

İkizler

*Fiyat Etiketi, Tanıtma- Kullanma Kılavuzu ve Garanti ile
İlgili Haklarını Öğreniyor*



İkizler Fiyat Etiketi, Tanıtma- Kullanma Kılavuzu ve Garanti ile İlgili Haklarını Öğreniyor

Tüketici Hakları Serisi-4





Sevgili öğrenciler,

Gerek velileriniz ile birlikte gerekse yalnız bakkaldan, marketten, pazardan, mağazadan, internet üzerinden, okulun önünden bir kırtasiyeciden veya okul kantininden alışveriş yapmaktasınız. Bu sırada, bir tüketici olarak sizlere bozuk gıda, kötü mal satan ve/veya hoşuna gitmeyecek şekilde hizmet sunanlara karşı bilinçli tüketici olmanız gerektiğini hatırlayın.

Ülkemizde tüketicilerin korunmasına yönelik bir yasal düzenleme vardır. Bu yasa tüketicilerin bazı hakları ile hukuki konuları düzenleme altına almıştır.

Bu yasada düzenleme altında alınan bazı tüketici hakları hususunda sizlere yararlı olabileceğini düşündüğümüz konuları içeren hikayemizi okurken haklarınızı korumanız için gerekli adımların neler olduğunu ikiz kardeşlerin yaşadıkları olaylar üzerinden öğrenebileceksiniz.

TükoDer olarak sizlere başarılar dileriz.



İstanbul'un Küçükyaalı semtinde yaşıayan Ferda ve Sevda isimindeki ikiz kızlar, ilkokul beşinci sınıfı bitirmiş ortaokula başlamışlardı. İkizler, psikologların tavsiyesi üzerine anne ve babası tarafından ayrı sınıflara yazdırılmıştı. İlkokulda aynı sınıfta okumuş olduklarından dolayı arkadaş çevreleri hep aynı çocuklardan oluşmuştu. Şimdi ise her birinin arkadaş çevresi farklı idi ve bu durum onların kişisel gelişimi açısından olumlu bir ilerlemeydi.

Öğretim seviyesi yükseldikçe dersler ağırlaşmıştı. Her derse ayrı bir öğretmen giriyordu ve ikizler bu duruma alışmaya çalışıyorlardı. Tabii ki sabah erken saatte kalkıyor, kahvaltı sonrası okula hazırlık, okul dönüşünde de ödev ve tekrar yapmak zorundaydılar. Sabah onları uyandıran civciv şeklinde kurmalı bir saatleri vardı. Küçüklüklerinden beri bu saati kullanıyorlardı ancak bozulmuştu. İkizler istese babaları bozulan saati yaptırırdı ama onlar, yeni bir saat istiyorlardı.

Hafta sonunda ailece mutfak masasında kahvaltı ediyorlardı. O hafta okulda olup bitenler ile ilgili sohbet etmişlerdi. Bir ara Ferda babasına dönüp "Babacığım bizim civcivli saatimiz bozuldu, sabahları uyanmakta zorlanıyoruz. Bizim odamıza yeni bir saat alabilir miyiz?" diye sordu. Babası da, nasıl bir şey düşündüklerini sordu? Hem saat olarak, hem de radyo dinlemek için kullanabilecekleri ışıklı göstergeleri olan elektronik bir saatli radyo istediklerini söyledi Sevda. Babası da, derslerini bitirdiklerinde gidip mağazalara bakabileceklerini belirtti.

İkizler kahvaltı sonrası odalarına çekilip, ödevlerini tamamlamış, derslerini çalışmış, çarşıya çıkmak üzere hazırlıklarını yapmışlardı. İkizler, 13 yaşındaydılar ve

genç kız havasındaydılar artık. Bu nedenledir ki giyimlerine özen gösteriyor, saçları ve kişisel bakımlarına dikkat ediyorlardı. Annesi ve babası bu durumdan mutlu oluyor, çocuklarının genç kız olma sürecini yakından gözlemliyorlardı.

Evlerinden çıkmış, toplu taşıma araçlarından yararlanarak istedikleri gibi bir saatli radyo bulabilecekleri büyük mağazalardan birine gelmişlerdi. Saatli radyoların sergilendiği reyonların arasında gezinerek, ürünlerin tanıtma etiketlerini inceliyorlar, bir yandan da göze hoş gelen ürünlere bakıyorlardı. Babaları onlara, hem elektrik hem de pille çalışan bir ürün tercih etmelerini önermişti. Babalarının önerisini de dikkate alan ikizler, nihayet aradıkları gibi bir ürün bulmuşlardı. Dinlemek istediğin radyo kanalının frekansını ayarlıyor, hafızasına kaydediyor ve bu kayıtları favorilerim ekranında görüyorlardı. Ayrıca, birden fazla alarm saati ayarlanabiliyordu. İstenirse, alarm saatinde hafızada kayıtlı uyarı tonları, istenirse ayarladıkları radyo kanalı çalabiliyordu. Ayrıca, ayarlanır ise her saat başında, farklı bir kuş sesi çıkarabiliyordu. Bu ürünü çok sevmişlerdi. Ürün elektrikle çalışıyor, elektrik kesildiğinde pil kutusuna konulan piller devreye girerek saatin ve radyonun çalışmasına olanak sağlıyordu.

Teşhir ürünleri reyonunda inceledikleri bu ürünün orijinal ambalajlı, kapalı kütuda olanını reyon görevlisinden isteyip, babaları ile birlikte kasaya yönelmişlerdi. Parasını ödeyip, oradan da evlerine gideceklerdi. Kasaya geldiklerinde Ferda elindeki kutuyu kasiyere uzattı. Kasiyer, orijinal kutuyu alıp optik okuyucu ile fiyat etiketini okuttu ve 150 TL ödemesi var dedi. İkizler, hemen itiraz ettiler. Sevda "Raftaki cihazın üzerinde indirim etiketi var. Fiyatı da 105 TL. yazıyordu."



KASA



Diye cevap verdi kasiyere. Kasiyer, indirim kampanyasının sona ermiş olduğunu cihazın satış fiyatının 150 TL olduğunu, muhtemelen reyon görevlisinin indirim etiketini değiştirmeyi unutmuş olabileceğini söyledi. İkizler, babalarından etiket ya da raf fiyatı ile kasa fiyatı arasında fark olduğunda tüketici lehine olanın (yani düşük olan fiyatın) uygulanması gerektiğini duymuştu. Sevda ısrarla "Ama etiket fiyatı daha düşük, onu uygulamanız gerekir" dedi. Kasiyer, "Ama öyle yaparsam aradaki farkı ya benim maaşımdan ya da reyon görevlisinin maaşından keserler" deyiverdi. Sevda, babasına baktı. Bu kez babası devreye girdi ve "Kızım haklı, doğruyu söylüyor. Tüketicinin Korunması Yasası kapsamında sizin düşük olan fiyatı uygulamanız gerekiyor. Bu konuda gerekeni yapınız ya da sorumlunuzu çağırın onunla görüşeceğiz" dedi. Bu arada, kasa kuyruğunda sıra bekleyenlerin sayısı bir hayli artmıştı. Ferda, uzayan kuyruğu göstererek "Sıra bekleyenler çoğaldı babacığım, daha fazla zamanlarını almasak iyi olur" dedi. Babası da "Biz zamanlarını almıyoruz kızım, yapacağı işlem reyon görevlisine etiketi getirip, etikette yazan fiyatı kasaya girmek olmalı, konuşarak bize zaman kaybettiren onlar" dedi. Bunun üzerine, mağaza çalışanları yeni bir kasayı devreye sokup, ödeme sırası bekleyen müşterilere yardımcı oldular ve kasiyer, etiketi getirterek kasa fiyatı ile etiket fiyatı arasındaki farkı özel indirim diye girmek suretiyle etiket fiyatı üzerinden faturasını düzenleyip ödemeyi de daha düşük olan fiyat üzerinden aldılar. Ferda, garanti belgesinin doldurulup onaylanmasını kasiyerden rica etti. Kasiyer, fatura verdiğini bunun garanti belgesi yerine geçtiğini söylediye de, Ferda ısrarla Garanti Belgesinin onaylanmasını isteyince daha fazla uzatmayıp işlemi yapıverdi.

Ferda, garanti belgesini alırken, bilinçli tüketici olduklarını faturanın garanti belgesi yerine geçmediğini bildiklerini kasiyere söyledi. Kasiyer de, tüketici olarak iade ya da değişim için geldiklerinde faturasız işlem yapamayacaklarını belirtti. Kasiyere “İyi çalışmalar, kolay gelsin.” deyip mağazadan ayrıldılar.

Hep birlikte eve geldiler, kapalı olan kutuyu açtılar, radyo istasyonlarını, alarm saatini ayarlamak ve saat ayarı yapmak istediler ama bir türlü ayarlayamadılar. Kutunun içinden Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu çıkmamıştı. Deneme yanılma yöntemi ve babasının önerileriyle gerekli ayarları yapmaya çalıştılar ancak bu mümkün olmadı. Babaları, ürünü satın aldıkları mağazayı telefonla aradı ve müşteri temsilcisi ile görüşüp, kendisine durumu anlattı. Satın aldıkları elektronik cihazın içinden Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzunun çıkmadığını bu nedenle ürünü ayarlayamadıklarını belirttiğinde müşteri temsilcisi, “Biz ayrıca tanıtma ve kullanma kılavuzu vermiyoruz, üretici veya ithalatçı ürüne ait kutunun içine koyarsa koymuştur, yoksa yoktur. İnternete bakın, orada bulabilirsiniz belki, bulamazsanız bizde de bulunmaz” dedi. Babaları Tamer Bey, müşteri temsilcisine “Sanayi ve teknolojik ürünler için Türkçe tanıtım ve kullanım kılavuzu hazırlanması ve ürünle birlikte piyasaya sürülmesinin üretici veya ithalatçının sorumluluğunda olduğunu, tüketiciye verildiğinin ispatının ise satıcı olarak kendilerinde olduğunu, şayet tanıtma ve kullanma kılavuzu yok ise bu tür ürünleri satış reyonlarına koymamaları gerektiğini” söyledi. Müşteri temsilcisi, “Bu konu beni aşar, ben size yardımcı olamayacağım” dedi. İkizlerin babası telefonu kapattı ve internetten tanıtma ve kullanma kılavuzunu aramaya başladı.





Babaları internetten araştırdı ve aldıkları ürünün kullanımını gösteren bir tanıtma kılavuzu buldu. Bu kılavuza bakarak saat, radyo ve alarm ayarlarını yaptılar. İkizler saati gösteren ve radyo dinleme özelliği bulunan bu yeni ürünü kullanmaya başladılar. Bu arada, babaları mağazanın faaliyette olduğu ilin (İstanbul) İl Ticaret Md. lüğüne bir dilekçe yazarak yeni aldıkları bu sanayi malı için tanıtma ve kullanma kılavuzu vermemeleri nedeniyle satıcı firmayı şikayet etmişti. şikayet dilekçesine cevap verilmesini bekliyorlardı.

Birkaç gün sonra elektrik kesilmiş ve elektrik geldiğinde saat ve radyo üzerinde yapılan ayarların bozulmuş olduğunu gördüler. Anneleri Fatma Hanım "Elektrik kesildiğinde pilin devreye gireceğini, saat ile radyonun çalışmaya devam edeceğini söylemiştiniz ama öyle olmadı galiba" dedi. Bunun üzerine, ikizler hafta sonu babaları ile birlikte saatli radyoyu mağazaya götürdüler. Görevliye, elektrik kesintisi olduğunda pilin devreye girmediğini bu nedenle yaptıkları radyo ve saat ayarlarının bozulduğunu teslim formuna kayıt ettirerek, arızalı (ayıplı) ürünü teslim ettiler. Ayrıca, babaları ikizlerin bu saati kullanarak sabah uyandıklarını şayet süreç 10 iş gününü geçerse onların kullanabileceği türde geçici bir saat vermelerini teslim formuna yazdırmıştı. Tamer Bey, teslim formunun bir kopyasını görevliden isteyerek almıştı. Çünkü bu belge olmadan tüketici olarak haklarını kullanamayacağını biliyordu. Görevli arızalı cihazı servise göndereceklerini, kontrol edileceğini ve daha sonra kendilerine haber verileceğini söylemişti.

Mağazadan ayrıldıklarında, Ferda babasına dönerek, "Babacığım, arızalı saatin yerine geçici bir saat istediğini neden bu kağıda yazdırdın? Ben kendi saatimi

istiyorum. Başka saat istemiyorum” dedi. Babası Tamer Bey, bunun bir tüketici hakkı olduğunu, onarım için serviste geçecek sürenin 20 iş günü olduğunu, 10 iş günü içinde onarım tamamlanmaz ise tüketicinin kullanması için arızalı ürünün yerine kullanabileceği bir ürün vermeleri gerektiğini bir çırpıda anlatıverdi. Bu kez Sevdâ “Peki iş günü ne demek?” diye sordu. Tamer Bey, “pazar ve resmi tatil günleri hariç diğer günler iş günü sayılır” dedi. Hep birlikte eve geldiler.

5 gün sonra, mağazadan telefonla arayan görevli, saatli radyonun onarımdan geldiğini gelip almalarını söylemişti. Tamer Bey, iş çıkışı mağazaya uğrayıp, onarımdan gelen ürünü teslim alıp eve gelmişti. Yine saat, radyo ve alarm ayarlarını yaptılar ve kullanmaya devam ettiler. Birkaç gün sonra, posta görevlisi İstanbul Ticaret İl Müdürlüğünden eve bir zarf getirdi. Zarf geldiğinde ikizler evdeydi ve zarfı açıp içine bakmak, meraklarını gidermek istediler. Ancak, anneleri Fatma Hanım zarfın üzerinde babalarının adının yazdığını, bu zarfı onun bilgisi dışında açmanın etik (ahlaki) olmayacağını söyledikten sonra ikizler ve anneleri Fatma Hanım, zarfı açmadan bir kenara koydular. Tamer Bey, akşam işten eve geldiğinde gelen zarfı, kendisine verdiler. Babaları zarfı açtı ve içinden çıkan resmi yazıyı okuduktan sonra ikizlere dönerek, “Sevgili kızlarım, satın aldığımız saatli radyonun Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu olmadığı için mağazayı şikayet etmiştim, biliyorsunuz. Bu yazıda, Ticaret İl Müdürlüğü piyasa gözetimi ve denetimi uzmanlarınca mağazada inceleme yaptıklarını, tanıtma ve kullanma kılavuzu olmayan ürün satışından dolayı, mağaza sahibine her bir ürün için ayrı ayrı hesaplanmak suretiyle yüklü bir idari para cezası kesildiğini belirtiyor ve istersek ürünü mağazaya iade





edip, fatura bedelini geri alabileceğimizi söylüyorlar. Siz ne dersiniz? Saatli radyoyu iade edelim mi? İster misiniz?” diye sordu. İkizler, saatli radyoyu sevdiklerini iade etmek istemediklerini, kullanmaya devam edeceklerini belirttiler.

Zaman geçiyor, ikizler okul, ders çalışma, ödev derken bir hayli yoruluyorlardı. Baba ve anneleri çalışmak için işe gidiyor. İş dönüşü alışveriş yapıyor, alınan malzemenin yerleştirme işini ise evdeki tüm işlerde olduğu gibi yardımlaşarak hep birlikte yapıyorlardı. Tamer Bey’in, iş yerindeki çalışma arkadaşlarından Cevdet Bey, Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer) üyesiydi. Saatli radyo ile ilgili yaşadıkları süreci arkadaşı Cevdet Bey’e anlatmıştı. Cevdet Bey, süreci tüketici hakları açısından değerlendirmiş ve şöyle bir açıklama yapmıştı. Satın aldığımız ürün arızalandığında (ayıplı hale geldiğinde) tüketici olarak bedel iadesi, yenisi ile değişim, ayıp oranında bedel indirimi, ücretsiz onarım olmak üzere 4 seçimli hakkımız var. Satın alma tarihinden itibaren 6 ay içerisinde ayıplı hale gelen malın, ayıplı olmadığının ispatı satıcıya aittir, yani tüketici olarak malın ayıplı olduğunu ispat yükümlülüğümüz bulunmamaktadır. Tüketici, ücretsiz onarım hakkını kullanmış olsa bile mal tekrar ayıplı hale geldiğinde (arızalandığında) diğer seçimli haklarını kullanmakta serbesttir. Tüketici olarak arızalı ürünü devamlı surette yetkili teknik servislere onarım için göndermek/ götürmek zorunda değiliz demişti. Tamer Bey de, iş arkadaşından aldığı bu bilgiyi akşam yemeğinde ailesi ile paylaşmıştı.

Yine bir gün elektrik kesilmiş ve elektrik geldiğinde saat ve radyo üzerinde yapılan ayarların bozulmuş olduğunu gördüler. Ürün tekrar arızalanmıştı. Aldıkları tarihten itibaren 6 ay geçmemişti. İkizler, babaları ile birlikte tekrar mağazaya gittiler.

Daha önce meydana gelen arızanın tekrarlandığını söylediler. Görevliye, ücretsiz onarım hakkını kullanmak istemediklerini yenisiyle değişim hakkını kullanmak istediklerini söylediler. Mağaza görevlisi, bu konuda kendisinin yetkili olmadığını, ürünü servise göndereceklerini ayıplı olduğunun tespiti halinde, taleplerinin yetkili mercilerce değerlendirileceğini belirterek, isteklerini teslim belgesine yazmış ve imzaladıktan sonra bir kopyasını ikizlerin babasına vermişti. Ferda, daha öncesinde olduğu gibi, yerine kullanabilecekleri bir ürün verilmesini de teslim formuna not ettirmişti. 5-6 gün sonra mağazadan telefonla arayan görevli, saatli radyonun servisten geldiğini -arızanın kullanıcı hatasından kaynaklı olduğu, ücretli onarım yapılacağı şeklinde kayıt düşüldüğünü- söyledi. Tamer Bey, iş çıkışı mağazaya uğrayıp, gelen ürünü ve raporu teslim alıp eve gelmişti.

18

Akşam eve geldiğinde Tamer Bey'in canı oldukça sıkındı. Böyle bir şeyin olabileceğini hayal bile etmiyordu. Nasıl olurdu da, tanıtma ve kullanma kılavuzu vermeyen bir üreticiye/ ithalatçıya bağlı olarak faaliyetini sürdüren teknik servis, kullanıcı hatası kaydıyla rapor düzenlemişti? Akli bir türlü almıyordu. Üzünü paylaşmak ve bilgi almak için işyerindeki TükoDer üyesi olan arkadaşı Cevdet Bey'i telefonla aradı ve durumu kendisine özetledi. Cevdet Bey'e ne yapması gerektiğini sordu? O da, üzülmemesini yarın işyerinden TükoDer'in dernek merkezini arayarak daha doğru bilgiler alabileceklerini söyledi. Ertesi günü, çalışma arasında verdikleri dinlenme sırasında Cevdet Bey ile birlikte bilgi almak için TükoDer'in İzmir Şubesinin telefonunu aradılar. Cevdet Bey "Telefon çalıyor, şimdi açarlar demişti ki telefon açıldı."





KAYMAKAMLIK

-Alo! TüköDer İzmir Şubesi, ben Leyla size nasıl yardımcı olabilirim? Demişti telefonda konuşan kadın.

Cevdet Bey "Ben Cevdet Leyla Hanım, derneğimizin üyesiyim. İşyerindeki arkadaşımın ayıplı mal ile ilgili bir sorunu var, sizden bilgi almak istiyoruz. Size Tamer Bey'i veriyorum. O detayları hakkında bilgi verecek" dedikten sonra telefonu Tamer Bey'e verdi.

Tamer Bey, kendini tanıtip konu hakkında kısaca bilgi verdikten sonra "Koskoca şirket nasıl oluyor da, bu konuda tüketiciyi mağdur ediyor? İnanın enerjim tükendi, hakkımı nasıl arayacağım bilmiyorum? Ne yapmam gerekiyor?" Diye heyecanla sordu.

Leyla Hanım, tüketici örgütü olarak bu durumlarla çok karşılaştıklarını, tüketici olarak ayıplı bir üründe ücretsiz onarım hakkını kullanmış olsa da, garanti süresi içerisinde tekrar arızalanması halinde diğer seçimlik haklarını kullanabileceğini, ikametinin bağlı bulunduğu kaymakamlık bünyesindeki tüketici hakem heyetine başvuru yapmasını, başvuru dilekçesine, bir kez onarıma verilen ürünün ikinci kez arızalanması nedeniyle teknik servise verildiğini, tanıtma ve kullanma kılavuzu vermedikleri halde kullanıcı hatası diyerek seçimlik haklarını kullandırmak istemediklerini belirtmesini, başvurunun ekine fatura, daha önceki onarımlara ait servis formları, tanıtma ve kullanma kılavuzu verilmediğine dair şikayet dilekçesi ve Ticaret İl Müdürlüğü yazısının birer fotokopisini eklemesi gerektiğini söyledi.

Tamer Bey, aynı gün iş çıkışı eve geldi ve akşam yemeğinde olan biteni ailesine anlattı. Yemekten sonra, bilgisayarın başına geçip, şikayet dilekçesini yazdılar.

Tamer Bey, sabah evden çıkar çıkmaz kaymakamlık binasındaki ilçe tüketici hakem heyetine, yenisi ile değişim hakkını kullanmak istediğini belirten başvuru dilekçesini teslim etmiş, sonra da işine gitmişti. İki aylık süre geçmişti ki, Tüketici Hakem Heyetinden evlerine bir zarf geldi. Zarfı o gün için evde olan anneleri Fatma Hanım teslim almıştı. Akşam Tamer Bey eve gelince, zarfı kendisine verdi. Zarfı açan Tamer Bey, büyük bir sevinçle "Sevgili ailem, tüketici hakem heyeti bizim lehimize karar vermiş. Arızalı ürünü verip ayıpsız yeni bir ürünü alabileceğiz" diye seslendi.

Birkaç gün sonra saatli radyoyu satın aldıkları mağazadan bir görevli Tamer Bey'i arayıp, arızalı ürünü iade edip, yeni bir ürün alabileceklerini söylemişti. İki kızler, anne ve babası ile birlikte mağazaya gittiler. Aynı model bir saatli radyo beğendiler ve eskisiyle değiştirip, yeni ürünü alıp evlerine geldiler. Birlikte eve gelirken, Ferda babasına "Biliyor musun babacığım? Kardeşim Sevda ile karar verdik, 18 yaşımızı tamamlayınca TüköDer'e üye olacağız çünkü onlar, tüketici hakları konusunda çok bilgili ve tecrübeliler." Sevda, anne ve babasına dönerek "Siz neden TüköDer'e üye olmuyorsunuz?" diye sorunca, babası en kısa zamanda üye olacağını söyledi.

Birer tüketici olarak haklarını savunmak suretiyle ayıpsız ve sorunsuz bir ürüne kavuştukları için İki kızler çok mutlu oldular...





Sevgili öğrenciler, bu sayfada sizlere Tüketiciyi Koruma Derneği hakkında kısa bir bilgi vermekte isteriz.

Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer); 25 Ekim 1990'da İstanbul'da kurulmuştur. TükoDer, siyasi ve ticari hiçbir bağımlılığı olmayan bağımsız bir tüketici örgütüdür. Kısaca derneğin amacı, başta insanın yaşama hakkı olmak üzere evrensel tüketici haklarının korunması ve geliştirilmesidir. Bu bağlamda evrensel tüketici hakları paralelinde, tüketici bilincini oluşturmak, tüketicilerin kendilerini koruyabilecek bilinç düzeyine gelmesi için çalışmalar yapmaktır. Bu konularda kamuoyu oluşturmaktır.

TükoDer, ticari kuruluşlardan bağış kabul etmez. Kendi yayın organlarına reklam ve ilan almaz. TükoDer, üyelerinin ve tüketicilerin gönüllü katkı ve yardımlarıyla çalışmalarını yürütür.

Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer) İzmir Şubesi, 18 Mayıs 1995'de kurulmuştur.

Yukarıda belirtilen genel merkezinin amaçları ve ilkeleri doğrultusunda çalışmalarını yürütür. İstek olan okullarda gerekli eğitim çalışmalarını yapar.



Avrupa
Birliği **sivil
düşün**

"Bu kitap, Avrupa Birliği Sivil Düşün Programı kapsamında Avrupa Birliği desteği ile hazırlanmıştır. İçeriğın sorumluluğu tamamıyla <<Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer) İzmir Şubesine>> aittir ve AB'nin görüşlerini yansıtmamaktadır."

Bu kitap, TükoDer adına TükoDer İzmir Şubesi tarafından hazırlanmıştır.