



VI. Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi

23-24 Eylül, 2022, Sivas

<http://www.ulk.ist/>



Ulusal (Yurt İçi) Kargo Taşıma Sözleşmelerinde, Kargo İşletmelerinin Yanlış Yerde ve/veya Yanlış Kişiyeye Tesliminden Doğan Sorumluluğu: Örnek Olaylar ile Türk Ticaret Kanunu (TTK) Hükümleri Üzerinden Sorumluluğunun Değerlendirilmesi

Özet

Burak Deligönül

Arş. Gör., İstanbul Üniversitesi
burak.deligonul@istanbul.edu.tr

Turkay Özdemir

Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul
Üniversitesi
ozdemirt@istanbul.edu.tr

Ticaret süreçlerinde, hızlı teknolojik değişimlerin yaşanması, COVID-19 salgını dönemindeki kapanmalar vb. sebepler, E-Ticaret süreçlerinin yaygınlaşması ve perakende sektöründeki satış hacimlerinin artması gibi sebepler, nihai tüketiciye yapılan ürün dağıtımların hacmini de etkilemiştir. Özellikle satış hacimlerinin artması ve ürünlerin tedarik zincirinde doğru varış noktası veya doğru alıcıya yönelik akışın önemini bir kat daha arttırmaktadır. E-Ticaret uygulamalarında nihai tüketiciye dağıtım yapan işletme türlerinden en yaygın kargo işletmeleridir. Kargo işletmeleri, Karayolu Taşıma Yönetmeliği Md.6/10 uyarınca M1 ve M2 yetki belgesi edinerek faaliyet gösteren işletmelerdir. M1 yetki belgesi il içerisinde yapılacak kargo işletmelerine, M2 Yetki Belgesi ise ulusal ve/veya uluslararası nitelikte kargo hizmeti sunacak işletmelerine verilmektedir. Lojistik sektörünün disiplinler arası yapısı gözetildiğinde, sunulacak kargo hizmetinin tabi olduğu hukuk sistematığı genellikle taşıma türü ve bu taşıma türüne dair taşıma hizmetinin ulusal veya uluslararası yapısına göre tespit edilmelidir. Bu doğrultuda, M1 yetki belgesi ile M2 yetki belgesi olmasına karşın ulusal nitelikli kargo taşımalarının söz konusu olduğu operasyonlar kural olarak Türk Ticaret Kanunu hükümlerine tabi olacak; M2 yetki belgesi bulunan ve uluslararası kargo taşıması yapan işletmelerin faaliyetleri, taşıma türüne yönelik uluslararası konvansiyon hükümlerine tabi olacaktır. Kargo İşletmelerinin nihai tüketici tarafından algılanan hizmet kalitesi düzeyi değerlendirilen bir çalışmada; bilgilendirme ve iletişimin yetersiz olması, kargonun farklı bir adrese gitmesinden kaynaklı sorunlar kargo işletmelerinden hizmet alan müşterilerin yaşadığı temel sorunlar olarak analiz edilmiştir. (Yıldız; 2020) Gürce ve Tosun tarafından 2017'de yapılan e-WOM kaynaklı şikayet platformuna müşterilerin kargo işletmelerine yönelik şikayetlerinin 'sinin, hizmetin zamanında söz verildiği gibi gerçekleşmediği, karşılaşılan problemlere samimi çözümler



aranmadığı ve firma bilgilerinin hatalı olmasına dayandığı belirtilmiştir. 2020 yılında yapılan çalışmada ise üçüncü parti platformlarda kargo firmalarına yapılan müşteri şikayetlerinin içerik analizi yapılmış; 3 büyük kargo hizmet sağlayıcısına yönelik müşterilerin, Adreste olunmadığı, yanlış adrese teslimatın yapıldığı, teslimatın hiç yapılmadığı, yanlış kişiye teslimatın yapıldığı, adreste olunmadığına ilişkin problemlerin alt konularını içeren, Teslimat/Dağıtım kriterinin en fazla şikâyet edilen ana konu olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmalardan da anlaşıldığı üzere, kargo gönderi ve taşıma hizmetinde müşterilerin en sık yaşadığı problemler arasında yanlış kişiye teslimat, yanlış yere veya yanlış yerde yapılan teslimat olduğu açıktır. Dolayısıyla bu şikayetlerin oluştuğu taşıma senaryoları irdelenmeli ve Bu noktada, tebliğ içeriğinde ulusal sınırlar içerisinde kargo taşımacılığı hizmeti veren işletmeleri ve müşteriler arasında yanlış kişiye ve yanlış yerde teslimat durumlarına ilişkin farklı örnek vakalar irdelenerek, kargo işletmelerinin hukuk karşısındaki sorumluluğunun ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Kargo işletmeleri, taşıma hizmeti sunduğundan TTK Md.850/2 içeriğine bakıldığında, taşıma hizmetinin varma yerine götürme ve orada gönderilene tesliminin taahhüdüne dayandığı anlaşılmaktadır. Dolayısıyla kargo işletmeleri için TTK Md.850/2 uyarınca varma yeri, müşteri tarafından kendisine bilgisi verilen alıcı/gönderilen adresidir. Kargo işletmeleri bu adres dışında başka bir varma yerinde teslim yapamayacak; ancak TTK md. 869 ve dolayısı ile md.868 uygulaması yapılarak bu adrese veya adreste bir teslim engeli söz konusu ise başka bir varma yerinde teslim yapabilecektir. Bu durumda taşıma ve teslim engellerine göre sürecin yönetilmesi ve mevzuat şartlarına uymak kargo işletmesinin yükümlülüğüdür.

Anahtar Kelimeler:

Lojistik Hukuku, Kargo Taşımacılığı, Yanlış Adreste Teslim,

Evaluation of the Cargo Operators' Liability Arising from the Delivery of the Cargo to the Wrong Place and/or the Wrong Person in National (Domestic) Cargo Transportation Contracts, Through Case Studies and the Provisions of the Turkish Commercial Code

Abstract

Reasons such as fast technological changes in trading processes, lockdowns during the COVID-19 pandemic, the widespread of e-commerce processes, and the increase in sales volumes in the retail sector have also impacted the volume of product distributions to the end consumer. Particularly the increase in sales volumes increases the significance of the products' flow towards the right destination or the right buyer in the supply



chain of the products. In e-commerce applications, the most common type of companies that distribute to the end consumer is cargo companies. Cargo companies are companies that operate by obtaining M1 and M2 authorization certificates in accordance with the Art. 6/10 of the Road Transport Regulations. The M1 authorization certificate is issued to cargo companies that will provide service within the defined province, and the M2 Authorization Certificate is issued to companies that will provide national and/or international cargo services. Viewing the interdisciplinary structure of the logistics sector, the legal system to which the cargo service to be provided is subject to should commonly be determined according to the type of transport and the national or international nature of the transport service for this type of transport. Accordingly, operations involving national cargo transports, with the M1 and M2 authorization certificates, will be subject to the provisions of the Turkish Commercial Code; the activities of companies with an M2 certificate that carry out international cargo transportation will be subject to the provisions of the international convention directed for the type of transportation they provide. In a study evaluating the level of service quality perceived by the Cargo Companies' end consumers, the insufficiency of information and communication and the problems caused by the cargo going to a different address were analyzed as the main problems experienced by the customers receiving service from the cargo companies. (Yıldız; 2020). According to Gürce and Tosun, of the e-WOM-related complaints made to the complaint platform in 2017, 92% of customers' complaints regarding cargo companies were based on the fact that the service was not delivered on time and as promised, that genuine solutions for the encountered problems were not pursued, and that the company information was incorrect. A content analysis of customer complaints made regarding cargo companies on third-party platforms was conducted in the study carried out in 2020 and it has been determined that the customers' Delivery/Distribution criteria for the 3 major cargo service providers is the main topic of complaint. These criteria included the following sub-topics: the client not being at the address, delivery to the wrong address, no delivery, delivery to the wrong person, and problems regarding not being at the address. As it can be apprehended from these studies, it is evident that delivery to the wrong person and delivery to or at the wrong place are among the most common problems encountered by customers in cargo shipment and transportation services. Thus, the transportation scenarios in which these complaints emerge should be studied, and at this point, it is aimed to reveal the cargo companies'



liabilities in the eye of the law by examining different case studies, between the companies and customers providing cargo transportation services within the national borders, regarding delivery to the wrong person and the wrong place. Since the cargo companies offer transportation services, when the content of TCC Article 850/2 is examined, it is understood that the transportation service is based on the commitment of taking the cargo to the appointed destination and delivering it to the person to whom it is sent. Hence, in accordance with the TCC Art. 850/2, for cargo companies, the destination is the address of the recipient/addressee whose information is given by the customer. Cargo companies will not be able to deliver to another destination other than this address; nevertheless, they will be able to deliver to another destination in the event there is a delivery obstacle on the way to or at the appointed address, following the TCC Art. 869 and thus the art. 868. In this case, managing the process according to transportation and delivery obstacles and complying with the legislation is the cargo company's liability.

Keywords:

Logistics Law, Cargo Operations, Cargo Transportation Contracts



VI. Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi

23-24 Eylül, 2022, Sivas