GENEL GEREKÇE

Satış sonrası hizmetler, bir ürünün kullanım ömrü süresince üreticisi veya ilgili diğer ekonomik aktörleri tarafından verilmesi zorunlu olan montaj, bakım ve onarım gibi hizmetler olarak tanımlanmaktadır. Bu hizmetler, ürünün piyasaya arzı sonrası devreye giren faaliyetler olup piyasaya arz öncesine ilişkin teknik gereklilikler 5/3/2020 tarihli 7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu ve bu kanun kapsamında yayımlanan ikincil mevzuat vasıtasıyla yürütülmektedir. Satış sonrası hizmetler ile bahsi geçen teknik düzenlemelere uygunluğun birbirini mutlak biçimde tamamlayıcı nitelikte olduğu kaçınılmaz bir gerçek olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sebeple, ürünün piyasaya arzı öncesine ilişkin teknik düzenlemelerin varlığı kadar piyasaya arzı sonrasında kullanıcıların karşılaşabileceği sorunları önlemek adına yapılacak düzenlemelerin varlığı da önem taşımaktadır.

Günümüzde sanayi ürünü satın alanların yaşadığı problemlerin başını; ürünün satışı sonrasında kullanıcının herhangi bir teknik destek alamaması veya gerekli teknik desteğin sunulması için kullanıcıların ağır şartlara maruz kalması oluşturmaktadır.

Ulusal mevzuatımızda satış sonrası hizmetlere ilişkin düzenlemeler 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da bulunmaktadır ancak bu düzenlemeler yalnızca tüketici sıfatını haiz olan kullanıcıları kapsamaktadır. Söz konusu Kanun tüketiciyi "Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi" olarak tanımladığı için ticari ve mesleki amaçlarla sanayi ürünü satın alan sanayi işletmeleri, yapı müteahhitleri, kamu tüzel kişileri ve benzeri aktörler kapsam dışında kalarak öngörülen koruma tedbirlerinden yararlanamamaktadır. Satın aldığı sanayi ürününe ilişkin bir sorun yaşayan veya satış sonrası hizmete ulaşmak isteyen bu aktörler, 6502 sayılı Kanun'un korumasından yararlanamadıkları için daha genel düzenlemeler içeren

- 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu,
- 13/1/2011 tarihli ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve
- 30/3/2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanunu'nun

ilgili hükümlerine başvurarak hukuki ihtilaflarını gidermeye çalışmaktadırlar.

Bu alanda 6502 sayılı Kanuna benzer şekilde satış sonrasına ilişkin ayrıntılı hükümler içeren bir düzenlemenin bulunmaması; satın alınarak veya ithal edilerek sanayide kullanılan ürünlerin kullanıcılara tesliminin ardından yerli ya da yabancı satıcıya ulaşılamamasına, yedek parça temin edilememesine ve satış sonrası hizmetler konusunda yurtiçi ve yurtdışındaki muhataplarla yaşanan sıkıntılar nedeniyle üretim aksamalarına ve o alanda yerli üretim varsa yerli üreticilerin yabancı menşeili olanlara karşı haksız rekabete maruz kalmalarına neden olmaktadır.

Yapılması planlanan düzenlemeyle yerli ve yabancı menşeili ürünlerin ülkemiz pazarında hem kendi aralarında hem de birbirlerine karşı adil bir rekabet ortamında kullanıcılarla buluşması hedeflenerek; kullanıcıların kurumsallaşma düzeyi yüksek işletmelerle muhatap olacağı, satın alınan sanayi ürününe ilişkin haklarının doğrudan ve dolaylı olarak koruma altına alınacağı ile yerli ve milli kaynaklarımızın israfının önüne geçileceği öngörülmektedir.

Ayrıca yapılması planlanan düzenleme yerli üreticilerimiz boyutuyla ele alındığında; başta makine sektörü olmak üzere tüm imalat sanayi sektörlerinde markalaşmanın her zamankinden daha önemli olduğu bu son dönemde, kullanıcıları koruma yaklaşımı güdülmek suretiyle yerli üreticilerimizin satış sonrası hizmetler konusunda gelişimi sağlanacaktır. Buna bağlı olarak üreticilerin kurumsallaşma düzeylerinin artması vasıtasıyla yurtiçinde ve yurtdışında Türk ürünlerine olan güvenin artırılmasının yanı sıra halihazırda markalaşma sürecini tamamlamış olan üreticilerin kurumsal niteliğe sahip olmayanlara karşı korunması da sağlanmış olacaktır.

Bu çerçevede, söz konusu mevzuat boşluğunun giderilmesi amacıyla, tacirler arasında bazı ürünlerin garanti belgesi ile ya da garanti süresi tanımlanarak satılması, bunların tamir süreleri, kullanım ömürleri ve satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerine yönelik olarak; ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Sivil Toplum Kuruluşları dahil olmak üzere pek çok paydaşla temaslar kurularak görüşmeler yapılmıştır.

Yapılan değerlendirmeler sonucunda hem satın alanların korunması hem üretici ve ithalatçılar özelinde kurumsal yapılanmanın sağlanması veya sağlamlaştırılması hem de üreticilerimizin markalaşmasının önündeki en büyük engellerden birisi olan satış sonrası hizmetler konusundaki eksikliğin hazırlanan bu Taslak ile giderilmesi büyük önem taşımaktadır.

Tablo 1.Yapılması öngörülen düzenleme ile ilişkili meri mevzuat ve hükümleri

İlgili Mevzuat	**İlgili Hükümler**
Türk Borçlar Kanunu	- Satış Sözleşmesi (İkinci Kısım, Birinci Bölüm) - Ayıptan sorumluluk (219 ila 231 inci maddeler)
Türk Ticaret Kanunu	-Başlangıç hükümleri -Tacir (Birinci Kitap, Birinci Kısım) - Ticari satış ve mal değişimi (23 üncü madde)
Kabahatler Kanunu	- İdarî yaptırımlar (Üçüncü Bölüm, 16 ila 21 inci maddeler) - İdarî para cezası - Yeniden değerleme (17 nci maddesinin yedinci fıkrası)
İdari Yargılama Usulü Kanunu	-Dava açma süresi (madde 7) - Sürelerle ilgili genel esaslar (madde 8) - Üst makamlara başvurma (madde 11) -İdari davalarda genel yetki (madde 32)
Hukuk Muhakemeleri Kanunu	-Görev, Yetki ve Yargı Yeri Belirlenmesi (Birinci Kısım, Birinci Bölüm) -Süreler (Altıncı Bölüm, Birinci Ayrım)

MADDE GEREKÇELERİ

MADDE 1- 1982 Anayasasının "Piyasaların denetimi ve dış ticaretin düzenlenmesi" başlıklı 167 nci maddesi "Devlet, para, kredi, sermaye, mal ve hizmet piyasalarının sağlıklı ve düzenli işlemelerini sağlayıcı ve geliştirici tedbirleri alır; piyasalarda fiilî veya anlaşma sonucu doğacak tekelleşme ve kartelleşmeyi önler." hükmünü haizdir. Buna göre satın alınan ürünlere yönelik satış sonrası hizmetlerin düzenlenmesiyle piyasadaki firmaların kurumsallaşması, kurumsallaşmış olanların ise düzeylerinin ve sayılarının artırılması sonucu mal ve hizmet piyasalarında bir iyileşmenin sağlanması amaçlanmaktadır.

MADDE 2- Kanunun kapsamının belirlendiği ikinci maddede "sanayi işletmelerinin", "yapı müteahhitlerinin" ve "kamu tüzel kişilerinin" kapsam dâhilinde olduğu belirtilmiştir. Böylece bu aktörler satın aldıkları sanayi ürünlerine yönelik satış sonrası hizmetler konusunda koruma altına alınmaktadır. Örneğin, bir iş makinesi satın alan yapı müteahhidi ya da bir bilgisayar kontrollü işleme merkezi satın alan sanayi işletmeleri bu ürünler için garanti süresi, tamir süresi, bölgelere göre teknik servis istasyonu sayısı gibi satış sonrası hizmet kriterleri konusunda güvenilirliği artırılmış taraflarla muhatap olacaklardır.

MADDE 3- Bu madde tanımlar maddesi olup, Kanunda geçen ana kavramların tanımlarına yer verilmiştir. Buna göre, sırasıyla Bakanlık, ithalatçı, kullanım ömrü tanımları yapılmış, sanayi işletmesi ve yapı müteahhitlerinin kimler olduğu belirlenmiş, sanayi ürünlerinin sanayi işletmesi tarafından üretilenlerden Bakanlıkça ilan edilenleri kapsayacağı tanımlanmış, bunların yanı sıra satıcı tanımı yapılmış, satış sonrası hizmetlerin hangi faaliyetleri kapsadığı konusunda genel bir çerçeve çizilmiş, devamında ise teknik düzenleme, üretici ve ürün tanımlarına yer verilmiştir.

MADDE 4- Birinci fıkrada, üretici veya ithalatçıların ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için o malın Bakanlıkça tespit edilen kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini sunmaları zorunlu kılınmıştır. Böylece ürün için kullanıcılara, sadece garanti süresi boyunca değil Bakanlıkça tespit ve ilan edilecek kullanım ömrünün tamamı boyunca yedek parça, bakım ve onarım gibi satış sonrası hizmetlerin sağlanması suretiyle garanti süresi dolan ürünlerin satış sonrası hizmetlerinde yaşanan mağduriyetlerin önüne geçilmesi ve sanayi işletmelerinin, yapı müteahhitlerinin ve kamu tüzel kişilerinin satın aldıkları sanayi mallarından kullanım ömürleri boyunca faydalanabilmeleri amaçlanmaktadır.

İkinci fıkrada, üretici ve ithalatçıların Bakanlık tarafından ikincil düzenlemeyle belirlenecek mallar için Bakanlıktan ya da Bakanlıkça yetkilendirilen kuruluşlardan satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi almak zorunda olduğu düzenlenmiştir.

Üçüncü fıkrada, bir ürünün arızalanması durumunda, aksi alıcı ve satıcı arasında kararlaştırılmadıkça, yetkili servislerdeki azami tamir süresinin altmış günü aşamayacağı hüküm altına alınmıştır. Yapılan düzenleme ile taraflara tamir süresi hususunda belirleme yapma serbestisi bırakılmasına karşın, tarafların bu hususta bir belirleme yapmaması halinde tamamlayıcı hukuk kuralı oluşturularak tamir süresi konusunda yaşanabilecek mağduriyetlerin önüne geçilmesi amaçlanmaktadır.

Dördüncü fıkrada, Bakanlıkça belirlenen miktarda servis istasyonu açılması zorunlu tutulmuştur. Ayrıca üretici veya ithalatçıların, yetkili servis istasyonlarını kendilerinin kurabilmelerinin yanı sıra servis istasyonlarının verdiği hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla kurulu bulunan servis istasyonlarından veya servis organizasyonlarından da istifade edebilmelerine imkân sağlanmıştır. Nitekim bu düzenlemenin amacı yeterli sayıda servis istasyonunun bulunması ve bu sayede satış sonrası hizmetlerin belirli kalitede sürdürülebilmesinin sağlanması olduğundan üretici veya ithalatçıların verilen hizmetten

sorumlu olması koşuluyla kurulu bulunan servis istasyonlarından da faydalanabilmelerinin yolu açılmıştır.

Beşinci fıkrada, servis istasyonlarının hangi ürünler için kurulacağı, bu servis istasyonlarının kuruluşu, işleyişi, özellikleri ve diğer hususlara dair usul ve esaslar için Bakanlığa yönetmelik çıkarma yetkisi verilmiştir.

MADDE 5- Birinci fıkrada, satış sonrası hizmeti sunan yetkili servis istasyonunun tüzel kişiliği olsa dahi üretici veya ithalatçının da hizmete ilişkin müteselsil sorumluluğu hüküm altına alınmıştır. Böylece satış sonrası hizmete ilişkin sorumluların kapsamı müteselsiliyet vasıtasıyla genişletilerek ürünü satın alan sanayi işletmeleri, yapı müteahhitleri veya kamu tüzel kişilerinin daha güvenli bir satış sonrası hizmete ulaşması amaçlanmaktadır.

İkinci fıkrada, ithalatçı firmaların ticari faaliyetinin sona ermesi nedeniyle yaşanan problemlere çözüm bulunmaya çalışılmıştır. Bu düzenleme ile bir ürün piyasaya sunulduktan sonra ithalatçısı ticari faaliyetine son verse dahi ürünü satın alan sanayi işletmeleri, yapı müteahhitleri veya kamu tüzel kişileri; ürüne ilişkin ihtiyaç duydukları bakım ve onarım hizmetine ulaşmak için üreticiye ve yeni ithalatçıya başvurabileceği gibi garanti süresi boyunca satıcıya da başvurabilme hakkına sahip olmuştur. Böylece bir yandan ürünü satın alanların bakım ve onarım hizmetine ulaşması kolaylaştırılırken diğer yandan satıcıların ürün temin ederken daha güvenilir ithalatçıları tercih etmesinin de sağlanacağı öngörülmektedir.

MADDE 6- Birinci fıkrada sanayi işletmeleri, yapı müteahhitleri ve kamu tüzel kişilerinin satın aldıkları sanayi ürünlerine ilişkin garanti süresinin belirlenmesi zorunluluğu getirilmiştir. Bu zorunluluk kapsamında üretici, ithalatçı ve satıcıların ayrı bir garanti belgesi düzenlemesi gerekmemekte, tarafların aralarında akdettikleri sözleşmede garanti süresine ilişkin bir kaydın bulunması yeterli görülmektedir.

İkinci fıkrada, garanti süresi en az iki yıl olarak belirlenmiştir. Taraflar bir sebeple aralarında garanti süresini belirlememiş olsa dahi, ürünü satın alanlar bu fıkra uyarınca tanınan iki yıllık garanti süresinden faydalanır. Bunun yanında, tarafların garanti süresini iki yıldan uzun belirlemesi ile süre dışında başka bir ölçü birimi ile de belirlemesi mümkün kılınmıştır. Örneğin, iş makinelerinde çalışma saati, fotokopi makinelerinde çekim adedi gibi kriterler belirlenerek bunlardan hangisi önce dolarsa garanti süresinin sona erdiği kabul edilebilir.

MADDE 7- Bu madde Bakanlıkça görevlendirilecek personelin denetleme, inceleme ve araştırma yapmaya yetkili olduğunu saptamaktadır.

İkinci fıkra bilgi ve belge istemi hakkındadır. Denetimin gereği gibi yapılabilmesi için bütün bilgi ve belgelerin doğru olarak gösterilmesi, istenmesi halinde belgelerin aslının veya onaylı kopyalarının verilmesi yükümlülüğü de vurgulanmıştır.

Üçüncü fıkra, Bakanlık tarafından fiilen denetim gerçekleştirmeleri ve denetime iştirak etmeleri için görevlendirilen personele harcırah ödenmesine hükmetmektedir. Bu nedenle söz konusu personele Kanunda, 10/2/1954 tarihli ve 6245 sayılı Harcırah Kanununa göre ödeme yapılması hususu düzenlenmektedir.

MADDE 8- Bu madde ile bu Kanuna aykırı davrananlar hakkında uygulanacak idari yaptırımlar düzenlenmiştir.

MADDE 9- Kanunun bu maddesi kesinleşen para cezalarının tahsili hakkında ayrıntılar içermektedir.

Birinci fıkrada yapılan düzenleme ile idari para cezalarının, cezaya muhatap olanın merkezinin bulunduğu valilik tarafından uygulanacağı belirtilmiştir.

İkinci fıkra gereğince, bu Kanunda düzenlenen her türlü para cezası idari nitelikte olduğundan bunlara karşı 2577 sayılı Kanun hükümlerine göre yetkili idare mahkemesine başvurulabilir. Süresi içinde başvurunun yapılmamış olması halinde cezalar kesinleşir. İdare mahkemesi kararlarına karşı yapılacak itirazlar da 2577 sayılı Kanuna göre yapılacaktır. İdare mahkemesinde dava açılmış olması kararın yerine getirilmesini durdurmayacaktır. Cezaya muhatap öncelikle o ceza tebligatının gereğini yapacaktır.

Üçüncü fıkra gereği, bu Kanuna dayanılarak verilen idari para cezalarının tebliğlerinden itibaren altmış gün içerisinde ödenmesi zorunlu kılınmıştır.

MADDE 10- Bu madde ile, sanayi işletmelerinin, yapı müteahhitlerinin ve kamu tüzel kişilerinin satın aldığı sanayi ürünlerinin satış sonrası hizmetlerine ilişkin haklarının korunmasına yönelik Bakanlık masraflarının Bakanlık bütçesinden karşılanacağı hüküm altına alınmıştır.

MADDE 11- Bu madde ile, bu Kanunda hüküm bulunmayan konularda genel hükümlerin uygulanacağına ilişkin düzenleme yapılmıştır. Alıcı ve satıcı taraflar arasındaki sorunların büyük bir çoğunluğu sözleşmeler hukukunu ilgilendirdiği için özellikle Türk Borçlar Kanunu hükümleri bu bağlamda büyük önem taşıyacak ve boşlukların doldurulmasında kullanılacaktır.

MADDE 12- Bakanlık, Kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak gerekli tedbirleri almaya ve düzenlemeleri yapmaya yetkilidir. Bu Kanuna dayanılarak çıkarılması gereken yönetmelikler Kanunun yürürlüğe giriş tarihinden sonra çıkarılacaktır.

GEÇİCİ MADDE 1- Kanunun yürürlüğe girmesiyle birlikte uygulamada yaşanabilecek sorunların giderilmesi amacıyla Kanunun yürürlüğe girmesinden önce kurulan ve halen geçerli sözleşmelerin bu Kanuna aykırı hükümleri yürürlük tarihinden itibaren uygulanmayacaktır.

MADDE 13- Yürürlük maddesidir.

MADDE 14- Yürütme maddesidir.