

TÜRK MİLLET ADINA

T.C.
STANBUL
TÜKETİCİ MAHKEMESİ

GEREKÇEL KARAR

ESAS NO : 2025/Esas
KARAR NO : 2025/
HAKİM :
KATİP :
DAVACI : E. T. M. DANI MANLİK L M TED RKET -
VEKİL :
DAVALI :
VEKİL : Av. NESLİME AH YELKAYA
DAVA : Tüketicinin Hakem Kurulu Kararına itirazı
DAVA TARİHİ :
KARAR TARİHİ : 29/05/2025
GEREKÇEL KARARIN
YAZILDIĞI TARİH : 29/05/2025

Mahkememizde görülmekte bulunan Tüketicinin Hakem Kurulu Kararına itirazı davasının yapılan açık yargılamasının sonunda,

GEREKÇEL KARARIN ÖZETİ:

Davacı vekilinin dava dilekçesinde özetle; davalı tarafından yapılan 14/11/2024 tarihli Tüketici Hakları Hakem Heyeti Ba vurusuna 15 gün içerisinde 24/11/2024 tarihinde şirketin ke p adresinden cevap yazısı ve gerekli belgelerle birlikte elektronik tebligat olarak iletildi i, aynı gün @hs02.ke p.tr adresi tarafından alındı ı ancak okunmadı ı, taraflarına ula şan tarihli kararda firma tarafından herhangi bir bilgi veya belge verilmedi i bu durumun do ru olmadı ı ve gerekçesini ilk maddede belirtti i, ayrıca daha önce sunulan bilgi ve belgeleri dilekçeye ekleyip de erlendirilmesini talep etti i, alınmı olan kararın sa ladı ı bilgi ve belgeler dahil edilmeden alındı ı nedeniyle i bu tüketici hakem heyeti kararına itiraz dilekçesinin arzı ile hakem heyeti kararının iptalini talep etme zorunlulu u do du u, öncelikle talepte bulunan ki i aynı ba vuru 2. Kez yaptı ı, i bu sebeplerle davanın kabulü ile Ka ıtthane Tüketici Hakem heyeti tarafından verilen 27/01/2025 tarihli kararın iptalini, yargılama giderleri ve vekalet ücretinin kar ı tarafa tahmilini talep ve dava etmi tir.

Davalı vekilinin cevap dilekçesinde özetle; müvekkilinin davacı irtetten yurt dı ına i e yerle tirilmesi için içerikli bir kültürel de i im programı adıyla hizmet satın aldı ı, davacı irtetin kendisinden TL hizmet bedeli adı altında ücret aldı ı, ancak bu hizmet sözleşmedeki gibi yerine getirilmedi i, müvekkilinin bu konuda Tüketici Hakem Heyetine ba vurdu u, ayrıca davacını iki defa ba vuru yaptı ı ve derdest dosya oldu u konusundaki savunmaları do ru olmadı ı, iki defa ba vuru yapıldı ının kabul edilmesi için dosyanın esasına girilerek inceleme yapılması ve bu yönde karar verilmesi gerekti i, davacının bahsetti i ilk karar uyu mazlı ın çözümüne yönelik görevsizlik kararı oldu u, dolayısıyla esasa girilerek inceleme yapılmamı ve bu yönde bir karar tesis edilmedi i, davacı vekilince Tüketici Hakem Heyeti kararına kar ı Tüketici Mahkemesi ba kanlı ına yapılan itirazın haksız oldu u, zira ayıplı verilen hiç verilmeyen hizmet veya maldan dönme hakkı kanunda yer aldı ı, i bu sebeplerle Ka ıtthane İnce Tüketici Hakem Heyeti Ba kanlı ı'nın tarih ve sayılı kararına yapılan itirazın reddine karar verilmesini, yargılama giderleri ve vekalet ücretinin kar ı tarafa tahmilini talep etmi tir.

DELİLLER: Taraflar arasında imza edilen sözleşme, mail yazı maları, ödeme belgeler,

üniversite başvuru belgeleri, Ka ıthane İçe Tüketici Hakem Heyeti kararı Mahkememiz dosyası arasına alınmıştır.

GEREKÇE

Dava; hakem heyeti kararının iptaline yöneliktir.

DAVA: Dava, Tüketici tarafından davalı şirket aleyhine 6502 sayılı Yasanın 70. maddesi uyarınca açılan Tüketici Hakem Heyeti Kararının iptaline ilişkin tiraz davasıdır.

HT LAF: Uyu mazlık taraflar arasında yapılan ayıplı hizmet sonucunda davacının davalıdan alacaklı olmadığı ve Ka ıthane Tüketici Hakem Heyetinin tarih ve numaralı kararının usul ve yasaya uygun olup olmadığı noktasında toplanmaktadır.

Ka ıthane Tüketici Hakem Heyetinin tarih ve karar sayılı dosyası incelendi inde; ikayet edenin S. Ö., ikayet edilenin E itim Danışmanlık Ltd. ti oldu u, 14/11/2024 başvuru tarihi oldu u, ikayet konusunun Bedel adesini çeren Sözleşme dönme oldu u, uyu mazlık bedelinin TL oldu u, ikayet edenin başvurusunun kabulüne karar verildi i anlaşılmıştır.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 3. maddesine göre; tüketici; ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi; tüketici i lemi; mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, ta ıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukukî lemi ifade eder.

Dava tarihi itibarıyla yürürlükte bulunan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun "Ayıplı hizmet " baki 13. Maddesine göre; (1) *Ayıplı hizmet, sözleşme belirlenen süre içinde ba lamaması veya taraflarca kararla tırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri ta ımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir.*

(2) *Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri ta ımayan ya da yararlanma amacı bakımından de erini veya tüketicinin ondan makul olarak bekledi i faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.*

Ayıplı hizmetten sorumluluk

MADDE 14- (1) Sağlayıcı, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekte yükümlüdür.

(2) *Sağlayıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin hizmet sözleşmesinin kuruldu u tarihte düzeltilmiş oldu unu veya hizmet sözleşmesinin kurulması kararının bu açıklama ile nedensellik ba ı içermediğini ispatladı ı takdirde açıklamanın içeriği ile ba ılı olmaz.*

Tüketicinin seçimlik hakları

MADDE 15'e göre- (1) " Hizmetin ayıplı ifa edildi i durumlarda tüketici, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşme dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Sağlayıcı, tüketicinin tercih ettiği i bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar sağlayıcı tarafından karşılanır. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

(2) *Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin sağlayıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde tüketici bu hakları kullanamaz. Orantısızlığın tayininde hizmetin ayıpsız de eri, ayıbın önemi ve di er seçimlik haklara başvurunun tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.*

(3) *Tüketicinin sözleşme dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçti i durumlarda, ödemi oldu u bedelin tümü veya bedelden indirim yapılan tutar derhâl tüketiciye iade edilir.*

(4) *Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin seçildi i hâllerde, hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten yararlanma amacı dikkate alındığında, makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde bu talep sağlayıcı tarafından yerine getirilir. Her*

hâlikârda bu süre talebin sa layıcıya yöneltilmesinden itibaren otuz i gününü geçemez. Aksi takdirde tüketici di er seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir."

Dosya incelendi inde davacının, ikayet edilen E itim Danı manlık Limited irketinin taraflarca kararla tırılmı olan kültürel de i im programına kayıt oldu u, ancak ikayet eden S. Ö.e sözleşme ye uygun ekilde hizmet sunulmadı ı anlaşılmı tır. **Her ne kadar davacı vekili tarafından hakem heyetine bilgi ve belge sunulmasına ra men dikkate alınmadı ını beyan etmi ise de dosyamıza sunulan belgeler incelendi inde davacı tarafın sözleşme ye uygun ifade bulundu unu kanıtlayacak nitelikte belge sunmadı ı dolayısıyla davacının ayıplı hizmet sunmadı ına yönelik iddiasını ispat edemedi i sonuç ve kanaatine ula ılmı tır. Her ne kadar davalı asil daha önce de hakem heyetine ba vurmu ise de stanbul l Tüketici Hakem Heyeti tarafından ba vurunun görevsizlik nedeniyle usulden reddedildi i dolayısıyla da bu kararın derdestlik itirazına konun olmayaca ı anla ılarak mahkememizce esaslan inceleme yapılmı tır. Tüm bilgi ve belgeler incelendi inde yapılan hizmetin ayıplı oldu u ve Hakem Heyeti Ba kanlı ının kararının uygun oldu u anlaşılmı tır. Açıklanan gerekçelerle davanın reddine, stanbul Ka ıthane lçe Tüketici Hakem Heyeti Ba kanlı ının tarih ve karar sayılı kararının onanmasına dair a a ıdaki ekilde hüküm kurulmu tır.**

HÜKÜM:Gerekçesi yukarıda açıklandı ı üzere;29/05/2025

1-Davanın REDD ile, Ka ıthane lçe Tüketici Hakem Heyetinin tarih ve karar numaralı kararının onanmasına,

2-Dava açılırken davacı irket tarafından yatırılması gerekli olan 615,40 pe in harcın ve 615,40 TL ba vurma harcının davacı tarafından yatırılarak hazineye irat kaydına,

3-Davacı tarafından yapılan 15,00 TL elektronik tebligat ücretinin davacı üzerine bırakılmasına,

4-Davalının kendisini vekil marifeti ile temsil ettirdi i anla ılarak 7.298,38 TL vekalet ücretinin davacıdan alınarak davalıya verilmesine,

5-6100 Sayılı HMK' nın 333. maddesi uyarınca hüküm kesinle tikten sonra artan gider avansının yatırana iadesine,

Dair, tarafların yoklu unda, 6502 sayılı Yasanın 70/5 maddesi gere ince KES N olmak üzere verilen karar açıkça okunup anlatıldı. 29/05/2025