

# ÜRÜN SORUMLULUĞU RİSK KONTROLÜ\*

## Başarı İçin Yedi Anahtar

Oğuz Sadık AYDOS\*\*

### ÖZET

*Ayıplı ürünler nedeniyle ortaya çıkan zararlardan dolayı günümüzde kabul edilen kusursuz sorumluluk ilkesi zarar gören için önemli bir koruma getirmiştir. Dağıtım zincirindeki herkese uygulanacak olan bu ilke, üretici, toptancı ve perakendecinin yükümlülüklerini de belirlemiştir. Bu yükümlülükleri, denetleme ve test etme, uyarı, dikkat ve özen şeklinde ifade edebiliriz.*

*Sorumlu olacak kişilerin, ürün güvenliğini sağlamaları ve bu suretle ayıplı ürün nedeniyle ödeyecekleri tazminatları en aza indirmeleri için yedi faaliyet sahasına özen göstermeleri gerekir. Bunları şu şekilde sıralayabiliriz: İdarî önderlik ve destek, güvenli tasarım, yasal inceleme ve hukukî danışman, kalite güvencesi ve denetim, ürün etiketleri, ambalajlama ve uyarılar, pazarlama ve tüketici hizmetleri, ürünün piyasadan toplatılmasına ilişkin plânlama ve bunun uygulanması.*

*Ürünün güvenli olması alacağı üst düzey idarî desteğe bağlıdır. Ürün sorumluluğu davalarında en çok dayanak noktası yapılan tasarım ayıplarının önüne geçilebilmesi için alternatif tasarımların daha güvenli olmaması gerekir. Ürün piyasaya sürülmeden önce uzman bir hukukçunun bu ürünü incelemesi sorumluluğun azalmasında önemli bir faktördür. Güvenli ürünler üretmek için gerekli şartların yeknesak hâle getirilmesi ve ISO 9000'in uygulanması gereklidir. Ürün etiketleri, ambalajlama ve uyarılar da ürün kavramı içinde yer alır ve üreticinin bunlara da dikkat etmesi gerekir. Ürüne ilişkin olarak üreticinin kullanacağı bir cümle tüketici açısından garanti anlamına geleceğinden pazarlama tekniklerinin gözden geçirilmesi gerekir. Her türlü tedbirin alınmasına, gerekli dikkat ve özenin gösterilmesine rağmen ürünün ayıplı olma ihtimali vardır. Bu durumda en rasyonel tercih, ürünün piyasadan toplatılması olacaktır.*

**Anahtar Kelimeler:** *Ayıplı ürün, kusursuz sorumluluk, risk kontrolü, yedi faaliyet sahası, önleme*

\* Bu çeviri RYAN, Kenneth E.'nin Professional safety Dergisi Şubat 2003 sayısında yayımlanan **“Product Liability Risk Control Seven Keys to Success”** isimli makalesinden yapılmıştır.

\*\* Yrd. Doç. Dr., Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Medeni Hukuk ABD. Öğretim Üyesi

**PRODUCT LIABILITY RISK CONTROL  
SEVEN KEYS TO SUCCESS**

**ABSTRACT**

*For damages caused by defective products accepted today, the principle of strict liability has brought an important protection for everyone who got harmed. Distribution of this principle to be applied to everyone in the chain, a manufacturer, wholesaler and retailer has also determined obligations. We can express these obligations as inspecting and testing, warning and attention and care.*

*People who will be responsible need to demonstrate care for seven business units in order to provide the safety of the product and minimize the compensation to be paid due to defective products. We can arrange them like these: Management leadership and support, safe design, legal review and counsel, quality assurance and control, product labels, packaging and warnings, marketing and customer service, product recall planning and implementation.*

*The safety of the product depends on high-level administrative support which it will take. In order to be able to prevent the very premise of the design in the cases of the product liability, the alternative designs should not be safer. Before the product is brought out, the review of an expert lawyer is an important factor in reducing the liability. To produce safe products, the necessary conditions should be made uniform and ISO 9000 should be implemented. Product labels, packaging and warnings take place within the concept of the product and the manufacturer must pay attention to them. Marketing techniques should be reviewed, as a phrase used by the manufacturer means a warranty from the point of consumers' view. Even if all kinds of necessary attention and care is taken, there is a possibility that the product may be defective. In this case, the most rational chose is that the product should be recalled from the market.*

**Keywords:** *Defective product, strict liability, risk control, seven business unit, prevent*

**GİRİŞ**

Ürün sorumluluğu, bir ürünün tasarımı, üretimi, dağıtımı, satışı ve kullanımından doğan kanunî bir sorumluluktur. Bir ürün, amacına uygun şekilde kullanıldığı esnada ayıplı olur veya malvarlığı ya da kişilik değerlerine zarar verirse, üretici veya satıcı ya da ikisi birden sorumlu olur. Kişilerin uğradığı zararın, üretici ve/veya satıcı tarafından tazmin edilmesi gerekir.

1800'lerin ortalarına kadar, üreticiler, toptancılar ve perakendeciler o dönemde hâkim olan “*caveat emptor*” ilkesi uyarınca ürün sorumluluğundan

nispeten korunuyorlardı. Zira bu ilkenin anlamı “*alıcı dikkatli olsun*” demektir. Bu bağlamda, ayıplı ürünün neden olduğu zararlarda alıcı dava açma ve talepte bulunma hakkına sahip olmayacaktı. Toplum ve mahkemeler genellikle, tüketicilerin kendilerini zararlardan korumaları gerektiğine inanıyordu. Bu dönemde, malların önemli bir bölümü, ziraat ürünler veya karmaşık bir yapısı olmayan mallardan oluştuğu için alıcının ayıpları kolaylıkla fark edebileceğine inanılıyordu.

İlerleyen zamanlarda hâkim olan ve “*akdî ilişki*” olarak ifade edilen doktrin, ürün sorumluluğu davalarında farklı bir koruma getirmiştir. Bu doktrine göre, ayıplı ürün nedeniyle zarara uğrayan, tazminat talebini sadece bu ürünü kendisine satan kişiye yöneltebilir. Bu bağlamda, bir perakendeciden ayıplı ürün satın alan ve bu ürün nedeniyle zarar gören tüketicinin, akdî bir ilişki içinde olmadığı üretici ve toptancıya karşı dava açma hakkı yoktur. Alıcı dışında üçüncü kişinin zarara uğraması hâlinde ise, üretici, toptancı veya perakendeciye dava açılmasının hukukî dayanağı bulunmamaktadır.

Yukarıda ifade edilen anlayışlar günümüzde tamamen terk edilmiş ve “*caveat venditor*” (*satıcı dikkatli olsun*) anlayışı hâkim hâle gelmiştir. Satım sözleşmesinin genel şartı olarak kabul edilen “*zımnî ortalama kalite garantisini*” teorisi, malların kullanım amaçlarına uygun bir şekilde makul bir güvenlik içinde üretilmesini gerektirmektedir.

Kusursuz sorumluluk teorisi çerçevesinde, kusurun ispatlanmasına gerek yoktur. Zarar görenin tazminat talebinde, ayıbın kullanıcı için makulün üzerinde tehlikeli olduğunu, zararın ayıptan kaynaklandığını ve üreticinin denetimi altında iken ürünün ayıplı olduğunu ispatlaması yeterlidir. Tazminat talep eden kişi, alıcı olabileceği gibi alıcının yanındaki bir kişi veya ürünü kullanan herhangi bir üçüncü kişi de olabilir. Bu tahlilde, sadece üretici değil herhangi bir ticarî sağlayıcı da sorumluluğun sujesi olarak nitelendirilebilecektir. Örneğin, komşusuna bir kavanoz reçel satan kişi de sorumlu olabilecektir. Kusursuz sorumluluk, üreticiden başlayarak (yedek parça üreticisi de dâhil) toptancı ve perakendeci gibi dağıtım zincirindeki herkese uygulanacaktır.

### **Üreticiler, Toptancılar ve Perakendecilerin Yükümlülükleri**

Üretici, “*ayıpsız*” ve ayrıca kullanım amacı açısından güvenli ve makul olarak tahmin edilen zararlı özelliklerinden arındırılmış ürünleri üretmekle yükümlüdür. Tasarımın, üretimin ve gerekli uyarıların usulüne uygun yapılması ürünün ayıpsız olması anlamına gelir.

Ayıplı ürün nedeniyle ortaya çıkan zararlarda üreticinin kim olduğunun tespiti bazı hâllerde güçlük arz edebilir. Zira, kendilerini “*üretici*” olarak nitelendirmeyen kişiler, aşağıdaki hâllerde sorumluluk altına girerler:

- başkaları tarafından üretilen unsurları ve/veya parçaları kendi markaları veya ticarî unvanları altında bir araya getirdiklerinde,
- başkaları tarafından tasarlanan, üretilen, bir araya getirilen ürünleri kendi markaları, ticarî unvanları veya bandrolleri altında sattıklarında,
- bisiklet ve barbekü gibi başkaları tarafından bir araya getirilen ürünleri sattıklarında veya bunların toptancılığını yaptıklarında,
- başkaları tarafından üretilen kullanılmış ürünleri tekrar satmak amacıyla yeniden üretim sürecinden geçirdiklerinde, tamir ettiklerinde veya teknolojik eklemeler yaptıklarında,
- başkaları tarafından üretilen yeni ürünleri, satmak amacıyla modifiye ettiklerinde veya yeniden paketlediklerinde,
- yabancı bir ülkeden doğrudan ithal edilen ürünleri sattıklarında.

Çok ayrıntılı olmayan bu listede bir şirketin, tasarlamadığı ve üretmediği bir ürün nedeniyle üreticinin yükümlülüklerini ve sorumluluklarını üstlendiği vurgulanmak istenmiştir.

Toptancı ve perakendecilerin bu sorumluluklarının yanı sıra, hukukun kendilerine yüklediği yükümlülükleri şu şekilde ifade edebiliriz:

• **Denetleme ve test etme yükümlülüğü.** Perakendecilerin, sattıkları ürünleri denetleme ve test etme yükümlülüğü bulunmamakla birlikte, otomobil satışı ile işgal eden bazı işletmelerin denetleme ve test etmesi gerekebilir. Bunun yanı sıra, bir ürünü onaran ve/veya ürünün güvenliğini garanti eden perakendecilerin denetleme ve test etme mükellefiyeti altında olduğu da genellikle kabul edilir.

• **Uyarı yükümlülüğü.** Ürünün kullanımı ile ortaya çıkacak ve ürünün yapısında mevcut olan bir tehlikeyi bilen perakendecinin, bu tehlike ortaya çıkmadan veya herkesçe bilinir hâle gelmeden gerekli uyarıları yapması gerekir. Kullanıcının yaşı veya aklî yeterliliği bu yükümlülüğün kapsamını belirlemede dikkate alınacak etkin faktörlerdir. İlgili alanda uzman olması nedeniyle satım konusu ürünün, tahmin edilen kullanım amacına uygun olmadığını bilen perakendecinin alıcıyı bu konuda uyarması gerekir.

• **Dikkat ve özen yükümlülüğü.** (makul ve basiretli tacir olarak gereken önlemleri almak gibi). Tehlikeli bir ürün satan perakendeci, bu ürünün kullanımından doğan zararlardan sorumlu olacaktır. Ayrıca, küçüğe ateşli silah satışı veya insan tüketimine uygun olmayan bir gıda ürününün ticareti gibi hukukun alış verişine izin vermediği ürün nedeniyle meydana gelen zararlar da perakendecinin sorumluluğunu gerektirir. Bunun yanı sıra, ürünleri depolayan veya nakleden toptancı ya da perakendecinin, depolama veya nakletme koşullarının ürünü ayıplı hâle getirmemesine dikkat etmesi gerekir (örneğin, sıcaklık değerleri, şoklama, güneş ışığı, çevre temizliği gibi).

Fazla ayrıntıya girilmemiş olan bu listede, ürün güvenliği için sorumluluğun sadece üreticide olmadığı anlatılmak istenmiştir. Toptancı veya perakendecinin sattıkları ürünler nedeniyle sorumlu olmaması için itibarlı üreticilerin ürettiği ürünleri satma konusunda dikkat ve özen göstermeleri gerekir. İtibarlı üretici, ürünleri kullanım amaçlarına uygun olarak üretme, ürünlerin makul olarak beklenen yanlış kullanımlarını önleme ve tehlikeli ürün üretmeme konusunda gerekli dikkat ve özeni gösteren üreticidir.

Güvenli ürünleri ve hizmetleri sağlama taahhüdü, günümüzün kalite bilincine sahip piyasasında, uzun dönemde başarıyı sağlamada daha önemli bir hâle gelmiştir. Bu çerçevede, ulusal satış rekabetinde ürün güvenliği şimdi ortak bir özelliktir.

### **Ürün Sorumluluğu Risk Kontrolü İçin Yedi Anahtar**

Ürün güvenliğinin sağlanması ve ayıplı ürün nedeniyle ödenecek tazminatların en aza indirilmesi için sorumluluk sujelerinin dikkat etmeleri gereken faktörler yedi tanedir. Bunlar:

- 1) İdarî önderlik ve destek;
- 2) Güvenli tasarım;
- 3) Yasal inceleme ve hukukî danışman;
- 4) Kalite güvencesi ve denetim;
- 5) Ürün etiketleri, ambalajlama ve uyarılar;
- 6) Pazarlama ve tüketici hizmetleri;
- 7) Ürünün piyasadan toplatılmasına ilişkin plânlama ve bunun uygulanması

### **İdarî Önderlik ve Destek**

Ürün güvenliğinin sağlanması için, davranışları örnek alınacak nitelikte kaliteli bir idarî yapı olması gerekir. Bu idarecilerin:

- Çözümleri geliştirme ve uygulama için zaman ve para tahsis etmesi,
- Güvenli bir üretim ve satışın iş başarısını devam ettirmede kritik bir önemi haiz olduğunu tüm işçilerin idrak etmesini sağlayacak bir kültürü teşvik etmesi,
- Sağlayıcılar, taşeronlar, dağıtıcılar gibi diğer dışsal ortaklar arasındaki organizasyonun sağlıklı yürümesi için gerekli iletişimi geliştirmesi,
- Ürün güvenliği ve ürün sorumluluğu ile ilgili gerekli önleyici tedbirler konusunda yeknesak bir uygulama sağlaması,
- Ürün güvenliği konusunda politika, yöntem, amaçlar, sorumlular ve diğer aktiviteleri belgellemeleri ve güncelleştirmeleri gerekir.

Bunların yanı sıra, ürün sorumluluğuyla ilgili güncel yasal kavram ve görüşleri idarenin anlaması, etkili bir politika oluşturmak için bu bilgiyi kullanması ve bu politika konusunda çalışanlarına eğitim vermesi gerekir.

### **Güvenli Tasarım**

Tasarımdaki ayıp, ürün sorumluluğu davalarında çok sık kullanılan bir dayanak noktasıdır. Amerikan Hukuk Enstitüsü'nün (American Law Institute, ALI) 1998'deki incelemesine göre; *“bir ürün ... satıcı veya diğer dağıtıcı ya da ticarî dağıtım zincirindeki başka bir kişi tarafından makul alternatif bir tasarımın kabul edilmesiyle, üründe yer alan öngörülebilir zarar tehlikesi azalacak veya tamamen ortadan kalkacak ise ve alternatif tasarımın yapılmaması ürünü güvenli olmayan bir hâle getirmişse tasarım da ayıplıdır...”*. Yargıyı bağlamayan sadece yol gösterici nitelik taşıyan ALI'nin bu beyanı, gelenekleri etkilemiş ve yargının bu doğrultuda karar vermelerine neden olmuştur.

İkinci Restatement<sup>1</sup> ile Üçüncü Restatement arasında ürün sorumluluğu alanında yaşanan önemli bir değişiklik, bir ürünün tasarımının ayıplı olup olmadığını tespititte *“Tüketici Beklentileri Testi”* önemini kaybetmesidir.

---

<sup>1</sup> ÇN: Restatement of the Law, Common Law sisteminin genel prensipleri hakkında hâkimleri ve hukukçuları bilgilendirmek amacıyla hazırlanan hukuk uygulamalarıdır. Kısaca hukuk külliyatı şeklinde ifade etmek de mümkündür. Günümüze kadar üç tane yayımlanmıştır. Bu külliyatlar, hukuk akademisyenleri ve uygulayıcılarının 1923 yılında kurduğu bir tüzel kişilik olan Amerikan Hukuk Enstitüsü tarafından çıkarılmaktadır.

“Tüketici Beklentileri Testi”ne göre, jürinin<sup>2</sup> ayıplı tasarım nedeniyle üreticiyi sorumlu tutması, amacına uygun bir şekilde kullanılan bir ürünün tüketici beklentilerine cevap verememesi hâlinde söz konusu olacaktır. Günümüzde, bu testten daha ziyade nimet külfet dengesinin jüri tarafından gözetilmesi yönünde bir gelişme yaşanmıştır.

Tasarım ayıbına dayanan taleplerin en aza indirilebilmesi için, tasarıma ilişkin kararları verirken çeşitli anahtar faktörlere dikkat edilmelidir. Bunlar:

- Emredici ve yedek hukukî düzenlemeler;
- Tahmin edilen ürün kullanımı ve yanlış kullanımı;
- Olası kullanıcıların fiziksel veya zihinsel sınırları, özellikle çocuklar;
- Olası kullanıcılar için kültür/lisan farklılıkları;
- Servis, bakım ve tamir kolaylığı;
- Ürünün olası kullanım alanlarındaki çevre koşulları;
- Ürünün tahmin edilen ömrü;
- Özel dağıtım veya depolama gerekleri;
- Diğer ürünlerle karışma veya uygun olmayan kimyasallarla kullanma;
- Teknolojik gelişmeler;
- Yoğun tehlikeleri değerlendirmek ve tasarımı gözden geçirmek;
- Güvenlik hiyerarşisini takip etmek; 1) Tehlikeyi ortadan kaldırmak, 2) Mühendislik denetimlerini uygulamak, 3) Uyarı ve gerekli eğitimleri yapmak;
- Uyarıların, talimatların ve etiketlerin yeterliliği.

Bertaraf edilemeyen bir tehlikeye karşı yeterli koruma sağlanamaz veya yeterli denetim ve güvenli işletme yöntemleri konularında uyarıların faydasız kalacağı anlaşılırsa, ürünü piyasaya sürmemek en iyi yol olabilir.

### **Yasal İnceleme ve Hukukî Danışman**

Ürün sorumluluğundan kurtulmak için, uzman bir hukukçu tarafından ürünün, üretim ve dağıtım zincirinin incelenmesi gerekir. Gerçek veya tüzel kişi olan hukukî danışmanın, karşılaşılabilecek hukukî sorunları çözebilmesi için ürün sorumluluğu konusunda deneyimli olması gerekir. Daha açık anlatımla,

<sup>2</sup> ÇN: ABD’de birçok eyalette sorumluluğa jüri hükmetmektedir. Başka bir ifade ile jüri sadece ceza davalarında değil hukukî uyuşmazlıklarda da hüküm kurma yetkisine sahiptir.

ürün sorumluluğuna dayanan davanın açılmasıyla birlikte sigorta şirketinin avukatı ile yapılan görüşme hukukçu ile ilk temas niteliği taşıyorsa, hukukî mücadele baştan kaybedilmiş olur. Üretimin başından itibaren tüketiciye ulaşmaya kadar ki tüm süreçlerde hukukçunun denetiminin sağlanması gerekir.

Meslekî bilgisinden yararlanılacak hukukçunun yarı veya tam zamanlı istihdamı, o şirketin hacmi ve onun ürün çizgisinin karmaşıklığı dikkate alınarak belirlenir. Yeni hukukî düzenlemeler ve yargı kararları ürün sorumluluğu, güvenliği ve bu bağlamda şirketin işleyişi üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Hukukçunun önemi de burada ortaya çıkmaktadır. Zira satış teknikleri veya ürünün yapısı hakkında reklamlarda kullanılacak yanlış bir beyan, tasavvur edilenden farklı bir garanti verilmesine veya sorumluluk doğmasına neden olabilir.

Başka bir şirkete katılma veya şirketle birleşme, diğer şirketin sattığı ayıplı ürünlerden kaynaklanan maddî veya cismanî zararlar için potansiyel bir sorumluluk getirebilir. Yasal inceleme ve hukukî danışmanlığı gerektiren alanlar:

- Sözleşmeleri hazırlamak, firma menfaatlerine uygun anlaşmaları, teminatları, garantileri ve yasal uyarıları düzenlemek;
- İlgili hukukî düzenlemeleri ve mahkeme kararlarını sistemli bir hâlde muhafaza etmek;
- Başka bir şirkete katılma veya başka bir şirketle birleşmelerden ürün sorumluluğu bağlamında doğabilecek sonuçları değerlendirmek;
- Hedeflenmeyen garantiler doğurabilecek abartılı beyanları engellemek amacıyla reklam ve satış tekniklerini incelemek;
- Mevzuata uygun olacak şekilde ürün etiketlerini ve uyarılarını değerlendirmek;
- Mevcut kayıtların, olası davalarda ileri sürülüp sürülemeyecekleri açısından gözden geçirmek;
- Ürünü piyasadan toplatma stratejisini plânlamak.

Yukarıda sayılanlar ve benzeri işlemler üreticilerin şahsen yapabilecekleri nitelikte değildir ve bu konularda uzman hukukçu/hukukçulara ihtiyaç vardır.

### **Kalite Güvencesi ve Denetim**

Ürünlerin tasarımda belirlenen ölçütlere uygun bir şekilde üretilebilmesi, üretim ve kalite kontrolünün bu hususa odaklanmasına bağlıdır. Emegin, araçların, gereçlerin ve iş çevresinin sistemli bir şekilde etkin ve organize olarak işlem yapması, üretim sürecinde ürün bütünlüğünü ve güvenliğini olumlu yönde doğrudan etkileyen faktörlerdir.

Tasarımda öngörülmeven ve sonradan ortaya çıkan değişikliklerin önüne geçilmesi ve sadece plânlanan malzemelerin kullanılması denetimler sayesinde mümkün olabilir. Elverişli olmayan sıcaklık koşulları, çevresel faktörler veya uygun olmayan depolama koşulları nedeniyle ürünün ayıplı olmasını engellemek bu hususlarda gösterilecek gerekli dikkat ve özen sayesinde sağlanabilecektir. Bütünleyici parçaların aşırı benzerlik göstermesi durumunda, montajı kolaylaştırmak için parçaların kodlanması veya kutuplanması gerekir. Kullanım amacına uygun olmayan ürünlerin, kalite kontrol aşamasında tespitine ilişkin önlemlerin alınması zorunludur.

Bir şirket, periyodik olarak değişen yazılı bir kalite sağlama programı geliştirmelidir. Bu program, asgarî şu koşulları sağlamalıdır:

- Ham maddeleri, bütünleyici parçaları ve nihaî ürünü denemek ve kontrol etmek;
- Ambalajlamayı, kılavuzu, etiketleri ve tüketici servislerini kontrol etmek;
- Teknik çizimler ve değişikliklerin denetimine ilişkin prosedürü oluşturmak;
- Kontrol, teftiş ve değerlendirme prosedürleri için sistem kurmak;
- Kalite sağlama faaliyetlerini ayrıntılı olarak kaydetmek;
- Kalite standartlarını ve deneme numunelerini onaylamak;
- Uygun olmayan gereçleri denetlemek;
- Deneme ve önlem araçlarının boyutlarını ayarlamak;
- Kalite sağlama programını periyodik olarak gözden geçirmek ve güncellemek;
- Kalite denetimine ilişkin önlemleri ve taşeronlar tarafından üretilen ürün/parçalarını denetlemek;
- ISO 9000 gibi ulusal kalite standartlarına uygunluk sağlamak.

ISO 9000, kalite yönetimi sistemleri için, dünya çapında kabul edilen üç standart kurmuştur. Bu standartlar ilk olarak, İsviçre'nin Cenevre şehrinde Uluslararası Standardizasyon Örgütü (*International Organization for Standardization*) tarafından 1987'de yayınlanmış ve ABD, Kanada, Japonya ve Avrupa Birliği'nin de aralarında bulunduğu 90'dan fazla ülkede bulunan şirketler tarafından kabul edilmiştir.

“*Kalite Yönetim Sistemleri Temel Kurallar ve Sözlük*” başlığını taşıyan ISO 9000:2000, ISO 9000 ailesinde kullanılan temel deyimleri ve tanımları ifade etmek ve standartları anlamak için bir başlangıç yayınlamıştır. “*Kalite Yönetim Sistemleri: Şartlar*” adlı ISO 9001:2000 ise bir şirketin tüketici ihtiyaçlarını ve gerekli düzenlemelerin uygulanmasını sağlaması için yeterlilik standardıdır. Günümüzde, herkesin alması gerekli ISO 9000 ailesindeki tek standart ISO 9001:2000'dir. “*Kalite Yönetim Sistemleri: Gelişmelere Ayak Uydurma Rehberi*” başlıklı ISO 9004:2000 ise kalite yönetim sisteminin sürekli gelişimi için rehberlik yapacak sekiz ilke içermektedir: 1) Tüketici odağı; 2) Liderlik; 3) İnsanların ilgisi; 4) Yöntem yaklaşımı; 5) Yönetim yaklaşımı sistemi; 6) Sürekli ilerleme; 7) Karar sürecinde gerçekçi yaklaşım; 8) Sağlayıcı ilişkilerinde karşılıklı fayda.

Bu standartlar, kalite yönetim sistemleri için gerekli unsurları belirtmekle birlikte ihtiyarî nitelik taşırlar. Hâl böyle olmakla birlikte ABD mahkemeleri, bir üreticinin dikkat ve özen yükümlülüğünü yerine getirip getirmediğini tespitite bu ihtiyarî standartları bir ölçüt olarak kullanabilir. Sonuç olarak, güvenli ürünler üretmek için gerekli şartların yeknesak hâle getirilmesi ve “*genel kalite sağlama standartları*” için ISO 9000'in uygulanması gerekmektedir.

### **Ürün Etiketleri, Ambalajlama ve Uyarılar**

Mahkemeler, bir ürünün ayıplı olarak üretilmiş veya tasarlanmış olup olmadığına karar verirken, “*ürün*” kavramına geniş bir anlam yüklerler. Mahkemeler, sadece ürünün fonksiyonlarını (alıcının ne için kullandığı veya tükettiği) değil ürün etiketlerini, ambalajını, uyarılarını, reklamını, kılavuzunu, kullanma ve bakım talimatlarını da incelerler. Ezcümle, ürünün fonksiyonları hakkında kullanıcı beklentilerini etkileyebilecek tüm unsurların mahkemelerce dikkate alınması gerekir. Bir ürünün güvenli bir şekilde kullanılabilmesini veya tüketilebilmesini etkileyebilecek bütün hususların makul olarak tahmin edilebilir bir şekilde olması aynı zamanda dürüstlük ilkesinin de gereğidir.

Sonuç olarak, ürün etiketleri ve ambalajları, ürünün dikkate alınan

bir parçası olmalı ve hatta ürünün bizzat kendisi olarak algılanmalıdır. Bu nedenle, üreticiler veya kendi etiketlerini kullanarak yeniden ambalajlayanlar, yeniden yapanlar ya da satanlar gibi üretici dışındaki kişiler, etiketlere ve ambalajlara ilişkin emredici ve düzenleyici hükümlere ve standartlara uygun davranmak zorundadırlar.

Bazı ambalajların veya kapların uygunsuz olması çevre kirliliğine yol açabileceği gibi önemli cismanî zararlara (tehlikeli kimyasallar ve patlayıcı kaplar gibi) da neden olabilir. Bu bağlamda, çok çabuk tutuşan sıvıların veya gazların sızıntısı sonucunu doğuracak tasarım, nakliye veya depolama hataları maddî veya cismanî zararları oluşturabilir. Bu olumsuz sonuçların önüne geçmek için ürün etiketlerine, talimatlarına ve uyarılarına gereken önem verilmelidir. Zira etiketler veya kullanma talimatları üzerindeki yetersiz uyarılar, tüketici için ciddi sonuçlar doğurabilecek yanlış veya kötü kullanımlara yol açabilir. Şu unutulmamalıdır ki, ne uyarılar ne de talimatlar uygun tasarım için yeterlidir.

Ürün etiketi, ambalajı ve uyarısına ilişkin bazı önemli tehlike denetim faktörleri şunlardır:

- Etiketler, açık, kısa, doğru ve kolay anlaşılır olmalıdır.
- Uyarılar dikkat çekici ve tehlikenin derecesini belirleyici nitelikte olmalıdır, (örneğin “*DİKKAT*”, “*UYARI*” veya “*TEHLİKE*” gibi).
- Uyarılar ve talimatlar ilk kullanıcılar için ve farklı lisanlarda tekrarlanmalıdır.
- Uyarılar, dikkat etmemenin sonuçları hakkında bilgi vermelidir (örneğin yangına, baş dönmesine, bulanık görüntüye neden olur, dikkat edilmediğinde öldürücüdür gibi).
- Özellikle içeriği zehirli, aşındırıcı, yakıcı ve çabuk tutuşabilir ürünlerde etiketler, bu ürünü muhafaza etmenin uygun koşullarını içermelidir.
- Etiketler, ürünün kullanım ömrü boyunca sabit kalacak şekilde yapıştırılmalı ve bu süre boyunca da okunaklı olmalıdır.
- Uyarılar, etiketler, talimatlar ve MSDS<sup>3</sup> birbiri ile uyumlu olmalıdır.
- Ambalaj, kendi etiketlerini ve uyarılarını uygun olarak barındırmalıdır.
- Nakliye, kullanma ve saklama süresince içindekilere veya muhafaza

<sup>3</sup> Material Safety Data Sheet: Maddî Güvenlik Veri Yaprakları

edileceği yere en az zarar verecek şekilde ambalajın tasarlanması gerekir.

• DOT<sup>4</sup> ve Birleşik Devletler posta hizmetleri (USPS) gibi birimlerin standartlarına göre ambalajın tasarlanması gerekir.

Uyarı yükümlülüğü şu hâllerde ortaya çıkar: 1) Ürün rizikosu/tehlikesi hakkında bilgilendirilmiş kullanıcıların ürün güvenliğini nasıl sağlayacağı ve bundan ne şekilde korunacakları konusunda onlara yol gösterilmesi veya 2) Daha güvenli hâle getirilemeyen ürünün faydasının büyük olması (tehlikesine nazaran yararının çok daha yüksek olması) durumunda riziko/tehlike ile ilgili olarak kullanıcının uyarılması ve ürünün kullanımı nedeniyle ortaya çıkması muhtemel risklerden sakınma veya bu riskleri göze alma konusunda özgür bir şekilde karar verme fırsatı tanınması.

### **Karar Tâhlili: Yetersiz Uyarı**

*Boyl v. Kaliforniya Chemical Co.* davasında üreticinin, ürünündeki zehirli özelliklerle ilgili uyarısı, kullanılan ürünün ne şekilde ve nereye atılacağı konusunda bilgi içermediği için yeterli bulunmamıştır. Şöyle ki, yabani otları yok etmekte kullanılan bir madde olan *Triox*'un güçlü bir zehir olduğu belirgin olarak ifade edilmekle birlikte kabın, boşken tamamen yıkanması ve yıkamada kullanılan suyun etkileri konusunda kullanıcı uyarılmamıştır.

Davacı, *Triox*'u kullanmak için püskürtme kabı kullanmış, daha sonra bu kabı tamamen çalkalamış ve çalkalanmış suyu arka bahçesindeki otların üzerine dökmüştür. Beş gün sonra, çalkalanmış suyun döküldüğü yerde, güneş banyosu yapan davacı, *Triox* kalıntısı nedeniyle ağır bir şekilde yanmıştır. Üründe yer alan *Sodium Arsenate*'nin kalıcı niteliği ve uzun süre devam eden bulaşıcı özelliklerini davalı şirketin bildiği veya bilmesi gerektiği mahkemece karara bağlanmıştır. Bu nedenle, “çalkalanan kalıntının güvenli olarak yok edilmesine ilişkin makul bilgi veya uyarı verme” yükümlülüğü şirketin sorumluluğunu gerektirmiştir.

### **Pazarlama ve Tüketici Hizmetleri**

Pozitif hukuka göre, reklâm veya ürün tanıtımlarında yer alan her türlü bilgi gerçek olarak algılanır ve bu konuda açık bir garanti oluşturur. Burada “*teminat*” veya “*garanti*” kelimesinin geçip geçmemesi önemli olmamakla birlikte bu bilginin doğru olduğu kabul edilir. Bu beyanın, ürünü pazarlayan bir şirket elemanı tarafından yapılmış olması yeterlidir.

---

<sup>4</sup> Department of Transportation (DOT), Amerika Birleşik Devletleri Ulaştırma Bakanlığı.

Bir fikrin veya inancın (örneğin türünün en iyisi olduğu) ifadesi normal şartlarda garanti verme anlamına gelmez. Hâl böyle olmakla birlikte, büyük cismanî zararlarda ve/veya çocuklar gibi hassas davacılar tarafından bu tür ifadelerin garanti olarak yorumlanması mümkündür. Bu nedenle, ürünün özellikleri ve kalitesi hakkında abartılı beyanlardan sakınmak akılcı bir tutum olacaktır. Tüketiciler ile temas hâlinde bir organizasyon içinde bulunan kişilerin, özellikle abartılı beyanlar veya yanlış bilgilerden kaynaklanabilecek sonuçlar hakkında, ürün kullanımı ve kapsamı hakkında bilgi sahibi olması gerekir. Reklamlarda, satış tekniklerinde, sözlü satışlarda ve benzeri durumlarda ifade edilen beyanlar gerçek olmalı bunun yanı sıra gerektiğinde bu beyanlar ile garantiler belgelenmiş test sonuçları ve diğer delillerle doğrulanmalıdır.

Tahmin edilen kullanım süresi boyunca tüketicilerin, kendilerini güvende hissetmeleri doğru kullanım ve bakım hakkında bilgilendirilmelerine bağlıdır. Garanti süresi boyunca tüketicilerle iletişim hâlinde olunmalı ve tüketicilere servis hizmetleri ve ürünün doğru kullanımı hakkında bilgi verilmelidir.

Bir sigortacı gözüyle olaya bakıldığında, servis hizmetleri veya tamir süreçleri, ürün sorumluluğundan çok daha karmaşık alanlardır. Hâlbuki bu tür hizmetleri gereği gibi yerine getiren şirket ile bu hizmetleri yapmayan şirket arasında sorumluluk hukuku açısından önemli bir fark bulunmamaktadır. Elverişsiz veya yetersiz yedek maddeler kullanılması, tehlikeyi büyüten veya güvenliği azaltan değişiklikler, kötü işçilik, yetersiz deneme, tamamlanmamış kayıtlar, verilerle desteklenmeyen beyanlar, ürün sorumluluğunun doğması açısından aynı zararı doğuracaktır. Sonuç olarak, bu alanın da ürün güvenliğini sağlama bağlamında aynı hassasiyetle gözden geçirilmesi gerekir.

### **Karar Tâhlili: Ayıplı Tasarım**

Kansaslı bir çiftçi olan *Tim Kinser*, yonca balyalarken, balyalama aletinin besleme ünitesinin kompresör merdanesine kazağını kaptırmıştır. *Kinser*'in feryadını duyan çevredeki iki kişi tampon kriko ile asetilen lambası kullanarak kazazedeyi kurtarmıştır. Ambulansla kasaba hastanesine götürülen *Kinser*, tüm müdahalelere rağmen kurtarılamamış ve 30 dakika içinde hayatını kaybetmiştir. Dava, *Kansas*'a bağlı bir ABD Bölge Mahkemesinde balyalama aletinin üreticisi *Gehl* Şirketine karşı, ölenin desteğinden yoksun kaldığı gerekçesiyle *Kinser*'in karısı tarafından açılmıştır. Dava, balyalama aletinin tasarımının ayıplı olduğu, aletin normalin üzerinde tehlike arz ettiği, üreticinin kusuru ve garantinin eksikliği iddialarına dayanmıştır. Yedi gün süren duruşma

sürecinden sonra jüri, üreticiyi % 55, çiftçiyi ise % 45 kusurlu bularak, zararı 3.849.181 \$ olarak tespit etmiştir. 10. Bölge İstinaf Mahkemesine temyiz yolu ile giden bu karar mahkemece onaylanmıştır.

Olayda kazanın tanığı olmaması nedeniyle, mağdurun kazağını balyalama merdanesine nasıl kaptırdığı açıklığa kavuşmamıştır. Balyalamanın besleme ve montaj alanlarında yer alan hareketli unsurlardan dolayı, kullanıcının elle temas edeceği yerlere ilişkin uyarıların üretici tarafından ürün üzerinde görülebilir noktalara koyulması gerekirdi. Zira aleti temizleme, ayarlama, yağlama ve servise götürme işlemlerinden önce “*güvenli kapama prosedürü*”nü takip etme konusunda yapılacak talimatlar kullanıcıların hareketlerine yön verecektir. Bu prosedüre göre, kullanıcıların; (1) PTO (enerji kapatma evresi)’yu boşa alması; (2) traktörün kontağını kapatması ve marş motoru anahtarından elini çekmesi; (3) hareketli tüm unsurların durmasını beklemesi ve (4) traktörden PTO cihazına gelen tüm güç bağlantılarını kaldırması gerekir. Üretici adına inceleme yapan bir bilirkişi, bunu kullanan çiftçilerin gerekli bilgiye sahip olduğu ve makinenin kendisinden kaynaklanan bir tehlike olmadığı yönünde beyanda bulunmuştur. Davalı, bu zararın *Kinser*’in açık ve büyük kusurundan kaynaklandığını, mağdurun uyarıları dikkate alması ve uygun kapama prosedürünü izlemesi hâlinde bu sonucun doğmayacağını savunmuştur. Davacının avukatı bu savunmayı hiç tartışmamıştır.

Bazı çiftçiler, besleme ünitesindeki mekanik arızalar ile otomatik bağlama sistemini ayarlamak amacıyla PTO açık olduğu hâlde traktörden ayrılmanın genel bir uygulama olduğunu beyan etmişlerdir. Bu çiftçiler, talimatlar doğrultusunda hareket etmenin pratik olmadığını zira genellikle yalnız çalıştıkları için, hasat edilen ekinlerin uygun ısı koşulları altında olup olmadığını kısa sürede kendilerinin denetlemeleri gerektiğini söylemişlerdir.

Davacının tanığı, çiftçilerin genellikle PTO bağlantısını kesmeden traktörlerinden ayrılarak balyaların yanına gittiğini ve basiretli bir üreticinin bu hususu bilmesi gerektiğini ileri sürmüştür. Jüri, çiftçilerin bu şekilde davranmak suretiyle olası ufak zararlar konusunda rıza göstermiş sayılabileceğini ancak, bu rızanın somut olayda olduğu gibi hayat hakkını kapsayacak boyutta olmadığını kabul etmiştir. Gerekli yerlerde bulunan uyarıların ürünü güvenli hâlde getirmeyeceğine karar veren jüri, gerekçe olarak da uygun “*tasarım hiyerarşisine*” göre üreticinin olası tehlikeleri tamamen gidermesi gerektiğini belirtmiştir.

## **Ürünün Piyasadan Toplatılmasına İlişkin Plânlama ve Bunun Uygulanması**

Meşhur İskoç Şairi *Robert Burns*'a göre, “*insanların en iyi temellere dayanan plânları, çoğu kez yanlış gider.*” En iyi tasarıma, kalite denetimlerine, üretim uygulamalarına, hukukî danışmanlara ve plânlamaya rağmen ayıplı bir ürünün kullanıcıya veya üçüncü kişiye zarar verme olasılığının göz önünde bulundurulması gerekir. Bu hâllerde yapılması gereken ise ayıplı ürünlerin piyasadan toplatılmasıdır.

### **Ürünü Piyasadan Toplatmanın Amaçları**

Tüketici Ürün Güvenliği Komisyonu (Consumer Product Safety Commission, CPSC)'na göre, bir ürünün toplatılması şu şekilde tasarlanmalıdır:

- 1) Mümkün olan en kısa zamanda ayıplı ürünlerin yerini tespit etmek;
- 2) Ayıplı ürünleri piyasadan ve tüketicilerin elinden geri almak;
- 3) Ürünün ayıbı, tehlikeleri ve ne yapılması gerektiği hakkında, tam ve anlaşılır bilgiyi etkin bir şekilde kamuya duyurmak. Ürünlerin toplanması aşamasında tüketicilerin nasıl bir yol izleyeceği hakkında perakendecileri ve medyayı harekete geçirecek plânlamayı yapmak (CPSC).

*Hammer*, ürün toplatmanın hangi şartlarda yapılacağı konusunda beş duruma işaret etmektedir:

- 1) Gözlemler, büyük zararlara neden olabilecek bir tehlikeyi gösterdiğinde.
- 2) Kullanıcılar, tüketiciler veya üçüncü kişiler ürün hakkında güvenli olmayan çeşitli hususları bildirdiğinde.
- 3) Meydana gelen kaza/kazalar, tahmin edilemeyen bir ayıbı ortaya çıkardığında.
- 4) Hukukî düzenlemeler ihlâl edildiğinde.
- 5) Ürüne dair bildirilen güvenlik özellikleri mevcut olmadığında.

Ürünü toplatma ve/veya mevcut ayıbı giderme üst düzeyde katılım, destek ve organizasyon ile mümkündür. Bu bağlamda şunların yapılması gerekir:

- Amacı, hedefleri ve malî sonuçları içeren politika belirlenmesi;

• Ürün toplatma işleminin ne zaman ve nasıl başlayacağını içeren plânın belirlenmesi;

• Medya ile iletişimde kullanılacak strateji ve kıstaslar;

• Zorunlu veya ihtiyarî ürün toplatmaların ne şekilde yapılacağı hakkında kamu kurumlarının bilgilendirilmesine ilişkin çalışma esasları;

• Üretim/dağıtım zincirinde yer alan tüm tüketicilerin, diğer kullanıcıların ve bu durumdan etkilenmesi olası kişilerin bilgilendirilmesinin şekli;

• Ürün toplatma fonu oluşturma ve bu fonun hangi kaynaktan besleneceğini belirleme;

• Ürün toplatmanın tüm aşamalarında hukukî danışman bulundurma ve bu uzman hukukçunun görüşleri doğrultusunda hareket etme.

Ürünün takip edilmesi ve hareketlerinin kayda alınması toplatma açısından gerekli olan bir diğer husustur. Bunun sağlanabilmesi için:

• Satım aşamasında ürünlerin toplatılma ihtimalini ve ürün sorumluluğunun olası zararlarını göz önünde tutmak;

• Ürünlerin piyasada ne şekilde yer alacağı, nasıl el değiştireceğini belirlemek;

• Yeniden satışa sunulan ürünleri takip etmek için yöntemler belirlemek ve/veya medya ve/veya ticarî yayınlar aracılığıyla kullanıcılara ulaşma konusunda plân yapmak;

• İzleme maliyetini tahmin etmek;

• Kritik bölümleri ve parçaları tespit etmek ve sağlayıcıdan başlayarak dağıtım zinciri boyunca bunları izleyecek kayıtları ve yöntemleri kurmak;

• Tüm tasarımların, üretim kalitesi verilerinin, nakliye ve dağıtımın kapsamlı ve ayrıntılı kayıtlarını muhafaza etmek;

• Yangın, sel veya diğer felaketler nedeniyle ilk kayıtların kaybolması ihtimali karşısında kopyalarını başka bir yerde muhafaza etmek;

• Ürünün tahmin edilen kullanım süresini temel alarak, kritik kayıtlar için en fazla 30 yıl, kayıt saklama politikası kurmak;

• Mevcut sistemin, değişen koşullar karşısında şirket ihtiyaçlarını karşıladığını teyit etmek için kayıtları düzenli olarak gözden geçirmek.

Bu program aynı zamanda, ihtiyarî toplatmalar için uygulanacak prosedürün belirlenmesi yönetimini de gerektirir. Bu noktada şunları ifade

edebiliriz:

- Aleniyet sağlayamama, şöhret kaybı, ürün davası, devlet müdahalesi tehlikelerinden sakınmak veya bu müdahaleyi en aza indirmek için hassas olan psikolojik ve ahlâkî faktörler;

- CPSC, Ulaştırma Bakanlığı ve Amerikan Gıda ve İlaç Kurumu gibi kuruluşlar tarafından gerekli görülen toplatmalar ile hukukî, kanunî ve düzenleyici yükümlülükler;

- Ürün ayıbının güvenliği etkilemeyeceği ve tüketici faydasının olası kaybına karşı toplatma kararının tek değerlendirme ölçüsü olması hâlindeki durumlar için kullanılan malî faktörleri sınırlamak.

İdarenin, denetim ölçütlerini kurması ve uygulaması gerekir. Bu ölçütlerin şunları sağlaması gerekir:

- Ürünü geri çekme ve onarma plânını periyodik olarak gözden geçirme, değerlendirme ve güncelleme;

- Ürün kapsamına yeni ürünler dâhil olduğu zaman mevcut plânı gözden geçirme ve güncelleme;

- Bağımsız denetim mekanizmalarını kullanma.

Ürün toplatmaya ilişkin programın çok etkili olabilmesi için ayrıca şu hususların da temin edilmesi gerekir:

- Olası toplatmalara ilişkin dokümanları düzenli olarak gözden geçirme;

- Belirli kayıtların muhafaza edilmesi ve bu kayıtların mevcut olup olmadığını denetlemek amacıyla kayıt saklama yöntemlerini düzenli olarak inceleme;

- İşlemin her aşamasında uzman ve tecrübeli bir hukukî danışmanın bulunması.

Ürünü toplatma plânındaki olumsuzluklar ticarî hayatın devamını tehlikeye sokacak çeşitli sonuçlara neden olur. Ürün toplatma sigortası bir tercih olabilir fakat bazı sigortacılar sigorta tazminatını almak için gerekli olan raporu vermeyebilirler. Ayıplı ürünleri piyasadan toplatma veya gerekli güvenlik standartlarına uygun hâle getirme konusunda etkili bir plânı olmayan veya böyle bir plânı uygulamaya hazır olmayan sigortacıların böyle bir hareket tarzı benimsemesi mümkündür.

### **Sonuç**

Tecrübeli bir yönetim ve organizasyonun tüm birimlerinin aktif katılımı ile sağlanacak etkin tedbirler ayıplı ürünlerden doğacak zararları en aza

indirecektir. Üreticiler, toptancılar ve perakendecilerin yükümlülükleri vardır ve ayıplı veya güvenli olmayan bir ürünün kullanım amacına uygun bir şekilde kullanıldığı esnada verdiği zararlardan sorumlu olacaklardır.

### KAYNAKÇA

- American Law Institute (ALI).** “Restatement of the Law Third, Torts: Products Liability.” Philadelphia: ALI, 1998.
- Boyl v. California Chemical Co.** 221 F. Supp. 669 (D. Or. 1963).
- Campbell, J.M. and R.L. Edwards.** *Products Liability: The Duty to Warn.* Chicago: The Defense Research Institute Inc., 1989.
- Consumer Product Safety Commission (CPSC).** *Recall Handbook: A Guide for Manufacturers, Importers, Distributors and Retailers.* Washington, DC: CPSC, 1999. <<http://www.cpsc.gov/businfo/8002.html>>
- Hammer, W.** *Product Safety Management and Engineering.* 2nd ed. Des Plaines, IL:ASSE, 1993.
- Kinser v. Gehl Co.** 184 F.3d 1259, 1267 (10th Cir. 1999).
- Phillips, J.J.** *Products Liability in a Nutshell.* St. Paul, MN: West Group, 1998.
- Ream, D., ed.** *Products Liability Pre-Trial Notebook.* Chicago: The Defense Research Institute Inc., 1989.