



T Ü K E T İ C İ
R E H B E R İ

2



T Ü K E T İ C İ R E H B E R İ - 2

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, yarımsız olarak kendi işinizi kendiniz görebileceksiniz.

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

2

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”** mevzuatta 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.

İÇİNDEKİLER

I. Bölüm 7

Taksitle Satış Sözleşmeleri	8
İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler	12
Doğrudan Satış	16
Mesafeli Sözleşmeler	17
Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri	22
Paket Tur Sözleşmeleri	29
Abonelik Sözleşmeleri	36
Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmeleri	42

I. Bölüme Ait EKLER 46

4

Ek-1 Nama yazılı senet örneği	47
Ek-2 Emre yazılı senet örneği	47
Ek-3 Taksitle Satış Sözleşmesi Cayma Formu (Örnek)	48
Ek-4 Taksitle Satış Sözleşmesi Şikayet Dilekçesi (Örnek)	49
Ek-5 İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşme (Kapıdan Satış) Cayma Formu (Örnek)	50
Ek-6 Mesafeli Satış Sözleşmesi Cayma Formu (Örnek)	50
Ek-7 Kapıdan Satış/ Mesafeli Satış Sözleşmesi Şikayet Dilekçesi (Örnek)	51
Ek-8 Devre Tatil/Uzun Süreli Tatil Sözleşmeleri Cayma Formu (Örnek)	52
Ek-9 Devre Tatil/Devre Mülk Başvuru Dilekçesi (Örnek)	53
Ek-10 Geçersiz Sözleşmenin Feshine İlişkin Bildirim (Örnek)	54
Ek-11 Paket Tur Eksik Hizmet Sunumu Tespit Formu (Örnek)	55

Ek-12 Paket Tur sözleşmeleri Tek taraflı Fesih Bildirimi (Örnek)	56
Ek-13 Abonelik sözleşmeleri Tek taraflı Fesih Bildirimi (Örnek)	57
Ek-14 Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmeleri Cayma Formu (Örn.)	58
II. Bölüm	59
Tüketici Hakem Heyeti Kuruluşu ve Görev Alanı	60
II. Bölüme Ait EKLER	67
Ek-1 Tüketici Hakem Heyeti Başvuru Formu (Örnek)	68
Ek-2 Tüketici Hakem Heyeti Karar Tutanağı (Örnek)	69
Ek-3 Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS)	70

Birinci Bölüm

TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİ | İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN
SÖZLEŞMELER | DOĞRUDAN SATIŞ | MESAFELİ SÖZLEŞMELER |
DEVRE TATİL VE UZUN SÜRELİ TATİL HİZMETİ SÖZLEŞMELERİ | PAKET
TUR SÖZLEŞMELERİ | ABONELİK SÖZLEŞMELERİ | ÖN ÖDEMELİ KONUT
SATIŞ SÖZLEŞMELERİ

Taksitle Satış Sözleşmeleri

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **taksitli satışlar** ile ilgili bilgi verilmektedir. *Satış bedelinin en az iki taksitte ödendiği; mal veya hizmetin, sözleşmenin düzenlendiği anda veya sözleşmede belirlenen bir süre sonra ifa edildiği satış sözleşmesidir. Taksitle satış sözleşmesi en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir. Yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez. Bir nüshasının kağıt üzerinde tüketiciye verilmesi zorunludur. Tüketicinin daha sonraki tarihlerde talep etmesi halinde ücret talep edilmeksizin bir defaya mahsus olmak üzere sözleşmenin bir örneği tüketiciye verilir.*

*Tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece NAMA yazılı (Örnek Ek-1'dedir) ve her bir taksit ödemesi için taksit tutarını aşmayacak ve ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenir. Halk arasında bono diye tabir edilen emre yazılı senet (Örnek Ek-2'dedir) ile nama yazılı senetlerin sonuçları farklıdır. Emre yazılı senetler tüketici açısından büyük sıkıntılar doğurur. Aykırı olarak düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersizdir. Senet demişken, tüketici işlemi nedeniyle **teminat olarak alınan senetler, başkasına ciro edilemez. Yani mobilya almak için imzaladığınız senetler, çimento satıcısından çıkarsa hukuka aykırı bir işlem olduğundan geçersizdir. Başkasına ciro edilmiş bu senetleri, tüketici isterse ödemeyebilir.** Tüketici her zaman mahkemeye başvurarak (icra takibi yapılmış olsun olmasın) ciro edilen senetlerin iptal edilmesini isteyebilir. 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.*

*Tüketici, **yedi gün içinde** herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin taksitle satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkı süresi, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlar. Ancak tüketici, sözleşmenin*

kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir. Burada tüketiciler açısından yanıltıcı olabilecek bir kaç hususa değinelim. Örneğin, bir koltuk takımı almaya karar verdiniz ve taksitle satış sözleşmesi imzladınız. Beğendiğiniz koltuk takımının üst kumaş rengini seçebileceğiniz söylendi. Sizde mağazada olmayan bir renk beğendiniz. Sözleşmede, malın teslim tarihi 60 gün sonra olacak şekilde belirtildi. Daha sonra mal teslim edilmeden 33. günü koltuk takımını almaktan vazgeçtiniz. Cayma hakkınızı kullanmak istediğinizi satıcıya bildirdiğinizde, satıcıdan; aman efendim sizin adınıza sipariş verildi, fabrikada üretim başladı vazgeçemezsiniz! Ya da, size özel üretim yapılıyor, başkasına satamayız, cayma hakkınızı kullanamazsınız! Veya ürünler fabrikadan yüklendi yolda, üretime başlamadan önce haber vermeliydiniz! Şeklinde beyanlar duyabilirsiniz... Bunlar itibar edeceğiniz şeyler olmayıp, cayma hakkınızı kullanabilirsiniz.

Mal teslimi ile hizmet ifasının birlikte yapıldığı sözleşmelerde mal teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanır. Örneğin: Banyonuza bir duşakabin yaptırmak istediniz. Esasen hizmet alımı olan bu sözleşme kapsamında duşakabini meydana getiren parçaların teslimi sözkonusu olduğundan, bu parçalar getirilerek banyonuza montajı yapıp size teslim edildikten sonra 7 günlük cayma süreniz başlar. *Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi içinde satıcı veya sağlayıcıya yazılı (Örnek cayma bildirim Ek-3'dedir) olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.*

Burada, dikkat etmemiz gereken bir hususu hatırlatmadan geçmeyelim. *Satıcı cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmişse tüketici, malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir. Olağan gözden geçirme malın ilk incelemesini kapsar. Malın mutad olarak kullanılması durumunda tüketici cayma hakkını kullanamaz.* Yani bir koltuk takımı aldıysanız ve süresi içinde cayma hakkınızı kullanacaksanız evcil hayvanlarınızın koltukların üzerine çıkmasına, yatmasına veya tuvaletlerini yaparak lekelemelerine izin vermemelisiniz! Aksi halde cayma hakkınızı kullanamazsınız. Taksitli satışla cep telefonu almışsanız, sim kartının takılmış olması, olağan bir gözden geçirme hali sayılmadığından cayma hakkınızı kullanamazsınız. Cayma hakkının bazı

istisnaları olduğunu bilelim. *Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin ifasına başlanan hizmet sözleşmelerinde de tüketici cayma hakkını kullanamaz. Tüketicinin satıcıyı bulduğu finansal kiralama işlemlerinde cayma hakkı kullanılamaz.*

*Tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda, satıcı veya sağlayıcı cayma bildirimimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren yedi gün içinde almış olduğu bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi, tüketiciye hiçbir masraf yüklemeksizin iade etmekle yükümlüdür. **Burada dikkat edilmesi gereken çok önemli bir ayrıntıyı belirtmek isteriz.** Cayma hakkını kullanan tüketici, sözleşme konusu malı, cayma hakkını kullandığı tarihten itibaren yedi gün içinde satıcıya iade etmekle yükümlüdür. Aksi halde tüketici cayma hakkını kullanmamış sayılır. Cayma hakkının kullanılması durumunda tüketici, malın iade masraflarını yüklenmek zorundadır. Yani, bir koltuk takımı satıcı tarafından evinize teslim edildi ise, cayma hakkını kullanırsanız sözleşmede belirtilen yere, bir yer belirtilmemiş ise satıcının satış yerine o koltuk takımının taşınması masraflarını tüketici olarak siz üstlenirsiniz. Burada dikkat edilecek husus: Mal satışlarında mal hangi şekilde, nerede teslim edildi ise aynı yerde aynı şekilde satıcı/sağlayıcıya iade edilmelidir. Aksi durumda hüküm ifade etmez. Örneğin; satın aldığımız çamaşır makinesini firma size evinizde teslim etti, siz de iade ederken evinizde iade edebilirsiniz. Ürünü/malı mağazada teslim aldı iseniz iadeyi mağazada yapmalısınız. Burada dikkat çekmek istediğimiz husus, eğer cayma hakkınızı kullanırsanız ürünleri iade etmeniz gerekeceğinden nakliye ve hamaliye işleri için kendiniz adam bulmak yerine, firma ile görüşüp ücretini karşılayıp firmaya yaptırmanız daha sağlıklı bir yöntem olacaktır. Bunun nedeni, taşıma esnasında meydana gelecek hasarlardan sizin değil, firmanın sorumlu olmasını sağlamaktır.*

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

TükoDer olarak diyoruz ki bir mal alırken tereddüt yaşıyorsanız peşin almak yerine taksitle alın 7 günlük cayma süreniz olsun. Cayma süresi içerisinde, içinize sinmeyen bir durum olursa cayma hakkınızı kullanır, az bir zarar ile sonuç alabilirsiniz.

Tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da satıcı veya sağlayıcı, faiz veya komisyon aldığı durumlarda ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve komisyon indirimi yapmakla yükümlüdür. Bu kapsamda, şuna dikkat edilmesi gerekir. Malın peşin satış bedeli ile taksitli satış bedeli arasındaki vade farkı dediğimiz faiz/komisyon bedelini indirip, kalan tutarı ödemeyi istemek durumundadır. Satınalma işlemi sırasında, peşin ve taksitli satış bedelleri fiyat etiketleri üzerinde belirtilmiş olduğundan bu bilgileri mutlaka bir kenarda tutun. Şayet, erken ödemede peşin fiyatına yakın bir bedel talep edilmez ise, aradaki farkın yetkisine göre tüketici hakem heyeti veya tüketici mahkemesine başvurup aradaki farkı talep edebilirsiniz.

Cayma hakkınızı kullanmayacaksanız, ilk taksit ödemesine gittiğinizde tüm borcunuzu kapatır, vade farkı ile komisyon vb. bedeller düşüldükten sonra kalan borcu ödeyebilirsiniz. Oldu ya insanlık hali, işler bozuldu ve taksitleri ödemede güçlüğü düştünüz. Satıcının, bakiye borcun tamamını tahsil edebilmesi için, bu hüküm sözleşmede yer almalı ve ayrıca, *tüketicinin kalan borcun en az onda birini oluşturan ve birbirini izleyen en az iki taksiti veya kalan borcun en az dörtte birini oluşturan bir taksiti ödemede temerrüde düşmesi gerekir.* Satıcı veya sağlayıcının bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek yazılı olarak muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur. Dolayısı ile **ödeme gücüğü çekilen durumlarda bir taksiti ödeyemediyse, sonraki taksiti mutlaka ödeyiniz.**

Tüketicinin kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmeleri taksitle satış sözleşmesi kapsamında değerlendirilir. Tüketicinin taşınır bir malın satış bedelini önceden kısım kısım ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen ödenmesinden sonra satılanı tüketiciye teslim etmeyi üstlendikleri ve ödeme süresi bir yıldan daha uzun veya belirsiz

olan sözleşmeler hakkında 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanununun ön ödemeli taksitle satış hükümleri uygulanır. **Kredi kartı ile yapılan taksitli alışverişler peşin satış olarak işlem görür, taksitli satış olarak değerlendirilmez.** Yukarıda belirtilen hususlara aykırı hareket edenleri, **Ek-4'**de sunulan dilekçe örneği ile satıcının faaliyette olduğu ilin/ilçenin Ticaret Müdürlüğüne şikayet ederek, idari para cezası uygulanmasını sağlayabilirsiniz.

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler** ile ilgili bilgi verilmektedir. **Kapıdan satış** diye tabir edilen satışlar bu kapsamdadır. Fuar, panayır ve pazar yerlerinde yapılan satışlar hariç olmak üzere, *satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında;*

- Teklifin tüketici ya da satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılmasına bakılmaksızın iş yeri dışında, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulan (Üniversite yerleşkelerinde, AVM.lerde stant açılarak veya pazarlama elemanlarınca tüketicilerin ev ve işyerlerine gidilerek yapılan satışlar),*
- *Tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında tüketiciyle iş yeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında, satıcı veya sağlayıcının iş yerinde ya da herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla kurulan,*
- *Mal ve hizmetlerin tüketiciye tanıtımı ya da satışı amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından düzenlenen bir gezi esnasında (genellikle devre tatil/mülk satışları için) kurulan sözleşmeler İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerdir.*

Şimdi kısaca bu sözleşmelerin nasıl yapıldığını açıklamaya çalışalım. Genellikle pazarlamacılar tarafından, yalnız yaşayan veya yaşlı kimselerin kapılarını çalıp, biz Sağlık Bakanlığımızdan geliyoruz. Size denemeniz için fizik tedavi veya masaj veya tansiyon aleti getirdik. Size bırakacağız, siz deneyeceksiniz beğenmez iseniz 15 gün sonra gelip geri alacağız diyerek tüketicileri ikna ediyorlar. Kapıdan satış sözleşmesini hazırlayıp, tüketiciye imzalatıyorlar. Neye imza attıklarını sorulara, ürünü teslim ettiklerine dair bir belge olduğunu söylüyorlar. Tüketici, cayma konusunda yeterince bilgilendirilmediğinden cayma hakkını kullanmıyor

ve 15 gün sonra geldiklerinde sözleşme gereği ilk taksit ödemesini istiyorlar. Veya Biz Milli Eğitim Bakanlığında geliyoruz. Çocuğunuz şu okulda okuyor. Öğretmenleri ile görüştük. Bazı dersleri zayıfmış. Öğrencilere yönelik takviye niteliğinde internet üzerinden canlı ders öneriyoruz. Çocuğunuz 15 gün denesin diyorlar ve sistemi aktif edip gidiyorlar. Sonrası malum... Cayma hakkınızı kullanamamanız için, cayma sürenizi geçirtip sözleşmenin yürürlüğe girmesini sağlıyorlar.

Bu konudaki yasal düzenlemelere göz atacak olursak...

- *Bu sözleşmeler, Bakanlık tarafından verilmiş izin belgelerine sahip satıcı veya sağlayıcılar tarafından kurulur.*
- *İş yeri dışında kurulan sözleşmeler yazılı olarak yapılmadıkça geçerli olmaz. Kurulan sözleşmelerin en az on iki punto büyüklüğünde anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi ve sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye verilmesi zorunludur. Geçerli bir sözleşme kurmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.*
- *Kurulan sözleşmede; “Bu sözleşmenin kurulduğu veya malın teslim alındığı tarihten itibaren on dört gün içerisinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkınız bulunmaktadır. Cayma süresi içinde sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında herhangi bir isim altında ödeme yapmanızı veya borç altına sokan herhangi bir belge vermenizi istemeyeceğimizi ve cayma bildirimimizin tarafımıza ulaştığı tarihten itibaren en geç on dört gün içerisinde malı geri almayı taahhüt ederiz” ifadesine yer verilmiş olmalı, ayrıca satıcı veya sağlayıcı, sözleşmeyi tüketicinin imzalamasını ve sözleşme tarihi ile “Sözleşmenin bir örneğini elden teslim aldım” ifadesini ve cayma hakkının kullanılabilirdiği sözleşmeler için “On dört gün içinde cayma hakkımın olduğu konusunda bilgilendirildim” ifadesini tüketicinin kendi el yazısı ile yazmasını sağlamak zorundadır. **Aksi sözleşmeler geçersizdir. Geçersiz sözleşme nedeniyle tüketici 14 günlük cayma süresine tabi değildir. Bu süre her halükarda bir yıl sonra sona erer.***

Ayrıca, tüketici sözleşmeden önce; *sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri, satıcı veya sağlayıcının adı veya unvanı ile iletişim bilgileri, mal veya hizmetin Türk Lirası olarak vergiler dahil toplam fiyatı, cayma hakkının kullanılma şartları hususlarında satıcı veya sağlayıcı tarafından en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirilmek zorundadır. Ön bilgilendirme yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.* Satıcı/sağlayıcı tüketiciye ön bilgilendirme formu vermek suretiyle bu ödevini yerine getirmektedir. Ön bilgilendirmenin yapılmaması, ya da ön bilgilendirme yapıldığının satıcı/sağlayıcı tarafından ispat edilememesi halinde tüketici **14 günlük cayma süresine tabi değildir. Bu süre her halükarda bir yıl sonra sona erer. Şimdi tamda bu noktada sizlere önemli görev düşmektedir. Çevrenizde/ailenizde bu şekilde mağduriyete uğramış kimseler var ise, sözleşme içeriğine bakmanızı, tüketicinin kendi el yazısı olmadan (pazarlamacı kendisinde yazmış olabilir) düzenlenmiş sözleşmeler nedeniyle en yakın TükoDer şubesine danışıp, cayma işlemini başlatmanız yararınıza olacaktır.**

*Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkı süresi, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tek sipariş olup parça parça teslim edilenlerin son partisinin tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlar. Ancak tüketici sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içerisinde de cayma hakkını kullanabilir. Malın satıcı tarafından taşıyıcıya teslimi, tüketiciye yapılan teslim olarak kabul edilmez. Mal teslimi ile hizmet ifasının birlikte yapıldığı sözleşmelerde mal teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanır. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Satıcı veya sağlayıcının **yukarıda belirtilen yükümlülüklerine aykırı hareket etmesi veya tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmemesi durumunda tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Bu süre her halükarda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.***

Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimün cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı olarak (PTT kanalıyla iadeli-taahhütlü, belgegeçer ile) veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltmesi yeterlidir. Cayma hakkını kullanan tüketicinin girişimde bulunmuş olması ispat açısından yeterlidir. Yani, tüketicinin doğru/bildirilen adrese iadeli-taahhütlü gönderdiği cayma bildirimünün satıcı tarafından teslim alınmamış olması bu hakkın kullanılmadığı anlamına gelmez. Satıcı veya sağlayıcı, şekli ve içeriği Bakanlıkça belirlenen cayma bildirim formunu (Örnek cayma bildirim Ek-5'dedir) sözleşmenin kurulduğu anda tüketicie vermek zorundadır. Cayma hakkının kullanılmasında tüketici bu formu kullanabileceği gibi cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir. Cayma hakkının kullanımına ilişkin ispat yükümlülüğü tüketicie aittir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma süresi içerisinde sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketicieyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Bu yasağa rağmen tüketiciden herhangi bir bedel alınması durumunda, alınan bedel tüketicieye derhal iade edilir. Ayrıca tüketicieyi borç altına sokan her türlü belge tüketici yönünden geçersizdir. Satıcı veya sağlayıcı, **cayma bildirimünün kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde malı geri almakla yükümlüdür. Bu süre içerisinde malın geri alınmaması durumunda, tüketici malı muhafaza etmekle yükümlü değildir.**

Tarafarca aksi kararlaştırılmadıkça, tüketici aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz:

- Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler.
- Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler.
- Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler.
- Malın tesliminden sonra ambalajın açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler.

- Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler.

Tüketici cayma süresi içerisinde malı; işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir. Satıcı, taahhüt süresi içinde malı tüketiciye teslim etmekten, malın tüketici ya da tüketicinin taşıyıcı dışında belirleneceği üçüncü bir kişiye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan sorumludur. Sözleşmenin tüketiciye teslim edildiğinin ve sözleşme konusu mal veya hizmetin sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir.

Burada hatırlatmak istediğimiz bir hususa değinelim. Tüketici, çeşitli sebeplerle cayma hakkını kullanmadan cayma süresi içinde Tüketici Hakem Heyetine başvuru yaparsa, bu başvurunun cayma hakkını kullanmayı da kapsadığı düşünülerek işleme alınmalıdır. Tüketici, yanıltılarak/kandırılarak/bilmediğinden vb. çeşitli sebeplerle cayma süresini kaçırmış olabilir. Bu halde dahi başvurusu işleme alınmalı, ön bilgilendirme veya cayma konusunda tüketicinin usulüne uygun bilgilendirildiğinin ispat durumuna göre başvurusu değerlendirilmelidir.

16

Doğrudan Satış Yöntemi

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **doğrudan satış yöntemi** ile ilgili bilgi verilmektedir.

Doğrudan satış; herhangi bir doğrudan satış şirketi tarafından istihdam edilsin ya da edilmesin satış temsilcisi, dağıtıcı, distribütör ve benzeri adlarla hareket edenlerin bir mal veya hizmeti kendi evlerinde ya da perakende satış yerleri kullanılmaksızın tüketicinin ev veya iş yaşantısını sürdürdüğü mekânlar gibi iş yeri dışında, tek veya çok katmanlı satış yöntemleriyle tüketicilere sunulmasını öngören pazarlama sistemidir. Yani, bazı kozmetik, mutfak eşyaları, besin destek vb. ürünlerin katalog üzerinden sipariş verilerek ve sisteme pazarlama elemanı olarak dahil edilerek yapılan zincirleme satış sistemidir diyebiliriz.

- Doğrudan satış şirketlerinin kullandığı sistemin, sisteme yeni kişiler kazandırmaktan ziyade mal veya hizmetlerin tüketicilere satışını esas alması gerekir.
- Sistemde yer alanların elde ettiği kazanç, ağırlıklı olarak sisteme yeni kişiler

kazandırılması ve bu sayede oluşan komisyon, prim, teşvik, ödül ve benzeri isimler altında nitelendirilen menfaatlerin dağıtılması üzerine kurulamaz.

- Doğrudan satış şirketleri hızlı zengin olma fırsatları, gerçekleşmesi mümkün olmayan vaatler gibi sistemle ilgili yanıltıcı bilgiler veremez. Baskı kurma, aldatma, rahatsızlık verme ve bunlara benzer yollarla kişileri sisteme dahil olmaya zorlayamaz.
- Doğrudan satıcı olarak sisteme dahil olmak isteyenlerden işe başlamaları ya da işe başladıktan sonra sistemde kalabilmeleri için giriş aidatı, başlangıç paketi, yenileme ücreti, aidat ve paket ücreti gibi herhangi bir isim altında bedel alınamaz.
- Doğrudan satıcılar, hiçbir masraf ve cezai şart ödemeksizin sistemden ayrılma hakkına sahiptir. Doğrudan satıcıların sisteme dahil oldukları tarihten itibaren altmış gün içerisinde sistemden ayrılması halinde, doğrudan satış şirketleri, doğrudan satıcıların elinde bulunan ve kullanılmamış tüm malları geri almak; söz konusu malların bedelini ise on dört gün içerisinde iade etmek zorundadır.
- Doğrudan satış şirketleri, gerek kendileri gerekse doğrudan satıcılar tarafından yapılan satışlarla ilgili olarak bu Yönetmelikte yer alan hükümlere uymak zorundadır.
- Yetki belgesinin doğrudan satış şirketi tarafından alınması yeterlidir. Doğrudan satıcıların ayrıca yetki belgesi alması gerekmez.
- Doğrudan satış şirketleri on sekiz yaşından küçükleri, fiil ehliyetine sahip olmayanları, şirketin ortağı ve yöneticileri ile çalışanlarını doğrudan satıcı olarak sisteme dahil edemez.
- Doğrudan satış şirketleri, doğrudan satıcıların yapmış olduğu her türlü doğrudan satış faaliyetinden müteselsilen sorumludur.

Mesafeli Satış Sözleşmeleri

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **Mesafeli Satış Sözleşmeleri** ile ilgili bilgi verilmektedir. Satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana

kadar ve kurulduğu an da dahil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının (internet, telefon vs.) kullanılması suretiyle kurulan sözleşmeleri ifade eder.

Sonda söyleyeceğimizi başta söyleyelim. Sosyal medya hesapları üzerinden yapılan alışverişlerde, karşınızdaki kişinin satıcı olup olmadığından emin değilseniz alışveriş yapmayınız. Mesafeli satış sözleşmesi, ön bilgilendirme formu, fatura veya fiş düzenlenmiyorsa biliniz ki, bir dolandırıcılık vakası ile karşılaşabilirsiniz. Mutlaka güvenilir internet sitelerinden alışveriş yapmanızı öneriyoruz. Peki güvenilir internet sitelerini nasıl bileceğiz dediğinizi duyar gibiyim. Öncelikle, sitenin ticari bir ürünü, ticari faaliyetini sürdürdüğü açık adresi, vergi numarası veya vergi daireleri tarafından verilen MERSİS numarası olup olmadığına bakılmalı, cayma hakkı konusunda elektronik ortamda iade ve değişim olanağı sağlanmış olmalı, mesafeli sözleşmeyi ödeme öncesinde veya sipariş kaydı sırasında tüketiciye göstermelidir.

Bu konudaki yasal düzenlemelere göz atacak olursak...

18

Tüketici, mesafeli sözleşmenin kurulmasından ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde satıcı veya sağlayıcı (veya onun adına hareket edenler) tarafından yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirilmek zorundadır. Ön bilgilendirme yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir. Ön bilgilendirme sırasında eksik bilgilendirme nedeniyle ortaya çıkan masraflardan tüketici sorumlu tutulamaz.

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin ön bilgileri edindiğini kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak teyit etmesini sağlamak zorundadır. Aksi halde sözleşme kurulmamış sayılır. Satıcı veya sağlayıcı, tüketici siparişi onaylamadan hemen önce, verilen siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği hususunda tüketiciyi açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirmek zorundadır. Aksi halde tüketici siparişi ile bağlı değildir.

Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkı süresi, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal

teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tek sipariş olup parça parça teslim edilenlerin son partisinin tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlar. Ancak tüketici, sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir. Malın satıcı tarafından taşıyıcıya teslimi, tüketiciye yapılan teslim olarak kabul edilmez. Mal teslimi ile hizmet ifasının birlikte yapıldığı sözleşmelerde, mal teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanır. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Bu süre her halükarda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

Bu konuda tüketicilere bir uyarıda bulunmak istiyoruz. Sipariş verme ekranından, ödeme ekranına geçişten önce mesafeli sözleşmeyi okudum/onaylıyorum, ön bilgilendirme formunu okudum/onaylıyorum şeklindeki kutucuğu işaretlemeniz (tik atmanız/ okeylemeniz) isteniyor. İşte burada üzerine tıkladığı zaman açılan ön bilgilendirme formu/mesafeli satış sözleşmesini bilgisayarına kayıt etmeli ve bu belgelerdeki cayma hakkı başlığı altında düzenlenen metinlerde cayma hakkı düzenlenmemiş ise, 14 günlük cayma süresine bağlı olmadığının farkında olmalısınız.

Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı (Örnek Cayma Formu Ek-6'dadır.) olarak (PTT kanalıyla iadeli-taahhütlü, belgegeçer ile) veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir. Cayma hakkının kullanımına ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir. Cayma hakkını kullanan tüketicinin girişimde bulunmuş olması ispat açısından yeterlidir. Yani, tüketicinin doğru/bildirilen adrese iadeli-taahhütlü gönderdiği cayma bildiriminin satıcı tarafından teslim alınmamış olması bu hakkın kullanılmadığı anlamına gelmez. Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin bu formu doldurabilmesi veya cayma beyanını gönderebilmesi için internet sitesi üzerinden seçenek de sunabilir. İnternet sitesi üzerinden tüketicilere cayma hakkı sunulması durumunda satıcı veya sağlayıcı, tüketicilerin ilettiği olduğu cayma taleplerinin kendilerine ulaştığına ilişkin teyit bilgisini tüketiciye derhal iletmek zorundadır. Sesli iletişim yoluyla yapılan satışlarda, satıcı veya sağlayıcı, cayma formunu en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar tüketiciye göndermek zorundadır.

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde, varsa malın tüketiciye teslim masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmekle yükümlüdür. Satıcı veya sağlayıcı, burada belirtilen tüm geri ödemeleri, tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden tek seferde yapmak zorundadır.

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı tarihten itibaren taahhüt ettiği süre içinde edimini yerine getirmek zorundadır. Mal satışlarında bu süre her halükarda otuz günü geçemez. Satıcı veya sağlayıcının bu yükümlülüğünü yerine getirmemesi durumunda, tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Sözleşmenin feshi durumunda, satıcı veya sağlayıcı, varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri fesih bildiriminden kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde tüketiciye 4/12/1984 tarihli ve 3095 sayılı Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine ilişkin Kanunun 1 inci maddesine göre belirlenen kanuni faiziyle birlikte geri ödemek ve varsa tüketiciyi borç altına sokan tüm kıymetli evrak ve benzeri belgeleri iade etmek zorundadır. Sipariş konusu mal ya da hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkansızlaştığı hallerde satıcı veya sağlayıcının bu durumu öğrendiği tarihten itibaren üç gün içinde tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmesi ve varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç on dört gün içinde iade etmesi zorunludur. **Malın stokta bulunmaması durumu, mal ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaşması olarak kabul edilmez.**

Cayma hakkının kullanımında, satıcının iade için belirttiği taşıyıcı aracılığıyla malın geri gönderilmesi halinde, tüketici iadeye ilişkin masraflardan sorumlu tutulamaz. Satıcının ön bilgilendirmede iade için herhangi bir taşıyıcıyı belirtmediği durumda ise, tüketiciden iade masrafına ilişkin herhangi bir bedel talep edilemez. İade için ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcının, tüketicinin bulunduğu yerde şubesinin olmaması durumunda satıcı, ilave hiçbir masraf talep etmeksizin iade edilmek istenen malın tüketiciden alınmasını sağlamakla yükümlüdür. Satıcı veya sağlayıcı malı kendisinin geri alacağına dair bir teklifte bulunmadıkça, **tüketici cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirim**

yönelttiği tarihten itibaren on gün içinde malı satıcı veya sağlayıcıya ya da yetkilendirmiş olduğu kişiye geri göndermek zorundadır. Tüketicinin, satıcının belirlediği taşıyıcı dışında başka bir taşıyıcı ile malın gönderilmesini talep etmesi durumunda, malın ilgili taşıyıcıya tesliminden itibaren oluşabilecek kayıp ya da hasardan satıcı sorumlu değildir. Tüketici, cayma süresi içinde malı, işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir. Satıcı, malın tüketici ya da tüketicinin taşıyıcı dışında belirleyeceği üçüncü bir kişiye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan sorumludur.

Tüketici aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz:

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

- Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler.

Burada hatırlatmak istediğimiz bir hususa değinelim. Tüketici, çeşitli sebeplerle cayma hakkını kullanmadan cayma süresi içinde Tüketici Hakem Heyetine başvuru yaparsa, bu başvurunun cayma hakkını kullanmayı da kapsadığı düşünülerek işleme alınmalıdır. Tüketici, yanıltılarak/kandırılarak/bilmediğinden vb. çeşitli sebeplerle cayma süresini kaçırmış olabilir. Bu halde dahi başvurusu işleme alınmalı, ön bilgilendirme veya cayma konusunda tüketicinin usulüne uygun bilgilendirildiğinin ispat durumuna göre başvurusu değerlendirilmelidir.

Devre Tatil, Ön Ödemeli Devre Tatil, Uzun Süreli Tatil Hizmeti, Değişim ve Yeniden Satış Sözleşmeleri

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **devre tatil, ön ödemeli devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri** ile ilgili bilgi verilmektedir. İlk etapta bir kaç tanımı hatırlatmanın faydalı olacağını düşünüyoruz.

22

Devre tatil sözleşmesi: Bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciiye bu süre zarfında birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama imkânı veren sözleşmeleri,

Ön ödemeli devre tatil sözleşmesi: Tüketicinin aynı hakka konu bir taşınmazın satış bedelini veya şahsi hakka konu taşınmazın kullanım hakkı bedelini önceden peşin veya taksitle ödemeyi, satıcı veya sağlayıcının da bedelin tamamen veya kısmen ödenmesinden sonra taşınmazı ya da kullanım hakkını tüketiciiye devir veya teslim etmeyi üstlendiği sözleşmeleri,

Değişim sözleşmesi: Tüketicilere devre tatil sözleşmesinden doğan haklarından diğer kişilerin geçici olarak yararlanmasına izin vermesi karşılığında gecelik konaklama veya diğer hizmetlere geçici olarak erişim imkânı veren bir sisteme katılma hakkı tanıyan sözleşmeleri,

Yeniden satış sözleşmesi: Satıcı veya sağlayıcının, devre tatil veya uzun süreli tatil hizmetinin alınıp satılması hususunda tüketiciiye yardımcı olduğu sözleşmeleri,

Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmesi: Bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye, belirlenen süre zarfında konaklamaya veya konaklama ile birlikte seyahat ya da diğer hizmetlerin beraber sunulduğu durumlara ilişkin indirim yahut diğer menfaatlerden faydalanma hakkı verilen sözleşmeleri ifade eder.

Burada aynı ve şahsi hak diye karşımıza çıkan iki kavramı kısaca açıklayalım. Aynı hak, mülkiyet hakkı olup mirasçılara veraset yoluyla intikal ettirilebilir. Şahsi hak ise, yalnızca kişiye ait olan bir haktır. Miras yoluyla intikal ettirilemez. Sözleşme süresi boyunca, sözleşmenin tarafı olan kişi tarafından kullanım hakkı elde edilmiş olur. Bir devre tatil sözleşmesine dayalı olarak, başka yerlerdeki tesislerden yararlanılması hakkı değişim sözleşmeleri ile mümkündür. İlerleyen zamanlarda devre tatil hakkınızı devretmek, diğer bir deyişle yararlanma haklarını tamamen başkasına vermek için devre tatil sözleşmesi ile birlikte yeniden satış sözleşmesi yapılmış olmalıdır. Burada dikkat çekmek istediğimiz husus, şahsi hak tanıyan sözleşmelerin bir süresi olduğudur. Süre bittiğinde, tesisten yararlanma hakkı da sona erer. Genel olarak, bu süre 19 ila 49 yıl arasında değişkenlik gösterebilir. Burada süreden söz edilmesinin sebebi ise, genellikle satıcı veya sağlayıcılar hazine arazilerini 99 yıllığına kiralamakta, bu arazilerin üzerine devre tatil veya uzun süreli tatile imkan tanıyan tesisler yaparak tüketicilere pazarlamaktadırlar. Kira süresi sona erdiğinde, tesisleri boşaltarak hizmeti sonlandırmaktadırlar. Aşağıda bu tür sözleşmelerin nasıl kurulduğuna değineceğiz.

*Devre tatil, ön ödemeli devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti, değişim ve yeniden satış sözleşmeleri kurulmadan en az bir gün önce satıcı ve sağlayıcılar, tüketicilere yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir şekilde düzenlenmiş şekilde ön **bilgilendirme formu** vermek zorundadır. Bu kapsamda bir sözleşme yapılacak ise satıcı veya sağlayıcının tüketicinin kendi el yazısıyla sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını, sözleşmenin bir örneğinin de tüketiciye verilmesini sağlamakla yükümlüdür. Bu yükümlülüklerin yerine getirildiğinin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.*

Genellikle; AVM'lerde, otopark giriş-çıkışlarında, toplu ulaşıma ait istasyon veya duraklarda ellerinde anket formları ile yanınıza yaklaşır, "Üniversite öğrencisiyim bana destek olmak ister misiniz?" Diye söze başlayan gençlerin doldurduğu formların (Bu formun doldurulma amacı şudur: *Satıcı veya sağlayıcının hediye tatil, kampanya, ücretsiz yemek ve gezi gibi isimler altında satışı özendirici yöntemler kullanarak tüketiciye bir davette bulunması halinde, bu davetin içeriği ve ticari amacının tanıtım faaliyetinden önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye bildirilmesi zorunludur.*) sonrasında veya internette/sosyal medya hesaplarında "hediye tatil kazandınız, linke tıklayın kaydınızı yaptırın" şeklindeki paylaşımlara istinaden yaptığınız kayıtlar doğrultusunda telefon ile aranarak, bineceğiniz araç/zaman/yer bilgileri verilmektedir. Bu şekilde satıcı ve sağlayıcıların devre tatil hizmeti sunan tesislere bir gezi düzenlemek suretiyle, tesislerin tanıtımının yapılmasını müteakip, misafirler havasız loş bir salona alınmakta, her masada bir pazarlama elemanı olacak şekilde tüketicinin bir dk. bile yalnız kalmasına, eşyle/çocuğuyla fikir alış verişi yapmasına fırsat veremeyerek, birkaç parça unlu mamül ikram edilerek açbılaç bir şekilde saldırgan ticari yöntemlerle satış sözleşmesi imzalatılması yoluna gittiklerine şahit olunmaktadır. Bu tür bir geziye katılan, ancak bir devre tatil hakkı satın almak istemeyen tüketicilerin istemeyerek de olsa bir sözleşmeye imza atmış olmaları halinde ne yapılması gerekir? Bu durumda dahi tüketiciler, *düzenlenen sözleşmelerin kurulmasından itibaren **on dört gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir.* Bir oldubittiye getirildiğini düşündüğünüz devre tatil, devre mülk ve diğer tatil hakkını içeren sözleşmeleri imzalamayın. İmzaladığınız takdirde **14 GÜN içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahipsiniz.** Cayma bildirimini; devre tatil sözleşmesinde PTT (iadeli-taahhütlü) kanalıyla yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı (Örnek cayma formu Ek-7'dedir.) ile devre mülk sözleşmesinde ise noterlikler aracılığıyla satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir. Cayma hakkı kullanılırken *tüketici cayma formunu kullanabileceği gibi cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir. Bu sözleşmelerle birlikte düzenlenmiş olan yeniden satış, değişim ve ilgili diğer tüm sözleşmeler, cayma hakkının kullanılması ile birlikte hiçbir cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın kendiliğinden sona erer.*

Burada önemli bir hususa değinelim. Şayet satıcı veya sağlayıcı, ön bilgilendirme formunu hiç vermemiş veya ön bilgilendirme formunda mevzuata göre olması gereken bilgilere yer verilmemiş veya yazılı bir sözleşmede mevzuata göre yer alması gereken hususlar eksik yazılmış, bir kopyası verilmemiş veya sözleşme ile birlikte mevzuatta yer alan cayma formunu tüketiciye vermemiş ise yani kısaca satıcı geçerli bir sözleşme yapmamış ise tüketici cayma hakkını kullanmak için 14 günlük süreye tabi değildir. Bu şartlarda cayma hakkını kullanma süresi, her halükarda 1 yıl sonra sona ermektedir. **Satıcı veya sağlayıcı, cayma süresi içerisinde tüketiciden bir ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan bir belge vermesini isteyemez.** Bu nedenle, herhangi bir ödeme yapmak veya senet vb. kıymetli evrakı imzalamak zorunda değilsiniz. *Bu yasağa rağmen tüketiciden herhangi bir bedel alınması durumunda, alınan bedel tüketiciye derhal iade edilir. Ayrıca tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge tüketici yönünden geçersizdir. Tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda, cayma hakkının kullanılmasından önce sunulan hizmete ilişkin olarak tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.* Burada görüyoruz ki, bir oldubitti sonucu tüketici sözleşme imzalamaya mecbur kalmış ise, cayma hakkını kullanmasından dolayı sözleşme öncesi kendisine sunulan hizmete ilişkin bir bedel ödemesi gerekmiyor. Ödenmiş bir bedel varsa da, geri isteme hakkına sahiptir. Bu bölümde ise, “Eyvah 14 günlük cayma süresini geçirmişim şimdi ne yapacağım?” Diyen tüketicilerin cayma haklarını kullanabileceğini hukuki yönden açıklamak isteriz. İşyeri dışında kurulan sözleşmeler (kapıdan satış) konusunu anlatırken “*Mal ve hizmetlerin tüketiciye tanıtımı ya da satışı amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından düzenlenen bir gezi esnasında (genellikle devre tatil/ mülk satışları için) kurulan sözleşmeler İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelerdir*” diye belirtmiştik. Kapıdan satış sözleşmelerinde cayma hakkının kullanılması konusunu açıklarken “*Cayma hakkı süresi, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tek sipariş olup parça parça teslim edilenlerin son partisinin tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlar. Ancak tüketici sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içerisinde de cayma hakkını kullanabilir. Mal teslimi ile hizmet ifasının birlikte yapıldığı sözleşmelerde mal teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanır*” diye belirtmiştik.

Buradan yola çıkacak olursak, kapıdan satışta olduğu gibi tüketicinin malı teslim alması, bir süre denemesi (muayene ve kabul safhası) ve sonrada satın alma işleminden cayma hakkını kullanması öngörülmektedir. Bir gezi esnasında götürüldüğünüz devre tatil/devre mülk tesislerinde konaklayıp, odalarında kalıp, termal havuzlarından yararlanıp, lokanta bölümünde yemek yiyip, pastane bölümünde çay-kahve içip, spor tesislerinde egzersiz vb. yapmadıkça deneme yani muayene ve kabul koşulu yerine gelmemiş olduğundan 14 günlük cayma süresini geçirmiş olsanızda devre tatil/devre mülk size teslim edilinceye kadar geçen sürede cayma hakkınızı kullanabilirsiniz.

Geçerli bir sözleşme kurulmuş olması halinde, tüketici 14 günlük süre içerisinde cayma hakkını kullanmış ise alınmış olan bedeller derhal tüketiciye iade edilir. *Tüketicinin devre mülk hakkı veren sözleşmelerden cayma hakkını kullanması durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, cayma bildirimini satıcı veya sağlayıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç on dört gün içinde tüketiciye geri verilir.* Yukarıda, cayma süresi bitinceye kadar tüketiciden bir bedel istenmesinin ya da kıymetli evrak istenmesinin yasak olduğunu belirtmiştik. Bu yasağa rağmen bir bedel alınmışsa bu bedelin derhal iadesi gerekir, diyoruz. Yukarıda belirtilen hususlara aykırı hareket edenleri, **Ek-8**'de sunulan dilekçe örneği ile satıcının faaliyette olduğu ilin/ilçenin Ticaret Müdürlüğüne şikayet ederek, idari para cezası uygulanmasını sağlayabilirsiniz.

Diyelim ki; devre tatil, ön ödemeli devre tatil veya uzun süreli tatil sözleşmesi bedelini nakit ödemek yerine, satıcı veya sağlayıcının anlaşmalı olduğu bir bankadan bağlı kredi kullanmak suretiyle ödeme imkanı sunulabilir. Bu durumda; *Tüketicinin ödeyeceği bedel, kısmen veya tamamen satıcı veya sağlayıcı ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanılarak bir kredi veren tarafından karşılanıyorsa tüketicinin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirim cayma süresi içinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi hâlinde bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer. Bağlı kredi sözleşmesi, sözleşmenin kurulduğu tarihte hüküm doğurmak üzere cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer.*

Şimdide **Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri hakkında bilgi verelim.**

Bu tip sözleşmelerin devre tatil sözleşmelerinden farklı bir uygulama şekli olduğunu bilmek zorundayız. *Bu sözleşmeler dönemsel faydalanma hakkının yanı sıra daimi olarak faydalanma hakkı sunan sözleşmeler olduğu söylenebilir. Bu sözleşmelere ilişkin ödemelerin, üyelik aidatı da dâhil olmak üzere eşit olarak yıllık taksitlere bölüdüğü bir ödeme planına göre yapılması zorunludur. Sözleşmede, bedelin taksitli ödeme planının dışında başka bir ödeme seçeneğiyle yapılmasına imkan veren hükümler yer alamaz. Aksi takdirde bu hükümler geçersizdir. Satıcı veya sağlayıcının, tüketiciye her ödeme tarihinden en az on dört gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ödeme bildiriminde bulunması zorunludur. Tüketici, ilk iki taksiti (ilk iki yılın ödemesi) ödedikten sonra, üçüncü yıldan itibaren her taksite ilişkin ödeme bildirimini almasını takiben on dört gün içinde satıcı veya sağlayıcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunarak herhangi bir cezai şart ödemeksizin sözleşmeyi feshedebilir.*

Şimdide **Ön Ödemeli Devre Tatil Sözleşmelerine** bir göz atalım isterseniz. Bu sözleşmeler, satıcı ve sağlayıcıların, hazineden veya şahıslardan kiraladıkları ya da kendi mülkiyetlerinde olan boş araziler üzerine devre tatil veya uzun süreli tatil tesisleri yapmak sureti ile tüketicilerin yararlanmasını sağlamayı vaat ettikleri sözleşmelerdir.

Aynı hakka konu bir taşınmazın veya şahsi hakka konu taşınmazın kullanım hakkının ön ödemeli satılması durumunda, satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketiciye, bağımsız bölüm planı, vaziyet planı, kat planı ve mahal listesinin verilmesi zorunludur. Ön ödemeli devre tatil sözleşmelerinde, devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönme bildirimini; şahsi hakka konu ön ödemeli devre tatil sözleşmeleri için yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile aynı hakka konu ön ödemeli devre tatil sözleşmeleri için ise noterlikler aracılığıyla satıcıya yöneltmiş olması yeterlidir.

Sözleşmeden dönülmesi durumunda:

Tüketiciden sadece sözleşme bedelinin %2 (yüzde iki)'sine kadar tazminat talep edilebilir. Satıcı veya sağlayıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmesse tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez.

Tüketicie iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildirimnin satıcı veya sağlayıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç doksan gün içinde tüketiciye geri verilir. Tüketici, alınan bedelin ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgenin iade edildiği tarihten itibaren, on gün içinde edinimlerini iade eder.

Sözleşme bedelinin bir kısmının veya tamamının bağlı kredi ile karşılanması durumunda, dönme bildirimnin satıcı veya sağlayıcı tarafından kredi verene derhal bildirilmesi zorunludur. Tüketicinin ödediği satış bedeli, satıcı tarafından dönme bildirimnin kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç doksan gün içinde, sözleşme bedelinin %2'si kadar tazminat tutarı düşülerek kredi verene iade edilir. Kredi veren, söz konusu tutarı tüketiciye derhal geri öder. Ön ödemeli devre tatil sözleşmesine konu taşınmazın yer aldığı projede sonradan değişiklik yapılması durumunda, bu değişikliğin tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi zorunludur. Tüketici yapılan proje değişikliğini kabul etmeyerek bir ay içinde vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında hiçbir bedel ödemeksizin sözleşmeden dönebilir. Proje değişikliğinin yasal zorunluluklardan veya mücbir sebep hallerinden kaynaklanması durumunda, satıcı tüketiciden sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar kesinti yapabilir.

Sözleşmeye konu taşınmazın inşa edileceği arsa üzerinde yapı ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli devre tatil sözleşmesi yapılamaz. Burada belirtilen yükümlülüklerin yerine getirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir. Aynı hakka konu taşınmazın ön ödemeli satışı (devre mülk satışı) için yukarıda belirtilen koşulların yerine getirilmesi şartının yanı sıra; Kat irtifakı devrini tüketici lehine tapu siciline tescil etmesiyle birlikte yapılacak yazılı bir sözleşme düzenlemesi veya noterliklerde düzenleme şeklinde yapılan satış vaadi sözleşmesi düzenlemesi zorunludur. Devir ve teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez. Kat mülkiyetine konu taşınmazın tüketici adına tescili veya kat irtifakına konu taşınmazın tüketici adına tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte taşınmazın zilyetliğinin devri ile teslim veya devir gerçekleşmiş kabul edilir. Taşınmazın kullanıma hazır bir şekilde tüketiciye zilyetliğinin devredilmesi gerekir. Aksi halde, teslim gerçekleşmemiş sayılır.

Şahsi hakka konu taşınmazın ön ödemeli satışında, konusu taşınmazın kullanım hakkı olan sözleşmelere ilişkin ön ödemeli satışlar, konusu şahsi hak olan ön ödemeli devre tatil sözleşmesi olarak kabul edilir. Şahsi hakka konu devre tatil amaçlı taşınmazın kullanım hakkının devrinin en geç otuz altı ay içinde yapılması ve bu hakka konu taşınmazın kullanıma elverişli bir şekilde sunulması zorunludur.

Yukarıda belirtilen sözleşme metinlerinde veya müstakil herhangi bir belgede yer alan ve tüketicinin haklarını kullanmaktan feragat ettiğine veya satıcı veya sağlayıcının yükümlülüklerini sınırladığına ya da ortadan kaldırdığına dair kayıtlar geçersizdir. Buraya kadar anlattığımız hususlar, satıcı/sağlayıcı ile tüketici arasında geçerli bir sözleşme kurulmuş ise uygulanacaktır. Şayet, geçerli bir sözleşme yapılmamış ise “mutlak butlan” kavramı ileri sürülerek ve Ek-9’da örneği sunulan Geçersiz Sözleşmenin feshine ilişkin bildirim gönderilmelidir.

Paket Tur Sözleşmeleri

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **paket tur sözleşmeleri** ile ilgili bilgi verilmektedir. Arkadaşınızın tavsiyesi üzerine kendiniz veya arkadaş grubu ile birlikte birkaç günü kapsayan seyahate çıkmayı planladınız. Bir seyahat acentesine gittiniz. Seyahat acentesinde sizi çok güzel karşıladılar, birçok ikramlar yaptılar, gitmek/görmek istediğiniz yerlere ilişkin paket tur seçenekleri hakkında bilgi verdiler. Size, son model otobüslerle belirlenen saatlerde belli merkezlerden alacaklarını,tesisinde açık büfe kahvaltı, restoranda seç al öğlen yemeği vereceklerini, ören yerinde rehber eşliğinde 2 saat tarihi ve turistik gezi yapılacağını, 5 yıldızlıotelde akşam yemeği ve konaklama, gece yarısından önce folklor ekibi eşliğinde sıra gecesine katılacağınızı söylediler. Peki, bu söyledikleri ile ilgili yazılı bir doküman verdiler mi? Hayır! Hepsi sözlü ifade edildi...

Peki sonra ne oldu? Tura katılan tüketicilerden biri anlatıyor! Biniş yapacağımız yerlerde toplandık, SMS ile biniş yerinin değiştirildiğini bildirdiler oraya kadar taksi ile gitmek zorunda kaldık. Eski model bir otobüse bindirdiler. Kahvaltı yerine, araç içinde sıcak-soğuk içecek ve simit-bisküvi verdiler. Rehberliği otobüs muavininin yaptığı, yarım saatlik birören yerinin gezilmesini müteakip, yol güzergahında bulunan şehirler arası otobüslerin durduğu bir tesiste hızlı

yiyecek tarzı öğlen yemeği verdiler. 5 yıldızlı otel yerine 2 yıldızlı bir otelde konakladık. Sıra gecesi, otelin diskosunda otel çalışanları tarafından organize edilmişti. Benim için resmen bir kabustu. Moral bulmaya gittik, sinir sahibi olduk. Moralimiz çok bozuk!

Üzülmeysin hepsinin telafisi mümkün... Seyahatiniz ile ilgili nelere dikkat etmeniz gerektiği hususlarına aşağıda açıklık getirmeye çalışalım. İlk etapta bir kaç tanımı hatırlatmanın faydalı olacağını düşünüyoruz.

Katılımcı: Herhangi bir paket turu satın alan veya almayı taahhüt eden, adına ya da lehine bir paket tur satın alınan veya satın alınması taahhüt edilen veya kendisine bir paket tur sözleşmesi devredilen tüketiciyi,

Paket tur sözleşmesi: Paket tur düzenleyicileri veya aracılardan ulaştırma, konaklama ve başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satın alınması vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmeleri, ifade eder.

Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce katılımcıya ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur. Katılımcıya verilen broşürde yer alan bilgiler paket tur düzenleyicisi ve aracısı için bağlayıcıdır. Broşürde yer alan bilgiler, sözleşme kurulmadan önce broşürde açıkça belirtilmek ve katılımcıya bildirilmek şartıyla sözleşme kurulduktan sonra ise tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir. Öyleyse verilmesi zorunlu olan bu ön bilgilendirme broşürünü isteyelim. Katılımcıya sunulan broşür veya ekinde; paket turun vergiler dahil toplam fiyatı, ön ödeme tutarı ve kalan bedelin ödeneceği tarih bilgilerinin yanı sıra, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde, aşağıdaki bilgilerin de yer alması zorunludur:

- Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri.
- Kullanılan ulaşım araçlarının türü ile yolculuğun sınıfı, hareket ve dönüş tarihleri, saatleri ve yerleri.
- Konaklama tarihleri de belirtilerek konaklamanın türü, yeri, nitelikleri, sınıfı ve bu sınıflandırma Türkiye’de uygulananlardan farklı ise bu farklılığa ilişkin uyarı.

- Yemek planı.
- Yolculukta izlenecek güzergâh.
- Paket turun özelliklerine uygun olarak pasaport, vize, yaş ve sağlık şartlarına ilişkin bilgi.
- Paket turun düzenlenmesi için asgari bir katılımcı sayısı öngörülmüşse bu sayı ve bu sayıya ulaşamadığı takdirde katılımcıya paket turun iptalinin bildirileceği son tarih.
- 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununa göre düzenlenmesi zorunlu sigorta ile varsa diğer sigortalara ilişkin bilgi.
- Turist rehberliği hizmetlerine ilişkin bilgi.

Paket tur düzenleyicisi veya aracısı katılımcılarla paket tur sözleşmesi düzenlemek zorundadır. Paket tur sözleşmelerinde, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde broşürde yer alan bilgilere ilave olarak aşağıdaki hususlara yer verilmesi zorunludur:

- Paket tur düzenleyicisi veya aracısı ve varsa temsilcisi ile katılımcının adı veya unvanı, açık adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri.
- Paket turun varış yerleri ile belirli bir süre kalınacak olması durumunda tarihleriyle birlikte kalış süreleri.
- Paket turun Türk Lirası olarak vergiler dahil toplam fiyatı.
- Fiyat değişikliğinin şartları ve paket tur fiyatına dahil olmayan vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülükler.
- Ödeme planı ve şekli.
- Katılımcı tarafından sözleşme kurulmadan önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına bildirilen ve taraflarca kabul edilen özel talepler.
- Mücbir sebep halleri ve bu hallerde tarafların hak ve yükümlülükleri.
- Sözleşmeden dönme ve fesih şartları.
- Yurt dışı turlarda sözleşme bedeli döviz cinsinden belirlenebilir. Ödemede hangi kurun esas alınacağı sözleşmenin kurulması esnasında taraflarca belirlenir.

Paket tur düzenleyicisi veya aracısı, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması (Katılımcıya verilen broşürün veya kurulan sözleşmenin, aşağıda belirtilen bilgileri içermesi ve bu bilgilerin değişmemiş olması halinde, katılımcının yolculuk öncesinde tekrar bilgilendirilmesi zorunlu değildir) halinde, turun başlamasından yurt içi turlar için en az yirmi dört saat, yurt dışı turlar için ise kırk sekiz saat önce aşağıdaki konularda katılımcıyı bilgilendirmek zorundadır.

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

Yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmeleri ile bilgilendirmelerin, en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi ve bunların bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile katılımcıya verilmesi zorunludur. Sözleşmede yer alan fiyatın değiştirilebileceğinin açıkça sözleşmede belirtilmesi, fiyat değişikliğinin gereğinin ve nasıl hesaplanacağına ilişkin sözleşmede öngörülen hareket tarihinden en az yirmi gün öncesinde katılımcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi koşuluyla sözleşme bedelinin yüzde beşini geçmeyecek şekilde belirli hallerde (döviz kurlarında, yakıt fiyatları ve vergilerde aşırı artışlar vb.) sözleşme fiyatı artırılabilir.

Sözleşmenin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi halinde (Örn: Gemi ile Akdeniz turuna yazıldınız. İzmir limanından gemiye binecektiniz. Tur şirketi terör tehdidi gerekçesi ile İzmir limanı yerine Atina'dan gemiye binmenizi isteyebilir) katılımcı, bu değişikliği (İzmir-Atina arasındaki seyahat masraflarının karşılanması kaydıyla) kabul edebileceği gibi, yapılan değişikliği kabul etmediğini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek koşuluyla; paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından sunulan, eşit veya daha yüksek değerde başka bir pakete ek bir bedel ödemeksizin katılma, fiyat farkının kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde bir pakete katılma, herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönme seçiclik haklardan birisini kullanabilir. Sözleşmeden dönülmesi halinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, sözleşmeden dönme bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren katılımcının ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın en geç on dört gün içerisinde iade etmesi zorunludur.

Katılımcıdan kaynaklanmayan bir sebepten dolayı paket turun başlamasından önce turun iptal edilmesi halinde katılımcı, yukarıda belirtilen seçiclik haklarını kullanabilir. Katılımcı, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksikliği bağımsız hizmet sağlayıcısına ya da paket tur düzenleyicisi veya aracısına derhal bildirmek zorundadır. Bu eksiklik giderilmediği takdirde katılımcının sözleşme bedelinden indirim talep etme hakkı vardır. Tura katılanların, eksiklikleri gösteren yazılı bir belgeyi (Örneği Ek-10'dadır) kendi aralarında oluşturmak suretiyle imza altına almaları, fotokopi aracılığıyla çoğaltmaları ve bu belge ile tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunmalarını öneriyoruz.

Paket tur düzenleyicisinin, paket tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde, paket tur düzenleyicisi paket turun devam etmesi için katılımcıya ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler sunar ve katılımcıya teklif edilen hizmetlerle sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder. Katılımcı alternatif düzenlemeyi kabul etmeyerek sözleşmeden dönebilir. Sözleşmeden dönülmesi durumunda paket tur düzenleyicisinin ücret talep etme hakkı sona erer ve yapılmış olan ödemeler sözleşmeden dönüldüğü tarihten itibaren katılımcıya en geç on dört gün içinde iade edilir. Ancak paket tur düzenleyicisi veya aracısı o ana kadar

ifa etmiş olduğu edimler için katılımcıdan hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep edebilir. Sözleşmeden dönülmesi durumunda, paket tur düzenleyicisi veya aracısı katılımcının paket tura başladığı yere veya üzerinde anlaşılan başka bir yere ücretsiz naklini sağlamak ve zorunlu konaklama olması halinde yapılan giderleri karşılamakla yükümlüdür. ABD'ye gemi ile seyahat eden bir katılımcının paket tur düzenleyicinin sorumluluğunda olan ABD'ye giriş izni alınamaması nedeniyle, İspanya turuna devam etmesi yönündeki alternatif düzenlemeyi kabul etmediği için İspanya'da limanda indirilerek, sen kendi imkanlarınla ülkene geri dön demek gibi bir durumda bırakılmaz. Paket tur düzenleyicisi, sorumluluğunda bulunan işi eksik yapması nedeniyle ortaya çıkan durumdan sorumludur.

Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanununun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi veya aracısı sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle katılımcının uğradığı HER TÜRLÜ ZARARDAN SORUMLUDUR. KATILIMCI, BOŞA HARCANAN TATİL ZAMANI İÇİN DE UYGUN BİR TAZMİNAT TALEP EDEBİLİR.

34

Katılımcının kusurunun bulunması, sözleşmenin ifası sürecine dahil olmayan üçüncü bir kişinin beklenmeyen ve önlenemez bir davranışının bulunması, mücbir bir sebebin bulunması, paket tur düzenleyicisinin, aracısının veya bağımsız hizmet sağlayıcısının gerekli tüm özeni göstermelerine rağmen öngöremedikleri ve engelleyemedikleri bir olayın meydana gelmesi, paket turun düzenlenmesi için öngörülen asgari katılımın sağlanamaması nedeniyle iptal edilmesi ve iptalin sözleşmede öngörülen sürede paket turun başlamasından en az yirmi gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile katılımcıya bildirilmiş olması hallerinde paket tur düzenleyicisi veya aracısı, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlardan sorumlu tutulamaz.

Paket tur sözleşmelerini devir edebilir miyiz?

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

Paket tur sözleşmeleri fesih edilebilir mi? Fesih edilen sözleşme için cayma bedeli ödenir mi?

Katılımcı, fesih talebini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek kaydıyla sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir. Paket turun başlamasından en az otuz gün önce yapılan fesih bildirimlerinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir. Paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala yapılan fesih bildirimlerinde, paket tur sözleşmesinde belirtilmek şartıyla belirli bir tutar veya oranda kesinti yapılabilir. Bu kapsamda, önceden öngöremediğimiz nedenlerle paket tura katılmama ihtimalini dikkate alarak paket tur sözleşmelerine yazılan fesih halinde cayma bedeli/tazminat rakamlarının fahiş rakamlar olmamasına özen göstermenizi öneriyoruz. Katılımcının gerekli tüm özeni göstermesine rağmen öngöremediği ve engelleyemediği bir durum veya mücbir sebep nedeniyle paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala fesih bildiriminde bulunması halinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün olmayan bedeller hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir. Bu kapsamda yapılacak bedel iadelerinin, fesih bildiriminin paket tur düzenleyicisi veya aracısına ulaşmasından itibaren on dört gün içerisinde katılımcıya yapılması zorunludur.

Paket turun başlamasına 30 günden daha az bir süre kala yapılan fesih bildirimlerinde, cayma bedeli/tazminat ödenmemesi için katılımcının öngöremediği ve engelleyemediği bir durum veya mücbir sebep olması gerektiğinden söz edilmektedir. Katılımcının hastalanması/kaza geçirmesi sonucu ayakta/yatarak tedavi görmesi, gözaltına alınması, tutuklanması, yurtdışı çıkışı yasağı konulması, ülkede büyük bir doğal afet meydana gelmesi sonucu biniş yerlerine ulaşımın aksaması, asayiş ve güvenlik ile ilgili alınan polisiye tedbirler nedeniyle sokağa çıkma yasağı ilan edilmesi, eş veya çocukların katılımcının bakımına/refakatine muhtaç olacak şekilde hastalanması ve doktor tarafından refakatçi olarak rapora yazılması vb. durumlar bu kapsamda değerlendirilebilir. Tüm

bunların mutlaka belgelendirilmiş olmasına özen gösterilmelidir. Katılımcının ölümü halinde, mirasçılarında sözleşmeden kaynaklanan edimlerin yerine getirilmesi istenemez.

Abonelik Sözleşmeleri

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **abonelik sözleşmeleri** ile ilgili bilgi verilmektedir. Sonunda söyleyeceklerimizi baştan söyleyelim.

Cep telefonu hatlarınızı MOBİL ÖDEMELERE KAPATTIRIN! Bunun için cep telefonu operatörünüzün çağrı merkezini aramanız veya müşteri iletişim merkezine gitmeniz gerekiyor. Cep telefonu hatlarınız mobil ödemelere kapalı olmaz ise ne oluyor? Siz sosyal medyada gezerken, tıkla burcunun özelliklerini öğren şeklindeki bir paylaşımı tıkladığınızda siz burcunuzun özelliklerini okurken, arka planda da telefon numaranızı bir internet sitesine yönlendirerek haftalık, aylık olarak elektronik ortamda abonelik yapmaktadır. Faturanız geldiğinde ise, ödenmesine aracılık edilen hizmetler veya katma değerli servis ücretleri adı altında bir bedel yansıdığını görüyorsunuz. Bu bazen haftalık 7 TL olabildiği gibi, aylık 50 TL olabilmektedir. Paket tarife ücretiniz 30-40 TL iken 100 TL gibi bir faturayı ödemek zorunda bırakılıyorsunuz.

Cep telefonu hattınızın İÇERİK SERVİSLERİNE, KATMA DEĞERLİ SERVİSLERE VE YURT DIŞI ARAMALARA KAPALI OLMASI GEREKİR! Hat satın alacağınız zaman, hatlarınız size teslim edilmeden önce mutlaka içerik servislerine, katma değerli servislere ve yurt dışı aramalara kapalı olarak teslim edilmesi gerekir. Abonelik sözleşmesi imzalanması ve hattın kullanıma açılması sırasında bu hususa dikkat ediniz. Yoksa canlı sohbet, özel numaralar veya sosyal medya üzerinden gönderilen mesajları geri dönüp aradığınızda yüklü faturalar ödemek zorunda kalabilirsiniz. Çeşme sahilinde gezerken gelen bir çağrıyı cevapladığınızda şayet Sakız adasına hizmet veren GSM operatörü üzerinden bağlanıp görüşme yaparsanız yurtdışı görüşme olarak faturanıza yansıtılır. Bu nedenle hattınızı yurtdışı görüşmelere kapattırmanızı ya da cihazınızın ayarlar bölümünden operatör seçimini otomatik değil, manuel olacak şekilde değiştirmenizi önerebiliriz.

Burada abonelik sözleşmesine bir göz atalım. *Tüketicinin belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmeyi ifade*

etmektedir. *Satıcı veya sağlayıcı, sunulan mal veya hizmete ilişkin olarak tüketici ile bir abonelik sözleşmesi kurmak zorundadır. Yazılı veya mesafeli olarak kurulan abonelik sözleşmelerinin bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.* Şimdi burada bir hatırlatma yapalım. Hat veya tarife paketi almak istediğiniz operatörün mağazasına gittiğinizde, elinde bir tablet ile görevli sizi karşılar. İsteğinizi söylersiniz. Elindeki tableten işlemleri başlatır. TC kimlik numaranızı ve bir cep telefonu numarası isterler, işlemlerinizi yaparlar ve verdiğiniz cep telefonu numarasına gelen kısa mesajda yazan “onay kodunu” söylemelerini isterler, onay kodunu girerler ve işleminizin tamamlandığını belirtirler. Yazılı bir nüshasını istediğinizde şöyle derler; “Ama baştan söyleseydiniz, o zaman farklı bir işlem yapardık! Maalesef bu kayıttan yazılı sözleşme çıkmıyor” Demek ki; mağazaya gittiğimizde YAZILI SÖZLEŞME İSTEDİĞİMİZİ baştan söyleyeceğiz. Madem yazılı sözleşme veremiyorlar o zaman, elektronik bir kopyasını vermelerini isteyiniz... *Abonelik sözleşmeleri; en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik süresince tüketicilerle imzalamış oldukları sözleşme ve taahhünamenin bir örneği ile tüketicinin abone olduğu tarifeyle ilişkin ayrıntıları, talep etmesi halinde tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ücret almaksızın vermek ya da kendi internet sayfaları üzerinden tüketicinin erişimine sunmak zorundadır.*

Abonelik sözleşmesinde bulunması gereken hususlardan bir veya birkaçının bulunmaması sözleşmenin geçerliliğini etkilemez ve bu durumda, satıcı veya sağlayıcı malın teslimini veya hizmetin ifasını durduramaz. Sözleşmedeki eksiklik, sözleşmeyi düzenleyen tarafından tüketiciden ilave bir ödemede bulunmasını istemeksizin derhal giderilir. Aksi takdirde, tüketici cezai şart, tazminat ve benzeri adlarla herhangi bir ödemede bulunmaksızın sözleşmeyi feshedebilir. Hizmete ilişkin ücretlendirme, hizmetin tüketiciye fiilen sunulmasıyla başlar. SAĞLAYICI SUNMADIĞI HİZMETİN BEDELİNİ TÜKETİCİDEN TALEP EDEMEZ.

Satıcı veya sağlayıcı, bir plan çerçevesinde yapılması öngörülen bakım, kontrol, onarım ve benzeri sebeplerle mal veya hizmet sunumunu durduracak olması halinde, bu durumun başlangıç ve bitiş tarihini EN AZ KIRK SEKİZ SAAT ÖNCE-SİNDEN tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ya da basın yayın ve

benzeri yollar ile bildirmekle yükümlüdür.

Faturalandırma dönemleri, sözleşmede aksi kararlaştırılmadıkça bir aydır. Fatura dönemi boyunca tahakkuk eden borç tutarı veya tüketim miktarının, daha önceden sözleşmede belirlenmiş tutarın veya miktarın altında gerçekleşmesi durumunda faturalandırma bir sonraki dönem veya dönemlerde yapılabilir. Sözleşmeye konu mal veya hizmetin faturalandırma dönemi değiştirilerek ücretlendirmeye esas birim fiyat arttırılamaz. Abonelik sözleşmelerinde faturanın zamanında ödenmemesi durumunda uygulanacak gecikme zammı oranı, 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanununun 51 inci maddesine göre belirlenen gecikme zammı oranını aşamaz.

Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzaya çağına ilişkin hükümler konulamaz; ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi hâlinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir. Sözleşme süresi sonunda tüketiciden açık bir talep veya onay almadığı halde; mal veya hizmet sunmaya devam eden satıcı veya sağlayıcı, sunulan bu mal veya hizmet için hiçbir bedel talep edemez. Elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren sağlayıcılar, katma değerli elektronik haberleşme hizmeti sunan sağlayıcılar ile birlikte bu hizmetlerin sunulmasından sorumludur.

38

Tüketicilerin sıkça kullandığı ve zaman zaman da sıkça mağduriyet yaşadığı **Taahhütlü abonelik** konusuna değinelim. Taahhütlü abonelikler, satıcı veya sağlayıcının, taahhütnamede belirtilen süre kadar abone kalmayı taahhüt eden tüketicilere;

Sözleşme konusu mal veya hizmetin bedelinden indirim yapmayı,

Sözleşme konusu malın teslimi veya hizmetin ifası ile birlikte taahhüt konusu malın mülkiyetini veya kullanım hakkını devretmeyi ya da hizmeti ifa etmeyi, taahhüt ettiği aboneliklerdir. Taahhütlü aboneliklerde taahhüt süresince sözleşme ve taahhütname koşullarında tüketici aleyhine değişiklik yapılamaz.

Satıcı veya sağlayıcı, taahhüdün geçerlilik süresi ile taahhüt konusu mal veya hizmetin nitelikleri, tüm vergiler dahil toplam fiyatı, indirim yapılan tarifinin

taahhüt verilmeden önceki fiyatı, aylık yapılan indirim miktarı, taahhüdün süresinden önce sonlandırılması durumunda tüketicinin elde ettiği faydalara ilişkin geri ödeyeceği bedelin hesaplanma yönteminin yer aldığı taahhütnameyi yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketicilere vermek zorundadır. Taahhütname, taahhüt konusu mal veya hizmetin bedeli, aynı mal veya hizmetin taahhütsüz abonelikler kapsamında talep edilen bedelinden daha yüksek gösterilemez. Bu taahhütname, abonelik sözleşmesinin ayrılmaz bir parçasıdır. İŞTE ABONELİK SÖZLEŞMELERİNİN YAZILI BİR KOPYASININ ALINMASI, BU TAAHHÜT-NAME NEDENİYLE ÖNEMLİDİR. Taahhüdün sesli iletişim araçları kullanılmak suretiyle verilmesi durumunda taahhüdün verilmesinden itibaren on dört gün içinde yazılı sözleşmenin tüketicilere verilmesi sağlanmalıdır.

TAAHHÜTLÜ ABONELİĞİN SÜRESİNDEN ÖNCE FESHİ HALİNDE CAYMA BEDELİ ALINMASI YASAL MI? Belki de en çok karşılaştığımız sorulardan biri bu... Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin süresinden önce taahhütlü aboneliğini sonlandırması halinde, satıcı veya sağlayıcının talep edeceği bedel (CAYMA BEDELİ), tüketicinin taahhüdüne son verdiği tarihe kadar tüketicilere sağlanan indirim, cihaz veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlı kalmak zorundadır. Ancak, tüketiciden taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen bedellerin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının, bu tutardan düşük olması halinde sınır değeri olarak tüketici lehine olan tutarın esas alınması zorunludur. CAYMA BEDELİ alınmamasının bir istisnası var. Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin yerleşim yerinin değişmesi ve taahhüt konusu hizmetin tüketicilere yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkansız olması durumunda, tüketici yukarıda belirtilen tutarları veya herhangi bir bedeli ödemeksizin taahhütlü aboneliğini feshedebilir.

Taahhütlü aboneliğin sona ermesinden en az bir fatura dönemi öncesinden satıcı veya sağlayıcı, bu durumu ödeme bildirimini yanı sıra yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ayrıca tüketicilere bildirir.

Verilen hizmetle birlikte bir malın mülkiyetinin veya kullanım hakkının devredildiği abonelik sözleşmelerinde hizmet sağlayıcısı da MALIN AYIBINDAN SORUMLUDUR. Faturaya tanımlı cihaz kampanyasından yararlanarak bir telefon

aldınız. Telefon garanti süresi içinde arıza yaparsa ve siz satın aldığınız yere gidip başvurduğunuzda, biz o işlere bakmıyoruz, yetkili teknik servise götürün şeklinde bir yanıtla karşılaşılırsanız, durun bir dakika tüketici yasası öyle demiyor, doğrusu ayıptan sizde sorumlusunuz. Ben bedel iadesi veya yenisi ile değişim talep ediyorum diyerek satıcıya seçimlik haklarınızı yöneltiniz!

Satıcı veya sağlayıcı, her bir tüketim dönemi sonunda tüketicinin ödeyeceği hizmet bedelini içeren bir ödeme bildirimini düzenlemek zorundadır. Ayrıca, ödeme bildirimini ayrıntılarını kendi internet sayfalarında gösterecek seçeneği sunmakla veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye ücretsiz olarak göndermekle yükümlüdür. Ödeme bildirimini, son ödeme tarihinden en az yedi gün önce tüketiciye gönderilir. Tüketicinin tercih etmesi halinde, ödeme bildirimini kalıcı veri saklayıcısı (e-posta) ile de gönderilebilir. Buna ilişkin masrafların tüketici tarafından karşılanması talep edilemez.

Tüketiciler, ödeme bildiriminde yer alan tutarın hatalı olduğu gerekçesiyle bildirim düzenlendiği tarihten itibaren bir yıl içerisinde itiraz edebilir. İtiraz, satıcı veya sağlayıcı tarafından başvurunun yapıldığı tarihten itibaren en geç otuz gün içerisinde incelenerek sonuçlandırılır ve inceleme sonuçları tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilir. İnceleme sonucuna göre itirazın haklı bulunması halinde, itiraza konu tüketim bedeline dair fazla tahsil edilen bedel, kullanım dönemindeki birim fiyat dikkate alınarak gecikme zammı ile birlikte tüketicinin tercih etmesi halinde bir sonraki tüketim dönemine ait bedelden mahsup edilir veya tüketiciye beş gün içinde iade edilir.

Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıl ve daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir. Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde veya tüketicinin hizmetten yararlanmasına engel olabilecek geçerli bir sebebin varlığı halinde tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshedilmesi ile ilgili bildirim ve taleplere ilişkin işlemleri yerine getirmek üzere gerekli tedbirleri almak ve gerektiğinde uygun bir sistem kurup bu sistemi kesintisiz olarak açık tutmakla

yükümlüdür. Fesih bildiriminin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı gerekli güvenlik önlemlerini almak suretiyle, kaydı tutulan telefon yoluyla da tüketiciye sözleşmeyi feshetme imkanını sağlayabilir. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren veya tüketicinin sözleşmeyi feshetmesini zorlaştıran bir yöntem belirleyemez. **Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin fesih talebini, bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içerisinde yerine getirmekle yükümlüdür.** Tüketicinin fesih talebinin yerine getirilme süresi günlük süreli yayınlarda on beş gün; haftalık süreli yayınlarda bir ay; aylık süreli yayınlarda ise üç aydır. Daha uzun süreli yayınlarda ise, bildirimden sonraki ilk yayını müteakiben fesih bildirimini hüküm ifade eder.

Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshedildiği bilgisini yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye bildirmekle yükümlüdür. Aboneliğin belirlenen süreler içinde feshedilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlanılmış olsa dahi, TÜKETİCİDEN HERHANGİ BİR BEDEL TALEP EDİLEMEZ. Fesih bildirimini hüküm ifade etmesinden itibaren on beş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan tutarın geri kalan kısmını ve varsa tüketiciden güvence, depozito veya teminat adı altında alınan ücretlerin güncel tutarlarını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlüdür. Fesih bildirimini hüküm ifade ettiği tarihe kadar olan dönem için tüketime konu bedele ilişkin ödeme bildirimini, fesih bildirimini hüküm ifade etmesinden itibaren on gün içinde tüketiciye göndermek zorundadır. Ancak, elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren sağlayıcılar için bu süre dört aya kadar uzatılabilir.

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

Ön Ödemeli Konut Satışları

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **ön ödemeli konut satış sözleşmeleri** ile ilgili bilgi verilmektedir. *Ön ödemeli konut satış sözleşmesi kurulmadan en az bir gün önce aşağıdaki hususları içeren, en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir şekilde düzenlenen ön bilgilendirme formunun (yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile) tüketiciye verilmesi zorunludur:*

- *Satıcının adı veya unvanı, açık adresi, telefon numarası ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri,*
- *Sözleşme konusu konuta ilişkin bağımsız bölümün yer aldığı ada, parsel, blok, konum, kat ve benzeri temel nitelik bilgileri ile 2/11/1985 tarihli ve 18916 Mükerrer sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Planlı Alanlar Tip İmar Yönetmeliğine göre belirlenen bağımsız bölüm net ve brüt alanları,*
- *Konutun tüm vergiler dâhil Türk Lirası olarak peşin ve taksitli toplam satış fiyatı; varsa teslim ve diğer masraflara ilişkin bilgi,*
- *Varsa faiz miktarı ve faizin hesaplandığı yıllık oran,*
- *Tüketicinin cayma ve sözleşmeden dönme hakkına ilişkin bilgiler,*
- *Konutun teslim tarihi,*
- *Verilecek teminata ilişkin bilgiler,*
- *Yapı ruhsatının alınış tarihi,*
- *Yönetim planına uygun olarak genel giderlere katılıma ilişkin bilgiler,*
- *Bağımsız bölüm planı, vaziyet planı, kat planı ve mahal listesi verilir.*
- *Ön bilgilendirme yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcıya aittir.*

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

alınmadan, tüketicilerle ön ödemeli konut satış sözleşmesi yapılamaz. Ön ödemeli konut satış sözleşmesinin, en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde yapılması ve bir örneğinin tüketiciye verilmesi zorunludur:

Tüketici, sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren on dört gün içinde, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde satıcıya noterlikler aracılığıyla yöneltmesi yeterlidir. Konut bedelinin bir kısmının bağlı kredi ile karşılanması durumunda, cayma hakkının kullanıldığı bilgisi satıcı tarafından ilgili konut finansmanı kuruluşuna derhal bildirilir. Taşınmazın kısmen veya tamamen bağlı krediyle alınması durumunda bağlı kredi sözleşmesi, sözleşmenin kurulduğu tarihte hüküm doğurmak üzere cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer. Konut finansmanı kuruluşu cayma hakkı süresi içinde tüketiciden faiz, komisyon, yasal yükümlülük ve benzeri isimler altında hiçbir masraf talep edemez.

Taşınmaz için bina tamamlama sigortası yaptırılmış ise, sigorta teminatı, kurulduğu tarihten itibaren hüküm doğurmak üzere cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer. Cayma hakkının kullanılması durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge cayma bildirimimin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç on dört gün içinde tüketiciye geri verilir. Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içinde edinimlerini iade eder. Satıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekte yükümlüdür.

Tüketicinin ön ödemeli konut satışında sözleşme tarihinden itibaren, **24 (yirmi dört) aya kadar herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır.** Sözleşmeden dönme bildiriminin satıcıya noterlikler aracılığıyla yöneltmesi yeterlidir. Konut bedelinin bir kısmının bağlı kredi ile karşılanması durumunda, tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullandığına ilişkin bilgi, satıcı tarafından ilgili konut finansmanı kuruluşuna derhal bildirilir. Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı; konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme tarihinden itibaren ilk üç ay için sözleşme bedelinin yüzde

ikisine, üç ila altı ay arası için yüzde dördüne, altı ila on iki ay arası için yüzde altısına ve on iki ila yirmi dört ay arası için de yüzde sekizine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.

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

- Satıcının yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmemesi,
- Tüketicinin ölmesi,
- Tüketicinin kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesi,
- Tüketicinin kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle sözleşmenin yerine olağan koşullarla yapılacak bir taksitle satış sözleşmesinin konulmasına ilişkin önerisinin satıcı tarafından kabul edilmemesi.
- Bir konutun birden fazla tüketiciye satılması halinde tüketici, sözleşmeden dönme hakkını devir veya teslim kadar vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında herhangi bir bedel ödemeksizin kullanabilir.

44

Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildirimini satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç yüzseksen gün içinde tüketiciye geri verilir. Konut bedelinin bir kısmının bağlı kredi ile karşılanması durumunda, tüketicinin ödediği satış bedeli, satıcı tarafından dönme bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yüz seksen gün içinde yalnızca yukarıda belirtilen masraf ve tazminat tutarı düşülerek ilgili konut finansmanı kuruluşuna iade edilir. Konut finansmanı kuruluşu söz konusu tutarı, tüketiciye derhal geri öder.

Ön ödemeli konut satışında devir veya teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez. Aşağıdaki hallerde konutun tüketiciye devir veya teslim edildiği kabul edilir:

- Kat mülkiyetine konu konutun tüketici adına tescilli,
- Kat irtifakına konu konutun tüketici adına tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte konutun oturmaya elverişli bir şekilde zilyetliğinin devri.

Sözleşmeye konu konutun yer aldığı projede sonradan değişiklik yapılması durumunda, bu değişikliğin tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi zorunludur. Tüketici yapılan proje değişikliğini kabul etmeyerek bir ay içinde vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında hiçbir bedel ödemeksizin sözleşmeden dönebilir. Proje değişikliğinin yasal zorunluluklardan veya mücbir sebep hallerinden kaynaklanması durumunda, satıcı tüketiciden yukarıda belirtilen masraf ve tazminat tutarını dikkate alarak kesinti yapabilir.

Satıcının konut satışına başlamadan önce, konut adedi otuz ve üzerinde olan projeler için bina tamamlama sigortası yaptırması veya aşağıda belirtilen diğer teminat ve şartlardan en az birini sağlaması zorunludur. Aşağıda belirtilen teminatlar dışında, tüketicinin tüm ödemelerini garanti altına alacak başka bir yöntem öngörülmesi durumunda, bu yöntem Bakanlık tarafından uygun görürse teminat olarak kabul edilebilir.

- Banka teminat mektubu,
- Hakediş sistemi,
- Bağlı kredi ile teminat.

Bina tamamlama sigortasının kapsamı, koşulları ve uygulama esasları Hazine Müsteşarlığınca belirlenir. Bina tamamlama sigortası kapsamında sağlanan tazminat, teminat ve benzeri güvenceler iflas veya tasfiye masasına dâhil edilemez, haczolunamaz, üzerlerine ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz konulamaz. Banka teminat mektubu, satıcının tüketiciye karşı ön ödemeli konut satışına ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde, tüketicinin ödediği bedeli, ilk talebinde ona derhal ödemeyi kabul ve taahhüt ettiğine dair banka tarafından verilen kesin ve süresiz mektuptur. Ön ödemeli konut satışının banka teminat mektubu verilmesi suretiyle teminat altına alınması durumunda, satıcı yükümlülüklerini yerine getirmezse tüketiciler, kendilerine verilmiş olan banka teminat mektubunu bankadan tazmin edebilirler. Tüketicinin ödemelerinin hakediş sistemi ile teminat altına alınması durumunda, tüketici, ödemeleri sözleşmede belirtilen bir bankada satıcı adına açılacak bir hesaba yatırmakla yükümlüdür. Bu hesapta toplanan tüketici ödemeleri konutun devir veya teslimine kadar bloke altında olup, yalnızca hakediş karşılığında serbest bırakılabilir. Konutun tamamlanma oranına göre belirlenecek hakediş sisteminde, ödemelerin

doğrudan bankaya yapılmış olması ve bankaların sorumluluğu altında inşaatın ilerleme seviyesi oranında şirkete aktarılması esastır. Bu şekilde yapılacak ödemelerde tüketicinin rızası aranmaz. Bu işlemlerle ilgili olarak banka, tüketiciden komisyon ve benzeri isim altında herhangi bir bedel talep edemez. Satıcı, yükümlülüklerini yerine getirmemezse, hesap üzerindeki haklarını kaybeder. Bu durumda, tüketicinin yapmış olduğu ödemelerin hakediş usulüne göre satıcıya ödenmemiş kısmı banka tarafından tüketiciye iade edilir. Tüketicinin o ana kadar yapmış olduğu ödemelerin satıcıya ödenen kısmı üzerinde ise tüketicinin hakları saklıdır. Banka, hakedişlerin kontrolünün sağlanması amacıyla yapı denetim, müşavirlik veya danışmanlık firmalarından da hizmet alabilir.

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

Birinci Bölüme Ait Ekler

46

Ek-1 Nama Yazılı Senet Örneği

Ek-2 Emre Yazılı Senet Örneği

Ek-3 Taksitli Satış Cayma Formu (Örnek)

Ek-4 Taksitle Satış Sözleşmesi Şikayet Dilekçesi (Örnek)

Ek-5 İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşme (Kapıdan Satış) Cayma Formu (Örnek)

Ek-6 Mesafeli Satış Sözleşmelerinden Cayma Formu (Örnek)

Ek-7 Devre Tatil/Uzun Süreli Tatil Sözleşmeleri Cayma Formu (Örnek)

Ek-8 Devre Tatil/Devre Mülk Başvuru Dilekçesi (Örnek)

Ek-9 Geçersiz Sözleşmenin Feshine İlişkin Bildirim (Örnek)

Ek-10 Paket Tur Eksik Hizmet Sunumu Tespit Formu (Örnek)

Ek-11 Paket Tur sözleşmeleri Tek taraflı Fesih Bildirimi (Örnek)

Ek-12 Abonelik sözleşmeleri Tek taraflı Fesih Bildirimi (Örnek)

Ek-13 Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmeleri Cayma Formu (Örnek)

Nama Yazılı Senet (Örnek)

Ödeme Günü	Türk Lirası	Kuruş	No
01/01/2019	*100.000*		
İş bu senet muharrer senedim mukabilinde Bir Ocak İkibronobuz arifinde Bay Lütfe'ttin Lüleburgaz tarafından yazılmış ve T. Lirası yukarıda yazılı yalnız *YüzBin* bedeli alınmıştır. İş bu bono vadesinde ödenmediği takdirde müteakip bonoların da muacceliyet kesbedeceğimi, ihtilaf vukufta mahkemelerinin selâhiyetini şimdiden kabul ederim.			
İsim :	Lütfe'ttin Kaynar		02/10/2018
Adres :	Bağdat Cad. No:163 Kadıköy / İstanbul		
V.D., No'su			
Keşif :			

Emre yazılı değil.
Wama yazılıdır.
Kenar

ÖDEYECEK

Serdar Acar
ABONE OL 711

Emre Yazılı Senet (Örnek)

Vade	Vade Tarihi	Yeni Türk Lirası	No
90	30.07.2006	800.-	52
İşbu emre muharrer senedim mukabilinde 30 TEMMUZ 2006 tarihinde , Bay İhsan GÖRKEM'e veya emrühavalesine yukarıda yazılı yalnız Sekiz yüz Yeni Türk Lirası ödeyeceğim. Bedeli mal olarak ahz olunmuştur. İşbu bono vadesinde ödenmediği takdirde müteakip bonoların da Muacceliyet kesbedeceğimden, ihtilaf vukunda AKSARAY Mahkemelerinin selâhiyetine şimdiden kabul ederim.			
ÖDEYECEK	İsim :	Ali KAYA	Tanzim Tarihi
	Adresi :	Atatürk Bul.No:15 AKSARAY	30.04.2006
	Vergi Dairesi ve Hesap Numarası:	AKSARAY VD 1234567890	İmza Ali
	Keşif :	

NOT: Değişik şekillerde olabilmektedir.

Taksitle Satış Sözleşmesi Cayma Formu (Örnek)

İHTARNAME¹

İHTAR EDENİN :

ADI - SOYADI :

ADRESİ :

MUHATAP :

ADI / UNVANI :

ADRESİ :

KONU :/.../2015 tarihli adıma düzenlenen Taksitli Satış Sözleşmesi uyarınca satılan malın geri alınması ve tarafımca imzalanan sözleşmenin, (varsa) senetlerin ve peşinatın iadesi hakkındadır.

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 17. maddesi uyarınca tarafıma imzalatılan Taksitli Satış Sözleşmesinden yasal süreler içerisinde (7 gün) cayma hakkımı² kullanıyorum. Sözleşmenin imzalanması anında tarafıma teslim edilen malın 7 gün içinde geri alınmasını³ ve söz konusu sözleşme ile imzalamış bulunduğum tüm evrakların (varsa senetlerin, peşinatın) 7 gün içinde iadesini talep ediyorum.

Bu Cayma İhtarnamesinin tarafınıza tebliğinden itibaren 7 gün içinde sözleşmenin, şahsımı borç altına sokan kıymetli evrakların ve peşinatın tarafıma iadesini ve malı geri almanızı³, aksi takdirde yasal yollara başvuracağımı ihtaren bildiririm.

İmza

1 Bu cayma bildirimini "mal teslim alınmış ise" PTT kanalı ile İADELİ TAAHHÜTLÜ olarak gönderilir. (Satış sözleşmesinin fotokopisini eklemeyi unutmayınız.)

2 Tüketici Taksitli satışlarda hiçbir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin, 7 gün içerisinde sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma bildiriminin satıcıya veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Tüketici cayma süresi içerisinde kendisine teslim edilen malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir. Aksi takdirde tüketici cayma hakkını kullanamaz.

3 Mal teslim alınmamış ise, cayma bildiriminde altı çizili olan cümleler metinden çıkarılmalıdır.

Taksitle Satış Sözleşmesi Şikayet Dilekçesi (Örnek)

..... 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.

Yukarıda ki açıklamalar doğrultusunda, taksitle satış sözleşmesinin bir kopyasının tarafıma verilmemiş (Not: Buraya şikayet konusu ne ise o yazılır) ve toplu senet imzalatılmış 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 yükümlülüklere 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 sözleşmesi kurallarından 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 Unvanı Adresi Telefonu	:	

EKLER:

Ek-1 Satış Fişi/Fatura fotokopisi

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler (Kapıdan Satış) Cayma Formu (Örnek)

(Bu form, sadece sözleşmeden cayma hakkı kullanılmak istendiğinde doldurup gönderilecektir.)

-Kime: (Satıcı veya sağlayıcının adı veya 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.

-Sözleşme tarihi:

-Mal veya hizmetin teslim veya ifa tarihi:

-Cayma hakkına konu mal veya hizmet:

-Tüketicinin adı soyadı:

-Tüketicinin adresi:

-Tüketicinin imzası: (Sadece kağıt üzerinde gönderilmesi halinde)

-Tarih:

Mesafeli Satış Sözleşmelerinden Cayma Formu (Örnek)

(Bu form, sadece sözleşmeden cayma hakkı kullanılmak istendiğinde doldurup gönderilecektir.)

-Kime: (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:

İşyeri Dışında Kurulan (Kapıdan Satış) Sözleşmeler/ Mesafeli Satıştan Sözleşmesi
Şikayet Dilekçesi (Örnek)

..... **VALİLİĞİ İL TİCARET MÜDÜRLÜĞÜNE**

Aşağıda adı ve adresi yazılı ticari işletmeden tarihinde Kapıdan / Mesafeli satış sözleşmesi ile (su arıtma cihazı) aldım. Mala/ürüne ait satış fişi/fatura (veya satış sözleşmesi) ek-1’de sunulmuştur.

Satıcı, kapıdan satış sözleşmesinin bir nüshasını tarafıma teslim etmediği gibi, peşinat olarak bendenTL para almıştır. (veya ön bilgilendirme formu, mesafeli satış sözleşmesi gönderilmemiş, cayma bildiriminde bulunduğum halde cayma hakkım kullanılmamıştır.)

Yukarıda ki açıklamalar doğrultusunda, kapıdan satış sözleşmesinin bir kopyası tarafıma verilmemiş, peşinat olarak benden para alınmış (veya ön bilgilendirme formu, mesafeli satış sözleşmesi gönderilmemiş, cayma bildiriminde bulunduğum halde cayma hakkımın kullanılmamış) olması nedeniyle satıcıdan şikayetçiyim. (Not: *Buraya şikayet konusu ne ise o yazılır*)

6502 sayılı TKHK.nun Ceza Hükümleri Başlıklı 77’nci maddesinin (3)’üncü fıkrasında “Bu Kanunun, **47 nci** maddesinin üçüncü, dördüncü, beşinci, yedinci ve 50 nci maddesinin fıkralarında belirtilen yükümlülüklere aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır” hükmü¹,

(1)’nci fıkrasında «Bu Kanunun 35 inci, **48 inci**, 49 uncu, maddelerinde belirtilen yükümlülüklere aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır” hükmü² yer almaktadır. Bu bağlamda, Kapıdan/mesafeli satıştan 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

1 Kapıdan satış sözleşmesi ise bu paragrafta yer verilir, 2 numaralı açıklama kodlu paragraf yazılmaz.
2 Mesafeli satış sözleşmesi ise bu paragrafta yer verilir, 1 numaralı açıklama kodlu paragraf yazılmaz.

Şikayet Edenin; Adresi Telefonu	:	
Şikayet Edilenin Unvanı Adresi Telefonu	:	

EKLER:

Ek-1 Satış Fişi/Fatura (veya satış sözleşmesi) fotokopisi

Ek-8

Devre Tatil/Uzun Süreli Tatil Sözleşmeleri Cayma Formu (Örnek)

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

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

52 -Bu formla sözleşmeden cayma hakkımı kullandığımı beyan ederim.

-Sözleşme tarihi:

-Cayma hakkına konu hak veya hizmet:

-Cayma hakkına konu hak veya hizmetin bedeli:

-Tüketicinin adı ve soyadı:

-Tüketicinin adresi:

-Tüketicinin imzası: (Sadece kağıt üzerinde gönderilmesi halinde)

-Tarih:

Devre Tatil/Devre Mülk Başvuru Dilekçesi (Örnek)

..... VALİLİĞİ İL TİCARET MÜDÜRLÜĞÜNE

Aşağıda adı ve adresi yazılı satıcı/sağlayıcıdan tarihli sayılı **sözleşme** ile devre tatil satın aldım. Devre tatil **sözleşmesi ek-1’de sunulmuştur.**

Ek-2’de sunulan cayma bildirimini ile cayma hakkımı kullandım. Satıcı, 14 **günlük süre içinde ödediğim bedel** ve şahsımı borç altına sokan kıymetli evrakları da iade etmekten kaçınmaktadır.

Yukarıda ki açıklamalar doğrultusunda, cayma sonrası yükümlülüklerini yerine getirmemesi (Not: *Buraya şikayet konusu ne ise o yazılır*) nedeniyle satıcıdan şikayetçiyim.

6502 sayılı TKHK.nun idari para cezaları başlıklı 77’nci maddesi uyarınca yükümlülüklerini yerine getirmemesinden dolayı aşağıda açık adresi yazılı satıcıya/sağlayıcıya her bir kusurlu davranışından dolayı ayrı ayrı gerekli idari para cezasının uygulanmasını arz ederim. Mart 2020

Şikayetçi Adı soyadı
İmzası

53

Şikayet Edenin; Adresi Telefonu	:	
Şikayet Edilenin Unvanı Adresi Telefonu	:	

EKLER:

Ek-1 Devre Tatil Sözleşme fotokopisi

Ek-2 Cayma bildirimini fotokopisi

Geçersiz Sözleşmenin Feshine İlişkin Bildirim (Örnek)

İHTARNAME

İHTAR EDEN :

ADI SOYADI :

ADRESİ :

MUHATAP :

ADRESİ :

SATIŞI SÖZLEŞMESİ NO:

KONU : Geçersiz Devre Mülk Sözleşmesinin Feshi Hk.

AÇIKLAMA : Muhatap sağlayıcının satış elemanlarınca bir tanıtım toplantısına davet edilerek, çeşitli sinevizyon ve barkovizyon gösteriyle adeta bir oldu bittiye getirilerektarihlisayılı devre mülk satış sözleşmesi tarafıma imzalatılmıştır. İş bu sözleşme 6502 Sayılı Yasa, medeni kanun ve tapu kanunu hükümlerine göre geçersiz bir sözleşmedir. Zira;

54 Taşınmazın aynına taalluk eden bu tür taşınmaz satışlarına ilişkin sözleşmelerin Türk Medeni Kanunu 706 ve devamı maddeleri ve Tapu Kanunu'nun 26. ve devamı maddeleri gereği resmi şekilde yapılması gerekir. Resmi şekilde yapılmayan bu tür sözleşmeler mutlak butlanla BATILDIR. İhtarnameye konu sözleşme taşınmaz mülkiyetinin devrini amaçlayan bir sözleşme olup, bu tür sözleşmelerin geçerli olması, resmi şekilde düzenlenmiş olmasına bağlıdır. Hal böyle olunca sözleşmenin RESMİ ŞEKİLDE YAPILMASI GEREKİR. Oysa taraflar arasındaki “..... Gayrimenkul Satış Sözleşmesi”¹ haricen düzenlenmiş olup, anılan maddeler gereğince GERÇERSİZDİR, HER İKİ TARAFI DA BAĞLAMAZ. Mutlak butlanla batıl olan sözleşmenin tarafları verdiklerini sebepsiz iktisap kuralları gereğince geri isteyebilirler. Geçersiz sözleşmeye göre verilen senetler de geçersiz olup iptali gerekmektedir.

İş bu ihtarnamenin elinize geçtiği tarihten itibaren 6502 Sayılı yasanın ilgili hükümleri, Tapu Kanunu ve Medeni Kanun hükümleri gereği şeklen geçersiz ve batıl olan gereği tarihli sözleşmesinin, kıymetli evrakların vebedelin/peşinatın tarafıma iadesini, aksi taktirde yasal yollara başvuracağımı ihtaren bildiririm./...../2020

İmza

1 Buraya satış sözleşmesine konu olan devre mülkün adı yazılır ve altı çizili olan kelimelerin altındaki çizgi kaldırılır.

Paket Tur Eksik Hizmet Sunumu Tespit Formu (Örnek)

TUTANAKTIR

S. No	Verilmesi Gereken Hizmet	Eksik Sunulan Hizmet	Bildirim Tarihi ve şekli
1	Manisa yolu 5. Km. açık büfe kahvaltı	Manisa yolu 5. Km. Tesislerinde standart tek kişilik kahvaltı verilmiştir.	03.03.2019 Whatsapp mesajı
2	Ürgüp beş yıldızlı Hotelde konaklama	Ürgüp üç yıldızlı Hotelde konaklama	03.03.2019 Whatsapp mesajı
3	Peri bacaları rehberli gezi	Rehber hizmeti verilmemiştir.	04.03.2019 Telefon görüşmesi
4	Balon ile Peri bacalarının panoramik görülmesi	Diğer gezi grupları balon ile gezi turu yaptıkları halde, havanın rüzgarlı olduğu beyan edilerek balon ile gezi yapılmamıştır.	04.03.2019 Telefon görüşmesi

Katılımcılar

Adı Soyadı	Adı Soyadı	Adı Soyadı	Adı Soyadı
İmza	İmza	İmza	İmza
Tarih	Tarih	Tarih	Tarih

Paket Tur sözleşmeleri Tek taraflı Fesih Bildirimi (Örnek)

İHTARNAME

İHTAR EDENİN :

ADI - SOYADI :

ADRESİ :

MUHATAP :

ADI / UNVANI :

ADRESİ :

KONU :/...../2015 tarihli adıma düzenlenen Paket Tur Sözleşmesinin feshi senetlerin ve sözleşme bedelinin iadesi hakkındadır.

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 51. maddesi uyarınca muhatap sağlayıcı ile imzalamış olduğum .../.../20... tarihli paket tur sözleşmesi ilegünlükturu satın aldım. Sağlayıcı tarafından Turun başlama tarihinden önce iptal edildiği bildirilmiştir. Tur düzenleyicisi tarafından sunulan alternatif turu kabul etmiyorum. 6502 Sayılı yasanın 51. maddesi hükmüne göre sözleşmeden dönme hakkımı kullanıyorum. İş bu sözleşmeden dönme bildirimimin tarafınıza ulaştığı tarihten itibaren 7 gün içerisinde ödemiş olduğum tüm bedelin/.....TL.nin¹ tarafıma iadesini talep ederim.

Bu Cayma İhtarnamesinin tarafınıza tebliğinden itibaren 7 gün içindetarihli paket tur sözleşmesi gereği tarafınıza ödemiş olduğumTL. bedelin iadesini, aksi takdirde yasal yollara başvuracağımı bildiririm. Paket tur düzenleyicisinin hizmeti, gereği gibi/hiç ifa etmemesi² sebebiyle tazminat haklarım saklıdır./..... /2015

Adı Soyadı

İmza

1 Paket tur sözleşmesinde hizmetler ayrı kalemler altında gösterilmişse gereği gibi ifa edilmeyen veya eksik ifa edilen hizmetin bedeli buraya yazılır. Böyle bir durum yoksa ".....TL" kısmı silinir

2 Bu ihtarname hizmetin hiç ifa edilmemesi sebebiyle hazırlanmıştır. Hizmetin gereği gibi ifa edilmemesi sebebiyle çekilecek ihtarnameler için de uyarlanabilir. Hizmetteki her türlü eksiklik sebebiyle tüketicinin bedelden indirim hakkı vardır.

Abonelik sözleşmeleri Tek taraflı Fesih Bildirimi (Örnek)

FESİH BİLDİRİMİ

Abonelik Sözleşme Feshi

Talebinde (Bulunan) : Emin (TC. No:25xxxxxxxxx)

: Adres

: Telefon: 0232-56x xx xx

Muhatap :..... İletişim Hizmetleri A.Ş.

: Adres

Konusu : Sözleşmenin Feshi Bildirimidir.

Açıklamalar :

1. 01.08.2019 tarihinde aylık 10 GB kotalı İnternet Paketini aylık 10,00.-TL'ye abonelik sözleşmesi imzalamak suretiyle muhatap servis sağlayıcısından satın aldım.
2. Reklam ve tanıtımlarınızda bahsedilen internet hızına bir türlü ulaşamadım. Farklı tarihlerde müşteri hizmetleri çağrı merkezini arayarak sözleşmede taahhüt edilen internet hızının sağlanmasını aksi takdirde tek yanlı olarak aboneliğimi iptal ettireceğimi belirttim. Buna rağmen internet hızında herhangi bir olumlu iyileşmeyi göremedim.
3. Yukarıdaki açıklamalar doğrultusunda, adıma düzenlenmiş ve imzalanmış bulunduğum “..... abonelik Sözleşmesi”ni tek yanlı olarak FESİH ediyorum.
4. İşbu yazılı fesih bildirimimin elinize ulaştığı tarih itibariyle en geç 48 saat içinde sözleşmenin iptali işleminin yapılmasını ve işlemin sonucunu en geç 7 (Yedi) gün içinde tarafıma yazılı olarak bildirilmesini, aksi takdirde yasal yollara başvuracağımı ihtaren ve ihbaren bildiririm.

Emin

İmza

Eki:

1 adet Kimlik fotokopisi

Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmeleri Cayma Formu (Örnek)
(Bu form NOTER aracılığı ile gönderilir)

İHTARNAME

İHTAR EDENİN :

ADI - SOYADI :

ADRESİ :

MUHATAP :

ADI / UNVANI :

ADRESİ :

KONU :/...../2015 tarihli adıma düzenlenen Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmesinin feshi senetlerin ve sözleşme bedelinin iadesi hakkındadır.

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 40. maddesi uyarınca muhatap sağlayıcı ile imzalamış olduğum .../.../20... tarihli Yevmiye numaralı satış vaadi sözleşmesi ileadaparsel üzerinde yapılacak olan gayrimenkulde No.lu bağımsız bölümü satın aldım. 6502 Sayılı yasanın 43. maddesi hükmüne göre sözleşmeden dönme hakkımı kullanıyorum. İş bu sözleşmeden dönme bildirimimin tarafınıza ulaştığı tarihten itibaren 14 gün¹ içerisinde ödemiş olduğum tüm bedelin (.....TL.nin)² tarafıma iadesini talep ederim.

Bu Cayma İhtarnamesinin tarafınıza tebliğinden itibaren yukarıda belirtilen süre içindetarihli ön ödemeli konut satış sözleşmesi gereği tarafınıza ödemiş olduğumTL. bedelin³ iadesini, aksi takdirde yasal yollara başvuracağımı bildiririm./...../2020

Adı Soyadı

İmza

1 Sözleşme yapıldıktan itibaren 14 günlük cayma süresi içinde ise bu ifade yazılır. 14 günlük süreden sonra sözleşmeden dönme hakkı kullanılır

2 14 günlük süreden sonra sözleşmeden dönme hakkı kullanılırsa "45. maddesi hükmüne göre sözleşmeden dönme hakkımı kullanıyorum. İş bu sözleşmeden dönme bildirimimin tarafınıza ulaştığı tarihten itibaren 180 gün içerisinde ödemiş olduğum paradan cayma tazminatı olarak mahsup edilecek bedelin tahsil edildikten sonra kalanın" şeklindeki ifade yazılır.

3 14 günlük süreden sonra sözleşmeden dönme hakkı kullanılırsa "paradan cayma tazminatı olarak mahsup edilecek bedelin tahsil edilerek kalanın" şeklindeki ifade yazılır.

İkinci Bölüm

| TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ KURULUŞU VE GÖREV ALANI |

Tüketici Hakem Heyeti Kuruluşu ve Görev Alanı

Buraya kadarki bölümlerde 6502 sayılı TKHK.na uygun olarak TÜKETİCİ HAKLARI'ni anlatmiştik. Sizler birer tüketici olarak haklarınızı öğrendiniz. Şimdi ise satıcı/sağlayıcılar ile bir uyuşmazlığa düştüğünüzde nereye başvuracaksınız? Tabi ki Tüketici Hakem Heyetine(THH)... Bu bölümde de **Tüketici Hakem Heyetlerinin** çalışma usul ve esasları hakkında bilgi verecek, başvurularda dikkat edilecek hususlara değinmeye çalışacağız.

Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il merkezleri ile Bakanlıkça belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturur. Bakanlık, hangi ilçelerde tüketici hakem heyeti kurulacağını belirlerken, başvuru sayısını, nüfus yoğunluğunu, coğrafi şartları ve benzeri hususları dikkate alır. Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurularda 2021 yılı için;

- İlçe THH.leri 7.550 TL'ye kadar,
- İl THH.leri 11.330 TL'ye kadar olan uyuşmazlık başvurularını karara bağlayabilirler.

Belirtilen parasal sınırların üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz. Görevli tüketici hakem heyetinin tespitinde başvuru tarihindeki parasal sınırlar dikkate alınır. Başvurunun, tek bir uyuşmazlıkla ilgili olması ve uyuşmazlık konusunun bu maddede belirtilen parasal sınırları aşması halinde, sınırları aşan kısımdan feragat edilerek tüketici hakem heyetine başvuru yapılabilir. Parasal sınırları aşan kısım için tekrar tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz. Tüketici hakem heyetleri görev ve yetki alanına giren başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır. Görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruları, tüketicinin başvuru yapabileceği yerleri de belirterek başvuru sahibine iade eder.

İl tüketici hakem heyetleri il sınırları içinde, ilçe tüketici hakem heyetleri ise ilçe sınırları içinde yetkilidir. Tüketici hakem heyeti kurulmayan ilçelerde Bakanlıkça o ilçe için belirlenen tüketici hakem heyeti yetkilidir. Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki

tüketici hakem heyetine yapılabilir. Başvuru yapılabilecek ilçede tüketici hakem heyetinin kurulmamış olması halinde tüketiciler o ilçe kaymakamlığına başvuru yapabilir. Yapılan bu başvurular, kaymakamlıklarca gereği yapılmak üzere Bakanlıkça belirlenen yetkili tüketici hakem heyetine intikal ettirilir.

THH.leri, aşağıdaki şemada özetlendiği şekilde; illerde Ticaret İl Md., ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur başkanlığında, Baro-yu temsilen bir avukat, Belediye Başkanlığınca görevlendirilen bir üye, Ticaret Odasından bir üye, Tüketici Örgütünden bir temsilci olmak üzere başkan dâhil beş üyeden oluşur.



Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) ile yapılır. Uyuşmazlıklarla ilgili başvuru, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılır. Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurular Bakanlığın internet sayfasında yer alan başvuru formu (<https://ticaret.gov.tr/data/5d43e83d13b8764330655303/b381f8ada423481db84a-5a338234f305.pdf>) kullanılarak yapılabilir. Başvuru formu (Örneği Ek-1'dedir)

kullanılmadan yapılan başvurularda; başvuru sahibinin adı, soyadı, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası, adresi ve varsa diğer iletişim bilgileri, talebi ve Türk Lirası cinsinden uyuşmazlık değeri ile şikayet edilene ilişkin bilgilere yer verilmesi zorunludur. Uyuşmazlık değerinin döviz cinsinden olması durumunda, söz konusu değer başvuru tarihindeki Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının belirlediği efektif döviz satış kuru esas alınarak Türk Lirasına çevrilir. Elektronik ortamda yapılan başvuruların TUBİS ile yapılması zorunludur. Bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyuşmazlıkla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulması, varsa bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmiş olması gerekir. Konusu, sebebi ve tarafları aynı olan uyuşmazlık ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine veya aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuruda bulunulamaz. Aksi takdirde tüketici hakem heyeti re'sen ya da taraflardan birinin itirazı üzerine her zaman derdestliği dikkate alır.

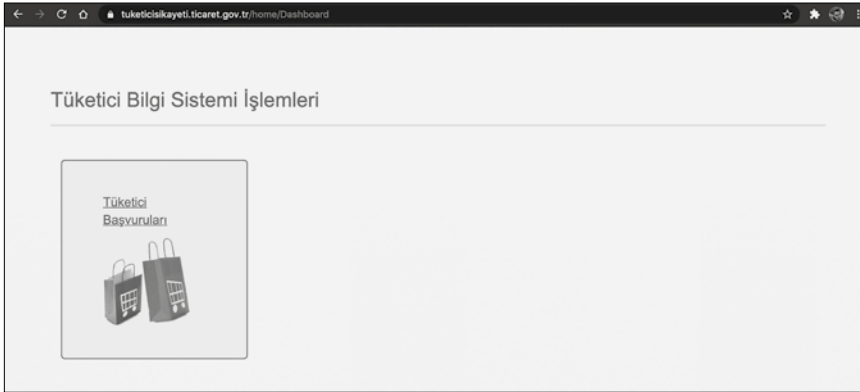
THH.ne yapılan başvurularda genel olarak yapılan hatalara değinecek olursak;

62

- İletişim bilgileri tam olarak verilmemektedir. Şikayet edenden edinilmesi gereken bir bilgi veya eksik belge var ise iletişim bilgisi olmadığından tüketiciye ulaşılamamaktadır.
- Şikayet konusu yeterince açık ve net belirtilmemekte, tüketicinin meramı tam olarak anlaşılamamaktadır.
- Husumetin yöneltildiği yönünden hatalar yapılmaktadır. Para iadesi ya da ayıp oranında bedelden indirim talebi yalnızca satıcıdan talep edilebilirken, üretici, ithalatçı veya yetkili teknik servisten şikayetçi olunmaktadır.
- Bir mal ya da hizmeti satın aldığınızı kanıtlayan iki belge vardır. Biri yazılı sözleşme, diğeri fatura veya satış fişidir. Ödeme belgesi, açıklama bölümünde ne için ödendiği belirtilmiş ise ancak mal ya da hizmet bedeli olarak kabul edilebilmektedir. Bu nedenle başvurulara sözleşme, fatura/ satış fişi, ödeme belgesi vb. kanıtlayıcı belgeler mutlaka eklenmelidir.
- Tüketici kredisi, kredi kartı sözleşmeleri, vadesiz mevduat hesabı sözleşmeleri, kredili mevduat hesabı (KMH) sözleşmeleri vb. finans kurumları ile yapılan sözleşmelerin birer nüshası tüketicilere verilmek zorundadır. Bunları alınız ve başvurulara ekleyiniz. Dosya masrafı, hesap işletim ücreti, kredi kartı aidat

bedellerini talep edecekseniz kesilen/ödediğiniz bedelleri gösteren dekontları ilgili bankadan alıp, başvuruya ekleyiniz.

- Abonelik sözleşmeleri, mesafeli satış yöntemleri ile kurulmuş bile olsa sözleşmenin yazılı bir nüshası tüketiciye gönderilmek zorundadır. Başvulara, GSM veya internet servis sağlayıcılar ile yaptığınız sözleşmeleri mutlaka ekleyiniz.
- Fatura, sözleşme ve ödeme belgelerinde başkasının adı yazılmış ise, sözleşmenin tarafı veya malın/ hizmetin alıcısı siz olmamakla beraber kullanım hakkını elinde bulunduruyor ve kendi adınıza başvuru yapıyorsanız “zilyetliğin devri” belgesini mutlaka başvuruya eklemelisiniz.
- Mesafeli satış sözleşmesi ile mal/hizmet satın almış iseniz, fatura yoksa mutlaka internet sayfasında yazan firma adı, adresi, MERSİS numarası, vergi numarası bilgilerini içeren ekran görüntüsünü başvuruya ekleyiniz. Kapıda ödeme yaptı iseniz, kargo şirketine yaptığınız ödemeyi gösteren bir belgeyi ya da kargo paketinin üzerinde yazan fiyat bilgisinin fotokopisini başvuruya eklemeniz gerekmektedir.
- Gelişen teknolojiye bağlı olarak artık tüketiciler TÜBİS'i kullanarak THH.ne gitmeden de başvurularını yapabilmektedir. Bunun için, öncelikle ilgili PTT şubesinden e-devlet şifresi almanız gerekmektedir. E-devlet şifresi ile giriş yaptıktan sonra arama satırına TÜBİS yazdığınızda karşınıza gelecek olan sayfada THH başvuru İşlemleri için uygulamaya git bölümüne tıkladığınızda, Tüketici başvurularına tıklayarak sayfaya giriş yapabilir ve 5 aşamada başvurunuzu oluşturabilirsiniz. TÜBİS'in kullanımı ile ilgili detaylara ileriki bölümlerde yer verilecektir.



Tüketici Şikayet Girişi

UYARILAR!

- Aynı uygulamızla ilgili birden fazla başvuru yapılmamalıdır. Unutılmamalıdır ki aynı uygulamızla ilgili birden fazla tüketici hakem heyeti kararı kargu larsız için karara derdestlik sözünde bulunma hakkını doğuracaktır.
- Lütfen yapmayı düşündüğünüz başvurularla ilgili değişiklik, yeni bilgi eklenmesi veya başvurudan vazgeçme taleplerinizi ilgili tüketici hakem heyetine bizzat giderek iletiniz.

1. Adım Şikayet Edilen Firma Bilgileri

Firma Bilgileri:

Firma Unvanı *

Vergi Numarası

Mersis Numarası

Satıcı ve Sağlayıcı Adres Bilgileri:

İl *

İlçe *

Telefon

Faks

Adres *

Şimdide TÜBİS üzerinden yapılan başvurularda yapılan hatalara değinecek olursak;

- Başvuruyu oluştururken bütün bilgilerin eksiksiz girilmesi,
- İlgili bölümlerin hatasız doldurulması (Çoğu tüketici şikayet edilenin adresi hanesine kendi ikamet adresini yazmaktadır),
- Başvuruya eklenmesi gereken belgelerin tarayıcılar aracılığı ile taramış 5 MB.a kadar pdf formatında başvuruya eklenmesi,
- Aynı konuyu içeren birden fazla başvuru formunun doldurulmaması,
- Başvuruda; kanıtlayıcı belge niteliğinde olan fatura/satış fişi, sözleşme, servis formu, banka dekontu, ödeme belgesi, hesap dökümü, ekstre, ikametgah nakil belgesi vs.nin sisteme mutlaka yüklenmesi gerekmektedir.

- PTT şubelerinden alınan Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) adresiniz mevcut ise, tebligatlar bu adrese yapılacağından postada geçen süreler kısaltacaktır.
- TÜBİS üzerinden yapılan her başvuru, bir karara bağlanmak zorunda olduğundan danışma amaçlı başvuru yapılmamalıdır.
- Firmalara yaptırım uygulanması (İnternet bağlatmak için firmaya başvurudum. 30 gündür gelen giden yok, gerekenin yapılmasını talep ediyorum.) şeklinde başvuru yapılmamalıdır.

Tüketici hakem heyeti, uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan isteyebilir. Bilgi ve belge isteme yazılarının taahhütlü mektupla gönderilmesi esastır. Gecikmesi halinde zarar doğabilecek işlerde, gerekçe belirtilmek suretiyle, memur vasıtasıyla tebligat yaptırılabilir. İstenen bilgi ve belgelerin sunulması için tebliğ tarihinden itibaren en fazla otuz gün süre verilir. Talep edilmesi ve tüketici hakem heyeti başkanlığınca uygun görülmesi halinde bu süre uzatılabilir. Tüketici hakem heyeti başkanlığınca istenilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verilir. Tüketici hakem heyeti ayda ikiden az olmamak üzere ihtiyaç duyulduğunda başkanın çağrısı üzerine her zaman toplanabilir.

Tüketici hakem heyeti başkanı, çözümü özel veya teknik bilgiyi gerektiren hâllerde, taraflardan birinin talebi üzerine yahut re'sen, bilirkişi görevlendirebilir. Uyuşmazlık konusuna ilişkin bilgi ve belge isteme yazılarında verilen süre dolmadan uyuşmazlık konusunda bilirkişi görevlendirilemez. Tüketici hakem heyeti üyelerinin mesleklerinin gerektirdiği genel ve hukuki bilgiyle çözümlenmesi mümkün olan konularda bilirkişiye başvurulamaz. Bilirkişi, süresi içinde, görüşünü içeren raporunu sunmak ve varsa kendisine incelenmek üzere teslim edilen belgeleri tüketici hakem heyetine iade etmekle yükümlüdür. Raporun hazırlanması için bilirkişiye verilecek süre, bilirkişi görevlendirilmesine ilişkin yazının bilirkişiye tebliğinden itibaren on beş iş gününü geçemez. Bilirkişinin talebi üzerine bu süre tüketici hakem heyeti başkanı tarafından on beş iş gününü geçmemek ve bir defaya mahsus olmak üzere uzatılabilir.

*Tüketici hakem heyeti, uyuşmazlık ile ilgili karar verirken tarafların talebiyle bağlıdır. Ancak başvurunun yapıldığı tarihte uyuşmazlık miktarının tam ve kesin olarak belirlenebilmesinin mümkün olmadığı durumlarda, başvuru sahibinin hukuki ilişkiyi ve asgari bir miktarı belirtmesi ve inceleme sürecinde uyuşmazlık miktarının bilgi veya belgelerle tam olarak tespit edilmesi halinde talep edilen miktardan daha fazlasına veya daha azına tüketici hakem heyetince karar verilebilir. Verilen kararın THH. parasal sınırları dâhilinde olması gerekir. Aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlık için ayrı ayrı başvuru yapılması durumunda, uyuşmazlığın değerleri toplamı tüketici hakem heyetinin görev sınırı içinde kalmak şartıyla, tek bir başvuruda birleştirilerek karar verilebilir. Aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlığın değerleri toplamının görev sınırını aşması durumunda uyuşmazlıklar hakkında ayrı ayrı karar verilir. Tüketici hakem heyeti kararında uyuşmazlık bedelinin ve başvuru sahibinin talebinin Türk Lirası cinsinden belirtilmesi zorunludur. Uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlandığı durumlarda, karşı tarafça ödenmesi gereken bilirkişi ve tebligat ücretleri kararda belirtilir. **Bu bedeller tüketiciyi ilgilendirmez.** Tüketici hakem heyeti kararı tarafları bağlar. Tüketici hakem heyeti kararı yalnızca verildiği uyuşmazlık için hüküm ifade eder. Tüketici hakem heyetlerinde taraflar, avukatla temsil edilebilir. Tarafların avukatla temsil edilmesi durumunda, tüketici hakem heyetleri tarafından lehine karar verilen tarafın avukatına vekâlet ücreti ödenmesine karar verilmez. Başvuruya konu uyuşmazlığın, tüketici hakem heyeti tarafından karar verilene kadar çözümlenmesi ve bu durumun ispatına yönelik bilgi veya belgelerin tüketici hakem heyetine iletilmesi durumunda, tüketici hakem heyeti uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına karar verir. Tüketici Hakem Heyeti Karar Tutanağı Ek-2'dedir.*

*THH.ne yapılan başvurular, başvuru tarih ve sırasına göre en geç altı ay içinde görüşülür ve karara bağlanır. Yapılan başvurunun niteliği, başvuru konusu, mal veya hizmetin özelliği gibi hususlar dikkate alınarak, karar süresi en fazla altı ay daha uzatılabilir. **Genellikle başvurular 3 ay içerisinde sonuçlandırılmaktadır.** Tarafların ivedi inceleme talebinde bulunması ve bu talebin başkan tarafından uygun görülmesi halinde başvuru, tüketici hakem heyetince öncelikle*

gündeme alınarak sonuçlandırılır. Türkiye'de ikametgahı bulunmayan yabancı uyruklu tüketicilerin uyuşmazlıkları için aynı yöntem uygulanır. THH.nde geçen sürenin uzunluğu dikkate alınarak, finans (banka) işlemleri nedeniyle yapılacak başvurularda AVANS FAİZİ (%11), diğer başvurularda ise REESKONT/TİCARİ FAİZ (%10) yada YASAL FAİZ (%9) talebinde bulunmanız halinde, başvurunuzu THH. ne verdiğiniz tarihten itibaren sonuçlanıncaya kadar geçen süre için faiz ödenmesine karar verilir.

THH kararı, alındığı tarihten itibaren on iş günü içinde taraflara yazılı olarak ve 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre tebliğ edilir. Tarafların temsilinin avukatla yapılması halinde tebligat avukata yapılır. Kararların taraflara taahhütlü mektupla gönderilmesi esastır. THH. kararı, 9/6/1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Tarafların kimlik bilgilerine, ticaret unvanlarına ait yanlışlıklar, ifade ve hesap hataları ile diğer benzeri açık hatalar, tüketici hakem heyetince re'sen veya taraflardan birinin yazılı talebi üzerine düzeltilebilir.

*Taraflar, THH.nin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir. THH.nin tüketici lehine verdiği karara karşı yapılan itirazın kabulü durumunda mahkemece tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nispi tarife üzerinden vekâlet ücretine (**uyuşmazlık bedelinin %12,5'i**) hükmedilir. Tarifenin maktu vekâlete ilişkin hükümleri uygulanmaz.*

TÜBİS'in kullanımı konusunda detaylı açıklamalar Ek-3'de yer almaktadır.

İkinci Bölüm Ekler

Ek-1 Tüketici Hakem Heyeti Başvuru Formu (Örnek)

Ek-2 Tüketici Hakem Heyeti Karar Tutanağı (Örnek)

Ek-3 Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) hakkında açıklamalar

Tüketici Hakem Heyeti Başvuru Formu (Örnek)

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* :

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.

NOT: Formun aslına aşağıdaki bağlantıdan ulaşabilirsiniz.

<https://ticaret.gov.tr/data/5d43e83d13b8764330655303/b381f8ada423481db84a-5a338234f305.pdf>

Tüketici Hakem Heyeti Karar Tutanağı (Örnek)

T.C.
BUCA İLÇE TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ
KARAR TUTANAĞI

KARAR NO
KARAR TARİHİ 08/07/2019
RAPORTÖR
BAŞVURAN
ŞİKAYET EDİLEN
BAŞVURU TARİHİ 22/03/2019
TALEP BEDEL İADESİNİ İÇEREN SÖZLEŞMEDEN DÖNME
UYUŞMAZLIK BEDELİ 2000 TL
UYUŞMAZLIK KONUSU İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler / Diğer

OLAYIN ÖZETİ

Şikayet eden 27/02/2019 tarihinde kapıdan satış yöntemi ile imzaladığı sözleşme ile ilgili olarak yasal sürede cayma hakkını kullandığını belirterek Hakem Heyetine başvurmuştur

ŞİKAYET EDİLENİN SAVUNMASININ ÖZETİ

Karşı taraf savunmasında tüketicinin yasal sürede cayma hakkını kullanmadığını, kurulan sözleşmede herhangi bir eksiklikğin bulunmadığını belirterek talebin reddini talep etmektedir

İNCELEME VE GEREKÇE

İş yeri dışında kurulan sözleşmeler

MADDE 47 – Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanılmasına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Cayma süresi içinde satıcı veya sağlayıcı sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciyi herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi birey adına satın herhangi bir belge vermemesi isteyecektir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirilmesini rapor etmiş olmalıdır. Tüketici, cayma süresi içinde malın nitelik kullanımını sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir. (6) Satıcı veya sağlayıcının bu maddede belirtilen yükümlülükleri aykırı hareket etmesi veya tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmemesi durumunda, tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle haklıdır. Her hâlikârda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer. (7) Sözleşmenin zorunlu içeriği kapsama dışı sözleşmeler, doğrudan satışlar, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat, satış yapacaklarda aranacak nitelikler ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir, denilmektedir

İlgili madde gereği yapılan incelemede sözleşmenin 27/02/2019 tarihinde kurulduğu tüketicinin de 11/03/2019 tarihinde cayma hakkını kullandığı dolayısı ile cayma hakkının yasal sürede kullanıldığı anlaşıldığından talebin kabul edilmesi gerektiği kanaatine varılmıştır

KARAR

- 1- Başvuru sahibinin 27/02/2019 tarihinde imzalanan sözleşmenin iptali talebinin KABULÜNE,
- 2- İş bu kararın yerine getirilmemesi halinde, 6502 sayılı Kanun'un 70'nci maddesinin 2'nci fıkrası uyarınca iş bu kararın, İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlere göre yerine getirileceğine,
- 3-

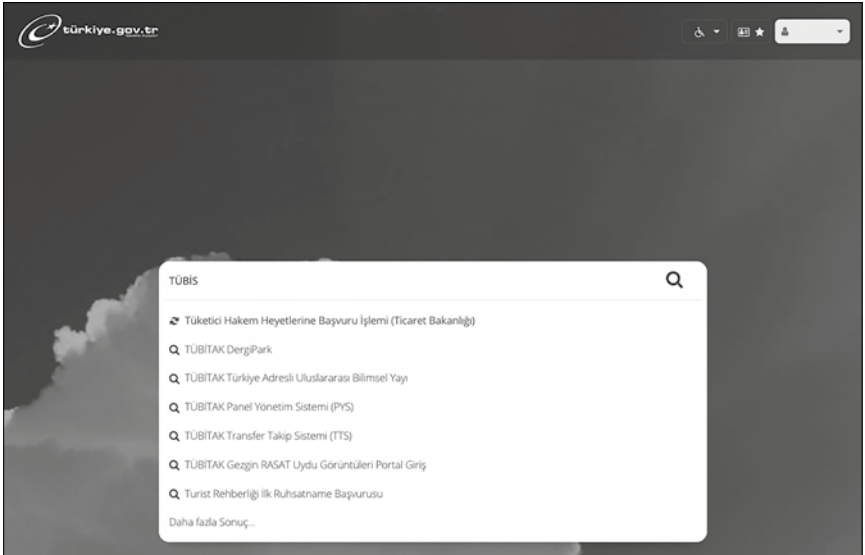
4-6502 sayılı Kanun'un 70'nci maddesinin 3'ncü fıkrası uyarınca, kararın tebliğ tarihinden itibaren 15 gün içinde tarafların Tüketici Mahkemesine itiraz hakları açık olmak kaydıyla toplantıya katılan üyelerin oy çokluğu ile karar verildi.

Başkan Üye Üye Üye Üye

The screenshot shows the login page of the e-Devlet Kapısı Kimlik Doğrulama Sistemi. The page is titled "e-Devlet Kapısı Kimlik Doğrulama Sistemi" and features the Türkiye.gov.tr logo. The login address is "www.turkiye.gov.tr" and the application is "e-Devlet Kapısı". There are five login options: e-Devlet Şifresi, Mobil İmza, e-İmza, T.C. Kimlik Kartı, and İnternet Bankacılığı. Below these options, there is a section for "T.C. Kimlik Numaranızı ve e-Devlet Şifrenizi kullanarak kimliğiniz doğrulandıktan sonra işleminize kaldığınız yerden devam edebilirsiniz." and a link for "e-Devlet Şifresi Nedir, Nasıl Alınır?". There are two input fields: "T.C. Kimlik No" and "e-Devlet Şifresi". Each field has a "Sanal Klavye" button and a "Yazarken Gizle" button. Below the input fields, there is a note: "* e-Devlet şifrenizi unutmanız durumunda doğruladığınız cep telefonunuzdan yenileme işlemi yapabilirsiniz." At the bottom, there are two buttons: "İptal Et" and "Giriş Yap". The footer contains "© 2021, Ankara - Tüm Hakları Saklıdır" and "Gizlilik ve Güvenlik Hızlı Çözüm Merkezi".

70

1 nci adımda **şifremizi** kullanarak e-devlet uygulamasına giriyoruz.



2 nci adımda arama motoruna TÜBİS yazıp enter tuşuna basıyoruz veya mouse ile yuvarlak mercek işareti üzerine tıklıyoruz.

türkiye.gov.tr

Size nasıl yardım edebilirim?

Ticaret Bakanlığı | Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru İşlemi

Ticaret Bakanlığı
Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru İşlemi

Bu hizmet Ticaret Bakanlığı işbirliği ile e-Devlet Kapısı altyapısı üzerinden sunulmaktadır.

ÖNERİLEN HİZMETLER
TÜİK Göstergeler
Reklam ve Haksız Ticari Uygulama Şikayeti
Tüketici Şikayet Bildirim Sistemi
Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

Giriş yapacağınız uygulama ile ilgili bilgiler:

Uygulama Adı	Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru İşlemi
Uygulama Adresi	https://tuketicisikayeti.ticaret.gov.tr/
Hizmet Açıklaması	Bu hizmet ile Tüketici Hakem Heyetlerine başvuruda bulunabilirsiniz.

"Uygulamaya Git" bağlantısına tıkladığınızda, www.turkiye.gov.tr'yi terk ederek, profil bilgileriniz ile kullanıcı girişi yapmış olarak ilgili kurumun web sayfasına yönlendirileceksiniz. İlgili uygulama yeni bir pencere içinde açılacaktır.

Uygulamaya Git

3 ncü adımda karşımıza gelen ekranda “uygulamaya git” yazısının üzerine tıklıyoruz.

71

Tüketici Bilgi Sistemi İşlemleri

Tüketici Başvuruları

Reklam şikayeti başvuruları için buradan bilgi alabilirsiniz.

4 ncü adımda karşımıza gelen ekranda “Tüketici Başvuruları” yazan resmin üzerine tıklıyoruz.

TÜBİS

Tüketici Şikayet Girişi

UYARILAR!

- Aynı uygulamakta ilgili birden fazla başvuru yapılmamalıdır. Unutılmamalıdır ki aynı uygulamakta ilgili birden fazla tüketici hakem heyeti kararı karşı taraf için karara derdestlik itirazında bulunma hakkını doğuracaktır.
- Lütfen yapmış olduğunuz başvurularla ilgili değişiklik, yeni bilgi ekleme veya başvurudan vazgeçme taleplerinizi ilgili tüketici hakem heyetine bizzat giderek iletiniz.

1. Adım 2. Adım 3. Adım 4. Adım 5. Adım

Şikayet Edilen Firma Bilgileri Şikayet Bilgileri Uygulamakta İlgilin Belgeler Şikayet Öncelme Tüketici Hakem Heyeti Seç

1. Adım Şikayet Edilen Firma Bilgileri

Firma Bilgileri:

Firma Ünvanı *

Vergi Numarası

Mersis Numarası

Satıcı ve Sağlayıcı Adres Bilgileri:

İl *

İlçe *

Telefon

Faks

Adres *

Kaydet

Önceki İlerle Kaydet ve İlerle

© 2016 - TÜBİS

5 nci adımda tüketici şikayet başvurusunun birinci ekranı karşımıza geliyor. Sol taraftaki koyu renk alanda kişisel bilgilerim yazan bölümü tıklayarak, orada size ait bilgilerde bir eksiklik mevcut ise tamamlayınız. Birinci ekran, şikayet edilen firma bilgilerinin girildiği ekrandır. Boş olan beyaz renk kutulara Firma Ünvanı, Vergi Numarası, MERSİS Numarası yazılacaktır. Aynı ekrandayız ve firma bilgilerinin girmeye devam ediyoruz. Firmanın bulunduğu il, ilçe seçilecek, varsa telefon ve faks bilgileri ile firmanın adresi yazılacaktır. Bunlar fatura/kasa fişi, sözleşme, sipariş formu, ön bilgilendirme formu vb. üzerinde yazan bilgilerden alınacaktır. Kırmızı renkli bölümler doldurulması zorunlu alanlardır. Buradaki bilgileri doldurup, sağ alt köşedeki kaydet ve ilerle butonunu tıklayarak, sonraki sayfaya geçeceğiz.

1. Adım Şikayet Edilen Firma Bilgileri

2. Adım Şikayet Bilgileri

3. Adım Uyuşmazlığa İlişkin Bilgiler

4. Adım Şikayet Onaylama

5. Adım Tüketici Hakları Hakkında Bilgi

2. Adım Şikayetin Konusu

* Bu alanda şikayet konusu ile birlikte talebe açık ve net bir şekilde yer verilmesi, çok büyük önem arz etmektedir.

Fatura Tarihi

Fiş/Fatura No

Uyuşmazlık Tutarı ,

Talep Türü *

Şikayetin Konusu *

© 2016 - TÜBİS

6 ncı adımda tüketici şikayet başvurusunun ikinci ekranı karşımıza geliyor. İkinci ekran, şikayet bilgilerinin girildiği ekrandır. Bu bölümde, fatura tarihi seçilecek, fiş/fatura numarası yazılacak, uyuşmazlık bedeli bölümüne şikayete konu mal veya hizmetin bedeli yazılacaktır. Uyuşmazlık bedeli 0 (sıfır) olamaz. Talep türü bölümünde 6502 Sayılı TKHK.nda yer alan seçimlik haklardan birini seçmeniz istenmektedir. Ödediğiniz bedeli geri almak istiyorsanız **BEDEL İADESİNİ İÇEREN SÖZLEŞMEDEN DÖNME**, ayıplı olan mal veya hizmetin bedelinden indirim talep ediyorsanız **AYIP ORANINDA BEDEL İNDİRİMİ**, ayıplı mal veya hizmeti iade edip yeni bir mal veya hizmet ile değişimini istiyorsanız **MALIN YENİSİ İLE DEĞİŞTİRİLMESİ/HİZMETİN YENİDEN GÖRÜLMESİ**, ayıplı malın onarımını istiyorsanız **ÜCRETSİZ ONARIM** seçeneğini tercih etmelisiniz. Şikayetin konusu bölümüne şikayetinizle ilgili özet bilgi girişinde bulunmalısınız. Buradaki bilgileri doldurup, sağ alt köşedeki kaydet ve ilerle butonunu tıklayarak, sonraki sayfaya geçeceğiz.

1. Adım
Şikayet Edilen Fırma Bilgileri

2. Adım
Şikayet Bilgileri

3. Adım
Uyuşmazlığa İlişkin Belgeler

4. Adım
Şikayet Önizleme

5. Adım
Tüketici Hakem Heyeti Seç

3. Adım Uyuşmazlık Belgesi Yükleme

Elden Getireceğim Posta ile Göndereceğim Belge Yükleme Belgem Yok

Dosya Yükle

* Sisteme yüklenecik her bir elektronik belgenin PDF formatında olmasına ve belge başına 4 MB büyüklüğünü geçmemesine lütfen dikkat edilmelidir.

Başvurunuzun sağlıklı ve hızlı sonuçlanabilmesi için belgelerinizi yüklemeniz yarar sağlayacaktır.

Dosya Adı	Yüklenme Tarihi	Önizleme
Kayıt bulunamadı.		
No data to paginate		

Sayfa Satır Sayısı: 10

© 2016 - TÜBİS

74

7 nci adımda tüketici şikayet başvurusunun üçüncü ekranı karşımıza geliyor. Üçüncü ekran, uyuşmazlık belgesi yükleme ekranıdır. Bu bölümde şikayetinizi destekleyen delil niteliğindeki belgeleri başvuruya eklemeniz gerekmektedir. Dosyalarınızı yüklemeyen önce PDF formatına getirerek bilgisayarınızın masa üstüne kayıt etmenizi önermekteyiz. “Dosya yükle” butonuna tıkladığınızda, açılacak ekranda masa üstünü görüntüleyip ve yüklenecek dosyayı tıklayarak seçip, sonrada “yükle” butonuna basarak dosyanızı yüklemeniz gerekmektedir. Yüklenen dosyaları ekranın ortasındaki beyaz renkli kutunun içinde görmemiz gerekir. Eğer dosyalar, kutunun içinde görünmüyorsa, dosya seçme ve yükleme işleminde bir hata yapmış, dosya formatı PDF dışındaki bir formatta veya dosya boyutu 4 MB.dan fazla olabilir. Bunları kontrol ederek dosya yükleme işlemini tamamlayınız. Şikayetinizi destekleyen belgeleri eklediğiniz takdirde başvurunuzun olumsuz olarak neticelenebilme olasılığı yüksektir. Sağ alt köşedeki kaydet ve ilerle butonunu tıklayarak, sonraki sayfaya geçeceğiz.

TÜBİS üzerinden başvuru yapmadan önce 64. Sayfada belirtilen yaygın hatalara göz atmanızı öneriyoruz

Tüketici Şikayet Girişi

UYARILAR!

- Aynı uygulamızla ilgili birden fazla başvuru yapılmamalıdır. Unutulmamalıdır ki aynı uygulamızla ilgili birden fazla tüketici hakem heyeti kararı karşı taraf için karara derdestlik itirazında bulunma hakkını doğuracaktır.
- Lütfen yapmış olduğunuz başvurularla ilgili değişiklik, yeni bilgi eklenmesi veya başvurudan vazgeçme taleplerinizi ilgili tüketici hakem heyetine bizzat giderek iletiniz.

1. Adım Şikayet Edilen Firma Bilgileri 2. Adım Şikayet Bilgileri 3. Adım Uygulamızla İlgili Belgeler 4. Adım Şikayet Önizleme 5. Adım Tüketici Hakem Heyeti Seç

4.Adım Şikayet Önizleme

BAŞVURU FORMU
Tüketici Hakem Heyeti Başvurusu

BAŞVURU KİŞİSİ
BAŞVURU NO

BAŞVURU SAĞLAYANIN BİLGİLERİ

8 inci adımda tüketici şikayet başvurusunun dördüncü ekranı karşımıza geliyor. Dördüncü ekran, buraya kadar girilen bilgilerin görüntülediği ekrandır. Eksik girdiğiniz bilgiler mevcut ise geri gelerek eksik bilgileri tamamlamanızı öneriyoruz.

Tüketici Şikayet Girişi

UYARILAR!

- Aynı uygulamızla ilgili birden fazla başvuru yapılmamalıdır. Unutulmamalıdır ki aynı uygulamızla ilgili birden fazla tüketici hakem heyeti kararı karşı taraf için karara derdestlik itirazında bulunma hakkını doğuracaktır.
- Lütfen yapmış olduğunuz başvurularla ilgili değişiklik, yeni bilgi eklenmesi veya başvurudan vazgeçme taleplerinizi ilgili tüketici hakem heyetine bizzat giderek iletiniz.

1. Adım Şikayet Edilen Firma Bilgileri 2. Adım Şikayet Bilgileri 3. Adım Uygulamızla İlgili Belgeler 4. Adım Şikayet Önizleme 5. Adım Tüketici Hakem Heyeti Seç

5.Adım Tüketici Hakem Heyeti Seç

Hakem Heyeti Seçimi İkamet Adresine Göre Tüketici İşleminin Yapıldığı Yere Göre

Tüketici Hakem Heyeti Bilgileri

Hakem Heyeti: KARESİ İLÇE TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ
İl: BALIKESİR
İlçe: KARESİ
Adres: Esikkuymuncular Mahallesi Yeşilyol Sokak No: 14/1 Karesi/BALIKESİR
E-Posta Adresi: karesi@tucisler.gov.tr
Kep Adresi: tuketicili.balikesir@tucisler.gov.tr
Faks: 02662462654

Başvuruyu Tamamla

9 uncu adımda tüketici şikayet başvurusunun beşinci ekranı karşımıza geliyor. Beşinci ekran, başvurunuzun kayıt edileceği ve belirttiğiniz uyuşmazlık bedeline göre parasal sınır yetkileri doğrultusunda il/ilçe THH.ne gideceği ekrandır.





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, 48 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 temsilen 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!







Avrupa
Birliği **sivil
düşün**

"Bu kitap, Avrupa Birliği Sivil Düşün Programı kapsamında Avrupa Birliği desteği ile hazırlanmıştır. İçeriğın 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 **T** +90 232 445 44 87

F +90 232 445 67 00 | iztukoder@gmail.com | izmirtukoder.org.tr