



T Ü K E T İ C İ
R E H B E R İ

1



TÜKETİCİ REHBERİ - I

I. Bölüm

Tanımlar	8
Temel İlkeler	9
Cayma Hakkı	11
Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar	13
Fiyat Etiketi	14
Satıştan Kaçınma	15
Sipariş edilmeyen mal veya hizmetler	16
Ayıplı Mal	16
Ayıplı Hizmet	25

1.1 I. Bölüme Ait EKLER

27

1.1.1. Temel İlkeler konusunda şikâyet dilekçesi örneği	28
1.1.2. Örnek Cayma Formu	29
1.1.3. Haksız Şartlara ilişkin örnekler	30
1.1.4. Fiyat Etiketi Şikâyet Dilekçesi (örnek)	33
1.1.5. Satıştan Kaçınma konusunda şikâyet dilekçesi örneği	35
1.1.6. Ayıplı Mal İhtarname Formu (Boş)	36
1.1.7. Ayıplı Mal Başvuru Formu (Boş)	38
1.1.8. Ayıplı Mal Başvuru Formu (Örnek)	40
1.1.9. Zilyetliğin Devri Belgesi (Boş/Örnek)	42
1.1.10. Taşınmazlara Ait Ayıplı Mal İhtarname Formu (Örnek)	43
1.1.11. Ayıplı Mal Şikâyet Dilekçesi (Örnek)	45
1.1.12. Ayıplı Hizmet İhtarname Formu (Boş)	46

1.1.13 Ayıplı Hizmet Başvuru Formu (Örnek)	48
1.1.14 Ayıplı Hizmet konusunda şikayet dilekçesi örneği	50

II. Bölüm

Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu	52
Garanti, İhtiyari Garanti	53
Satış Sonrası Servis ve Hizmetler	57
2.1 II. Bölüme Ait EKLER	59
2.1.1. Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Şikayet Dilekçesi (örnek)	60
2.1.2. Garanti Uygulamaları İle İlgili Şikayet Dilekçesi (örnek)	62
2.1.3. Satış ve Servis Sonrası Hizmetler İle İlgili Şikayet Dilekçesi (örnek)	64

Başlarken

Değerli tüketiciler,

Bu eser, bazı konularda tüketicileri/ilgilenenleri bilgilendirmeye yönelik bir çalışmadır. Tüm tüketicilere yararlı olması umuduyla TükoDer İzmir Şubesinin katkıları ile hazırlanmıştır.

Haklarınızı öğrenmenin yanı sıra, haklarınızı korumanız için gerekli adımları, dolduracağınız belgeleri, başvuracağınız makamların nereler olduğunu bu dokümanda bulacaksınız.

Tüketici örgütleri, çalışma koşulları ve faaliyetler konusunda yeteri kadar bilgi sahibi olacak, yardımsız olarak kendi işinizi kendiniz görebileceksiniz.

Bu rehberde tüketici hakları konusunda bilmediklerinizi, doğru bildiğiniz yanlışları ve bilinçli tüketici olmak için sahip olmanız gereken çoğu bilgilere ulaşma imkanı bulacağız.

4

Tüketicilerle ilgili var olan toplumsal bir soruna çözüm bulmak isteyenler,

Toplumsal sorumluluklarını yerine getirmek isteyenler,

Sahip olduğu bilgi ve becerileri tüketicilerle ve tüketici örgütleriyle paylaşmayı düşünenler,

Tek başına yapamadıklarını birlik içinde yapabileceklerine inananlar,

Tüketici örgütlerine üye olup, çalışmalara destek verebilirsiniz.

Tüm okuyuculara saygılarımızı sunar, örgütlülük kavramı içerisinde bilinçli tüketici olarak haklarımıza sahip çıkmaya davet ederiz.

Not: Rehberdeki **“eğik yazılar”** yasada yer alan hususları, **“dik yazılar”** ise yorum ve açıklamaları göstermektedir.

Sunuş

Sevgili yurttaşlar, çarşıda, pazarda, mağazada, internet üzerinde, pazarlamacılar aracılığıyla birçok ürün piyasaya arz edilmekte, bizlerde potansiyel birer **TÜKETİCİ** olarak ihtiyaçlarımızı en ekonomik ve uzun süre kullanabilecek şekilde tedarik etme gayreti içerisinde hareket etmekteyiz.

Serbest piyasa koşullarında ihtiyaçlarımızı elde ederken, tüketicileri korumaya yönelik düzenlemelerin bir tanesi de; 28.11.2013 tarih ve 28835 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak, 28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe giren **6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN**'dur. Bu yasa, AB müzakereleri kapsamında çıkarılan uyum yasalarından biri olup, AB tüketici mevzuatı ile %98 oranında uyumlu olduğunu söyleyebiliriz. Ancak Avrupa toplumu ile aramızda en önemli farkın, Avrupa'da alıcı ile satıcı arasında çıkan sorunlarda uzlaşma kültürünün ön plana çıktığını görmekteyiz. Yani, müşteri memnuniyeti odaklı bir yaklaşım söz konusudur. Bizdeki durum ise şöyle: Mevcut yasa, tüketicinin hak ve menfaatleri ile satıcının sorumluluk ve ödevlerini kesin çizgilerle belirlemiş olmasına rağmen, satıcılar tarafından tüketici haklarının göz ardı edilerek savsaklandığını veya nereye başvurursan başvur anlayışının hâkim olduğunu görmekteyiz. Bu durum ise, tüketicileri yormakta ve enerjilerini tüketmektedir.

Bilinçli tüketici olmak zorundayız. Alışverişe başlamadan önce hak ve menfaatlerimizi bilmeli, alışveriş öncesi gerekli tedbirleri almalı buna rağmen karşılaştığımız sorunlarda gerekli adımları atarak haklarımızı korumalıyız. Alışveriş yaptıktan sonra karşımıza çıkan sorunlarda acaba haklarım nedir? şeklinde sorgulama gayreti içerisine girmek eksik bir davranış şekli olmaktadır. Çünkü alışveriş esnasında almamız gereken önlemlerde gecikmiş veya eksik işlem tesis etmiş olabilmekteyiz.

Bilgi toplumu çağındayız. Herkesin tüketici olarak haklarını bilmesi ve ona göre davranması arzusundayız.

I. BÖLÜM

“Tanımlar” - “Temel İlkeler” - “Cayma Hakkı”
“Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar” - “Fiyat Etiketi”
“Satıştan Kaçınma” - “Sipariş Edilmeyen Mal veya Hizmetler”
“Ayıplı Mal/Hizmetler”

Tanımlar

Bu aşamada, Yasada yer alan birçok tanımın içinden önemli olarak gördüğümüz üç tanımı aşağıda sizlerin dikkatine sunmak istiyoruz.

Satıcı: *Kamu tüzel kişileri de (Belediyeler vb.) dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, ifade etmektedir.*

Bu tanıma göre, vergi levhası veya vergi daireleri tarafından firmalara verilen MERSİS numarası olan, Vergi Usul Kanunları uyarınca fatura veya fiş düzenleyen işletmeler satıcı, hizmet sektöründe faaliyet gösterenlerde hizmet sağlayıcı konumundadır.

Tüketici: *Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek (şahıslar) veya tüzel (Dernek, Vakıflar vb.) kişiyi, ifade etmektedir.*

Yani satın aldığı bir mal veya hizmet karşılığında bedel ödeyen, aldığı malı ya da hizmeti yalnızca kendisi için kullanan (son kullanıcı) şahısları ifade etmektedir. Ticari firmalar, tüketici tanımı dışında kalmaktadır.

Şu hususa dikkat çekmek gerekir. Yanlış olarak apartman yöneticiliği de tüketici kavramı içerisinde söylenmektedir.

Apartment yöneticiliğinin tüzel kişiliği yoktur. Sadece kat mülkiyeti kanununda belirtilen hususlarda işlem yapabilmektedir. Tüketici hukukunda herhangi bir kişiliği söz konusu değildir. Ancak satıcı sağlayıcıya yönelik ortak yerlerle ilgili ya da bağımsız bölümle ilgili de olabilir bir bildirimde bulunmuşsa; konusuna ve içeriğine göre bağımsız bölüm kat malikini temsilen bu işlemi yaptığı kabul edilebilir.

Tüketici işlemi: *Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de (Belediyeler vb.) dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, **eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere** her türlü sözleşme ve hukuki işlemi, ifade etmektedir.*

Diğer bir deyişle, bir tarafta satıcı veya hizmet sağlayıcı, diğer tarafta tüketicinin olduğu; her türlü sözleşme ve hukuki işlem tüketici işlemi olarak addedilmektedir.

Temel İlkeler

6502 sayılı Kanunda 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 (CD, DVD vb. veya e-posta) ile tüketiciye verilir. Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhâl giderilir.

Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

Tüketiciden; kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve sözleşmeyi düzenleyenin yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyenin kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir bedel talep edilemez. Örneğin, satıcı hazırladığı bir sözleşmenin (zorunlu olmadığı halde) noter tarafından tasdik edilmesini öngörüyor ise, noter masraflarını tüketiciden talep edemez.

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. Finansal tüketicilerden alınacak ücretlere ilişkin usul ve esaslar hakkında yönetmelik 3.10.2014 tarih ve 29138 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

6502 sayılı Kanunda düzenlenen sözleşmelere istinaden tüketiciden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmenin eki olarak kâğıt üzerinde yazılı şekilde tüketiciye verilmesi zorunludur. Uzaktan iletişim aracıyla

kurulan sözleşmelerde ise, bu bilgiler kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde verilir. Bu bilgilerin tüketiciye verildiğinin ispatı sözleşmeyi düzenleyene aittir.

Tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenebilir. Buna aykırı olarak düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersizdir. Bunu bir örnekle açıklayalım. Taksitle satış sözleşmesi yaparak, bir ürün aldınız. Sözleşmenizde 12 ay vade yapıldığı belirtildiği halde, satıcı tek bir (toplu) senet yaparsa ileride bir taksitinizi ödemediğiniz zaman vadesi geçmiş borcunuzdan dolayı senedin tamamını işleme koyabilir.

Halk arasında bono diye tabir edilen emre yazılı senet ile nama yazılı senetlerin sonuçları farklıdır. Emre yazılı senetler tüketici açısından büyük sıkıntılar doğurur.

Uygulamada hep emre yazılı senetler alındığı görülmektedir. Kanunda belirtildiği gibi emre yazılı senetler tüketici açısından geçersizdir. Bu senetlerin geçersizliğini istediği zaman miktarına göre tüketici hakem heyetlerinde veya tüketici mahkemelerinde ileri sürüp, iptal ettirebilir.

Tüketici işlemlerinde, tüketicinin edimlerine karşılık alınan şahsi teminatlar, her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılır. Burada “adi kefalet” terimini açıklayalım. Borçlar Kanunumuzun 585. Maddesinde düzenlenen adi kefalette alacaklı, borçluya başvurmadıkça, kefil takip edemez. Ancak, aşağıdaki hallerde kefile başvurabilir:

- Borçlu aleyhine yapılan takibin sonucunda kesin aciz belgesi alınması,
- Borçlu aleyhine Türkiye’de takibatın imkânsız hâle gelmesi veya önemli ölçüde güçleşmesi şartları gerçekleştiğinde adi kefile başvurulabilir.

Bütün bunlardan ayrı olarak; alacak/borç rehinle de güvence altına alınmışsa adi kefalette kefil, alacağın öncelikle rehin konusundan alınmasını da isteyebilir.

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.

Yukarıda belirtilen hususlara aykırı hareket edenleri, **Ek-1**'de sunulan dilekçe örneği ile satıcının faaliyette olduğu ilin/ilçenin Ticaret Müdürlüğüne şikayet ederek, idari para cezası uygulanmasını sağlayabilirsiniz.

Cayma Hakkı

Cayma hakkı: Tüketicinin, belirtilen sözleşmelerde ve belirtilen süreler içerisinde; herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin karşı tarafa bildirmekle sözleşmeden dönme hakkı olarak tanımlayabileceğimiz bir haktır.

Bu hak diğer seçimsiz haklarla karıştırılmamalıdır. Tamamen o haklardan farklı ayrı sonuçlar doğuran bir haktır. Bu hakkı kullanmanız için malın veya hizmetin ayıplı olması vs. gerekmez. Herhangi bir sebep olması da gerekmez. Malı aldınız, çok beğendiniz, hiçbir ayıbı yok, hatta vazgeçmek de istemiyorsunuz ancak ödeme durumunda bir endişeniz oluştu. Tek yararlanabileceğiniz hak bu haktır.

Bu hakkı kullanma hakkı mal satışlarında malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren, hizmet satışlarında sözleşmenin yapıldığı tarihten itibaren başlar. Belirtilen süre sonunda sona erer. Daha sonra kullanılamaz. Ancak aşağıda belirteceğimiz istisnaları vardır.

Teslim tarihi veya sözleşme tarihi hesaba katılmaksızın cayma süresi; taksitli satışlarda 7 gün, tüketici kredilerinde, ön ödemeli konut sözleşmelerinde, işyeri dışında yapılan sözleşmelerde, mesafeli sözleşmelerde, devre tatil sözleşmelerinde, devre mülk satışlarında, finansal hizmetleri mesafeli satışla aldığınızda 14 gündür.

Satıcı sağlayıcı bu hakkınız yönünde gerekli bilgiyi tüketiciye vermelidir ve sözleşmede yer almalıdır. Cayma hakkı konusunda; nasıl kullanılacağı, kime yönelteceği, cayma adresi gibi konular da dâhil olmak üzere eksik bilgilendirme söz konusu ise; tüketici 7 ve 14 günlük cayma süreleri ile bağlı değildir. Süre, cayma süresinin bittiği tarihten itibaren 1 yıl sonra sona erer.

Cayma hakkının bildirimini; süresi içerisinde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir.

Burada dikkat edilecek bir husus: Mal satışlarında mal hangi şekilde, nerede teslim edildi ise aynı yerde aynı şekilde bu süre içerisinde mal satıcı sağlayıcıya iade edilmelidir. Aksi durumda hüküm ifade etmez. Örneğin satın aldığınız çamaşır makinesini firma size evinizde teslim etti, siz de iade ederken evinizde iade edebilirsiniz. Ürünü/malı mağazada teslim aldı iseniz iadeyi mağazada yapacaksınız.

Çok önemli bir konuda devre mülk satışları ile ilgilidir. Devre mülk satışları tapudan, satış vaadi sözleşmeleri de noterden yapılmadıkça geçerli değildir. Bu şekilde yapılmayıp geçersiz olan bir sözleşmenin içerisinde mevzuata paralel olarak yazılmış olan cayma hakkının noterden bildirerek kullanılacağına ilişkin hüküm de geçersiz olduğundan cayma bildirimini herhangi bir şekilde ve zamanda yapabilirsiniz.

Cayma hakkının dışında paralel gibi görünen sözleşmeden dönme hakkını da kullanabilirsiniz. Hatta sözleşmenin geçersiz olduğunu bildirerekten sözleşme hükümleri ile bağlı olmadığınızdan cayma hakkı vs. kullanmadan doğrudan doğruya yargı veya tüketici hakem heyetlerine verdiklerinizin iadesi yönünde başvuruda bulunabilirsiniz. Çok kısa bir söylemle bu şekilde geçersiz bir sözleşme olduğunda talepleriniz için noterden gönderilen bildirim veya o sürelere bağlı olmaksızın ve cezai şart ödemeksizin dava vb. haklarınızı kullanabilirsiniz.

Taksitli satış sözleşmeleri ile ilgili bir hususu da belirtmekte yarar var. Kredi kartı ile yapılan taksitli alışverişlerde satıcı bedeli tek seferde çektiği için satıcı ile olan ilişkide bu peşin satış olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle; kredi kartı ile yapılan “taksitli satışlarda” mutlaka ayrıca satıcı ile satışın taksitli olduğunu, taksit ve vadelerini gösteren bir belge satıcının imzası ile düzenletirilmeli ve alınmalıdır. Aksi durumda size göre satış taksitlidir ama hukuki olarak satıcıya göre değildir. Ve bu adı geçen cayma hakkını kullanamazsınız. Çünkü peşin satışlarda cayma hakkı yoktur. Örnek “**Cayma Formu**” Ek-2’de sunulmuştur.

Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar

Haksız şart; tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlarıdır.

Tüketiciyle akdedilen 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.

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. Banka kredi sözleşmeleri, abonelik sözleşmeleri vb. örnek olarak gösterilebilir.

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.

Faaliyetlerini, kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi veya kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de niteliklerine bakılmaksızın bu hükümler uygulanır.

Bir sözleşme şartının haksızlığı; 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 alınmak suretiyle sözleşmenin kuruluş anına göre belirlenir.

Sözleşme şartlarının haksızlığının takdirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olmak koşuluyla, hem sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri

arasındaki hem de mal veya hizmetin piyasa değeri ile sözleşmede belirlenen fiyat arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz.

Bakanlık, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metinlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri alır.

Haksız şartların tespit edilmesi ve denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile sınırlayıcı olmamak üzere haksız şart olduğu kabul edilen sözleşme şartları yönetmelikle belirlenir. Tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar hakkında yönetmelik 17.06.2014 tarih ve 29033 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. **“Haksız Sözleşme Şartları”** örnek teşkil etmesi bakımından **Ek-3’**de sunulmuştur.

Fiyat Etiketleri

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, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren etiket konulması; etiket konulması mümkün olmayan hâllerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunludur. Hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listeler de bu madde hükmüne göre düzenlenerek asılır. Burada, etiket bulundurma zorunluluğu olmayan malların da olduğunu hatırlatmak isteriz. Fiyatı üzerinde basılı olarak bulunan kitap, gazete, dergi vb. materyaller ile satışta özel kanunlarla yapılan ürünlerde etiket bulundurma zorunluluğu yoktur. Fiyat etiketleri, ürün raflarının üzerine konulmak, dikilmek, zımbalanmak, yapıştırılmak, bunlara herhangi bir bağ ile tutturulmak veya asılmak suretiyle kullanılır. **Malın satış fiyatı ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanır.** Galiba biz tüketicileri de en çok ilgilendiren yönü bu olsa gerek. Ne yazık ki, marketlerden yaptığımız çoklu alışverişlerde barkot okuyuculardan geçirilerek kasa fişine dökülen ürün fiyatlarını çoğu tüketici kontrol etmemektedir. Rafta gördüğümüz ürün fiyatı ile ödediğimiz fiyatı karşılaştırdığımızda tüketici aleyhine bir durum varsa, ürünün raftaki satış fiyatının fotoğrafını çekip sonrada müşteri

temsilcisine giderek hakkınız olan iadenin yapılmasını talep ediniz. Hepimizin takip ettiği indirimli satışlarda da, *indirimli satışa konu edilen mal veya hizmetin indirimli satış fiyatı, indirimden önceki fiyatı, tarife ve fiyat listeleri ile etiketlerinde gösterilir. İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetin indirimden önceki fiyattan daha düşük fiyatla satışa sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir.* Bu konuda daha detaylı bilgi için, 28.06.2014/29044 tarih/sayılı R.G.den Fiyat Etiket Yönetmeliğine ulaşabilirsiniz. Yukarıda belirtilen hükümlere aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem için ayrı ayrı olmak üzere idari para cezası uygulanır. Bunun için il/ilçe Ticaret Müdürlüğüne **Ek-4'**de örneği sunulan bir dilekçeyle başvurulması ve ekine aykırılığı gösteren bir fotoğrafın eklenmesi uygun olacaktır.

Satıştan kaçınma

Vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınılamaz. Örneğin, mağazada bir kıyafet beğendiniz, uygun beden rafta yok, ama vitrinde var. Üzerinde teşhir ürünüdür veya satılmaz diye bir kayıt yoksa o kıyafeti vitrinden indirip size vermek zorundadırlar.

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.

Yukarıda belirtilen hususlara aykırı hareket edenleri, **Ek-5'**de sunulan dilekçe örneği ile satıcının faaliyette olduğu ilin/ilçenin Ticaret Md.lüğüne şikayet ederek, idari para cezası uygulanmasını sağlayabilirsiniz.

Sipariş Edilmeyen Mal veya Hizmetler

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.

Burada küçük bir uyarıda bulunalım. Şayet sizin bilginiz dışında velayetiniz altındaki kimselerin (çocukların) veya hane halkından birinin verdiği siparişi teslim aldıysanız, o zaman sorumsuzluk iddiasında bulunamazsınız.

Ayıplı Mal

Bu bölümde **Ayıplı Mal Konusunda Tüketici Hakları**'ni ele alacağız. Öncelikle ayıp kavramına bir göz atalım. Ayıp terimi ile sözleşme konusu mal veya hizmette olması gereken bir veya daha çok vasfın yokluğu kast edilmektedir. Vasıf kavramından ise, bir malı ya da hizmeti diğerlerinden ayıran doğal özelliklerle, o şeyle ilgili olduğu ve onun değerini etkilediği kabul edilen her türlü iktisadi ve hukuki ilişkileri anlamak gerekir. Bir mal veya hizmetin vasıflarının bizzat satıcı ya da sağlayıcı tarafından bildirilmiş olması mümkünken, bunların niteliği gereği bazı vasıflara kendiliğinden sahip olduğu da varsayılabilir. Vasıfların kapsamına, o şeyin yapısal nitelikleri, gereği gibi ve sürekli olarak işlevini yerine getirmesini sağlayan nitelikleri, bunlara bağlı olmasa bile şeye değerini veren nitelikleri girer.

Şimdide ayıplı malın tanımına bakalım. Yasanın 8. Md.nde düzenlenen **Ayıplı mal**, *tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır.*

Örn: Teşhirde olan bir mobilya beğendiniz. Mobilyanın kolçakları ahşaptan yapılmış, döşeme kumaşı da kadife olsun. Bu mobilya, firma tarafından evinize teslim edilirken kolçakları metalden, kumaşı ise aynı renk fakat döşemelik

kumaştan ise ayıplı mal olarak addedilir ve bu noktada sözleşmeye aykırılık söz konusu olur. Çünkü; taraflarca kararlaştırılmış olan örnek veya modele uygun olmayan bir ürün tüketiciye teslim edilmeye çalışılmıştır.

Ayrıca, Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında (web sayfasında) 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.

Örn.: Tanıtım özelliklerinde veya kutusunun üzerinde kamerası 12 pikseldir yazan bir cep telefonu 8 piksel kameraya sahip ise veya 30 Ad. bilgisayar arasında network ağı kurmak için bir server satın almak üzere sözleşme yaptığınız halde, satıcı size 25 Ad. bilgisayarın bağlanabileceği bir server teslim ettiyse ayıplı mal olarak addedilir.

Ayrıca; evinize bir klima almayı düşündünüz. Ancak, hangi klimanın sizin ihtiyacınızı göreceği konusunda net bir bilginiz yok. Piyasa araştırması yaptınız. Bir markada karar kıldınız. Yetkili teknik servisine haber verip, evinizde keşif yapılması talebinde bulundunuz. Keşif sonucunda teknik bir rapor verildi ve raporda önerilen klimayı satın aldınız. Serviste gelip montajını yaptı. Bir müddet klimayı kullandınız, ancak yeterli verimi ve konforu alamadınız. Size önerilen bu üründen makul olarak beklediğiniz faydayı bulamadığınız için ayıplı bir maldan söz edilebiliriz.

Yukarıdaki paragrafta ifade edilen tanımda altı çizili satırlarda **maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren** malların da ayıplı olarak kabul edileceğinden söz edilmektedir. Bu ifadelere açıklık kazandırmak açısından tek tek irdeleyelim.

Maddi ayıplar, bir şeyde bulunan fiziki eksikliklerdir. Bir malın yırtık, kırık, lekeli olması, yeni denilen bir otomobilin kullanılmış olması, halis ceviz denilen mobilyanın çam olması, buzdolabının soğutmaması gibi durumlar hep bir maddi ayıp teşkil eder.

Hukuki ayıplar, şeyden faydalanmayı ve onu kullanmayı sınırlandıran hukuki eksikliklerdir. Örn.: Satılan malın hukuka aykırı bir marka taşıması, başka birisine ait sınai veya telif hakkını ihlal etmesi, resmi mercilerce konulan güvenlik kurallarını ihlal etmesi gibi hususlardır.

Ekonomik ayıplar, şeyin verimi, getirdiği kâr, vergiden muaf olması gibi iktisadi vasıflarının eksik olmasıdır. Örneğin, kullanılmış otomobilin yapmış olduğu yolun az gösterilmesi veya kaza yapmış olduğu halde yapmamış olduğunun belirtilmesi ekonomik ayıptır.

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. Burada da görüleceği üzere tanımda yer verilen durumlar içinde ayıplı maldan söz edebiliyoruz. Bazı ürünler demonte şekilde satılmakta, içinden çıkan montaj talimatına göre tüketici tarafından montajı yapılmaktadır. Bu bağlamda, aldığınız bir kitaplığı montaj talimatına uygun olarak kurduğunuz halde, kitaplık yıkılırsa ve rafları deforme olursa montaj talimatının hatalı olmasından kaynaklanan bir ayıp durumundan söz edebiliriz.

*Satıcı, malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etmekle yükümlüdür. Teslim tarihinden itibaren **altı ay içinde** ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığına ispatı satıcıya aittir. Yani, 6 ay içerisinde arızalanan bir ürün için tüketici, ürünün arızalı olduğunu kanıtlamak için bir girişimde bulunmasına gerek yoktur. Doğrudan satıcıya müracaat edilmeli, ürünün arızalı olduğu belirtilmeli ve biraz sonra bahsedeceğimiz seçimlik haklardan hangisinin tercih edildiği beyan ve kayıt altına alınmalıdır. Tüketicinin, ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hâllerde (defolu diye tabir edilen ürünler), sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz. 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. Bu tür ürünler alındığında tüketicinin seçimlik haklarını kullanması söz konusu olamaz.

Mağazada görüp beğendiğiniz, denediğiniz ve bedelini ödeyip, fiş ya da faturasını kestirdiğiniz ve peşin olarak satın aldığınız bir ürün, ayıplı mal konumuna gelmedikçe tüketici olarak iade ve değişim hakkımız yoktur. Bazı firmaların müşteri memnuniyeti ya da kalite standartları gereği ürün iade ve değişimine ait uygulamalar, o firmaya özgü olup genel bir uygulama değildir.

Özellikle eğer satış türü peşin değil, taksitli veya cayma hakkı olan başka bir satış türü ise yukarıda belirttiğimiz cayma hakkından doğan haklarımız saklıdır.

Şimdide ayıpsız diye satın aldığımız bir ürün ayıplı çıkarsa yada sonradan ayıplı olursa tüketici olarak seçimlik haklarımızdan söz edelim. Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici;

19

- Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildiren sözleşmeden dönme (**bedel iadesi**),
- Satılanı alıkoyp ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme (**bedel indirimi**),
- Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme (**ücretsiz onarım**),
- İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme (**yenisi ile değişim**), seçimlik haklarından birini kullanabilir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

Seçimlik haklarınızı satıcıya karşı yöneltmek için ihtarname örneği **Ek-6'**da sunulmuştur. Seçimlik haklarımızı kullanırken nelere dikkat etmeliyiz onun üzerinde duralım.

- Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Seçimlik hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Bedel iadesi veya ayıp oranında indirim isteme konusunda muhatabınız satıcı olmalıdır.

- *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. Örn.: Ayıplı bir ürünün yenisi ile değişim hakkınızı kullanmak istediniz, ancak satıcının elinde aynı marka ve modelde ürün yoksa ve temin edilme güçlüğü varsa yenisini istemekte ısrarcı olmak doğru bir davranış olmayacaktır. Yine, sıfır km. aldığınız otomobilde üretim hatasından kaynaklanan bir ayıp varsa ve bu ayıbın giderilmesi, otomobilin yeniden üretim bandına geri dönmesini gerektiriyorsa ücretsiz onarım hakkını kullanmak istemek çokta mantıklı olmayacaktır. Yine, Satın alınan bir vidanın dişlerinde bozukluk varsa vidanın tamiri yerine, ayıpsız misliyle değiştirilmesi daha uygundur. Buna karşılık, satın alınan bir çamaşır makinesinin bir vidasının bozulması halinde, başka bir çamaşır makinesi talep edilmesi orantısızlık savunması ile karşılaşabilir. Bu hallerde vidanın değiştirilmesi ve tüketicinin mağduriyetinin giderilmesi dürüstlük kuralına daha uygun olan çözümdür.*

- *Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren **azami otuz iş günü**, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise **altmış iş günü içinde** yerine getirilmesi zorunludur. Aksi hâlde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.*

- *Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden yapılan indirim tutarı derhâl tüketiciye iade edilir.*

- *Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir. Tazminat talebine ilişkin hususu bir örnekle açıklayalım. Çocuğunuza bir oyuncak helikopter aldınız. Çocuğunuz oynarken, dönen pervanesi yerinden çıktı ve çocuğa çarparak bir yerinin kesilmesine sebep oldu. Hemen*

sağlık kurumlarına başvurduunuz. İlk sağlık müdahalesi yapıldı. Şimdi oyuncak bozulduğu için ayıplı mal kapsamında seçimlik haklarımızı kullanacağız. Tüketici açısından malın ayıplı olduğu kesinleştikten sonra, tüketici mahkemesine müracaat ederek yaptığımız sağlık harcamalarının (**maddi tazminat**) yanı sıra, çocuğumuzda yara izi kaldıysa **manevi tazminat** talebinde de bulunabiliriz.

Ayıplı Mallardan Sorumluluk Süresi ve Zamanaşımı

Ayıplı mallarda sorumluluk süresi ve zamanaşımı konusu 6502 sayılı yasanın 12. maddesinde düzenlenmiştir. Kanun aynen:

“1-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 iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır.

2- Bu Kanununun 10 uncu maddesinin üçüncü fıkrası saklı olmak üzere ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz.

3-Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.” şeklindedir.

Burada en önemli dikkat edilmesi gereken konu bu 2 ve 5 yıllık sorumluluk ile ilgili sürelerin, ayıbın ortaya çıkması ile mi yoksa dava zamanaşımı ile mi ilgili olduğu konusuna bakmak gerekir. Düzenlemede davadan bahsedilmediğine göre ayıbın ortaya çıkması ile ilgili olduğudur. Aksi durumda ise yani dava zamanaşımı olarak algılanırsa tüketicinin mağduriyeti söz konusu olacaktır.

Örneğin, mal, 1.1.2018 tarihinde teslim edildi. Ayıp 01.01.2020 tarihinde saat 20.00’de ortaya çıktı. Bu durumda ayıp daha zamanaşımı süresi dolmadan ortaya çıktı. Fakat davayı ne zaman açabilecek? En erken ertesi gün 02.01.2020 tarihinde açabilecek. Bu tarihte de zamanaşımı dolmuş olacak. O zaman dava zamanaşımına uğramış olacak ki tüketici açısından bunu kabul etmek mümkün

değildir. Bu nedenle; zamanaşımı düzenlemesinde davaya da özel vurgu yapılmadığından bu zamanaşımı süresinin ayıbın meydana gelmesi ile ilgili olduğunun kabulü zorunludur. Dava zamanaşımı süresini de genel mevzuata göre ayrıca değerlendirmek gerekir.

Buna rağmen yargılamada farklı yorumlar yapılabileceği de söz konusu olabileceğinden en azından ayıbın ortaya çıktığı anda dava hakkını saklı tutabilmek için vakit geçirmeksizin satıcı sağlayıcıya üründe/maldaki ayıbın ihbar edilmesini önemle öneririz.

6502 sayılı yasada söz edilen 2. el satıştan; satıcı olarak görülen kişinin yasadaki tanıma uygun olması gerekir. Yani ticari veya mesleki amaçlarla bu malı tüketiciye sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi olması gerekir.

Piyasadaki söylenen tabiri ile 2. el malı aldığınız kişi sahibi ise yani sahibinden satış ise bu noktada satan kişi 6502 sayılı kanunda tanımlanan satıcı olmadığı için bu hükümlerden yararlanılarak satan kişiye yönelmek mümkün değildir. Şartları varsa Türk Borçlar Kanunu hükümlerine göre sorumlu tutulabilir.

Uygulamada görülen çok önemli şu hususu da burada belirtmek gerekir.

4077 sayılı yasadan farklı olarak 6502 sayılı yasanın 10. maddesinde görüldüğü gibi ayıp ihbarı zorunlu olmaktan çıkarılmış, hatta teslimden itibaren 6 ay içerisinde ileri sürülen ayıpların teslimde var olduğu yönünde karine getirilmiştir.

Hal böyleyken bilhassa gayrimenkul satışlarında ve yine bilhassa gizli ayıplarda mahkemeler ayıp ihbarını ve hatta en kısa sürede ayıp ihbarını aramaktadırlar. Tüketiciler bu husustan mağdur olmamak için yukarıda belirttiğimiz gibi vakit geçirmeksizin satıcı sağlayıcıya üründe/maldaki ayıbı ihbar etmelidir.

Bir diğer önemli husus da; sahibinden satışlarda tüketiciler ayıplı üründen dolayı sahibine yönelemeyince boşlukta kalıp, nasıl hareket edeceklerini bilememektedirler.

Bu durumda ayıplarda ve özellikle gizli ayıplarda satıcı ile birlikte müteselsil olarak üretici ve ithalatçı da tüketiciye karşı sorumludur. Şöyle ki: tüketici sahibinden 2. el bir araç satın aldı. Süreçte araç arıza yaptı. Tüketici burada aracı

satın aldığı satıcı olmayan sahibine başvuramayacaktır. Ancak ilk satıcının ve ithalatçı/üreticinin ayıptan ve garanti süresinden kaynaklanan sorumlulukları müteselsil olarak bu tüketiciye karşı da devam etmektedir. Bu husus şartları varsa gizli olmayan ayıplar için de geçerlidir. Yine bu hususlar gayrimenkul satışları için de geçerlidir.

Bir diğer önemli husus da zamanaşımı defileri süresinde borçlu/davalı/satıcı tarafından ileri sürülmezse resen/kendiliğinden dikkate alınmaz. Örn. zamanaşımı süresi geçtikten sonra davayı açtınız. Ya da tüketici hakem heyetine başvurduunuz. Dava dilekçesi davalı satıcıya tebliğ edildi. Davalı satıcı süresi içerisinde zamanaşımı definde bulunmadı. Burada mahkeme veya tüketici hakem heyeti zamanaşımı hükümlerini dikkate almaksızın başvuruyu inceleyecek ve karara bağlayacaktır.

Zamanaşımının hukuki durumu budur. Hiç başvurmadan davalı satıcının nasıl davranacağı belli değildir. Zamanaşımı dolsa bile; bu nedenle başvuru yapmaktan vazgeçilmeyebilir. Bu da tüketicinin takdirindedir.

Ayıplı Malda İspat Yükümlüğü

Yukarıdaki bölümlerde, ayıbın ispat yükümlülüğü açısından 6 aylık bir süre öngörüldüğünü belirtmiştik. Burada hemen açıklamak isteriz ki, garanti süresi içerisinde ayıplı olan mallar için tüketiciler seçimlik haklarını kullanabilirler. Teslim tarihinden sonra 6 ay içinde malda ayıp olmadığına ispat yükü satıcıya aittir dedik. Peki, 6 aydan sonra ne olacak sorusu aklınıza geliyor mu? Ona da cevap verelim. Ayıplı ürünler, **yetkili teknik servislere** götürülmeli, yerinde kontrol edilmesi gereken ürünler için servis çağırılmalı ve üründe ayıp olduğunu belirten bir arıza tespit raporu alınmalı, bu rapor ile satıcıya müracaat edilerek seçimlik haklar kullanılmalıdır. Yetkili teknik servislerin, bazı gerekçelerle bu raporu vermekten imtina (çekince) ettikleri görülmektedir. Bu kez, ürün servise götürülmüşse servis formuna **“Ürünün ayıplı olması halinde hiçbir şekilde onarım istemiyorum, bedel iadesi ya da yenisi ile değişim istiyorum”** notunu kayıt ettirerek teslim formunu imzalayınız. Bu ifadeye rağmen, onarım yapılırsa seçimlik haklarınızı kullanmak için harekete geçmelisiniz. Ya da yetkili

servis, kullanıcı hatası kaydıyla ücretli onarım yapılacaktır diye size geri dönüş yapabilir. Bu çerçevede, bunu kabul etmeyip, bilirkişi incelemesine gönderilmesi talebiyle ikametinizin bağlı bulunduğu kaymakamlık bünyesindeki Tüketici Hakem heyetlerine başvuru yapınız! Tüketici Hakem Heyetine (THH) yapacağınız başvuruya ait boş form **Ek-7**'de, örnek olarak doldurulmuş form ise **Ek-8**'de bilgilerinize sunulmuştur.

Burada önemli bir hususu hatırlatmadan geçmeyelim. Garantisi devam eden 2. el bir ürün satın aldıysanız (fatura sizin adınıza olmayacaktır) ya da sattıysanız, ya da bedelsiz (hediye) olarak verdiyseniz bu durumu bir tutanak ile yazılı hale getiriniz. Bir malı başkasına vermekle veya başkasından almakla zilyeti (sahipliği/kullanım hakkı) kullanan kişiye geçmektedir. Tüketici olarak ayıplı mala ilişkin haklarınızı kullanabilmeniz açısından malın devrine ilişkin yazılı bir belgeye ihtiyaç duyulmaktadır. Örnek form **Ek-9**'dadır.

Yukarıda (20. sayfa), tüketicinin *konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren **altmış iş günü** içinde yerine getirilmesi zorunludur*, şeklinde belirtmiştik. Müteahhitten yeni bir konut aldınız ve konutunuzla ilgili imalattan kaynaklanan bir sorunla karşılaştınız. Sorununuzu adli mercilere taşımadan önce müteahhide PTT kanalıyla iadeli taahhütlü posta ile bir ihtarname (Örnek form **Ek-10**'dadır.) göndermeniz, 60 işgünü içerisinde sorununuz giderilmez ise adli mercilere başvuruda bulunmanız yararınıza olacaktır. Bu sayede müteahhit, tebligat tarihinden itibaren temerrüde düşmüş olur ki o tarihten başlamak üzere yasal/avans faizi isteme hakkınız doğmuş olacaktır. Hemen burada şunu hatırlatalım. Binanızın ortak alanları ile ilgili olarak bir sorun yaşıyorsanız da yine şahsi olarak başvurmak gerekir. Normal yaşamda bu işlemi kat maliklerini değil, çoğu kez de zaman geçtikten sonra apartman ya da site yönetiminin yaptığı görülmektedir. Apartman ve site yöneticilerinin tüzel kişiliği olmadığından bu husus bir hüküm ifade etmez. Ancak yukarıda belirttiğimiz gibi yapılan işlemin içeriğine bakıldığında kat maliklerine temsilen yapıldığı anlaşılabilirse kat maliki/maliklerini temsilen bu işlemi yaptığı kabul edilebilir.

Yukarıda belirtilen hususlara aykırı hareket edenleri, **Ek-11**'de sunulan dilekçe örneği ile satıcının faaliyette olduğu ilin/ilçenin Ticaret Müdürlüğüne şikâyet ederek, idari para cezası uygulanmasını sağlayabilirsiniz.

Ayıplı Hizmet

Bu bölümde **AYIPLI HİZMET** ile ilgili konulardan bahsetmeye başlamadan önce yasa da yer alan bir iki tanım üzerinde duralım.

Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,

Sağlayıcı: 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 kişiyi, ifade eder.

Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşıması 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 ayıplıdır.

Sağlayıcı, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekle yükümlüdür.

Ayıplı hizmetin sunulması halinde Tüketicinin seçimlik hakları

Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici;

- Hizmetin yeniden görülmesi (**işin yeniden yapımı**),
- Hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı (**ücretsiz onarım**),
- Ayıp oranında bedelden indirim (**bedel indirimi**),
- Sözleşmeden dönme (**bedel iadesi**) haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir.

Sağlayıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar sağlayıcı

tarafından karşılanır. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

Seçimlik haklarınızı sağlayıcıya karşı yöneltmek için ihtarname örneği **Ek-12**'de sunulmuştur.

Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin sağlayıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde tüketici bu hakları kullanamaz. Orantısızlığın tayininde hizmetin ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmaın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden indirim yapılan tutar derhâl tüketiciye iade edilir.

Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin seçildiği hâllerde, hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten yararlanma amacı dikkate alındığında, makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde bu talep sağlayıcı tarafından yerine getirilir. Her hâlükârda bu süre talebin sağlayıcıya yöneltmesinden itibaren otuz iş gününü geçemez. Aksi takdirde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı hizmetten sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, hizmetin ifası tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.

Ayıplı hizmet ile ilgili olarak Tüketici Hakem Heyetine (THH) yapacağınız başvuruya ait örnek **Ek-13**'de bilgilerinize sunulmuştur.

Yukarıda belirtilen hususlara aykırı hareket edenleri, **Ek-14**'de sunulan dilekçe örneği ile satıcının faaliyette olduğu ilin/ilçenin Ticaret Müdürlüğüne şikâyet ederek, idari para cezası uygulanmasını sağlayabilirsiniz.

I. Bölüme Ait Ekler

- Ek-1** Temel ilkeler konusunda şikâyet dilekçesi örneği
- Ek-2** Örnek Cayma Formu
- Ek-3** Haksız Sözleşme Şartları
- Ek-4** Fiyat etiketi için şikâyet dilekçesi örneği
- Ek-5** Satıştan kaçınma konusunda şikâyet dilekçesi örneği
- Ek-6** Ayıplı Mal İhtarname Formu (Boş)
- Ek-7** Ayıplı Mal Başvuru Formu (Boş)
- Ek-8** Ayıplı Mal Başvuru Formu (Örnek)
- Ek-9** Zilyetliğin (Sahipliğin) Devri Belgesi
- Ek-10** Taşınmazlara Ait Ayıplı Mal İhtarname Formu (Örnek)
- Ek-11** Ayıplı Mal konusunda şikâyet dilekçesi örneği
- Ek-12** Ayıplı Hizmet İhtarname Formu (Boş)
- Ek-13** Ayıplı Hizmet THH Başvuru Formu (Boş)
- Ek-14** Ayıplı Hizmet konusunda şikâyet dilekçesi örneği

Temel ilkeler konusunda şikayet dilekçesi örneği**VALİLİĞİ İL TİCARET MÜDÜRLÜĞÜNE**

Aşağıda adı ve adresi yazılı ticari işletmeden tarihinde taksitle satış sözleşmesi ile koltuk takımı aldım. Mala/ürüne ait satış fişi/fatura ek-1’de sunulmuştur.

Satıcı, taksitle satış sözleşmesinin bir nüshasını tarafıma teslim etmediği gibi, her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı senet düzenlemeyip tek bir senet düzenleyerek şahsıma imzalatılmıştır.

Yukarıdaki açıklamalar doğrultusunda, taksitle satış sözleşmesinin bir kopyasının tarafıma verilmemiş (Not: *Buraya şikayet konusu ne ise o yazılır*) olması nedeniyle satıcıdan şikayetçiyim.

6502 sayılı TKHK.nun Ceza Hükümleri Başlıklı 77’nci maddesinin (1)’nci fıkrasında “ Bu Kanunun 4 üncü, 6 ncı, 7 nci, 18 inci, 19 uncu, 20 nci, 21 inci, 23 üncü, 26 ncı, 30 uncu, 33 üncü, 35 inci, 48 inci, 49 uncu, 51 inci, 52 nci, 54 üncü ve 57 nci maddelerinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.” hükmü yer almaktadır. Bu bağlamda, taksitle satış sözleşmesinin bir kopyasının tarafıma verilmemesinden dolayı aşağıda açık adresi yazılı satıcıya her bir kusurlu davranışından dolayı ayrı ayrı gerekli idari para cezasının uygulanmasını arz ederim. Mart 2017

Şikayetçi Adı soyadı
İmzası

Şikayet Edenin; Adresi Telefonu	:	
Şikayet Edilenin; Ünvanı Adresi Telefonu	:	

EKLER :

Ek-1 Satış Fişi/Fatura fotokopisi

ÖRNEK CAYMA FORMU

(Bu form, sadece sözleşmeden cayma hakkı kullanılmak istenildiğinde doldurulup gönderilecektir.)

Kime: (Bu kısımda satıcı veya sağlayıcının ismi, unvanı, adresi varsa faks numarası ve e-posta adresi yer alacaktır.)

Bu formla aşağıdaki malların satışına veya hizmetlerin sunulmasına ilişkin sözleşmeden cayma hakkımı kullandığımı beyan ederim.

Sipariş tarihi veya teslim tarihi:

Cayma hakkına konu mal veya hizmet:

Cayma hakkına konu mal veya hizmetin bedeli:

Tüketicinin adı ve soyadı:

Tüketicinin adresi:

Tüketicinin imzası: (Sadece kağıt üzerinde gönderilmesi halinde)

Tarih:

HAKSIZ SÖZLEŞME ŞARTLARI

(1) Aşağıda yer alan sonuçları hedefleyen veya bu sonuçları doğuran şartlar haksız şarttır.

a) Sözleşmeyi düzenleyenin bir fiili veya ihmali nedeniyle, tüketicinin hayatını kaybetmesi, yaralanması veya maddi zarara uğraması halinde, sözleşmeyi düzenleyenin yasal sorumluluğunu kaldıran veya sınırlayan şartlar,

b) Sözleşmeyi düzenleyenin, sözleşmeden kaynaklanan yükümlülüklerinden herhangi birini tamamen veya kısmen ifa etmemesi veya ayıplı ifa etmesi halinde, tüketicinin herhangi bir alacağını sözleşmeyi düzenleyene karşı var olan bir borcuyla takas etme hakkı dâhil, sözleşmeyi düzenleyene veya bir üçüncü şahsa yöneltebileceği yasal haklarını ortadan kaldıran ya da ölçüsüz şekilde sınırlayan şartlar,

c) Sözleşmeyi düzenleyenin, sadece kendisi tarafından belirlenen koşullarda edimini ifa edeceği, buna karşılık tüketicinin her halde ifa ile yükümlü tutulduğu şartlar,

ç) Tüketicinin sözleşmeyi kurmaktan veya ifa etmekten 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,

d) Yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketicinin, orantısız biçimde yüksek bir tazminat ödemesini gerektiren şartlar,

e) Sözleşmeyi düzenleyene, sözleşmeyi keyfi bir şekilde fesh etme hakkı tanıyan ancak tüketiciye aynı hakkı vermeyen şartlar ile sözleşmeyi düzenleyenin fesih hakkını kullanmasına rağmen, henüz ifa etmediği edimler karşılığında almış olduklarını muhafaza etme hakkı veren şartlar,

f) 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,

g) Belirli süreli sözleşmelerde, sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin konulan şartlar,

ğ) Tüketicinin, sözleşmenin kurulmasından önce fiilen bilgi sahibi olamayacağı sözleşme şartlarını, geri dönülemez bir şekilde kabul ettiğini öngören şartlar,

h) Sözleşmeyi düzenleyenin sözleşme şartlarını, sözleşmede belirtilen haklı bir sebep olmaksızın tek taraflı olarak değiştirmesine imkan veren şartlar,

i) Sözleşmeyi düzenleyenin, sözleşme konusu mal veya hizmetin niteliklerini tek taraflı olarak ve haklı bir sebep olmaksızın değiştirebileceğine ilişkin şartlar,

i) Sözleşmeyi düzenleyenin mal veya hizmetin bedelini, ifa 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,

j) 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,

k) 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,

l) Sözleşmeyi düzenleyenin yükümlülüklerini yerine getirmemesine rağmen tüketicinin bütün yükümlülüklerini yerine getirmesini zorunlu kılan şartlar,

m) Sözleşmeyi düzenleyene, tüketicinin sahip olduğu teminatların azaltılmasına neden olabilecek şekilde, sözleşme kapsamındaki hak ve yükümlülüklerini, tüketicinin onayı alınmaksızın devretme imkanı veren şartlar,

n) Tüketicinin özellikle, hukuki düzenlemelerde öngörülmemiş bir hakeme müracaatını öngörmek, gösterebileceği delilleri ölçsüz 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,

(2) (f), (h) ve (i) alt bentlerin uygulama alanı:

a) (f) alt bendi için, sözleşmede tüketicinin derhal haberdar edilmesi yükümlülüğünün bulunması şartıyla, finansal hizmet ifa edenler, önemli bir sebebin varlığı halinde, belirsiz süreli bir sözleşmeyi tek taraflı ve süre vermeksizin feshetme hakkını tanıyan şartlara sözleşmede yer verebilir.

b) (i) alt bendi için, ilgili mevzuatta aksine bir hüküm bulunmaması ve fiyat değişikliği yönteminin sözleşmede açıkça belirlenmiş olması şartıyla sözleşmede fiyat endeksi hükümlerine yer verilebilir.

c) (f), (h) ve (i) alt bentleri aşağıdaki iřlemlere uygulanmazlar:

1) Fiyatı borsa kotasyonuna veya endeksine veya sermaye piyasasındaki kur oynama-
larına bağlı olarak, sağlayıcının mşdahalesi olmaksızın değişebilen menkul kıymet, finan-
sal araç veya diğer mal ve hizmetlere ilişkin iřlemlere ve

2) Yabancı para alımına veya satımına, seyahat çeki veya yabancı para cinsinden be-
lirlenen uluslar arası para havalesine ilişkin sřzleřmelere.

Fiyat Etiketleri Şikayet Dilekçesi (örnek)

VALİLİĞİ İL TİCARET MÜDÜRLÜĞÜNE

Aşağıda adı ve adresi yazılı ticari işletmeden tarihinde ek-1’de sunulan fotoğrafta görüleceği üzere raftaki etiket fiyatı üzerinden malını/ürünü aldım. Ödeme için kasaya geldiğimde kasa fiyatının daha yüksek olduğunu gördüm. Düşük olan fiyatın uygulanması gerektiğini kasa görevlisine belirttim. Ancak, fiyat güncellemesi etikete yansıtılmamış cevabını aldım. Mala/ürüne ait satış fişi/fatura ek-2’de sunulmuştur.

28.11.2013/28835 tarih ve sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 6502 sayılı TKHK.nun 54’üncü maddesinde;

“MADDE 54 – (1) 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, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren etiket konulması; etiket konulması mümkün olmayan hâllerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunludur. Hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listeler de bu madde hükmüne göre düzenlenerek asılır.

33

(2) Etiket, tarife ve fiyat listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanır.

(3) İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimli satış fiyatı, indirimden önceki fiyatı, tarife ve fiyat listeleri ile etiketlerinde gösterilir. İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimden önceki fiyattan daha düşük fiyatla satışa sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir.” hükmü yer almaktadır.

Yukarıda ki açıklamalar doğrultusunda, tüketici lehine olan fiyatın uygulanması (Not: *Buraya şikayet konusu ne ise o yazılır*) konusundaki haklarımın kullandırılmamış olması nedeniyle satıcıdan şikayetçiyim.

6502 sayılı TKHK.nun Ceza Hükümleri Başlıklı 77’nci maddesinin (1)’nci fıkrasında “ Bu Kanununun 4 üncü, 6 ncı, 7 nci, 18 inci, 19 uncu, 20 nci, 21 inci, 23 üncü, 26 ncı, 30 uncu, 33 üncü, 35 inci, 48 inci, 49 uncu, 51 inci, 52 nci, 54 üncü ve 57 nci maddelerinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.” hükmü yer almaktadır. Bu bağlamda, fiyat etiketinden dolayı aşağıda açık adresi yazılı satıcıya

her bir kusurlu davranışından dolayı ayrı ayrı gerekli idari para cezasının uygulanmasını arz ederim. Mart 2017

Şikayetçi Adı soyadı
İmzası

Şikayet Edenin; Adresi Telefonu	:	
Şikayet Edilenin; Ünvanı Adresi Telefonu	:	

EKLER :

Ek-1 Raf etiketini gösterir fotoğraf

Ek-2 Satış fişi fotokopisi

Satıştan kaçınma konusunda şikayet dilekçesi örneği

.....

VALİLİĞİ İL TİCARET MÜDÜRLÜĞÜNE

Aşağıda adı ve adresi yazılı ticari işletmenin internet sitesinden tarihinde bisiklet siparişi verdim. Mala/ürüne ait sipariş formu ek-1’de sunulmuştur.

Satıcı, stoklarda kalmadı diyerek sipariş ettiğim ürünü göndermemekte ve satıştan kaçınmaktadır.

Yukarıda ki açıklamalar doğrultusunda, siparişimi göndermeyerek satıştan kaçınması (Not: *Buraya şikayet konusu ne ise o yazılır*) nedeniyle satıcıdan şikayetçiyim.

6502 sayılı TKHK.nun Ceza Hükümleri Başlıklı 77’nci maddesinin (1)’nci fıkrasında “ Bu Kanununun 4 üncü, 6 ncı, 7 nci, 18 inci, 19 uncu, 20 nci, 21 inci, 23 üncü, 26 ncı, 30 uncu, 33 üncü, 35 inci, 48 inci, 49 uncu, 51 inci, 52 nci, 54 üncü ve 57 nci maddelerinde belirtilen yükümlülöklere aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.” hükmü yer almaktadır. Bu bağlamda, satıştan kaçınmadan dolayı aşağıda açık adresi yazılı satıcıya herbir kusurlu davranışından dolayı ayrı ayrı gerekli idari para cezasının uygulanmasını arz ederim. Mart 2017

Şikayetçi Adı soyadı
İmzası

Şikayet Edenin; Adresi Telefonu	:	
Şikayet Edilenin; Ünvanı Adresi Telefonu	:	

EKLER _____ :

Ek-1 Sipariş Formu fotokopisi

İHTARNAME (AYIPLI MAL)**TÜKETİCİ BİLGİLERİ**

ADI SOYADI :
 ADRESİ :
 TELEFONU :

ŞİKAYET KONUSU MAL

TÜRÜ :
 TUTARI :
 SÖZLEŞME TARİHİ :

SATICI FİRMA

ADRES :
 TELEFON :
 FAKS :

ŞİKAYET CİNSİ :

GARANTİ KAPSAMINDA:

ŞİKAYET EDİLEN YER :

ŞİKAYET VE AÇIKLAMA: tarihinde firmanızdanbedelle satın aldım. Satın aldığım cihazda/üründe/konuttaayıpları ortaya çıkmıştır. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Yasanın 8. maddesi gereği sözleşme konusu malda ortaya çıkan ayıplardan satıcı sorumlu olup, tüketici sözleşmeden dönme veya ayıpsız misli ile değişim veya satış bedelinden indirim isteme veya ücretsiz onarım talep etmek hakkına haizdir. Tüketici bu seçimlik haklarından birini seçtiği takdirde satıcı bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar satıcı tarafından karşılanır.

Bu nedenle, ayıplı mal nedeniyle sözleşmeden dönme ile bedel iadesi/ ücretsiz onarım/ ayıp oranında bedel indirimi/ malın ayıpsız misli ile değişimi¹ hakkımı kullanarak ödediğim bedelin derhal iadesini talep ederim.² Aksi takdirde yasal yollara müracaat ede-

1 Tüketicinin seçtiği seçimlik hakka göre (4 seçimlik haktan biri için) ihtarname düzenlenecek, ilgili talep kalacak ve seçilen talebin altındaki çizgi kaldırılacak, diğerleri silinecek.

2 Sözleşmeden dönme ve bedel iadesi talep edilirse yazılacak ve altı çizili olan kelimelerin altındaki çizgi kaldırılacak. Ayıp oranında bedel indirimi hakkımı kullanacak ise bu bölü-

ceğimi, vekalet ücreti ve yargılama masraflarının tarafınıza ait olacağını ihtaren bildiririm.

.../...../2017

Keşideci

NOT: Bu ihtarname PTT aracılığıyla iadeli-taahhütlü olarak şikayet olunana gönderilir.

me “ayıp oranında bedelin derhal iadesini” diye yazılır. Diğer seçimlik haklarından birini kullanacak ise, bu bölüme “hakkımı kullanmak istiyorum” diye yazılır.

BAŞVURU FORMU
(...) TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞINA

BAŞVURU TARİHİ :
BAŞVURU NUMARASI :

BAŞVURU SAHİBİNİN KİMLİK BİLGİLERİ

T.C. Kimlik Numarası* :
Adı ve Soyadı* :

BAŞVURU SAHİBİNİN İLETİŞİM BİLGİLERİ

İkamet Ettiği İl / İlçe* :
Adresi* :
Elektronik Postası :
Telefon Numarası* :

38

VARSA BAŞVURU SAHİBİNİN VEKİLİNİN:

T.C. Kimlik Numarası :
Adı ve Soyadı :
Adresi :
İletişim Bilgileri :

ŞİKAYET EDİLENİN BİLGİLERİ

Ticaret Unvanı* :
Adresi :
İli / İlçesi :
Telefonu :
Faksı :

UYUŞMAZLIK KONUSUNA İLİŞKİN BİLGİLER

Uyuşmazlık Tarihi :
Uyuşmazlık Bedeli* :
Uyuşmazlık Konusu :

Başvuru Sahibinin Talebi* :

Başvuru Sahibinin İmzası* :

(*) ile işaretlenen alanların doldurulması zorunludur.

BAŞVURU FORMU

BALÇOVA TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞINA

BAŞVURU TARİHİ : 01.04.2017 (Buraya başvurunun THH.ne yapıldığı gün yazılır.)

BAŞVURU NUMARASI : (Boş bırakılır, formu verdikten sonra görevli-lerce verilen kayıt numarası yazılır)

BAŞVURU SAHİBİNİN KİMLİK BİLGİLERİ

T.C. Kimlik Numarası* : 43567178155

Adı ve Soyadı* : Ahmet Hamdi DURSUN

BAŞVURU SAHİBİNİN İLETİŞİM BİLGİLERİ

İkamet Ettiği İl / İlçe* : İzmir/Balçova

Adresi* : Ç.Emeç Mah. Deniz Sok. Güven Apt.No:5/4

Elektronik Postası : ahdursun@yahoo.com

Telefon Numarası* : 0(532)3655412 (GSM telefon numarasının yazılması kişiye ulaşma-
da kolaylık sağlamaktadır.)

40

VARSA BAŞVURU SAHİBİNİN VEKİLİNİN: (Bu bölüme, şayet başvuruyu avukat
aracılıkla yapıyorsanız, avukata ait bilgiler yazılmalıdır. Yoksa boş bırakınız.)

T.C. Kimlik Numarası :

Adı ve Soyadı :

Adresi :

İletişim Bilgileri :

ŞİKAYET EDİLENİN BİLGİLERİ

Ticaret Unvanı* : Özçeyiz İth.İhr.Tur.Gıda Ltd.Şti.

Adresi : Kemeraltı Cad. 1075 Sok. No:35/A

İli / İlçesi :İzmir/Konak

Telefonu :0(232)5554466

Faksı :0(232)5554467

UYUŞMAZLIK KONUSUNA İLİŞKİN BİLGİLER

Uyuşmazlık Tarihi : 20.03.2017

Uyuşmazlık Bedeli* : 400 TL.

Uyuşmazlık Konusu : Şikayet edilen firmadan 01.03.2017 tarihinde seyahat çantası satın
aldım. Çantayı kullanmaya başladım. Ancak, fermuarı arızalandı, açıp kapatamıyorum.

Firmaya götürdüm, fermuar arızasının garanti kapsamında olmadığı, kullanıcı hatası olduğu gerekçesiyle kabul edersem eğer ücretli onarım yapacaklarını söylediler. Ayıplı mal kapsamında olan seyahat çantasına ait gerekli işlemin yapılmasını talep ederim.

Başvuru Sahibinin Talebi* : Ayıplı malı geri verip, bedelinin tarafıma iadesini (veya ayıpsız bir ürünle değişimini veya ücretsiz onarımını seçeneklerinden herhangi birini yazabilirsiniz) istiyorum.

Başvuru Sahibinin İmzası* :

Ekler:

1 Ad. Fatura/Satış fişi fotokopisi

1 Ad. Garanti Belgesi fotokopisi (varsa)

1 Ad. Ücretli onarım yapılacağına dair firma yazısı (varsa)

1 Ad. Nüfus cüzdan fotokopisi

TAŞINIR ZİLYETLİĞİN DEVRİ BELGESİ (Örnek)

..... marka model ürününü isimli kişiye hediye/
devir ettim.

DEVİR EDEN**DEVİR ALAN**

İmzası:

Adı, Soyadı:

Adresi:

Telefonu:

TAŞINIR ZİLYETLİĞİN DEVRİ BELGESİ (Doldurulmuş hali)

Samsung marka Note-III model akıllı cep telefonunu (IMEI NO:2352356756)
Ahmet DURSUN isimli kişiye hediye/devir ettim.

DEVİR EDEN**DEVİR ALAN**

İmzası:

Adı, Soyadı: Adnan YILDIRIM

Ahmet DURSUN

Adresi: Ç.Emeç Mah. Deniz Sok.

Eğitim Mah. Derya Sok.

No:6/2 Balçova/İzmir

No:22/7 Karabağlar/İzmir

Telefonu: 0(533)3456782

0(232)1235678

TAŞINMAZLARA AİT AYIPLI MAL İHTARNAME FORMU (Örnek)

İHTARNAME

TÜKETİCİ BİLGİLERİ

ADI SOYADI : Mustafa YILMAZ

ADRESİ : Hürriyet Mah. 472 Sok. No:5 Daire:2 Şirinyer/Buca/İzmir

TELEFONU : 0(535)XXXXXXX

ŞİKAYET KONUSU MAL

TÜRÜ : Konut

TUTARI : Bilinmiyor

SÖZLEŞME TARİHİ :

YAPIMCI FİRMA

ADRES :

TELEFON :

FAKS :

ŞİKAYET VE AÇIKLAMA:tarihinde firmanız tarafından yapılan konutumu teslim aldım. Teslim aldığım konutta aşağıda belirtilen ayıplar ortaya çıkmıştır. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Yasanın 8. maddesi gereği sözleşme konusu malda ortaya çıkan ayıplardan firmanız sorumlu olup, tüketici olarak sözleşmeden dönme veya ayıpsız misli ile değişim veya satış bedelinden indirim isteme veya ücretsiz onarım talep etmek haklarına sahibim. Tüketici bu seçimlik haklarından birini seçtiği takdirde yapımçı firma bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar yapımçı firma tarafından karşılanır.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun; Tüketicinin seçimlik hakları başlıklı 11'inci maddesinin (4)'üncü fıkrasında "Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içinde yerine getirilmesi zorunludur." hükmü yer almaktadır.

Bu cihetle, şahsıma teslim etmiş olduğunuz konutta meydana gelen ayıpların tarafınızdan en geç 60 iş günü içerisinde giderilmesi gerekmektedir.

Bu nedenle, konutta meydana gelen ayıplardan dolayı ücretsiz onarım hakkımı kullanmak istiyorum. Aksi taktirde yasal yollara müracaat edeceğimi, vekalet ücreti ve yargılama masraflarının tarafınıza ait olacağını ihtaren bildiririm. .../.../2017

Mustafa YILMAZ

TESLİM EDİLEN KONUTTA VAR OLAN AYIPLAR

1. Mutfak balkon kapısı arızalı, kapanmıyor.
2. Odalardan birinin balkona açılan kapısı arızalı (tekerlekleri kırık)
3. Salon kapısının kilidi arızalı, zor kapanıyor.

Ayıplı Mal konusunda şikâyet dilekçesi örneği

VALİLİĞİ İL TİCARET MÜDÜRLÜĞÜNE

Aşağıda adı ve adresi yazılı ticari işletmeden tarihinde malı/ürünü aldım. Mala/ürüne ait satış fişi/faturası ek-1’de sunulmuştur.

Satın aldığım ürün ayıplı duruma geldi. Satıcıdan sözlü olarak ayıplı malın bedel iadesini veya yenisi ile değiştirilmesini talep ettim. Ancak talebimi yerine getirmedi. Ek-2’de sunulan yazılı talebimi iadeli taahhütlü posta ile satıcıya bildirdim. Buna rağmen talebime herhangi bir işlem yapılmadı.

Yukarıda ki açıklamalar doğrultusunda, tarafıma ayıplı malın bedel iadesini yapmamış olması (Not: *Buraya şikayet konusu ne ise o yazılır*) nedeniyle satıcıdan şikayetçiyim.

6502 sayılı TKHK.nun Ceza Hükümleri Başlıklı 77’nci maddesinin (18)’inci fıkrasında “Yukarıda belirtilenlerin dışında kalan ancak bu Kanunun getirdiği yükümlülükler ile Bakanlıkça yönetmelik veya tebliğle belirlenen tedbirlere uymayanlar hakkında bin Türk Lirasından elli bin Türk Lirasına kadar idari para cezası verilir.” hükmü yer almaktadır. Bu bağlamda, talep etmiş olduğum seçimlik hakkımı kullandırmamasından dolayı aşağıda açık adresi yazılı satıcıya gerekli idari para cezasının uygulanmasını arz ederim. Mart 2017

Şikayetçi Adı soyadı
İmzası

Şikayet Edenin; Adresi Telefonu	:	
Şikayet Edilenin; Ünvanı Adresi Telefonu	:	

EKLER _____ :

Ek-1 Satış Fişi/Fatura fotokopisi

Ek-2 İhtarname fotokopisi ve PTT gönderilerine ait gönderi belgelerinin fotokopisi

AYIPLI HİZMET İHTARNAME FORMU (BOŞ)
İHTARNAME**TÜKETİCİ BİLGİLERİ**

ADI SOYADI :

ADRESİ :

TELEFONU :

ŞİKAYET KONUSU HİZMET

TÜRÜ :

TUTARI :

SÖZLEŞME TARİHİ :

SAĞLAYICI FİRMA

ADRES :

TELEFON :

FAKS :

ŞİKAYET CİNSİ :

GARANTİ KAPSAMINDA :

ŞİKAYET EDİLEN YER :

ALINAN SONUÇ :

ŞİKAYET VE AÇIKLAMA:tarihindefirmasındanbedellehizmeti satın aldım. Satın aldığım hizmetteayıpları ortaya çıkmıştır. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Yasanın 13. maddesi gereği Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Sağlayıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar sağlayıcı tarafından karşılanır.

Bu nedenle, ayıplı hizmet nedeniyle hizmetin yeniden görülmesi/ hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı/ TL. tutarında ki ayıp oranında bedel indirimi/

sözleşmeden dönme¹ hakkımı kullanarak ödediğim bedelin derhal iadesini² talep ederim.
Aksi taktirde yasal yollara müracaat edeceğimi, vekalet ücreti ve yargılama masraflarının tarafınıza ait olacağını ihtaren bildiririm./2015

Keşideci

1 Tüketicinin seçtiği seçimlik hakka göre (4 seçimlik haktan biri için) ihtarname düzenlenecek, ilgili talep kalacak ve altı çizili olan kelimelerin altındaki çizgi kaldırılacak, diğerleri silinecek.

2 Sözleşmeden dönme ve bedel iadesi talep edilirse yazılacak ve altı çizili olan kelimelerin altındaki çizgi kaldırılacak. Ayıp oranında bedel indirimi hakkımı kullanacak ise bu bölüme “ayıp oranında bedelin derhal iadesini” diye yazılır. Diğer seçimlik haklarından birini kullanacak ise, bu bölüme “hakkımı kullanmak istiyorum” diye yazılır.

Ayıplı Hizmet THH Başvuru Formu (Örnek)

BAŞVURU FORMU
BALÇOVA TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞINA

BAŞVURU TARİHİ : 01.04.2017 (Buraya başvurunun THH.ne yapıldığı gün yazılır.)

BAŞVURU NUMARASI : (Boş bırakılır, formu verdikten sonra görevlilerce verilen kayıt numarası yazılır)

BAŞVURU SAHİBİNİN KİMLİK BİLGİLERİ

T.C. Kimlik Numarası* : 43567178155

Adı ve Soyadı* : Ahmet Hamdi DURSUN

BAŞVURU SAHİBİNİN İLETİŞİM BİLGİLERİ

İkamet Ettiği İl / İlçe* : İzmir/Balçova

Adresi* : Ç.Emeç Mah. Deniz Sok. Güven Apt.No:5/4

Elektronik Postası : ahdursun@yahoo.com

Telefon Numarası* : 0(532)3655412 (GSM telefon numarasının yazılması kişiye ulaşma-
da kolaylık sağlamaktadır.)

48

VARSA BAŞVURU SAHİBİNİN VEKİLİNİN: (Bu bölüme, şayet başvuruyu avukat aracılığıyla yapıyorsanız, avukata ait bilgiler yazılmalıdır. Yoksa boş bırakınız.)

T.C. Kimlik Numarası :

Adı ve Soyadı :

Adresi :

İletişim Bilgileri :

ŞİKAYET EDİLENİN BİLGİLERİ

Ticaret Unvanı* : Seherpen Ltd.Şti.

Adresi : Kemeraltı Cad. 1075 Sok. No:35/A

İli / İlçesi :İzmir/Konak

Telefonu :0(232)5554466

Faksı :0(232)5554467

UYUŞMAZLIK KONUSUNA İLİŞKİN BİLGİLER

Uyuşmazlık Tarihi : 20.03.2017

Uyuşmazlık Bedeli* : 400 TL.

Uyuşmazlık Konusu : Şikayet edilen firmaya 01.03.2017 tarihinde duşakabin yaptır-
tım. Duşakabini kullanmaya başladım. Ancak, duşakabinin altından sular banyonun
yüzüne akmaya başladı. Ayıplı hizmet kapsamında olan duşa kabine ait gerekli işlemin
yapılmasını talep ederim.

Başvuru Sahibinin Talebi* : Ayıplı hizmet nedeniyle duşakabinin ücretsiz onarımını
(veya hizmetin yeniden görülmesini veya TL. tutarında ki ayıp oranında bedel indirimi
veya sözleşmeden dönme ve bedel iadesini) istiyorum.

Başvuru Sahibinin İmzası :

Ekler:

- 1 Ad. Fatura/Satış fişi fotokopisi
- 1 Ad Hizmet alım sözleşmesi fotokopisi (varsa)
- 1 Ad. Garanti Belgesi fotokopisi (varsa)
- 1 Ad. Nüfus cüzdan fotokopisi

Ayıplı Hizmet konusunda şikayet dilekçesi örneği**VALİLİĞİ İL TİCARET MÜDÜRLÜĞÜNE**

Aşağıda adı ve adresi yazılı ticari işletmeden tarihinde yapım hizmeti satın aldım. Satın alınan hizmete ait satış fişi/faturası ek-1’de sunulmuştur.

Satın aldığım hizmet ayıplı duruma geldi. Satıcıdan sözlü olarak ayıplı hizmetin bedel iadesini veya işin yeniden görülmesini talep ettim. Ancak talebimi yerine getirmedi. Ek-2’de sunulan yazılı talebimi iadeli taahhütlü posta ile satıcıya bildirdim. Buna rağmen talebime herhangi bir işlem yapılmadı.

Yukarıda ki açıklamalar doğrultusunda, tarafıma ayıplı hizmetin bedel iadesini yapmamış olması (Not: Buraya şikayet konusu ne ise o yazılır) nedeniyle satıcıdan şikayetçiyim.

6502 sayılı TKHK.nun Ceza Hükümleri Başlıklı 77’nci maddesinin (18)’inci fıkrasında “Yukarıda belirtilenlerin dışında kalan ancak bu Kanunun getirdiği yükümlülükler ile Bakanlıkça yönetmelik veya tebliğle belirlenen tedbirlere uymayanlar hakkında bin Türk Lirasından elli bin Türk Lirasına kadar idari para cezası verilir.” hükmü yer almaktadır. Bu bağlamda, talep etmiş olduğum seçimlik hakkımı kullandırmamasından dolayı aşağıda açık adresi yazılı satıcıya gerekli idari para cezasının uygulanmasını arz ederim.
Mart 2017

Şikayetçi Adı soyadı

Şikayet Edenin; Adresi Telefonu	:	
Şikayet Edilenin; Ünvanı Adresi Telefonu	:	

EKLER _____ :

Ek-1 Satış Fişi/Fatura fotokopisi

Ek-2 İhtarname fotokopisi ve PTT gönderilerine ait gönderi belgelerinin fotokopisi

II. BÖLÜM

“Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu” - “Garanti, İhtiyari Garanti”
“Satış Sonrası Servis ve Hizmetler”

Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu

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 kağıt üzerinde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı (CD) ile tüketiciye verilir. Malın kullanıcı ara yüzünde yer alan yazılı, sesli ve görüntülü ifadelerin Türkçe olması zorunludur. Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarının hazırlanması sorumluluğu üretici ve ithalatçıya, tüketiciye verilmesi ve teslim edildiğinin ispat sorumluluğu ise satıcıya aittir. Burada hemen hatırlatmak gerekirse, Türkiye’de satışa sunulan cep telefonu, bilgisayar ve televizyon gibi ürünlerin kullanma kılavuzları, cihazların yardım veya destek menüleri içerisinde bulunmaktadır. Aldığınız ürünlerde, tanıtma ve kullanma kılavuzları Türkçe yerine yabancı dillerde yazılmış ise, ayıplı bir üründen söz etmek mümkün olmaktadır. Ancak, tanıtma ve kullanma kılavuzu ile satılmak zorunda olmayan ürünler de mevcuttur. Bunlar genel olarak, hırdavat malzemeleri, kırtasiye, basit el aletleri (pense, tornavida vb.), terzi levazımatı (düğme, fermuar vb.), inşaat malzemeleri, mutfak eşyaları (bardak, tabak vb.), ölçü aletleri (kumpas, gönye vb.), yedek parçalar, ambalaj içerisinde satılan ve ambalajında özellikleri belirtilen ürünler (temizlik maddeleri, yiyecek ve içecek gıda maddeleri vb.)’dir. Bu konuda daha detaylı bilgi için, 13.06.2014/29029 tarih/sayılı R.G.de yayımlanan Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliğine ulaşabilirsiniz.

Tanıtma ve kullanma kılavuzu konusunda en önemli husus şudur: Mevzuata göre satıcı/sağlayıcı usulüne uygun kılavuzu vermek zorundadır. İspatı da kendisine aittir. Ancak vermemiş ise ne olacaktır? Bu durumda kullanma kılavuzu verilse idi tüketicinin bu uyarılardan haberi olacaktı. Burada ayıplı ifa nedeniyle meydana gelen bir ayıp söz konusudur. Bu nedenle de; bu uyarı olmadığından tüketicinin ürünü hatalı kullanmasından meydana gelen ayıplardan tüketici sorumlu tutulmayacaktır.

Böyle bir durumda hakem heyetlerine ve mahkemelere başvururken satıcı/sağlayıcının kullanma kılavuzu vermediği özellikle belirtilmelidir. Çünkü bu husus hem hakem heyetlerinde hem de mahkemelerde atlanmaktadır.

Yukarıda belirtilen hükümlere aykırı hareket eden üretici ve ithalatçı hakkında piyasaya arz edilen; satıcı hakkında tüketiciye satışı yapılan her bir mal için ayrı ayrı olmak üzere idari para cezası uygulanır. Bunun için İl/ilçe Ticaret Müdürlüğüne örneği **Ek-1**'de sunulan bir dilekçeyle başvurulması ve ekine malın tanıtma ve kullanma kılavuzu fotokopisinin eklenmesi uygun olacaktır.

Garanti, İhtiyari Garanti Belgesi ve Süresi

Garanti süresi ve satıcının sorumluluğu konusu yukarıda değinilen 6502 sayılı yasanın 12. maddesinde düzenlenen ayıplı maldan sorumluluk konusu ile karıştırılmamalıdır. İkisi ayrı ayrı müessesedir.

*Üretici ve ithalatçılar, tüketicilere yönelik ürettikleri veya ithal ettikleri, kullanılmamış mallar için garanti belgesi düzenlemek zorundadırlar. Garanti belgesinin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi ve bu yükümlülüğün yerine getirildiğinin ispatı satıcıya aittir. **Satılan mala ilişkin olarak düzenlenen faturalar garanti belgesi yerine geçmez.***

Ancak; Yönetmelikte belirtilen garanti kapsamındaki mallar için garanti belgesi düzenlenmese de bu müesseseden ilgililer yinede sorumludur. Bu mallar için tüketicinin elinde garanti belgesi olmasa da bu haklardan yararlanır.

Bu nedenle; tüketicilerin dikkatini çekeceğimiz husus şudur: Bazı tüketici hakem heyetleri garanti belgesi yok diye başvuruyu almamakta ya da tüketicinin aleyhine karar vermektedir. Garanti süresi teslim ile başladığı için ayrıca teslim tarihi belirtilen bir belge olmasa da fatura veya fişte görülen alışveriş tarihi teslim belgesi olarak kabul edilerek garanti süresinin başlangıcı olarak alınıp uyumsuzluk değerlendirilir/değerlendirilmelidir. Çünkü yasal olarak zaten o ürün 2 yıl boyunca garanti kapsamı içerisindedir.

Garanti süresi; malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari iki yıldır. Malın arızalanması durumunda, **tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.** **Örn: ürünün tesliminden itibaren iki yıl içerisinde 5 kez arızalandı ve tamir için serviste her seferinde 1 ay olmak üzere 5 ay kaldı. Bu du-**

rumda garanti süresi 2 yıl 5 ay olmaktadır.

Burada bir noktaya daha dikkat çekmek gerekir ki bilhassa garanti süresinin sonlarına doğru arıza meydana geldiğinde derhal satıcı/sağlayıcıya ihbarda bulunmak gerekir ki, tüketici haklarını kullanabilsin. Örn: Garanti süresinin son gününde ürün arızalandı. Hakem heyetine veya mahkemeye başvurma şansınız yok. Ertesi gün de süre dolacak. Bu durumda anında yani süre içerisinde satıcı/sağlayıcıya ayıp ihbarında bulunulursa süre dolduktan sonra da haklar kullanılabilir.

*Tüketicinin, (garanti süresi içinde) ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda **satıcı**; işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür. Tüketici, ücretsiz onarım hakkını üretici veya ithalatçıya karşı da kullanabilir. Satıcı, üretici ve ithalatçı, tüketicinin bu hakkını kullanmasından müteselsilen sorumludur. Garanti kapsamında tüketicinin, ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın;*

54

- Garanti süresi içinde tekrar arızalanması,
- Tamiri için gereken azami sürenin aşılması,
- Tamirinin mümkün olmadığı, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla (bu raporun, arızanın bildirim tarihinden itibaren o mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenmesi zorunludur.) belirlenmesi durumlarında; tüketici malın bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkân varsa malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

*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**. Tüketicinin, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakkını seçmesi durumunda satıcı, üretici veya ithalatçının, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi talebinin kendilerine bildirilmesinden itibaren azami **otuz iş günü içerisinde**, bu talebi yerine getirmesi zorunludur. Garanti uygulaması sırasında değiştirilen malın garanti süresi, satın*

alınan malın kalan garanti süresi ile sınırlıdır. Bir örnekle açıklanacak olursa, 24 ay garantili olan bir ürün 22 nci ayında arızalanır ve tüketicinin talebi üzerine yenisi ile değişim yapılırsa yeni alınan ürüne uygulanacak garanti süresi 2 aydır. Burada önemle üzerinde durulması gereken soru şudur. Yeni alınan ürün 2 aydan sonra arıza yaparsa ne olacak? Tabi ki, garanti dışı işlem göreceği için ücretli onarım yapılacak ve onarım bedeli tüketicinin cebinden çıkacak. Bu durum tüketici aleyhine bir dengesizlik yaratmaktadır. Bu noktada şu önerilebilir: Böyle bir durumda seçimlik haklarınızdan “yenisi ile değişim” değil, sözleşmeden dönme hakkını kullanarak bedel iadesi almak en uygun hal tarzı olacaktır. Geri alınan parayla yeni bir ürün alırsınız ve garanti süresi sıfırdan başlar.

*Tüketicinin malı tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı olarak kullanmasından (**kullanım hatası**) kaynaklanan arızalar garanti kapsamı dışındadır. 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, bu rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle uyuşmazlığın parasal değerini dikkate alarak tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvurabilir.*

Burada hakem heyetlerine ve mahkemelere başvururken kullanma kılavuzu başlığı altındaki uyarılar dikkate alınmalıdır.

Burada önemle üzerinde durmak istediğimiz bir husus var. Yetkili teknik servislere gittiğinizde, ürün teslim formunun açıklama bölümüne “bedel iadesi ya da yenisi ile değişim” istediğinizi kayıt ettirmeyi unutursanız, ücretsiz onarım yapılarak ürünler iade edilmektedir. Tüketici, bir kere ücretsiz onarım yaptırdı diye bundan sonra da oluşan arızalarda ücretsiz onarım yaptırmaması gerekiyormuş gibi bir algı içerisinde sokulmaya çalışılmaktadır. Oysaki garanti süresi içerisinde bir kere ücretsiz onarım hakkınızı kullanmış olsanız da, yukarıda açıkladığımız gibi ürün tekrar arıza yaptığında yine bedel iadesi veya yenisi ile değişim haklarınızı kullanmakta özgürsünüz. Bu konuda daha detaylı bilgi için 13.06.2014/29029 tarih/sayılı R.G.den Garanti Belgesi Yönetmeliğine ulaşabi-

lirsiniz. Yukarıda belirtilen hükümlere aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem için ayrı ayrı olmak üzere idari para cezası uygulanır. Bunun için İl/İlçe Ticaret Müdürlüğüne örneği **Ek-2'**de sunulan bir dilekçeyle başvurulması ve ekine aykırılığı gösteren bir belgenin eklenmesi uygun olacaktır.

İhtiyari garanti, tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla mal veya hizmetle ilgili; *değişim, onarım, bakım, bedel iadesi ve benzeri hususlarda satıcı, sağlayıcı, üretici veya ithalatçı tarafından verilen ilave taahhüdü ifade eder. İhtiyari garanti taahhüdü süresince, taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle tüketiciden masraf talep edilemez. Taahhütte bulunan, taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilanlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır. Bu taahhütte, tüketicinin yasal haklarının saklı olduğu, garantiden faydalanma koşulları, süresi, garanti verenin adı ile iletişim bilgileri yer almak zorundadır. İhtiyari garanti taahhüdünün tüketicie yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur.*

Burada, üzerinde durulacak husus satıcı sağlayıcının ürüne ilişkin reklam ve broşürlerdeki ihtiyari garanti taahhütleri geçerlidir. Bu nedenle; buna ait belgeler saklanmalıdır.

Bunun yanında garanti süresi ve taahhüdünden ayrı olarak ürünün sigortalı olduğu, sigorta yapıldığı veya ayrıca sigorta sözleşmesi sunulup sigortalı hali ile satılıyorsa sigorta kapsamı ve süresi özellikle incelenmelidir. İhtiyari garanti belgesi düzenleniyor ve içeriğinde garanti kapsamı daraltılıyorsa dikkatle incelenmelidir.

Burada birçok aldatıcı davranışlarla karşılaşılmaktadır. Örn: Beyaz eşya denilen ürünlerden alacaksınız. Ürünün üzerinde 10 yıl firma garantisi yazıyor. Garanti Belgesi 2 yıl olarak düzenleniyor. 8 yıla ne oldu? O da ihtiyari garanti oluyor. İhtiyari garanti taahhütnamesine bakıyorsunuz! İhtiyari garanti kapsamında olan hizmetler; kapı lastiklerinin değişimi, kapakların yağlanması, camın kırılması halinde bir defaya mahsus ücretsiz değişimi gibi eften püften hizmetler. Bu durumda ödediğiniz bedelle, elde ettiğiniz haklar birbirine denk mi sorgulayın.

Satış Sonrası Servis ve Hizmetler

Tüketicinin bulunduğu yerde yetkili servis istasyonunun olmaması halinde satış sonrası hizmetlerin verilmesinden, tüketicie en yakın yerdeki yetkili servis istasyonu sorumludur. Tüketicie 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, servis belgesini düzenlemesi ve bunların birer nüshasını tüketicilere vermesi zorunludur. **Kullanım ömrü süresince malın yetkili servis istasyonlarındaki bakım ve onarım süresi azami tamir süresini (genel olarak 20 iş günüdür, cumartesi günleri iş gününden sayılır pazar ve resmi tatil günleri iş gününden sayılmaz) geçemez**. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirimi tarihinde, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar. Tüketicie arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü tüketicie aittir.

Burada açıklanmasını istediğimiz bir husus var. Garanti süresi bitmiş olan ürünlerde 20 iş gününün hesabı, arızalı ürünün servise teslim tarihinde başlıyor. Arızalı buzdolabını servise teslim etmeniz mümkün olmayacağından bedelini ödemek kaydıyla yerinde onarım talep etmek durumundasınız. Bu durumda işlem nasıl olacak? Garanti dışı ürünlerde servise götüremeyeceğiniz ve yerinde onarım yaptıracağınız arızalı ürünler için telefon dışında faks, e-posta veya iadeli taahhütlü mektup ile servise arıza bildirimini yapmanız sağlıklı bir yöntem olacaktır.

Malın tamirinin tamamlandığı tarih tüketicie telefon, kısa mesaj, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla bildirilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü yetkili servis istasyonuna aittir. 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 (Servis Garantisi). Malın garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının

servis istasyonu tarafından değiştirilmesi veya satılması durumunda, değişen veya satılan parça için altı aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir.

(Yedek Parça Garantisi)

Garanti süresi içerisinde değiştirilen yedek parçalar tüketiciye gösterilir verilmez, garanti süresi dışında ise tüketiciye verilir.

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

58

TükoDer olarak diyoruz ki, onarılmak üzere servise bıraktığınız arızalı ürüne ait teslim fişinde bu hususa dikkat ediniz. Çünkü, çoğu kere tüketici farkında olmadan 10 iş günü içerisinde onarımı tamamlanmayan ürün için muadil bir ürün isteniyor mu? Sorusu, “İSTENMİYOR” şeklinde yazılmakta ya da seçime ilişkin kutucuklarda “İSTENMİYOR” seçeneği işaretlenmektedir.

Bu nedenle; servis teslim fişine “İSTİYORUM” kelimesinin yazılmasını ya da kutucuğun işaretlenmesini özellikle takip edip, yazmalı ya da işaretlettirmelisiniz. Aksi takdirde bu haktan vazgeçmiş oluyorsunuz.

*Garanti süresi içerisinde arızalı malın satıcıya teslim edilmesi halinde satıcının, teslim edilen arızalı mallar ile ilgili olarak malın teslim alındığına dair bir belge düzenlemesi zorunludur. Bu konuda daha detaylı bilgi için, 13.06.2014/29029 tarih/sayılı R.G.den Satış Sonrası Servis ve Hizmetler Yönetmeliğine ulaşabilirsiniz. Yukarıda belirtilen hükümlere aykırı hareket eden servis istasyonlarında tespit edilen eksiklik ve aykırılıklarla ilgili olarak her bir servis istasyonu için ayrı ayrı olmak üzere idari para cezası uygulanır. Bunun için İl/İlçe Ticaret Md.lüğüne örneği **Ek-3**'de sunulan bir dilekçeyle başvurulması ve ekine aykırılığı gösteren bir belgenin eklenmesi uygun olacaktır.*

II. Bölüme Ait Ekler

Ek-1 Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu ile ilgili şikayet dilekçesi örneği

Ek-2 Garanti uygulamaları ile ilgili şikayet dilekçesi örneği

Ek-3 Satış sonrası servis ve hizmetler ile ilgili şikayet dilekçesi örneği

Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Şikayet Dilekçesi (Örnek)

İZMİR VALİLİĞİ İL TİCARET MÜDÜRLÜĞÜNE

(Alsancak, Talatpaşa Blv No:59, 35220 Konak/İzmir)

Aşağıda adı ve adresi yazılı ticari işletmeden tarihinde ek-1’de sunulan satış fişi/faturada görüleceği üzere malını/ürününü aldım. Aldığım malın kutusunun içinden hiç yada Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu çıkmamıştır.

28.11.2013/28835 tarih ve sayılı Resmî Gazetede yayımlanan 6502 sayılı TKHK.nun 55’inci maddesinde; “MADDE 55 – (1) Tüketicinin kullanımına sunulan malların tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla, gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satışa sunulması zorunludur.

(2) Malın güvenli kullanımına ilişkin hususların malın üzerinde yer alması hâlinde yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunludur.

(3) 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.

(4) Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarının hazırlanması sorumluluğu üretici ve ithalatçıya; tüketicie verilmesi ve teslim edildiğinin ispat sorumluluğu ise satıcıya aittir.” hükmü yer almaktadır.

Yukarıda ki açıklamalar doğrultusunda, Türkçe kullanma kılavuzunun (Not: Buraya şikayet konusu ne ise o yazılır) verilmemiş olması nedeniyle satıcıdan şikayetçiyim.

6502 sayılı TKHK.nun Ceza Hükümleri Başlıklı 77’nci maddesinin (6)’ncı fıkrasında “ Bu Kanunun 55 inci ve 56 ncı maddelerinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden üretici ve ithalatçı hakkında piyasaya arz edilen; satıcı hakkında tüketicieye satışı yapılan her bir mal için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.” hükmü yer almaktadır. Bu bağlamda, Türkçe tanıtım ve kullanma kılavuzu vermemiş olmasından dolayı aşağıda açık adresi yazılı satıcıya her bir kusurlu davranışından dolayı ayrı ayrı gerekli idari para cezasının uygulanmasını arz ederim. Mart 2017

Şikayetçi Adı soyadı

İmzası

Şikayet Edenin; Adresi Telefonu	:	
Şikayet Edilenin; Ünvanı Adresi Telefonu	:	

EKLER _____ :

Ek-1 Satış fişi fotokopisi

Ek-2 Türkçe ifadelere yer verilmeyen tanıtma ve kullanma kılavuzu fotokopisi

Garanti Uygulamaları İle İlgili Şikayet Dilekçesi (Örnek)

İZMİR VALİLİĞİ İL TİCARET MÜDÜRLÜĞÜNE

(Alsancak, Talatpaşa Blv No:59, 35220 Konak/İzmir)

Aşağıda adı ve adresi yazılı ticari işletmeden tarihinde ek-1’de sunulan satış fişi/faturada görüleceği üzere malını/ürününü aldım.

13.06.2014/29029 tarih ve sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Garanti Belgesi Yönetmeliğinin 5’inci maddesinde; “MADDE 5 – (1) Üretici ve ithalatçılar, tüketicilere yönelik ürettikleri veya ithal ettikleri, bu Yönetmeliğe ekli listede yer alan kullanılmamış mallar için garanti belgesi düzenlemek zorundadırlar.

(2) Bu Yönetmelik hükümlerine uygun olarak hazırlanacak garanti belgesinin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi ve bu yükümlülüğün yerine getirildiğinin ispatı satıcıya aittir.

(3) Satılan mala ilişkin olarak düzenlenen faturalar garanti belgesi yerine geçmez.” hükmü yer almaktadır.

62

Yukarıda ki açıklamalar doğrultusunda, Garanti Belgesinin (Not: Buraya şikayet konusu ne ise o yazılır) verilmemiş olması nedeniyle satıcıdan şikayetçiyim.

6502 sayılı TKHK.nun Ceza Hükümleri Başlıklı 77’nci maddesinin (6)’ncı fıkrasında “ Bu Kanununun 55 inci ve 56 ncı maddelerinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden üretici ve ithalatçı hakkında piyasaya arz edilen; satıcı hakkında tüketiciye satışı yapılan her bir mal için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.” hükmü yer almaktadır. Bu bağlamda, Garanti Belgesi vermemiş olmasından dolayı aşağıda açık adresi yazılı satıcıya her bir kusurlu davranışından dolayı ayrı ayrı gerekli idari para cezasının uygulanmasını arz ederim. Mart 2017

Şikayetçi Adı soyadı

İmzası

Şikayet Edenin; Adresi Telefonu	:	
Şikayet Edilenin; Ünvanı Adresi Telefonu	:	

EKLER _____ :

Ek-1 Satış fişi fotokopisi

Satış ve Servis Sonrası Hizmetler İle İlgili Şikayet Dilekçesi (Örnek)**İZMİR VALİLİĞİ İL TİCARET MÜDÜRLÜĞÜNE**

(Alsancak, Talatpaşa Blv No:59, 35220 Konak/İzmir)

Arızalanan cep telefonumu onarılmak üzere tarihinde ek-1’de sunulan servis teslim alma formu ile teknik servise teslim ettim. Üzerinden ... iş günü geçmiş olmasına rağmen onarımı yapılarak tarafıma iade edilmemiştir. Cep telefonum halen teknik servisedir.

13.06.2014/29029 tarih ve sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği’nin;

10’uncu madde (4)’üncü fıkrasında “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 bildirim 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.” hükmü yer almaktadır. Bu bağlamda; aynı yönetmeliğin EK’inde yer alan cetvelin 6.1.2 maddesinde cep telefonlarının azami tamir süresinin 20 iş günü olduğu belirtilmektedir. Ek-1’de sunulan servis formuna göre tarihinde teknik servise teslim etmiş bulunduğum belgelendirilmiştir.

Yukarıda ki açıklamalar doğrultusunda, iş günü geçmiş olmasına rağmen halen daha onarım hizmetini vermeyen Yetkili Servisinden şikayetçiyim.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Ceza Hükümleri Başlıklı 77’nci maddesinin (10)’ncü fıkrasında “Bu Kanunun 58 inci maddesine aykırı davranan üretici ve ithalatçılar hakkında, satış sonrası hizmet yeterlilik belgesinin alınmaması durumunda yüz bin Türk Lirası; kurulmayan her bir servis istasyonu için on bin Türk Lirası; servis istasyonlarında tespit edilen eksiklik ve aykırılıklarla ilgili olarak her bir servis istasyonu için bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.” hükmü yer almaktadır. Bu bağlamda, 20 iş günü içerisinde onarılmayan üründen dolayı aşağıda açık adresi yazılı Yetkili Servisine her bir kusurlu davranışından dolayı ayrı ayrı gerekli idari para cezasının uygulanmasını arz ederim. Mart 2017

Şikayetçi Adı soyadı

İmzası

Şikayet Edenin; Adresi Telefonu	:	
Şikayet Edilenin; Ünvanı Adresi Telefonu	:	

EKLER _____ :

Ek-1 Teslim fişi fotokopisi

+ ← ZAMAN → +
- -

Satın Alma Öncesi Faaliyetler	Satın Alma Faaliyetleri	Satın Alma Sonrası Faaliyetler
Mağazaları dolaşma	Satın almaya karar verme	Ürünü kullanıma hazırlama
İnternette dolaşma	Hangi marka?	Ürünü kullanma
Diğerlerini gözlemleme	Ne kadara?	Deneyimini artırma
Satış elemanı ile görüşme	Hangi tür?	Ödemelerde bulunma
Reklamları izleme	Hangi ürün?	Bakımın gerçekleştirilmesi
Ürünler hakkında düşünme	Nereden?	Ürünü elden çıkarma
Seçenekleri değerlendirme	Nasıl?	Aileye, arkadaşlara anlatma
Bilgi kazanma	Ne zaman?	Satıcılara şikayet
Görüş sorma	Ödemeleri düzenleme	Bir sonraki satın alma için hazırlanma
Önerileri alma	Ayrıntıları halletme	
	Ürünü temin etme	
	Nakliye-montaj	

NOT: Bu zaman/faaliyet tablosu Ticaret Bakanlığının yazılı kaynaklarından yararlanılarak hazırlanmıştır.

Bu tabloyu önemsiyoruz. Çünkü; satın alma öncesi faaliyetlere ne kadar çok zaman ayırırsak, satın alma sonrası faaliyetlere o kadar az zaman harcarız. Değilse, satın alma sonrası faaliyetler çok daha fazla zamanımızı alacak demektir.



TükoDer Kimdir?

Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer) 25 Ekim 1990 tarihinde İstanbul'da kurulmuştur. Derneğin amacı, Tüketici haklarının korunması ve geliştirilmesidir. Bu doğrultuda örgütlenerek tüketici bilincini oluşturmak, evrensel tüketici hakları paralelinde, tüketicilerin kendilerini koruyabilecek bilinç düzeyine gelmesi için çalışmalar yapmaktır. TükoDer, sadece bireysel tüketici sorunlarıyla ilgili çalışmalar yapar. Kampanyalar düzenler, davalar açar, tüketicilerin ekonomik, demokratik hak ve talepleri konularında kamuoyu oluşturur. TükoDer, ticari kuruluşlardan bağış kabul etmez, yayın organlarından reklam ve ilan almaz. TükoDer siyasi ve ticari hiçbir bağımlılığı olmayan, üyelerinin ve tüketicilerin gönüllü katkı ve yardımlarıyla çalışmalar yürüten, 43 şubesi ve 20.000 civarında üyesi olan bağımsız bir tüketici örgütüdür.

Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer) İzmir Şubesi, 18 Mayıs 1995 tarihinde kurulmuştur. 1.000'in üstünde üyeye sahip olan şubemizin amacı, İzmirli tüketicilerin sorunlarının çözümüne yardımcı olmak ve haklarının korunması için çalışmalar yapmaktır. Derneğimiz, okullarda genç tüketicilere konferanslar vermekte, diğer derneklerle ve muhtarlarla işbirliği içerisinde toplantılar düzenlemekte, tüketici hakları konusunda bilgilendirme toplantıları yapmaktadır. Derneğimiz, İzmir'de il ve tüm ilçelerdeki Tüketici Hakem Heyetlerinde tüketicilerimizi temsil eden yer almaktadır.

Derneğimiz, görsel ve yazılı basında, tüketici yasası ve evrensel tüketici hakları veya genelde tüketicilerimizi ilgilendiren konularda görüşlerini çekinmeden açıklayan ve gücünü tüketicilerden alan bir dernektir.

TÜKENMEDEN TÜKETMEK DİLEĞİYLE!





“Bu kitap, Avrupa Birliđi Sivil Düşün Programı kapsamında Avrupa Birliđi desteği ile hazırlanmıştır. İçeriğin sorumluluğu tamamiyla <<Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer) İzmir Şubesine>> aittir ve AB’nin görüşlerini yansıtmamaktadır.”

Bu kitap, TükoDer adına TükoDer İzmir Şubesi tarafından hazırlanmıştır.



TükoDer Bilgi Platformu (İzmir)

Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer) İzmir Şubesi İletişim Bilgileri:

859 Sok. No:5/207 Saray İş Hanı A Blok Konak/İzmir Tel:0(232)4454487

Fax:0(232) 445 67 00 | iztukoder@gmail.com | www.izmirtukoder.org.tr
