



TÜKETİCİLERİN HAK ARAMA REHBERİ



Avrupa
Birliği
sivil
düşün

TÜKETİCİ HAKLARI DERNEĞİ GENEL MERKEZİ

| | |
|-------------------------|--|
| ADRES | GAZİ MUSTAFA KEMAL BULVARI NO:12 ONUR İŞHANI (ONUR ÇARŞISI) KAT: 3 DAİRE NO: 64 KIZILAY / ANKARA |
| TEL | (0312) 417 93 34 - 425 15 29 - 419 37 74 |
| FAX | (0312) 425 15 29 |
| WEB | WWW.TUKETICIHAKLARI.ORG.TR |
| E-POSTA | THDANKARA@GMAIL.COM - THD@TUKETICIHAKLARI.ORG.TR |
| HAZIRLAYAN | TÜKETİCİ HAKLARI DERNEĞİ MEVZUAT KOMİSYONU |
| UZMAN İNCELEMESİ | KEREM ATEŞ |
| REDAKSİYON | CEMİLE ERDOĞAN |
| TASARIM | ATÖLYE SHİRAZ |
| BASIM YERİ | ANKARA |

TÜKETİCİLERİN HAK ARAMA REHBERİ
TÜKETİCİ HAKLARI DERNEĞİ

"Bu çalışma **Avrupa Birliği Sivil Düşün Programı** kapsamında Avrupa Birliği desteği ile hazırlanmıştır. İçeriğin sorumluluğu tamamıyla **Tüketici Hakları Derneği'ne** aittir ve AB'nin görüşlerini yansıtmamaktadır."

İÇİNDEKİLER

| | |
|---|----|
| Tüketici Hakları ve Temel Kavramlar | 1 |
| Tüketicinin Yasal Hakları ve Hak Arama Yolları | 3 |
| Sözleşmedeki Haksız Şartlar | 7 |
| Tüketici Sözleşmeleri | 9 |
| Tüketici Kredisi Sözleşmeleri | 11 |
| Konut Finansmanı | 14 |
| Ön Ödemeli Konut Satışları | 17 |
| İşyeri Dışında Kurulan Sözleşmeler (Kapıdan Satış) | 20 |
| Mesafeli Sözleşmeler | 23 |
| Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler | 27 |
| Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri | 28 |
| Paket Tur Sözleşmeleri | 32 |
| Abonelik Sözleşmeleri | 35 |
| Süreli Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamalar | 40 |
| Fiyat Etiketleri Yönetmeliği | 41 |
| Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu | 43 |
| Garanti Belgesi | 44 |
| Satış Sonrası Hizmetler | 46 |
| Pazar Ekonomisinde Reklamın Yeri ve Önemi | 48 |
| Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar | 48 |
| Tüketici Hakem Heyeti | 51 |
| Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretler | 55 |
| Piyasa Gözetimi ve Denetimi | 58 |
| Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirme | 62 |
| Elektronik Haberleşmede Tüketici Hakları ve Abonelik Sözleşmeleri | 63 |

Sunuş

Bir toplumda evrensel kabul görmüş tüketici haklarının tam olarak uygulanabilmesi, haklarını bilen ve savunan bilinçli ve örgütlü tüketicilerin varlığı ile olanaklıdır.

Ülkemizin de içinde yer aldığı kapitalist – emperyalist firmaların hâkim olduğu ülke ve piyasalarda, özellikle de halkın ezici çoğunluğunu oluşturan emekçi, yoksul ve dar gelirli tüketiciler zayıf, ezilen ve sömürülen kesimi oluşturmaktadırlar. Bu nedenle, tüketicilerin fiziksel, ruhsal, sosyal ve toplumsal yönden tam olarak iyi durumda olabilmesinin ön koşullarından birisi de evrensel tüketici haklarının eksiksiz olarak uygulanabilmesine bağlıdır.

Tüketici haklarına uygun ve tüketicilerin gereksinimlerini ön planda tutan güçlü bir ulusal ekonominin var olabilmesi de tüketicilerin bilinçli ve örgütlü tutum ve davranışlarıyla sağlanabilir.

Tüketicilerin bilinçli ve örgütlü davranışları, haklarını aramaları ve savunmaları; temel mal ve hizmetlere erişimleri ile birlikte, sağlıklı ve güvenli mal ve hizmetlerin üretimini ve sunumunu sağlayacağı gibi aile ve ülke ekonomisine de yarar sağlayacaktır.

Tüketiciler bilinçli ve örgütlü değilse, haklarını bilmiyor, aramıyor ve savunmuyorsa, var olan evrensel ve yasal haklar kâğıt üzerinde kalır.

Firmaların ve özellikle de çok uluslu tekellerin aldatici, yanıltıcı ve istismar edici pazarlama uygulamaları ile çevremize, ülkemize ve tüketicilere her yönden zarar verici üretim yöntemleri ve politikaları karşısında haklarımızı savunabilmek için bilinçli ve örgütlü olmak, gerekli tepkiyi zamanında göstermek zorundayız.

Tüketiciler, haklarını ve hak arama yollarını öğrenerek, haksızlığa uğradıklarında, haklarını küçük-büyük, önemli-önemsiz demeden arayıp hem aile ve ülke ekonomisine katkıda bulunacaklar hem de firmaların tüketici haklarına uygun kaliteli mal ve hizmet üretimlerini sağlayacaklardır.

Derneğimizin hazırlamış olduğu elinizdeki kitapçık, tüketicilerin özel firmalar ile kamu kuruluşlarından satın almış oldukları mal ve hizmetlerin tüketici mevzuatına ve tüketici haklarına aykırı olması durumunda haklarının ne olduğunu ve bu hakları nasıl arayacaklarını göstermektedir.

Bununla birlikte, tüketicilerin karşılaştıkları tüketici sorunlarıyla ilgili her konuda bilgi almak için derneğimizi ve şubelerimizi arayabileceklerini, derneğimize ve şubelerimize gelebileceklerini anımsatmak isteriz.

Diğer taraftan, güçlü ve etkili bir tüketici hareketi oluşturabilmek için, siz değerli tüketicilerimizin derneğimiz çalışmalarına aktif olarak katılmasından ve Derneğimize üye olmasından mutluluk duyacağımızı belirtmek isteriz.

Tüketici Hakları Derneği Merkez Yönetim Kurulu

1. TÜKETİCİ HAKLARI VE TEMEL KAVRAMLAR

Tüketici Hakları Derneği Ne Zaman Kuruldu, Amacı ve İlkeleri Nedir?

1991 yılı başında, emekli, memur, işçi, mühendis, öğretmen, avukat, ev kadını gibi toplumun çeşitli kesimleri tarafından kurulan gönüllü, bağımsız, demokratik bir sivil toplum kuruluşudur.

Derneğin amacı, evrensel kabul görmüş tüketici haklarının ülkemizde uygulanması, yerleştirilmesi, geliştirilmesi, yaygınlaştırılması, savunulması konusunda çalışmalar yapmaktır.

Bu kapsamda;

- Bağımsız ve etkili bir tüketici hareketi ve örgütlülüğü oluşturulmasına,
- Haklarını bilen, arayan, savunan, bilinçli bir tüketici kitlesi oluşturulmasına,
- Güvenli, sağlıklı, çevreye ve doğal dengeye zarar vermeyen, sürdürülebilir olan, kaynak israfına neden olmayan, bir üretim ve tüketim sistemi ve politikası oluşturulmasına,
- Tüketicilerin temel gereksinimlerini ön planda tutan ve tüketicilerin temel gereksinimlerine erişebilirliğini sağlayan bir üretim ve tüketim sistemi ve politikasının oluşturulmasına katkıda bulunmaktır.

Dernek, amaçlarını gerçekleştirmek için aşağıdaki ilkelere uyulmasını gözetir:

- Tüketicileri ilgilendiren tüm mal ve hizmetlerin üretim ve sunumlarında tüketici haklarını gözetilen politikaların uygulanması için çalışır.
- Tüketicilerin bilgilendirilmesi, eğitilmesi, bilinçlendirilmesi ve diğer tüm çalışmalarında hiçbir ticari markanın ve firmanın etkisinde kalmaz.
- Hiçbir ticari kuruluşun bağış, reklam, ilan almaz ve bu kuruluşlarla sponsorluk ilişkilerine girmez.
- Siyasi, idari ve ticari kuruluşlardan bağımsız olarak hareket eder.
- Evrensel tüketici haklarının yanı sıra insan hakları, çocuk hakları, engelli hakları, kadın hakları, hayvan hakları, hasta hakları için de mücadele eder.
- Hukukun üstünlüğü, ülkemizin bağımsızlığı, demokrasi kültürü, sosyal devlet ve kamu yararı anlayışının gelişmesi doğrultusunda hareket eder.

Bugün ülkemizde tüketici hakları kavramından söz ediliyorsa ve bu kavram ülkemizde yaygınlaşıyorsa, bu oluşumda Tüketici Hakları Derneği'nin çabası ve mücadelesi inkâr edilemez.

Tüketici Hakları Derneği, Bakanlar Kurulunun 3.5.2004 tarih ve 04/7251 sayılı kararı ile Kamu Yararına Çalışan Dernek statüsünü almıştır.

Tüketici Hakkı Deyince:

- Satın alınan mal ve hizmetlerin evrensel tüketici haklara uygun olması,
- Tüketicilerin yasal haklarının, evrensel tüketici hakları ile hukukun üstünlüğüne uygunluğu,
- Tüketicilerin satın aldıkları mal ve hizmetlerin, tüketicilerin sağlık ve güvenlikleri ile ekonomik çıkarlarına uygunluğu,
- Satın alınan mal ve hizmetlerde, tüketicilerin eksiksiz ve doğru olarak bilgilendirilmesi,
- Tüketicilerin temel mal ve hizmetlere erişimi,
- Tüketicilerin kendilerini ilgilendiren konularda temsil edilmeleri,
- Tüketicilerin hakları konusunda bilgilendirilmeleri ve eğitilmeleri,
- Ayıplı mal ve hizmetlerde tüketicilerin uğradığı zararların karşılanması,
- Tüketicilerin yaşadığı çevrenin sağlıklı olması, anlaşılmaktadır.

Evrensel Tüketici Hakları Nelerdir?

Evrensel Tüketici Hakları Bildirgesi, 9 Nisan 1985 tarihinde Birleşmiş Milletler Genel Kurulunda oybirliğiyle kabul edilen ve Türkiye tarafından da kabul edilmiş olan tüketicilerin uluslararası Anayasası niteliğindeki haklarıdır.

Bunlar;

1- Temel Gereksinimlerin Karşıllanması Hakkı: Tüketicilerin; yeme, içme, giyinme, barınma gibi biyolojik gereksinimlerinin karşılanması için alınan ekonomik ve sosyal önlemlerdir

2- Sağlık ve Güvenlik Hakkı: Tüketiciler tarafından satın alınan her çeşit mal ve hizmetin üretim, dağıtım ve kullanılması sırasında karşılaşılan risklere ve tehlikelere karşı alınan yasal, idari, teknik önlemler ve uygulamaları kapsar.

3- Bilgi Edinme Hakkı: Mal ve hizmetlerin özellikleri, kullanım ve bakım koşulları ile tehlikeleri ve risklerine ilişkin tüketicilerin doğru ve eksiksiz olarak bilgilendirilmesi konusundaki düzenlemeler ve uygulamalardır.

4- Örgütlenme, Sesini Duyurma ve Temsil Edilme Hakkı: Tüketicilerin haklarını alabilmeleri, savunabilmeleri ve uygulatabilmeleri için bir araya gelip güç birliği oluşturabilmeleri; kendilerini ilgilendiren yasal, ekonomik, sosyal, ticari, teknik ve politik her konuda düşünce ve görüşlerini belirtebilmeleri, baskı unsuru olabilmeleridir

5- Eğitilme Hakkı: Tüketicilerin haklarını ve sorumluluklarını öğrenerek hak arama, haklarını savunabilme ve tüketici bilincine sahip olabilmeleri için eğitilmeleridir.

6- Seçme Hakkı: Tüketicilerin çeşitli mal ve hizmetler arasında gelir düzeylerine göre kendi gereksinimlerini karşılayabilmesi, istedikleri mal ve hizmetleri ucuz ve kaliteli olarak alabilmesi, tercih edebilmesi ve seçeneklerin artırılmasıdır.

7- Zararların Karşılanması Hakkı: Satın alınan mal ve hizmetlerin ayıplı (kusurlu, özürlü) çıkması durumunda; ayıpların neden olduğu her türlü maddi, manevi, hukuki, ekonomik zararların karşılanmasıdır.

8- Ekonomik Çıkarların Korunması Hakkı: Ticari reklamlar ve ilanlar, çeşitli satış türleri ve bu satışlara ilişkin sözleşmeler, kapıdan satışlar, kampanyalı satışlar, taksitli satışlar, elektronik alışverişler, devre tatil, paket tur, süreli yayınlar, tüketici kredileri, kredi kartları, satış sonrası hizmetler, fiyat uygulamaları, çeşitli kamu hizmetleri vb. konularda evrensel tüketici haklarına ve ilgili kanunlara göre uygulamalar ve düzenlemeler yapılması; tüketicilere daha iyi ve uygun koşullarda mal ve hizmet sunulması; tüketicilerin yaşam düzeylerinin yükseltilmesine ilişkin alınan tüm yasal, idari, teknik, sosyal, ticari ve ekonomik önlemlerdir.

9- Sağlıklı Bir Çevrede Yaşama Hakkı: Temiz hava, yeterli ve temiz su, daha çok yeşil alan, temiz ve çağdaş bir kent, sağlıklı ve kaliteli altyapı hizmetlerinin sağlanması; tarihi, doğal ve biyolojik zenginliğin korunması konusunda alınan önlemler ile her çeşit üretim, dağıtım ve tüketim hareketinin çevreye zarar vermemesine ve savurganlığın önlenmesine yönelik alınan tüm önlemlerdir.

Bilinçli Tüketici Kimdir?

- Tüketimin amaç değil, araç olduğu düşüncesiyle hareket eden,
- Mal ve hizmeti satın alırken gerçek gereksinimlerini göz önünde tutan ve planlı alışveriş yapan,
- Satın aldığı mal veya hizmetten en üst düzeyde yarar sağlamayı amaç edinen,
- Kaliteli, standardına uygun, sağlığını riske etmeyen, güvenli, çevre dostu ürünleri tercih eden,
- Sağlıklı ve güvenli ürünler ile sağlıklı ve güvenli bir çevre için mücadele eden,
- İsraftan kaçınan, tasarru fa önem veren,
- Benzerleri arasında kaliteli ve güvenli olan ürünler ile yerli olan ürünü seçen,
- Haklarını ve onları savunma yol ve yöntemleri bilen ve haklarını arayan,
- Tüketici haklarına aykırı üretim ve satış yapan ve yaptıran firmaların mal ve hizmetlerini satın almayan,
- Çalışan emekçiler ile engelli ve çocuk haklarına saygı göstermeyen, vergisini vermeyen, ülkemize katma değer bırakmayan firmaların mal ve hizmetlerini satın almayan,
- Çevreyi kirleten, aldatıcı- yanıltıcı ve istismar edici reklam yaptıran firmaların mal ve hizmetlerini satın almayan,
- Tüketmeme hakkını (boykot) kullanarak piyasayı terbiye edebileceğini bilen,
- Tüketici haklarına aykırı ve yanlış üretim, tüketim, dağıtım politikaları ile fiyat politikalarına ve yasal düzenlemelere karşı mücadele eden,
- Tüketici hakları konusunda istenilen sonucun alınabilmesi bakımından tüketici olarak örgütlenmenin ve kurumsallaşmanın gereği ile güçlü ve etkili bir tüketici hareketinin varlığına inanan,
- Satın aldığı mal ve hizmetlerin fiş ya da faturasını mutlaka alan,
- Garanti kapsamında satın aldığı malların fiş ya da faturasının garanti belgesi yerine geçmediğini bilen,
- Satın aldığı malların periyodik bakımını yetkili servislere yaptırarak, kullandığı malların daha uzun ömürlü olmasına dikkate eden,
- Ayıplı bir mal ve hizmetle karşılaştığında, hak arama yollarını ve yasal haklarını bilen,

- Yasal haklarını ve hak arama yollarını bilmiyorsa, mal ve hizmet satın almadan önce ve satın aldıktan sonra bir sorun çıktığında, mutlaka tüketici örgütlerinden (derneklerinden) destek ve yardım alabileceğini bilen ve düşünen,
- Yukarıda yazılı olan konularda yasal, hukuki ve idari gerekli tüm girişimlerde ve çalışmalarda bulunan ve kamuoyu oluşturan tüketici örgütlerine (derneklerine) destek veren, üye olan ve bununla birlikte aktif bir şekilde örgütlü mücadele içinde yer alan, Kişi, bilinçli tüketicidir.

Tüketici Kamu Kurum ve Kuruluşlarına Karşı da Hakkını Arayabilir mi?

Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında tüketimle ilgili her türlü işlemdeki ayıp, özür, haksız uygulamaya karşı haklarını arayabilir.

Buna göre bir tüketici elektrik, su, doğalgaz, ulaşım, iletişim gibi mal hizmetler ile diğer mal ve hizmetleri veren kamu kurum ve kuruluşlarına karşı da Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca haklarını arayabilir.

Tüketimden Gelen Güç Nedir?

Kısaca, "almama hakkı" olarak da açıklanabilecek olan ve tüketicilerin haklarına aykırı olan mal ve hizmetleri satın almamaları, kullanmamaları, tüketmemeleri ve boykot etmeleri demektir. Tüketicinin büyük holdinglere, uluslararası tekelere karşı en önemli gücü tüketimden gelen güçtür. Bilinçli tüketiciler bir araya gelip örgütlenerek bu gücü kullanırlar. Unutmamak gerekir ki, tüketiciler tüketmezse, firmaların ürettikleri mal ve hizmetlere talep yaratmayıp satın almazlarsa firmalar ve şirketler, ticari yaşamlarını sürdüremez, yok olurlar. Dolayısıyla, en güçlü firmaların, holdinglerin ve tekellerin dahi bilinçli, örgütlü tüketiciler karşısında tüketicinin iradesine boyun eğmekten yani bilinçli ve örgütlü tüketicinin hakkını gözetmekten başka şansları yoktur.

Üretimden ve tüketimden gelen gücü en iyi hangi toplumsal kesimler kullanabilir?

Bunlar örgütlü olan işçi, memur gibi çalışan kesimlerdir. Zira onlar en yoğun olarak üreten kesim oldukları kadar, yoğun olarak tüketenlerdir de. Bu nedenle, haklarını alabilmek için hem üretimden hem de tüketimden gelen güçlerini etkin bir şekilde kullanabilirler. Bu gücü kullanmanın yolu ise çalışma yaşamındaki örgütlenmelerinin yanı sıra tüketici olarak da örgütlenmeyi gerekli kılar.

Almama Hakkı (Boykot) Ne Zaman, Nasıl Kullanılır?

Başta temel tüketim mal ve hizmetleri olmak üzere; genel olarak tüm tüketicileri ilgilendiren mal ve hizmet fiyatlarındaki aşırı artışlar ya da haksız ticari uygulamalar karşısında yasal yollar başarılı olmadığı takdirde, tüketiciler örgütlü olarak tüketimden gelen güçleriyle organize bir şekilde o mal veya hizmeti almayarak, kullanmayarak boykot ederler. Bu konuda, özellikle de ABD ve Avrupa Birliği içinde yer alan ülkelerdeki tüketici örgütlerinin pahalı, sağlıksız ve güvensiz birçok mal ve hizmete karşı boykot kampanyaları yaptıklarını söyleyebiliriz.

2. TÜKETİCİNİN YASAL HAKLARI VE HAK ARAMA YOLLARI

1982 Anayasasının "Tüketicinin Korunması" başlıklı 172 inci maddesinin "Devlet tüketiciyi koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder" hükmüne dayanarak, Türkiye Büyük Millet Meclisi'nin yapmış olduğu çalışma ile 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çıkarılmıştır. Kanun, 07.11.2013 tarihinde kabul edilerek, 28.11.2013 tarih ve 28835 sayılı Resmî Gazetede yayımlanmış ve 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Kanun, her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsamaktadır.

Kanunun Amacı Nedir?

Kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketicuyu aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirme ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.

Kimler Tüketicidir?

Tüketici, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiler olarak tanımlanmıştır. (Gerçek Kişi; Şahıslar. Tüzel Kişi; Dernek, Apartman yönetimi vb)

Tüketici İşlemi Nedir?

Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişilerle tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemidir.

Kalıcı Veri Saklayıcısı Nedir?

Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaştırılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamdır.

Sağlayıcı Kimdir?

Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişidir.

Kanunun Temel İlkeleri Nelerdir?

- (1)** Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda; sözleşmeler ile bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir.
- (2)** Sözleşmenin bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir.
- (3)** Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhâl giderilir.
- (4)** Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez.
- (5)** Tüketiciden; kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve sözleşmeyi düzenleyen yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyen kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir bedel talep edilemez.
- (6)** Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde ise tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esaslar Bakanlığın görüşü alınarak bu Kanunun ruhuna uygun olarak ve tüketiciyi koruyacak şekilde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenir.
- (7)** Tüketicinin satıcı veya sağlayıcıyla yapacağı sözleşmelerde tüketiciden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmenin eki olarak kâğıt üzerinde yazılı şekilde tüketiciye verilmesi zorunludur. Uzaktan iletişim aracılığıyla kurulan sözleşmelerde ise, bu bilgiler kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde verilir. Bu bilgilerin tüketiciye verildiğinin ispatı sözleşmeyi düzenleyene aittir.
- (8)** Tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenebilir. Bu fıkra hükümlerine aykırı olarak düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersizdir.

(9) Tüketici işlemlerinde, tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlar, her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılır. Tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça verilen şahsi teminatlar diğer kanunlarda aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet sayılır. Temerrüt hâli de dâhil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanmaz.

(10) Bu Kanun tüm düzenlemeleri yönünden katılım bankalarını da kapsar. Uygulama, kâr payı dikkate alınarak yapılır.

DİKKAT; SATICI VEYA SAĞLAYICININ MAL VE HİZMET SATIŞINDAN KAÇINMASI DURUMUNDA; TÜKETİCİ ŞİKÂYESİNİ TİCARET BAKANLIĞI VEYA ŞİKÂYESİN MEYDANA GELDİĞİ ADRESTE BULUNAN BELEDİYE BAŞKANLIĞINA BAŞVURABİLİR. BAKANLIK VE BELEDİYELER HİZMET SATIŞINDAN KAÇINAN SATICI VEYA SAĞLAYICILARA YAPILACAK KANUNİ İŞLERİ YÜRÜTMEKLE GÖREVLİDİR.

Sipariş Edilmeyen Mal Veya Hizmetlerin Sorumluluğu kime aittir?

Sipariş edilmeyen malların gönderilmesi ya da hizmetlerin sunulması durumunda, tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri sürülemez. Bu hâllerde, tüketicinin sessiz kalması ya da mal veya hizmeti kullanmış olması, sözleşmenin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak yorumlanamaz. Tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü yoktur. Bir mal veya hizmetin sipariş edildiğini iddia eden bu iddiasını ispatla yükümlüdür.

Sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içinde teslim edilmemesi veya montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda gereği gibi monte edilmemesi sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirilir. Malın montajının tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hâllerde, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montaj hatalı yapılmışsa, sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur.

Ayıplı Mal Nedir?

Ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşıyamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır. Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran, maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar da ayıplı olarak kabul edilir.

Kaç Çeşit Ayıp Vardır, Ayıba Göre Başvuru Süresi Değişir Mi?

Açık Ayıp: Bir malın veya hizmetin ayıplı olduğunun hemen ya da kısa süreli bir incelemeyle anlaşıldığı ayıplardır (örneğin; gömlekteki dikiş hatası, ayakkabıdaki yırtık, kumaştaki renk değişikliği, abone olunan kablolu TV yayınında vaat edilen bazı kanalların olmadığı, görüntülerinin bozuk olduğu vb.). Bu durumda başvuru süresi, malın teslim alındığı tarihten itibaren 6 aydır.

Gizli Ayıp: Mal veya hizmetin alındığında belirlenemeyen, zaman içerisinde ya da kullanımla ortaya çıkan ayıplardır (Buzdolabının zamanla soğutmaması, arabanın ilanlarının aksine fazla benzin yakması, mobilyanın boyasının dökülmesi vb.). Bu durumda başvuru süresi, malın teslim alındığı tarihten itibaren 2 yıldır. Satıcı, malı ile ilgili olarak kendiliğinden daha fazla bir süre için yükümlülük üstlenmişse bu süre geçerlidir. Konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda gizli ayıp meydana geldiğinde, başvuru ya da hak arama süresi malın teslim alındığı tarihten itibaren 5 yıldır.

Hileli veya Ağır Kusurlu Ayıp: Mal veya hizmetin ayıbının hile ile gizlendiği ya da ağır kusurlu ayıplardır (kaza yapmış arabanın boyanarak yeni diye satılması, alelade bir malın çok meşhur ve pahalı markaymış görünümü verilerek satılması vb.). Bu durumda zaman aşımı hükümleri uygulanmaz.

Tüketici Ayıplı Mal-Hizmet Nedeniyle Zarara Uğrarsa Tazminat Hakkı Var mıdır?

Tüketici, kanunda belirtilen seçimlik haklarının yanı sıra, ayıplı mal-/hizmetin neden olduğu; ölüm ve/veya yaralanmaya yol açan ve/veya kullanımdaki diğer mallarda zarara neden olan hallerde imalatçı-üreticiden tazminat isteme hakkına sahiptir. Ayıplı mal-hizmetin neden olduğu her türlü zarara karşı başvuru süresi 3 yıldır.

Ayıplı Malda Sorumluluk Kime Aittir?

İmalatçı-üretici, ithalatçı ve satıcı ürettikleri, ithal ettikleri ve sattıkları mallardan dolayı tüketiciye karşı sorumludur.

Satıcı, sağlayıcı malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etmekle yükümlüdür.

Satıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin satış sözleşmesinin akdi anında düzeltilmiş olduğunu veya satış sözleşmesi kurulma kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içinde olmadığını ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağlı olmaz.

Ayıplı Malda İspat Yükü Kime Aittir?

1-Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığına ispatı satıcıya aittir. Bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz.

2-Tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hâllerde, sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz. Bunların dışındaki ayıplara karşı tüketicinin seçimlik hakları saklıdır.

3-Satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, üretici, ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgiyi içeren bir etiket konulur. Bu etiketin tüketiciye verilmesi veya ayıba ilişkin açıklayıcı bilginin tüketiciye verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde açıkça gösterilmesi zorunludur. Teknik düzenlemesine uygun olmayan ürünler ise hiçbir şekilde piyasaya arz edilemez. Bu ürünlere, Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun ve ilgili diğer mevzuat hükümleri uygulanır

Ayıplı Malda Tüketicinin Seçimlik Hakları Nelerdir?

- Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme (bedel İadesi),
- Ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,
- Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme,
- İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme (ayıpsız olan bir yenisini isteme) gibi, seçimlik haklarından birini kullanabilir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

Ücretsiz Onarım Veya Malın Ayıpsız Misli İle Değiştirilmesinde Kimler Sorumludur?

Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici veya ithalatçı müteselsilin(zincirleme) sorumludur. Üretici veya ithalatçı, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulmaz.

Ancak, ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

Ayıplı Malda Değişim Süresi Kaç İş Günüdür?

Malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakkını kullanmak isteyen tüketicinin talebinin, satıcı, üretici veya ithalatçıya yönettirmesinden itibaren azami otuz iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içinde yerine getirilmesi zorunludur.

Ayıplı Mallarda Tamir Süresi Kaç İş Günüdür?

13 Haziran 2014 Tarih ve 29029 Sayılı Resmi Gazetede yayınlanan ve aynı tarihte yürürlüğe giren "Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği"nin ekindeki "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Gereğince Satış Sonrası Hizmet Verilmesi Zorunlu Olan Ürünler Listesi"nde belirtilen azami tamir süreleri geçerlidir.

Ayıplı Malda Zamanaşımı Nedir?

Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren açık ayıplarda 6 aylık, gizli ayıplarda iki yıllık, hileli ayıplarda 10 yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır. İkinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz. Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.

Ayıplı Hizmet Nedir?

Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir. Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler de ayıplı kabul edilir.

Ayıplı Hizmette Tüketicinin Seçimlilik Hakları Nelerdir?

Hizmetin ayıplı olması durumunda tüketicinin seçimlik hakları şunlardır; hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim ve sözleşmeden dönmedir (hizmete ödenen bedelin iadesi).

Ayıplı Mal ve Hizmetlerle İlgili Öncelikle Nerelere Başvuru Yapılır?

Tüketici-sağlayıcı arasında ayıplı hizmetler nedeni ile ortaya çıkan uyuşmazlıkların çözülmesi için tüketici öncelikle hak kaybına uğramaması için Tüketici Hakları Derneği ve şubelerine başvurarak haklarının neler olduğu konusunda bilgi almalıdır. Tüketici Ayıplı hizmet nedeni ile sağlayıcıya başvurabileceği gibi parasal sınırları da dikkate alarak İlçe Tüketici Hakem Heyetine, İl Tüketici Hakem Heyetine, Tüketici Mahkemesine, Tüketici Mahkemesi bulunmayan yerlerde, Asliye Hukuk Mahkemelerine veya Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne başvuru yapılabilir.

3. SÖZLEŞMEDEKİ HAKSIZ ŞARTLAR

Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şart Nedir?

Tüketiciyle müzakere (karşılıklı olarak koşulları tartışıp kararlaştırmadan) edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartları haksız şarttır.

Tüketiciyle akdedilen (yapılan) sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.

Tüketicinin Standart Sözleşmelerde Hakkı Nedir?

Bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir.

Sözleşmeyi düzenleyen, bir standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia ediyorsa bunu ispatla yükümlüdür.

Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez.

Sözleşme şartlarının yazılı olması hâlinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.

Bir Sözleşme Şartının Haksızlığı Neye Göre Belirlenir?

Sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin kuruluşunda var olan şartlar ve sözleşmenin diğer hükümleri veya haksız şartın ilgili olduğu diğer bir sözleşmenin hükümleri dikkate alınarak sözleşmenin kuruluşuna göre belirlenir.

Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 5. Md' de ve Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik Ekinde nitelikleri belirlenmiş ve maddeler halinde sıralanmıştır.

Buna göre:

- Sözleşmeyi düzenleyenin bir fiili veya ihmali nedeniyle, tüketicinin hayatını kaybetmesi, yaralanması veya maddi zarara uğraması halinde, sözleşmeyi düzenleyenin yasal sorumluluğunu kaldıran veya sınırlayan şartlar,
- Sözleşmeyi düzenleyenin, sözleşmeden kaynaklanan yükümlülüklerinden herhangi birini tamamen veya kısmen yerine getireceği veya ayıplı yerine getirmesi halinde, tüketicinin herhangi bir alacağını sözleşmeyi düzenleyene karşı var olan bir borcuyla takas etme hakkı dahil, sözleşmeyi düzenleyene veya bir üçüncü şahsa yöneltebileceği yasal haklarını ortadan kaldıran ya da ölçüsüz şekilde sınırlayan şartlar,
- Sözleşmeyi düzenleyenin, sadece kendisi tarafından belirlenen koşullarda edimini yerine getireceği, buna karşılık tüketicinin her halde yerine getireceği, ile yükümlü tutulduğu şartlar,
- Tüketicinin sözleşmeyi kurmaktan veya yerine getireceği edimden vazgeçmesi hallerinde sözleşmeyi düzenleyene tüketicinin kendisine ödediği bedeli muhafaza etme hakkı tanıyan, ancak sözleşmeyi düzenleyenin aynı türden davranışları için tüketiciye benzer bir tazminat hakkı tanımayan şartlar,
- Yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketicinin, orantısız biçimde yüksek bir tazminat ödemesini gerektiren şartlar,
- Sözleşmeyi düzenleyene, sözleşmeyi keyfi bir şekilde feshetme (fesih, sözleşmeden dönme?) hakkı tanıyan ancak tüketiciye aynı hakkı vermeyen şartlar ile sözleşmeyi düzenleyenin fesih hakkını kullanmasına rağmen, henüz yerine getirmediği edimler karşılığında almış olduklarını muhafaza etme hakkı veren şartlar,
- Sözleşmeyi düzenleyene, haklı sebeplerin var olduğu durumlar hariç olmak üzere, belirsiz süreli bir sözleşmeyi makul bir bildirimde bulunmaksızın ve süre tanımaksızın feshetme hakkı tanıyan şartlar,
- Belirli süreli sözleşmelerde, sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin konulan şartlar,
- Tüketicinin, sözleşmenin kurulmasından önce fiilen bilgi sahibi olamayacağı sözleşme şartlarını, geri dönülemez bir şekilde kabul ettiğini öngören şartlar,
- Sözleşmeyi düzenleyenin sözleşme şartlarını, sözleşmede belirtilen haklı bir sebep olmaksızın tek taraflı olarak değiştirmesine imkan veren şartlar,
- Sözleşmeyi düzenleyenin, sözleşme konusu mal veya hizmetin niteliklerini tek taraflı olarak ve haklı bir sebep olmaksızın değiştirebileceğine ilişkin şartlar,
- Sözleşmeyi düzenleyenin mal veya hizmetin bedelini, yerine getirme anında tespit edebileceğini veya yükseltebileceğini öngören ve nihai bedelin, sözleşmenin kurulması anında tespit edilen bedele nazaran çok yüksek olması halinde, tüketiciye sözleşmeden dönme hakkı tanımayan şartlar,
- Sözleşmeyi düzenleyene, mal veya hizmetin sözleşme koşullarına uygun olup olmadığını tespit etme hakkı veren veya bir sözleşme şartının nasıl yorumlanacağı konusunda münhasır yetki veren şartlar,
- Sözleşmeyi düzenleyen adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler tarafından verilen taahhütleri yerine getirme yükümlülüğünü sınırlandıran veya bu yükümlülüğü belli bir şekil şartına uyulmuş olmasına bağlayan şartlar,
- Sözleşmeyi düzenleyenin yükümlülüklerini yerine getirmemesine rağmen tüketicinin bütün yükümlülüklerini yerine getirmesini zorunlu kılan şartlar,
- Sözleşmeyi düzenleyene, tüketicinin sahip olduğu teminatların azaltılmasına neden olabilecek şekilde, sözleşme kapsamındaki hak ve yükümlülüklerini, tüketicinin onayı alınmaksızın devretme imkanı veren şartlar,
- Tüketicinin özellikle, hukuki düzenlemelerde öngörülmemiş bir hakeme müracaatını öngörmek, gösterebileceği delilleri ölçüsüz derecede sınırlandırmak veya mevcut hukuki düzen uyarınca diğer tarafta olan ispat külfetini tüketiciye yüklemek suretiyle tüketicinin mahkemeye gitme veya başka başvuru yollarını kullanma imkanını ortadan kaldıran veya sınırlandıran şartlar,

Sözleşmede Haksız Şart Varsa Sözleşme Geçerli midir?

Tüketiciyle kurulan sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Ancak sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.

Yazılı Olarak Düzenlenmesi Öngörülen Tüketici Sözleşmelerinde Kural Nedir?

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna göre yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir. Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez.

Standart Tüketici Sözleşmeleri Denetiminden Sorumlu Kurum Neresidir?

Ticaret Bakanlığı, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metinlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri almakla görevlidir.

Önceden hazırlanmış tüketici sözleşmelerinde haksız şartların yer alması durumunda, bu şartların sözleşme metninden çıkarılması için sözleşmeyi düzenleyene Bakanlıkça otuz gün süre verilir. Bakanlık gerekli gördüğü hallerde bu süreyi doksan güne kadar uzatabilir.

Haksız şart olarak tespit edilen sözleşme şartlarının, tüketiciler açısından kesin olarak hükümsüz olduğunun sözleşmeyi düzenleyen tarafından tüketicilere açık ve anlaşılır biçimde yazılı veya elektronik ortamda bildirilmesi durumunda, tespit tarihinden önce tüketicilerle kurulan ve halen geçerli olan sözleşme metinlerinden bu şartların çıkarıldığı kabul edilir.

Bakanlıkça verilen sürenin bitimine kadar, sözleşmeyi düzenleyen tarafından haksız şartların sözleşme metninden çıkarılmaması halinde, aykırılığın tespit edildiği her bir sözleşme için Ticaret Bakanlığınca idari para cezası uygulanır

4. TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİ

Taksitle Satışlarda Hangi Yasal Düzenleme Yapılmıştır?

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 21 ve 84'üncü maddelerine dayanılarak Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik hazırlanmıştır. Yönetmeliğin amacı, taksitle satış sözleşmelerine ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir. Tüketici ile kurulan her türlü taksitle satış sözleşmeleri ile tüketicinin kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmeleri Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik kapsamındadır.

Taksitle Satış Sözleşmesi Nedir?

Taksitle satış sözleşmesi, satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin yapılmasını üstlendiği, tüketicinin de bedeli kısım kısım ödediği sözleşmelerdir. Tüketicinin, kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmeleri hakkında da taksitle satış sözleşmesi hükümleri uygulanır.

Taksitle Satış Sözleşmesi Sözlü Olarak Yapılabilir mi?

Taksitle satış sözleşmesinin yazılı şekilde kurulması ve sözleşmenin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur. Taksitle satış sözleşmesinin en az 12 punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi gerekir.

Taksitle satış sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri de süremez.

Tüketici Taksitle Satış Sözleşmesinden Cayabilir mi?

Tüketici Taksitle Satış Sözleşmesinden, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin 7 gün içinde cayma hakkına sahiptir.

Tüketicinin cayma hakkı; malın tesliminin sözleşmenin imzalandığı tarihte yapılması durumunda, sözleşmenin imzalandığı tarihten, malın teslimi sözleşmenin imzalandığı tarihten sonra ise, taraflarca imzalanmış sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye tesliminden, hizmet sağlama sözleşmelerinde sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren yedi gün içinde cayma hakkını kullanabilir.

Tüketicinin Taksitle Satış Sözleşmesinde Cayma Hakkı Nasıl Kullanılır?

Tüketicinin; Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimının cayma hakkı süresi içinde (7 gün) satıcı veya sağlayıcıya yazılı olarak yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmektir yükümlüdür. Tüketicinin sıkıntı yaşamaması için iadeli taahhütlü olarak bildirmesi tüketicinin lehine olacaktır.

Taksitle Satışlarda Tüketicinin Cayma Hakkını Kullanamayacağı Durumlar Nelerdir?

- Satıcı cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmişse tüketici, malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir; aksi takdirde tüketici cayma hakkını kullanamaz.
- Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin ifasına başlanan hizmet sözleşmelerinde de tüketici cayma hakkını kullanamaz.
- Kredi kartı ile yapılan alışverişlerde taksitlerde tüketici cayma hakkını kullanamaz.
- Tüketicinin, satıcıyı bulduğu finansal kiralama işlemlerinde cayma hakkı kullanılamaz.

Cayma Hakkının Kullanılmasının Sonuçları Nelerdir?

Tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda, satıcı veya sağlayıcı cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren 7 gün içinde almış olduğu bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi, tüketiciye hiçbir masraf yüklemeksizin iade etmekle yükümlüdür.

Cayma hakkını kullanan tüketici, sözleşme konusu malı, cayma hakkını kullandığı tarihten itibaren 7 gün içinde satıcıya iade etmekle yükümlüdür. Ancak bu durumda tüketici, malın iade masraflarını yüklenmek zorundadır.

Tüketicinin Temerrüde Düşmesinde Yükümlülükleri ve Hakları Nelerdir?

Taksitle satış sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, satıcı veya sağlayıcı, kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak satıcı veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de kalan borcun en az onda birini oluşturan ve birbirini izleyen en az iki taksidi veya kalan borcun en az dörtte birini oluşturan bir taksidi ödemede temerrüde düşmesi hâlinde kullanılabilir. Satıcı veya sağlayıcının bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az 30 gün süre vererek hemen ödeme uyarısında bulunması zorunludur. Peşin hemen ödemesi gereken taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

Tüketici Taksitle Satışlarda Erken Ödemede İndirim Talep Edebilir mi?

Tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da satıcı veya sağlayıcı, faiz veya komisyon aldığı durumlarda ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür.

Tüketicinin Taksitle Satış Sözleşmelerindeki Diğer Hakları Nelerdir?

Tüketicinin taşınır bir malın satış bedelini önceden kısım kısım ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen ödenmesinden sonra satılanı tüketiciye teslim etmeyi üstlendikleri ve ödeme süresi bir yıldan daha uzun veya belirsiz olan sözleşmeler hakkında Türk Borçlar Kanunu'nun ön ödemeli taksitle satış hükümleri uygulanır.

5. TÜKETİCİ KREDİSİ SÖZLEŞMELERİ

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 31 ve 84'üncü maddelerine dayanılarak Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği düzenlenmiştir. Yönetmelik 22 Mayıs 2015 tarih ve 29363 sayılı Resmi Gazetede yayınlanmış 22 Kasım 2015 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Nedir?

Tüketici kredisi sözleşmesi, kredi verenin tüketiciye faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği sözleşmelerdir.

Tüketici Kredisi Sözleşmelerinde Ön Bilgilendirilme Zorunlu mudur?

Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliğinde yer alan sözleşme öncesi bilgi formlarının; en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi ve bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile makul bir süre önce tüketiciye verilmesi zorunludur.

Tüketici Kredisi Sözleşmesinden Cayma Hakkı Var mıdır?

Tüketici, 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin tüketici kredisi sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.

Cayma hakkı süresi, sözleşmenin kurulduğu tarihte başlar. Ancak sözleşmenin bir örneğinin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verildiği tarihin sözleşmenin kurulduğu tarihten daha sonra olması durumunda, bu süre, tüketicinin sözleşmenin bir örneğini aldığı tarihten itibaren başlar.

Cayma Hakkını Kullanan Tüketicinin Sorumluluğu Nedir?

Cayma hakkını kullanan tüketicinin krediden faydalandığı hâllerde, tüketici, anaparayı ve kredinin kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar olan sürede tahakkuk eden faizi en geç cayma bildirimini kredi verene göndermesinden sonra otuz gün içinde geri öder. Bu süre içinde ödeme yapılmaması hâlinde tüketici kredisinden cayılmamış sayılır.

Faiz, akdi faiz oranına göre hesaplanır. Tüketiciden, hesaplanan akdi faiz ve bir kamu kurum veya kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenmiş olan ücretler dışında herhangi bir bedel talep edilemez. Bu bedeller dışında kalan ve tüketiciden tahsil edilen her türlü ücret, tüketicinin anapara ile tahakkuk eden faizi kredi verene geri ödediği tarihten itibaren yedi gün içinde tüketiciye iade edilir.

Belirli Süreli Tüketici Kredisi Sözleşmesinde Ön Bilgilendirme Zorunlu mudur?

Kredi verenin ve varsa kredi aracısının, belirli süreli tüketici kredisi sözleşmesinin kurulmasından makul bir süre önce, sözleşme şartları hakkında aşağıdaki bilgileri de içerecek şekilde tüketiciyi bilgilendirmesi zorunludur.

Ön bilgilendirme formunda olması gereken önemli bazı bilgiler şunları içermelidir;

- Kredi verenin ve varsa kredi aracısının unvanı iletişim bilgileri, kredi türü ve süresi ile birlikte, kredinin toplam tutarı ve varsa tüketiciden talep edilecek ücretler. Efektif yıllık faiz oranının hesaplanması amacıyla kullanılan bütün bileşenleri belirten temsili bir örnek kullanılarak gösterilen efektif yıllık faiz oranı ve tüketici tarafından ödenecek toplam tutar.
- Tüketicinin talep ettiği kredi tutarı ve süresi esas alınarak kredi verenin uygulamakta olduğu akdi faiz oranına göre hazırlanacak ve formun eki olarak da verilebilecek örnek ödeme planı.
- Kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilmeyeceğine ve bu hesabın, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanacağına ilişkin bilgi.
- Tüketicinin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile açık talebi olmaksızın krediyle ilgili sigorta yaptırılmayacağına ilişkin bilgi ve sigortaya ilişkin hizmetlerin kredi veren dışında bir sağlayıcıdan da alınabileceğine ilişkin açık bir ifade.

- Cayma hakkının kullanılma şartları, süresi ve usulüne ilişkin bilgi ile bu hakkın kullanılması durumunda anapara ile bu paranın faizini ödeme yükümlülüğü ve hesaplanma şekline dair bilgiler de dâhil olmak üzere cayma hakkının kullanılmasına ilişkin diğer şartlar.
- Tüketicinin erken ödemede bulunma hakkı ve ödenen tutara göre kredi verenin indirim yapma yükümlülüğüne ilişkin bilgi.
- Kredi talebinin olumsuz sonuçlanması halinde tüketicinin derhal ve ücretsiz olarak bilgilendirileceğine ilişkin bilginin yer alması gerekmektedir.

Tüketici Kredisi Sözleşmelerinde Faiz Oranı Değişken midir?

Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde faiz oranı sabit olarak belirlenir. Sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen bu oran tüketici aleyhine değiştirilemez.

Tüketici kredisi sözleşmelerinde, akdi faiz, efektif yıllık faiz veya kredinin toplam maliyetinin yer almaması durumunda, kredi tutarı faizsiz olarak sözleşme süresinin sonuna kadar kullanılır. Efektif faiz oranı, olduğundan düşük gösterilmişse, kredinin toplam maliyetinin hesaplanmasında esas alınacak akdi faiz oranı, düşük gösterilen efektif faiz oranına uyacak şekilde yeniden belirlenir. Bu hâllerde ödeme planı, yapılan değişikliklere göre yeniden düzenlenir.

Kredi Sözleşmelerinde Değişiklik Yapılabilir mi? Tüketicinin Hakları Nelerdir?

Belirli süreli kredi sözleşmesinin şartları, tüketici aleyhine değiştirilemez. Belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde akdi faiz oranında değişiklik yapılması hâlinde, bu değişikliğin yürürlüğe girmesinden otuz gün önce, tüketiciye kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yazılı olarak bildirilmesi zorunludur. Bu bildirimde, yeni faiz oranının yürürlüğe girmesinden sonra varsa yapılacak ödemelerin tutarı, sayısı ile aralıklarının değişmesine ilişkin ayrıntılara yer verilir. Faiz oranının artırılması hâlinde, yeni faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamaz. Tüketici, bildirim tarihinden itibaren en geç 60 gün içinde borcun tamamını ödemediği ve kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmez.

Belirsiz süreli kredi sözleşmesinde yer alan akdi faiz oranı dışında diğer sözleşme şartlarında değişiklik yapılması halinde, bu değişikliğin yürürlüğe girmesinden 30 gün önce tüketiciye, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi zorunludur. Tüketici, bu değişikliği kabul etmeyerek fesih hakkını kullanabilir.

Belirli süreli kredi sözleşmesinin şartları, tüketici aleyhine değiştirilemez

Tüketicinin, Borcunu Erken Ödemesi Durumunda Hakları Nelerdir?

Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabilir veya kredi borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hâllerde kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür.

Belirli Süreli Kredi Sözleşmelerinde Tüketicinin Taksitleri Ödemede Temerrüde Düşmesi Durumunda Tüketicinin Hakları Nelerdir?

Belirli süreli kredi sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, kredi veren, borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi hâlinde kullanılabilir. Kredi verenin bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek peşin hemen ödeme uyarısında bulunması zorunludur.

Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

Tüketici Kredi Sözleşmelerinde Tüketicinin Sigorta Yaptırması Zorunlu mudur?

Tüketicinin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılamaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi hâlinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir. Meblağ sigortalarında, poliçedeki teminat tutarı kalan kredi tutarından yüksek olamaz. Sigorta vadesi de kredi vadesinden uzun olamaz.

Kredi bağlantılı yapılan meblağ sigortalarında kredi borcunun belirlenen vadeden önce geri ödenmesi veya kredi borç yapısında değişiklik olması durumlarında sigorta sözleşmesi sonlandırılır. Ancak bu işlemlerin gerçekleştiği anda tüketicinin kredi veren tarafından ayrıca bilgilendirilmesi ve açık onayının alınması koşuluyla poliçe mevcut koşullarıyla devam ettirilebilir veya kredi borç yapısında gerçekleştirilen değişikliğe göre mevcut sigorta poliçesi teminat tutarları ve sigorta süresi yeniden düzenlenebilir.

Tüketicinin Taksitli Nakit Avans Kredilerinde Hakları Nelerdir?

Belirsiz süreli tüketici kredisi sözleşmesi olarak kabul edilen kredi kartı veya kredili mevduat hesabı sözleşmesine dayanılarak nakit kullanılan tutarın taksitler halinde geri ödenmesine imkan veren nakdi krediler, taksitli nakit avans kredisi olarak kabul edilir.

Taksitli nakit avans kredisinin tüketici tarafından kullanılmasından önce kredinin toplam tutarı, taksit tutarları ve taksit sayısı ile akdi faiz oranı bilgisinin tüketiciye bildirilmesi zorunludur.

Taksitli nakit avans kredilerinde taksit tutarı, kredinin kullanıldığı tarih ile son ödeme tarihi arasında geçen gün sayısı dikkate alınarak hesaplanacak olan akdi faize göre belirlenir.

Kredilerin geri ödenmesinde gecikme olması durumunda, gecikme faizi son ödeme tarihinden başlamak üzere hesaplanır.

Kredilerde, kredi veren tarafından anapara ve faiz ayrı olarak izlenir. Geri ödemede gecikme olması durumunda sadece anapara üzerinden gecikme faizi uygulanır.

Kredi kullanan tüketicilerin hesap kesim tarihleri kredi borcu tamamlanıncaya kadar değiştirilemez. Ancak zorunlu nedenlerle hesap kesim tarihinin değiştirilmesi durumunda, Kredi Sözleşmeleri Yönetmeliğinin Ek-4'te yer alan hususları esas alınır.

Bağlı Kredi Sözleşmesi Nedir?

Bağlı kredi sözleşmesi; tüketici kredisinin yalnız belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik birlik oluşturduğu sözleşmedir.

Bağlı Kredi Sözleşmesinde Ekonomik Birliğin Varlığı

Satıcı veya sağlayıcının tüketici için krediyi finanse ettiği, üçüncü bir tarafça finanse edilmesi durumunda, kredi verenin kredi sözleşmesinin imzalanması veya hazırlanması ile ilgili olarak satıcı veya sağlayıcının hizmetlerinden yararlandığı, belirli bir mal veya hizmetin verilmesinin kredi sözleşmesinde açıkça belirtildiği, durumlardan en az birinin varlığı hâlinde kabul edilir.

Tüketicinin mal veya hizmet tedarikine ilişkin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirim cayma süresi içinde ayrıca yazılı ya da kredi verenin erişebileceği kalıcı veri saklayıcısı ile kredi verene de yöneltmesi hâlinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.

Bağlı kredilerde, mal veya hizmet hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmez ise tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde satıcı, sağlayıcı ve kredi veren müteselsilen (zincirleme) sorumludur. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde bağlı kredi de



bu oranda indirilir ve ödeme planı buna göre değiştirilir. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması hâlinde, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı, sağlayıcı ve kredi veren zincirleme olarak sorumludur.

Ancak, kredi verenin sorumluluğu; malın teslim veya hizmetin yerine getirilmediği durumlarda satış sözleşmesinde veya bağlı kredi sözleşmesinde belirtilen malın teslim veya hizmetin yerine getirildiği tarihten, malın teslim veya hizmetin yerine getirildiği durumlarda ise malın teslim veya hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi tutarı ile sınırlı olmak üzere 1 yıldır.

Kredi veren ile satıcı veya sağlayıcı arasında belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşme olmaksızın, tüketicinin kendisi tarafından belirlenen malın veya hizmetin bedelinin kredi veren tarafından ödenmesi suretiyle kullanılan krediler bağlı kredi sayılmaz

DİKKAT; Belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanır.

Tüketicinin açık talimatı olmaksızın, belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.

Kart çıkaran kuruluşlar, tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunmak zorundadır.

Sözleşme öncesi bilgilendirme, sözleşmenin zorunlu içeriği, kapsam dışı sözleşmeler, tüketici ile kredi verenin hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, erken ödeme, efektif yıllık faizin hesaplanması, tüketici kredilerine ilişkin reklamların zorunlu içeriği, fesih hakkının kullanılması, temerrüt, kredinin devri, bağlı kredi ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

6. KONUT FİNANSMANI

Konut Finansmanı Sözleşmelerinin Uygulama Usul ve Esasları Yönetmeliği, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 39. ve 84. Maddesine dayanılarak düzenlenmiştir. Yönetmelik, 28 Mayıs 2015 tarih ve 29369 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak 28 Kasım 2015 tarihinde yürürlüğe girmiştir

Yönetmelikte, tüketici ile sağlayıcı arasında yapılacak konut finansmanı sözleşmelerinde; sözleşme öncesi bilgilendirme, sözleşme öncesi bilgilendirmenin şekli, sözleşme öncesi bilgi formu" düzenleneceği, yönetmeliğin 5-6 Maddesinde belirlenmiştir. Tüketicinin kredi talebinin reddedildiği durumlarda; konut finansmanı kuruluşunun yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciyi derhal ve ücretsiz olarak bilgilendirmesinin zorunlu olduğu hüküm altına alınmıştır.

Konut Finansmanı Sözleşmesi Nedir?

Konut finansmanı sözleşmesi; konut edinmeleri amacıyla, tüketicilere kredi kullandırılması, konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralanması, sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullandırılması ve bu kredilerin yeniden finansmanı amacıyla kredi kullandırılmasına yönelik sözleşmelerdir.

Konut finansmanı sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan konut finansmanı kuruluşu, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

Tüketici Borcunu Ödeyemediği Zaman, Konut Finansmanı Kuruluşu, Borçların Tamamını Talep Edebilir mi?

Tüketicinin taksitleri ödeme güçlüğüne düşmesi durumunda konut finansmanı kuruluşu, kalan borcun tamamının ödemesini talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak konut finansmanı kuruluşunun bütün edimlerini yerine getirmiş olması ve tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksiti ödemede temerrüde düşmesi hâlinde kullanılabilir. Konut finansmanı kuruluşunun bu hakkını kullanabilmesi için tüketiciye en az 30 gün süre vererek hemen peşin ödeme uyarısında bulunması gerekir. Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

Finansal kiralama işlemlerinde, hemen peşin ödeme uyarısında verilen süre içinde tüketicinin borcunu ödemesi hâlinde, bu sürenin sona ermesini takiben konut finansmanı kuruluşu kalan borcun tamamını ödeme hakkını kullanmak üzere konut finansmanı sözleşmesini feshettiği takdirde, konutu derhâl satışa çıkarmakla yükümlüdür. Konut finansmanı kuruluşu satış öncesinde konut için 6/12/2012 tarihli ve 6362 sayılı "Sermaye Piyasası Kanunu" uyarınca yetki verilmiş olan kişi veya kurumlara kıymet takdiri yaptırır. Takdir edilen kıymet, satıştan en az 10 iş günü önce tüketiciye bildirilir. Konut finansmanı kuruluşu takdir edilen kıymeti dikkate alarak basiretli bir tacir gibi davranmak suretiyle konutun satışını gerçekleştirir. Konutun satışından elde edilen bedelin, kalan borcu aşması hâlinde aşan kısım tüketiciye derhâl ödenir. Konut finansmanına yönelik finansal kiralama işlemlerinde 21/11/2012 tarihli ve 6361 sayılı "Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanunu"nun 33 üncü maddesi uygulanmaz.

Bağlı Kredi Sözleşmesi Nedir?

Konut finansmanı kredisinin yalnız, özellikle belirli bir konutun satın alınması durumunda bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik bir birlik oluşturduğu sözleşmelerdir.

Bağlı Kredi Sözleşmelerinde Konutun Tüketicie Teslim Edilmemesi Durumunda Sorumluluk Kimlere Aittir?

Bağlı kredilerde, konutun hiç ya da gereği gibi teslim edilmemesi nedeniyle tüketicinin seçimlik haklarından birini kullanması hâlinde, satıcı ve konut finansmanı kuruluşu zincirleme sorumludur. Ancak, konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu; konutun teslim edilmemesi durumunda konut satış sözleşmesinde veya bağlı kredi sözleşmesinde belirtilen konut teslim tarihinden, konutun teslim edilmesi durumunda konutun teslim edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.

Konut finansmanı kuruluşları tarafından verilen kredilerin ipotek finansmanı kuruluşlarına, konut finansmanı fonlarına veya ipotek teminatlı menkul kıymet teminat havuzlarına devrolması hâlinde dahi, kredi veren konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu devam eder. Krediyi devralan kuruluş bu madde kapsamında sorumlu olmaz.

Konut finansmanı kuruluşu ile satıcı arasında belirli bir konutun tedarikine ilişkin bir sözleşme olmaksızın, tüketicinin kendisi tarafından belirlenen konutun bedelinin kredi veren konut finansmanı kuruluşu tarafından ödenmesi suretiyle kullanılan krediler bağlı kredi sayılmaz.



Konut Finansman Sözleşmelerinde Belirlenen Faiz Oranları Değiştirilebilir mi?

Kredilerde geri ödeme tutarlarının, finansal kiralama işlemlerinde ise kira bedellerinin anaparayı aşan kısmı bu madde kapsamında faiz olarak kabul edilir.

Sözleşmede belirtilmek suretiyle konut finansmanına yönelik kredilerde ve finansal kiralama işlemlerinde faiz oranı sabit veya değişken olarak ya da aynı kredi için her iki yöntem esas alınmak suretiyle belirlenebilir. Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi hâlinde, sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen oran tarafların rızası dışında değiştirilemez. Oranın değişken olarak belirlenmesi hâlinde ise, başlangıçta sözleşmede belirlenen oran, dönemsel geri ödeme tutarı başlangıçta sözleşmede belirlenen azami dönemsel geri ödeme tutarını aşmamak koşuluyla ve sözleşmede belirlenecek yurt içinde veya yurt dışında genel kabul görmüş ve yaygın olarak kullanılan endekslerden en düşük olanı baz alınarak değiştirilebilir. Oranların değişken olarak belirlenmesi hâlinde bu yöntemin muhtemel etkileri konusunda tüketicilerin bilgilendirilmesi şarttır. Bu amaçlarla kullanılabilir referans faizler ve endeksler Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından belirlenir.

Konut Finansman Sözleşmelerinde Tüketici, Erken Ödeme Yaparsa Hakları Nelerdir?

Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabileceği gibi, konut finansmanı borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hâllerde, konut finansmanı kuruluşu, erken ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür.

Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi hâlinde, sözleşmede yer verilmek suretiyle, tüketicinin bir ya da birden fazla ödemenin vadesinden önce yapılması durumunda, konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilebilir. Erken ödeme tazminatı gerekli faiz indirimi yapılarak hesaplanan ve tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen tutarın kalan vadesi 36 ayı aşmayan kredilerde %1, kalan vadesi 36 ayı aşan kredilerde ise %2 geçemez. Oranların değişken olarak belirlenmesi hâlinde tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilemez.

Konut Finansman Sözleşmelerinde Tüketicinin Sigorta Yaptırması Zorunlu mudur?

Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılamaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi hâlinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, konut finansmanı kuruluşu tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir.

Konut Finansman Sözleşmesine İlişkin Açılan Bir Hesaptan Banka, Hesap İşletim Ücreti Alabilir Mi?

Konut finansmanı sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanır.

Tüketicinin açık talimatı olmaksızın konut finansmanı sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz. Bu hükmün uygulanmasında konut yapı kooperatiflerinin gerçek kişi ortakları da tüketici olarak kabul edilir.

Sözleşme öncesi bilgilendirme, tüketici ile konut finansmanı kuruluşunun hak ve yükümlülükleri, sözleşmenin zorunlu içeriği, konut finansmanı reklamları, yeniden finansman, bağlı kredi, temerrüt, erken ödeme ve yıllık maliyet oranının hesaplanması ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

7. ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞLARI

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 46. ve 84. maddelerine dayanılarak "Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik" hazırlanmıştır. Yönetmelik 27 Kasım 2014 tarih ve 29188 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir.

Ön Ödemeli Konut Satışlarında Ön Bilgilendirme Zorunlu mudur?

Ön ödemeli konut satış sözleşmesi kurulmadan en az bir gün önce aşağıdaki hususları içeren, en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir şekilde düzenlenen ön bilgilendirme formunun tüketiciye verilmesi zorunludur:

Ön bilgilendirme formunda bulunması gereken bilgiler şunlardır; satıcının açık kimlik ve Unvan bilgileri, iletişim adresi ve telefon numaraları bilgileri yer alması gereklidir. Sözleşmede; konuta ilişkin bağımsız bölümün yer aldığı ada, parsel, blok, konum, kat ve benzeri temel nitelik bilgileri, net ve brüt alanları, konutun tüm vergiler dâhil Türk Lirası olarak peşin ve taksitli toplam satış fiyatı ayrıca varsa teslim ve diğer masraflara ilişkin bilgi, varsa faiz miktarı ve faizin hesaplandığı yıllık oran, tüketicinin cayma ve sözleşmeden dönme hakkına ilişkin bilgiler, konutun teslim tarihi, verilecek teminata ilişkin bilgiler, yapı ruhsatının alınıp tarihi, yönetim planına uygun olarak genel giderlere katılma ilişkin bilgiler yer alması yasal zorunluluktur.

Ön bilgilendirme formuna ek olarak tüketiciye, bağımsız bölüm planı, vaziyet planı, kat planı ve mahal listesi verilir. Birinci ve ikinci fıkradaki bilgilerin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur. Bu madde kapsamında ön bilgilendirme yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcıya aittir.

Ön Ödemeli Konut Satışlarında Şekil Şartı Var mıdır?

Ön ödemeli konut satış sözleşmesi, kat irtifakı devrinin tüketici lehine tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte yapılacak yazılı bir sözleşme şeklinde veya noterliklerde düzenleme şeklinde yapılan satış vaadi sözleşmesi ile kurulur. Aksi hâlde sözleşme geçersizdir. Satıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez. Satıcı, geçerli bir sözleşme yapılmış olmadıkça tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Yapı ruhsatı alınmadan, tüketicilerle ön ödemeli konut satış sözleşmesi yapılamaz.

Peşin Ödemede Bulunulan Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmelerinde İstisnalar Nelerdir?

Peşin ödemede bulunulan ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde; konutun tüm vergiler dâhil Türk Lirası olarak toplam taksitli satış fiyatı, varsa teslim ve diğer masraflara ilişkin bilgi, faiz miktarı ve faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirlenen faiz oranının %30 fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı, tüketicinin temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları, Ön ödeme tutarı ve Ödeme planı ve ödemelerin yapılacağı banka ve hesap bilgileri yer alan hükümler aranmaz.

Ön Ödemeli Konut Satışlarında Tüketicinin Cayma Hakkı Var mıdır?

Tüketici cayma hakkını, sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren 14 gün içinde, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin kullanabilir.

Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde satıcıya noterlikler aracılığıyla yöneltilmesi yeterlidir. Konut bedelinin bir kısmının bağlı kredi ile karşılanması durumunda, cayma hakkının kullanıldığı bilgisi satıcı tarafından ilgili konut finansmanı kuruluşuna derhal bildirilir.

Taşınmazın kısmen veya tamamen bağlı krediyle alınması durumunda bağlı kredi sözleşmesi, sözleşmenin kurulduğu tarihte hüküm doğurmak üzere cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer. Konut finansmanı kuruluşu cayma hakkı süresi içinde tüketiciden faiz, komisyon, yasal yükümlülük ve benzeri isimler altında hiçbir masraf talep edemez.

Taşınmaz için bina tamamlama sigortası yaptırılmış ise, sigorta teminatı, kurulduğu tarihten itibaren hüküm doğurmak üzere cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer.

Cayma hakkının kullanılması durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge cayma bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç on dört gün içinde tüketiciye geri verilir.

Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici 10 gün içinde edinimlerini iade eder.

Satıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

Tüketicinin Ön Ödemeli Konut Satışlarında Sözleşmeden Dönme Hakkı Var mıdır?

Tüketicinin ön ödemeli konut satışında sözleşme tarihinden itibaren, cayma hakları saklı kalmak kaydıyla, yirmi dört aya kadar herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönme bildirimini satıcıya noterlikler aracılığıyla yöneltmesi yeterlidir. Konut bedelinin bir kısmının bağlı kredi ile karşılanması durumunda, tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullandığına ilişkin bilgi, satıcı tarafından ilgili konut finansmanı kuruluşuna derhal bildirilir. Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı; ön ödemeli konut satışı nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.

Ön Ödemeli Konut Satışlarında Tüketiciden Bedel Talep Edilemeyeceği Durumlar Nelerdir?

Satıcının yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmemesi, tüketicinin ölmesi, tüketicinin kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesi, ön ödemeli konut satışının taksitle yapılması durumunda, mevcut sözleşmenin yerine konut teslim tarihini geçmeyen ve tüketicinin mevcut sözleşmeye göre talep edilen vade farkını ödemeyi de kabul ettiği yeni bir taksitle satış sözleşmesinin kurulmasına ilişkin önerisinin, satıcı tarafından kabul edilmemesi nedeniyle sözleşmeden dönülmesi.

Bir konutun birden fazla tüketiciye satılması nedeniyle tüketicinin sözleşmeden dönmesi halinde, tüketiciden ön ödemeli konut satışı nedeniyle oluşan vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında hiçbir bedel talep edilemez.

Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı; konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme tarihinden itibaren ilk üç ay için sözleşme bedelinin yüzde ikisine, üç ila altı ay arası için yüzde dördüne, altı ila on iki ay arası için yüzde altısına ve on iki ila yirmi dört ay arası için de yüzde sekizine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.

Aşağıdaki hallerde tüketici sözleşmeden dönme hakkını devir veya teslimine kadar vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında herhangi bir bedel ödemeksizin kullanabilir:

- a)** Satıcının yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmemesi,
- b)** Tüketicinin ölmesi,
- c)** Tüketicinin kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesi,
- ç)** Tüketicinin kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle sözleşmenin yerine olağan koşullarla yapılacak bir taksitle satış sözleşmesinin kurulmasına ilişkin önerisinin satıcı tarafından kabul edilmemesi

Tüketicinin iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildirimini satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç 180 gün içinde tüketiciye geri verilir.

Konut bedelinin bir kısmının bağlı kredi ile karşılanması durumunda, tüketicinin ödediği satış bedeli, satıcı tarafından dönme bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yüz seksen gün içinde yalnızca üçüncü fıkrada belirtilen masraf ve tazminat tutarı düşülerek ilgili konut finansmanı kuruluşuna iade edilir. Konut finansmanı kuruluşu söz konusu tutarı, Kanunun 37 nci maddesine uygun olarak tüketiciye derhal geri öder.

Satıcıya veya konut finansmanı kuruluşuna ödenen bedel ile tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgenin iade edildiği tarihten itibaren, tüketici on gün içinde edinimlerini iade eder.



Ön Ödemeli Konut Satışlarında Konutun Teslimi Kaç Aydır?

Ön ödemeli konut satışında devir veya teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren 36 ayı geçemez.

Ön Ödemeli Konut Satışlarında Proje Değişikliğinde Tüketicilere Bildirme Zorunluluğu Var mıdır?

Sözleşmeye konu konutun yer aldığı projede sonradan değişiklik yapılması durumunda, bu değişikliğin tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi zorunludur. Tüketici yapılan proje değişikliğini kabul etmeyerek bir ay içinde vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında hiçbir bedel ödemeksizin sözleşmeden dönebilir. Proje değişikliğinin yasal zorunluluklardan veya mücbir sebep hallerinden kaynaklanması durumunda, satıcı tüketiciden vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme bedelinin %2'sine kadar kesinti yapabilir.

Satıcının Ön Ödemeli Konut Satışlarında Bina Tamamlama Şartı Var mıdır?

Satıcının konut satışına başlamadan önce, konut adedi otuz ve üzerinde olan projeler için bina tamamlama sigortası yaptırması veya aşağıda belirtilen diğer teminat ve şartlardan en az birini sağlaması zorunludur.

Banka teminat mektubu, hakediş sistemi, bağlı kredi ile teminat birinci fıkrada yer alan teminatlar dışında, tüketicinin tüm ödemelerini garanti altına alacak başka bir yöntem öngörülmesi durumunda, bu yöntem Bakanlık tarafından uygun görülürse teminat olarak kabul edilebilir.

Bina Tamamlama Sigortası Koşulları Nelerdir?

Bina tamamlama sigortasının kapsamı, koşulları ve uygulama esasları Hazine Müsteşarlığınca belirlenir. Bina tamamlama sigortası kapsamında sağlanan tazminat, teminat ve benzeri güvenceler iflas veya tasfiye masasına dâhil edilemez, haciz olunamaz, üzerlerine ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz konulamaz.

Ön Ödemeli Konut Satışında Banka Teminat Mektubu Nedir?

Banka teminat mektubu, satıcının tüketiciye karşı ön ödemeli konut satışına ilişkin yönetmeliğin 10 uncu maddesinde yer alan yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde, tüketicinin ödediği bedeli, ilk talebinde ona derhal ödemeyi kabul ve taahhüt ettiğine dair banka tarafından verilen kesin ve süresiz mektuptur.

Ön ödemeli konut satışının banka teminat mektubu verilmesi suretiyle teminat altına alınması durumunda, satıcı yönetmeliğin 10 uncu maddesinde yer alan yükümlülüklerini yerine getirmezse tüketiciler, kendilerine verilmiş olan banka teminat mektubunu bankadan tazmin edebilirler.

Ön Ödemeli Konut Satışlarında Hakediş Sistemi Nedir?

Tüketicinin ödemelerinin hakediş sistemi ile teminat altına alınması durumunda, tüketici, ödemeleri sözleşmede belirtilen bir bankada satıcı adına açılacak bir hesaba yatırmakla yükümlüdür. Bu hesapta toplanan tüketici ödemeleri konutun devir veya teslimine kadar bloke altında olup, yalnızca hakediş karşılığında serbest bırakılabilir. Konutun tamamlanma oranına göre belirlenecek hakediş sisteminde, ödemelerin doğrudan bankaya yapılmış olması ve bankaların sorumluluğu altında inşaatın ilerleme seviyesi oranında şirkete aktarılması esastır. Bu şekilde yapılacak ödemelerde tüketicinin rızası aranmaz. Bu işlemlerle ilgili olarak banka, tüketiciden komisyon ve benzeri isim altında herhangi bir bedel talep edemez. Satıcı, 10 uncu maddede yer alan yükümlülüklerini yerine getirmezse, hesap üzerindeki haklarını kaybeder. Bu durumda, tüketicinin yapmış olduğu ödemelerin hakediş usulüne göre satıcıya ödenmemiş kısmı banka tarafından tüketiciye iade edilir. Tüketicinin o ana kadar yapmış olduğu ödemelerin satıcıya ödenen kısmı üzerinde ise tüketicinin hakları saklıdır. Banka, hakedişlerin kontrolünün sağlanması amacıyla yapı denetim, müşavirlik veya danışmanlık firmalarından da hizmet alabilir.





Ön Ödemeli Konut Satışlarında Bağlı Kredi İle Teminat

Ön ödemeli konut satışının bağlı kredi ile yapılması halinde, kullanılan kredi tutarında teminat sağlanmış olur. Ancak, satıcı kullanılan bağlı kredi tutarının üzerinde kalan tutarı, ayrıca teminat altına almak zorundadır.

8. İŞYERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER (KAPIDAN SATIŞ)

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 47. ve 84'üncü maddelerine dayanılarak "İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliği" hazırlanmıştır. Yönetmeliğin amacı; iş yeri dışında kurulan sözleşmeler ile doğrudan satışlara ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir.

İşyeri Dışında Herkes Satış Yapabilir mi?

İş yeri dışında kurulan (Kapıdan Satış) sözleşmeler kapsamında faaliyette bulunan satıcı veya sağlayıcılar, merkezlerinin bulunduğu yerdeki il müdürlüğüne başvurarak yetki belgesi almak zorundadır
DİKKAT; Tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için taksit tutarını aşmayacak ve ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenir. Bu madde hükümlerine aykırı olarak düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersizdir.

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşme Nedir?

Satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında; teklifin tüketici ya da satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılmasına bakılmaksızın iş yeri dışında, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulan, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında tüketiciyle iş yeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında, satıcı veya sağlayıcının iş yerinde ya da herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla kurulan, mal veya hizmetlerin tüketiciye tanıtımı ya da satışı amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından düzenlenen bir gezi esnasında kurulan, sözleşmelerdir.

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliği Hangi Sözleşmelere Uygulanmaz?

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler; finansal hizmetleri, taşınmaz malların veya bu mallara ilişkin hakların oluşumu, devri veya kazanımına, konut kiralamalarına, paket seyahat, paket tatil ve paket turlarına, devre mülk, devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti ve bunların yeniden satımı veya değişimine, fuar, panayır ve pazaryeri gibi yerlerde yapılan satışlara, beslenme destek ürünleri hariç olmak üzere, yiyecek ve içecekler gibi günlük tüketim maddelerinin, satıcının düzenli teslimatları çerçevesinde tüketicinin meskenine veya işyerine götürülmesine ve mal veya hizmet bedeli 10 TL'yi aşmayan satışlara uygulanmaz.

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Satıcı ve Sağlayıcının Yükümlülüğü Nelerdir?

Tüketici, iş yeri dışında kurulan sözleşme ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklif ile bağlanmadan önce; sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri, satıcı veya sağlayıcının isim, unvan ve iletişim bilgileri, mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, cayma hakkının olduğu durumlarda, cayma hakkının kullanılma şartları hususlarında satıcı veya sağlayıcı tarafından en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı vasıtasıyla bilgilendirilmek zorundadır. Ön bilgilendirme yapıldığına ilişkin ispat yükü, satıcı veya sağlayıcıya aittir
İş yeri dışında kurulan sözleşmeler, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş satıcı veya sağlayıcı tarafından kurulur. Sözleşmeler yazılı olarak yapılmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme kurmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerin İçeriğinde Bulunması Gereken Zorunlu Bilgiler Nelerdir?

İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde; sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri, satıcı veya sağlayıcının isim veya unvanı, açık adresi, telefon numarası ve benzeri iletişim bilgileri ile varsa satıcı veya sağlayıcının adına ya da hesabına hareket edenin kimliği ve adresi, mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, sözleşmenin kurulduğu tarih, malın veya hizmetin teslim veya yerine getirme tarihi, ödemeye ilişkin bilgilerin,

Cayma hakkının, kullanılma şartları, süresi ve usulüne ilişkin bilgiler, cayma bildirimının yapılacağı açık adres, faks numarası veya elektronik posta bilgilerinin,

Tüketicinin, cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgi, "Bu sözleşmenin kurulduğu veya malın teslim alındığı tarihten itibaren on dört gün içerisinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkınız bulunmaktadır. Cayma süresi içinde sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında herhangi bir isim altında ödeme yapmanızı veya borç altına sokan herhangi bir belge vermenizi istemeyeceğimizi ve cayma bildirimimizin tarafımıza ulaştığı tarihten itibaren en geç on dört gün içerisinde malı geri almayı taahhüt ederiz." ibaresinin,

Tüketicilerin ödemelerini yapabilecekleri banka, posta ve benzeri hesap bilgileri, tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine yapabileceklerine dair bilgilerin olması gerekmektedir.

Ayrıca, satıcı veya sağlayıcı, sözleşmeyi tüketicinin imzalamasını ve sözleşme tarihi ile "sözleşmenin bir nüshasını elden teslim aldım." ibaresini ve cayma hakkının kullanılabilirdiği sözleşmeler için "14 gün içinde cayma hakkımın olduğu konusunda bilgilendirildim." ibaresini tüketicinin kendi el yazısı ile yazmasını sağlamak zorundadır. Yönetmeliğin 14.Maddesinde yer alan "Cayma hakkının istisnaları" ibaresinin sözleşmenin üçüncü sayfasında ve on altı punto büyüklüğünde koyu harflerle yazılması zorunludur.

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı Var mıdır?

Tüketici, 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkı süresi, malın teslimi veya hizmetin ifası tarihinden itibaren başlar. Tüketici sözleşmenin kurulmasından malın teslimi veya hizmetin ifasına kadar olan süre içerisinde de cayma hakkını kullanabilir.

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Tüketici Hangi Hallerde Cayma Hakkını Kullanamaz?

Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça: Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda üretilen mallara ilişkin sözleşmeler,

Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler,

Sağlık veya hijyen açısından iadesi uygun olmayıp, tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallara ilişkin sözleşmelerde cayma hakkı kullanılamaz.

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Cayma Hakkı Süreleri Nasıl Belirlenir?

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Cayma Hakkı Süreleri; tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son malı teslim aldığı gün, birden fazla parçadan oluşan mallarda tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son parçayı teslim aldığı gün, Belirli bir süre boyunca malın düzenli teslim gerektirdiği sözleşmelerde, tüketicinin veya tüketici



tarafından belirlenen üçüncü kişinin ilk malı teslim aldığı gün esas alınır.
Önemlidir! Malın satıcı tarafından taşıyıcıya teslimi, tüketiciye yapılan teslim olarak kabul edilmez
İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Tüketici, Satıcı ve Sağlayıcı Tarafından Eksik Bilgilendirilmişse Tüketicinin

Cayma Süresi Ne Zaman Başlar?

Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Satıcı veya sağlayıcının bu yönetmelikte belirtilen yükümlülüklere aykırı hareket etmesi veya tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmemesi durumunda tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Bu süre her halükârda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

Tüketicinin Cayma Hakkını Kullanırken Dikkat Etmesi Gerekenler;

Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısıyla satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir. Ayrıca, cayma hakkının kullanılmasında tüketici bu iş yeri dışında kurulan sözleşmeler yönetmeliği ekinde yer alan formu kullanabileceği gibi cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir. Satıcı veya sağlayıcı iş yeri dışında yapılan satışlarda, satıcı veya sağlayıcı bu iş yeri dışında kurulan sözleşmeler yönetmeliği ekinde yer alan formu sözleşmenin kurulduğu anda tüketiciye vermek zorundadır.

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Satıcı veya Sağlayıcının, Yükümlülükleri Nelerdir?

Satıcı veya sağlayıcı, yapmaya söz verdiği süre içinde mal veya hizmeti tüketiciye sunmakla yükümlüdür. Satıcı veya sağlayıcı, iş yeri dışında kurulan sözleşmelerde belirtilen cayma hakkının istisnaları hariç olmak üzere; cayma süresi içerisinde sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Bu yasağa rağmen tüketiciden herhangi bir bedel alınması durumunda, alınan bedel tüketiciye derhal iade edilir. Tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge tüketici yönünden geçersizdir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren 14 gün içinde malı geri almakla yükümlüdür. Bu süre içerisinde malın geri alınmaması durumunda tüketicinin malı muhafaza etme yükümlülüğü bulunmamaktadır.

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Tüketicinin Sorumluluğu Nedir?

Tüketici cayma süresi içerisinde malı; doğası, karakteristik özelliği ve işleyişine uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir. Satıcı veya sağlayıcının cayma hakkının kullanımına ilişkin gereği gibi bilgilendirme yapmaması durumunda, söz konusu malda meydana gelen değişiklik ve bozulmadan tüketici sorumlu tutulamaz.

Cayma Hakkının Kullanımının Yan Sözleşmelere Etkisi Nedir?

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun bağlı kredileri düzenleyen 30 uncu maddesi hükümleri saklı kalmak koşuluyla, tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda yan sözleşmeler de kendiliğinden sona erer. Bu durumda tüketici herhangi bir masraf, tazminat veya cezai şart ödemekle yükümlü değildir. Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığını yan sözleşmenin tarafı olan diğer satıcı veya sağlayıcıya derhal bildirmelidir.

Mal ve Hizmetin Sözleşmenin Sonradan İfasında Tüketicin Hak ve Sorumluluğu Nedir?

Sözleşme konusu mal veya hizmetin sözleşmenin kurulduğu tarihten sonra teslim veya yerine getirileceğinin kararlaştırılması halinde tüketiciden ek nakliye, teslim ve benzeri masraflar talep edilemez. Satıcı, malın tüketici ya da tüketicinin taşıyıcı dışında belirleyeceği üçüncü bir kişiye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan sorumludur.

Sözleşmenin tüketiciye teslim edildiğinin ve sözleşme konusu mal veya hizmetin sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir.

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Tüketici İşlemi İle İlgili Telefon Ücreti Ne Kadar Olabilir?

Kurulmuş olan sözleşmeye ilişkin olarak tüketicilerin iletişime geçebilmesi için satıcı veya sağlayıcı tarafından bir telefon hattı tahsis edilmesi durumunda, bu hat ile ilgili olarak satıcı veya sağlayıcı olağan ücret tarifesiyle daha yüksek bir tarife seçemez.

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Bilgi ve Belge Saklama Süresi Kaç Yıldır?

Satıcı veya sağlayıcı, İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerle ilgili düzenlenen sözleşme ile cayma hakkı, bilgilendirme, teslimat ve diğer hususlardaki yükümlülüklerine dair her bir işleme ilişkin bilgi ve belgeleri 3 yıl boyunca saklamak zorundadır.

9. MESAFELİ SÖZLEŞMELER

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 48 ve 84 üncü maddelerine dayanılarak "Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği" hazırlanmıştır. Yönetmelik 27 Kasım 2014 tarih ve 29188 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir

Kanuna Göre Mesafeli Sözleşme Nedir?

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 uzaktan iletişim araçlarının (radyo, televizyon, telefon, internet gibi) kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.

Mesafeli Sözleşmelerde Ön Bilgilendirme Zorunlu mudur?

Tüketici, mesafeli sözleşmenin kurulmasından ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce, aşağıdaki hususların tamamını içerecek şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilmek zorundadır.

- Bilgilendirme formunda yer alması gereken bilgiler; satıcı veya sağlayıcının adı veya unvanı, varsa MERSİS numarası, açık adresi, telefon numarası ve benzeri iletişim bilgileri ile varsa satıcı veya sağlayıcının adına ya da hesabına hareket edenin kimliği ve adresi, tüketicinin şikâyetlerini iletmeye ilişkin farklı iletişim bilgileri var ise, bunlara ilişkin bilgi,
- Mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibarıyla önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa tüm nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceği bilgisi,
- Sözleşmenin kurulması aşamasında uzaktan iletişim aracının kullanım bedelinin olağan ücret tarifesi üzerinden hesaplanmadığı durumlarda, tüketicilere yüklenen ilave maliyet,
- Ödeme, teslimat, ifaya ilişkin bilgiler ile varsa bunlara ilişkin taahhütler ve satıcı veya sağlayıcının şikâyetlere ilişkin çözüm yöntemleri,
- Cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgiler, cayma bildirimini yapacağı açık adres, faks numarası veya elektronik posta bilgileri,
- Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgi,
- Satıcı veya sağlayıcının talebi üzerine, varsa tüketici tarafından ödenmesi veya sağlanması gereken depozitolar ya da diğer mali teminatlar ve bunlara ilişkin şartlar, varsa dijital içeriklerin işlevselliğini etkileyebilecek teknik koruma önlemleri,
- Satıcı veya sağlayıcının bildiği ya da makul olarak bilmesinin beklendiği, dijital içeriğin hangi donanım ya da yazılımla birlikte çalışabileceğine ilişkin bilgi,
- Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını; Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine yapabileceklerine dair bilgi.
- Yukarıda belirtilen bilgiler, mesafeli sözleşmenin ayrılmaz bir parçasıdır ve taraflar aksini kararlaştırmadıkça bu bilgiler değiştirilemez.
- Satıcı veya sağlayıcı, mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibarıyla önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa tüm nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar ile bunların

önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceğine ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmezse, tüketici bunları karşılamakla yükümlü değildir.

- Satıcı veya sağlayıcı, mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibarıyla önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa tüm nakliye, teslim ve benzeri ek masrafların yer aldığı toplam fiyatın, belirsiz süreli sözleşmelerde veya belirli süreli abonelik sözleşmelerinde, her faturalama dönemi bazında toplam masrafları içermesi zorunludur.
- Açık artırma veya eksiltme yoluyla kurulan sözleşmelerde, satıcı veya sağlayıcının adı veya unvanı, varsa MERSİS numarası, satıcı veya sağlayıcının açık adresi, telefon numarası ve benzeri iletişim bilgileri ile varsa satıcı veya sağlayıcının adına ya da hesabına hareket edenin kimliği ve adresi, Satıcı veya sağlayıcının tüketicinin şikayetlerini iletmesi için farklı iletişim bilgileri var ise, bunlara ilişkin açık artırmayı yapan ile ilgili bilgilere yer verilebilir.
- Ön bilgilendirme yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

Mesafeli Sözleşmede, Eksik Bilgilendirilme Durumunda Tüketicinin Hakları Nelerdir?

Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için 14 günlük süreyle bağlı değildir. Bu süre her halükarda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren 1 yıl sonra sona erer. Cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmenin bir yıllık süre içinde yapılması halinde, 14 günlük cayma hakkı süresi, bu bilgilendirmenin gereği gibi yapıldığı günden itibaren işlemeye başlar.

Mesafeli Sözleşmede Cayma Hakkı Süresi Kaç Gündür?

Tüketici, 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.

Cayma hakkı süresi, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlar. Ancak tüketici, sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir.

Mesafeli Sözleşmede Cayma Hakkı Süresi Ne Zaman Başlar?

Tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son malı teslim aldığı gün, birden fazla parçadan oluşan mallarda, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son parçayı teslim aldığı gündür. Belirli bir süre boyunca malın düzenli tesliminin yapıldığı sözleşmelerde, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin ilk malı teslim aldığı gün esas alınır. Malın satıcı tarafından taşıyıcıya teslimi, tüketiciye yapılan teslim olarak kabul edilmez. Mal teslimi ile hizmet ifasının birlikte yapıldığı sözleşmelerde, mal teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanır.

Mesafeli Sözleşmede, Tüketici Cayma Hakkını Kullanırken Nelere Dikkat Etmelidir?

Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir.

Cayma hakkının kullanılmasında tüketici, cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir. Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma beyanını gönderebilmesi için internet sitesi üzerinden seçenek de sunabilir. İnternet sitesi üzerinden tüketicilere cayma hakkı sunulması durumunda satıcı veya sağlayıcı, tüketicilerin iletmiş olduğu cayma taleplerinin kendilerine ulaştığına ilişkin teyit bilgisini tüketiciye derhal iletme zorundadır.

Sesli iletişim yoluyla yapılan satışlarda, satıcı veya sağlayıcı, cayma bildirimini en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar tüketiciye göndermek zorundadır. Tüketici bu tür satışlarda da cayma hakkını kullanmak için yönetmelik ekinde yer alan formu kullanabileceği gibi açık bir beyanda da bulunabilir.

Bu maddede geçen cayma hakkının kullanımına ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.

Dikkat; tüketici cayma bildirimini yazılı olarak yapmalıdır. Cayma hakkının kullanımına ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye ait olduğundan, cayma bildirimini ispatı açısından iadeli taahhütlü posta, APS yolu ile yapılması, tüketicinin sorunla karşılaşmasında delil niteliği taşıyacaktır.

Mesafeli Sözleşmelerde Satıcı Veya Sağlayıcının Yükümlülükleri Nelerdir?

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirimden kendisine ulaştığı tarihten itibaren 14 gün içinde, varsa malın tüketiciye teslim masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmekle yükümlüdür.

Satıcı veya sağlayıcı, birinci fıkrada belirtilen tüm geri ödemeleri, tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden tek seferde yapmak zorundadır.

Cayma hakkının kullanımında, satıcı veya sağlayıcı ön bilgilendirmede zorunlu bilgilerle ilgili olarak satıcının iade için belirttiği taşıyıcı aracılığıyla malın geri gönderilmesi halinde, tüketici iadeye ilişkin masraflardan sorumlu tutulamaz. Satıcının ön bilgilendirmede iade için herhangi bir taşıyıcıyı belirtmediği durumda ise, tüketiciden iade masrafına ilişkin herhangi bir bedel talep edilemez. İade için ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcının, tüketicinin bulunduğu yerde şubasının olmaması durumunda satıcı, ilave hiçbir masraf talep etmeksizin iade edilmek istenen malın tüketiciden alınmasını sağlamakla yükümlüdür.

Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Yükümlülükleri Nelerdir?

Satıcı veya sağlayıcı malı kendisinin geri alacağına dair bir teklifte bulunmadıkça, tüketici cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirimini yönelttiği tarihten itibaren 10 gün içinde malı satıcı veya sağlayıcıya ya da yetkilendirmiş olduğu kişiye geri göndermek zorundadır.

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, tüketicinin cayma hakkını kullandığını yan sözleşmenin tarafı olan üçüncü kişiye (örneğin; Kredi verene) derhal bildirmelidir.

Tüketici Hangi Durumda Cayma Hakkını Kullanamaz?

Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, tüketici aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz:

- a)** Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcı veya sağlayıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmeler.
- b)** Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler.
- c)** Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler.
- ç)** Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler.
- d)** Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmeler.
- e)** Malın tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler.
- f)** Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler.
- g)** Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-içecek tedariki ve eğlence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin sözleşmeler.
- ğ)** Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayri maddi mallara ilişkin sözleşmeler.
- h)** Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler.

Sözleşmenin Yerine Getirilmesi ve Tüketicilere Teslim Edilme Süresi Ne Kadardır?

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı tarihten itibaren taahhüt ettiği süre içinde yükümlülüğünü yerine getirmek zorundadır. Mal satışlarında bu süre her halükârda 30 günü geçemez.

Satıcı veya sağlayıcının birinci fıkrada yer alan yükümlülüğünü yerine getirmemesi durumunda, tüketici sözleşmeyi feshedebilir.

Sözleşmenin feshi durumunda, satıcı veya sağlayıcı, varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri fesih bildiriminden kendisine ulaştığı tarihten itibaren 10 dört gün içinde tüketiciye 4/12/1984 tarihli ve 3095 sayılı "Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine İlişkin Kanun"un 1 inci maddesine göre belirlenen kanuni

faiziyle birlikte geri ödemek ve varsa tüketiciyi borç altına sokan tüm kıymetli evrak ve benzeri belgeleri iade etmek zorundadır.

Sipariş konusu mal ya da hizmet yükümlülüğünün yerine getirilmesinin imkânsızlaştığı hallerde satıcı veya sağlayıcının bu durumu öğrendiği tarihten itibaren 3 gün içinde tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmesi ve varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç 14 gün içinde iade etmesi zorunludur. Malın stokta bulunmaması durumu, mal ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaşması olarak kabul edilmez.

Mesafeli Sözleşme Kapsamındaki Malın Taşınmasında Zarardan Sorumluluk Kime Aittir?

Satıcı, malın tüketici ya da tüketicinin taşıyıcı dışında belirleyeceği üçüncü bir kişiye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan sorumludur.

Tüketicinin, satıcının belirlediği taşıyıcı dışında başka bir taşıyıcı ile malın gönderilmesini talep etmesi durumunda, malın ilgili taşıyıcıya tesliminden itibaren oluşabilecek kayıp ya da hasardan satıcı sorumlu değildir.

Mesafeli Sözleşmede İlave Ödemeler Talep Edilebilir mi?

Sözleşme kurulmadan önce, sözleşme yükümlülüğünden kaynaklanan ve üzerinde anlaşılmış esas bedel dışında herhangi bir ilave bedel talep edilebilmesi için tüketicinin açık onayının ayrıca alınması zorunludur.

Tüketicinin açık onayı alınmadan ilave ödeme yükümlülüğü doğuran seçeneklerin kendiliğinden seçili olarak sunulmuş olmasından dolayı tüketici bir ödemede bulunmuş ise, satıcı veya sağlayıcı bu ödemelerin iadesini derhal yapmak zorundadır.

Satıcı veya Sağlayıcının Mesafeli Satış Kapsamında Düzenlenen Belgeleri Saklama Sorumluluğu Kaç Yıldır?

Satıcı veya sağlayıcı, mesafeli satış yönetmeliği kapsamında düzenlenen cayma hakkı, bilgilendirme, teslimat ve diğer hususlardaki yükümlülüklerine dair her bir işleme ilişkin bilgi ve belgeyi 3 yıl boyunca saklamak zorundadır. Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak (telefon, internet, radyo, tv, vb) veya kullanılmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, yönetmelikte yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları 3 yıl boyunca tutmak ve istenilmesi halinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür.

Satıcı veya sağlayıcı elektronik ortamda tüketiciye teslim edilen gayri maddi malların veya yapımı gerçekleştirilen hizmetlerin ayıpsız olduğunu ispatla yükümlüdür.



10. FİNANSAL HİZMETLERE İLİŞKİN MESAFELİ SÖZLEŞMELER

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 49 ve 84'üncü maddelerine dayanılarak "Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği" hazırlanmıştır. 31 Ocak 2015 Tarih ve 29253 sayılı resmî gazetede yayımlanmış ve üç ay sonra yürürlüğe girmiştir.

Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinin amacı, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerin uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir.

Bir finansal hizmetin sunulmasına ilişkin sözleşmenin, hizmet tedarikine ilişkin ilk anlaşma ile buna bağlı ardışık işlemleri veya zaman içinde gerçekleşen aynı nitelikteki farklı işlemleri kapsamaması halinde, bu Yönetmelik hükümleri sadece ilk anlaşmaya uygulanır.

Taraflar arasında hizmet tedarikine ilişkin ilk anlaşmanın olmadığı ancak ardışık işlemlerin veya zaman içinde aynı nitelikteki farklı işlemlerin gerçekleştiği durumlarda Ön bilgilendirme (5.Md) sadece ilk işleme uygulanır. Bir yıldan daha uzun süre aynı türden işlemlerin gerçekleştirilmemesi halinde ise sonraki ilk işlem, bunu takip edecek yeni işlemlerin ilki sayılır ve Ön bilgilendirme (5.Md) ilk işleme uygulanır.

İlgili mevzuatında yer alan ön bilgilendirmeye, sözleşmenin şekli ile zorunlu içeriğine ve sözleşmenin sona erdirilmesine ilişkin hükümler saklı kalmak kaydıyla mesafeli olarak kurulan tüketici kredisi sözleşmelerine; ön bilgilendirme (5.Md), ön bilgilendirme yöntemi (6-1.Md) f, 7'nci maddenin (Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme) birinci fıkrası ve 14'üncü madde (Sözleşmenin sona erdirilme yöntemi) uygulanmaz.

Bankacılık, kredi, sigorta, bireysel emeklilik ve yatırım hizmetleri ile ilgili olanlar dışındaki ödemeler ile konut finansmanı sözleşmelerine bu yönetmelik hükümleri uygulanmaz.

Tüketicinin, İnternet, TV veya Radyodan Aldığı Ürünlerde Cayma Hakkı Var mıdır?

Tüketici, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerden 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir. Sigorta ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde ise cayma süresi hakkında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler uygulanır.

DİKKAT; Cayma hakkı süresi, sözleşmenin kurulduğu tarihte başlar. Ancak sözleşmenin bütün şartlarının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verildiği tarihin sözleşmenin kurulduğu tarihten daha sonra olması durumunda, cayma hakkı süresi, tüketicinin sözleşmenin bütün şartlarını edindiği tarihten itibaren başlar. Sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

Tüketici Cayma Hakkını Nasıl Kullanacak?

Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi içinde, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir.

Cayma hakkının kullanılmasında tüketici, Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinin EK'inde yer alan formu kullanabileceği gibi cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir. Sağlayıcı, tüketicinin bu formu doldurabilmesi veya cayma beyanını gönderebilmesi için internet sitesi üzerinden seçenek de sunabilir. İnternet sitesi üzerinden tüketiciye cayma hakkı sunulması durumunda sağlayıcı, tüketicilerin cayma taleplerinin kendisine ulaştığına ilişkin teyit bilgisini, tüketiciye derhal iletme zorundadır.

Tüketici Caydığını Bildirdiğinde Sağlayıcının Sorumlulukları Nelerdir?

Sağlayıcı, cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içinde, tüm ödemeleri tüketiciye iade etmekle yükümlüdür. Ancak sözleşme ve yan sözleşme uyarınca yerine getirilen hizmet bedelleri ile varsa bir kamu kurum veya kuruluşuna ya da üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar ile mevzuat gereği ödenmesi zorunlu olan bedelleri bu hükmün dışında bırakılır. Sigorta ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde ise iade süresi hakkında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler uygulanır. Sağlayıcı, tüm geri ödemeleri, tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden tek seferde yapmak zorundadır.

Tüketicinin sözleşmenin kurulmasına dair kabul beyanı kullanılan iletişim araçlarına uygun olarak fiziki veya elektronik ortamda tespit veya kayıt edilir. Sağlayıcı, cayma hakkının iletilmesi ile fiziki veya elektronik ortamda yapılacak tespit veya kayıtlar için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.

Tüketicinin Mesafeli Sözleşmelerden Cayma Durumunda Yükümlülükleri Nelerdir?

Tüketici, cayma bildirimini yönelttiği tarihten itibaren en geç 30 gün içinde sözleşme ve yan sözleşme uyarınca yerine getirilen hizmet bedelleri ile varsa bir kamu kurum veya kuruluşuna ya da üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar ile mevzuat gereği ödenmesi zorunlu olan bedelleri sağlayıcıya iade etmekle yükümlüdür. Bu süre içinde tüketicinin gerekli iade ve ödemeleri yapmaması halinde sözleşmeden caymadığı kabul edilir. Ödenmesi gereken bedel sözleşmede öngörülen hizmetin toplam bedeli ile karşılaştırıldığında, hizmetin ifa edilen payına düşen miktarını aşamaz ve herhangi bir şekilde cezai şart olarak yorumlanamaz. Bu fıkranın uygulanmasında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler saklıdır. Sağlayıcı, cayma hakkının kullanılma şartları, süresi, usulü, varsa tüketicinin ödemekle yükümlü olacağı meblağın hesaplanma yöntemi hakkında tüketiciyi bilgilendirdiğini ispatlayamadığı takdirde, birinci fıkrada belirtilen bedelleri talep edemez.

Tüketicinin Cayma Hakkını Kullanamayacağı Durumlar Nelerdir?

Tüketicinin, sözleşmelerde cayma hakkını kullanamayacağı durumlar şunlardır:

- Bedeli finansal piyasadaki dalgalanmalara bağlı olarak sağlayıcının kontrolü dışında değişen ve bu değişimin cayma hakkı süresi içinde gerçekleşebildiği finansal hizmetlere ilişkin sözleşmeler.
- Döviz işlemleri, para piyasası araçları, devredilebilir menkul kıymetler, yatırım ortaklığı payları, finansal varlıklara dayalı vadeli işlem sözleşmeleri ve eşdeğer nakdi uzlaşmaya dayalı finansal araçlar, vadeli faiz oranı anlaşmaları, faiz, döviz ve hisse senedi swapları, opsiyon işlemleri ve eşdeğer nakdi uzlaşmaya dayalı finansal araçlar.
- Diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler saklı kalmak kaydıyla, geçerlilik süresi bir aydan az olan seyahat, bagaj sigortası poliçeleri veya benzeri kısa süreli sigorta poliçelerine ilişkin sözleşmeler.
- Tüketicinin cayma hakkını kullanmasından önce, onun açık onayı üzerine taraflarca tamamen ifa edilmiş olan sözleşmeler.

11. DEVRE TATİL VE UZUN SÜRELİ TATİL HİZMETİ SÖZLEŞMELERİ

"Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri Yönetmeliği", Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 50 ve 84'üncü maddelerine dayanılarak 14 Ocak 2015 tarih ve 29236 sayılı Resmî Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu Yönetmeliğin amacı; devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti, değişim ve yeniden satış sözleşmelerine uygulanacak usul ve esasları düzenlemektir.

Değişim Sözleşmesi Nedir?

Tüketicilere devre tatil sözleşmesinden doğan haklarından diğer kişilerin geçici olarak yararlanmasına izin vermesi karşılığında gecelik konaklama veya diğer hizmetlere geçici olarak erişim olanağı veren bir sisteme katılma hakkı tanıyan sözleşmelerdir.



Devre Mülk Hakkı Nedir?

Mesken olarak kullanılmaya elverişli bir yapı veya bağımsız bölümün ortak maliklerinden her biri lehine bu yapı veya bağımsız bölümden yılın belli dönemlerinde istifade hakkı, müşterek mülkiyet payına bağlı bir irtifak hakkı olarak kullanılan yere devre mülk hakkı denir.

Devre mülk hakkının yılın belirli dönemlerine ayrılması ve 15 günden daha fazla bir süreyi kapsamaması gerekir. Sözleşmede aksi kararlaştırılmamışsa devre mülk hakkı sahibi bu hakkın kullanımını başkalarına bırakabilir.

Devre Mülk Hak Sahipleri, Tatil Dönemlerini İstedikleri Kadar Uzatabilir mi?

Devre mülk hak sahipleri, kendilerine ayrılan ve tapu sicilinde belirtilen dönem süresi sonunda yaralandıkları bağımsız bölüm veya yapıyı sözleşme hükümleri gereğince boşaltmaya ve yeni hak sahibine teslim etmeye zorludurlar.

Dönem süresi sonunda tahliye olmadığı takdirde, yararlanılacak dönem sahibinden birisinin veya yöneticinin tapu kaydını ve sözleşmeyi talebine ekleyerek ibrazı halinde, mahallin en büyük mülki amirin emri ile başkaca bir işlem ve tebligata lüzum kalmadan, derhal zabıtaca boşalttırılır. İdare veya yargı organlarına yapılacak başvuru, bu boşaltma işlemini durdurmaz. İlgililerin kanundan ve sözleşmeden doğan hakları saklıdır.

Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmelerinde Tüketicinin Cayma Hakkı Nedir?

Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri Yönetmeliği kapsamında düzenlenen sözleşmelerin kurulmasından itibaren on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir.

Tüketici, Cayma Hakkını Kullanırken Nelere Dikkat Etmelidir?

Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeden satıcı veya sağlayıcı, cayma bildirim formunu, sözleşmenin kurulduğu anda yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısıyla tüketiciye vermek zorundadır.

Tüketici, Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeden cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim, cayma hakkı süresi dolmadan, şahsi hakka konu ön ödemeli devre tatil sözleşmeleri için yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile aynı hakka konu taşınmazla ilişkin sözleşmelerde ise noterlikler aracılığıyla satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir.

Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri ve bu sözleşmelerle birlikte düzenlenmiş olan yeniden satış, değişim ve ilgili diğer tüm sözleşmeler, cayma hakkının kullanılması ile birlikte hiçbir cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın kendiliğinden sona erer.

Cayma Süresi Dolmadan Tüketici Borçlandırılabilir mi?

Satıcı/Sağlayıcı ile tüketici arasında geçerli bir şekilde kurulan devre mülk hakkı veren sözleşmeler hariç olmak üzere, satışın ön ödemeli yapıp yapılmadığına bakılmaksızın satıcı veya sağlayıcı, cayma süresi dolmadan tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Bu yasağa rağmen tüketiciden herhangi bir bedel alınması durumunda, alınan bedel tüketicilere derhal iade edilir. Ayrıca tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge tüketici yönünden geçersizdir.

Tüketici Cayma Hakkını Kullanması Nedeni İle Borçlandırılabilir mi?

Tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda, satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullanılmasından önce sunulan hizmete ilişkin olarak tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez.

Satıcı veya sağlayıcının, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, cayma bildirimini satıcı veya sağlayıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç 14 gün içinde tüketiciye geri vermesi gerekir,

Değişim sözleşmesinin devre tatil sözleşmesi ile birlikte ve aynı zamanda tüketicilere verildiği hallerde, cayma hakkının kullanımına ilişkin süreler her iki sözleşme için de geçerlidir.

Satıcı veya sağlayıcı, yeniden satış sözleşmesi kapsamında satış işlemi gerçekleşmedikçe tüketiciden ödeme yapmasını isteyemez.

Eksik Bilgilendirilen Tüketicinin Cayma Süresi Ne Kadardır?

Satıcı veya sağlayıcının sözleşmelerin kurulmasından en az bir gün önce tüketicilere yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ön bilgilendirme formu vermemiş ise, sözleşmelerin bir örneğini kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye vermemiş ise, ayrıca Yönetmelik ekinde örneği bulunan cayma formunun bir örneğini tüketiciye vermemiş ise tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Bu süre her halükârda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

Satıcı/sağlayıcı ön bilgilendirme formunu, sözleşme örneğini ve cayma formunu tüketiciye vermemiş ise bir yıllık süre içinde yerine getirilmesi halinde, on dört günlük cayma hakkı süresi, bu yükümlülüklerin gereği gibi yerine getirildiği tarihten itibaren işlemeye başlar.

Tüketicinin Bağlı Kredilerden Cayması Durumunda Hakları Nelerdir?

Tüketicinin ödeyeceği bedel, satıcı veya sağlayıcı ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanılarak kısmen veya tamamı bir kredi veren tarafından karşılanan sözleşmeden cayması durumunda; cayma bildiriminden cayma süresi içinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi hâlinde bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer. Sözleşme kurulduğu tarihte hüküm doğurmak üzere cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer.

Bağlı kredi sözleşmesinde cayma hakkı, cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim, cayma hakkı süresi dolmadan, şahsi hakka konu ön ödemeli devre tatil sözleşmeleri için yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile aynı hakka konu taşınmazla ilişkin sözleşmelerde ise noterlikler aracılığıyla satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir.

Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmesi Nedir?

Satıcı/Sağlayıcı ve tüketici arasında bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye, belirlenen süre zarfında konaklamaya veya konaklama ile birlikte seyahat ya da diğer hizmetlerin beraber sunulduğu durumlara ilişkin indirim yahut diğer menfaatlerden faydalanma hakkı verilen sözleşmelerdir.

Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmelerinde Ödemeler Nasıl Yapılır?

Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmelerine ilişkin ödemelerin, üyelik aidatı da dâhil olmak üzere eşit olarak yıllık taksitlere bölüdüğü bir ödeme planına göre yapılması zorunludur. Sözleşmede, bedelin taksitli ödeme planının dışında başka bir ödeme seçeneğiyle yapılmasına imkan veren hükümler yer alamaz. Aksi takdirde bu hükümler geçersizdir.

Satıcı veya sağlayıcının, tüketiciye her ödeme tarihinden en az on dört gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ödeme bildiriminde bulunması zorunludur.

Tüketici, Sözleşmenin Feshini İsteyebilir mi/Ceza Şartı Var mıdır?

Tüketici, ilk iki taksiti ödedikten sonra, üçüncü yıldan itibaren her taksite ilişkin ödeme bildirimini almasını takiben 14 gün içinde satıcı veya sağlayıcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunarak herhangi bir cezai şart ödemeksizin sözleşmeyi feshedebilir.

Ön Ödemeli Devre Tatil Sözleşmesi Nedir?

Tüketicinin aynı hakka konu bir taşınmazın satış bedelini veya şahsi hakka konu taşınmazın kullanım hakkı bedelini önceden peşin veya taksitle ödemeyi, satıcı veya sağlayıcının da bedelin tamamen veya kısmen ödenmesinden sonra taşınmazı ya da kullanım hakkını tüketiciye devir veya teslim etmeyi üstlendiği sözleşmelerdir.

Ön Ödemeli Devre Tatil Sözleşmelerinin Genel Esasları Nelerdir?

Aynı hakka konu bir taşınmazın veya şahsi hakka konu taşınmazın kullanım hakkının ön ödemeli satılması durumunda, satıcı veya sağlayıcı tarafından, ön ödemeli devre tatil sözleşmelerine ilişkin ön bilgilendirme formu bilgilerine ek olarak tüketiciye, bağımsız bölüm planı, vaziyet planı, kat planı ve mahal listesinin verilmesi zorunludur.

Satıcı veya sağlayıcı, ön ödemeli satışa başlamadan önce, proje toplam bedelinin bir milyon lirayı aşan projeler için, ön ödemeli konut satışlarında satıcı, konut satışına başlamadan önce, konut adedi otuz ve üzerinde olan projeler için bina tamamlama sigortası yaptırmayı ve banka teminat mektubu, hakediş sistemi, bağlı kredi ile teminatlarından birini sağlamak durumundadır.

Ayrıca, yukarıda belirtilen teminatlar dışında, tüketicinin tüm ödemelerini garanti altına alacak başka bir yöntem öngörülmesi durumunda, bu yöntem Bakanlık tarafından uygun görülürse teminat olarak kabul edilebilir.

Tüketicinin Ön Ödemeli Devre Tatil Sözleşmelerinde Sözleşmeden Dönme Hakkı var mıdır?

Ön ödemeli devre tatil sözleşmelerinde, devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönme bildirimini; şahsi hakka konu ön ödemeli devre tatil sözleşmeleri için yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile aynı hakka konu ön ödemeli devre tatil sözleşmeleri için ise noterlikler aracılığıyla satıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir.

Devre Tatil Sözleşmesi Nedir?

Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri; devre mülk, dönem mülk, paylı mülkiyet, hisseli gayrimenkul satışı ve benzeri isimler altında yapılan ve tapu tesciline konu edilen satışlara ilişkin sözleşmeler, bir yıldan uzun süre için kurulması ve tüketiciye bu süre zarfında birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama olanağı tanıyan aynı hakka konu olan sözleşmelerdir.

Aynı hakka konu taşınmazın ön ödemeli satılması durumunda, satıcı veya sağlayıcının Ön bilgilendirme ve sözleşmenin şekli ve içeriğinde yer alan yükümlülükleri yerine getirmesi koşuluyla;

Kat irtifakı devrini tüketici lehine tapu siciline tescil etmesiyle birlikte yapılacak yazılı bir sözleşme düzenlemesi veya Noterliklerde düzenleme şeklinde yapılan satış vaadi sözleşmesi düzenlemesi zorunludur.

Devir ve teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren 36 ayı geçemez. Kat mülkiyetine konu taşınmazın tüketici adına tescili veya kat irtifakına konu taşınmazın tüketici adına tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte taşınmazın zilyetliğinin devri ile teslim veya devir gerçekleşmiş kabul edilir. Taşınmazın kullanıma hazır bir şekilde tüketiciye zilyetliğinin devredilmesi gerekir. Aksi halde, teslim gerçekleşmemiş sayılır

Şahsi Hakka Konu Devre Tatil Amaçlı Taşınmazın Kullanım Hakkı Devri Süresi Nedir?

Devre Tatil Ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri Yönetmeliğinin uygulanmasında, konusu taşınmazın kullanım hakkı olan sözleşmelere ilişkin ön ödemeli satışlar, konusu şahsi hak olan ön ödemeli devre tatil sözleşmesi olarak kabul edilir.



ŞAHSİ HAKKA KONU DEVRE TATİL AMAÇLI TAŞINMAZIN KULLANIM HAKKININ DEVRİNİN EN GEÇ 36 AY İÇİNDE YAPILMASI VE BU HAKKA KONU TAŞINMAZIN KULLANIMA ELVERİŞLİ BİR ŞEKİLDE SUNULMASI ZORUNLUDUR.

Önemli; Sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede yer alan ve tüketicinin bu Yönetmelikten kaynaklanan haklarını kullanmaktan feragat ettiğine veya satıcı veya sağlayıcının yükümlülüklerini sınırladığına ya da ortadan kaldırdığına dair kayıtlar geçersizdir.

12. PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 51 ve 84'üncü maddelerine dayanılarak "Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği", 14 Ocak 2015 tarih ve 29236 sayılı Resmî Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinin amacı; paket tur sözleşmelerine ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir.

Paket Tur Sözleşmesi Nedir?

Paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından ulaştırma, konaklama ve başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satın alınmasının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmelerdir.

Paket Tur Düzenleyen veya Aracısının Broşür Verme Yükümlülüğü Var mıdır?

Paket tur düzenleyicisi veya aracısı, tüketiciye paket tur sözleşmesi kurulmadan önce ön bilgilendirme amaçlı broşür vermek zorundadır. Tüketicie sunulan ön bilgilendirme broşür veya ekinde yer alması gereken bilgiler; paket turun vergiler dahil toplam fiyatını, ön ödeme tutarını, kalan bedelin ödeneceği tarihi ve paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde aşağıdaki bilgilere de yer vermesi zorunludur:

Broşürde Yer Alması Gereken Bilgiler;

- Yolculuğun başlangıç tarihi, yeri saati bitiş yerleri,
 - Yolculuğun bitiş tarihi, saati ve yeri,
 - Yolculukta kullanılacak araçların türü ile yolculuğun sınıfı,
 - Konaklama tarihleri de belirtilerek konaklamanın türü, yeri, nitelikleri, sınıfı ve bu sınıflandırma Türkiye'de uygulanandan farklı ise bu farklılığa ilişkin uyarı, yemek planı, yolculukta izlenecek güzergâhı,
 - Paket turun özelliklerine uygun olarak pasaport, vize, yaş ve sağlık şartlarına ilişkin bilgiler,
 - Paket turun düzenlenmesi için asgari bir katılımcı sayısı öngörülmüşse bu sayı ve bu sayıya ulaşamadığı takdirde katılımcıya paket turun iptalinin bildirileceği son tarihi,
 - Ayrıca Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununa göre düzenlenmesi zorunlu sigorta ile varsa diğer sigortalara ilişkin bilgi, turist rehberliği hizmetlerine ilişkin bilgide yer almalıdır.
- Broşürde yer alan bilgiler, sözleşme kurulmadan önce broşürde açıkça belirtilmek ve katılımcıya bildirilmek şartıyla sözleşme kurulduktan sonra ise tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir. Tüketicie verilen broşürde yer alan bilgiler paket tur düzenleyicisi ve aracısı için bağlayıcıdır.

Paket Tur Düzenleyicisi veya Aracısı Sözleşme Düzenlemekle Yükümlü müdür?

Paket tur düzenleyicisi veya aracısı katılımcılarla paket tur sözleşmesi düzenlemek zorundadır. Paket tur sözleşmelerinde, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde Paket Tur Sözleşmeler Yönetmeliğine göre Broşür verme yükümlülüğü bilgilerine ilave olarak aşağıdaki hususlara yer verilmesi zorunludur.

- Zorunlu bilgiler; paket tur düzenleyicisi veya aracısı ve varsa temsilcisi ile katılımcının adı veya unvanı, açık adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri,
 - Paket turun varış yerleri ile belirli bir süre kalınacak olması durumunda tarihleriyle birlikte kalış süreleri, paket turun Türk Lirası olarak vergiler dahil toplam fiyatı, Fiyat Değişikliğine ilişkin esaslar, fiyat değişikliğinin şartları ve paket tur fiyatına dahil olmayan vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülükler, ödeme planı ve şekli, tüketici tarafından sözleşme kurulmadan önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına bildirilen ve taraflarca kabul edilen özel talepler, mücbir sebep (deprem, sel, vb) halleri ve bu hallerde tarafların hak ve yükümlülükleri ve sözleşmeden dönme ve fesih şartları sözleşmede belirtilmek zorundadır
- Yurt dışı turlarda sözleşme bedeli döviz cinsinden belirlenebilir. Ödemede hangi kurun esas alınacağı sözleşmenin kurulması esnasında taraflarca belirlenir.

Satıcı veya Sağlayıcı Tüketiciyi Paket Tur Yolculuğu Öncesi Bilgilendirmekle yükümlü müdür?

Paket tur düzenleyicisi veya aracısı, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde, turun başlamasından yurt içi turlar için en az 24 saat, yurt dışı turlar için ise 48 saat önce aşağıdaki konularda katılımcıyı bilgilendirmek zorundadır:

- Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri, Ara konaklamaların yapılacağı tarih ve yer ile aktarma bilgileri,
- Katılımcıya yolculukta belirli bir yer tahsis edildiği hallerde bu yer hakkında ayrıntılı bilgileri,
- Paket tur düzenleyicisi veya aracısının tur yerindeki temsilcisinin veya bir temsilcisi yoksa iletişime geçilebilecek yerel irtibat noktalarının adı, adresi ve iletişim bilgileri, yerel temsilcinin ve irtibat noktasının bulunmaması durumunda katılımcının paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile en kısa sürede iletişim kurmasını sağlayacak bilgileri,
- Reşit olmayan kişilerin yabancı bir ülkeye seyahat etmesini veya orada kalmasını öngören bir sözleşme yapılmışsa, küçükle veya küçüğün kaldığı yerdeki sorumlu kişi ile doğrudan iletişim kurmayı sağlayacak bilgileri,
- İptal masraflarını ya da kaza veya hastalık halinde ülkesine geri gönderilme de dahil olmak üzere yardım masraflarını teminat altına alacak isteğe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılmışsa buna ilişkin bilgileri yolculara iletme zorundadır.

DİKKAT; TÜKETİCİYE VERİLEN BROŞÜRÜN VEYA KURULAN SÖZLEŞMENİN, YUKARIDA BELİRTİLEN BİLGİLERİ İÇERMESİ VE BU BİLGİLERİN DEĞİŞMEMİŞ OLMASI HALİNDE, KATILIMCININ YOLCULUK ÖNCESİNDE TEKRAR BİLGİLENDİRİLMESİ ZORUNLU DEĞİLDİR



Sözleşme ve Bilgilendirmenin Şekli Nedir?

Yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmeleri ile bu Yönetmelik kapsamında yapılan bilgilendirmelerin, en az 12 punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi ve bunların bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile katılımcıya verilmesi zorunludur

Paket Tur Sözleşmelerinde Fiyat Değişikliği Yapılabilir mi?

Sözleşmede yer alan fiyat ancak; fiyatın değiştirilebileceğinin açıkça sözleşmede belirtilmesi, fiyat değişikliğinin gerekçesinin ve nasıl hesaplanacağına sözleşmede öngörülen hareket tarihinden en az 20 gün öncesinden katılımcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi koşuluyla sözleşme bedelinin yüzde beşini geçmeyecek şekilde aşağıdaki hallerde değiştirilebilir:

Sözleşme bedelinin döviz cinsinden belirlendiği yurt dışına yönelik paket turlarda fiyat değişikliği; döviz kurunda meydana gelen olağandışı değişiklikler, yakıt giderlerindeki olağandışı değişiklikler, liman, havaalanı gibi yerlerde tahsil edilen vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerde meydana gelen farklılıklardan kaynaklanması durumunda yapılabilir.

Paket Turun Başlamasından Önce Değişiklik Yapılabilir mi?

Paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından paket turun başlamasından önce, katılımcıdan kaynaklanmayan nedenlerle sözleşme içeriğinde yapılan önemli değişiklikler ile Yönetmelikte belirtilen fiyat değişikliği maddesinde mevcut olan sebeplerle yapılan fiyat değişikliği hariç diğer fiyat değişiklikleri esaslı sözleşme değişikliği olarak nitelendirilir.

Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, esaslı sözleşme değişikliklerini ve bunun fiyat üzerindeki etkilerini tüketiciye derhal bildirmesi zorunludur.

DİKKAT; SÖZLEŞMENİN ESASLI UNSURLARINDAN BİRİSİNİN DEĞİŞMESİ HALİNDE TÜKETİCİ, BU DEĞİŞİKLİĞİ KABUL EDEBİLECEĞİ GİBİ, YAPILAN DEĞİŞİKLİĞİ KABUL ETMEDİĞİNİ PAKET TUR DÜZENLEYİCİSİ VEYA ARACISINA YAZILI OLARAK VEYA KALICI VERİ SAKLAYICISI İLE BİLDİRMEK KOŞULUYLA SEÇİMLİK HAKLARDAN BİRİNİ KULLANABİLİR



Tüketicinin Paket Tur Sözleşmelerinde Seçimlilik Hakları Nelerdir?

Sözleşmenin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi halinde tüketici, bu değişikliği kabul edebileceği gibi, yapılan değişikliği kabul etmediğini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirerek herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönebilir.

Paket tur düzenleyicisi veya aracısının tüketiciye yeni bir paket tur önerisinde bulunması durumunda, eşit veya daha yüksek değerde başka bir paket tura ek bir bedel ödemeksizin katılma, fiyat farkının kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde bir paket tura katılma, tüketicinin isteğine bağlıdır. Satıcı bu talebini tüketiciye dayatamaz.

Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, katılımcıdan kaynaklanan bir sebepten dolayı paket turun başlamasından önce turu iptal etmesi halinde tüketici, seçimlilik haklarını kullanabilir.

Önemli; Sözleşmeden dönülmesi halinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, sözleşmeden dönme bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren katılımcının ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın en geç 14 gün içerisinde iade etmesi zorunludur.

Satıcı veya Sağlayıcının Paket Tur Sözleşmesi Öncesi Tüketiciyi Eksik Bilgilendirmesi Durumunda Tüketicinin Hakları Nelerdir?

Tüketici, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksikliği bağımsız hizmet sağlayıcısına ya da paket tur düzenleyicisi veya aracısına derhal bildirmek zorundadır. Bu eksiklik giderilmediği takdirde tüketicinin sözleşme bedelinden indirim talep etme hakkı vardır.

Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, paket tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmede veya getiremeyeceği tespit edildiğinde, paket tur düzenleyicisi veya aracısı paket turun devam etmesi için tüketiciye ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler sunar ve katılımcıya teklif edilen hizmetlerle sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder.

Tüketici alternatif düzenlemeyi kabul etmeyerek sözleşmeden dönebilir. Sözleşmeden dönülmesi durumunda paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer ve yapılmış olan ödemeler sözleşmeden dönüldüğü tarihten itibaren katılımcıya en geç on dört gün içinde iade edilir. Ancak paket tur düzenleyicisi veya aracısı o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için katılımcıdan hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep edebilir.

DİKKAT; Sözleşmeden dönülmesi durumunda, paket tur düzenleyicisi veya aracısı katılımcının paket tura başladığı yere veya üzerinde anlaşılan başka bir yere ücretsiz naklini sağlamak ve zorunlu konaklama olması halinde yapılan giderleri karşılamakla yükümlüdür.

Tüketici, Paket Tur Sözleşmesi Nedeniyle Zarara Uğrarsa Hakları Nelerdir?

"Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu"nun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi veya aracısı sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Katılımcı, boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.

Sözleşmeye aykırılığın bağımsız hizmet sağlayıcılarının davranışlarından kaynaklanması halinde de paket tur düzenleyicisi veya aracısı tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Katılımcı, boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.

DİKKAT; Paket tur düzenleyicisi veya aracısı, sözleşmeye aykırılığın aşağıda belirtilen hallerden kaynaklanması durumunda sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlardan sorumlu tutulamaz.

Katılımcının kusurunun bulunması, Sözleşmenin ifası sürecine dahil olmayan üçüncü bir kişinin beklenmeyen ve önlenemez bir davranışının bulunması, Mücbir sebebin bulunması, paket tur düzenleyicisinin, aracısının veya bağımsız hizmet sağlayıcısının gerekli tüm özeni göstermelerine rağmen öngöremedikleri ve engelleyemedikleri bir olayın meydana gelmesi, paket turun düzenlenmesi için öngörülen asgari katılımın sağlanamaması nedeniyle iptal edilmesi ve iptalin sözleşmede öngörülen sürede paket turun başlamasından en az 20 gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile katılımcıya bildirilmiş olması durumunda sorumlu tutulamaz.

Tüketicinin Sözleşmeyi Devretme Hakkı Var mıdır?

Tüketici, paket tura devam etmesinin mümkün olmaması durumunda, turun başlamasından en az 7 gün önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunarak sözleşmeyi, paket tur açısından geçerli tüm koşulları yerine getiren üçüncü bir kişiye devredebilir.

Önemlidir; Paket tur sözleşmesini devreden ve devralan kişiler, paket tur düzenleyicisi veya aracısına karşı bakiye tutarın ve söz konusu devirden doğan tüm ek masrafların ödenmesinden zincirleme sorumludur. Ancak bu masrafların makul olması ve her halükârda paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından katlanılan gerçek maliyeti aşmaması gerekir.

Tüketicinin Sözleşmeyi Feshetmesi Durumunda Sorumluluğu Nedir?

Katılımcı, fesih talebini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek kaydıyla sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir.

Paket turun başlamasından en az 30 gün önce yapılan fesih bildirimlerinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir.

Paket turun başlamasına 30 günden daha az bir süre kala yapılan fesih bildirimlerinde, paket tur sözleşmesinde belirtilmek şartıyla belirli bir tutar veya oranda kesinti yapılabilir.

Katılımcının gerekli tüm özeni göstermesine rağmen, satıcının veya sağlayıcının öngöremediği ve engelleyemediği deprem, sel, salgın hastalık vb nedenlerle paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala fesih bildiriminde bulunması halinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün olmayan bedeller hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir.

Bu madde kapsamında yapılacak bedel iadelerinin, fesih bildiriminin paket tur düzenleyicisi veya aracısına ulaşmasından itibaren 14 gün içerisinde katılımcıya yapılması zorunludur. Paket tur düzenleyicisinin Türkiye'de temsilcisinin bulunmadığı hâllerde paket tur aracısı paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olur.

Paket Tur Sözleşmelerine Tüketicinin Haklarını Engelleyen Hüküm Konulabilir mi?

Sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede katılımcının bu Yönetmelikte yer alan haklarını kullanmaktan feragat ettiğine dair veya paket tur düzenleyicisi ya da aracısının bu Yönetmelikten kaynaklanan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersizdir.

13. ABONELİK SÖZLEŞMELERİ

"Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği" Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 52. ve 84'üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır. Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği 24 Ocak 2015 Sayı: 29246 Resmî Gazete'de yayımlanmış ve üç ay sonra yürürlüğe girmiştir. Yönetmeliğin amacı; abonelik sözleşmelerine ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir.

Abonelik Sözleşmesinin Yasal Bir Şekli Var mıdır?

Abonelik sözleşmelerinin; en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde olması yasal zorunluluktur. Satıcı veya sağlayıcı, tüketiciyle mal veya hizmete ilişkin abonelik sözleşmesi kurmalıdır. Yazılı veya mesafeli olarak kurulan abonelik sözleşmelerinin bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi gerekmektedir.

Abonelik sözleşmelerin içeriğinde olması gereken bilgiler şunlardır;

- a)** Tüketici ile satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri,
- b)** Sözleşmenin konusu ve varsa süresi,
- c)** Sözleşmenin düzenlendiği tarih,
- ç)** Malın ilk teslim tarihi veya hizmetin ifasına başlama tarihi,
- d)** Mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı,

- e)** Sözleşme konusu mal veya hizmet bedelinin bir tarife üzerinden hesaplanması durumunda; tüketici tarafından seçilen tarifenin adı, içeriği ve sözleşmenin düzenlendiği tarihteki birim tüketim bedeli ile tüketim dönemi,
- f)** Fatura bedelinin süresi içerisinde ödenmemesi durumunda, hizmet sunumunun ne şekilde ve ne kadar süre içerisinde durdurulabileceğine; fatura bedelinin sonradan ödenmesi durumunda ise hizmet sunumunun ne şekilde ve ne kadar süre içerisinde başlatılacağına ilişkin bilgi,
- g)** Mal veya hizmetin temini için abonenin kullanımına sunulan sayaç, modem ve benzeri cihazların değişiminin yasal yükümlülüklerle uygun olarak yapılabileceğine ilişkin bilgi,
- ğ)** Sözleşme konusu mal veya hizmet sunumunun mücbir sebeplerle kesintiye uğrayabileceği belirtilmişse bu sebeplerin neler olduğuna ilişkin bilgi,
- h)** Satıcı veya sağlayıcının kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmede belirtilen nitelikte mal veya hizmet sunulmaması halinde, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 11 ve 15 inci maddelerinde yer alan tüketicinin seçimlik haklarına ilişkin bilgi,
- ı)** Sayaç ve benzeri ölçüm cihazlarının kullanıldığı durumlarda, bu cihazlarda meydana gelen arızalar nedeniyle belli bir süreyle tüketim miktarının hiç veya doğru şekilde tespit edilememesi halinde, söz konusu süre için tüketim miktarının ne şekilde tespit edileceğine ilişkin bilgi,
- i)** Tüketicie sunulan mal veya hizmetin bedeli dışında tüketiciden ilgili mevzuat gereği tahsil edilmesi zorunlu bedeller söz konusu ise, bu bedellerin neler olduğu ile bunların sözleşmenin düzenlendiği tarihteki tutarı ve değişmesi durumunda yeni tutarların tüketicie ne şekilde bildirileceğine ilişkin bilgi,
- j)** Tüketicinin ödeme güçlüğüne düşmesinin hukuki sonuçlarına ilişkin bilgi,
- k)** Tüketiciden güvence, depozito veya teminat adı altında bir ücret alınması söz konusu ise bu ücretin tutarı ve aboneliğin sona ermesi durumunda tüketicie ne kadar süre içerisinde ve ne şekilde iade edileceğine ilişkin bilgi,
- l)** Sözleşmenin feshi ve sonuçlarına ilişkin bilgi,
- m)** Sözleşmenin feshedilmesi halinde, modem, telefon, uydu alıcısı ve benzeri cihazların iadesi öngörülüyorsa nasıl iade edileceğine veya geri alınacağına ilişkin bilgi,
- n)** Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine ilişkin bilgi.

Abonelik Sözleşmesinde bulunması gereken şartların eksikliği

Abonelik sözleşmesinde, sözleşmenin zorunlu içeriği yer alan hususlardan bir veya birkaçının bulunmaması sözleşmenin geçerliliğini etkilemez ve bu durumda, satıcı veya sağlayıcı malın teslimini veya hizmetin yerine getirilmesini durduramaz. Sözleşmedeki eksiklik, sözleşmeyi düzenleyen tarafından tüketiciden ilave bir ödemede bulunmasını istemeksizin derhal giderilir. Aksi takdirde, tüketici ceza şart, tazminat ve benzeri adlarla herhangi bir ödemede bulunmaksızın sözleşmeyi sonlandırabilir.

Satıcı veya Sağlayıcının Mal veya Hizmeti Yerine Getirme ve Teslim Yükümlülüğü

Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesine konu mal veya hizmeti sözleşmeye uygun olarak teslim veya yerine getirmekle yükümlüdür.

Hizmete ilişkin ücretlendirme, hizmetin tüketicie fiilen sunulmasıyla başlar. Sağlayıcı sunmadığı hizmetin bedelini tüketiciden talep edemez. Ancak, ön ödemeli hizmetlerde bu fıkra hükmü uygulanmaz.

Faturalandırma Dönemi ve Faturanın Zamanında Ödenmemesi durumunda Uygulanacak Faiz Oranı nedir?

Satıcı veya sağlayıcı tarafından uygulanacak faturalandırma dönemleri bir aydır. Fatura dönemi boyunca tahakkuk eden borç tutarı veya tüketim miktarının, daha önceden sözleşmede belirlenmiş tutarın veya miktarın altında gerçekleşmesi durumunda faturalandırma bir sonraki dönem veya dönemlerde yapılabilir.

Sözleşmeye konu mal veya hizmetin faturalandırma dönemi değiştirilerek ücretlendirmeye esas birim fiyat arttırılamaz.

Abonelik sözleşmelerinde faturanın zamanında ödenmemesi durumunda uygulanacak gecikme zammı oranı, "6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun"un 51 inci maddesine göre belirlenen gecikme zammı oranını aşamaz.

Abonelik Sözleşmeleri, Tüketicinin Onayı Olmadan Uzatılabilir mi?

Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz; ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi hâlinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir.

Sözleşme süresi sonunda tüketiciden açık bir talep veya onay almadığı halde mal veya hizmet sunmaya devam eden satıcı veya sağlayıcı, sunulan bu mal veya hizmet için hiçbir bedel talep edemez.

Elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren sağlayıcılar, katma değerli elektronik haberleşme hizmeti sunan sağlayıcılar ile birlikte bu hizmetlerin sunulmasından sorumludur.

Taahhütlü Abonelik Nedir?

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 yerine getirilmesiyle birlikte taahhüt konusu malın mülkiyetini veya kullanım hakkını devretmeyi ya da hizmeti yerine getirmeyi, taahhüt ettiği aboneliklerdir.

Taahhütlü aboneliklerde taahhüt süresince sözleşme ve taahhütname koşullarında tüketici aleyhine değişiklik yapılamaz.

Satıcı ve Sağlayıcının Taahhütname Verme Zorunluluğu Var mıdır?

Satıcı veya sağlayıcı, taahhütnameyi yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile abonelik sözleşmesinin içeriğinde olması gereken bilgileri tüketicilere vermek zorundadır.

Taahhütnamede; 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 yöntemi yer almak zorundadır.

Taahhüdün sesli iletişim araçları kullanılmak suretiyle verilmesi durumunda, satıcı veya sağlayıcı abonelik sözleşmesinin içeriğinde olması gereken bilgiler tüketicilere aynı ortamda vermekle yükümlüdür. Taahhüdün sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla verilmesi durumunda ise, satıcı veya sağlayıcının taahhüt kapsamında sunulan mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı ile taahhüdün geçerlilik süresini tüketicilere aynı ortamda vermesi yeterlidir. Ancak bu durumlarda; satıcı veya sağlayıcı, birinci fıkrada yer alan yükümlülüğünü taahhüdün verilmesinden itibaren on dört gün içinde yerine getirmek zorundadır.

Taahhütnamede, taahhüt konusu mal veya hizmetin bedeli, aynı mal veya hizmetin taahhütsüz abonelikler kapsamında talep edilen bedelinden daha yüksek gösterilemez.

Tüketicinin Taahhütlü Aboneliği Süresinden Önce Sonlandırma Hakkı Var mı?

Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin süresinden önce taahhütlü aboneliğini sonlandırması halinde, satıcı veya sağlayıcının talep edeceği bedel, tüketicinin taahhüdüne son verdiği tarihe kadarını 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 aboneliklerde tüketicinin yerleşim yerinin değişmesi ve taahhüt konusu hizmetin tüketicilere yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkansız olması durumunda, tüketiciden taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen bedellerin henüz tahakkuk etmemiş kısmının tutarları veya herhangi bir bedeli ödemeksizin taahhütlü aboneliğini sonlandırabilir.

Satıcı veya Sağlayıcı Taahhütlü Aboneliğin Sona Ermesinin Bildirimini Nasıl Yapar?

Satıcı veya sağlayıcı, taahhütlü aboneliğin sona ermesinden en az bir fatura dönemi öncesinden ödeme bildirimini yanı sıra tüketiciye, taahhütlü aboneliğin sona erdiğini yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ayrıca bildirir.

Verilen hizmetle birlikte bir malın mülkiyetinin veya kullanım hakkının devredildiği abonelik sözleşmelerinde hizmet sağlayıcısı da malın ayıbından sorumludur.

Satıcı veya Sağlayıcı Tüketiciye Gönderdiği Faturanın Bedelini Talep Edebilir mi?

Satıcı veya sağlayıcı ödeme bildirimini, son ödeme tarihinden en az 7 gün önce tüketiciye gönderir. Tüketicinin tercih etmesi halinde, ödeme bildirimini tüketiciye kalıcı veri saklayıcısı ile de gönderilebilir.

Ödeme bildirimini gönderilmesine ilişkin masrafların tüketici tarafından karşılanması talep edilemez.

Ödeme Bildirimine İtiraz Süresi Ne Kadardır?

Tüketiciler, ödeme bildiriminde yer alan tutarın hatalı olduğu gerekçesiyle bildirim düzenlendiği tarihten itibaren bir yıl içerisinde itiraz edebilir. 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 zammıyla birlikte tüketicinin tercih etmesi halinde bir sonraki tüketim dönemine ait bedelden mahsup edilir veya tüketiciye 5 gün içinde iade edilir.

Tüketici Abonelik Sözleşmesini Ceza Ödemeden Sonlandırabilir mi?

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.

Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde veya tüketicinin hizmetten yararlanmasına engel olabilecek geçerli bir sebebin varlığı halinde tüketici sözleşmeyi feshedebilir.

Tüketicinin taahhütlü aboneliğini süresinden önce feshetmesi halinde, taahhütlü aboneliklerin zorunlu içeriğinde belirlenen sonlandırma kuralları geçerlidir.

Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshedilmesi ile ilgili bildirim ve taleplere ilişkin işlemleri yerine getirmek üzere gerekli tedbirleri almak ve gerektiğinde uygun bir sistem kurup bu sistemi kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür.



Abonelik Sözleşmesinde Tüketicie Aboneliğin Sonlandırıldığı Nasıl Bildirilir?

Aboneliğin Sonlandırılmasının bildirimini kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir.

Satıcı veya sağlayıcı gerekli güvenlik önlemlerini almak suretiyle, kaydı tutulan telefon yoluyla da tüketiciye sözleşmeyi feshetme imkanını sağlayabilir.

Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin sonlandırılması için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren veya tüketicinin sözleşmeyi feshetmesini zorlaştıran bir yöntem belirleyemez.

Tüketicinin Fesih Talebinin Yerine Getirilme Süresi Nedir?

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin fesih talebini, bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç 7 gün içerisinde yerine getirmekle yükümlüdür (Diğer mevzuatta tüketici lehine olan süreler saklı kalmak kaydıyla).

Tüketicinin fesih talebinin yerine getirilme süresi günlük süreli yayınlarda 15 gün; haftalık süreli yayınlarda bir ay; aylık süreli yayınlarda ise üç aydır. Daha uzun süreli yayınlarda ise, bildirimden sonraki ilk yayını müteakiben fesih bildirim hükmü yerine getirilir.

Feshin Sonuçları Nelerdir?

Aboneliğin belirlenen süreler içinde feshedilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlanılmış olsa dahi, tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.

Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildirimini yerine getirmesinden itibaren 15 gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan tutarın geri kalan kısmını ve varsa tüketiciden güvence, depozito veya teminat adı altında alınan ücretlerin güncel tutarlarını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlüdür.

Satıcı veya sağlayıcı, aboneliğin sonlandırılması bildirimini hüküm yerine getirdiği tarihe kadar olan dönem için tüketime konu bedele ilişkin ödeme bildirimini, Aboneliği sonlandırma bildirimini gereğini yerine getirmesinden itibaren 10 gün içinde tüketiciye göndermek zorundadır. Ancak, elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren sağlayıcılar için bu süre 4 aya kadar uzatılabilir.

Satıcı veya sağlayıcı, belirtilen yükümlülükleri yerine getirirken tüketiciye ilave bir maliyet yüklemeyen mahsuplaşma yöntemini de kullanabilir.



14. SÜRELİ YAYIN KURULUŞLARINCA DÜZENLENEN PROMOSYON UYGULAMALAR

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 53. ve 84. maddelerine dayanılarak "Sürelî Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamalarına İlişkin Yönetmelik" hazırlanmıştır 18 Haziran 2014 Tarihli ve 29034 Sayılı Resmî Gazete yayınlanarak yürürlüğe girmiştir.

Sürelî Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamalarına İlişkin Yönetmelik sürelî yayın kuruluşlarınca düzenlenen veya sürelî yayın kuruluşları tarafından düzenlenmese bile sürelî yayınlara doğrudan ya da dolaylı olarak ilişkilendirilen promosyon uygulamalarını kapsamaktadır.

Sürelî Yayın Kuruluşlarınca Hangi Alanlarda Promosyon Düzenlenebilir?

Sürelî yayın kuruluşlarınca düzenlenen ve her ne amaç ve şekilde olursa olsun, bilet, kupon, iştirak numarası, oyun, çekiliş ve benzeri yollarla sürelî yayın dışında ikinci bir mal veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği veya verildiği promosyon uygulamalarında;

Kitap, dergi, ansiklopedi, harita, atlas, yerküre, bayrak, afiş, poster, ajanda, takvim, kağıt ortamında basılı bulmaca, satranç takımı, Sinema, tiyatro, müze, konser, opera, bale, sergi, festival ve sportif faaliyetlere ilişkin bilet, kültür turu, yurtiçi veya yurtdışında ifa edilmesi öngörülen yabancı dil eğitimi, kitap, dergi, ansiklopedi, belgesel, film, tiyatro, müzik, konser, opera ve baleye ilişkin CD, DVD, Blu-Ray ve benzeri optik disk, dışında herhangi bir mal veya hizmet verilemez.

Sürelî yayında yer alan reklamın parçası olan, sürelî yayını bir defadan fazla almayı gerektirmeyen, sürelî yayının fiyatını arttırmayan ve tek kullanımlık olarak verilen ürünler promosyon uygulaması olarak değerlendirilmez.

Sürelî Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulama Süresi Ne Kadardır?

Sürelî yayının birden fazla sayıda satın alınmasını gerektiren ve belirli bir zamana yayılan promosyon uygulamalarının süresi; günlük sürelî yayınlarda 25 günü, haftalık sürelî yayınlarda 18 haftayı, daha uzun sürelî yayınlarda ise on iki ayı geçemez.

Yönetmeliğin diğer hükümleri saklı kalmak kaydıyla, sürelî yayınlara abone olunması durumunda promosyon olarak verilen ürünün 5 inci maddede sayılan ürünlerle sınırlı olması ve anında tüketicilere teslim edilmesi şartıyla birinci fıkrada belirtilen süreler uygulanmaz. Tüketicinin sürelî yayın aboneliğini feshetmesi halinde, promosyon olarak verilen ürünün iadesi istenemez.

Kupon biriktirilerek yapılan promosyon uygulamalarında, son kuponun yayımlanmasından sonra toplam kupon sayısının en az yüzde onu kadar yedek kupon yayımlanması zorunludur.

Sürelî Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamasının Reklamlarında Tüketicilere Neler Bildirilmelidir?

Sürelî yayın kuruluşunun, promosyon uygulamasına ait reklamlarında uygulamaya konu olan mal veya hizmetin Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programını ilan etmesi zorunludur.

Sürelî yayın kuruluşunun, promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmetin teslim yerlerine ilişkin bilgiyi ilgili sürelî yayında ilan etmesi zorunludur.

Sürelî Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamasında Teslim ve İfa Süresi Ne Kadardır?

Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmetin teslim ve ifasının, promosyon uygulamasının bitiminden itibaren 45 gün içinde ilgili sürelî yayın kuruluşu tarafından yerine getirilmesi zorunludur. Malın teslimi veya hizmetin ifası ile ilgili olarak tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.

Promosyon Uygulamasında Fiyat Artırma, Dağıtım Bölünmesi Mümkün müdür?

Promosyon uygulaması süresince, sürelî yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle arttırılmaz. Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet bedelinin tamamının veya bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenemez.

Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet taahhüdü ve dağıtımını bölünerek yapılamaz ve bu mal veya hizmetin ayrılmaz ya da tamamlayıcı parçaları da ayrı bir promosyon konusu hâline getirilemez.

Promosyon uygulamalarında ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen her bir mal veya hizmete ilişkin işlemler bağımsız bir promosyon uygulaması olarak kabul edilir.

Dağıtıldığı illerin nüfusunun toplamı, ülke nüfusunun en az yüzde yetmişini oluşturan süreli yayınların ülke genelinde dağıtıldığı kabul edilir. Elektronik ortamda indirilebilen süreli yayınlar aracılığıyla gerçekleştirilen promosyon uygulamalarının ülke genelinde düzenlendiği kabul edilir.

15. FİYAT ETİKETİ YÖNETMELİĞİ

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından 28 Haziran 2014 tarihli 29044 Sayılı Resmi gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren "Fiyat Etiketleri Yönetmeliği" perakende olarak satışa sunulan mal ve hizmetlerin etiket, tarife ve fiyat listelerinin şekli, içeriği, kullanılması ile indirimli satışlarda uyulması gereken kuralları belirlemiştir.

Etiket Nedir?

Bir malın tüm vergiler dâhil satış fiyatı, birim fiyatı, üretim yeri ile ayırıcı özellikleri hakkında tüketicileri bilgilendirmek üzere kullanılan çeşitli boyut ve şekillerdeki fiyat etiketi.

İndirimli Satış Nedir?

Mevsim değişimleri, mal stoklarının eritilmesi, işletmenin açılması, kapanması, devredilmesi, tasfiyesi, işyeri adresi veya faaliyet konusu değişikliği ve benzeri nedenlerle indirim yapıldığını gösteren bir ibare ile gerçekleştirilen satış.

Perakende Olarak Satışa Sunulan Mallarda Etiket Bulundurulması Zorunlu mudur?

Perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde tüketicinin ödeyeceği tüm vergiler dâhil satış fiyatı ve birim fiyatını gösteren etiket konulması yasal zorunluluktur. Ayrıca etiketlerde üretim yeri ve satışa sunulan malın özelliklerini içeren etiket konulması; etiket konulması mümkün olmayan hâllerde aynı bilgileri kapsayan listelerin kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde uygun yerlere asılması da zorunludur. Hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listeler de bu madde hükmüne göre düzenlenerek asılır

Etiket ve listelerde bulunması gereken bilgiler; malın üretim yeri, malın ayırıcı özelliği, malın tüm vergiler dâhil satış fiyatı, malın birim fiyatı.

İthal edilmiş mallara ait etiketlerde; malın üretildiği ülke isminin Türkçe yazılması zorunludur.

Cam, naylon, karton, kâğıt ve bunlara benzer maddelerden oluşan kutu, kova, şişe, kavanoz, poşet, torba ve benzeri ambalajlar içinde tüketicilere satılan malların etiketlerinde; satış fiyatları ile birim fiyatlarının aynı boyut ve renkte kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde yazılması zorunludur.

Açık halde satılan mallara ilişkin etiketlerde satış fiyatı yerine sadece birim fiyatının yer alması yeterlidir.

Malın birim fiyatının satış fiyatıyla aynı olması halinde birim fiyatının belirtilmesine gerek yoktur.

Etiket Zorunluluğu Olmayan Mallar Hangileridir?

Üzerinde veya ambalajında, etikette aranılan hususlar basılı olarak açıkça yazılı bulunan mallarla, kitap, dergi ve gazete gibi üzerinde fiyatı belirtilmiş olan mallarda ve arttırma suretiyle veya özel kanunlarına göre satışı yapılan mallarda etiket bulundurulması zorunlu değildir.

Satış fiyatı, ulusal veya uluslararası borsa veya benzeri kurum ya da kuruluşlarca ya da ticari örf ve adetlere göre belirlenen ve uygulanan kıymetli taş veya madenlerden yapılmış mallarda da etiket ve liste koyma zorunluluğu bulunmamakla birlikte bu malların cinslerine göre birim satış fiyatları; bu yönetmelik hükümlerine aykırı olmamak üzere, satışa arz edildikleri işyerinin uygun bir yerinde kolaylıkla görülebilir ve okunabilir bir şekilde gösterilir. Bu satış fiyatlarına işçilik bedelinin dahil olup olmadığı ayrıca belirtilir.

Perakende Satışa Sunulan Mallarda Etiket Konuluş Biçimi ve Yeri Neresidir?

Perakende olarak satılan mallara da etiketler; malın niteliğine, malın satışa sunulduğu yerin büyüklüğüne, ticari usul ve adetlere göre malın veya aynı nitelikteki mal gruplarının veya raflarının üzerine konulmak, dikilmek, zimbalanmak, yapıştırılmak, bunlara herhangi bir bağ ile tutturulmak veya asılmak suretiyle kullanılır.

Etiketler Nasıl Olmalıdır?

Etiketlerin üzerindeki rakam ve harflerin; okunabilir, düzgün, eksiksiz, gerçeğe uygun, yeterli büyüklükte ve başka rakam, kelime ve işaretlerle karışıklığa sebebiyet vermeyecek şekilde olması, yanıltıcı ve aldatıcı bilgiler içermemesi zorunludur. Etiketlerin tüketiciler tarafından kolaylıkla görülebilecek, okunabilecek ve hangi mala ait olduğu açıkça belli olacak şekilde konulması gerekir.

Tarife ve fiyatları, meslek kuruluşları veya mevzuatına göre bu konuda yetkili bulunan kurum ya da kuruluşlarca belirlenen hizmetlere ilişkin tarife ve fiyat listelerini içeren belge, levha, pano ve benzerleri, bu Yönetmelik hükümlerine aykırı olmamak kaydıyla ilgili kurum ve kuruluşlarca belirli tip ve ebatta hazırlanabilir.

Yurt dışında ifa edilmesi öngörülen paket tur ve eğitim hizmetleri ile yurt dışına yönelik ulaşım ve konaklama hizmetlerinin fiyat listeleri hariç olmak üzere, etiket ve listelerde satış fiyatlarının; "Türk Lirası veya TL" simgesi şeklinde yazılması zorunludur.

Bakanlık, gerektiğinde etiket, tarife ve fiyat listelerinin, şekil, boyut, cinsleri ile benzeri hususları tespit ve ilan eder.

Malın Etiket Fiyatı ile Kasa Fiyatı Farklı Olursa, Tüketicinin Hakkı Nedir?

Malın satış fiyatı ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanır.

Bir malın veya hizmetin miktar, sayı, ebat ve benzeri farklı birimlerden satışı yapıldığı takdirde, her birime uygulanan fiyatlar, etiketlerde, tarife ve fiyat listelerinde ayrı ayrı gösterilir

Satıştan Kaçınma; Satıcı Keyfi Olarak Mal Satmayıp, Satıştan Kaçınabilir mi?

Vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınılamaz.

Hizmet sağlamaktan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.

Ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler; aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamaz.

Tüketici Etiketle İlgili Şikâyetini Nerelere Yapabilir?

Fiyat Etiketleri Yönetmeliğine aykırı uygulamaların tespit edilmesi halinde tüketiciler Ticaret İl Müdürlüklerine, bağlı oldukları belediyelere, esnafın veya tacirin bağlı olduğu odaya şikâyetinde bulunabilir. Yönetmeliğe aykırı uygulamaların tespit edilmesi halinde, tespit edilen aykırılık, gereği yapılmak üzere aykırı uygulamayı yapanın merkezinin bulunduğu valiliğe gönderilir.



16. TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU

"Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliği", Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 55 ve 84'üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır. Yönetmeliğin amacı, tüketicinin kullanımına sunulan malların tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına yönelik hazırlanan tanıtma ve kullanma kılavuzuna ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Nedir?

Tüketicinin kullanımına sunulan malların tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına ilişkin kılavuzu ve gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketi ifade eder

Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Düzenlemek Zorunlu mudur?

Tüketicinin kullanımına sunulan malların Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla satılması zorunludur. Tanıtma ve kullanma kılavuzu açık, sade, anlaşılabilir bir dilde ve okunabilir şekilde düzenlenir ve kâğıt üzerinde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir.

Tanıtma ve kullanma kılavuzunun kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye sunulması halinde bu bilgiler ayrıca üretici veya ithalatçının internet sitesinde de yer alır. Üretici veya ithalatçının internet sitesinin bulunmaması durumunda ya da tüketicinin talep etmesi halinde tanıtma ve kullanma kılavuzu, herhangi bir ücret talep edilmeksizin ayrıca kâğıt üzerinde tüketiciye verilir.

Tanıtma ve kullanma kılavuzu, malın özelliğine ve tüketiciye sunulmuş biçimine göre malın veya ambalajının üzerine yazılabilir veya eklenebilir. Malın kullanıcı ara yüzünde yer alan yazılı, sesli ve görüntülü ifadelerin Türkçe olması zorunludur.

Tanıtma ve Kullanma Kılavuzunda Bulunması Gereken Bilgiler Nelerdir?

Tanıtma ve kullanma kılavuzunda, malın özelliğine ve tüketiciye sunulmuş biçimine göre aşağıda belirtilen bilgilerin bulunması zorunludur.

- Üretici veya ithalatçı firmanın unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri,
- Kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımda uyulması gereken kurallar,
- Taşıma ve nakliye sırasında dikkat edilecek hususlar,
- Kullanım hatalarına ilişkin bilgiler,
- Özellikleri ile ilgili tanıtıcı ve temel bilgiler,
- Tüketicinin yapabileceği bakım, onarım veya ürünün temizliğine ilişkin bilgiler,
- Periyodik bakım gerekmesi durumunda, periyodik bakımın, yapılacağı zaman aralıkları ile kim tarafından yapılması gerektiğine ilişkin bilgiler,
- Bağlantı veya montajın nasıl yapılacağını gösterir şema ile bağlantı veya montajın kim tarafından yapılacağına ilişkin bilgiler,
- 13.06.2014 tarihli ve 29029 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği eki listede tespit ve ilan edilen kullanım ömrü, Yetkili servis istasyonları ile yedek parça malzemelerinin temin edilebileceği yerlerin unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri,
- İthal edilmiş mallarda, yurt dışındaki üretici firmanın unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri,
- Kanunun 11 inci maddesinde tüketiciye sağlanan seçimlik haklara ilişkin bilgi, tüketicilerin şikayet ve itirazları konusundaki başvurularını tüketici mahkemelerine ve tüketici hakem heyetlerine yapabileceklerine ilişkin bilgi, varsa tüketiciye sağlanan diğer haklar.

Enerji tüketen mallarda, bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen bilgilere ek olarak, malın enerji tüketimi açısından verimli kullanımına ilişkin bilgilerin yer alması zorunludur.

Malın teknik özelliği veya tüketicinin kullanımında karşılaşılabilecek kolaylıklar da dikkate alınarak, yukarıda belirtilen bilgilerin işaret veya şekil çizmek suretiyle açık olarak anlatılabilmesi halinde, ayrıca yazılı bir metin aranmaz.

Malın güvenli kullanımına ilişkin hususların malın üzerinde yer alması halinde yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunludur.

Malların ilgili teknik düzenlemesi uyarınca kişinin sağlığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu malın güvenli kullanılabilmesi için malın üzerine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulur veya yazılır.

Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Verilmemesinin Cezası Nedir?

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna göre satışa sunduğu sanayi mallarının tanıtma ve kullanma kılavuzunu tüketiciye vermeyen, kanunda belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden üretici ve ithalatçı hakkında her yıl Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından belirlenen miktarda; satıcı hakkında satışa konu olan her bir mal için idari para cezası uygulanır.

17. GARANTİ BELGESİ

"Garanti Belgesi Yönetmeliği" Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 56 ve 84'üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır. 13.06.2014 tarih ve 29029 sayılı Resmî Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Yönetmeliğin amacı garanti belgesi ile satılmak zorunda olan malları belirlemek ve garanti belgesine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir. Garanti belgesi ile satılmak zorunda olan yönetmelik ekinde yer alan listedeki malları kapsamaktadır.

Garanti Belgesi Nedir?

Üretici ve ithalatçılar tarafından, tüketiciye yönelik üretilen, ithal edilen veya satılan mallar için düzenlenen ve tüketicinin sahip olduğu hakları gösteren belgedir.

Garanti Belgesinin Verilmesi Sorumluluğu Kime Aittir?

Üretici ve ithalatçıların, tüketicilere yönelik ürettikleri veya ithal ettikleri, Garanti Belgesi Yönetmeliğe ekli listede yer alan kullanılmamış mallar için garanti belgesi düzenlemek zorunlulukları vardır. Satıcı garanti belgesini tüketiciye vermekle yükümlüdür. Üretici ve ithalatçının düzenlemiş olduğu garanti belgesinin tüketiciye verilmesi ve bu yükümlülüğün yerine getirildiğinin ispatı satıcıya aittir.

**DİKKAT; SATILAN MALA İLİŞKİN OLARAK DÜZENLENEN FATURALAR
GARANTİ BELGESİ YERİNE GEÇMEZ.**



Garantiye Tabi Malların Azami Tamir Süresi Ne Kadardır?

Garanti Belgesi kapsamında bulunan malların azami tamir süreleri Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği ekinde yer alan listede belirlenmiştir.

Örneğin; Tansiyon aleti, konuşma cihazı, biberon ısıtıcısı, çocuk oto koltuğu, mama sandalyesi, tekerlekli sandalye, güneş gözlüğü, klima, kombi, su arıtma cihazı, klozetler, güneş enerjisi ile ısıtma sistemleri, cep telefonları, bilgisayar gibi malların 20 iş günü içerisinde, binek otomobili ve kamyonetleri 30 iş günü içerisinde tamir edilmesi yasal zorunluluktur. Belirlenen süreler içerisinde tamir edilmeyen mallar için tüketici seçimlilik haklarını kullanmakta serbesttir.

Ayıp Nedeniyle Değiştirilen Malın Garanti Süresi Ne Zaman Başlar?

Garanti süresi malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari iki yıl veya Garanti Yönetmeliği ekli listesindeki ölçü birimi ile tespit edilen değer kadardır. Garanti süresinin başka bir ölçü birimi ile belirlenmiş olması halinde, malın üzerinde bu ölçü biriminin tespitine yönelik bir düzeneğin bulunması veya yapısının bu değer tespitine uygun olması gerekir. Aksi halde garanti süresinin asgari iki yıl olduğu kabul edilir. Malın arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.

Garanti Kapsamındaki Ürünlerin Tamirlerinde Geçen İş Günü Süresi Nedir?

Ulusal, resmî ve dini bayram günleri ile yılbaşı, 1 Mayıs ve pazar günleri dışındaki çalışma günlerini, ifade eder

Garanti Süresi İçerisinde Arızalanan Malın Onarımı İçin Ücret İstenebilir mi?

Tüketicinin, garanti kapsamında satın almış olduğu malın arızalanması durumunda Tüketici onarım hakkını kullanmak istediğinde satıcı; işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür

Garanti Kapsamında Malın Arızalanması Durumunda Tüketicinin Hakları Nelerdir?

Ücretsiz Onarım isteme, yenisiyle değiştirme, sözleşmeden dönme (bedel iadesi) ve ayıp oranında bedel indirimi talep etme hakları vardır.

Ayrıca, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda; Tüketicinin, ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın; garanti süresi içinde tekrar arızalanması, Tamiri için gereken azami sürenin aşılması, tamirinin mümkün olmadığı, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi, durumlarında; tüketici malın bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkan varsa malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilin sorumludur.

Malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, satıcı, malın bedelinin tümünü veya bedelden yapılan indirim tutarını derhal tüketiciye iade etmek zorundadır.

DİKKAT; Tüketicinin, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakkını seçmesi durumunda satıcı, üretici veya ithalatçının, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi talebinin kendilerine bildirilmesinden itibaren azami 30 iş günü içerisinde, bu talebi yerine getirmesi zorunludur.

Tamirinin mümkün olmadığı, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi, durumunda raporun, arızanın bildirim tarihinden itibaren o mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde (20 İşgünü) düzenlenmesi zorunludur

Garanti Kapsamında Değiştirilen Malın Garanti Süresi Ne Kadardır?

Garanti uygulaması sırasında değiştirilen malın garanti süresi, satın alınan ilk malın kalan garanti süresi ile sınırlıdır.

Bir Malın Kullanım Hatası Sonucunda Arıza Oluşması Durumunda Tüketicinin Hakları Var mıdır?

Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığının, yetkili servis istasyonları, yetkili servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; malın satıcısı, ithalatçısı veya üreticisinden birisi tarafından mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenen raporla belirlenmesi ve bu raporun bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur.

Tüketiciler, yetkili servis tarafından düzenlenen kullanıcı hatası raporuna ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle uyuşmazlığın parasal değerini dikkate alarak tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvurabilir.

DİKKAT; YETKİLİ SERVİSİN “TÜKETİCİNİN KULLANIMINDAN DOLAYI MALDA ARIZA OLUŞMUŞTUR” RAPORUNUN GERÇEĞİ YANSITMADIĞINA İNANAN TÜKETİCİLER MUTLAKA TÜKETİCİ HAKLARI DERNEĞİNDEN BİLGİ DESTEĞİ İSTEMELİDİR. DERNEĞİMİZİN YAPMIŞ OLDUĞU ÇALIŞMADA FİRMALARIN ÇOĞUNLUKLA SATMIŞ OLDUKLARI MALLARLA İLGİLİ, ARIZALANMASI DURUMUNDA STANDART OLARAK “KULLANICI HATASI” RAPORU VERMEKTEDİR. BU DURUMDA TÜKETİCİ HAK KAYBINA UĞRAMAMAK İÇİN DERNEĞİMİZDEN DESTEK TALEP ETMELİDİR. DERNEĞİMİZİN ŞUBESİNİN BULUNMADIĞI YERLERDE TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNE BAŞVURMALIDIR.



18. SATIŞ SONRASI HİZMETLER

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin Amacı Nedir?

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 58 ve 84'üncü maddelerine dayanılarak hazırlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin amacı; yönetmelik ekinde yer alan malların kullanım ömürleri, azami tamir süreleri ile satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir. Yönetmelik, üretici veya ithalatçıların satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini vermek zorunda oldukları, ekli listede yer alan mallar ile herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları tarafından yürütülen hizmetleri kapsamaktadır.

Satış Sonrası Hizmet Yeterlilik Belgesi Nedir?

Yurt içinde üretilen veya ithal edilen mallar ile ilgili olarak, Bakanlıkça tespit ve ilan edilen kullanım ömrü süresince üretici veya ithalatçılar tarafından verilmesi zorunlu montaj, bakım ve onarım hizmetleri için, yeterli teknik kadro, takım, teçhizat bulunduğunu gösteren ve firmanın unvanı ile merkez adresine göre düzenlenen belgedir.

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinde Yer Alan Yetkili Servis İstasyonunun Görevi Nedir?

Üretici veya ithalatçıların ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için; kullanım ömürleri süresince satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini yürütmek üzere, kendileri tarafından veya aralarındaki sözleşme uyarınca, bu amaçla yetki verilen gerçek veya tüzel kişiler tarafından kurulan ya da kurulmuş bulunan tesisleri, ifade eder.

Yetkili Servis İstasyonlarının Sorumlulukları Nelerdir?

Tüketicinin bulunduğu yerde yetkili servis istasyonunun olmaması halinde satış sonrası hizmetlerin verilmesinden, tüketiciye en yakın yerdeki yetkili servis istasyonu sorumludur. Tüketiciye en yakın yerdeki yetkili servis istasyonunda satış sonrası hizmet verilmesinin mümkün olmaması durumunda; malın firma merkezine ya da diğer bir yetkili servis istasyonuna ulaştırılması ve geri gönderilmesi ile ilgili olarak tüketiciden nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri talep edilemez. Servis istasyonlarının, bu Yönetmeliğin 11 inci maddesinde belirtilen hususları içeren belgeleri düzenlemesi ve bunların birer nüshasını tüketicilere vermesi zorunludur. (Yönetmeliğin 10.maddesi)

Garanti Süresi Dışında Arızalanan Ürünün Tamir Süresi Ne Kadardır?

Kullanım ömrü süresince malın yetkili servis istasyonlarındaki bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildiri tarihinde, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar. Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.

Malın tamirinin tamamlandığı tarih tüketiciye telefon, kısa mesaj, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla bildirilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü yetkili servis istasyonuna aittir.

Garanti Dışında Tamir Edilen Bir Malda Bir Yıl İçerisinde Aynı Arızanın Tekrarı Durumunda Tüketiciden Ücret Alınabilir mi?

Malın garanti süresi dışında, servis istasyonları tarafından verilen montaj, bakım ve onarım hizmetiyle ilgili olarak, bir yıl içerisinde aynı arızanın tekrarı halinde tüketiciden herhangi bir isim altında ücret istenemez. Tüketicinin malı kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar bu fıkra kapsamı dışındadır.

Malın garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının servis istasyonu tarafından değiştirilmesi veya satılması durumunda, değişen veya satılan parça için 6 aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir.

Servis İstasyonlarının Düzenlenecek Belgeler Ne Tür Bilgi İçermektedir?

Servis istasyonlarının, kendilerine kargo ile gönderilen arızalı mallar hariç olmak üzere, kendilerine teslim edilen veya kendileri tarafından teslim alınan arızalı mallar ile ilgili olarak malın teslim alındığına dair aşağıdaki bilgileri içeren bir belge düzenlemesi zorunludur:

- Malı teslim edenin adı, soyadı ve imzası, malı teslim alanın adı, soyadı ve imzası,
- Tüketicinin mala ilişkin şikâyet ve talepleri,
- Malın cinsi, markası ve modeli,
- Garanti kapsamı içindeki malların arızasının on iş günü içerisinde giderilmemesi halinde üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, tüketiciye benzer özelliklere sahip başka bir malın verileceğine dair bilgi,
- Malın teslim veya arızanın bildirim tarihi.

Ayrıca; Servis istasyonlarının, tüketicilere teslim edilen mallarla ilgili olarak aşağıdaki bilgileri içeren servis fişini düzenlemesi ve tüketicilere vermesi zorunludur:

- Servis istasyonunun unvan, adres, telefon, faks ve diğer erişim bilgileri,
- Malın tüketiciye teslim tarihi, Malın arızasına ve yapılan işlemlere ilişkin bilgi,
- Garanti kapsamı dışında ise ücreti, servis istasyonu yetkilisinin imzası, servis istasyonlarının sorumluluklarını gösterir hususlar,
- Kargo ile teslim alınan ürünler haricinde, tüketicinin adı, soyadı, adresi ve telefonu ile imzası yer almalıdır.

Servis İstasyonlarının Yedek Parça ve Fiyat Listesi Bulundurması Zorunlu mudur?

Üretici veya ithalatçılar, tüketicilerin talebi üzerine yedek parça satışından kaçınmazlar. Servis istasyonlarının, yedek parça fiyat listesini, tüketicilerin görebileceği bir yere asması veya katalog halinde ya da elektronik ortamda tüketiciye göstermesi zorunludur.

Değiştirilen Parçanın İadesi Zorunlu mudur?

Yetkili servis istasyonlarının, bakım ve onarımını yaptıkları mallara ait değiştirilen yedek parçaları; garanti süresi içerisinde tüketiciye göstermesi, garanti süresi dışında ise 09.08.1983 tarihli ve 2872 sayılı "Çevre Kanunu" hükümleri saklı kalmak üzere iade etmesi zorunludur.

Üretici, İthalatçı ve Satıcının Sorumluluğu Nedir?

Üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği olsa dahi, satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve yürütülmesinden yetkili servis istasyonları ile birlikte müteselsilin sorumludur. Satış sonrası hizmetler, malın niteliğine göre kullanıldığı yerlerde de sağlanabilir.

Üretici Veya İthalatçı, Tüketiciden Servis Ulaşım Ücreti Talep Edebilir mi?

Üretici veya ithalatçı, Satış Sonrası Hizmet Yönetmeliği ekinde yer alan listede belirlenen sayıda yetkili servis istasyonu kurmasına rağmen, her coğrafi bölgede servisi bulunmayan üretici veya ithalatçılar; malın kullanım ömrü süresince, servis istasyonu sayıları her coğrafi bölgede en az 1, toplam 7 servis istasyonu sayısına ulaşıncaya kadar malın bakım ve onarımıyla ilgili olarak tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ücret talep edemezler.

Arızalanan Ürün On İşgünü İçerisinde Tamir Edilemez İse Tüketicinin Hakları Nelerdir?

Malın garanti süresi içerisinde yetkili servis istasyonuna veya satıcıya tesliminden itibaren arızasının on işgünü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmesi zorunludur. Benzer özelliklere sahip başka bir malın tüketici tarafından istenmemesi halinde üretici veya ithalatçılar bu yükümlülükten kurtulur. Buna ilişkin ispat yükümlülüğü üretici veya ithalatçıya aittir.

İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi hâlinde mala ilişkin bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı zincirleme sorumludur. Garanti süresi bittikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçının sunması zorunludur.

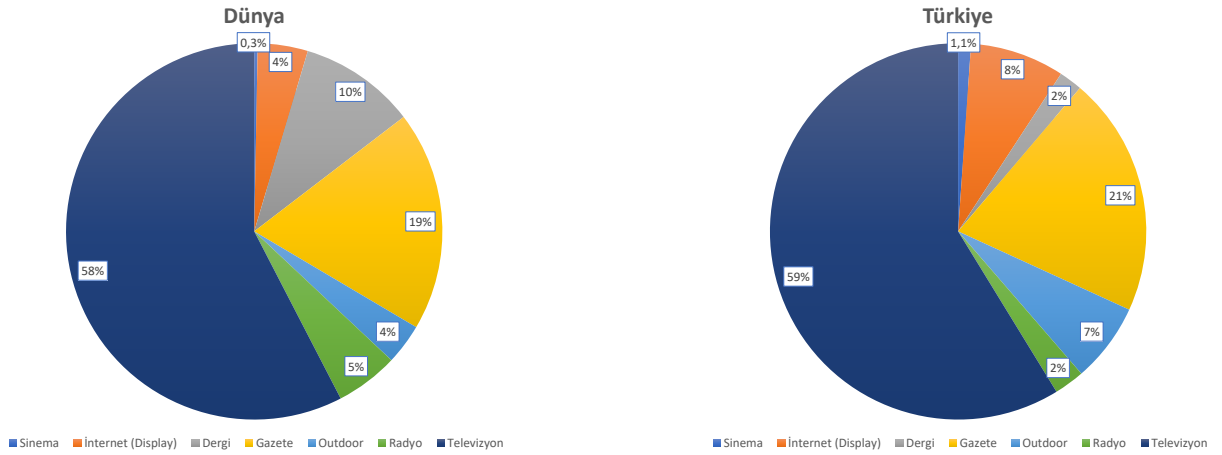
Satış Sonrası Hizmetlerin Yeterliliği İle İlgili Servis İstasyonlarının Çalışmalarını İzlemek Kimlerin Sorumluluğundadır?

Üretici veya ithalatçılar; satış sonrası hizmetlerin ilgili mevzuat hükümlerine göre yürütülmesini sağlamak, yetkili servis istasyonlarının çalışmalarını izlemek, kontrol etmek ve görülen eksiklikleri gidermekle yükümlüdür.

19. PAZAR EKONOMİSİNDE REKLAMIN YERİ VE ÖNEMİ

İçinde bulunulan ve adına İletişim Çağı da denilen ortamda olağanüstü gelişen iletişim olanakları ile dünyayı etkisi altına alan "Küreselleşme" üretim ve ticaret için ülke sınırlarını kaldırmıştır. Artık içinde yaşanılan ve "Pazar Ekonomisi" olarak da adlandırılan "Yeni Ekonomi" koşulları ortak ve tek bir dünya pazarını dayatmaktadır. Bu koşullarda, batı ağırlıklı büyük endüstriyel şirketlerin yüksek miktarlardaki üretimi için aynı miktardaki bir pazar hacmi ve tüketim gerekmektedir.

Dolayısıyla dünya tüketiminin güdülenerek artırılması ile; az gelişmiş ve gelişmekte olan Türkiye gibi ülkelerin de bu küresel pazarın bir parçası olması istenmektedir. Bunun için de olağan üstü gelişen medyasal olanaklar kullanılmaktadır. Böylece Türkiye gibi ülkelere adeta bir kültür bombardımanıyla; "moda", "marka" gibi kavramları kullanarak batı tarzı bir yaşam ve "kullan at" tüketim tarzı adeta dayatılmaktadır. Bu dayatmanın ticari kazanç dönüşmesi için ise yoğun reklam çalışmalarına gereksinilmektedir.



Çizelge 1. Dünyada ve Türkiye'de reklamların dağılımı.

2013 yılsonu itibarıyla Dünyada 500 milyar dolara dayanan reklam pazarı Türkiye' de bir önceki yıla göre yaklaşık olarak %12'lik bir büyüme göstermiş ve 5,6 milyar TL seviyesine ulaşmıştır.

Dünyada olduğu gibi ülkemizde de toplam reklam harcamaları içinde televizyon mecrası, yaklaşık %58'lük pay ile önceki yıllarda olduğu gibi ilk sırada yer almaktadır.

Gelinen noktada Türkiye, her bin liralık gelirin 35' ini reklamlara yatırmaktadır.

20. TİCARİ REKLAM VE HAKSIZ TİCARİ UYGULAMALAR

İçinde yaşanılan Pazar Ekonomisi koşullarında "reklamlar", Evrensel Tüketici Haklarından olan "Bilgilenme, Sağlık ve Güvenlik, Çevre, Ekonomik Çıkarların Korunması, Tazmin Edilme" haklarıyla yakın ilgisi nedeniyle Tüketicinin Korunması açısından çok büyük önem taşımaktadır.

Buna göre ülkemizde tüketicilerin, (RTÜK, Reklam Öz Denetim Kurulu yanı sıra) 6502 S. TKHK/61, 62 ve 63. 84. Maddeleri ve 10 Ocak 2015 tarih ve 29232 Resmî Gazete' de yayınlanan "Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği"nde belirlenen esaslar çerçevesinde oluşturulan mevzuat ve Reklam Kurulu tarafından korunması öngörülmektedir.

Aşağıda bu mevzuat çerçevesinde tüketiciler açısından önem taşıyan bazı hususlar verilmektedir. Ticari Reklam Nedir?

Ticaret, iş, zanaat veya bir meslekle bağlantılı olarak; bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralanmasını sağlamak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla reklam verenler tarafından herhangi bir mecrada yazılı, görsel, işitsel ve benzeri yollarla gerçekleştirilen pazarlama iletişimi niteliğindeki duyurulardır.

Yasaya Göre Hangi Reklamlar Yapılamaz?

Ticari Reklamların; Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, doğru ve dürüst olmaları esastır.

Tüketiciyi aldatıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici, kamu sağlığını bozucu, hastaları, yaşlıları, çocukları ve engellileri istismar edici ticari reklam yapılamaz.

Reklamlar Hangi Düzey Tüketicie Göre Hazırlanır?

Reklamlar, tüketiciye yönelik uygulamaların her aşamasında makul düzeyde bilgiye sahip olan gerçek veya tüzel kişinin, «ortalama reklam izleyicisinin» algılama düzeyi ile reklamın tüketici üzerindeki olası etkisi göz önünde bulundurularak hazırlanır.

Reklamda Ana Vaadin İstisnası Nedir?

Reklamlarda ileri sürülen ana vaat mesajını tamamlamak üzere bu vaadin istisnalarını yansıtan dipnot, altyazı ve sözlerdir. Örneğin; yazılı reklamların altındaki asteriks (*) ile belirtilen dipnotlar, TV reklamlarında ekranın altından akan yazılar, radyo reklamlarında asıl mesajın istisnalarını belirten sözlü açıklamalar ana vaadin istisnalarını ifade eder.

Yasaya Göre Reklamlarda Ana Vaadin İstisnası Nasıl Olmalıdır?

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 61, 62 ve 63. 84. Maddeleri ve "Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği"nde belirlenen esaslar çerçevesine göre reklamdaki ana vaadin istisnası niteliğindeki ifade ve/veya görüntülerin;

- Yazılı mecralarda, okunabilir büyüklükte yazılarak,
- Görsel mecralarda, yalnızca sözle ve/veya okunabilirliğini sağlamak şartıyla yazılı olarak,
- Sözlü mecralarda, anlaşılabilir biçimde okunarak belirtilmesi zorunludur.

(Bu konuda uygulamaya yönelik bilgiler 10 Ocak 2015 tarih ve 29232 Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliğinde verilmiştir)

Reklamlar Karşılaştırmalı Olarak Yapılabilir mi?

Aynı ihtiyaçları karşılayan ya da aynı amaca yönelik rakip mal veya hizmetlerin karşılaştırmalı reklamı yapılabilir.

Reklamda yer alan hususları ispatlamakla yükümlü kimdir?

Reklam verenler ticari reklamlarında yer alan iddiaların doğruluğunu ispatla yükümlüdür.

Örtülü (Gizli) Reklam Nedir?

TKHK'ya göre; reklam olduğu açıkça belirtilmeksizin yazı, haber, yayın ve programlarda, mal veya hizmetlere ilişkin isim, marka, logo veya diğer ayırt edici şekil veya ifadelerle ticari unvan veya işletme adlarının reklam yapmak amacıyla yer alması ve tanıtıcı mahiyette sunulması örtülü reklam olarak kabul edilir.

Örtülü (Gizli) Reklam Yapılabilir mi?

RTÜK ve TKHK' ye göre göre örtülü (gizli) reklam yapılamaz.

Örtülü Reklam Etik Açısından Uygun mudur?

Örtülü reklam etik açıdan da uygun görülmemiştir. Nitekim, Basın Konseyi'nin Basın Meslek (Etik) İlkelerine göre de; "İlan ve reklam niteliğindeki yayınların bu nitelikleri, tereddüde yer bırakmayacak şekilde belirtmesi" gerekmektedir.

Yukarıdaki Kurallar Dışında Reklamlar Hangi Düzenlemelere Tabidir?

Reklamlar, Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, "Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği"nde belirlenen esaslara (Md.26) göre; İlaçlar, insani tıbbi ürünler, tıbbi cihazlar, sağlık hizmetleri, gıdalar, takviye edici gıdalar, kozmetik ve temizlik ürünleri, tütün mamulleri ve alkollü içkiler gibi reklama ilişkin özel düzenlemesi bulunan mal veya hizmetlerin reklamları, ilgili mevzuatında yer alan reklam ve tanıtımla ilgili diğer hükümlere de uygun olmalıdır.

Ürün Yerleştirme Nedir?

"Ürün yerleştirme bir film/program içine markalı bir ürünün planlı ve göze batmayacak biçimde sokulması yoluyla film ya da televizyon izler kitlesini etkilemeyi amaçlayan paralı ürün mesajıdır" (Balasubramanian, 1994, s. 31).

Ürün Yerleştirme Türleri Nelerdir?

Reklamlarda üç tür ürün yerleştirme uygulanmaktadır.

Buna göre:

Ürün Tanıtımı ve Hediye: Özellikle yarışmalarda, ürün ya da hizmetin katılımcılara hediye edildiği ve/veya tanıtımının yapıldığı uygulamalardır.

Sesli Ürün Yerleştirme: Ürün ya da hizmetin sahne içerisinde gösterilmediği, sadece ürüne ya da hizmete dair sözlü ifadenin yer aldığı uygulamalardır.

Pasif Ürün Yerleştirme: Ürünün sahne içerisinde gösterildiği ama kullanılmadığı uygulamalardır.

Tüketici tarafından ürün yerleştirme reklamları bir programın doğal bir akış içerisinde yer alması nedeniyle reklam olduğunun algılanmasının zor olduğu reklamlardır. Bu nedenle de tüketici üzerindeki etkisi de büyük olmaktadır. Bu nedenle Tüketicinin Korunması Hakkındaki Yasa kapsamında kendine yer bulamayan bu uygulamanın önü 1 Nisan 2011 tarihinde yürürlüğe giren 6112 sayılı Kanun'un 13. maddesinin RTÜK Kanunu çerçevesinde açılmıştır.

"Haksız Ticari Uygulama" Nedir?

Türk tüketici mevzuatına AB normları doğrultusunda yeni giren "Haksız Ticari Uygulama" "Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği"nde (Md. 4-d); "Tüketici«Mesleki özenin gereklerine uymayan ve ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin, bir mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozan veya bozma ihtimali olan her türlü ticari uygulama» şeklinde tanımlanmaktadır.

Haksız Ticari Uygulama Yasağı Nedir?

"Haksız Ticari Uygulama" Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliğine göre ; "Bir mal veya hizmete ilişkin tüketici işleminden önce, işlem sırasında veya işlem sonrasında haksız ticari uygulama yapılamaz".

Saldırgan Ticari Uygulama Nedir? Bir Ticari Uygulamanın Saldırgan Olup Olmadığı Nasıl Belirlenir?

Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliğine göre;

Bir ticari uygulamanın; taciz, fiziksel şiddet dâhil cebir veya haksız tesir yoluyla ortalama tüketicinin bir mal ya da hizmete ilişkin seçim veya davranış özgürlüğünü önemli ölçüde bozması veya bozma olasılığı taşıması ve tüketicinin bu sebeple normal şartlar altında taraf olmayacağı bir hukuki işleme taraf olması veya taraf olma olasılığının artması halinde saldırgan olduğu kabul edilir.

Bir ticari uygulamanın; saldırgan olup olmadığı belirlenirken aşağıdaki hususlar dikkate alınır:

- a)** Ticari uygulamanın zamanı, yeri, mahiyeti ve devamlılığı,
- b)** Ticari uygulamanın tehdit ya da hakaret içeren söz veya davranışlar içerip içermediği,
- c)** Tüketicinin muhakeme yeteneğini bozduğu bilinen doğal afet gibi bir felaket ya da aynı derecede bir başka durumun ticari uygulamada bulunan tarafından, tüketicinin mal veya hizmete ilişkin kararını etkilemek için kötüye kullanılıp kullanılmadığı,
- ç)** Tüketicinin, sözleşmeyi feshetme ya da başka bir mala, hizmete veya ticari uygulamada bulunana yönelme gibi haklarını kullanmak istemesi karşısında, ticari uygulamada bulunan tarafından getirilen ağır veya orantısız sözleşme dışı bir engelin bulunup bulunmadığı,
- d)** Hukuka aykırı bir eylemde bulunulacağı tehdidinin olup olmadığı.

21. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ

Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 72 ve 84'üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır. Yönetmelik 27.11.2014 tarihli 29188 sayılı Resmî Gazetede Yayınlanmış ve yürürlüğe girmiştir. Tüketici Hakem Heyetlerinin kuruluş amacı, Tüketici işlemlerinden ve uygulamalardan doğan sorunlara çözüm bulmaktır.

Tüketici Hakem Heyeti, Tüketicilerin hak arama yollarını kolaylaştırmak, tüketicilerle satıcı ve sağlayıcılar arasındaki uyuşmazlıkların mahkemeye yansımadan çözümlenmesini sağlamak, tüketici işleminden kaynaklanan uyuşmazlıklarının daha basit, daha hızlı ve daha ucuz biçimde sonuçlanmasını sağlamayı amaçlamıştır.

İl merkezleri ve ilçe merkezlerinde en az bir Tüketici Hakem Heyeti bulunmaktadır.

Bakanlık, tüketici başvuru sayısını, nüfus yoğunluğunu, coğrafi şartları ve benzeri hususları dikkate alarak Tüketici Hakem Heyetlerini kurmakla yetkilidir.

Tüketici Hakem Heyeti Kimlerden oluşur?

Tüketici Hakem Heyetlerinin başkanlığını illerde il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur yürütür. Tüketici Hakem Heyeti; il baro mensupları arasından görevlendireceği bir üye, tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçeceği bir üye, belediye başkanının görevlendireceği bir üye, satıcı veya sağlayıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının belitleyeceği bir üye, satıcı veya sağlayıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkârlar odaları birliğinin, ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üye olmak üzere başkan dâhil toplam beş üyeden oluşur.

Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurulardaki Parasal Sınırlar

Tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyetine başvuru yapılabilir. Başvuru yapılabilecek ilçede tüketici hakem heyeti kurulmamış olması halinde tüketiciler o ilçe kaymakamlığına başvuru yapabilir. Yapılan bu başvurular, kaymakamlıklarca gereği yapılmak üzere Bakanlıkça belirlenen yetkili tüketici hakem heyetine iletilir.

Tüketiciler uyuşmazlık başvurularını "Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği"nde biçimi belirtilmiş olan başvuru formunu kullanarak yapabilir. Tüketici, Tüketici Hakem Heyetine yapacağı başvurularda uyuşmazlık konusu mal ve hizmetin parasal değerine dikkat etmelidir.

Tüketici Hakem Heyetlerinin tüketici işleminden kaynaklanan uyuşmazlıklarda parasal görev sınırı 2021 yılı için ilçe Tüketici Hakem Heyetlerin görevlerinin parasal sınırı 7.550 TL, il Tüketici Hakem Heyeti görevlerinin parasal sınırı 7.550 TL ile 11.330 TL arası, büyükşehir statüsünde olan illerde 7.550 TL ile 11.330 TL arasındaki

uyuşmazlıklarda il Tüketici Hakem Heyeti, 11.330TL'yi aşan uyuşmazlıklarda tüketici mahkemeleri ve tüketici mahkemelerinin bulunmadığı yerlerde tüketici davalarına tüketici mahkemesi sıfatıyla bakan Asliye Hukuk Mahkemeleri yetkilidir.



NOT; PARASAL SINIR HER YIL VERGİ USUL KANUNUNA GÖRE BELİRLENMEKTEDİR.

Tüketici uyuşmazlıklarında delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte Tüketici Hakem Heyeti başvuru biriminden evrak numarası alınarak yapılır. Tüketici Hakem Heyetine yapılacak başvurularda başvuru formu kullanılmamış ise dilekçede; başvuru sahibinin adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, adresi ve varsa diğer iletişim bilgileri, uyuşmazlık değeri ve talebi ile şikâyet edilene ilişkin bilgilere yer verilmesi zorunludur.

DİKKAT; UYUŞMAZLIK KONUSUNU İÇEREN DİLEKÇE, DİLEKÇE VE EKİNDE KONUYA AİT BELGELERLE (FATURA, SATIŞ FİŞİ, GARANTİ BELGESİ, SÖZLEŞME VB.) BİZZAT VEYA POSTA YOLU İLE BAŞVURABİLİRSİNİZ. DİLEKÇE EKİNDE YER ALAN BELGELER İKİŞER NÜSHA OLARAK DÜZENLENMELİDİR. BİR NÜSHASI DOSYA İÇERİSİNDE OLMALI.



Yazılı dilekçenizde, şikâyette bulunanla, şikâyet edilen mal veya hizmetinin iletişim bilgileri eksiksiz olarak belirtilmelidir.

- Malın ne zaman teslim edildiğini ya da hizmetin ne zaman ve nerede verildiğini,
 - Ne kadar para ödediğinizi,
 - Satın aldığınız mal ya da hizmetin ne olduğunu, özelliklerini,
 - Sorunun ne olduğunu,
 - Satıcı ya da sağlayıcıya durumu ilettiğinizde neler olduğunu,
 - Ne yapılmasını istediğinizi anlatın (bedel iadesi, ayıpsız olan bir yenisi ile değiştirilmesi, ayıp oranında indirim veya ücretsiz onarım hakkı). Tüketici belirtilen haklardan birini tercih etmelidir.
- Tüketici, aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak Tüketici Hakem Heyetine birden fazla başvuru yapamaz. Ayrıca, birden çok tüketici hakem heyetine de başvuruda bulunamaz.

E-Posta ile Hakem Heyetine Başvuru Nasıl Yapılır?

Elektronik ortamda yapılan başvurular; e-devlet kapısı üzerinden veya Tüketici Bilgi Sistemi üzerinden yapılır. Bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyuşmazlıkla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulması, varsa bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmiş olması ve yapılan başvurunun başvuru sahibi tarafından, güvenli elektronik imza veya mobil imza ile imzalanmış olması gerekir. Güvenli elektronik veya mobil imza ile imzalanmamış başvuruların geçerli olabilmesi için sistem tarafından oluşturulan başvuru formunun çıktısının alınarak ıslak imza ile imzalandıktan sonra 15 gün içinde varsa bilgi ve belgelerle birlikte ilgili tüketici hakem heyetine posta yoluyla veya elden ulaştırılması gerekir. Aksi halde başvuru işleme alınmaz.

Uyuşmazlık Tutarı Hakem Heyeti Yetki Sınırını Aşarsa Tüketici Ne Yapmalı?

Başvurunun, satıcı veya sağlayıcıyla tüketici arasında tüketici işlemlerinde kaynaklanan tek bir uyuşmazlıkla ilgili olması ve uyuşmazlık konusunun 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri yönetmeliğinin 6'ncı maddelerinde yer alan parasal sınırların aşması halinde, sınırları aşan kısımdan feragat edilerek Tüketici Hakem Heyetine başvuru yapılabilir. Parasal sınırları aşan kısım için tekrar Tüketici Hakem Heyetine başvuru yapılamaz. Tüketici Hakem Heyetleri görev ve yetki alanına giren başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır. Ancak, uyuşmazlıklardaki parasal sınırının 11.330TL'yi aşması durumunda, tüketici aşan parasal kısım için feragat edip tüketici hakem heyetine başvuruda bulunmak istemezse, tüketici mahkemesine başvuruda bulunabilir.

Tüketici Hakem Heyetleri Kararları Tarafları Bağlar mı?

Tüketici hakem heyeti, uyuşmazlık ile ilgili karar verirken tarafların talebiyle bağlıdır. Ancak başvurunun yapıldığı tarihte uyuşmazlık miktarının tam ve kesin olarak belirlenebilmesinin mümkün olmadığı durumlarda, başvuru sahibinin hukuki ilişkiyi ve asgari bir miktarı belirtmesi ve inceleme sürecinde uyuşmazlık miktarının bilgi veya belgelerle tam olarak tespit edilmesi halinde talep edilen miktardan daha fazlasına veya daha azına tüketici hakem heyetince karar verilebilir. Verilen kararın her hâlükârda 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesinin (B) fıkrasında "Yeniden değerlendirme oranı, yeniden değerlendirme yapılacak yılın Ekim ayında (Ekim ayı dâhil) bir önceki yılın aynı dönemine göre Türkiye İstatistik Kurumunun Yurt İçi Üretici Fiyat Endeksinde meydana gelen ortalama fiyat artış oranıdır. Bu oran Maliye Bakanlığınca Resmî Gazete ile ilan edilir." hükmü yer almaktadır. Tüketici Hakem Heyeti parasal sınırı her yıl yeniden belirlendiğinden belirlenen parasal sınırlar dâhilinde olması gerekir.

Aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlık için ayrı ayrı başvuru yapılması durumunda, uyuşmazlığın değerleri toplamı tüketici hakem heyetinin görev sınırı içinde kalmak şartıyla, tek bir başvuruda birleştirilerek karar verilebilir. Aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlığın değerleri toplamının görev sınırını aşması durumunda uyuşmazlıklar hakkında ayrı ayrı karar verilir.

Tüketici hakem heyeti kararında uyuşmazlık bedelinin Türk Lirası cinsinden belirtilmesi zorunludur. Uyuşmazlık bedelinin döviz cinsinden olması durumunda başvuru tarihindeki Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının belirlediği efektif döviz satış kuru esas alınarak Türk lirasına çevrilir.

Uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlandığı durumlarda, karşı tarafça ödenmesi gereken bilirkişi ve tebligat ücretleri kararda belirtilir.

Tüketici Hakem Heyeti kararı tarafları bağlar. Tüketici hakem heyeti kararı yalnızca verildiği uyuşmazlık için hüküm ifade eder.

Tüketici Hakem Heyetlerinde taraflar, avukatla temsil edilebilir. Tarafların avukatla temsil edilmesi durumunda, tüketici hakem heyetleri tarafından lehine karar verilen tarafın avukatına vekâlet ücreti ödenmesine karar verilmez.

Başvuruya konu uyuşmazlığın, Tüketici Hakem Heyeti tarafından karar verilene kadar çözümlenmesi ve bu durumun ispatına yönelik bilgi veya belgelerin Tüketici Hakem Heyetine iletilmesi durumunda, tüketici hakem heyeti uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına karar verir.

Tüketici Hakem Heyetlerine Yapılan Başvuruların Karar Süresi Ne Kadardır?

Tüketici Hakem Heyetlerine yapılan başvurular, başvuru tarih ve sırasına göre en geç 6 ay içinde görüşülür ve karara bağlanır. Yapılan başvurunun niteliği, başvuru konusu, mal veya hizmetin özelliği gibi hususlar dikkate alınarak, karar süresi en fazla 6 ay daha uzatılabilir.

Tarafların ivedi inceleme talebinde bulunması ve bu talebin başkan tarafından uygun görülmesi halinde başvuru, Tüketici Hakem Heyetince öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılır.

Türkiye'de ikametgâhı bulunmayan yabancı uyruklu tüketicilerin uyuşmazlıkları için Tüketici Hakem Heyetince öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılır.

Tüketici Hakem Heyeti Kararının Tebliğ Usulü Nasıldır?

Tüketici Hakem Heyeti kararı, alındığı tarihten itibaren 10 iş günü içinde taraflara yazılı olarak ve 11.2.1959 tarihli ve 7201 sayılı "Tebliğ Kanunu" hükümlerine göre tebliğ edilir. Tarafların temsilinin avukatla yapılması halinde tebligat avukata yapılır.

Kararların taraflara taahhütlü mektupla gönderilmesi esastır. Gecikmesi halinde zarar doğabilecek işlerde, gerekçe belirtilmek suretiyle, memur vasıtasıyla tebligat yaptırılabilir.

Tüketici Hakem Heyeti Kararına Taraflar Uymazsa Karar Nasıl Yerine Getirilir?

Tüketici Hakem Heyeti kararı, 9.6.1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Satıcı veya sağlayıcı Tüketici Hakem Heyeti Kararına Uymaması durumunda, tüketici kararın uygulanması için icraya gidebilir.

Tüketici, Hakem Heyeti Kararına İtiraz Edilebilir mi?

Taraflar, Tüketici Hakem Heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak, talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir.

İtiraz olunan kararın, esas yönünden kanuna uygun olup da, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı itirazın kabul edilmesi gerektiği veya kanuna uymayan husus hakkında yeniden yargılamayı gerektirmediği takdirde tüketici mahkemesi evrak üzerinde, kararı değiştirerek veya düzelterek onama kararı verebilir. Tarafların kimliklerine, ticaret unvanlarına ait yanlışlıklarla, yazı, hesap veya diğer açık ifade yanlışlıkları hakkında da bu hüküm uygulanır. Karar, usule ve kanuna uygun olup da gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek veya düzeltilerek onanır. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı Yapılan İtiraz Üzerine Tüketici Mahkemesinin Vereceği Karar Kesindir.

Tüketici Hakem Heyetinin tüketici lehine verdiği karara karşı yapılan itirazın kabulü durumunda mahkemece tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nispi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedilir. Tarifenin maktu vekâlete ilişkin hükümleri uygulanmaz.

Tebliğat ve Bilirkişi Ücretleri Kimden Tahsil Edilir?

Uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine karar verilmesi veya uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına hükmedilmesi hallerinde tebliğat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanır.

Uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlanması durumunda, tebliğat ve bilirkişi ücretleri kararın tebliğinden itibaren bir ay içinde karşı tarafın bulunduğu yerdeki vergi dairesi müdürlüğüne ödenir. Ödendiğine ilişkin makbuz, bu süre içinde ilgili Tüketici Hakem Heyetine ibraz edilir.

Tüketici Hakem Heyeti; tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin süresi içinde ödenmemesi halinde, bu tutarların "Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun"a göre takip ve tahsil edilmesi amacıyla, söz konusu kararın bir örneği ile bu kararın karşı tarafa tebliğ edildiği tarihe dair bilgiyi içeren yazıyı ilgili vergi dairesi müdürlüğüne gönderir. (Tebliğat ücreti hesaplanırken, uyuşmazlıkla ilgili yapılan tüm yazışmalar dikkate alınır.)

Piramit Satış Sistemleri

Piramit satış; katılımcılarına bir miktar para veya malvarlığı ortaya koymak karşılığında, sisteme aynı şartlar altında başka katılımcılar bulma koşuluyla bir para veya malvarlığı kazancı olanağı ümidi veren ve malvarlığı kazancının elde edilmesini tamamen veya kısmen diğer katılımcıların da koşullara uygun davranmasına bağlı kılan, gerçekçi olmayan veya gerçekleşmesi çok güç olan kazanç beklentisi sistemidir.

Piramit Satış Sistemiyle Satış Yapılabilir mi?

Piramit satış sisteminin kurulması, yayılması veya tavsiye edilmesi yasaktır. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, piramit satış sistemleri ile ilgili gerekli incelemeleri yapmaya ve varsa elektronik sistemin ülkemizde durdurulması dâhil ilgili kamu kurum veya kuruluşlarıyla iş birliği içinde gerekli önlemleri almaya yetkilidir.

Piramit Satış Sistemi Uygulamasının Cezası Var mıdır?

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununa aykırı piramit satış sistemini başlatan, düzenleyen veya toplantı, elektronik posta veya diğer birçok kimsenin de katılımını sağlamaya elverişli yöntemlerle yayan veya böyle bir sistemin diğer bir şekilde yayılmasını ticari amaçlarla destekleyenler hakkında Türk Ceza Kanunu'nun ilgili hükümleri uygulanır.

22. FİNANSAL TÜKETİCİLERDEN ALINACAK ÜCRETLER

"Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 4/3 maddesinin dayanılarak Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK) tarafından hazırlanarak 3 Ekim 2014 ve 29138 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir.

"Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar ile bu kuruluşlar tarafından finansal tüketiciye sunulan ürün veya hizmetleri kapsar. İlgili mevzuat çerçevesinde finansal tüketicilerin menkul kıymet ve sigortacılık işlemleri ile çek, senet ve teminat mektubu işlemleri karşılığında kuruluşların talep edebilecekleri ücretler bu yönetmelik kapsamı dışında tutulmuştur.

Tüketici Hakem Heyetlerinden veya Tüketici Mahkemelerinden Tüketicisyeye Para İadesi Kararı Çıkarsa Finansal Kuruluşların Sorumlulukları Nelerdir?

Tahsil edilen ücretlerin, kuruluşların karar birimleri veya adli, idari ve yetkili diğer makamların kararları neticesinde finansal tüketiciye iadesinin gerekmesi hâlinde, iadesi gereken tutar ve tahsil yöntemi hakkında kalıcı veri saklayıcısı yoluyla veya kaydı tutulan telefon ile finansal tüketiciye bilgilendirme yapılır. Kuruluşlar iadesine karar verilen tutarın finansal tüketicinin bildireceği hesaba ücretsiz şekilde gönderilmesine veya finansal tüketicinin talebine istinaden nakden ödenmesine imkân sağlayacak sistemi kurmakla yükümlüdür.

Finansal Tüketicilerin Sözleşme, İşlem Fişi ve Benzeri Dokümanların Bir Örneğini Talep Etmeleri Hâlinde İlgili Kuruluşlar Tarafından Ücret Alınabilir mi?

Tüketicilerden, sözleşme, işlem fişi ve benzeri dokümanların bir örneğini talep etmeleri hâlinde, kuruluşlarca ilgili dokümanın düzenlenme tarihinden sonraki ilk yıl için herhangi bir ücret alınmaz. İlgili dokümanın düzenlenme tarihinden itibaren bir yılın üzerinde sürenin geçmesi hâlinde, finansal tüketiciye bilgi verilmek suretiyle, yapılan işlemle orantılı olacak şekilde makul bir ücret alınabilir.

Tüketici Kredilerinde, Faiz Dışında Ücret Alınabilir mi?

Finansal tüketicilere kullanılacak krediler için kredi ihtiyacının karşılanmasına olanak sağlayan sistemin işletilmesi ve operasyonel süreçlerin yönetilmesi amacıyla alınan tahsis ücreti dışında, istihbarat ücreti, kredi işlem fişi ücreti, ödeme planı değiştirme ücreti, değişken taksitli ödeme planı ücreti gibi her ne ad altında olursa olsun başkaca bir ücret alınmaz. Kredi tahsis ücreti, kullanılan kredi anaparasının binde beşini geçemez. BDDK, gerekli gördüğü hallerde bu sınırı artırmaya ve azaltmaya yetkilidir.

Rehin, İpotek ve Ekspertiz İşlemlerinde Banka Tüketiciden Ücret Alabilir mi?

Tüketicilerden, taşınır ve taşınmazlara ilişkin rehin, ipotek ve ekspertiz işlemlerinde yalnızca üçüncü kişilere ödenen ücretler alınabilir.

Reddedilen Kredi Taleplerinden Ücret Alınabilir mi?

Reddedilen kredi taleplerinden bir kamu kurum ve kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenen ücretler hariç olmak üzere herhangi bir ücret alınmaz.

Kredili Mevduat Hesaplarından Kullanılan Krediler İle Kredi Kartlarından Yapılan Taksitli Nakit Avans İşlemleri İçin Ücret Tahsil Edilebilir mi?

Kredili mevduat hesaplarından kullanılan krediler ile kredi kartlarından yapılan taksitli nakit avans işlemleri için ücret tahsil edilemez.

Kredi Taksit Ödemesinin Vadesinden Önce Yapılması Halinde Tüketiciden Ücret Tahsil Edilir mi?

Konut finansmanı sözleşmelerinde faiz oranı veya kâr payının sabit olarak belirlenmesi hâlinde, krediyi tahsis eden kuruluş nezdinde sözleşmede yer verilmek suretiyle, bir veya birden fazla taksit ödemesinin vadesinden önce yapılması ile kredinin faiz oranı veya kâr payında finansal tüketici lehine mutabık kalınarak değişiklik yapılması hâllerinde, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 37'nci maddesinde yer alan erken ödeme tazminatı haricinde hiçbir ücret alınmaz. Tahsil edilebilecek erken ödeme tazminatı ise yapılacak faiz veya kâr payı indirimi tutarını aşamaz.

Yönetmeliğin 10/5 maddesinde "Finansal tüketicilerin ilgili kuruluşlardan borçlarının bulunmadığına dair talep ettikleri bilgi yazıları için bir defaya mahsus olmak üzere ücret alınmaz" denmektedir.

Krediyeye Bağlı Bir Hesaptan Hesap İşletim Ücreti Tahsil Edilebilir mi?

Sürelili kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, bu hesaba ilişkin herhangi bir ücret alınmaz. Bu hesap, finansal tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanır.

Finansal tüketicinin onayı olmaksızın, belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili hesap sözleşmesi yapılamaz ve kredi tahsilâtları bu hesaptan gerçekleştirilemez.

Tüketici Yıllık Üyelik Ücreti Olmayan Kredi Kartı Alabilir mi?

Kart çıkaran kuruluşlar, yıllık üyelik ücreti ve benzeri ad altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunmak zorundadır. Finansal tüketiciler tarafından yapılan ücretsiz kredi kartı başvurularının kuruluşlarca reddedilmesi hâlinde, bu başvuruya istinaden yıllık üyelik ücreti olan kredi kartı verilemez. Kart çıkaran kuruluşlar yıllık üyelik ücreti bulunmayan kredi kartı limiti belirlerken, yıllık üyelik ücreti bulunan kredi kartı değerlendirme kriterlerini aynen uygulamakla yükümlüdür. Finansal tüketicilerin yıllık üyelik ücreti bulunan kredi kartını limiti aynı kalmak kaydıyla yıllık üyelik ücreti bulunmayan kredi kartı ile değiştirme talepleri, kart çıkaran kuruluşlar tarafından yerine getirilmek zorundadır.

Borç Bakiyesi Olan Kredi Kartı İptal Talebi Bankaca Reddedilebilir mi?

Finansal tüketicinin kredi kartı iptal talepleri, ilgili kredi kartıyla ilişkilendirilen herhangi bir borç bakiyesi bulunduğu gerekçe gösterilerek reddedilemez. Bu şekilde iptal edilen kredi kartlarının borç geri ödeme dönemlerinde yıllık üyelik ücreti tahsil edilemez.

Banka Kartları İle Sanal Kredi Kartlarından Yıllık Üyelik Ücreti Alınabilir mi?

Banka kartları ile sanal kredi kartlarından yıllık üyelik ücreti alınmaz. Yönetmeliğin 11/1-2 fıkrasında yer verilen kartlar dışındaki kredi kartları özelliklerine göre yıllık olarak belirlenen tutar kadar ücretlendirilebilir.

Ek Kredi Kartının Yıllık Üyelik Ücreti Olur mu?

Asıl karta bağlı olarak sunulan her bir ek kredi kartının yıllık üyelik ücreti, asıl kartın yıllık üyelik ücretinin yüzde ellisini geçemez.

Kredi Kartı Yıllık Üyelik Ücreti Bankalarca Keyfi Periyotlarda Alınabilir mi?

Kredi kartı yıllık üyelik ücreti, ancak finansal tüketiciyi borçlandırıcı nitelikteki ilk kullanımı müteakip ve yıllık olarak tahakkuk ettirilebilir.

Hareketsiz Kredi Kartları İçin Yıllık Üyelik Ücreti Alınabilir mi?

Tüketicilerin kesintisiz olarak, en az 180 gün süreyle kullanmadıkları kredi kartları hareketsiz kart kabul edilir ve bu kartlara hareketsiz kaldığı müddetçe yıllık üyelik ücreti yansıtılamaz. Kuruluşlar, tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla veya kaydı tutulan telefon ile önceden bilgi vermek suretiyle bu nitelikteki kredi kartlarını kapatma hakkına sahiptir.

Ayrıca hareketsiz kartlarda tahsil edilemeyen kredi kartı yıllık üyelik ücretleri, tahakkuk tarihinden itibaren en fazla son 12 aylık dönem için sonradan tahsil edilmek üzere bekletilebilir. Bu dönem zarfında yıllık üyelik

ücretlerinin tahsili için icra takibi yapılamaz. Bu ücretler için faiz veya kâr payı işletilemez ve Kredi Kayıt Bürosu ile Türkiye Bankalar Birliği Risk Merkezi bildirimleri yapılmaz. Anılan 12 aylık dönem sonunda kredi kartı yıllık üyelik ücretlerinin tahsil edilememesi hâlinde ise bu ücretler iptal edilir. Finansal tüketici kredi kartı yıllık ücretinin tahsili amacıyla kredilendirilemez.

Kayıp ve Çalıntı Durumlarında Yeni Kart Çıkartıldığında Ücret Alınır mı?

Kayıp, çalıntı ve benzeri nedenler dolayısıyla gerçekleştirilen iki adete kadar kart yenileme karşılığında ücret alınmaz.

Para Transfer İşlemlerinde Ücret Alınır mı?

Finansal tüketicinin hesabının bulunduğu kuruluşun işlem alanlarından herhangi birini kullanmak suretiyle kendi hesabına para yatırması ile hesabın bulunduğu şubeden finansal tüketici adına üçüncü kişilerin para yatırması işlemlerinden ücret alınmaz.

Gelen veya giden elektronik fon transfer sistemi işlemlerinde, finansal tüketicinin hatası nedeniyle para iadesi gereken durumlarda, Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankasına ödenen masraflar dışında finansal tüketiciden herhangi bir ücret alınmaz. Havalenin iadesi, reddi, devri ya da havale işlemine dair bilgi değişikliği işlemlerinden bir kamu kurum ve kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenen ücretler dışında ücret alınmaz.

Düzenli veya rutin işlem saatleri dışında yapılan para transferleri, banka ve kredi kartı veya ön ödemeli kartlardan yapılan para transfer işlemleri ile özel nitelikli işlemlerin ücretleri, finansal tüketici ile banka arasında düzenlenen sözleşme ile belirlenir.

Kuruluşlarda herhangi bir hesabı bulunmayan finansal tüketicilerin gerçekleştirdiği para transfer işlemlerinde, bu işlemler gerçekleşmeden önce finansal tüketiciye ilgili ücrete dair bilgi verilir. İşlem tutarı ve ücret bilgisi işlem fişi üzerinde açıkça gösterilir.

Hesap İşletim Ücreti Alınabilir mi?

Hesap işletim ücreti, finansal tüketicinin hesap sayısına bağlı olmaksızın müşteri bazında ilgili kuruluşun belirlediği dönemlerde tahakkuk ve tahsil edilebilir. Hesabın yıl içerisinde kapatılması hâlinde, hesabın açık olduğu döneme tekabül eden ücret alınabilir. Ancak, Danıştay İdari Dava Daireleri Kurulunun 18.11.2015 tarih ve 2015/1215 no'lu yürütmeyi durdurma kararı gereğince hesap işletim ücreti alınamayacağına karar verilmiş ise de henüz daha nihai karar çıkmamıştır. Hesap açma ve kapama işlemleri ile hesap cüzdanı yazdırma işlemlerinden herhangi bir ücret alınmaz.

Kesintisiz olarak, en az 180 gün süreyle hiçbir hesabı hareket görmeyen finansal tüketicilerden bu süre zarfında hesap işletim ücreti alınmaz. Tahsil edilemeyen hesap işletim ücreti, tahakkuk tarihinden itibaren en fazla son 12 aylık dönem için sonradan tahsil edilmek üzere bekletilebilir. Bu dönem zarfında hesap işletim ücretlerinin tahsili için icra takibi yapılamaz, anılan 12 aylık dönem sonunda hesap işletim ücretlerinin tahsil edilememesi hâlinde ise bu ücretler iptal edilir. Finansal tüketici, hesap işletim ücretinin tahsili amacıyla kredilendirilemez.

ATM Kullanımlarında Herhangi Bir Ücret Alınabilir mi?

Finansal tüketicinin hesabının bulunduğu kuruluşa ait ATM'lerden kendi hesabı için para yatırma, bakiye sorgulama ve ilgili kuruluş tarafından belirlenen limit dâhilinde yapılan para çekme işlemlerinden ücret alınmaz.

Başka kuruluş ATM'si vasıtası ile gerçekleştirilen işlemlerden alınabilecek ücret, diğer kuruluşa işlem karşılığı ödenen tutar dikkate alınarak finansal tüketici ile ilgili kuruluş arasında düzenlenen sözleşme çerçevesinde belirlenir veya işlem anında finansal tüketicinin onayı alınarak tahsil edilebilir.

Kiralık kasa ziyaretine ilişkin herhangi bir ücret alınmaz. Kiralık kasa hizmetinin sona ermesi hâlinde kiralık kasaya ilişkin finansal tüketici tarafından gerçekleştirilen bir hasar, ödenmeyen kira bedelleri ve kiralık kasa sözleşmesinden doğan diğer borçlar dolayısıyla depozito ücretinden düşülerek kalan tutar derhal iade edilir.

Finansal Kuruluşlar Tüketici Taahhüdüne Bağlı Kalmadığı Zaman Ceza Kesebilir mi?

Kuruluşların finansal tüketicinin harcama, talimat gibi taahhütler karşılığı belirli bir ürün veya hizmetten faydalanmasını sağlayan uygulamalarında, ilgili taahhüdün yerine getirilememesi hâlinde peşin olarak verilen puan veya faydalanılan ürün veya hizmet bedelinin taahhütle karşılanamayan kısmı dışında herhangi bir ceza bedeli tahsil edilemez.

23. PİYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ

Güvenli Ürün Ne Demektir?

"Kullanım süresi içinde, normal kullanım koşullarında risk taşımayan veya kabul edilebilir ölçülerde risk taşıyan ve temel gerekler bakımından azami ölçüde koruma sağlayan ürün", demektir.

Güvensiz Ürün Ne Demektir?

Güvenli ürünün tersine, "kullanım süresi içinde ve normal kullanım koşullarında risk taşıyan veya kabul edilebilir ölçülerin üzerinde risk taşıyan ve temel gerekler bakımından azami ölçüde koruma sağlayamayan bazı durumlarda da can ve mal güvenliğini tehlikeye sokabilecek. Hayati tehlike yaratabilecek riskleri taşıyan potansiyele sahip ürün" demektir.

Temel Gerekler Ne Demektir?

İnsan sağlığı, can ve mal güvenliği, hayvan ve bitki yaşam ve sağlığı, çevre ve tüketicinin korunması açısından sahip olması gereken asgarî güvenlik koşullarını taşıyan ürün demektir.

Piyasa Gözetimi ve Denetimi (PGD) Ne Demektir?

"Yetkili kuruluşlar tarafından, ürünün piyasaya arzı veya dağıtımı aşamasında veya ürün piyasada iken ilgili teknik düzenlemeye uygun olarak üretilip üretilmediğinin, güvenli olup olmadığının denetlenmesi veya denetletirilmesi", demektir.

Teknik Düzenleme Ne Demektir?

Bir ürünün, ilgili idarî hükümler de dahil olmak üzere, özellikleri, işleme ve üretim yöntemleri, bunlarla ilgili terminoloji, sembol, ambalajlama, işaretleme, etiketleme ve uygunluk değerlendirmesi işlemleri hususlarından biri veya birkaçını belirten ve uyulması zorunlu olan her türlü düzenlemeyi ifade eder.

Piyasa Gözetimi ve Denetimi İle İlgili Yetkili Kuruluşlar ve Sorumlu Oldukları Ürün Grupları

4703 Sayılı "Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun"un Tanımlar başlıklı 3.maddesinde tanımı yapılan piyasa gözetimi ve denetimi ile ilgili yetkili kuruluşlar olan ve bu konuyla ilgili sorumluluk alanları aşağıdaki tabloda yer alan Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Ticaret Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı, Tütün ve Alkol Piyasası Düzenleme Kurumu, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu piyasa gözetimi ve denetimi ile ilgili yetkili ve görevli kamu kuruluşlarıdır.



Yetkili Kuruluşlar (PGD Kuruluşları) ve Sorumlu Oldukları Ürün Grupları

| PİYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ KURULUŞLARI | ÜRÜN GRUPLARI |
|--|---|
| KOORDİNATÖR KURULUŞU: TİCARET BAKANLIĞI | |
| SANAYİ VE TEKNOLOJİ BAKANLIĞI | ATEX ürünleri, asansörler, aerosol kaplar, basınçlı ekipmanlar, elektrikli ekipmanlar, gaz yakan cihazlar, makineler, motorlu araçlar, sivil kullanım amaçlı patlayıcılar, taşınabilir basınçlı ekipmanlar, kazanlar, ölçü aletleri, hazır ambalajlı mamuller, pil ve akümülatörler |
| TİCARET BAKANLIĞI | Deterjanlar, oyuncaklar, bazı kimyasal ürünler (dövme mürekkebi, temizleme ve yıkama ürünleri), çocuk bakım ürünleri, düzenlenmemiş alanda yer alan hazır giyim tekstil ve ayakkabı, dekoratif malzemeler, mobilyalar, el aletleri, aygıtlar, hobi ve spor ekipmanları, mutfak/pişirme gereçleri, çakmaklar, kırtasiye ürünleri, çocuk ekipmanları, gıda görünümlü ürünler. |
| SAĞLIK BAKANLIĞI | Kozmetikler, tıbbi cihazlar, biyosidal ürünler |
| TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI | Gıda maddeleri, gıdalarla temas eden madde ve malzemeler, yem, gübreler, bitki koruma ürünleri, veterinerlikte kullanılan tıbbi ürünler, Tütün mamulleri ve etil alkol |
| ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI | Yapı malzemeleri, katı yakıtlar |
| BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU | Telsiz ve telekomünikasyon terminal ekipmanları |
| AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI | Kişisel koruyucu donanımlar |
| ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI | Gezi tekneleri, gemi teçhizatı |
| ENERJİ PİYASASI DÜZENLEME KURUMU | Akaryakıtlar |

Tüketiciler Güvensiz Ürünler Hakkında Şikâyet ve İhbarlarını Nerelere ve Nasıl Yapabilirler?

Yukarıda, Yetkili PGD Kuruluşları ve Sorumlu Oldukları Ürün Grupları Tablosunda yer alan ürünlerden herhangi birisini satın alıp bu ürünün güvensiz ya da riskli olduğunun farkına varan tüketiciler, şikâyetlerini ve ihbarlarını tabloda da belirtildiği gibi söz konusu ürün grubuyla ilgili yetkisi ve sorumluluğu olan kamu kurumuna yapabilirler.

Ürün Güvenliği ve Bu Kapsamda Üreticilerin ve Dağıtıcıların Yükümlülükleri

Piyasaya arz edilen ürünlerin güvenli olması zorunludur. Bir ürünün güvenli kabul edilmesi için; ürünün bileşimi, ambalajlanması, montaj ve bakımına ilişkin talimatlar da dahil olmak üzere özellikleri; başka ürünlerle birlikte kullanılması öngörülüyorsa bu ürünlere yapacağı etkiler; piyasaya arzı, etiketlenmesi, kullanımı ve bertaraf edilmesi ile ilgili talimatlar ve üretici tarafından sağlanacak diğer bilgiler ve ürünü kullanabilecek risk altındaki tüketici grupları açısından değerlendirildiğinde, temel gerekler bakımından azami ölçüde koruma sağlaması gerekir.

Üretici, piyasaya sadece güvenli ürünleri arz etmek zorundadır. Teknik düzenlemelere uygun ürünlerin güvenli olduğu kabul edilir. Teknik düzenlemenin bulunmadığı hallerde, ürünün güvenli olup olmadığı; Türk Standartları Enstitüsü tarafından Türk Standardı olarak kabul edilen bir Avrupa standardına karşılık gelen ulusal standartlar veya mevcut olması halinde Avrupa Birliği teknik özellikleri; bunların olmaması halinde ise Türk Standartları Enstitüsü tarafından Türk Standardı olarak kabul edilen diğer ulusal standartlar veya ilgili sektördeki sağlık ve güvenlik konularına ilişkin iyi uygulama kodu veya bilim ve teknoloji düzeyi veya tüketicinin güvenliğe ilişkin makul beklentisi dikkate alınarak değerlendirilir.

Üretici, kendi faaliyetleri ile sınırlı olmak üzere; ürünün öngörülen kullanım süresi içinde, yeterli uyarı olmaksızın fark edilemeyecek nitelikteki riskleri hakkında tüketicilere gerekli bilgiyi sağlamak, özelliklerini belirtecek şekilde ürünü işaretlemek; gerektiğinde piyasaya arz edilmiş ürünlerden numuneler alarak test etmek, şikâyetleri soruşturmak ve yapılan denetim sonuçlarından dağıtıcıları haberdar etmek, riskleri önlemek amacı ile ürünlerin toplatılması ve bertarafı da dahil olmak üzere gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.

Üretici, ilgili teknik düzenlemede belirtilen tüm belgeleri; bu belgeler kapsamındaki son ürünün yurt içinde üretiliyor ise üretildiği, ithal ise ithal edildiği tarihten itibaren ilgili teknik düzenlemede belirtilen süre, bu sürenin belirtilmemesi halinde yetkili kuruluşça belirlenecek süre boyunca muhafaza etmek ve istenilmesi halinde yetkili kuruluşlara ibraz etmekle yükümlüdür.

Dağıtıcı, sahip olduğu bilgiler çerçevesinde, güvenli olmadığını bildiği ürünleri piyasaya arz edemez. Dağıtıcı, faaliyetleri çerçevesinde, ürünlerin taşıdığı riskler ve bu risklerden korunmak için alınması gereken önlemler hakkında ilgililere bilgi verir.

Üreticinin tespit edilemediği durumlarda, yetkili kuruluşça belirlenecek süre içinde üreticinin veya malı tedarik ettiği kişinin kimliğini bildirmeyen dağıtıcı, üretici olarak kabul edilir.



Ürünün Piyasaya Arzının Yasaklanması, Toplanması, Bertarafı ve Risk Altındaki Kişilerin Bilgilendirilmesi

Ürünün, ilgili teknik düzenlemeye uygunluğu belgelenmiş olsa dahi, piyasa gözetimi ve denetimi çerçevesinde yapılan kontroller sonucunda güvenli olmadığı tespit edilmesi halinde, yetkili kuruluş, masrafları üretici tarafından karşılanmak üzere, orantılılık ilkesini gözeterek aşağıdaki önlemlerden uygun olanları alır:

- a)** Ürünün piyasaya arzının yasaklanmasını sağlamak.
- b)** Piyasaya arz edilmiş ürünün toplanmasını sağlamak.
- c)** Ürüne ilişkin güvensizliğin üretici tarafından giderilmesinin mümkün olduğu hallerde, ilgili teknik düzenlemede belirtilen süre içinde, bu sürenin belirtilmemiş olması halinde yetkili kuruluşça belirlenecek süre içinde ürünün güvenli hale getirilmesi için üreticiyi uyarmak.
- d)** Ürünün üretici tarafından güvenli hale getirilmemesi veya ürünün güvenli hale getirilmesinin imkansız olduğu durumlarda, taşıdığı riske göre kısmen veya tamamen bertarafını sağlamak.

Yetkili kuruluş önlem kararını almadan önce üretici ve/veya dağıtıcıyı durum hakkında görüşlerini almak üzere tebligatla bilgilendirir. Tebligatı almasını müteakip üretici ve/veya dağıtıcıya, cevap verebilmesi için, en az 10 gün süre tanınır ve bu süre tebligatta belirtilir. İnsan sağlığı ve güvenliğinin veya mevzuatla korunan diğer bir kamu yararının tehlikede olduğu acil hallerde bu sürenin dolması beklenmeyebilir. Tebligat yapılmadan bir karar alınması halinde, üretici ve/veya dağıtıcıya cevap verebilmesi fırsatı sonradan tanınabilir.

İkinci fıkrada belirtilen yetkili kuruluşça alınması planlanan veya alınan önlem kararı, üretici ve/veya dağıtıcının cevabı veya sağlayacağı bilgi ve belge neticesinde gözden geçirilir.

Yetkili kuruluş, bu maddenin birinci fıkrasının (a), (b) ve (d) bentlerinde belirtilen önlemler hakkında gerekli bilgilerin, onay süreci ile kesinleşmesini takip edecek on gün içerisinde masrafları üreticiden karşılanmak üzere, ülke genelinde dağıtımı yapılan iki gazete ile ülke genelinde yayın yapan iki televizyon kanalında ilanı suretiyle, risk altındaki kişilere duyurulmasını sağlar. Yetkili kuruluş duyuruyu takip edecek şekilde bu ürünlerle ilgili bilgilere kendi internet sayfasında da yer verir. Risk altındaki kişilerin yerel yayın yapan gazete ve televizyon kanalları vasıtasıyla bilgilendirilmesinin mümkün olduğu durumlarda, bu duyuru, yerel basın ve yayın organları yoluyla, risk altındaki kişilerin kim olduğunun tespit edilebildiği durumlarda ise bu kişilerin doğrudan bilgilendirilmesi yoluyla yapılır.

Duyuru asgari aşağıdaki bilgileri içerir:

- a)** Ürünü tanıtan marka, model, cins veya diğer ayırt edici özellikler.
- b)** Mümkün olan durumlarda ürünün fotoğrafı veya resimli tasviri.
- c)** Alınan önlem.
- d)** Önlemi gerektiren sorunun açık ve anlaşılır tanımı.
- e)** Sorumlu üretici ve dağıtıcının isim, adres ve diğer iletişim bilgileri.
- f)** Riskten sakınmak veya sorunu gidermek için önerilen yöntemler.
- g)** Ürünün iade edileceği yerler veya ürünlerdeki sorunun giderilmesini teminen gönderilebileceği adresler.

Yetkili kuruluş, duyurunun yukarıdaki esaslara uygun ve risk altındaki kişilerin haberdar edilmesini sağlayacak şekilde yayınlanıp yayınlanmadığını denetler ve eksiklik tespit edilmesi halinde duyurunun tekrarını sağlar.

Bu maddede belirtilen masrafların tahsili hakkında 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümleri uygulanır.

24. SİGORTA SÖZLEŞMELERİNDE BİLGİLENDİRME

Sigorta İşlemlerinde Bilgilendirmeye İlişkin İlkeler Nelerdir?

Sigortacı veya acente, sigorta ettirene ve sigorta sözleşmesine taraf olmak isteyen kişilere sözlü ve yazılı biçimde bilgilendirme yapmak zorundadır. Bilgilendirmenin herkesin rahatça okuyabileceği büyüklükteki punto üzerinden açık ve net şekilde yazılı olarak yapılması esastır. Ancak, telefon, çağrı merkezi, internet ve benzeri iletişim araçları kullanılarak uzaktan pazarlama yöntemleriyle yapılan sigorta sözleşmelerinde olduğu gibi sözleşme taraflarının fiziksel olarak karşı karşıya gelmesinin ve işin gereği olarak yazılı bilgilendirme yapılmasının söz konusu olmadığı durumlarda yazılı bilgilendirme koşulu aranmayabilir. Bu durumda, sigortacı asgari bilgilendirmenin yapıldığını kanıtlamakla yükümlüdür.

Sigortacı ve acentesi, dürüstlük ilkeleri çerçevesinde; sigorta sözleşmenin müzakeresi, sözleşmenin kurulması ve devamı sırasında sigorta ettirene, sigortayla ilgili klostlarda belirtilen hususlara ilişkin teknik konularda yardımcı olmak, yapılacak veya yapılmış olan sigortacılık işleminin özellikleri ve sözleşmeye konu sigorta teminatıyla sigortanın işleyişi hakkında gerekli her türlü bilgiyi sözlü ve yazılı olarak sağlamak ve sigorta ettireni yanıltıcı her türlü tavır ve davranıştan kaçınmak zorundadır.

Sigorta sözleşmesinin müzakeresi, kurulması ve devamı sırasında, bilgilendirme yükümlülüğü gereği gibi yerine getirilmemiş veya sigortacı hakkında yanıltıcı bilgi verilmiş ya da Bilgilendirme Formu gereği gibi teslim edilmemiş yahut Bilgilendirme Formu'nda yer alan bilgiler gerçeğe aykırı biçimde düzenlenmiş ve durumlardan herhangi biri sigorta ettirenin kararına etkili olmuşsa, sigorta ettiren sigorta sözleşmesini feshedebileceği gibi, varsa uğradığı zararın tazminini de isteyebilir.

Sözleşme Kurulduktan Sonra Sigortacının Genel Bilgilendirme Yükümlülüğü Nedir?

Sigortacı, sözleşmeye konu sigortaya ilişkin mevzuatta ortaya çıkan değişiklikler başta olmak üzere, iflas veya tasfiyesini, ilgili branşlarda yapılan ruhsat iptallerini, tüm branşlarda sözleşme yapma yetkisinin kaldırıldığını ve sigorta sözleşmesinin devamı sırasında ortaya çıkabilecek, sigorta ettiren ile sigorta sözleşmesinden yararlanacak kimselerin hak, borç ve yükümlülüklerini doğrudan etkileyebilecek nitelikteki her türlü değişiklik ve gelişmeyi, sigorta ettirene veya sözleşmeden çıkar sağlayacak kişilere, en geç 10 iş günü içinde bildirir.

Bilgilendirmenin Biçimi Nasıl Olmalıdır?

a) Sigortacı, sözleşmenin yürürlükte olduğu süre içindeki bildirim yükümlülüğünü whatsapp sosyal medya iletişim haricinde taahhütlü mektup, faks, telgraf, e-posta, güvenli elektronik imza ile kayıt altına alınarak veya Hazine Müsteşarlığı'nca uygun görülen benzeri araçlarla yerine getirir.

b) Sigortacının, çağrı merkezi veya telefon aracılığıyla yapacağı bilgilendirme, görüşmenin manyetik veya dijital ortamda kayıt altına alınmış olması ve durumun da sigortacı tarafından kanıtlanması ile bu kayıtların talep halinde tüketiciye de sunulması durumunda gereği gibi yerine getirilmiş sayılır.

Bilgi İsteklerinin ve Şikâyetlerin Yanıtlandırılmasıyla İlgili İlkeler Nelerdir?

a) Sigortacı, sigorta ettiren veya sigorta sözleşmesinden çıkar sağlayanlar tarafından yazılı veya elektronik iletişim araçlarıyla kendisine yöneltilen sigortaya ilişkin şikâyetlerle, sözleşmeye bağlı olarak yapılacak ödemeler de içinde olmak üzere sözleşmeye ilişkin her türlü bilgi isteklerini, başvurunun kendisine ulaşmasından itibaren 15 iş günü içinde yanıtlandırmak zorundadır.

b) Sigortacı, yasa, yönetmelik ve Hazine Müsteşarlığı'nca yapılan duyurular çerçevesinde bilgilendirme faaliyetini etkin olarak yürütebilmek amacıyla kurumsal internet sitesi kurmak zorundadır.

c) Sigortacı, sigorta ettirenlerin internet aracılığıyla müracaatına ilişkin yapılmakta olan uygulamalar hakkında günlük olarak erişimini sağlamak amacıyla gerekli bilgi işlem altyapısını kurar. Oluşturulacak sisteme, poliçe numarası, hasar dosya numarası veya sigortacı tarafından sağlanacak kullanıcı adı, şifre ya da benzeri kişisel bilgilerle giriş yapılabilir.

25. ELEKTRONİK HABERLEŞMEDE TÜKETİCİ HAKLARI VE ABONELİK SÖZLEŞMELERİ

"Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği" 28 Temmuz 2010 tarih ve 27655 Sayılı Resmî Gazete'de yayımlandı. Yönetmeliğin amacı; elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin haklarını ve menfaatlerini korumaya yönelik usul ve esasları belirlemek, ayrıca elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin hakları ile işletmecilerin yükümlülüklerini ve işletmeciler ile tüketiciler arasında imzalanan abonelik sözleşmelerine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

Abonelik Sözleşmelerinde Nelere Dikkat Edilmeli?

Abonelik sözleşmelerinin yazılı şekilde en az on iki punto ile hazırlanması ve aboneye yükümlülük getiren hususların açık ve anlaşılabilir şekilde siyah koyu harflerle belirtilmesi zorunludur. İşletmeciler, abonelik sözleşmelerinde asgari aşağıdaki bilgilerin yer almasını sağlamak, sözleşmenin imzalı bir suretini aboneye vermek ve abonelik sözleşmelerini kolay erişilebilir bir şekilde internet sitelerinde yayınlamakla yükümlüdür.

- Sözleşmenin konusu, sözleşmenin yapıldığı yer ve tarih, sözleşme taraflarının isim, unvan ve açık adresleri,
- Tarafların yükümlülükleri, sözleşmenin süresi, sözleşmenin sona erdirilmesi ve yenilenmesine ilişkin şartlar,
- Sunulacak hizmetlerin tanımı, hizmet kalitesi seviyeleri ve ilk bağlantının gerçekleştirileceği süre, sunulacak bakım/onarım hizmetlerinin çeşitleri,
- Uygulanacak tarifelerin içeriği ve tarifelerdeki değişiklikler hakkında güncel bilgilerin hangi yollardan öğrenilebileceği,
- İşletmecinin kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmede belirtilen hizmet kalitesi seviyesinin ve müşteri memnuniyetinin sağlanamaması halinde tazminat ve/veya geri ödemeye ilişkin prosedür,
- Abonenin temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları, Abone tarafından sözleşme tarihinde tercih olunan tarife ve abonelik paketi, Abone ile işletmeci arasında uzlaşmazlık çıkması halinde yargı yolu dışındaki çözüm mekanizmaları dâhil olmak üzere uygulanacak çözüm prosedürü, Abonenin hizmetten yararlanabilmesi için gerekli olan teknik ekipman, cihaz ve donanıma ilişkin bilgi,
- Hizmetten yararlanılması sırasında oluşabilecek güvenliği tehdit eden durumlara karşı işletmeci ve abone tarafından alınacak ya da alınması gereken tedbirler, onaylanması gereken abonelik sözleşmelerinin Kurum tarafından onaylandığı tarih. (EK:RG-20/6/2013-28683)
- İşletmeciler görme engelli olan tüketicilerin talep etmesi halinde abonelik sözleşmelerini ve faturalarını asgari olarak Braille alfabesi ya da sesli olarak dinletmek şeklindeki hizmetleri de ücretsiz sunarlar.

Sabit ve Mobil Telefon Hizmeti Sunan İşletmeciler, Özel İçerikli Hizmetlere Açık Olacağı Hususunda Abonenin Onayını Almakla Yükümlü müdür?

Sabit ve mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler, abonelik sözleşmesinin imzalanması sırasında ya da daha sonra abonenin hattının hangi tür numaralara ve özel içerikli hizmetlere açık olacağı hususunda, abonenin onayını almakla yükümlüdür. Abone, açık tutulması hususunda onay vermediği hizmetlerden herhangi birinin açık tutulması halinde sorumlu olmaz.

İşletmecinin kendisi ya da üçüncü şahıslar tarafından otomatik arama makineleri, fakslar, elektronik posta, kısa mesaj gibi elektronik haberleşme vasıtaları kullanılmak suretiyle, doğrudan pazarlama, siyasi propaganda veya cinsel içerik iletimi gibi maksatlarla haberleşme yapılması halinde, gelen her bir mesajı ya da iletiyi bundan sonrası için almayı reddetme hakkı işletmeciler tarafından kısa mesaj, çağrı merkezi ve benzeri yollarla kolay bir usulle ücretsiz olarak sağlanır.

Abonenin hizmetten yararlanması için işletmeci tarafından kurulumu yapılan teknik ekipman, cihaz veya donanımda işletmeciden kaynaklanan bir sebeple değişiklik gerekmesi halinde işletmeci bunu ücretsiz olarak gerçekleştirmekle yükümlüdür.

Telefon hizmetlerinde, sunulan elektronik ve/veya yazılı rehber hizmetleri için abonelik sözleşmesi imzalanırken, aboneden bu rehberlerde kişisel verilerinin yer alıp almayacağı hususunda onayı alınır.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK), abonelik kayıtlarının işletmeciler nezdinde güncel ve doğru tutulmasına ilişkin usul ve esasları belirler.

İşletmeci; abonelik sözleşmesinin düzenlenmesi, eksiksiz tanzim edilmesi ve sözleşmenin yanında; bireysel aboneliklerde T.C. Kimlik Numarası ile kimlik belgesini, kurumsal aboneliklerde yetkili kişinin T.C. kimlik numarası ve kimlik belgesi ile temsile yetkili olduğuna dair belge ile imza sirkülerini, yabancı uyrukluların aboneliklerinde geçerlilik tarihi uygun pasaport veya uluslararası geçerliliği olan muadili belgenin birer suretinin abonelik sözleşmesi ile birlikte muhafaza edilmesiyle yükümlüdür,

Abonenin hattının, kullanıma açılabilmesi için, bu maddede yer alan belgelerin eksiksizliği ve söz konusu belgelerdeki bilgilerin doğruluğu işletmeci tarafından kontrol edilerek gerekli teyit işlemi İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Merkezi Nüfus İdaresi Sisteminden yapılır. Söz konusu bilgilerin doğruluğu onaylanmadan açılan hat ile ilgili olarak her türlü sorumluluk işletmeciye aittir.

Bu madde kapsamında abone onayının alınması, abonenin yapılan işlemlere dair kabulünü gösteren ispatlanabilir irade beyanı veya belgesinin sağlanması şeklinde yorumlanır.

BTK, kıst uygulamasına ilişkin usul ve esasları belirler.

Inceleme ve BTK onayı nasıl olmaktadır?

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, resen veya şikâyet üzerine abonelik sözleşmelerini işletmecilerden isteyebilir. Kurum, işletmeciler ile tüketiciler arasında imzalanan abonelik sözleşmelerini inceler ve değiştirilmesi uygun görülen hususları işletmeciye bildirir. İşletmeci, söz konusu değişiklikleri 15 gün içinde yerine getirir. Kurum gerekli gördüğü hallerde işletmeciye ek süre tanıyabilir.

Onayı mevzuat gereği zorunlu kılınan ve/veya Kurum tarafından gerekli görülen abonelik sözleşmeleri Kurum onayına tabidir.

Haksız şartlar ve sözleşmenin yorumu nasıl olmaktadır?

İşletmecinin aboneyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak abonelik sözleşmesi, taahhütname veya kampanyalara koyduğu ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde, dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde abone aleyhine dengesizliğe neden olan hükümler geçersizdir. Abonelik sözleşmesinde yer alan kaydın açık ve anlaşılır bir biçimde kaleme alınmamış olması halinde de, abonenin mağduriyetine neden olduğu kabul edilebilir ve bu durumda abone lehine yorum esastır.

Abonelik sözleşmesinde yer alan bir kayıt, kendisinden ayrılan kanuni düzenlemenin temelinde yatan asli düşünceye aykırı düşüyorsa veya sözleşme doğasından gelen temel hak ve borçları, sözleşmenin amacına ulaşmasını tehlikeye düşürecek ölçüde sınırlandırıyorsa, bu kaydın dürüstlük kuralının gereklerine aykırı olarak abone aleyhine olduğu kabul edilir.

Hal ve şartlara ve özellikle sözleşmenin dış görünümüne göre, abonenin hesaba katması beklenemeyecek ölçüde alışılmamış nitelikteki sözleşme şartları, sözleşme kapsamına dahil sayılmaz.

Abonelik Sözleşmesinde yer alan bir kayıt, bu maddenin birinci fıkrasına göre geçersiz ise sözleşme, kalan muhtevası ile geçerlidir. Bu gibi durumlarda sözleşme içeriği düzenlemelere göre tayin edilir. Sözleşme içeriğinin bu şekilde belirlenmesiyle meydana gelen değişiklik, sözleşme abone için beklenemeyecek sonuçlar doğuruyorsa, sözleşme bütünüyle geçersiz hale gelir.

Bu Yönetmeliğin ekinde abonelik sözleşmelerinde yer alan ve haksız olarak kabul edilebilecek şartlar listesi yol gösterici ve sınırlayıcı mahiyette olmamak üzere yer almaktadır.

Yönetmeliğin bu maddesinin uygulanmasında abonelik sözleşmesi ifadesi abonelik sözleşmesine yapılan her türlü eki, değişikliği, kampanya şartlarını ve taahhütnameyi kapsar.

Fesih ve fesihte takip edilecek usul nasıl olmaktadır?

Aboneler aboneliklerini her zaman ücretsiz olarak sona erdirebilir. Aboneler, abonelik sözleşmelerini feshetmek istedikleri takdirde bu taleplerini;

1-İşletmeci ya da adına abonelik sözleşmesi yapmaya/işlemlerini yürütmeye yetkili temsilcisine yazılı olarak yapmak,

2-Teyit edilmiş olmak kaydıyla işletmecinin faks numarasına imzalı olarak göndermek,

3-Güvenli elektronik imza ile gönderilip saklanabilen metinler kullanmak,

4-Kurum tarafından belirlenebilecek diğer yöntemleri kullanmak, suretiyle işletmecilerine iletirler.

İşletmeci fesih bildirimlerinde fesih talebinin alındığı bilgisini aboneye en geç 24 saat içinde iletir/verir. Fesih talebine ilişkin bildirim yapıldığı andan itibaren 24 saat içinde aboneye sunulan hizmet kısıtlanır ya da durdurulur. Hizmetin 24 saat içinde kısıtlanmaması ya da durdurulmaması halinde abone sorumlu tutulamaz.

İşletmeci, abonenin fesih talebinin yapıldığı andan itibaren 7 gün içinde fesih işlemi gerçekleştirmek ve posta, elektronik posta, kısa mesaj ya da arama yöntemlerinden birini kullanarak abonelik sözleşmesinin feshedildiğini aboneye bildirmekle yükümlüdür.

Fesih işleminden sonra işletmeci borcu olan abonelere geri kalan alacakları için en geç 4 ay içinde son faturayı gönderir. Bu süre sınırı, son faturaya uygulanan gecikme faizi ve yasal takipten doğan faturalar için geçerli değildir.

Aboneden daha önce alınan depozito, avans gibi ücretler veya abone alacakları var ise, mahsuplaşmayı müteakip kalan tutar 15 gün içinde işletmeci tarafından aboneye iade edilir.

İşletmeci değişikliği nedir?

İnternet servis sağlayıcısı değişikliği sürecinde abonenin aldığı hizmette yaşanabilecek kesintinin asgari seviyede olması esas olup bu durumun sağlanması için işletmeciler işbirliği içinde hareket etmek ve gereken her türlü tedbiri almakla yükümlüdür.

Değişiklik süreci; abonenin talebi üzerine abonesi olmak istediği internet servis sağlayıcı tarafından yürütülebilir. Abonenin talebi, imzalı talep formu ya da abonelik sözleşmesinde vereceği onay şeklinde olabilir. Bu madde kapsamında abone onayının alınması, abonenin yapılan işlemlere dair kabulünü gösteren ispatlanabilir irade beyanı veya belgesinin sağlanması şeklinde yorumlanır.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, gerekli gördüğü takdirde işletmeci değişikliği esnasında yaşanabilecek kesinti süresi dâhil bu maddenin uygulanmasına ilişkin usul ve esasları belirleyebilir.



"Bu alışma **Avrupa Birliği Sivil Düşün Programı** kapsamında Avrupa Birliği desteği ile hazırlanmıştır. İçeriğin sorumluluğu tamamıyla **Tüketici Hakları Derneği'ne** aittir ve AB'nin görüşlerini yansıtmamaktadır."

TÜKETİCİLERİN HAK ARAMA REHBERİ



ANKARA - 2021