

Tüketicileri Doğru Bilgilendirme ve Hak Arama Kitapçığı





Tüketicileri Doğru Bilgilendirme ve Hak Arama Kitapçığı



Avrupa
Birliği **sivil
düşün**



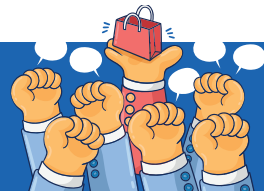
Tüketicileri Doğru Bilgilendirme ve Hak Arama Kitapçığı



Avrupa
Birliği **sivil
düşün**

Bu çalışma Avrupa Birliği Sivil Düşün Programı kapsamında Avrupa Birliği Desteği ile hazırlanmıştır. İçeriğın sorumluluğu tamamiyla Tüketici Sorunları Derneği (TÜSODER)'ne aittir ve AB'nin görüşlerini yansıtmamaktadır.

İçindekiler



Tanımlar	6
Ayıplı Mal Nedir? <i>(İade - İptal Süreçleri)</i>	10
Tüketici Hakem Heyeti <i>(Nasıl Başvurulur? Neler Gerekli? Nasıl İlerler?)</i>	16
Abonelik Sözleşmeleri <i>(Yasal Süreler ve Cayma Bedeli)</i>	23
İstatistikî Bilgiler <i>(Tüketici Hakları Konusunda Veriler)</i>	32
Diğer Başvuru Mercileri <i>(Ombudsmanlık - TBMM Dilekçe Komisyonu - Alo 17 Gıda)</i>	35
Aktif Çalışan Diğer STK'lar	45
Dilekçe Örnekleri	47

Bu kitap içerisinde yer alan bilgiler ile ilgili açıklamalara kare kodu okutarak video şeklinde de ulaşabilirsiniz.





TANIMLAR



TÜKETİCİ KİMDİR?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna göre;
Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.

Tüketici işlemi: Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dahil 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, taşıma, simsarlık, sigorta, vekalet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dahil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder.

TÜKETİCİ HAKLARI NELERDİR?

- 🛒 Temel İhtiyaçların Karşlanması (Beslenme, Barınma, Ulaşım, Haberleşme, Enerji, Temiz Su vb)
- 🛒 Sağlık ve Güvenliğin Korunması
- 🛒 Ekonomik Çıkarların Korunması (Serbest Seçim)
- 🛒 Bilgi Edinme
- 🛒 Eğitilme
- 🛒 Tazmin (Zararların Karşlanması)
- 🛒 Temsil Edilme (Kamuoyu Oluşturma)
- 🛒 Sağlıklı bir çevrede yaşama

MESAFELİ SATIŞ NEDİR?

Satıcı ile karşı karşıya gelinmeksizin, internet, telefon, akıllı telefon uygulamaları gibi uzaktan iletişim araçları kullanılarak yaptığınız alışverişlere mesafeli sözleşmeler yani mesafeli satış denir.



MESAFELİ SATIŞTA CAYMA HAKKI NEDİR?

Mesafeli satışlarda, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve ceza ödemeksizin 14 gün içinde cayma hakkınız bulunur.

Satış sırasında cayma hakkı konusunda gereken ön bilgilendirme tarafınıza yapılmamışsa, bu süre 1 yıla uzar.

Cayma hakkınızı kullanmak isterseniz yazılı olarak veya SMS, e-posta, internet ve benzeri yöntemlerle satıcı veya sağlayıcıya durumu bildirmeniz yeterlidir.

14 GÜNLÜK CAYMA SÜRENİZ NE ZAMAN BAŞLAR?

- 🛒 Hizmet alımında sözleşmenin kurulduğu gün başlar.
- 🛒 Mal satışlarında ise malın teslim alındığı gün başlar.
- 🛒 Malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkı kullanılabilir.

ÖDEME YAPMADAN BİLGİ ALIN!

Mesafeli alışverişlerde :

- 🛒 Mal veya hizmetin temel nitelikleri,
- 🛒 Satıcı veya sağlayıcının adı, unvanı, varsa MERSİS numarası, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri,
- 🛒 Mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar
- 🛒 Ödeme, teslimat, ifaya ilişkin bilgiler ve taahhütler
- 🛒 Cayma hakkı kullanımına ilişkin şartlar, süresi, usulü,



- ❑ Cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, faks numarası veya elektronik posta adresi,
- ❑ Uyuşmazlık durumunda Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine başvuru yapabileceğinize dair bilgi,
- ❑ Ön bilgilendirmenin yapıldığına dair satıcı veya sağlayıcı sizden teyit almak zorundadır.

HANGİ DURUMLARDA CAYMA HAKKINIZ YOK?

- ❑ Fiyatı satıcı veya sağlayıcının kontrolü dışında para piyasalarındaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen mal veya hizmet alımında,
- ❑ Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallar,
- ❑ Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçen ürünler
- ❑ Ambalajı açılmış olması şartıyla, iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayan ürünler
- ❑ Ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemeleri,
- ❑ Belirli bir tarihte yapılması gereken konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-içecek tedariki ve eğlence veya dinlenme,
- ❑ Elektronik ortamda anında yerine getirilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayri maddi ürünler,
- ❑ Cayma hakkı süresi sona ermeden önce tüketicinin onayı ile yapılan hizmetler.



Ayıplı Mal Nedir?

(İade - İptal Süreçleri)



AYIPLI MAL NEDİR?

Satın aldığınız bir mal,

- 🛒 Ambalajında, etiketinde, tanıtım ve kullanma kılavuzunda, internet portalında, reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerden bir veya birkaçını taşımıyorsa;
- 🛒 Satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde belirtilen niteliğe aykırıysa;
- 🛒 Benzeri olan ürünlerin kullanım amacını karşılamıyorsa;
- 🛒 Vaat edilen örnek ya da modele uygun değilse, belirtilen özellikleri taşımıyorsa
- 🛒 Maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeriyorsa;
- 🛒 Sözleşmede kararlaştırılan süre içinde teslim edilmediyse;
- 🛒 Satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında montajı gereği gibi yapılmadıysa,
- 🛒 Montaj talimatında yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montaj yanlış yapıldıysa ,

ayıplı mal olarak kabul edilir.

Satın Aldığınız Malın Ayıplı Olması Halinde Neler Yapılabilir?

Satılan malı geri vererek sözleşmeden dönme hakkınızı kullanabilirsiniz; bu durumda ödemiş olduğunuz ücretin derhal size iade edilmesi gerekir.

Satılan malı kullanıp, ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme hakkınızı kullanabilirsiniz; bu durumda bedelden yapılan indirim tutarının derhal size iade edilmesi gerekir.



Bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılan malın ücretsiz onarılmasını isteme hakkınızı kullanabilirsiniz; bu durumda malın cinsine göre Kanun'da belirtilen süreler içinde ücretsiz onarım yapılması zorunludur.

Satılan malın ayıpsız bir misliyle değiştirilmesini isteme hakkınızı kullanabilirsiniz; bu durumda talebinizi karşı tarafa ilettiğiniz andan itibaren 30 iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise 60 iş günü içinde değişim yerine getirilmelidir.

Satın aldığınız HİZMET;

Sözleşmede belirlenen süre içinde başlamazsa, sahip olması gereken, sağlayıcı tarafından bildirilen, reklam ve ilanlarında yer alan ya da karşılıklı kararlaştırdığınız özellikleri taşııyorsa AYIPLI kabul edilir.

Satın Aldığınız Hizmetin Ayıplı Olması Halinde Neler Yapılabilir?

Satın aldığınız hizmetin ayıplı bir hizmet olduğunu düşünüyorsanız

Hizmetin yeniden sunulmasını talep edebilir, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımını isteyebilir, ayıp oranında bedelden indirim talep edebilir, sözleşmeden dönebilirsiniz.

Ayıplı mal veya hizmetle ilgili talebiniz satıcı ya da hizmet sağlayıcı tarafından yerine getirilmezse uyuşmazlık değerine göre elinizdeki belgelerle birlikte ikamet ettiğiniz veya ürünü satın aldığınız yerdeki İlçe Tüketici Hakem Heyeti'ne veya İl Tüketici Hakem Heyeti'ne başvurabilirsiniz.



Online alışverişlerde iade ve iptal taleplerinde süre nedir? nasıl yapılır?

Mesafeli sözleşme; satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dahil olmak üzere (telefon ve internet gibi) uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmedir.

Tüketici, sözleşmenin kurulmasından önce, mal veya hizmete dair hususlarda satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilmek zorundadır. Mesafeli sözleşmenin en önemli unsurlarından olan ön bilgilendirmenin amacı; tüketicilerin satıcı veya sağlayıcı ile karşı karşıya gelmediği ve almayı düşündüğü mal veya hizmeti somut olarak görmediği veya deneyemediği alışveriş yönteminde sözleşme konusu mal veya hizmete dair önemli hususların alışverişten önce verilmesinin sağlanarak, tüketicilerin neyi satın almak üzere oldukları ve ne gibi hak ve yükümlülüklerle sahip oldukları konusunda haberdar etmektir.

Tüketicinin 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkı mevcuttur. Sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkı kullanılabilir. Ön bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirilmezse cayma hakkı süresi 1 yıla çıkmaktadır.

Cayma hakkının bazı istisnaları vardır. Örneğin, çabuk bozulabilen ve son kullanma tarihi geçebilecek mallar ya da tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmelerde cayma hakkı kullanılamamaktadır.



Cayma hakkının kullanımı için satıcı veya sağlayıcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirim yapılması yeterlidir.

Cayma hakkının kullanılması durumunda tüketici malı 10 gün içinde satıcının belirtmiş olduğu kargo firması ile ücretsiz olarak iade etmeli ve satıcı da 14 gün içinde bedel iadesini yapmalıdır. Tüketici, cayma süresi içinde malı, işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

Satıcı veya sağlayıcı siparişini taahhüt ettiği süre içinde yerine getirmek zorundadır. Mal satışlarında bu süre 30 günü geçemez. Aksi takdirde tüketici sözleşmeyi feshedebilir.

Mağazadan satışlarda iade süreci nasıldır? nasıl yapılır?

Mağaza özelinde Müşteri Memnuniyeti açısından tanınan bir anlaşma söz konusu olmadıkça, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna göre mağazaların satmış oldukları ürünleri cayma nedeniyle iade alma zorunlulukları yoktur.

Bazı mağazalar 15 (On beş) gün içerisinde satın alınmış ürünü koşulsuz olarak aynen iade alırken bazı mağazalar 7 yedi gün içinde bazıları ise aynı gün koşulsuz olarak ürün iadesi yapmaktadır. Yine değişim ya da alışveriş çeki uygulamaları olabilmektedir.

Tüketicilerin, mağazaların cayma konusundaki politikalarının yazılı olduğundan emin olarak alışverişlerini yapmaları tavsiye edilebilir.



Mağaza ve İnternet üzerinden alınan ürünlerde cayma hakkı arasında bulunan farklılığının sebebi nedir?

İnternet üzerinden yapmış olduğumuz alışverişlerde satın almış olduğumuz ürün sipariş edilenden çok farklı bir biçimde tarafımıza iletilir. Bunun önüne geçebilmek için kanun 14 gün içerisinde ürünü iade etme hakkı tanımaktadır. Ancak mağazadan fiziki olarak ürünü görerek satın aldığımız durumlarda kanun bize aynı hakkı tanımamaktadır.



Tüketici Hakem Heyeti

(Nasıl Başvurulur? Neler Gerekir? Nasıl İlerler?)



TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNE BAŞVURU SÜRECİ

Tüketici hakem heyetleri, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulan heyetlerdir. Başkanlığı illerde ticaret il müdürü ilçelerde kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyetlerinin diğer üyeleri belediye, baro, tacir/esnaf ve tüketici örgütü temsilcilerinden oluşur.

Tüketici hakem heyetlerinin görev alanını belirleyen parasal sınırlar nedir?

Tüketici hakem heyetlerinin görev alanını belirleyen başvuru sınırları tüketici uyuşmazlıklarının değerleri açısından her yıl Hazine ve Maliye Bakanlığı tarafından ilan edilen yeniden değerlendirme oranında tekrar belirlenmektedir. Bu kapsamda 2021 yılı için; büyükşehir belediyesi statüsünde olmayan illerde değeri 11.330 Türk Lirası'nın altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir belediyesi statüsünde bulunan illerde ise 7.550 Türk Lirası ile 11.330 Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine ve değeri 7.550 Türk Lirası'nın altında bulunan uyuşmazlıklar için ilçe tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılması zorunludur.

2021 yılı için, 11.330 Türk Lirası ve üzerindeki uyuşmazlıkların karara bağlanması amacıyla tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz. Söz konusu uyuşmazlıkların çözümü için 6502 sayılı Kanun'un 73/A maddesi kapsamında sırasıyla dava şartı arabuluculuk müessesesine ve tüketici mahkemelerine; tüketici mahkemeleri bulunmayan yerlerde ise asliye hukuk mahkemelerine başvurulması



gerekmektedir.

Tüketici hakem heyetlerine nasıl başvuru yapılır?

Şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) (<https://tuketicisikayeti.ticaret.gov.tr>) ile tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılabilir. Bu itibarla, tüketici hakem heyetlerine sözlü başvuru yapılamamaktadır.

Başvurular, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılır. Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurular Ticaret Bakanlığı'nın internet sayfasında yer alan başvuru formu kullanılarak yapılabilir.

Başvuru formu kullanılmadan yapılan başvurularda ise başvuru sahibinin adı, soyadı, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası, adresi ve varsa diğer iletişim bilgileri, talebi ve Türk Lirası cinsinden uyuşmazlık değeri ile şikayet edilene ilişkin bilgilere yer verilmesi zorunludur. Uyuşmazlık değerinin döviz cinsinden olması durumunda, söz konusu değer başvuru tarihindeki Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nın belirlediği efektif döviz satış kuru esas alınarak Türk Lirası'na çevrilir.

Elektronik ortamda yapılan başvuruların TÜBİS ile yapılması zorunludur. Bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyuşmazlıkla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulması, varsa bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmiş olması gerekir.



Hangi tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılabilir?

Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir.

Tüketici hakem heyetleri bulunmayan yerlerde başvurular nasıl yapılır?

Tüketici hakem heyetleri illerde Ticaret İl Müdürlükleri, ilçelerde Kaymakamlıklar bünyesinde faaliyet göstermektedir. Ancak her ilçede tüketici hakem heyeti bulunmamaktadır. Bazı tüketici hakem heyetlerinin yetki alanları daha geniş şekilde belirlenerek hakem heyeti bulunmayan ilçeleri de kapsayacak şekilde yetkilendirilmiş tüketici hakem heyetleri olarak faaliyette bulunmaktadır.

Tüketici hakem heyetleri bulunmayan yerlerde ise ilgili kaymakamlıklarda bulunan irtibat personeli tarafından başvurular alınarak TÜBİS'e kaydedilmektedir.

Tüketici hakem heyetleri tarafından başvurular nasıl incelenir?

Tüketici hakem heyetleri incelemeleri dosya üzerinden yapılır, gerekli görülmesi halinde tüketici hakem heyetleri tarafından ayrıca taraflar ve bilirkişi dinlenebilir.

Tüketici hakem heyetleri, uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan isteyebilir. İstenen bilgi ve belgelerin sunulması için tebliğ tarihinden itibaren en fazla 30 gün süre verilir. Talep edilmesi ve tüketici hakem heyeti başkanlığınca uygun görülmesi halinde bu süre uzatılabilir. Tüketici hakem



heyeti başkanlığınca istenilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verilir.

Tüketici hakem heyeti başkanı, çözümü özel veya teknik bilgiyi gerektiren hallerde taraflardan birinin talebi üzerine yahut re'sen bilirkişi görevlendirebilir. Bilirkişi raporunun hazırlanması için bilirkişiye verilecek süre, bilirkişi görevlendirilmesine ilişkin yazının bilirkişiye tebliğinden itibaren 15 iş gününü geçemez. Bilirkişinin talebi üzerine bu süre 15 iş gününü geçmemek ve bir defaya mahsus olmak üzere uzatılabilir.

Tüketici hakem heyetleri ne kadar sürede karar verir?

Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular başvuru tarih ve sırasına göre en geç altı ay içinde görüşülür ve karara bağlanır. Yapılan başvurunun niteliği, başvuru konusu, mal veya hizmetin özelliği gibi hususlar dikkate alınarak, karar süresi en fazla altı ay daha uzatılabilir.

Tarafların ivedi inceleme talebinde bulunması ve talebin başkan tarafından uygun görülmesi halinde ise başvurular tüketici hakem heyetince öncelikle gündeme alınabilir.

Tüketici hakem heyetlerinin kararlarının yerine getirilmesi nasıl sağlanabilir?

Tüketici hakem heyetlerinin kararları tarafları bağlayıcı niteliktedir. Söz konusu kararlar yerine getirilmezse, 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu kapsamında ilamların icrası hükümlerine göre kararın uygulanmasına yönelik işlemler için ilgili icra dairesine başvurulabilir.



Tüketici hakem heyetlerinin kararlarına karşı itiraz edilebilir mi?

Taraflar tüketici hakem heyeti kararının tebliğinden itibaren 15 gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine, tüketici mahkemesi bulunmayan yerlerde asliye hukuk mahkemesine karara karşı itiraz edebilir. Ancak daha önce karar veren tüketici hakem heyetine itiraz amacıyla yeniden başvuru yapılamamaktadır.

Mahkemeye itiraz aşamasında, tüketiciler 492 sayılı Harçlar Kanunu'nda düzenlenen harçlardan muaftır. Ancak 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu uyarınca gider avansı ödenmesi gerekmektedir. Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.

Başvuru aşamaları nereden takip edilebilir?

Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurular e-Devlet üzerinden TÜBİS kanalıyla takip edilebilir.

Tüketici hakem heyeti tarafından yapılan başvuruya ilişkin henüz karar alınmadan önce tarafların uzlaşması halinde nasıl bir yol izlenmelidir?

Başvuruya konu uyuşmazlığın, tüketici hakem heyeti tarafından karar verilene kadar çözümlenmesi halinde, söz konusu durumun ispatına yönelik bilgi ve belgelerin tüketici hakem heyetine iletilmesi gerekmektedir.

Daha detaylı bilgi için <https://ticaret.gov.tr/tuketici/tuketici-hakem-heyetleri/sikca-sorulan-sorular> adresli internet sitesinde yer



verilen Sıkça Sorulan Sorular bölümünden tüketici hakem heyetleri ve tüketici sözleşmeleri hakkında Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanan çeşitli soru ve cevaplara ulaşılabilir.

Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Ücretli midir?

Tüketici hakem heyetlerine başvuruda herhangi bir ücret talep edilmez. Ücretsizdir.

Tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılırken kullanılması gereken başvuru formu örneğine <https://ticaret.gov.tr/tuketici/tuketici-hakem-heyetleri/basvuru-formlari> adresli internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.



Abonelik Sözleşmeleri

(Yasal Süreler ve Cayma Bedeli)



ABONELİK SÖZLEŞMELERİNDE HAKLARINIZ

Belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmeyi sağlayan sözleşmeler abonelik sözleşmesi olarak kabul edilir. Elektrik, doğalgaz, internet, telefon ve dijital görüntülü yayınlar için alınan hizmetler bu kapsama girer.

Altı ay, bir yıl gibi süresi önceden belirlenmiş abonelik sözleşmeleri tüketicinin onayı olmadan uzatılamaz. Tüm tüketici sözleşmelerinde olduğu gibi abonelik sözleşmesinde de imzaladığınız sözleşmenin bir örneğinin tarafınıza verilmesi zorunludur.

Abonelik sözleşmelerinde hizmete ilişkin ücretlendirme, hizmetin tarafınıza fiilen sunulmasıyla başlar.

Bakım, kontrol, onarım gibi sebeplerle hizmet sunumunun durdurulacak olması halinde, bu durumun en az 48 saat öncesinden tarafınıza bildirilmesi zorunludur.

Abonelik süresince; imzalamış olduğunuz sözleşme, taahhütname ve tarifenize ilişkin ayrıntıları ücret ödemeksizin talep edebilirsiniz.

Belirli süreli abonelik sözleşmelerinde sözleşme süresi sonunda sizden açık bir talep veya onay almadığı halde mal veya hizmet sunmaya devam eden satıcı, sunulan bu ürün için sizden hiçbir bedel talep edemez. Ödeme bildiriminin (fatura), son ödeme tarihinden en az 7 gün önce tarafınıza gönderilmesi zorunludur. Ödeme bildiriminde yer alan tutarın hatalı olduğunu düşünüyorsanız bildirim düzenlendiği tarihten itibaren 1 yıl içerisinde itiraz edebilirsiniz.



Belirsiz süreli veya süresi 1 yıl ve daha uzun bir sözleşmeyi herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve ceza ödemeksizin istediğiniz zaman feshedebilirsiniz.

Sözleşmeyi sonlandırmak için bu talebinizi (fesih bildirimini) satıcı veya sağlayıcıya yöneltmeniz yeterlidir.

Fesih bildiriminin satıcı veya sağlayıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç 7 gün içerisinde sözleşmeniz sonlandırılmalıdır.

Abonelik sözleşmenizin sonlandırıldığına ilişkin bilginin tarafınıza verilmesi zorunludur. Fesih bildiriminin gerçekleşmesinden itibaren 15 gün içinde ödemiş olduğunuz ücretin geri kalan kısmı ve varsa sizden alınan güvence veya depozito bedellerinin güncel tutarları kesinti yapılmadan tarafınıza iade edilmelidir.

TAAHHÜTLÜ ABONELİK SÖZLEŞMELERİ

Taahhütlü abonelik sözleşmeleri, çok fazla uyuşmazlığın yaşandığı abonelik sözleşmeleri türlerinden biri olup GSM, İnternet ve Uydu televizyon gibi başta elektronik haberleşme sektöründe karşımıza çıkan yaygın sözleşme tiplerinden biridir. Aboneler açısından süre yönünden sağlayıcı olması ve zaman zaman hizmet sunumunda sağlayıcılardan kaynaklanan bir takım sorunlar uyuşmazlıkların fazlalığının temel etkenlerinden biridir. Bunun yanı sıra özellikle hem 6502 sayılı yasa da hem de Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nde düzenlemelerin lafzı süre açısından karışıklık ortaya çıkaracak şekilde düzenlenmiş olması uygulamada birçok tartışmaya neden olmaktadır. Taahhütlü abonelikler, satıcı veya sağlayıcının, taahhütnamede belirtilen süre kadar abone kalmayı taahhüt eden tüketicilere; sözleşme konusu



mal veya hizmetin bedelinden indirim yapmayı, sözleşme konusu malın teslimi veya hizmetin ifası ile birlikte taahhüt konusu malın mülkiyetini veya kullanım hakkını devretmeyi ya da hizmeti ifa etmeyi taahhüt ettiği aboneliklerdir.

Taahhütlü Abonelik Sözleşmelerinin Özellikleri

Satıcı veya sağlayıcı; taahhüdün geçerlilik süresi ile taahhüt konusu mal veya hizmetin nitelikleri, tüm vergiler dahil toplam fiyatı, indirim yapılan tarifenin taahhüt verilmeden önceki fiyatı, aylık yapılan indirim miktarı, taahhüdün süresinden önce sonlandırılması durumunda tüketicinin elde ettiği faydalara ilişkin geri ödeyeceği bedelin hesaplanma yönteminin bulunduğu taahhütnameyi yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye vermek zorundadır. Bu taahhütname, abonelik sözleşmesinin ayrılmaz bir parçasıdır. Taahhütlü aboneliklerde taahhüt süresince sözleşme ve taahhütname koşullarında tüketici aleyhine değişiklik yapılamaz. Sözleşmenin sesli iletişim araçları ile yapıldığı durumlarda on dört gün içerisinde taahhütname ve sözleşme tüketiciye verilmek zorundadır. Taahhütnamede, taahhüt konusu mal veya hizmetin bedeli, aynı mal veya hizmetin taahhütsüz abonelikler kapsamında talep edilen bedelinden daha yüksek gösterilemez. Verilen hizmetle birlikte bir malın mülkiyetinin veya kullanım hakkının devredildiği abonelik sözleşmelerinde hizmet sağlayıcısı da malın ayıbından sorumludur.

Taahhütlü Abonelik Sözleşmelerinde Ödeme Bildirimi ve Ödeme Bildirimine İtiraz

Satıcı veya sağlayıcı, her bir tüketim dönemi sonunda tüketicinin ödeyeceği hizmet bedelini içeren bir ödeme bildirimini düzenlemek zorundadır. Satıcı veya sağlayıcı ödeme bildirimini, son ödeme tari-



hinden en az yedi gün önce tüketiciye gönderir. Tüketicinin tercih etmesi halinde, ödeme bildirimini tüketiciye kalıcı veri saklayıcısı ile de gönderilebilir. Ödeme bildiriminin gönderilmesine ilişkin masrafların tüketici tarafından karşılanması talep edilemez. Ödeme bildiriminde yer alan bilgilerin anlaşılabilir bir dilde açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi zorunludur. Satıcı veya sağlayıcı, ödeme bildiriminin ayrıntılarını kendi internet sayfalarında gösterecek seçeneği sunmakla veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye ücretsiz olarak göndermekle yükümlüdür. Ödeme bildiriminde aşağıdaki bilgilerin bulunması zorunludur;

- ❏ Tüketicinin ismi ve soyadı, adresi, abone numarası ve varsa abone grubu,
- ❏ Ödeme bildiriminin ait olduğu dönem ve düzenlenme tarihi,
- ❏ Varsa tüketime esas ilk ve son endeksler ile okuma tarihleri,
- ❏ Tüketim veya kullanım miktarı,
- ❏ Birim fiyatı, ücretlendirme periyodu ve benzeri hususlar,
- ❏ Bir tarife uygulanması durumunda, bu tarifenin içeriği ve ücreti,
- ❏ Vergi türlerini de içeren yasal yükümlülükler dahil olmak üzere tüketicinin ödeyeceği toplam bedeli oluşturan her bir unsurun açık ve anlaşılır ifadesi,
- ❏ Varsa geçmiş dönemlere ilişkin borç veya alacak,
- ❏ Son ödeme tarihi, ödeme şekilleri ve ödeme merkezleri,
- ❏ Tüketicinin itiraz ve taleplerini iletebileceği iletişim kanalları,
- ❏ Son ödeme tarihinde ödemenin yapılmaması halinde tüketiciye uygulanacak gecikme zammı oranı,
- ❏ Taahhütlü aboneliklerde kalan taahhüt süresine ilişkin bilgi ile taahhüt kapsamında tüketiciye sunulan bir mal varsa bunun taksit tutarı.



Tüketiciler, ödeme bildiriminde yer alan tutarın hatalı olduğu gerekçesiyle bildirim düzenlendiği tarihten itibaren bir yıl içerisinde itiraz edebilir. Tüketicinin ödeme bildirimine itirazı ödeme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz. İtiraz, satıcı veya sağlayıcı tarafından başvurunun yapıldığı tarihten itibaren en geç otuz gün içerisinde incelenerek sonuçlandırılır ve inceleme sonuçları tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilir. İnceleme sonucuna göre itirazın haklı bulunması halinde, itiraza konu tüketim bedeline dair fazla tahsil edilen bedel, kullanım dönemindeki birim fiyat dikkate alınarak gecikme zammı ile birlikte tüketicinin tercih etmesi halinde bir sonraki tüketim dönemine ait bedelden mahsup edilir veya tüketiciye beş gün içinde iade edilir. Tüketici, itiraz sonucunda yapılan incelemenin de hatalı olduğunu düşündüğü takdirde ödediği fazla bedelin iadesi için bedel göz önünde bulundurarak Tüketici Mahkemesi ya da Tüketici Hakem Heyeti'ne başvurabilir.

Taahhütlü Aboneliğin Süresinden Önce Feshi

Taahhütlü abonelik sözleşmelerinde en sık uyuşmazlık sözleşmenin süresinden önce feshi ve buna bağlı olarak taahhüt bozma bedeli konusunda yaşanmaktadır. Öncelikle aşağıdaki durumlarda tüketiciler herhangi bir bedel ödemediği taahhütlü abonelik sözleşmesini feshedebilirler;

- 🛒 Satıcı ve sağlayıcı tarafından hizmetin ayıplı olması durumunda tüketiciler herhangi bir bedel ödemediği taahhüdü bozabilirler. Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir. Genellikle satıcı ve sağlayıcılar süre içerisinde çeşitli



sebeplerle hizmet vermeye başlamamakta olup tüketiciler de taahhüt bozma bedeli ödeme çekincesi ile sözleşmeyi feshedememektedirler. Ancak hizmet süresi içerisinde başlamadığı takdirde hiçbir bedel ödemeksizin tüketiciler sözleşmeyi feshedebilirler.

- 🛒 Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin yerleşim yerinin değişmesi ve taahhüt konusu hizmetin tüketiciye yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkansız olması durumunda, tüketici herhangi bir bedel ödemeksizin taahhütlü aboneliğini feshedebilir.
- 🛒 Hizmet, süresi içerisinde başlamış olmakla birlikte satıcı ve sağlayıcının vaat ettiği kalitede değil ise de tüketiciler herhangi bir bedel ödemeksizin sözleşmeyi feshedebilirler. Genellikle bu durumda tüketiciler taahhüt bozma bedeli ödeme riski sebebiyle sözleşme sonuna kadar kalitesiz hizmete katlanmak zorunda hissetmektedirler. Ancak bu gibi durumlarda da herhangi bir bedel ödemeksizin taahhütlü abonelik sözleşmesini süresinden önce feshedebilirler.
- 🛒 Bir yıl ve daha uzun süreli taahhütlü abonelik söz konusu olduğunda tüketiciler herhangi bir bedel ödemeden istediği zaman sözleşmeyi feshedebilirler. Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 22/1 "Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıl ve daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir." Şeklinde. Bu hüküm taahhütlü aboneliklerde bir yıl ve daha uzun süre söz konusu olduğunda bir yıla kadar olan taahhüdün bağlayıcılığı sonrasında bu bağlayıcılığında ortadan kalkacağı gibi bir soruyu akla getirirse de burada bizim yorumumuz bir yıl ve uzun süreli taahhütlü abonelik sözleşmesi yaptığında tüketicinin istediği



zaman feshetme riskine katlanması gerektiği yönündedir. Kanun ve yönetmeliğin lafzı da bizim yorumumuzla aynı doğrultudadır. Özellikle teknoloji ve hizmet kalitesi düşünüldüğünde çok uzun süreli taahhütlerin tüketicinin aleyhine sonuçları ortaya çıkarttığını görmekteyiz.

Yukarıdaki durumların dışında tüketici tamamen kendinden kaynaklanan sebeplerle taahhütlü aboneliği süresinden önce feshetmek istediği durumda taahhüt bozma bedeli ödemek zorunda kalacaktır. Bu durumda da satıcı veya sağlayıcının talep edeceği bedel, tüketicinin taahhüdüne son verdiği tarihe kadar tüketiciye sağlanan indirim, cihaz veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlı kalmak zorundadır. Ancak, tüketiciden taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen bedellerin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının, bu tutardan düşük olması halinde sınır değeri olarak tüketici lehine olan tutarın esas alınması zorunludur.

Taahhütlü Abonelik Sözleşmelerinin Sona Ermesi

Taahhütlü aboneliğin sona ermesinden en az bir fatura dönemi öncesinden satıcı veya sağlayıcı, bu durumu ödeme bildiriminin yanı sıra yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ayrıca tüketiciye bildirir. Taahhüt süresi sonunda taahhüt süresinin belirlenen süre kadar kendiliğinden uzayacağı yönünde hükümler geçersiz olup taahhüt sona erdiğinde tüketicinin yeniden taahhüt vermesi gerekmektedir.

6502 sayılı Kanunun 52/5 hükmü "Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin aboneliğe son verme isteğini yönetmelikle belirlenen süreler içinde yerine getirmekle yükümlüdür. Aboneliğin belirlenen süreler içinde sona erdirilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren



mal veya hizmetten yararlanmış olsa dahi, tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez. Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren on beş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan ücretin geri kalan kısmını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlüdür." Şeklindeir. Bu hüküm satıcı ve sağlayıcının fesih talebini süresi içerisinde yerine getirmediği takdirde yararlanan hizmetten bir bedel talebi olamayacağını hükme bağlayarak süresi içerisinde yerine getirilmeyen fesih taleplerinden tüketicilerin mağdur olmasının önüne geçmiştir.

ÖNEMLİ LİNKLER! LÜTFEN TAKİP EDİNİZ

<http://www.ticaret.gov.tr>

<http://tuketici.ticaret.gov.tr>

<https://www.facebook.com/etuketici>

<http://www.tusoder.org.tr>

<https://www.facebook.com/tusoder>

<https://www.instagram.com/tusoder.org.tr>

<https://twitter.com/tusoder>



İstatistikî Bilgiler ***(Tüketici Hakları Konusunda Veriler)***



İSTATİSTİK

Tüketici hakem heyetlerinin, kurulduğu 1995 yılından bugüne kadar yaklaşık 15 milyon başvuruyu karara bağlayarak yargının üzerinden önemli bir iş yükünü almıştır.

Tüketici haklarının korunması noktasında öncü görevi üstlenen bu heyetlere 2020 yılında toplam 594 bin 270 başvuru yapılmış, bunların 521 bin 553'ünün (yüzde 87,8) karara bağlanmıştır.

Bu kapsamda 860 milyon 778 bin 208 lira değerinde uyuşmazlığın değerlendirilmiş ve alınan kararların yüzde 59'unun tüketiciler lehine sonuçlanmıştır.

Tüketici hakem heyetleri tarafından alınan kararların yüzde 96,11'i tüketici mahkemelerinde dava konusu edilmeden kesinleşmiş, "Tüketici hakem heyetlerinin kararlarının sadece yüzde 3,89'u mahkemelere dava konusu edilmiş ve bu davaların yüzde 45,2'si de tüketici hakem heyetlerinin verdiği kararlar yönünde onanmıştır.

Tüm dünyayı etkisi altına alan yeni tip koronavirüs (Kovid-19) salgını sürecinde tüketici hakem heyetlerinde vatandaşların sağlığını korumak ve aynı zamanda hak kaybına uğramalarını önlemek için alınan tedbirler dolayısıyla, bu süreçte e-Devlet üzerinden elektronik başvuru sayısının artmıştır.

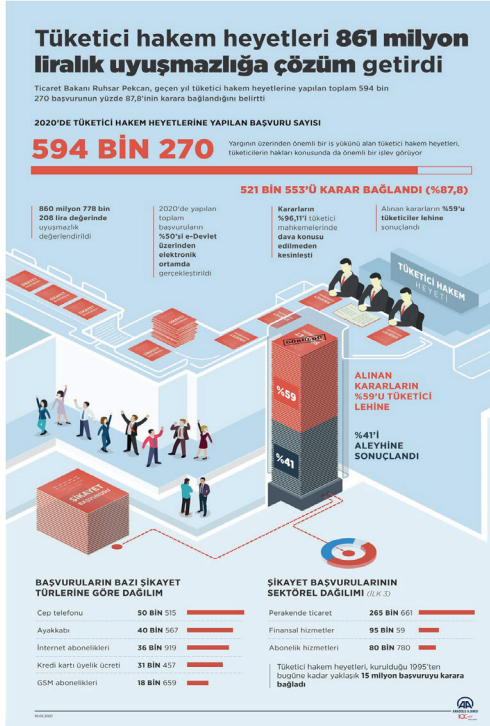
Tüketiciler tarafından tüketici hakem heyetlerine 2019 yılında e-Devlet üzerinden toplam 137 bin 731 elektronik başvuru yapılmışken, 2020 yılında Kovid-19 salgınına karşı alınan önlemlerin de etkisiyle bu rakam yüzde 118 artarak 299 bin 597'ye yükselmiştir.



Tüketici Hakem Heyetlerine 2020'de yapılan toplam başvuruların yüzde 50'si e-Devlet üzerinden elektronik ortamda gerçekleştirilmiştir.

Tüketici hakem heyetlerine 2020 yılı içinde, en çok 50 bin 515 adetle cep telefonu, 40 bin 567 adetle ayakkabı, 36 bin 919 adetle internet abonelikleri, 31 bin 457 adetle kredi kartı üyelik ücreti ve 18 bin 659 adetle GSM aboneliklerine ilişkin başvuru yapılmıştır.

Görülen uyuşmazlıklar sektör bazında değerlendirildiğinde 265 bin 661 adetle perakende ticaret sektörü başta gelmekte bunu, 95 bin 59 adetle finansal hizmetler sektörü ve 80 bin 780 adetle abonelik hizmetleri sektörü izlemektedir.





Diğer Başvuru Mercileri (Ombudsmanlık-İBMM Dilekçe Kom. - Alo 174)



KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık) görev ve yetkileri nelerdir?

Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık) 6328 sayılı yasa ile 2012 yılında kurulmuştur ve TBMM'ye bağlı ancak özerk bir biçimde faaliyet yürüten bir kurumdur. Kurum idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunmakla görevlidir. Kurumun görevleri arasında, gelen şikayetleri incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmak, yıllık rapor hazırlamak, yıllık raporu beklemeksizin gerek gördüğü konularda özel rapor hazırlamak, raporları kamuoyuna duyurmak gibi görevler yer almaktadır. 6328 sayılı yasa kapsamında idare kavramının kapsamında aşağıda belirtilen kurum ve kuruluşlar girmektedir ve bu kurum ve kuruluşların her türlü işlem ve eylemleri ile tutum ve davranışlarına karşı Kamu Denetçiliği Kurumu'na başvuru yapılması mümkündür:

- 🛒 Merkezi yönetim kapsamındaki kamu idareleri,
- 🛒 Sosyal güvenlik kurumları,
- 🛒 Mahalli idareler,
- 🛒 Mahallî idarelerin bağlı idareleri,
- 🛒 Mahallî idare birlikleri,
- 🛒 Döner sermayeli kuruluşlar,
- 🛒 Kanunlarla kurulan fonlar,
- 🛒 Kamu tüzel kişiliğini haiz kuruluşlar,
- 🛒 Kamu iktisadi teşebbüsleri,
- 🛒 Sermayesinin yüzde ellisinden fazlası kamuya ait kuruluşlar ile bunlara bağlı ortaklıklar ve müesseseler,



- ❏ Kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları,
- ❏ Kamu hizmeti yürüten özel hukuk tüzel kişiler.
- ❏ Sayılan kurum ve kuruluşların işlem ve eylemleri ile ilgili olarak başvuru mümkün olmakla birlikte aşağıdaki işlemler, kararlar, faaliyetler ve şikayetler Kamu Denetçiliği Kurumu'nun görev alanı dışında tutulmuştur ve Kurum tarafından incelenmemektedir:
- ❏ Cumhurbaşkanının tek başına yaptığı işlemler ile resen imzaladığı kararlar ve emirler,
- ❏ Yasama yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemler,
- ❏ Yargı yetkisinin kullanılmasına ilişkin kararlar,
- ❏ Türk Silahlı Kuvvetlerinin sırf askerî nitelikteki faaliyetleri,
- ❏ Yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organlarınınca karara bağlanmış uyuşmazlıklar,
- ❏ Sebepleri, konusu ve tarafları aynı olup incelenmekte olan veya daha önce sonuçlandırılan şikayetler hakkında Kuruma yeniden yapılan şikayetler,
- ❏ Belirli bir konuyu içermeyen şikayetler.

Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık) Mevzuatı

Anayasa

VII. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı

Madde 74 – Vatandaşlar (Ek ibare:3/10/2001-4709/26 md.) ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir.



Kendileriyle ilgili başvuruların sonucu, (Ek ibare: 3/10/2001-4709/26 md.) gecikmeksizin dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirilir.

(Mülga üçüncü fıkra: 7/5/2010-5982/8 md.)

(Ek fıkra: 7/5/2010-5982/8 md.) Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir.

(Ek fıkra: 7/5/2010-5982/8 md.) Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceler.

(Ek fıkra: 7/5/2010-5982/8 md.) Kamu Başdenetçisi Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından gizli oyla dört yıl için seçilir. İlk iki oylamada üye tamsayısının üçte iki ve üçüncü oylamada üye tamsayısının salt çoğunluğu aranır. Üçüncü oylamada salt çoğunluk sağlanamazsa, bu oylamada en çok oy alan iki aday için dördüncü oylama yapılır; dördüncü oylamada en fazla oy alan aday seçilmiş olur.

(Ek fıkra: 7/5/2010-5982/8 md.) Bumaddede sayılan hakların kullanılma biçimi, Kamu Denetçiliği Kurumunun kuruluşu, görevi, çalışması, inceleme sonucunda yapacağı işlemler ile Kamu Başdenetçisi ve kamu denetçilerinin nitelikleri, seçimi ve özlük haklarına ilişkin usul ve esaslar kanunla düzenlenir.

Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık)'na Nasıl Başvurulur?

Kurum'a menfaati ihlal edilen gerçek ve tüzel kişiler başvurabilirler. Şikâyetin insan hakları, temel hak ve özgürlükler, kadın hakları, çocuk hakları ve kamuyu ilgilendiren genel konulara yönelik olması halinde menfaat ihlali aranmamaktadır.



Şikâyet başvurusu Türkçe dilekçe ile yapılır. Ancak, şikâyetçinin kendisini daha iyi ifade edebildiği başka bir dildeki başvurusu, Kurumca haklı ve makul olduğunun tespiti halinde kabul edilebilir.

Kamu Denetçiliği Kurumu'na başvuru herhangi bir ücrete tabi değildir.

Başvuru sahibinin talebi halinde, başvuru gizli tutulur.

Şikâyet başvurusu, Kurum'un resmî internet sitesinde yayımlanan "Gerçek Kişiler İçin Şikâyet Başvuru Formu" veya "Tüzel Kişiler İçin Şikâyet Başvuru Formunun" eksiksiz olarak doldurulması suretiyle yapılır. Ayrıca, Kurum'un resmî internet sitesi aracılığıyla elektronik ortamda şikâyet başvurusu yapılabilir.

Başvuru dilekçesinde; başvuru sahibinin adı, soyadı, imzası, yerleşim yeri veya iş adresi ve TC vatandaşları için vatandaşlık numarası, yabancılar için pasaport numarası, başvuru sahibi tüzel kişi ise tüzel kişinin unvanı ve yerleşim yeri ile birlikte yetkili kişinin imzası, varsa merkezi tüzel kişilik numarası ve yetki belgesi bulunmalıdır. Varsa şikâyet konusuna ilişkin bilgi ve belgeler de başvuruya eklenir.

Kurum'a başvurulabilmesi için 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu'nda öngörülen idari başvuru yolları ile özel kanunlarda düzenlenen zorunlu idari başvuru yollarının tüketilmesi gereklidir. Ancak Kurum, telafisi güç veya imkânsız zararların doğması ihtimali bulunan hallerde, idari başvuru yolları tüketilmese dahi başvuruları kabul edebilir. Kurum'a başvuru, idare nezdinde yapılan başvurunun cevabının tebliği tarihinden itibaren altı ay içinde yapılmalıdır. İdare, başvuruya altmış gün içinde cevap vermemişse, bu altmış günlük sürenin bitiminden itibaren yine altı ay içinde Kurum'a başvurunun yapılması gereklidir. Yargı



organlarında görülmekte olan veya yargı organlarınca karara bağlanmış uyuşmazlıklar hakkında Kurum'a yapılan şikâyetler incelenmez.

Şikâyet dilekçeleri doğrudan Kurum'a veya Kurum'un gerekli gördüğü yerlerde açmış olduğu bürolara elden, posta, elektronik posta veya faks yoluyla gönderilebilir. Ayrıca, illerde valilikler veya ilçelerde kaymakamlıklar aracılığıyla elden veya posta yoluyla şikâyet başvurusu yapılabilir. Faks veya elektronik posta yoluyla yapılan şikâyet başvurularına ait dilekçe asılları, on beş gün içinde Kurum'a gönderilmedikçe başvuru geçerli sayılmaz. Kurum tarafından oluşturulan elektronik sistem ("e-başvuru") aracılığıyla da şikâyet başvurusunda bulunulabilir. E-başvurularda dilekçe aslına gerek kalmaksızın şikâyet başvurusu kabul edilmektedir.

Kurum, inceleme ve araştırmasını başvuru tarihinden itibaren en geç altı ay içinde sonuçlandırır.

<https://www.ombudsman.gov.tr/Yonetmelik>

<https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr/>

TBMM DİLEKÇE KOMİSYONU

TBMM Dilekçe Komisyonu görev ve yetkileri nelerdir?

Türkiye Büyük Millet Meclisi Dilekçe Komisyonu, Anayasa'nın 74. maddesinde düzenlenen dilekçe hakkı kapsamında TBMM'ye gönderilen dilekçelerin incelenmesi ve karara bağlanmasıyla görevli komisyondur.

Dilekçe komisyonu Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü'nün 20. maddesi ve 3071 sayılı Kanunun 8. maddesi uyarınca; vatandaşların



komisyona ulaştırdıkları talep ve şikayetler üzerine idari işlem ve eylemleri denetlemektedir. Dilekçe Komisyonunun dilekçeleri inceleme ve karara bağlamanın usul ve esasları TBMM İçtüzüğü'nde gösterilen şekilde yapılmaktadır. İçtüzüğün dilekçe hakkı ile ilgili hükümleri şu şekildedir.

Dilekçelerin İncelenmesi ve Karara Bağlanması Esas ve Usulleri

Dilekçe Komisyonu, Türk vatandaşlarının ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye'de ikamet eden yabancıların kendileriyle veya kamu ile ilgili olarak Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına gönderdikleri dilek ve şikâyetleri inceler.

Dilekçelerin Başkanlık Divanınca İncelenmesi

Dilekçe Komisyonunun; Başkan, Başkanvekili, Sözcü ve Kâtibinden oluşan Başkanlık Divanı, komisyona gelen dilekçeleri inceleyerek;

1. Belli bir konuyu ihtiva etmeyen,
2. Yeni bir kanunu veya bir kanun değişikliğini gerektiren,
3. Yargı mercilerinin görevine giren konularla ilgili olan veya haklarında bu merciler tarafından verilmiş bir karar bulunan,
4. Yetkili idarî makamlarca verilen kesin cevap suretini ihtiva etmeyen,
5. Kanunun dilekçede bulunmasını zorunlu gördüğü şartlardan herhangi birini taşımayan,

Dilekçelerin görüşülemeyeceğini karara bağlar.

Komisyon Başkanlık Divanı, bu kararlarını; bastırır ve Türkiye



Büyük Millet Meclisi üyelerine dağıtır. Dağıtım tarihinden itibaren onbeş gün içinde itiraz olunmayan Başkanlık Divanı kararları kesinleşir ve durum dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirilir.

Komisyon Başkanlık Divanı; görüşülemeyeceğini karara bağladığı dilekçelerden, kanun olarak düzenlenmelerinde toplumsal yarar gördüklerinin birer örneğini Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına ve Başbakanlığa bilgi olarak gönderir.

Dilekçelerin Komisyon Genel Kurulunca İncelenmesi

Komisyon Başkanlık Divanınının 116 ncı maddenin dışında gördüğü dilekçeler ile aynı madde gereğince karara bağladığı dilekçelerden süresi içinde itiraza uğrayanlar, Komisyon Genel Kuruluna sevk edilir. Komisyon Genel Kurulu, kendisine gönderilen dilekçeleri, ilk önce; 116 ncı madde hükmü gereğince inceleyerek karar konusu olup olamayacakları hususunu kararlaştırır.

Komisyon Genel Kurulu Kararlarının Bastırılması ve Dağıtılması

Komisyon Başkanlık Divanı, Komisyon Genel Kurulunca alınan kararları bastırır, bütün milletvekillerine ve bakanlara dağıtır.

Komisyon Genel Kurulu Kararlarına İtiraz

Türkiye Büyük Millet Meclisininin her üyesi Komisyon Genel Kurulunun kararına, kararın dağıtım gününden itibaren otuz gün içinde gerekçeli bir yazıyla itiraz edebilir. Aksi halde, dilekçe hakkındaki karar kesinleşir.



Komisyon Genel Kurulu, itiraz edilen dilekçeler için, itiraz tarihinden itibaren otuz gün içinde bir rapor düzenleyerek Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına sunar. Türkiye Büyük Millet Meclisinin alacağı karar kesindir. Bu madde hükümleri gereğince kesinleşen kararlar, dilekçe sahiplerine ve ilgili bakanlıklara bildirilir.

Dilekçeler Hakkındaki Kesin Kararların Sonucu

Bakanlar 119 uncu madde gereğince kesinleşen kararlar hakkında yaptıkları işlemi, aynı maddenin son fıkrası uyarınca kendilerine yapılan bildiri tarihinden itibaren otuz gün içinde, Komisyon Başkanlığına yazıyla bildirirler. Komisyon Genel Kurulu, bunlardan gerekli gördüklerinin Türkiye Büyük Millet Meclisinde görüşülmesini isteyebilir. Bu takdirde, komisyon kendi görüşünü belirten bir rapor hazırlayarak Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına sunar. Komisyonun bu istekte bulunması halinde 119 uncu maddenin ikinci ve üçüncü fıkraları hükümleri uygulanır. İlgili bakanlık birinci fıkra uyarınca yapması gereken bildiriye yapmadığı takdirde de aynı fıkra hükümleri uygulanır.

Kaynak Linki : <https://hukukbook.com/turkiye-buyuk-millet-meclisi-dilekce-komisyonu/>

<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.3071.pdf>

TBMM İçtüzüğü'nün 116'cı ile 3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunun 4 ve 6'cı maddelerine göre Dilekçede Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar:

Dilekçe Komisyonu Başkanlık Divanı:

🛒 Belli bir konuyu ihtiva etmeyen, talep ve şikâyeti içermeyen,



anlaşılabilir olmayan,

- ❏ Kişinin Adı Soyadı, İmzası ve (İkametgâh veya İş) adresi bulunmayan,
- ❏ Yeni bir kanunu veya bir kanun değişikliğini gerektiren,
- ❏ Çözümü salt yargı organı kararına bağlı olan veya konuya ilişkin yargı mercileri tarafından verilmiş bir karar bulunan veya bu mercilerce yürütülmekte olan soruşturma veya kovuşturma bulunan,
- ❏ İdari başvuru yollarının yeterince tüketilmediği,

Dilekçelerin esastan görüşülemeyeceğini karara bağlar.

GIDA KONUSUNDA TÜKETİCİ ŞİKAYETLERİ (ALO 174)

ALO174 Gıda Hattı tüketicinin gıda güvenilirliğini ile ilgili her türlü ihbar ve şikâyette ilgili merciye kolay bir şekilde ulaşabilmesi, iletişimin tek merkezden yönlendirilmesi, tüketiciye en kısa zamanda dönüş yapılabilmesi ve sonucun takibi amacıyla 14 Şubat 2009' da faaliyete geçmiştir.

Tüketicilerin "gıda güvenilirliği" ile ilgili her türlü şikâyet ve talebi, Türkiye'nin her yerinden çağrı merkezine bildirilmektedir. Bu çağrı merkezi tarafından alınan ihbar ve şikâyetler web tabanlı yazılımlar sayesinde içeriğine göre ya Bakanlığımıza ya da daha önce 81 ilde belirlenen temas noktalarına değerlendirilmek üzere iletilmektedir. Yapılan denetim ve değerlendirme sonucu yapılan işlemler ile ilgili bilgiler aynı web yazılımına kaydedilmektedir. Tüketiciler ya Alo174'ü tekrar arayarak ya da kendisine verilen başvuru numarası aracılığıyla www.alo174.gov.tr internet adresi üzerinden şikâyet ve talebinin sonucunu öğrenebilmektedirler.

Gelen başvurular en geç 15 gün içerisinde cevaplandırılmaktadır.



Şikâyete konu olan ürünlerden numune alınması ve analiz yapılmasının gerekmesi durumunda 15 gün içerisinde bir ön bilgi verilerek süreç içerisinde yapılan işlemlerle ilgili bilgi güncellemesi yapılmaktadır. Bu ihbar ve şikayetler, gıda kontrol mekanizmasına katkı sağlamakta olup gıda güvenilirliğinin sağlanmasında önemli unsurlardan bir tanesidir.

Alo174 Gıda Hattına faaliyete geçtiği tarih olan 14.02.2009 tarihinden 25.02.2021 tarihine kadar vatandaşlarımız tarafından gerçekleştirilen 2.527.420 arama neticesinde 766.117 adedi gıda ihbar ve şikâyet kapsamında olduğu için kayıt altına alınmış ve bu başvuruların 763.965 adedi sonuçlandırılmıştır. 2020 yılında Alo174 Whatsapp ve Bip ihbar hatları faaliyete geçmiş olup 25.02.2021 tarihi itibarıyla gelen toplam 32.556 bildirimden 4.941 adedi gıda ihbar ve şikâyet kapsamında olduğu için kayıt altına alınmış olup 4.699 adedi sonuçlandırılmıştır.

Alo 174 Hattına Nasıl Şikayet Başvurusunda Bulunulur?

Alo 174 Hattı 7/24 hizmet vermektedir. Şikayetler Alo 174 hattını arayarak, alo174@tarimorman.gov.tr adresine e-posta gönderilerek, Alo174 mobil uygulaması veya web adresi üzerinden canlı destek yoluyla, Alo174 Whatsapp (0 501 174 01 74) ve Bip ihbar hatları üzerinden oluşturulur.

Alo174 Gıda hattına gıda güvenilirliği ile ilgili her türlü ihbar, şikayet ve bilgi alma başvuruları yapılabilir.

🛒 İhbar; gıda ile ilgili mevzuata aykırı iş yapan şahsı veya yapılan işi



yetkili makama bildirmeyi,

- 🛒 Şikayet; tüketilen gıdalar veya gıda işletmeleri ile ilgili yaşanan problemleri bildirmeyi,
- 🛒 Bilgi Alma; gıdalarla ilgili öğrenmek istediği konular hakkında hizmet almayı ifade eder.

Şikayet kaydı oluşturabilmek için öncelikle; şikayet edilen işletmenin açık adresi, şikayet edilen işletmenin tabela adı, şikayetin açık ve net ifade edilmesi gerekmektedir.

Tarafımıza ulaşan şikayetlerin sonuçlandırılma süresi; şikayetin risk durumuna ve şikayetin iletildiği il müdürlüğünün yoğunluğuna göre değişiklik göstermektedir. Bu süre Türkiye genelinde ortalama 15 gündür.

Tarafımıza ulaştırılan şikayetlerin takibi; şikayet sahibi tarafından Alo 174 hattı aranarak ya da T.C. Kimlik Numarası iletilerek www.alo174.gov.tr adresinden yapılmaktadır. Şikayette bulunan başvuru sahibinin kimlik bilgilerini paylaşması gerekmektedir. Şikayette bulunan başvuru sahibinin kimlik bilgileri üçüncü şahıslarla paylaşılmamaktadır.



Aktif Çalışan Diğer STK'lar



TÜKETİCİ DERNEKLERİ FEDERASYONU – TÜDEF

Gazi Mustafa Kemal (GMK) Bulvarı Onur İş Hanı ve Çarşısı No:12 Kat-3
Daire/64 Kızılay - Ankara – Türkiye
(0312) 417 93 34 GSM:0545 231 16 61
e- posta: tudefankara@gmail.com

TÜKETİCİ BİRLİĞİ FEDERASYONU

Kıztaşı Cd. No:3 D:4 İskenderpaşa Mahallesi, 34080 Fatih/İstanbul
e-posta: bilgi@tuketicifederasyonu.org

TÜDİYAD Tüketici Diyalogu Derneği

www.tudiyad.org
info@tudiyad.org
Tel: 0212 875 92 26
Barbaros Bulvarı No:48/5 Beşiktaş-İstanbul

TÜRFED Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Federasyonu

www.turfed.org
info@turfed.org
Tel: 0212 875 92 26
Barbaros Bulvarı No:48/5 Beşiktaş-İstanbul

Tüketiciyi Güçlendirme Derneği (TÜGÜDER)

e-posta: tuguderinfo@gmail.com
Zeytinlik Mahallesi. Ray Sokak. No: 3/10 Şans Apartmanı. Bakırköy/ İSTANBUL
İstanbul / TÜRKİYE

Tüketici Hakları ve Turizm Geliştirme Derneği (TÜGED)

e-posta: tugged.info@gmail.com



Dilekçe Örnekleri



T.C.
..... KAYMAKAMLIĞI
Tüketici Sorunları İlçe Hakem Heyeti Başkanlığına

ŞİKAYET EDEN :

T.C KİMLİK NO :

TEL NO :

ÖĞRENİMİ :

ADRES :

KARŞI TARAF :

ADRES :

KONUSU :

AÇIKLAMALAR :

SONUÇ VE İSTEM :

..... .././20..

imza
Adı Soyadı



EK-1

KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
GERÇEK KİŞİLER İÇİN ŞİKÂYET BAŞVURU FORMU

Şikâyetçinin	
T.C. Kimlik No	
Adı-Soyadı	
Pasaport No-Kimlik No-Uyruğu (Yabancılar için)	
Adresi	Mahalle:
	Cadde:
	Sokak: Kapı No: Daire No:
	İl: İlçe:
Cep No	
Faks No	
E-Posta	
Kanunî temsilcisi veya vekilinin	
T.C. Kimlik No	
Adı-Soyadı	
Pasaport No-Kimlik No-Uyruğu (Yabancılar için)	
Adresi	Mahalle:
	Cadde:
	Sokak: Kapı No: Daire No:
	İl: İlçe:
Cep No	
Faks No	
E-Posta	
1. Şikâyet edilen idare	
2. İlgili idareye başvuru tarihi, idarenin cevap tarihi ve varsa idarenin bununla ilgili bilgi ve belgeleri	
3. Şikâyet konusuna ilişkin daha önce görülüp sonuçlandırılan veya görülmekte olan dava bulunup bulunmadığı	
4. Şikâyet konusu	
5. Talep	
Tarih-imza	

*Şikâyet konusuna ilişkin her türlü belge başvuru formuna eklenir.

Bu çalışma Avrupa Birliği Sivil Düşün Programı kapsamında Avrupa Birliği Desteği ile hazırlanmıştır. İçeriğin sorumluluğu tamamen Tüketici Sorunları Derneği (TÜSODER)'ne aittir ve AB'nin görüşlerini yansıtmamaktadır.