önerilen ürünler”, “sizin için seçtiklerimiz”, “benzer ürünler”, “birlikte alınanlar” gibi ibarelerle farklı ürünler de tüketiciye sergilenmektedir⁷⁴. Bunun dışında tüketici için belirleyici olan aracı hizmet sağlayıcısıdır. Tüketici, doğrudan üretici ya da satıcıyı tercih etmemekte hatta çoğu kere aracı hizmet sağlayıcısı ön planda olduğu için satıcının adını son aşamada görmektedir. Satıcı/sağlayıcı, mesafeli sözleşmenin yapılmasında geri planda kalmaktadır⁷⁵. Aracı hizmet sağlayıcısı olan online alışveriş platformunda tüketici, ürünleri görmekte ancak ürünü sepetine eklediğinde satıcıyı görebilmektedir⁷⁶. Alışveriş sitelerinin kullanılmasında tüketicinin o alışveriş sitesine güvenerek işlem yaptığı bir gerçektir. Aslında aracı hizmet sağlayıcısı (online alışveriş sitesi) tüketicide yarattığı haklı beklentilerle ve güvenle satıcı/sağlayıcı ile tüketici arasında mesafeli sözleşme yapılmasını sağlamakta ve çoğu kere de ödemeyi satıcı/sağlayıcı adına kendisi almakta daha sonra onlara aktarmaktadır. Aracı hizmet sağlayıcısı ile tüketici arasında kurulan güven ilişkisi, yapılan mesafeli sözleşmenin temelini oluşturmaktadır. Güven sorumluluğunun temelinde taraflardan birinin kendi davranışlarıyla diğer tarafta oluşturduğu güvenin boşuna çıkması nedeniyle dürüstlük kuralı gereği bir sorumluluk vardır⁷⁷. Aracı hizmet sağlayıcının güven sorumluluğu kapsamında, tüketici ile olan güven ilişkisini boşa çıkarmaması ve koruma yükümlerini ihlal etmemesi gerekmektedir. Ürünün güvenli olmaması ya da ayıplı olması nedeniyle doğan zarardan sorumlulukta güven sorumluluğu nedeniyle aracı hizmet sağlayıcısı sorumluluğu gündeme gelecektir.

Obderdorf v. Amazon davasında da Amazonun satıcı gibi sorumlu olup olamayacağı tartışılmıştır. Tartışmada Amazonun satış sözleşmesi yapılmasındaki rolü üzerinde durulmuştur. Öncelikle tüketici, sadece amazon aracılığı ile satıcı firmaya

⁷² Büyüksağış ve Kahveci (n 2) 156.

⁷³ Edward J Janger ve Aaron D Twerski, ‘The Heavy Hand of Amazon: A Seller Not A Neutral Platform, Brooklyn Journal Of Corporate, Financial&Commercial Law’ (2020) 14(2) Brooklyn Journal Of Corporate, Financial&Commercial Law 259, 263.

⁷⁴ Bkz. Janger ve Twerski (n 70) 265.

⁷⁵ Janger ve Twerski (n 70) 267.

⁷⁶ İnceoğlu ve Baş Süzel, satıcı/sağlayıcının aracı hizmet sağlayıcısından farklı olduğunun tüketicilere belirtilmiş olduğu ve özellikle tüketicinin mesafeli sözleşme konusu malı sepetine eklemekten dahi satıcının farklı bir üçüncü kişi olduğunun bilindiği hallerde, aracı hizmet sağlayıcısının güven sorumluluğunun doğmayacağını ifade etmektedirler, İnceoğlu ve Baş-Süzel (n 15) 487.

⁷⁷ Yasemin Durak, ‘Güven Sorumluluğu ve Culpa in Contrahendo’ (2017) 25(1) Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 239, 248 vd.

ulaşabilmekte, doğrudan satıcı firmaya ulaşamadığı durumlar olabilmektedir. Ayrıca servis sağlayıcısı konumunda olan Amazon, satış konusu ürünlerden güvenli olmayanları web sitesinden kaldırma olanağına sahiptir. Amazon satıcı firma üzerinde bir kontrol mekanizmasına sahiptir. Amazon, servis sağlayıcısı olarak tüketici ile satıcı arasında ilişki kurulmasını sağlamaktadır⁷⁸. Satıcının ürünlerini tüketiciye sunmasında Amazon aracı olmaktadır⁷⁹. Bu nedenle de servis sağlayıcısı, en azından satıcıya ulaşılmadığı durumlarda satış sözleşmesinin yapılmasına olanak sağladığı için dağıtıcı gibi tüketiciye karşı sorumlu olmalıdırlar. Burada servis sağlayıcısının sorumluluğu değil; satış sözleşmesinin kurulmasına aracı olunması nedeniyle doğan bir sorumluluk vardır⁸⁰.

Dağıtıcıların hukuki sorumluluğunun temelinde dağıtıcı firmanın malın/hizmetin piyasaya sürülmesindeki rolüdür⁸¹. Buradaki temel, ürün sorumluluğu bağlamında üretime katılmasa dahi dağıtıcı firmanın ürünün piyasaya sunulmasında üstlendiği rol nedeniyle üçüncü kişilere karşı imalatçı gibi hukuki sorumluluğunun olması gereğidir⁸². Aynı şekilde satıcının ya da hizmet sağlayıcısının mal ya da hizmeti piyasaya sunulmasında ve tüketiciye ulaşmasında aracılık edenin de dağıtıcı sıfatıyla ürünün güvenli olmamasından sorumluluğu olmalıdır. Günümüzde geleneksel dağıtım yöntemlerinin yerini, dijital gelişmelerle birlikte farklı bir yapı olan online platformlar aracılığıyla satış almıştır. Tüketicilerin de hızla bu yolu tercih etmesi ile birlikte dağıtıcıların hukuki sorumluluğu da tartışmaya açılmıştır⁸³.

SONUÇ

Dijitalleşmeden tüketicinin korunması hukuku da etkilenmiştir. Özellikle mesafeli sözleşmelerin kurulması ve bunun sıklığının her geçen gün artması tüketicinin aracı hizmet sağlayıcıları karşısında da korunması gereğini beraberinde getirmektedir. İki taraflı ilişkilerin olduğu klasik tüketici işlemlerinden farklı olarak üçlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir⁸⁴. Tüketici, çoğu kere online alışveriş platformuna güvenerek ve onunla üyelik sözleşmesi yaparak mal ya da hizmet edinmektedir. Tüketicinin bu ilişkide açıklama ve bilgi alma özgürlüğünün olması ve korunması gerekliliği açıktır⁸⁵.

⁷⁸ Online alışveriş platformları ürünlerin güvenliği ve kalitesi hakkında tüketicilere bilgi sağlamaktadır (Busch, 'Verbraucher' (n 43) 14.

⁷⁹ Busch, 'Product Liability' (n 25) 173.

⁸⁰ Busch, 'Product Liability' (n 25) 174.

⁸¹ Busch, 'Digitaler Plattformen' (n 3) 3.

⁸² Busch, 'Digitaler Plattformen' (n 3) 4.

⁸³ Busch, 'Digitaler Plattformen' (n 3) 5.

⁸⁴ Büyüksağış ve Kahveci (n 2) 129.

⁸⁵ Bkz Andrea Bertoloni, 'Liability of online Platforms' (2021), Panel for Future of Science and Technology <[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/656318/EPRS_STU\(2021\)656318_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/656318/EPRS_STU(2021)656318_EN.pdf)> (E.T.; 16 Ekim 2023).



Geçmişte ürün sorumluluğunda olduğu gibi, bugün de aracı hizmet sağlayıcıları bakımından tüketici güçsüz konumda olan taraftır. Özellikle de ürünün güvenli olmaması ya da ayıplı olması hallerinde tüketicinin korunması önemlidir.

Mal ve hizmetleri, çevrimiçi platformlardan edinen tüketicinin özel bir korunmaya gereksinimi olduğu için 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da 2003 yılında yapılan değişikliklerle mesafeli sözleşmeler düzenlenmiştir. Bugün tüketicinin korunması gereksinimi daha da artmıştır. Bununla birlikte online alışveriş platformlarından yapılan alışveriş ile mağazadan yapılan alışverişe oranla tüketiciye ayıplı maldan sorumlulukta daha az koruma sağlanmaktadır. En azından tüketicinin korunması bakımından arada fark olmamalıdır⁸⁶.

Dağıtıcının, güvenli olmayan ürün nedeniyle ancak kısıtlı ve ikincil sorumluluğu olduğunu kabul etmek günümüzdeki toplumsal gereksinimlerle bağdaşmamaktadır. Online alışveriş platformlarının kullanımının her geçen gün hızla artması karşısında tüketicinin korunması gereği de kaçınılmaz olmaktadır.

Dijitalleşmenin ürün sorumluluğuna yansıtılması gerektiğinin vurgulandığı, Avrupa Hukuk Enstitüsünün (European Law Institute - ELI), "Ürün sorumluluğu Yönergesinin Dijital Çağ İçin Güncellenmesine İlişkin Yol Gösterici İlkeler" raporunda e-ticaret sitelerinin en azından üreticinin tespit edilemediği durumlarda güvenli olmayan ürün nedeniyle tüketicinin uğradığı zarardan sorumlu olması gerektiğini belirtmiştir (Rehber İlke 5). 13Aralık 2024 tarihinde yürürlüğe giren yeni Avrupa Ürün Sorumluluğu Direktifi de dijitalleşmeyi dikkate alan düzenlemeler içermekte ve online platformların da sorumluluğunu gündeme getirmektedir.

Türk hukuku bakımından da dijitalleşmenin ve teknolojik gelişmenin tüketicinin korunması bakımından yeni AB Ürün Direktifi kapsamında tekrar değerlendirilmesi önemlidir. Bu bakımından Yargıtay'ın 2022 tarihli PTT AVM internet satışı ile ilgili verdiği karar önemlidir. Çiçek sepeti kararında önemli olan husus, online alışveriş platformuna duyulan güvenle tüketicinin mesafeli sözleşmeyi yapmış olmasıdır. Kişide oluşturulan güven duygusuyla sözleşme yapmasına neden olunması halinde, sorumluluğun doğmayacağı ileri sürülmesi dürüstlük kuralı ile de bağdaşmamaktadır. Yargıtay daha sonra verdiği 2022 tarihli PTT AVM internet sitesi üzerinden yapılan bir alışverişte 6502 sayılı TKHK madde 48/5'in uygulanarak tüketicinin zararının tazmini gerektiği yönünde karar vermiştir.

Sonuç olarak, 7223 sayılı ÜGTDHK günümüz koşullarında dijital çağda tüketicinin korunmasını sağlayacak hukuki düzenlemelere gereksinim olduğu açıktır. Bu gereksinime ve dijitalleşmeye uygun bir hukuk politikası ile soruna çözüm bulunabilecektir. Bununla birlikte 6502 sayılı TKHK madde 48/5 kapsamında online alışveriş platformunun sorumluluğu doğabileceği gibi; koşulları varsa 6098 sayılı TBK madde 66/III kapsamında organizasyon hatasından doğan kusursuz sorumluluğu da tartışma konusu yapılabilir. Her durumda aktif olarak kabul edilen online

⁸⁶ Bkz Büyüksağış ve Kahveci (n 2) 134.

alışveriş platformlarının güven ilkesi kapsamında tüketicinin, bu platformların beyanlarına verdikleri anlamı somut olayda değerlendirerek en azından tüketicinin zararını tazmin etmeleri sonucuna varılabilmelidir.

KAYNAKÇA

Atamer Y ve Kurtulan-Güner G, 'Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu ile İmalatçının Sorumluluğu Çözülmüş müdür?' *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 70(2), (2021) 543-588.

Aydoğdu M ve Kahveci N, *Tüketici Hukuku Dersleri*, Ankara: Adalet Yayınevi (2021).

Bertoloni A, 'Liability of online Platforms' (2021), Panel for Future of Science and Technology <[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/656318/EPRS_STU\(2021\)656318_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/656318/EPRS_STU(2021)656318_EN.pdf)> (Son Erişim Tarihi 16 Ekim 2023).

Busch C, 'Effektiver Verbraucher- Schutz Im Online-Handel: Verantwortung Und Haftung Von Internetplattformen' (Rechtsgutachten im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbände, 2019) <https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf> (Son Erişim Tarihi 15 Ekim 2023). (Verbraucher).

Busch C, 'Regulierung Digitaler Plattformen Als Infrastrukturen Der Daseinsvorsorge' (Wiso Diskurs, 04/21) <<https://library.fes.de/pdf-files/wiso/17527.pdf>> (Son Erişim Tarihi: 15 Ekim 2023). (Digitaler Plattformen).

Busch C, 'When Product Liability Meets the Platform Economy: A European Perspective on Oberdorf v. Amazon' *Journal of European Consumer and Market Law*, 8(7), (2019) 173-174 (Product Liability).

Busch C, 'When Product Liability Meets the Platform Economy: A European Perspective on Oberdorf v. Amazon' *Journal of European Consumer and Market Law* 1. (Editorial), 8(7), (2019).

Büyüksağış E ve Kahveci D, 'E-Ticaret Platformlarının Satılanın Ayıplarından Sorumluluğu' *Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 19(Özel Sayı), (2022) 125-174.

Commission, 'Proposal for Directive of the European Parliament and of the Council on Liability for Defective Products, European Commission' COM (2022) 495 final.

Durak Y, 'Güven Sorumluluğu ve Culpa in Contrahendo' *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 25(1), (2017) 239-288.

Eren F, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Ankara: Yetkin Yayınları (2019).

İnceoğlu M ve Baş Süzel E, 'Mesafeli Sözleşme Kurulmasına Aracılık Edenlerin Tüketicilere Karşı Sorumluluğu (TKHK m.48/f.5)' *Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 15(189-190), (2020) 475-491.

Janger E J ve Twerski A D, 'The Heavy Hand of Amazon: A Seller Not A Neutral Platform, Brooklyn Journal Of Corporate, Financial&Commercial Law' *Brookl-*



- yn *Journal Of Corporate, Financial & Commercial Law*, 14(2), (2020) 259-273.
- Kalkan Oğuztürk B, *Güven Sorumluluğu*, İstanbul: Vedat Kitapçılık, (2008).
- Kanışlı E, 'Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu (ÜGTDK) Uyarınca Üreticinin Sorumluluğu' *İstanbul Hukuk Mecmuası*, 78(3), (2020) 1413-1468.
- Kocayusufpaşaoğlu N, Hatemi H, Serozan R ve Arpacı A, *Borçlar Hukuku Genel Bölüm, C.I*, İstanbul: Filiz Kitabevi, (2010).
- Keskin D, 'TKHK Değişik m. 48 Hükmü Çerçevesinde Aracı Hizmet Sağlayıcılarının Tüketiciye Karşı Sorumluluğu' *Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 26(3), (2022) 119-144.
- Koch, Bernhard A, 'Spotlight – Product Liability in the Digital Age' *European Law Institute Newsletter* (January-February 2021) 6-7.
- Oğuzman K ve Öz T, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C. I*, İstanbul: Vedat Kitapçılık, (2015).
- Seritti L, 'Shopping and Quality Problems: What safeguards for Platform Users Under EU Consumer Protection Regime?' *Journal of European Consumer and Market Law*, 10(5), (2021) 180-189.
- Sert Sütçü S, 'Mesafeli Sözleşme Kurulmasına Aracılık Edenlerin Tüketici Hukuku Bağlamında Sorumluluğunun Belirlenmesi' *Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 4(1), (2021) 276-287.
- Sharkey C M, 'Holding Amazon Liable As a Seller of a Defective Goods: A Convergence of Cultural and Ecnomic Perspectives' *Northwestern University Law Review*, 115, (2020), 339-356.
- Topaloğlu M, 'Madde 48 Mesafeli Sözleşmeler', iç Tokbaş H ve Tüzüner Ö (edr), *6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Milli Şerhi*, İstanbul: Aristo Yayınevi, (2016) 759-794.
- Wagner G, 'Haftung von Plattformen für Rechtsverletzungen' *Gewerblicher Rechtsschutz und Urheberrecht*, (2020) 447-460.

İnternet Kaynakları

- E-Ticaret Bilgi Platformu <<https://www.eticaret.gov.tr>> (Son Erişim Tarihi: 11 Ekim 2023).
- Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması (2022) <[https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2022-45587](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2022-45587)> (Son Erişim Tarihi: 11 Ekim 2023).
- Lexpera <www.lexpera.com> (Son Erişim Tarihi: 11 Ekim 2023).
- https://europeanlawinstitute.eu/fileadmin/user_upload/p_eli/Publications/ELI_Guiding_Principles_for_Updating_the_PLD_for_the_Digital_Age.pdf.