



T Ü K E T İ C İ  
R E H B E R İ

4



Avrupa  
Birliği  
sivil  
düşün





---

## T Ü K E T İ C İ R E H B E R İ - 4

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

**Bu kitap, TükoDer adına TükoDer İzmir Şubesi tarafından hazırlanmıştır.**

## Başlarken

---

### Değerli tüketiciler,

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

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

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

Bu rehberde tüketici hakları konusunda bilmediklerinizi, doğru bildiğiniz yanlışları ve bilinçli tüketici olmak için sahip olmanız gereken çoğu 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”** yasada yer alan hususları, **“dik yazılar”** ise yorum ve açıklamaları göstermektedir.

## Sunuş

---

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

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

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

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

# İÇİNDEKİLER

---

## **I. Bölüm** **5**

---

Finansal Hizmetler Hakkında Tüketici Hakları 6

---

Mesafeli Finansal Hizmetler Hakkında Tüketici Hakları 26

---

Haksız Ticari Uygulamalar Hakkında Tüketici Hakları 30

---

Ticari Reklamlar Hakkında Tüketici Hakları 36

---

## **I. Bölüme Ait EKLER** **45**

---

Ek-1 Bankanın Genel Merkezine Yazılacak Dilekçe Örneği 46

---

Ek-2 Tüketici Hakem Heyetine Yazılacak Başvuru Örneği 47

---

Ek-3 Kredi Kartı Kullanımına Ait Hesaplamaya İlişkin Şema (Örnek) 48

---

Ek-4 Mesafeli Finansal Hizmetlere Ait Sözleşmelerden  
Cayma Formu (Örnek) 48

---

## **II. Bölüm** **49**

---

Alışveriş Merkezleri Hakkında Tüketici Hakları 50

---

Ayıplı Maldan Sorumluluk Hakkında Tüketici Hakları 55

---

## **Birinci Bölüm**

---

- FİNANSAL HİZMETLER HAKKINDA TÜKETİCİ HAKLARI
- MESAFELİ FİNANSAL HİZMETLER HAKKINDA TÜKETİCİ HAKLARI
- HAKSIZ TİCARİ UYGULAMALAR HAKKINDA TÜKETİCİ HAKLARI
- TİCARİ REKLAMLAR HAKKINDA TÜKETİCİ HAKLARI

## Finansal Hizmetler Hakkında Tüketici Hakları

---

Sevgili tüketiciler, bu bölümde maalesef FİNANSAL HİZMETLER (Bankacılık/ katılım bankacılığı/ finansal kuruluşlar) hakkında TÜKETİCİ HAKLARINA değineceğiz. MAALESEF dedik, çünkü 6502 sayılı TKHK.nun ruhuna uygun olmayan ve Tüketici Hakları konusunda en kötü uygulama alanı olarak değerlendirmekteyiz. Nedenini açıklayalım.

6502 Sayılı TKHK.nun Temel İlkeler başlıklı 4'üncü Md. (3)'üncü fıkrasında "... Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde ise tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esaslar Bakanlığın görüşü alınarak bu Kanunun RUHUNA UYGUN OLARAK ve tüketiciyi koruyacak şekilde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından belirlenir." Şeklindeki düzenlemeye istinaden BDDK tarafından 03.10.2014 tarih ve 29138 sayılı R.G.de yayımlanan "FİNANSAL TÜKETİCİLERDEN ALINACAK ÜCRETLERE İLİŞKİN USUL VE ESASLAR HAKKINDA YÖNETMELİK" tam bir garabet eseri ve tamamen Türkiye Bankalar Birliği (TBB) tarafından finans kurum/kuruluşlarını (bankaları) koruyacak şekilde düzenlenmiştir. Bu yönetmelik, 7 Mart 2020 tarih ve 31061 sayılı R.G. ile yürürlükten kaldırılmış, aynı R.G.de Merkez Bankası Tebliği olarak yayınlanmıştır.

Tüketici örgütleri olarak neden "GARABET" diyoruz? Hemen cevap verelim efendim. Bu yönetmelik yayımlanıncaya kadar, Yargıtay kararı uyarınca dosya masraflarını, kredi kartı aidatlarını geri alabiliyor muyduk? "EVET alabiliyorduk" dediğinizi duyar gibiyiz! Şimdi geri alabiliyor muyuz? HAYIR! Peki, tüketici olarak haklarımızı kısıtlayan bu mevzuatın neresini beğenelim? BURADAN, YETKİLİLERE SESLENMEK İSTİYORUZ. DERHAL BU GARABETİ DÜZELTİN!... Tüketici örgütleri olarak, tüketicileri; küresel finans sektörünün kölesi noktasına götüren düzenlemeleri reddediyor ve protesto ediyoruz. Basitçe anlatacak olursak, BANKALAR; senin, benim, onun yatırıma dönük olarak kullanamadığı ve üç kuruş faiz geliri için vadeli, vadesiz mevduat hesaplarına (hırsızlığa karşı da güvenlik açısından) yatırdığımız nakit ve sıcak parayı kredi adı altında faiz karşılığı satarak para

kazanan birimlerdir. Yatırım yapmadan, fabrika açmadan, tarım projelerinde istihdam sağlamadan düşük risk alarak sadece para satarak, para kazanan bu kuruluşlar nasıl oluyor da, yılsonunda gazetelerde çarşaf çarşaf ilanlar verip %40 büyüdük, bilmem kaç milyon dolar ciro yaptık, öz sermayemizi yükselttik açıklamaları yapabiliyor? Nedeni şu; çünkü bütün yükü tüketicilerin sırtına yükleyip, hizmet sunmadan para kazanıyorlar... En basit örneği, derneğimize banka aracılığı ile 12 TL aidatını yatıracak olan üyemizden 20-30 TL havale masrafı isteniyor, internet bankacılığı üzerinden yapılan para gönderme işlemlerinde bile 2-5 TL arasında eft/havale ücreti alınıyor.

Daha da vahimini yeri gelmişken paylaşalım. Konut kredisi kullandığınız zaman, tahsis edilen kredinin içinden ekspertiz ve ipotek tesis ücreti adı altında kesintiler yapılmaktadır. Bakıyorsunuz, 1.000 TL ekspertiz, 500 TL ipotek tesis bedeli kesilmiş. Mevzuat diyor ki; *“Taşınır ve taşınmazlara ilişkin rehin, ipotek ve ekspertiz işlemlerinde yalnızca üçüncü kişilere ödenen ücretler alınabilir.”* Buna istinaden bankanın bireysel müşteri temsilcisine diyorsunuz ki, üçüncü kişilere yaptığınız ödemeleri belgeleyin (üçüncü kişiler tarafından kesilmiş fatura ve bunun karşılığında yapılmış olan ödeme belgesini ibraz edin), ibraz edilen belgelerde ..... Gayrimenkul Yatırım ve Değerleme Şti.ne 350 TL, ..... Hukuk Bürosuna 150 TL ödendiğini görüyoruz. Toplamda, üçüncü kişilere 500 TL ödenmiş. Peki, tüketiciden kesilen 1.500 TL'nin 1.000 TL'si nerede? Tabi ki, BANKANIN KASASINDA... ŞİMDİ TÜKETİCİ ÖRGÜTÜ OLARAK SORUYORUZ? Kullanmadığınızı, üçüncü kişilere ödemediğiniz bu parayı niçin TÜKETİCİYE vermiyorsunuz? Cevap basit! Tüketici olarak haklarını bilip, hakkını arayanlara ödenir, hakkını aramayanların paraları da kasamızda kalır, yılsonunda bilançolarımızı açıklarız! %40 büyüdük diye... Türkiye ekonomisi yılda %5-6 büyürken, siz nasıl %30-40 büyüyüyorsunuz? Tabi ki tüketicinin sırtından... Sevgili Tüketiciler, UYANIK OLUNUZ, HAKLARINIZI ÖĞRENİNİZ, HAKKINIZI ARAYINIZ ve sizin sırtınızdan haksız kazanç elde edilmesine FIRSAT VERMEYİNİZ...

Buradan yetkililere de seslenmek istiyoruz. Bu şekilde davranan kaç bankaya, ne kadar ceza uyguladınız? Bir söyleyin de bizde bilelim...

Şimdi gelelim, finansal hizmetler konusundaki tüketici haklarının detaylarına...



*Tüketici kredisi sözleşmesi, kredi verenin tüketiciye faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği sözleşmeyi ifade eder. Basit olarak tüketicilerin mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak aldıkları kredidir. Kambiyo senedi (ödeme tablosu) nama yazılı olmalıdır. Yani kredi çektiğiniz zaman size verilen ödeme tablosunda sizin isminiz yazmalıdır.*

*Kredi kartı sözleşmeleri, faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında, ödemenin üç aydan daha uzun süre ertelenmesi veya benzer şekilde taksitle ödeme imkânı sağlanması hâlinde tüketici kredisi sözleşmesi olarak değerlendirilir. Ancak bu durumda uygulanacak faiz oranı kredi kartı sözleşmesi uyarınca belirlenen orandan fazla olamaz. Yani tek çekim yaparak aldığınız mal ve hizmet için bankanın önerisi doğrultusunda sonradan taksit işlemi yaparsanız uygulanacak faiz oranı kredi kartınızın faiz oranından yüksek olamaz diyor. Ancak, burada dikkat edilmesi gereken husus şudur. Tüketici kredileri %1-1,5 dolaylarında iken kredi kartı faiz oranı %2-3 dolaylarında olabilmektedir.*

8

*Kredi sözleşmesi yazılı olarak yapılmadıkça geçerli olmaz. Sözleşmeler ve yapılan bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı vasıtasıyla finansal tüketiciye verilir. Kâğıt üzerinde düzenlenecek sözleşmelerde, "Sözleşmenin bir nüshasını elden aldım" şeklindeki ibarenin finansal tüketici tarafından yazılmasının sağlanması zorunludur.*

*Sözleşmeler kapsamında ücret alınabilecek her bir ürün veya hizmet için finansal tüketicinin onayının alınması zorunludur. Kuruluşlar tarafından finansal tüketicinin onayının alındığı ispat edilemediği takdirde, onay alınmamış sayılır.*

*Finansal tüketiciler ile yapılacak sözleşmeler kapsamında sunulacak ürün veya hizmetlerin ücret tarifesini ve bilgi verilmesi gereken diğer hususları göstermek üzere sözleşmeye ilişkin her bir ürün veya hizmetin asgari olarak; adı ya da tanımı, vadesi ya da süresi, tahsil edilecek faiz, kâr payı veya ücret kalemleri ile bunların tahsil yöntemi, geçerli olduğu süre, geçerlilik süresi sonunda yapılacak değişikliğin tutarı, oranı ya da değişikliğin hangi esasa göre yapılacağı hususlarını*

*içerecek şekilde BİLGİLENDİRME FORMU hazırlanması zorunludur. Bilgilendirme formu sözleşmenin ayrılmaz bir parçasıdır. Kredi verenin, kredi koşullarını içeren bilgi formunu, sözleşmeden makul bir süre önce tüketicie vermesi zorunludur.* Kredi çekmek için bankaya gittiğinizde, önünüze birçok sayfa koyarak imzalamanızı isterler, evrakların arasında 2-4 sayfalık bu ön bilgilendirme formunu da imzalarsınız, görevli bu formun altına bir veya birkaç gün öncesinin tarihini atarak, yasanın öngördüğü tüketicinin kredi ile ilgili önceden bilgilendirildiği yönündeki sorumluluğunu yerine getirmiş olurlar. Oysa ki bundan maksat önünüze konulan 15-20 sayfalık sözleşmeyi nasılsa okumayacaksınız, bari hiç değilse 3-4 sayfalık ön bilgilendirme formunu okuyup, neye imza attığınız konusunda bilgilenmeniz içindir. Kredi başvurusu yaptığınız sırada, KREDİ İLE İLGİLİ ÖN BİLGİLENDİRME FORMUNU İSTEYİN! Eve gidip, şöyle sakın bir kafayla okuyup, anlamaya çalışın... Anlamadığınız hususları not alıp, kredi sözleşmesini imzalamadan önce görevlilere sorunuz. Gerekirse, tüketici örgütleri ile iletişim kurup, bilgi alınız.

Diyelim ki, nakit paraya sıkıştınız ve kredi için başvurduunuz. Para da hesabınıza yattı. Ancak, bir yerden toplu para geldi ve bu krediye ihtiyacınız kalmadı. Bu durumda; ***"TÜKETİCİ, ON DÖRT GÜN İÇİNDE HERHANGİ BİR GEREKÇE GÖSTERMEKSİZİN VE CEZAI ŞART ÖDEMEKSİZİN TÜKETİCİ KREDİSİ SÖZLEŞMESİNDEN CAYMA HAKKINA SAHIPTİR."*** kuralını işletebiliriz. *Bu süre, kredi sözleşmesinin imzalandığı gün başlar, 14'ncü günün mesai bitiminde sona erer. Kredi veren, cayma hakkı olduğu konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.* Size imzalatılan evrakların içerisinde CAYMA HAKKI BİLGİLENDİRME FORMU da bulunuyor. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi içinde kredi verene yöneltilmiş olması yeterlidir. PTT kanalı ile iadeli-tahhütlü olarak cayma bildiriminde bulundu iseniz, 14'üncü günde PTT'ye teslim etmiş olmanız yeterlidir.

Hesaba yatan paraya hiç dokunmadıysanız, banka cayma bildirimini aldığı tarihte hesaptaki parayı çekerek krediyi kapatır. Şayet paranın tamamını ya da bir kısmını kullandı iseniz, cayma bildirimini kredi verene gönderdikten sonra en geç otuz gün içinde anaparaı ve kredinin kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar olan sürede tahakkuk eden faizi geri ödemelisiniz. Bu

süre içinde ödeme yapmamanız hâlinde krediden caymamış sayılırsınız. *Faiz, akdî faiz oranına göre hesaplanır. Tüketiciden, hesaplanan akdî faiz ve bir kamu kurum veya kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar dışında herhangi bir bedel talep edilemez.* Burada üzerinde durulması gereken bir nokta var. Kredi kullanılırken kredinin içinden kesilen dosya masrafı vardı ya, eğer parayı hiç kullanmadıysanız, dosya masrafını da ödemek zorunda değilsiniz. Krediyi veren, kestiği dosya masrafını tüketicinin ödemesini isteyemez.

*BELİRLİ SÜRELİ TÜKETİCİ KREDİSİ SÖZLEŞMELERİNDE FAİZ ORANI SABİT OLARAK BELİRLENİR. SÖZLEŞMENİN KURULDUĞU TARİHTE BELİRLENEN BU ORAN İLE SÖZLEŞME ŞARTLARI TÜKETİCİ ALEYHİNE DEĞİŞTİRİLEMEZ.*

*Belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde faiz oranında değişiklik yapılması hâlinde, bu değişikliğin yürürlüğe girmesinden 30 gün önce, tüketiciye kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yazılı olarak bildirilmesi zorunludur. Bu bildirimde, yeni faiz oranının yürürlüğe girmesinden sonra yapılacak ödemelerin tutarı, sayısı ile aralıklarının değişmesine ilişkin ayrıntılara yer verilir. Faiz oranının artırılması hâlinde, yeni faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamaz. Tüketicisi, bildirim tarihinden itibaren en geç 60 gün içinde borcun tamamını ödemiş ve kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmez.*

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

*Belirli süreli kredi sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemediği temerrüde düşmesi durumunda, kredi veren, borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksiti ödemediği temerrüde düşmesi hâlinde kullanılabilir. Kredi verenin bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur. Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz. Taksitleri ödemediği, zorluğa düşüyorsa, kredi bakiyesinin banka tarafından geri istemesine maruz kalmamak için bir taksiti ödemediyse, takip eden taksiti mutlaka ödemelisiniz.*

*Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı (e-posta vb.) aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptıramaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi hâlinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir. Kuruluşlar tarafından sunulan ürün veya hizmetlere ilişkin sigorta sözleşmelerinin, ürün veya hizmetlere ilişkin sözleşmelerden ayrı olarak düzenlenmesi zorunludur.* Mevzuat her ne kadar böyle diyorsa da, kredi kullanmak için başvurduğunuzda, banka çalışanları hayat sigortası yaptırırsanız faiz oranı %1,30, sigorta yaptırmazsanız faiz oranı %1,43 işinize gelirse diyolarlar. BİZ BURADAN YETKİLİLERE SESLENMEK İSTİYORUZ. BU TÜR EMRİ VAKİ UYGULAMALARA SON VERİN! TÜKETİCİ OLARAK ZATEN YETERİNCE MAĞDUR EDİLİYORUZ, BİR DE YASANIN BİZLERE TANIDIĞI BU İNİSİYATİFİ ELİMİZDEN ALMAYIN! MERKEZ BANKASI, BDDK ve Türkiye Bankalar Birliği yetkilileri, tüketicinin sesini duyun! Bankaları müfettişleriniz vasıtasıyla denetleyin... Bu yönlü hareket edenlere gerekli yaptırımları uygulayın!

Şayet, kredi veren kuruluş tarafından kredi ile bağlantılı bir sigorta poliçesi (hayat, ferdi kaza vb.) yapmak mecburiyetinde kaldıysanız, her ne kadar imzaladığınız evraklar arasında kendi isteğim veya iradem ile sigorta yapılmasını talep ediyorum şeklinde bir belge bulunmuş olsa bile, haksız şart kapsamında yer almış olduğundan, kredi hesabınıza yattıktan bir gün sonra sigorta poliçesinin iptalini istiyorum şeklinde talebinizi yazılı olarak kredi verene iletmeniz halinde, sigorta poliçeniz iptal edilerek, bir aylık prim kesildikten sonra tahsil edilmiş ise diğer aylara ait primler iade edilecektir. İade edilmemiş, ya da poliçe iptal edilmiş ise iptal başvurunuzu ispat eden belgeler ile birlikte ikametinizin bağlı bulunduğu İlçe Tüketici Hakem Heyetine başvurabilirsiniz. Kredi ile bağlantılı hayat veya ferdi kaza sigortası poliçesinin süresi bittikten sonra, ödenmiş sigorta primlerinin iadesi için başvurulamaz. Çünkü, sigorta poliçesinin size sağladığı güvenlik şemsiyesinin koruyuculuğundan yararlanıp, süre bitiminde ödenmiş primlerin istenmesi iyi niyet kuralları ile bağdaşmaz.

Sigorta poliçeleri başlangıçta, tüketiciye maddi açıdan külfet yüklese de, kredi çekenin vefatı durumunda (Hayat sigortası) devreye girerek kredinin ödenmesini

sağlayarak mirasçılarında borç intikalinin önüne geçmektedir. Dernek merkezi-mize gelen sorulardan biri şu: “Babamız, bankadan 60.000 TL. kredi kullanmış, 20.000 TL.sini ödemiş, babam yakın zamanda vefat etti. Geriye kalan 40.000 TL.yi banka mirasçılardan istiyor, böyle bir hakları var mı?” Miras hukukuna göre, vefat eden kişinin malları ve borçları aynıyle mirasçılara intikal eder. Veraset ilamında ismi geçenlerden her kim reddi miras yaparsa, yani miras bırakandan kalan malları da (alacaklar dahil) borçları da ret ediyorum demedikçe banka kredisi borcundan da verasette yazan hisse oranında sorumludur. Şayet vefat eden sigorta yaptırmış olsa idi, mirasçılar bankaya başvurduğunda banka, sigorta poliçesinde belirtilen teminat tutarının tamamını alır, kredi borcuna mahsup eder, kalanı ise verasette yazan hisse oranında varislere bölüştürüp hesaplarına yatırır. Bazen bu tür konuşmalardan, soru soran kişilerin yasal bir dayanağı varmış gibi, vefat eden kişilerin kredi borçlarını devlet siliyormuş algısı taşıdıklarını hissetmek mümkün.

Gündemde sıcaklığını koruyan bir konuya hemen değinelim. Birinci paragrafta yayımlanan bir yönetmelikten söz etmiştik. Bu yönetmelikte, bankaların vadeli/vadesiz mevduat hesaplarından “hesap işletim ücreti” adı altında bir ücret alabilmesi yasal hale getirilmişti. Tüketici Hakları Derneğinin açmış olduğu davaya istinaden Danıştay İd.Dav.Krl.nun 18.11.2015 tarih ve 2015/1215 Esas sayılı kararı ile, dava sonuçlanıncaya kadar bu ücret kaleminin alınmaması yönünde yürütmenin durdurulması ara kararını vermişti. Bankalarda bu ara karara istinaden hesaplardan hesap işletim ücreti almayı durdurmuştu. Geçtiğimiz günlerde de Danıştay bu davayı sonuçlandırdı ve kesin olarak bankaların vadeli/vadesiz mevduat hesaplarından hesap işletim ücreti alamayacağı yönünde hüküm verdi. Vadeli/vadesiz mevduat hesaplarından hesap işletim ücreti kesilmiş olan tüketiciler, kesilmiş olan bu paralarını geri almaya hak kazanmış oldular. Şimdi, tüketicilerin yapması gereken şudur. Bankaya gidip, başvuru yapacağınız tarihten itibaren geriye doğru 10 yıllık sürede hesaplarınızdan kesilen hesap işletim ücreti dökümlerini istiyorsunuz. Örn: THH.ne 31 Aralık 2021 tarihinde başvurmayı hedeflediyseniz, 31 Aralık 2011 tarihinden o güne kadar olan kesintilerin dökümünü isteyiniz. Bankalar, başlangıçta vermeyebilirler... Ya da arşiv araştırma ücreti adı altında çok yüksek bir rakam ödemenizi isteyerek bu

belgeyi verebilirler. Olsun siz bu ücreti ödeyin ve aldığınız makbuzu da ekleyerek ikametinizin bağlı olduğu kaymakamlık bünyesindeki THH.ne başvurunuzu yapın, yada e-devlet üzerinden TÜBİS uygulamasını kullanarak da başvurunuzu yapabilirsiniz.

“BANKALARDAN HESAP İŞLETİM ÜCRETİNİZİ UĞRAŞMADAN SİZİN YERİNİZE BİZ ALIYORUZ” şeklinde arayan, kısa mesaj gönderen dolandırıcılara dikkatinizi çekerek mutlaka bu işlemleri kendinizin yapmasını öneriyoruz.

Şayet banka şubesinde gerekli belgeleri alamaz iseniz, Ek-1’de sunulan dilekçe ile bankanın genel müdürlüğüne başvurup gerekli belgeleri aldıktan sonra, Ek-2’de sunulan dilekçe örneğini kullanarak ikametinizin bağlı bulunduğu THH. ne başvurunuzu yapmanızı, dilekçenizin sonuna istediğiniz para tutarını belirttikten sonra avans faizi ile birlikte istiyorum şeklinde yazmanızı öneriyoruz. Şayet hiçbir belgeniz olmasa bile başvuru yapabilirsiniz. Bunun için, mutlaka TükoDer ile iletişim kurup yardım almalısınız...

*Finansal Kuruluşlar tarafından sunulan ürün veya hizmetlerden alınabilecek ücretler şunlardır: Bireysel Krediler ( Kredi Tahsis Ücreti, Ekspertiz Ücreti, Taşınır ve Taşınmaz Rehin Tesis Ücreti), Mevduat/Katılım Fonu (Para Çekme Ücreti), Para Transferleri (Elektronik Fon Transferi Ücreti, Havale Ücreti, Swift Ücreti), Kredi Kartları (Yıllık Üyelik Ücreti, Ek Kart Yıllık Üyelik Ücreti, Kart Yenileme Ücreti, Nakit Avans Çekim Ücreti), Diğer ücretler (Kiralık Kasa Ücreti, Kampanyalı Ürün veya Hizmetler Ücreti, Fatura Ödeme Ücreti, Arşiv - Araştırma Ücreti, Onaya Bağlı Bildirim Ücreti, Başka Kuruluş ATM’sinden Yapılan İşlem Ücreti, Kamu Kurum ve Kuruluşlarına Yapılan Ödemeler, Üçüncü Kişilere Yapılan Ödemeler). Bunların dışında, herhangi bir ürün veya hizmet için ücret alınmaz. Bu sınıflandırmada yer almayan, yeni bir ürün veya hizmet grubunun belirlenmesi veya yeni bir ücret kaleminin oluşturulabilmesi için ilgili kuruluş tarafından BDDK’dan izin alınması zorunludur.*

*Bir takvim yılı içinde ücretlerde, TÜİK tarafından bir önceki yılsonu itibariyle açıklanan yıllık TÜFE artış oranının 1,2 katı ve üzerinde artış yapılabilmesi için finansal tüketiciden onay alınması, bunun altında artış öngören değişikliklerin ise finansal tüketiciye en az otuz gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı*

yoluyla veya kaydı tutulan telefon vasıtasıyla bildirilmesi zorunludur. Bu bildirim üzerine finansal tüketicinin kendisine bildirim yapıldığı tarihten itibaren onbeş gün sonrasına kadar ürünün veya hizmetin kullanımından vazgeçme (otomatik fatura ödeme işlemini sonlandırmak gibi) hakkı vardır. Bu hakkın kullanılması hâlinde uygulanacak ücret artışının yürürlüğe girdiği tarihten itibaren ilave ücret alınmaz. Kuruluşlar, vazgeçme hakkını kullanan finansal tüketiciye uyumsuzluk konusu ürün veya hizmeti vermeyi durdurabilir. Finansal tüketicinin ürünü kullanmaya veya hizmeti almaya devam etmesi hâlinde, değişikliğin kabul edildiği varsayılır.

Kuruluşlar tarafından süreklilik arz etmeyen para transferleri, fatura tahsilâtı gibi anlık işlem ve hizmetlerden ücret tahsil edilmeden önce, işlemin gerçekleştirildiği alanın yapısına uygun bir şekilde finansal tüketicinin onayının alınması hâlinde yukarıda belirtilen bildirim ve onay alma yükümlülükleri uygulanmaz.

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

Finansal tüketicilerden alınacak faiz, kâr payı, ücret ve diğer kesintilere ilişkin güncel bilgiler açık, anlaşılır ve kolay erişilebilir bir şekilde kuruluşların internet sitelerinde karşılaştırmaya uygun bir biçimde yer alır. Bu bilgilerde değişiklik olması hâlinde internet sitesi eşzamanlı olarak güncellenir. Kuruluşlar, kredi ürünlerinin kullanılması hâlinde ortaya çıkacak faiz, kâr payı oranı ve ücret bilgilerini detaylı bir şekilde gösteren hesaplama araçlarını internet sitelerinde sunmakla yükümlüdür.

Kuruluşlar finansal tüketicinin onayını almaksızın yaptığı bildirimlerden ücret alamaz. İlgili mevzuat gereği belirli bir şekilde yapılması zorunlu olan bildirim ve işlemlerden maliyetleri kadar ücret alınabilir. Bunların dışında kalan onaya bağlı bildirimler sözleşmede yer verilmesi kaydıyla ücretlendirilebilir.

*Gerçekleştirilen işlemlere ilişkin olarak işlem anında verilecek işlem fişi, sözleşme ve bilgilendirmeye ilişkin diğer evrak ayrıca ücretlendirilemez.*

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

*Düzenlenecek yazılı sözleşme ve bilgilendirme form içeriklerinin bir örneğine kuruluşların internet sitelerinde ücretsiz erişim imkânı sağlanır.*

*Gerçekleştirilen işlemlerde ücret bilgisine işlem fişi üzerinde açıkça yer verilmesi zorunludur.*

*Tüketici kredilerinde tahsis ücreti dışında, istihbarat ücreti, kredi işlem fişi ücreti, ödeme planı değiştirme ücreti, değişken taksitli ödeme planı ücreti gibi her ne ad altında olursa olsun başkaca bir ücret alınamaz. KREDİ TAHSİS ÜCRETİ, KULLANDIRILAN KREDİ ANAPARASININ BİNDE BEŞİNİ GEÇEMEZ.*

*Taşınır ve taşınmazlara ilişkin rehin, ipotek ve ekspertiz işlemlerinde yalnızca üçüncü kişilere ödenen ücretler alınabilir. Bu konuda, bir önceki makalemizde gerekli açıklamayı yapmıştık. Fazladan alınan ücretleri, THH.ne başvurarak geri isteyebilirsiniz.*

*Reddedilen kredi taleplerinden bir kamu kurum ve kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenen ücretler hariç olmak üzere herhangi bir ücret alınamaz. Burada açıklanması gereken husus şudur. Tüketiciden, ekspertiz ücretinin yatırılması isteniyor. Sonra, ekspertiz raporu geliyor ve alacağınız konutun değeri istediğiniz kredi tutarını karşılamıyor (Ekspertiz değerinin % 70-80'ine kredi açıldığını hatırlatalım) ve krediniz onaylanmıyor. Bu durumda, ödediğiniz ekspertiz ücretini geri isteyemiyorsunuz.*

*Konut finansmanı sözleşmelerinde faiz oranı veya kâr payının sabit olarak belirlenmesi hâlinde, krediyi tahsis eden kuruluş nezdinde SÖZLEŞMEDE YER VERİLMEK SURETİYLE, bir veya birden fazla taksit ödemesinin vadesinden önce*



yapılması ile kredinin faiz oranı veya kâr payında finansal tüketici lehine mutabık kalınarak değişiklik yapılması hâllerinde, TKHK.nun 37'nci maddesinde yer alan erken ödeme tazminatı (Erken ödeme tazminatı gerekli faiz indirimi yapılarak hesaplanan ve tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen tutarın kalan vadesi otuz altı ayı aşmayan kredilerde yüzde birini, kalan vadesi otuz altı ayı aşan kredilerde ise yüzde ikisini geçemez) haricinde hiçbir ücret alınamaz. TAHSİL EDİLEBİLECEK ERKEN ÖDEME TAZMİNATI İSE YAPILACAK FAİZ VEYA KÂR PAYI İNDİRİMİ TUTARINI AŞAMAZ. Özellikle, ihtiyaç/konut kredilerinde faizlerin düşmesine bağlı olarak tüketicilerin yeniden yapılandırma talepleri bankalar tarafından ya karşılanmıyor ya da yeniden yapılandırma ücreti adı altında ücretler yansıtılarak talep karşılanmaktadır. Tüketicilere, sözleşmelerini incelemelerini sözleşmede yer verilmemiş veya müzakere edilmemiş olması hallerinde kredinin yapılandırılması için yazılı olarak bankaya başvurmalarını, karşılanmadığı taktirde, önce TBB ve ardından BDDK.ya internet üzerinden şikâyet başvurusunda bulunmalarını tavsiye edebiliriz. Yeniden yapılandırma ücreti tahsil edilmiş ise, iadesi için bankadan yazılı talepte bulunulması, ardından ikametinin bağlı olduğu THH.ne başvurmalarını salık veririz. BURADA, YETKİLİLERE TEKRAR SESLENMEK İSTİYORUZ. BANKALARIN KEYFİ UYGULAMALARINA DUR DEYİNİZ! TÜKETİCİLERİN MAĞDURİYETİNE BİR NEBZE OLSUN ÇARE ÜRETİNİZ!...

*Finansal tüketicilerin ilgili kuruluşlardan borçlarının bulunmadığına dair talep ettikleri bilgi yazıları için bir defaya mahsus olmak üzere ücret alınamaz.*

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

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

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

## Şimdide BANKA VE KREDİ KARTI ÜCRETLERİ hakkında bilgi verelim.

*Kart çıkaran kuruluşlar, yıllık üyelik ücreti ve benzeri ad altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunmak zorundadır. Finansal tüketiciler tarafından yapılan ücretsiz kredi kartı başvurularının kuruluşlarca reddedilmesi hâlinde, bu başvuruya istinaden yıllık üyelik ücreti olan kredi kartı verilemez. Kart çıkaran kuruluşlar yıllık üyelik ücreti bulunmayan kredi kartı limiti belirlerken, yıllık üyelik ücreti bulunan kredi kartı değerlendirme kriterlerini aynen uygulamakla yükümlüdür. Finansal tüketicilerin yıllık üyelik ücreti bulunan kredi kartını limiti aynı kalmak kaydıyla yıllık üyelik ücreti bulunmayan kredi kartı ile değiştirme talepleri, kart çıkaran kuruluşlar tarafından yerine getirilmek zorundadır. Basit bir anlatımla, bankalar yıllık üyelik aidatı olmayan bir kredi kartı türünü tüketiciye vermek zorundadır. Kullandığınız, kredi kartına yıllık üyelik ücreti yansıtılmış ise, bankanızın çağrı merkezini arayarak iptal edilmesini talep ediniz. Bazı bankalar, daimi müşterisi olmanız nedeniyle müşteri memnuniyeti kapsamında yıllık üyelik aidatını bir sonraki ay hesap ekstresine harcanabilir puan olarak yansıtacaklarını söyleyerek talebinizi kabul ediyorlar. Bazı bankalar, yıllık olarak belirli bir miktarda harcama yapma sözünüze karşılık kesilen kredi kartı aidatını iade edebilmektedirler.*

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

*Banka kartları ile sanal kredi kartlarından yıllık üyelik ücreti alınamaz.*

*Yukarıda belirtilen kartlar dışındaki kredi kartları özelliklerine göre yıllık olarak belirlenen tutar kadar ücretlendirilebilir. Asıl karta bağlı olarak sunulan her bir ek kredi kartının yıllık üyelik ücreti, asıl kartın yıllık üyelik ücretinin yüzde ellisini geçemez.*

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

*Kesintisiz olarak, en az YÜZSEKSEN GÜN SÜREYLE HAREKET GÖRMEYEN KREDİ KARTLARI HAREKETSİZ KART KABUL EDİLİR VE BU KARTLARA HAREKETSİZ*

*KALDIĞI MÜDDETÇE YILLIK ÜYELİK ÜCRETİ YANSITILAMAZ. Kuruluşlar, finansal tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla veya kaydı tutulan telefon ile önceden bilgi vermek suretiyle bu nitelikteki kredi kartlarını kapatma hakkına sahiptir.*

*Hareketsiz kartlarda tahsil edilemeyen kredi kartı yıllık üyelik ücretleri, tahakkuk tarihinden itibaren en fazla son oniki aylık dönem için sonradan tahsil edilmek üzere bekletilebilir. Bu sürede kredi kartı yıllık üyelik ücretlerinin tahsil edilememesi hâlinde ise bu ücretler iptal edilir. Finansal tüketici kredi kartı yıllık ücretinin tahsili amacıyla kredilendirilemez.*

*HESAP ÖZETİ GÖNDERİMİ, SANAL KART OLUŞTURMA VE KULLANIMI İLE BİR TAKVİM YILI İÇERİSİNDE KAYIP, ÇALINTI VE BENZERİ NEDENLER DOLAYISIYLA GERÇEKLEŞTİRİLEN İKİ ADEDE KADAR KART YENİLEME KARŞILIĞINDA ÜCRET ALINAMAZ.*

Şimdide kredi kartı kullanımının bilinçli bir tüketici tarafından nasıl olması gerektiği üzerinde duralım. Bilinçli tüketici, hesap kesim tarihinden sonra tek çekim veya daha önceden yapmış olduğu taksitlendirme sonucu o döneme isabet eden taksit toplamını bir sonraki hesap kesim tarihi ile son ödeme tarihi arasındaki aralıkta ödeyecek şekilde kredi kartını kullanır. Bir örnek vermek gerekirse, kredi kartını bilinçli kullanan tüketicinin aylık gelirinden kredi kartına ödeyebileceği tutar azami 500 TL. olsun. Daha önceki dönemlerde yaptığı taksitli alışverişten yeni döneme yansıyacak olan taksit toplamı 100 TL. olduğunda dönem içinde tek çekim olarak yapabileceği harcama toplamını 400 TL olacak şekilde kendini ayarlar ve hesap kesim tarihinden sonraki on gün içerisinde bir sonraki aya ekstre borcu devrettirmeyecek şekilde ödemesini yapar ve böylelikle faiz ödemek durumunda kalmadığı gibi, kredi kartı ile yaptığı alışverişlerden elde ettiği para puanları da yanına kar kalmış olur. Şayet, hesap kesim tarihinde dönem borcunun tamamını kapatamayacak iseniz, ödemeniz gereken asgari tutarı hesap kesim tarihinden sonraki gün yatırmanız avantajınıza olmaktadır. Çünkü, ödediğiniz asgari tutardan sonra kalan ve bir sonraki döneme devreden borcun faiz hesaplaması yapılırken devreden borcun faizi, ödeme yaptığınız tarihe kadar dikkate alınır. Bir örnek vermek gerekirse, devreden dönem borcu

1.000 TL. olsun. Hesap kesim tarihiniz her ayın 4'ü olsun. Son ödeme tarihinizde 10 gün sonra, yani her ayın 14'ü olur. Asgari ödeme tutarını (200 TL), ayın 13'ünde yatırarsanız, 1.000 TL'nin 9 günlük faizi ile birlikte bir sonraki döneme devreden 800 TL'nin 17 günlük faizi hesaplanmaktadır. Eğer, 200 TL olan asgari ödeme tutarını ayın 5'inde yatırarsanız 800 TL'nin faizi 30 gün üzerinden hesaplanmış olduğundan daha düşük olacaktır. Hesaplamaya ait şema Ek-3'te gösterilmiştir.

*Finansal tüketicinin hesabının bulunduğu kuruluşun işlem alanlarından herhangi birini kullanmak suretiyle kendi hesabına para yatırması ile hesabın bulunduğu şubeden finansal tüketici adına üçüncü kişilerin para yatırması işlemlerinden ücret alınmaz. Başka bir şubeden başka bir şubedeki hesaba para yatırma işlemine havale deniyor ki, bunun için işlem ücreti alınabiliyor. BURADA YETKİLİLERE SESLENMEK İSTİYORUZ. İNTERNET BANKACILIĞI YADA AYNI BANKANIN ATM'Sİ KULLANILARAK YAPILAN HAVALA İŞLEMİNDEN ÜCRET ALINMASI, HANGİ MANTIKLA İZAH EDİLEBİLİR Kİ?*

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

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

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

*Hesap açma ve kapama işlemleri ile hesap cüzdanı yazdırma işlemlerinden herhangi bir ücret alınamaz. Finansal tüketicinin hesabının bulunduğu kuruluşa ait ATM'lerden kendi hesabı için para yatırma, bakiye sorgulama ve ilgili kuruluş tarafından belirlenen limit dâhilinde yapılan para çekme işlemlerinden ücret alınamaz.*

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

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

*Kuruluşların birden fazla ürün veya hizmeti bir arada sunmalarına imkân veren ürün veya hizmet paketlerinde ürün veya hizmetlerin ayrı ayrı sunulmasında elde edilebilecek ücret toplamını aşmayacak şekilde ücret tahsil edilebilir. Ayrıca, kuruluşlar çeşitli ürün veya hizmetlerini finansal tüketici yararına özellikler barındıracak şekilde kampanya düzenleyebilirler. Bu kampanyalar kapsamında finansal tüketicinin talebine sunulan ürün veya hizmetlerden ücret tahsil edilebilir. Bunların dışında kuruluşlar finansal tüketicinin talebi ve bilgilendirilmesi suretiyle sundukları özellikli ürün veya hizmetlerden de finansal tüketici ile mutabık kalarak ücret tahsil edebilirler.*

*Kuruluşların finansal tüketicinin harcama, talimat gibi taahhütler karşılığı belirli bir ürün veya hizmetten faydalanmasını sağlayan uygulamalarında, ilgili taahhüdün yerine getirilememesi hâlinde peşin olarak verilen puan veya faydalanılan ürün veya hizmet bedelinin taahhütle karşılanamayan kısmı dışında herhangi bir ceza bedeli tahsil edilemez. Bir örnek vermek gerekirse, uçuş puan biriktiren kartınızla uçak bileti almak istiyorsunuz, ancak uçuş puanınız yeterli değil. 12 ay boyunca belirli bir miktarda harcama yapmanız karşılığında önceden uçuş puanı borçlanarak uçak biletinizi alıyorsunuz. 12 ayın sonunda söz verdiğiniz kadar harcama yapamıyorsunuz. Süre bitiminde, harcama yaptığınızı*

kadar uçuş puanı mahsup ediliyor. Bakiye uçuş puanı ekstrenize harcama olarak yansıtılıyor.

Yazımızın bu bölümünde BAĞLI KREDİLER hakkında bilgi verilmektedir. *Bağlı kredi sözleşmesi; tüketici kredisinin münhasıran belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan EKONOMİK BİRLİK oluşturduğu sözleşmedir. Ekonomik birliğin varlığı; satıcı veya sağlayıcının tüketici için krediyi finanse ettiği, üçüncü bir tarafta finanse edilmesi durumunda, kredi verenin kredi sözleşmesinin imzalanması veya hazırlanması ile ilgili olarak satıcı veya sağlayıcının hizmetlerinden yararlandığı, belirli bir mal veya hizmetin verilmesinin kredi sözleşmesinde açıkça belirtildiği, durumlarından en az birinin varlığı hâlinde kabul edilir.*

*Tüketicinin mal veya hizmet tedarikine ilişkin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirim cayma süresi içinde ayrıca kredi verene de yöneltmesi hâlinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.*

*Bağlı kredilerde, mal veya hizmet hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmez ise satıcı, sağlayıcı ve kredi veren, tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde müteselsilen sorumludur. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde bağlı kredi de bu oranda indirilir ve ödeme planı buna göre değiştirilir. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması hâlinde, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı, sağlayıcı ve kredi veren müteselsilen sorumludur. Ancak, kredi verenin sorumluluğu; malın teslim veya hizmetin ifa edilmediği durumlarda satış sözleşmesinde veya bağlı kredi sözleşmesinde belirtilen malın teslim veya hizmetin ifa edilme tarihinden, malın teslim veya hizmetin ifa edildiği durumlarda malın teslim veya hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.*

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

ÖRNEĞİN, ön ödemeli konut satışında belirlenmiş bir proje için bankanın tüketiciye proje özelinde sağladığı kredi BAĞLI KREDİDİR. Banka belirlenmiş bir konut projesi için önceden satıcı ile çalışma yapmış gerekli fizibiliteden sonra proje için buradan konut alacaklara kredi verebilecek duruma gelmiştir. Bağlı kredide müteahhit-inşaat firması ile banka, kredi vereceği konut projesi özelinde anlaşma sağlar. Bağlı kredi, bu projeden konut alacak tüketicilere verilir. *Ön ödemeli konut satışının bağlı kredi ile yapılması durumunda, kullanılan kredi tutarında banka tarafından teminat sağlanmış olur. Ancak, satıcı kullanılan bağlı kredi tutarının üzerinde kalan tutarı, ayrıca teminat altına almak zorundadır. Bağlı kredi kullanılan projeler için, banka garantör cümlesini kullanır. Yani, alıcı ve satıcı arasındaki alış verişte banka garantör konumdadır. Yada, Bağlı krediden söz edilebilmesi için tüketicinin bir mal veya hizmet alması, bu mal veya hizmeti alırken de bir kredi kullanması gerekmektedir.* BAŞKA BİR ÖRNEK; bir araba alıyorsunuz ve arabayı satan şirket size .... bankasından otomobil kredisi kullanabilirsiniz dediğinde ve siz de bu krediyi kullanarak o arabayı aldığınızda bağlı kredi kullanmış oluyorsunuz. Bu durumda malda veya hizmette ayıp çıkması halinde ilk 1 yıl içinde bankanın da sorumluluğu var. Krediyi mutlaka taşıt kredisi olarak kullanmalısınız. Bazı bankaların taşıt kredisi vermeyip tüketici kredisi vermek suretiyle, malın ayıbından sorumlu olmayı ortadan kaldırdıklarına şahit oluyoruz. Mutlaka banka ile kredi veren arasında bağlı kredi kullanımına ilişkin anlaşma olması gerekiyor. Hukukta illiyet bağı diye bir kavram vardır, buradan hareketle aldığınız mal ya da hizmetin krediyi bir illiyet bağının (yani bağlantısının) olması gereklidir. Bazen bu illiyet bağı kurulmaksızın otomobil firmaları bankalara yönlendirme yapmakta ancak, kullanılan kredi her zaman bağlı kredi olmayabilmektedir. Bu konuda, DİKKATLİ OLALIM!

Şimdide, **KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİ** hakkında bilgi aktaralım. *Konut finansmanı sözleşmesi, konut edinmeleri amacıyla; tüketicilere kredi kullanılması, konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralanması, sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullanılması ve bu kredilerin yeniden finansmanı amacıyla kredi kullanılmasına yönelik sözleşmedir.*

*Konut finansmanı sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan konut finansmanı kuruluşu, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez. Tüketicieye, konut finansmanı sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermek zorundadır.*

*Tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda konut finansmanı kuruluşu, kalan borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak konut finansmanı kuruluşunun bütün edimlerini ifa etmiş olması ve tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksiti ödemede temerrüde düşmesi hâlinde kullanılabilir. Konut finansmanı kuruluşunun bu hakkını kullanabilmesi için tüketicieye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerekir.*

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

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

*Borcun ödenmemesi sonucu konutun satışının gerçekleştirilmesi ve varsa elde edilen bedelin kalan borcu aşan kısmının tüketicieye ödenmesini takiben tüketici veya zilyetliğin devredilmiş olması hâlinde zilyetliği elinde*



*bulunduran üçüncü şahıslar konutu tahliye etmekle yükümlüdür. Konutun tahliye edilmemesi hâlinde konut sahibi, 9/6/1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflâs Kanununun 26 ncı ve 27 nci maddeleri uyarınca tüketici veya zilyetliği elinde bulunduran üçüncü şahıslar aleyhine icra yoluna başvurabilir.*

*Konut finansmanı sözleşmeleri kapsamında bağlı kredide verilebilmektedir. Bağlı kredi sözleşmesi; konut finansmanı kredisinin münhasıran belirli bir konutun satın alınması durumunda bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik bir birlik oluşturduğu sözleşmedir.*

*Bağlı kredilerde, konutun hiç ya da gereği gibi teslim edilmemesi nedeniyle tüketicinin 6502 sayılı TKHK.nun 11 inci maddesinde belirtilen seçimli haklarından birini kullanması hâlinde, satıcı ve konut finansmanı kuruluşu müteselsilen sorumludur. Ancak, konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu; konutun teslim edilmemesi durumunda konut satış sözleşmesinde veya bağlı kredi sözleşmesinde belirtilen konut teslim tarihinden, konutun teslim edilmesi durumunda konutun teslim edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.*

24

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

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

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

*Sözleşmede belirtilmek suretiyle konut finansmanına yönelik kredilerde ve finansal kiralama işlemlerinde faiz oranı sabit veya değişken olarak ya da aynı kredi için her iki yöntem esas alınmak suretiyle belirlenebilir. Faiz oranının sabit*

olarak belirlenmesi hâlinde, sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen oran tarafların rızası dışında değiştirilemez. Oranın değişken olarak belirlenmesi hâlinde ise, başlangıçta sözleşmede belirlenen oran, dönemsel geri ödeme tutarı başlangıçta sözleşmede belirlenen azami dönemsel geri ödeme tutarını aşmamak koşuluyla ve sözleşmede belirlenecek yurt içinde veya yurt dışında genel kabul görmüş ve yaygın olarak kullanılan endekslerden en düşük olanı baz alınarak değiştirilebilir. Oranların değişken olarak belirlenmesi hâlinde bu yöntemin muhtemel etkileri konusunda tüketicilerin bilgilendirilmesi şarttır. Bu amaçlarla kullanılacak referans faizler ve endeksler Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından belirlenir.

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

Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi hâlinde, sözleşmede yer verilmek suretiyle, bir ya da birden fazla ödemenin vadesinden önce yapılması durumunda, konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilebilir. ERKEN ÖDEME TAZMİNATI gerekli faiz indirimi yapılarak hesaplanan ve tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen tutarın kalan vadesi otuz altı ayı aşmayan kredilerde yüzde birini, kalan vadesi otuz altı ayı aşan kredilerde ise yüzde ikisini geçemez. Oranların değişken olarak belirlenmesi hâlinde tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilemez.

Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili SİGORTA YAPTIRILAMAZ. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi hâlinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, konut finansmanı kuruluşu tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir. Sigorta konusunu daha önceki yazılarımızda açıklamıştık. Bu nedenle burada detaya girmiyoruz.

Konut finansmanı sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin

herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanır.

Tüketicinin açık talimatı olmaksızın konut finansmanı sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.

Konut yapı kooperatiflerinin gerçek kişi ortakları da tüketici olarak kabul edilir ve yukarıda açıklanan hükümler onlar içinde geçerlidir.

## Mesafeli Finansal Hizmetler Hakkında Tüketici Hakları

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere Mesafeli Finansal Hizmetler Hakkında Tüketici Hakları hakkında bilgi vereceğiz. Konuya başlamadan önce bazı tanımları iafde etmekte yarar görüyoruz.

*Finansal hizmet: Her türlü banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım ve ödeme ile ilgili hizmetleri,*

*Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme: Finansal hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak kurulmuş bir sistem çerçevesinde sağlayıcı ile tüketici arasında uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmeleri ifade etmektedir.*

*Uzaktan iletişim aracı: Mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, kısa mesaj, internet, ATM gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkan veren her türlü araç veya ortamı,*

*Yan sözleşme: Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme ile ilişkili olarak; satıcı, sağlayıcı ya da üçüncü bir kişi tarafından sözleşme konusu mal ya da hizmete ilave olarak tüketiciye sağlanan mal veya hizmete ilişkin sözleşmeyi, ifade eder.*

*Sağlayıcının, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmenin kurulmasına yönelik iradesini açıklamadan önce kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak tüketiciyi bilgilendirmesi zorunludur.*

Tüketicinin; finansal hizmetlerin sunulmasına ilişkin bir mesafeli sözleşmenin kurulmasına yönelik iradesini açıklamadan önce, sözleşmeye esas olan tüm hususlarda, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak en az on iki punto büyüklüğünde, açık, sade, anlaşılabilir ve okunabilir bir şekilde sağlayıcı tarafından yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirilmesi zorunludur. Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmenin sesli iletişim araçları vasıtasıyla veya sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla kurulması halinde, bazı bilgilerin bu ortamda verilmesi yeterlidir. Ancak tüketici kredisi sözleşmelerinin bu araç veya ortamlar yoluyla mesafeli olarak kurulması halinde, ilgili mevzuatında yer alan ön bilgilerin tamamının, sözleşme kurulmadan makul bir süre önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur.

Ön bilgilendirmenin kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak ticari amaçla yapıldığının anlaşılır olması gerekir. Sesli iletişim araçlarının kullanıldığı hallerde, sağlayıcı ya da temsilcisi, sağlayıcının ve sesli iletişimde bulunan kişinin kimliğini, bu kişinin sağlayıcıyla olan bağlantısına ilişkin bilgiyi ve görüşme talebinin sebebini her görüşme başında belirtmek zorundadır.

*Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme sesli yanıt sistemi ile kurulacak olsa bile sağlayıcı, bir sözleşme düzenlemek ve bu sözleşmenin bütün şartlarını kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye iletmek zorundadır:*

*Tüketici, sözleşme ilişkisinin devam ettiği süre içinde herhangi bir ücret ödemeksizin sözleşmenin kâğıt üzerinde yazılı bir örneğini talep edebilir. Ayrıca tüketici, finansal hizmetin niteliğiyle bağdaşması hâlinde, kullanılan uzaktan iletişim aracını değiştirme hakkına sahiptir.*

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

*Cayma hakkı süresi, sözleşmenin kurulduğu tarihte başlar. Ancak sözleşmenin bütün şartlarının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verildiği tarihin sözleşmenin kurulduğu tarihten daha sonra olması durumunda, cayma hakkı süresi, tüketicinin sözleşmenin bütün şartlarını edindiği tarihten itibaren başlar.*

*Sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.*

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

*Cayma hakkının kullanılmasında tüketici, Ek-4'te yer alan formu kullanabileceği gibi cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir. Sağlayıcı, tüketicinin bu formu doldurabilmesi veya cayma beyanını gönderebilmesi için internet sitesi üzerinden seçenek de sunabilir. İnternet sitesi üzerinden tüketiciye cayma hakkı sunulması durumunda sağlayıcı, tüketicilerin cayma taleplerinin kendisine ulaştığına ilişkin teyit bilgisini, tüketiciye derhal iletmek zorundadır.*

*Sağlayıcı, cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içinde, aşağıdaki paragrafta belirtilen masraf ve bedeller hariç tüm ödemeleri tüketiciye iade etmekle yükümlüdür. Sigorta ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde ise iade süresi hakkında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler uygulanır.*

28

*Sağlayıcı, tüm geri ödemeleri, tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden tek seferde yapmak zorundadır.*

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

*Tüketici, cayma bildirimini yönelttiği tarihten itibaren en geç otuz gün içinde sözleşme ve yan sözleşme uyarınca ifa edilen hizmet bedelleri ile varsa bir kamu kurum veya kuruluşuna ya da üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar ile mevzuat gereği ödenmesi zorunlu olan bedelleri sağlayıcıya iade etmekle yükümlüdür. Bu süre içinde tüketicinin gerekli iade ve ödemeleri yapmaması halinde sözleşmeden caymadığı kabul edilir. Ödenmesi gereken bedel sözleşmede öngörülen hizmetin toplam bedeli ile karşılaştırıldığında, hizmetin ifa edilen payına düşen miktarını aşamaz ve herhangi bir şekilde cezai şart olarak yorumlanamaz.*

*Tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda sağlayıcı, tüketicinin ödemekle yükümlü olacağı meblağın hesaplanma yöntemi hakkında tüketiciyi bilgilendirdiğini ispatlayamadığı takdirde, yukarıda belirtilen bedelleri talep edemez.*

*Tüketicinin cayma hakkını kullanması halinde, varsa yan sözleşme de, herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü söz konusu olmaksızın sona erer.*

*Sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığını yan sözleşmenin tarafı olan üçüncü kişiye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile derhal bildirir.*

*Tüketici, aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz:*

*a) Aşağıda sayılan hususlar başta olmak üzere, bedeli finansal piyasadaki dalgalanmalara bağlı olarak sağlayıcının kontrolü dışında değişen ve bu değişimin cayma hakkı süresi içinde gerçekleşebildiği finansal hizmetlere ilişkin sözleşmeler:*

- 1) Döviz işlemleri.*
- 2) Para piyasası araçları.*
- 3) Devredilebilir menkul kıymetler.*
- 4) Yatırım ortaklığı payları.*
- 5) Finansal varlıklara dayalı vadeli işlem sözleşmeleri ve eşdeğer nakdi uzlaşmaya dayalı finansal araçlar.*
- 6) Vadeli faiz oranı anlaşmaları.*
- 7) Faiz, döviz ve hisse senedi swapları.*
- 8) Opsiyon işlemleri ve eşdeğer nakdi uzlaşmaya dayalı finansal araçlar.*

*b) Diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler saklı kalmak kaydıyla, geçerlilik süresi bir aydan az olan seyahat, bagaj sigortası poliçeleri veya benzeri kısa süreli sigorta poliçelerine ilişkin sözleşmeler.*

*c) Tüketicinin cayma hakkını kullanmasından önce, onun açık onayı üzerine taraflarca tamamen ifa edilmiş olan sözleşmeler.*

*Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesine yönelik talebini herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla sağlayıcıya veya varsa aracıya iletmesi yeterlidir.*

*Tüketici, sözleşmeyi sona erdirmek için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem kullanmak zorunda bırakılamaz.*

*Tüketicinin mevzuatta yer alan hükümler çerçevesinde bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü sağlayıcıya aittir.*

*Sağlayıcının; cayma hakkı, bilgilendirme ve diğer hususlardaki yükümlülüklerine ilişkin bilgi ve belgeleri üç yıl boyunca saklaması zorunludur.*

*Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle sağlayıcı adına finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu Yönetmelikte yer alan hususlardan dolayı yapılan işlemlere ilişkin kayıtları üç yıl boyunca tutmak ve istenilmesi halinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür.*

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

## **Haksız Ticari Uygulamalar Hakkında Tüketici Hakları**

---

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **Haksız Ticari Uygulamalar Hakkında Tüketici Hakları** hakkında bilgi sunulacaktır. Anlatımımızı soru-cevap şeklinde sürdüreceğiz.

### **Haksız tesir nedir?**

*Tüketici üzerindeki nüfuzun, tüketicinin bilinçli karar verme yeteneğini önemli ölçüde kısıtlayacak şekilde baskı uygulamak suretiyle kötüye kullanılması demektir.*

### **Haksız ticari uygulama nedir?**

*Mesleki özenin gereklerine uymayan ve ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin, bir mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozan veya bozma ihtimali olan her türlü ticari uygulama demektir.*

*BİR MAL VEYA HİZMETE İLİŞKİN TÜKETİCİ İŞLEMİNDEN ÖNCE, İŞLEM SIRASINDA VEYA İŞLEM SONRASINDA HAKSIZ TİCARİ UYGULAMA YAPILAMAZ.*

### **Bir faaliyetin haksız ticari uygulama olduğu hangi şartlarda kabul edilir?**

*Tüketiciye yönelik ticari uygulamaların, ortalama tüketicinin bilinçli olarak karar verme yeteneğini azaltarak normal şartlar altında taraf olmayacağı bir tüketici işlemine taraf olmasına yol açması halinde, tüketicilerin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozduğu kabul edilir.*

*Zihinsel veya fiziksel zaafı, yaşları ya da tecrübesizlikleri nedeniyle belirli mal veya hizmetlere ve bunlara ilişkin ticari uygulamalara karşı özellikle korunması gereken tüketici gruplarının ekonomik davranış biçimlerinin önemli ölçüde etkilenme olasılığının olup olmadığı bu grubun ortalama bir üyesi esas alınarak belirlenir.*

*Aldatıcı eylemler, aldatıcı ihmaller ve saldırgan ticari uygulamalar ile aldatıcı ticari uygulamalar her hâlükârda haksız ticari uygulama olarak kabul edilir.*

### **Aldatıcı eylemler nelerdir?**

*Yanlış bilgi içeren veya verilen bilgiler esasen doğru olsa bile sunuluşuna dair bütün koşullar değerlendirildiğinde, ortalama tüketiciyi aldatan ya da aldatmaya elverişli olan ve bu suretle tüketicinin normal şartlar altında taraf olmayacağı bir hukuki işleme taraf olmasına yol açan ya da yol açma olasılığı bulunan ticari uygulamalar aldatıcı olarak kabul edilir.*

*Tüketicileri aldatan ya da aldatma ihtimali olan eylemler genel olarak şunlardır.*

*Bir mal ya da hizmetin varlığı, mahiyeti, tedariki, faydası, riski, uygulaması, içeriği, aksesuarları, satış sonrası hizmetleri, üretim yöntemi ve tarihi, ifası, amaca uygunluğu, miktarı, teknik özellikleri, menşei, kullanımından beklenen sonuçları, üzerlerinde yapılan test ve kontrollerin sonuçları, çevreye olan etkileri ve diğer önemli özellikleri,*

*Ticari uygulamada bulunanın taahhütlerinin kapsamı, pazarlama sürecinin mahiyeti, sponsor desteği, yetkili otoriteler tarafından mal veya hizmetin onaylandığına ilişkin ifade veya sembolleri,*



*Bir mal veya hizmetin fiyatı, fiyatının hesaplanma yöntemi, ödeme koşulları ya da belirli bir fiyat avantajı,*

*Tüketicinin sahip olduğu yasal haklar veya karşılaşılabileceği riskler,*

*Bir mal veya hizmete ilişkin servis, yedek parça, değiştirme veya tamir hizmetleri,*

*Ticari uygulamada bulunanın veya temsilcisinin; kimliği, mal varlığı, yetenekleri, statüsü, kurum veya kuruluşlara üyelik bilgileri, sahip olduğu ticari haklar, fikri ve sınai mülkiyet hakları, yetkili otoritelerden ödül ve nişan kazanmış olması gibi nitelikleri, sıfatları, unvanları ve diğer hakları konusunda eksik, yanlış veya olduğundan farklı gösterilmesidir.*

*Bir ticari uygulamanın, ortalama tüketicinin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozması veya bozma ihtimali bulunması ve aşağıdaki olasılıkları içermesi halinde aldatıcı olduğu kabul edilir:*

*Rakibinin malı, hizmeti, markası veya diğer bir ayırt edici özelliği ile karışıklığa sebep olması.*

32

*Ticari uygulamada bulunanın, bağlı olduğu meslek odaları ve benzeri kuruluşların ve varsa bunların üst kuruluşlarının, ilgili faaliyet alanına veya belirli bir ticari uygulamaya ilişkin düzenlemiş oldukları davranış kurallarında yer alan yükümlülüklerini yerine getirmemesi şeklindedir.*

### **Aldatıcı ihmaller nelerdir?**

*Ticari uygulamada bulunanın bir hukuki ilişki kurmak amacıyla tüketiciye yönelmiş olduğu öneride önemli bir bilgiyi gizlemesi, öneriyi tüketiciye anlaşılabilir bir şekilde veya uygun olmayan bir zamanda sunması, amacı açıkça belli olan ticari uygulamanın amacını tüketiciye bildirmemesi ve bu durumların ortalama bir tüketicinin normal şartlar altında taraf olmayacağı bir hukuki işleme taraf olmasına yol açması ya da yol açma olasılığının bulunması halinde aldatıcı ihmalin varlığı kabul edilir.*

*Ticari uygulamanın içerik ve şartlarının tüketiciye aktarılması için kullanılan iletişim aracının zamansal veya mekânsal sınırlamaları nedeniyle gerekli bilgilerin verilemediği hallerde, aldatıcı ihmalin var olup olmadığının değerlendirmesi, söz*

*konusu sınırlamalar ve ticari uygulamada bulunanın bilgiyi tüketicilere diğer araçlarla sunmak için aldığı önlemler dikkate alınarak yapılır.*

### **Saldırgan ticari uygulamalar nelerdir?**

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

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

*Ticari uygulamanın zamanı, yeri, mahiyeti ve devamlılığı,*

*Ticari uygulamanın tehdit ya da hakaret içeren söz veya davranışlar içerip içermediği,*

*Tüketicinin muhakeme yeteneğini bozduğu bilinen doğal afet gibi bir felaket ya da aynı derecede bir başka durumun ticari uygulamada bulunan tarafından, tüketicinin mal veya hizmete ilişkin kararını etkilemek için kötüye kullanılıp kullanılmadığı,*

*Tüketicinin, sözleşmeyi feshetme ya da başka bir mala, hizmete veya ticari uygulamada bulunana yönelme gibi haklarını kullanmak istemesi karşısında, ticari uygulamada bulunan tarafından getirilen ağır veya orantısız sözleşme dışı bir engelin bulunup bulunmadığı,*

*Hukuka aykırı bir eylemde bulunulacağı tehdidinin olup olmadığı dikkate alınır.*

**Bu bölümde de haksız ticari uygulama olarak kabul edilen örnek uygulamaları anlatalım.**

### **Aldatıcı Ticari Uygulamalardan örnekler;**

*Ekonomik birliklere, meslek odaları ve kuruluşlarına, borsalara ve varsa bunların üst kuruluşlarına üye olunmamasına rağmen, kendini üye gibi tanıtmak ve bu tür kuruluşların düzenlemiş olduğu davranış kurallarına tabi olduğunu iddia etmek.*

Yetkili otoritelerden gerekli izinleri almaksızın bir kalite işareti, güven işareti, çevresel işaret ya da benzerini kullanmak.

Gerçeğe aykırı olarak, bir davranış kuralının kurum veya kuruluşlarca onaylandığını iddia etmek.

Gerçeğe aykırı olarak, ticari uygulamaların veya bir mal ya da hizmetin kurum veya kuruluşlarca onaylandığını ya da bunlar için izin alındığını iddia etmek.

Mal veya hizmetin özellikleri ve teklif edilen fiyat dikkate alındığında, ticari uygulamada bulunanın makul sayılabilecek bir süre ve miktarda söz konusu mal veya hizmeti ya da bunların muadillerini belirtilen fiyattan sunamayacağına veya başka bir yerden tedarik edemeyeceğine ilişkin yeterli bilgi sahibi olmasına rağmen, tüketiciyi bu konuda uyardırmaksızın mal veya hizmetleri o fiyattan edinmeye davet etmek.

Mal veya hizmetleri belirli bir fiyattan edinmeye davet ettikten sonra, başka bir mal veya hizmeti pazarlamak amacıyla; davete konu olan mal veya hizmeti tüketicie göstermeyi reddetmek, söz konusu mal veya hizmete ilişkin siparişleri almayı ya da makul bir süre içinde ifa etmeyi reddetmek, mal veya hizmetin ayıplı bir örneğini göstermek.

Tüketicinin ani bir karar vermesini sağlamak ve bilinçli bir tercih yapması için gerekli fırsat veya zamandan mahrum bırakmak amacıyla, gerçeğe aykırı olarak bir mal veya hizmetin sadece çok kısıtlı bir süre içerisinde belirli şartlar altında sunulacağını belirtmek.

Gerçeğe aykırı olarak, bir mal veya hizmetin sunulmasının yasal olduğunu belirtmek ya da böyle bir izlenim oluşturmak.

Kanunun tüketicie tanıdığı hakları ticari uygulamada bulunanın önerisinin ayırdedici bir niteliği olarak göstermek.

Tüketicinin mal veya hizmeti edinmemesi halinde kendisine ya da ailesine yönelecek olası bir tehlikenin varlığı, niteliği ve kapsamına ilişkin gerçek dışı bir iddiada bulunmak.

Gerçeğe aykırı olarak, ticareti bırakmak, işyerini taşımak veya faaliyet konusunu değiştirmek üzere olduğunu iddia etmek.

*Belirli bir mal veya hizmetin şans oyunlarında kazanmayı kolaylaştırdığını iddia etmek.*

*İlgili mevzuatına aykırı olarak, bir mal veya hizmet hakkında sağlık beyanında bulunmak.*

*Tüketiciyi, bir mal veya hizmeti normal piyasa şartlarından daha elverişsiz koşullarda almaya ikna etmek amacıyla, mal ya da hizmetin piyasa koşulları veya piyasada bulunma olasılığı hakkında yanlış bilgilendirmek.*

*Bir ticari uygulamada, tanımlanmış bir ödül veya muadili belirtilmeksizin yarışma yapılacağını veya ödül verileceğini iddia etmek.*

*Teslimat için yapılması gereken zorunlu ve makul masraflar haricinde, tüketicinin bir malı edinebilmesi için ödeme yapması gerektiği durumlarda, o mal için bedelsiz, bedava, ücretsiz veya bunun gibi tanımlamalarda bulunmak.*

*Gerçeğe aykırı olarak, kendi ticareti, işletmesi, zanaatı ya da mesleği ile ilgili olarak hareket etmediğini iddia etmek, bu doğrultuda izlenim oluşturmak veya kendisini tüketici olarak tanıtmak.*

*Bir mala ilişkin satış sonrası servis hizmetlerinin, Türkiye dışında başka ülkelerde de mevcut olduğuna ve bunlardan yararlanılabileceğine dair yanlış izlenim oluşturmaktır.*

### **Saldırgan Ticari Uygulamalardan örnekler;**

*Ticari uygulamada bulunan ile tüketici arasında amaçlanan hukuki ilişki kurulana kadar tüketicinin işyerinden ayrılmayacağı izlenimini oluşturmaktır.*

*Sözleşme yükümlülüğünü yerine getirme hali dışında, tüketicinin meskenini terk etme ve geri gelmeme yönündeki ikazlarına aldırmadan tüketicinin evine ziyaretler yapmaya devam etmek.*

*Taraf olduğu bir hukuki ilişkiye dayanarak herhangi bir talepte bulunan tüketiciden, talebi ile ilgisi olmayan belgeler arz etmesini istemek, ücret ödemesini talep etmek ya da sistematik olarak konuyla ilgili görüşmekten kaçınmak ve bu yollarla onu hukuki haklarını kullanmaktan caydırmaya çalışmak.*

*Tüketicie, mal veya hizmeti almaması halinde ticari uygulamada bulunanın iş yerinin ya da geçiminin tehlikeye gireceğini söylemek.*

*Ödül veya benzeri bir menfaat söz konusu olmamasına rağmen, tüketicinin bunları talep edebilmek için para ödemesi ya da bir masrafta bulunması gerektiği hallerde, bu ödül veya menfaati kazandığı, kazanacağı veya belirli bir eylemde bulunması halinde kazanacağı doğrultusunda yanlış izlenim oluşturmaktır.*

Böyle bir durum ile karşılaşıldığında bağlı bulunulan il/ilçe Ticaret Md.lüklerine yazılı başvuruda bulunmak veya ücretsiz ALO175 Tüketici Şikayet hattını arayarak ihbarda bulunmak, bu tür faaliyetlerde bulunan ticari işletmelere idari para cezası uygulanmasına ve/veya ticari faaliyetin sonlandırılmasına olanak sağlar. Tüketici yasasından doğan hakların kullanımı için il/ilçe Tüketici Hakem Heyetine veya Tüketici Mahkemelerine başvurmak gerekmektedir. Bu noktada yukarıda belirtilen haksız ticari faaliyete maruz kalındığını gösteren ispat niteliğindeki belgelerle belgelendirilmesi önem arz etmektedir.

## **Ticari Reklamlar Hakkında Tüketici Hakları**

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **Ticari Reklamlar Hakkında Tüketici Hakları** hakkında bilgi sunulacaktır. Anlatımımızı soru-cevap şeklinde sürdüreceğiz.

### **Ticari reklam nedir?**

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

### **Örtülü reklam nedir?**

*Reklam olduğu açıkça belirtilmeksizin yazı, haber, yayın ve programlarda, mal veya hizmetlere ilişkin isim, marka, logo ya da diğer ayırt edici şekil veya ifadelerle ticaret unvanı ya da işletme adlarının reklam yapmak amacıyla yer alınmasını ve tanıtıcı mahiyette sunulmasıdır.*

## Reklamlarda olması veya olmaması gereken ilkeler nelerdir?

*Genel ahlak kurallarına aykırı ifade ya da görüntüler içeremez.*

*Kamu sağlığını bozucu nitelikte olamaz.*

*Kamu düzenini bozan, şiddet hareketleri ile yasadışı veya kınanacak davranışlara yol açan, göz yuman, bu davranışları özendiren veya destekleyen unsurlar içeremez.*

*Hasta, çocuk, yaşlı ve engellileri istismar edici ifade ya da görüntüler içeremez.*

*Dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasî düşünce, felsefî inanç, din, mezhep ve benzeri özelliklere yönelik kötülleme, istismar, önyargı veya ayrımcılık içeremez.*

*İnsan onuru ve kişilik haklarını zedeleyici biçimde yapılamaz.*

*Önceden izin alınmadan, hiç kimsenin özel ya da sosyal yaşamına dair ifade veya görüntüler içeremez; reklamlarda o kişiye atıfta bulunulamaz; kişinin özel mülkü, ilgili ürüne ya da organizasyona verilmiş kişisel onay etkisi oluşturacak şekilde görüntülenemez veya belirtilemez.*

*Tüketicilerin korkularını ve batıl inançlarını istismar edemez.*

*Hastaların tedavi öncesi ve sonrasına ait ifade ya da görüntüler içeremez.*

*Toplum endişeye sevk edici veya yanıltıcı biçimde; hastalık, yaralanma ve benzeri bir durumla ilgili ifade ya da görüntüler içeremez.*

*Güvenlik kurallarının gözetilmediği ve güvenlik açısından tehlike oluşturabilecek uygulama ve durumlarla ilgili hiçbir sunum ya da tanımlama içeremez.*

*Biçimi ve yayınlandığı mecra ne olursa olsun bir reklamın, reklam olduğu açıkça anlaşılmalıdır.*

*Çok kısa sürelerle imaj veren elektronik aygıt ya da başka bir araç kullanılarak veya yapılarını izleyenlerin fark edemeyecekleri ya da bilemeyecekleri bir biçime sokarak bilinçaltıyla algılanmasını sağlayan reklamlar yapılamaz.*

*Reklamlar, editoryal içerikten görsel ve işitsel olarak açık bir şekilde ayırt edilebilir olmalıdır.*

*Herhangi bir mecrada yayınlanan yazı, yayın ve program ile özdeşleşmiş bir başlık, logo, set veya müziğin bir reklamda kullanılması halinde, söz konusu mesajın reklam olduğu tüketiciler tarafından kolaylıkla fark edilebilir olmalıdır.*

*Haber bültenleriyle veya kamu hizmeti duyurularıyla özdeşleşmiş bir görüntü veya ses efektinin reklamda kullanılması halinde, söz konusu mesajın reklam olduğu tüketiciler tarafından kolaylıkla fark edilebilir olmalıdır.*

*Reklamlar doğru ve dürüst olmalıdır.*

*Reklamlar, ekonomik ve sosyal sorumluluk bilinci içinde ve haksız rekabete yol açmayacak şekilde hazırlanmalıdır.*

*Reklamlar, ortalama tüketicinin algılama düzeyi ile reklamın tüketici üzerindeki olası etkisi göz önünde bulundurularak hazırlanmalıdır.*

*Reklamlar, tüketicinin güvenini kötüye kullanamaz ya da onun tecrübe ve bilgi eksikliklerini istismar edemez.*

*Reklamlar, hiçbir konuda tüketiciyi doğrudan veya dolaylı olarak yanıltabilecek ifade ya da görüntüler içeremez.*

*Reklamlar; hiçbir kişi, kurum veya kuruluşu, ticari ya da mesleki faaliyeti, malı ya da hizmeti, reklamı veya markayı aşağılayamaz, açıkça alay konusu edemez ve benzeri bir biçimde kötüleyemez.*

### **Karşılaştırmalı reklamlar nasıl olmalıdır?**

*Karşılaştırmalı reklamlar, ancak; aldatıcı ve yanıltıcı olmaması, haksız rekabete yol açmaması, karşılaştırılan mal veya hizmetlerin aynı nitelikte olması ve aynı istek ya da ihtiyaca cevap vermesi, tüketiciye fayda sağlayacak bir hususun karşılaştırılması, karşılaştırılan mal veya hizmetlerin, fiyatı da dahil, bir ya da daha fazla maddi, esaslı, doğrulanabilir ve tipik özelliğinin objektif olarak karşılaştırılması, nesnel, ölçülebilir, sayısal verilere dayanan iddiaların; bilimsel test, rapor veya belgelerle ispatlanması, rakiplerin fikri ve sınai mülkiyet haklarını, ticaret unvanını, işletme adını, diğer ayırt edici işaretlerini, mallarını, hizmetlerini, faaliyetlerini veya diğer özelliklerini kötülememesi veya itibarsızlaştırmaması, menşei belirtilmiş mal veya hizmete ilişkin karşılaştırmada, mal veya hizmetlerin aynı coğrafi yerden olması, reklam veren ile rakibinin markası, ticaret unvanı,*

*işletme adı veya diğer bir ayırt edici işareti ya da mal veya hizmetleri ile ilgili karışıklığa yol açmaması koşullarıyla yapılabilir. Takviye edici gıdaların karşılaştırılmalı reklamı yapılamaz.*

### **Fiyat bilgisi içeren reklamlar nasıl olmalıdır?**

*Reklamlarda bir mal veya hizmete ilişkin fiyata veya fiyatın hesaplanma yöntemine yer verilmesi halinde, verilen fiyat bilgileri, reklamı yapılan mal veya hizmet ile ilgili olmalıdır. Fiyat hakkında eksik bilgi vermek veya anlam karışıklığına yol açmak suretiyle tüketiciler yanıltılamaz.*

*Reklamlarda tüketicilerin bilgisine sunulan fiyat, mal veya hizmetin tüm vergiler dâhil toplam satış fiyatı olmalıdır.*

*Tüketicinin yaş, cinsiyet, sağlık durumu gibi özellikleri veya ilgili mevzuatı nedeniyle bir vergi, resim, harç veya ücretin hesaplanamaması durumunda bu unsurların fiyata dahil olmadığı reklamlarda açıkça belirtilir ve toplam fiyatın hesaplanma yöntemine yer verilir.*

*Yurt dışında ifa edilmesi öngörülen paket tur ve eğitim hizmetleri ile yurt dışına yönelik ulaşım ve konaklama hizmetlerinin reklamları hariç olmak üzere, reklamlarda satış fiyatları; "Türk Lirası", "TL" veya "" şeklinde belirtilir.*

*Mal veya hizmetin tesliminden doğan ve tüketici tarafından ödenecek giderlerin bulunması halinde bu giderlerin tutarı; tutarın belirli olmaması halinde ise hesaplanma yöntemi hakkında tüketiciler bilgilendirilir.*

*Mal veya hizmetin fiyatının başka bir mal veya hizmete bağlı olması halinde, tüketicilerin reklamda yer verilen fiyattan yararlanması için yerine getirilmesi gereken şartlar açıkça belirtilir.*

*Taksit tutarlarının verildiği reklamlarda, reklamı yapılan mal veya hizmetin toplam fiyatı ve taksit sayısı, taksit tutarı ile birlikte ve okunabilir büyüklükte gösterilir veya sesli olarak belirtilir.*

*Reklamlarda bir mal veya hizmetin, belirli yükümlülükleri yerine getirmek koşuluyla tüketicilere bedelsiz verileceği taahhüt ediliyor ise, buna ilişkin olarak tüketicilerin yerine getirmek zorunda olduğu yükümlülükler reklamın ana mesajında açıkça belirtilir.*



*Fiyatın geçerliliği ile ilgili bir süre veya stok sınırı var ise, bu süre ve stok miktarı reklamlarda açıkça belirtilir.*

### **İndirimli satış reklamları nasıl olmalıdır?**

*Bir mal veya hizmete ilişkin indirim yapıldığını gösteren yazılı, sesli veya görsel herhangi bir ibarenin yer aldığı reklamlarda; indirimli satışın başlangıç ve bitiş tarihleri ile indirimli olarak satışa sunulan mal veya hizmetin miktarı sınırlı ise bu miktarın açık ve anlaşılır bir biçimde belirtilmesi zorunludur.*

*İndirimli satış reklamlarında, hangi mal veya hizmetlerin indirimli satışa konu edileceği veya ne kadar indirim uygulanacağı hususlarında anlam karışıklığına yol açarak tüketicileri yanıltabilecek veya gerçekte olduğundan daha fazla indirim uygulanyormuş izlenimi oluşturacak ifade veya görüntülere yer verilemez.*

*Yapılan indirimin miktarı veya oranı hesaplanırken, indirimli fiyattan bir önceki fiyat esas alınır.*

*İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimden önceki fiyattan daha düşük fiyatla satışa sunulduğunun ispatı reklam verene aittir.*

### **Çekiliş, yarışma ve promosyon içerikli reklamlar nasıl olmalıdır?**

*Reklamı yapılan mal veya hizmetlerle birlikte karşılıksız olarak verilen mal veya hizmetlerin ya da ikramiyelerin taahhüt edilenden farklı olmaması ve tüketici-lerde oluşturulan makul beklenti düzeyini karşılaması gerekir.*

*Reklamı yapılan mal veya hizmetlerin satın alınması halinde, tüketiciye ayrıca promosyon olarak hediye mal veya hizmetlerin veya ikramiyelerin de verileceği belirtiliyorsa, hediye veya ikramiye olarak verilecek mal veya hizmetlerin miktarı, gerçek piyasa değeri ile bunların verilmesine ilişkin geçerlilik süresi açıklanır.*

*Reklamı yapılan mal veya hizmetlerin satın alınması veya belli sayıda kupon, etiket, kapak ve benzeri unsurların biriktirilmesi suretiyle piyango, ikramiye çekilişi ya da bir yarışmaya katılma hakkı veren pazarlama tekniklerinin duyurulması halinde; promosyon süresinin başlangıç ve bitiş tarihi, ikramiye çekiliş sonuçlarının duyuruluş şekli, malın teslimi ile hizmetin yerine getirilme tarihi ve koşulları açıklanır.*

## **Reklamlarda tanık gösterilebilir mi?**

*Reklamlarda, tanıklığına başvuru alan kişi, kurum veya kuruluşun tecrübesine, bilgisine veya araştırma sonuçlarına dayanmayan ve gerçek olmayan hiçbir tanıklık ya da onay ifadesine yer verilemez veya atıfta bulunulamaz.*

*Reklamlarda, geçerliliğini yitiren veya başka nedenlerle uygulanamaz duruma gelen tanıklık ya da onay ifadeleri kullanılamaz.*

*Reklamlarda; doktor, diş hekimi, veteriner hekim ve eczacılar ile sağlık kuruluşlarının bir mal veya hizmete yönelik sağlık beyanında bulunduğuna ilişkin ya da bu izlenimi uyandıran herhangi bir görüntü, beyan veya atıfta yer verilemez.*

## **Reklamlar çevreye ilişkin beyanlarda bulunulabilir mi?**

*Reklamlar, tüketicilerin çevre konusundaki duyarlılığını ya da bu alandaki olası bilgi eksikliğini istismar edecek biçimde yapılamaz.*

*Reklamlarda; çevresel işaret, sembol ve onaylar tüketicileri aldatıcı şekilde kullanılamaz.*

*Reklamlarda, çevresel etki konusunda sadece akademik kuruluşlarca kabul görmüş bilimsel çalışmalara dayalı bilimsel bulgular ve teknik gösterimler kullanılabilir.*

*İlgili mevzuatı gereği enerji etiketlemesi zorunlu olan mallara ilişkin reklamlarda, enerji verimliliğine veya fiyata dair bilgilerin yer alması durumunda, ilgili malın enerji verimliliği sınıfının belirtilmesi zorunludur.*

## **Reklamlarda görseller ile yazılı ve sesli ifadelerin sunulmasına dair kurallar nelerdir?**

*Reklamlarda, tüketicinin satın alma kararını etkileyecek nitelikteki bilgilerin ortalama tüketicinin algılayabileceği sürede ve biçimde iletilmesi zorunludur.*

*Reklamlarda yer alan ana vaadin esaslı unsurları açık ve anlaşılır bir biçimde reklamın ana mesajında belirtilir.*

*Radyo reklamları, cep telefonlarına gönderilen kısa mesajlar, bant reklam gibi niteliği gereği alt yazı veya dipnota yer verilmesi mümkün olmayan reklamlarda, ana vaadin eksiksiz bir şekilde verilmesi koşuluyla, tüketicilerin ayrıntılı bilgi*

alabileceği müşteri hizmetleri numaralarına veya internet sitesine yönlendirme yapılması yeterlidir.

### **Örtülü reklam yapılabilir mi?**

Her türlü iletişim aracında sesli, yazılı ve görsel olarak örtülü reklam yapılması yasaktır.

### **Çocuklara yönelik reklamlar nasıl olmalıdır?**

Çocukların; fiziksel, zihinsel, ahlaki, psikolojik ve toplumsal gelişim özelliklerini olumsuz yönde etkileyebilecek hiçbir ifade ya da görüntü içeremez.

Hedef kitlesindeki çocukların yaş grubunun özellikleri dikkate alınarak, çocuklarda gerçek dışı beklentilere neden olan veya kurgu ile gerçeklik arasındaki farkı ayırt etmeyi zorlaştıran unsurlar içeremez.

Belirli bir ürüne sahip olmanın ya da o ürünü kullanmanın çocuğa, yaşıtı olan diğer çocuklara göre fiziksel, sosyal veya psikolojik bir üstünlük sağlayacağına veya o ürüne sahip olmamanın aksi yönde bir etki oluşturacağına yönelik mesajlar içeremez.

Çocukları tehlikeli durumlara sokabilecek veya tanımadıkları kişilerle ilişki kurmaya ya da bilmedikleri veya tehlikeli yerlere girmeye teşvik edebilecek hiçbir ifade ya da görüntü içeremez.

Çocukların taklit edebilecekleri şiddet unsurları içeremez.

Çocukları, kendileri veya çevreleri için tehlike oluşturabilecek araç, gereç ve nesnelere kullanırken veya oynarken gösteremez.

Kültürel, ahlaki ve olumlu sosyal davranışları bozmaya, değiştirmeye veya kötülemeye yönelik unsurlar içeremez.

Çocukların ebeveynlerine, öğretmenlerine veya diğer kişilere duyduğu özel güvenin kötüye kullanılmasına yönelik ifade veya görüntüler içeremez.

Ebeveyn veya öğretmenlerin otoritesini ve sorumluluğunu zayıflatacak veya ortadan kaldıracak unsurlar içeremez.

Ebeveynlerin çocuklarına yönelik sevgi, şefkat, bağlılık gibi hassasiyetlerini istismar edemez.

*Çocukları, bir mal veya hizmeti edinmek için, ebeveynlerini veya başkalarını ikna etmeye doğrudan teşvik edemez.*

*Mal veya hizmetlerin edinilmesi için, çocukların sözleşme yapmalarını ima edecek ifadeler içeremez.*

*Mal veya hizmetin her aile bütçesine uygun olduğunu ifade edemez.*

*Mal veya hizmetin fiyatının düşük olduğu algısı oluşturacak şekilde, fiyat bilgisinin yanında yalnızca veya sadece gibi ifadeler içeremez.*

*Mal veya hizmeti kullanmanın veya bunlardan yararlanmanın gerektirdiği beceriyi, olması gerekenden az gösteremez.*

*Reklamı yapılan mal veya hizmetin kullanımı için ya da reklamda gösterilen sonucun alınabilmesi için ilave mal veya hizmet gerekmesi halinde, bu hususları açıkça içermek zorundadır.*

*Önlem alınmadığı takdirde çocukların veya çevresindekilerin sağlığına zarar verebilecek mal veya hizmetler için gerekli önlemlerin alınmasını sağlayan hatırlatıcı simge veya uyarıları içermek zorundadır.*

*Mesafeli sözleşmelere ilişkin reklamlar, doğrudan çocukları hedef alan satın alma daveti içeremez.*

### **Finansal hizmetlere ilişkin reklamların kuralları nelerdir?**

*Faiz ve kar payı oranlarının yer aldığı reklamlarda, bu oranlar doğru olarak belirtilir ve vade sonunda elde edilecek toplam tutarı etkileyecek koşullara yer verilir.*

*Kredi hizmetlerine ilişkin reklamlarda faiz ve kar payı oranlarına yer verilmesi durumunda; kredinin tüketiciye toplam maliyetinin aylık ve yıllık yüzde değeri açık ve anlaşılır bir biçimde reklamın ana vaadinde belirtilir.*

*Kredi hizmetlerine ilişkin reklamlarda, kredinin türü ve vadesi, istenilen teminatlar ya da aranan diğer özellikler veya geri ödeme koşulları hususlarında tüketiciler yanıtlanamaz.*

## **Doğrudan satış ve tele-alışveriş reklamlarında dikkat edilecek hususlar nelerdir?**

*Reklam verenin isim, unvan, adres, telefon ve diğer iletişim bilgileri, mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı ve nakliye masrafı ile cayma hakkının olduğu durumlarda bu hakkın kullanılma şartı ve süresine ilişkin bilgilerin yer alması zorunludur. Bu tür reklamlarda; ilk kez, son, sadece, tek bir sefer, sınırlı satış, hepsi satılmak üzere, satıldı satılacak gibi ifadelerle tüketiciler mal veya hizmeti satın almaya teşvik edilemez.*

*Devre mülk sözleşmeleri hariç olmak üzere; devre tatil veya uzun süreli tatil hizmeti, yatırım aracı olarak tanıtılamaz.*

*Falci, medyum, astrolog ve benzerleri tarafından verilen hizmetlerin hiçbir şekilde reklamı yapılamaz.*

*Kira yoluyla veya taksitle satış şartlarını içeren reklamlarda; mal veya hizmetin peşin fiyatı, teminat, ödeme takvimi, faiz oranı, malların toplam maliyeti ya da diğer satış şartları konusunda tüketiciler yanıtlanamaz.*

*Konut veya tatil amaçlı taşınmaza ilişkin reklamlarda fiyata yer verilmesi halinde ilgili bağımsız bölümün brüt ve net alanlarının da gösterilmesi zorunludur.*

*Reklamı yapılan bir malın içeriğinde, toplumun genel dini hassasiyetlerine aykırı bir bileşenin doğrudan veya dolaylı olarak kullanılması halinde, bu husus reklamlarda açıkça belirtilir.*

Yukarıda belirtilen hususlara aykırı reklamların yayından kaldırılması için Ticaret Bakanlığı bünyesindeki Reklam Kuruluna yazılı dilekçe ile başvurulabilir veya e-devlet üzerinden şikayet başvurusu yapılabilir. Şikayet başvurularında Reklam Kurulu Yönetmeliği'nin Başvurular başlıklı 8. Md. dikkate alınmalıdır.

## **Birinci Bölüme Ait Ekler**

---

- EK-1 BANKANIN GENEL MERKEZİNE YAZILACAK DİLEKÇE ÖRNEĞİ
- EK-2 TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNE YAZILACAK BAŞVURU ÖRNEĞİ
  - EK-3 KREDİ KARTI KULLANIMINA AİT HESAPLAMAYA İLİŞKİN ŞEMA (ÖRNEK)
- EK-4 MESAFELİ FİNANSAL HİZMETLERE AİT SÖZLEŞMELERDEN CAYMA FORMU (ÖRNEK)

## Ek-1 Bankanın Genel Merkezine Yazılacak Dilekçe Örneği

.....Bankası Genel Müdürlüğüne

Bankanız nezdinde bulunan hesaplarımdan Hesap İşletim Ücreti olarak yapılmış kesintileri gösteren listenin 5411 sayılı yasanın 76. Maddesinin 1. Fıkrası uyarına tarafıma verilmesini talep ediyorum.

Saygılarımla,

Adı Soyadı:

TCKN:

Adres:

Tel:

**Ek-2** Tüketici Hakem Heyetine Yazılacak Başvuru Örneği

T.C.

..... **KAYMAKAMLIĞI**

**Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Başkanlığına**

T.C. Numarası : \_\_\_\_\_  
Adı Soyadı : \_\_\_\_\_  
Adresi : \_\_\_\_\_

Telefon Numarası : \_\_\_\_\_  
Banka Adı ve Şubesi : \_\_\_\_\_  
Şikayetin Toplam Parasal Değeri : \_\_\_\_\_  
Şikayetin Konusu : Hesap İşletim Ücreti

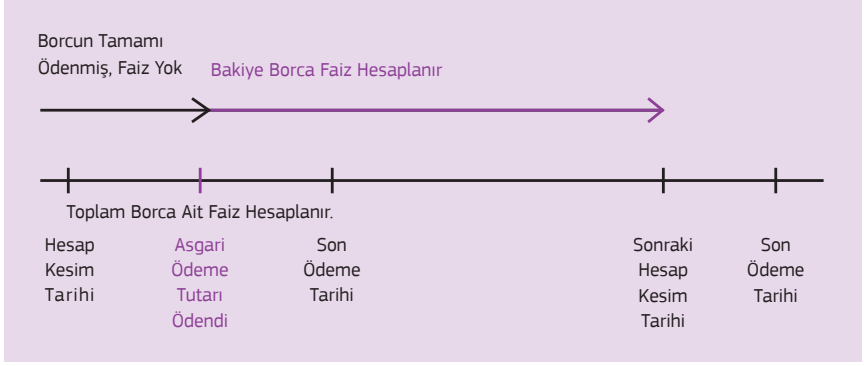
**OLAY**

(Şikayetin Açıklaması) Kullanmış olduğum hesabımdan .....  
..... yıllarımda hesap işletim ücreti adı altında yapılan toplam.....  
TL'nin tarafıma iade edilmesini arz ederim.

Ad Soyad  
İmza



### Ek-3 Kredi Kartı Kullanımına Ait Hesaplamaya İlişkin Şema (Örnek)



### Ek-4 Mesafeli Finansal Hizmetlere Ait Sözleşmelerden Cayma Formu (Örnek)

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

- Kime: (Sağlayıcı tarafından doldurulacak olan bu kısımda sağlayıcının ismi, unvanı, adresi, varsa faks numarası ve e-posta adresi yer alacaktır.)

- Bu formla aşağıdaki hizmetlerin sunulmasına ilişkin sözleşmeden cayma hakkımı kullandığımı beyan ederim.

- İfa tarihi:

- Cayma hakkına konu hizmet:

- Tüketicinin adı soyadı:

- Tüketicinin adresi:

- Tüketicinin imzası: (Sadece kâğıt üzerinde gönderilmesi halinde)

## İkinci Bölüm

---

- ALIŞVERİŞ MERKEZLERİ HAKKINDA TÜKETİCİ HAKLARI
- AYIPLI MALIN NEDEN OLDUĞU ZARARLARDAN SORUMLULUK HAKKINDA TÜKETİCİ HAKLARI

## Alışveriş Merkezleri Hakkında Tüketici Hakları

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **Alışveriş Merkezleri** ile ilgili Tüketici Hakları hakkında bilgi sunulacaktır. Bilgi sunumuna başlamadan önce birkaç tanımı sizlerle paylaşmak isteriz.

*Alışveriş merkezi: İkinci paragrafta belirtilen niteliklere sahip perakende işletmeyi,*

*Alışveriş merkezi maliki: Alışveriş merkezinin mülkiyetine sahip gerçek ve/veya tüzel kişiyi,*

*Alışveriş merkezi yönetimi: Alışveriş merkezinin maliki tarafından alışveriş merkezinin yönetimi konusunda yetkilendirilen gerçek veya tüzel kişilerden oluşan birimi,*

*Bakanlık: Ticaret Bakanlığını,*

*Büyük mağaza: Hangi ad altında olursa olsun, tüketim mallarının kısmen veya tamamen perakende satışının yapıldığı, en az dört yüz metrekare satış alanına sahip işletmeyi,*

50

*Esnaf ve sanatkâr işletmesi: 7/6/2005 tarihli ve 5362 sayılı Esnaf ve Sanat-kârlar Meslek Kuruluşları Kanununun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde tanımlanan esnaf ve sanatkârlarca işletilen işletmeyi,*

*Kanun: Perakende Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunu,*

*Perakende işletme: Alışveriş merkezi, büyük mağaza, zincir mağaza, bayi işletme, özel yetkili işletme, perakende ticaretle uğraşan diğer ticari işletmeler ile esnaf ve sanatkâr işletmelerini,*

*Satış alanı: Münhasıran büro amaçlı kullanılan işyerleri ile konaklama, depolama, üretim tesisleri/alanları ve ortak kullanım alanları hariç olmak üzere alışveriş merkezlerinde işyerlerinin toplam alanını,*

*Üst meslek kuruluşu: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Türkiye Esnaf ve Sanat-kârları Konfederasyonunu,*

*Yetkili idare: İşyeri açma ve çalışma ruhsatını vermeye yetkili belediye veya diğer idareleri, ifade eder.*

**Alışveriş merkezinin:** bir yapıya veya alan bütünlüğü içinde yapılar topluluğuna, en az beş bin metrekare satış alanına, içinde en az biri büyük mağaza niteliğini taşımak şartıyla beslenme, giyinme, eğlenme, dinlenme, kültürel ve benzeri ihtiyaçların bir kısmının veya tamamının karşılandığı en az on işyerine ya da büyük mağaza niteliği taşıyan işyeri bulunmasa dahi beslenme, giyinme, eğlenme, dinlenme, kültürel ve benzeri ihtiyaçların bir kısmının veya tamamının karşılandığı en az otuz işyerine, ortak kullanım alanlarına ve merkezi bir yönetime sahip olması gerekir.

Alışveriş merkezine yapı ruhsatı, yapı kullanma izin belgesi ve işyeri açma ve çalışma ruhsatını verme, değiştirme ve yenileme yetkisi büyükşehir olan yerlerde büyükşehir belediyesine; diğer yerlerde belediye sınırları ve mücavir alanlar içinde ilgili belediyelere, belediye sınırları ve mücavir alanlar dışında ise il özel idarelerine aittir. Ancak büyükşehir olan yerlerde ilçe belediyelerinin mülkiyetinde ve sınırları içinde bulunan arsa üzerine inşa edilen ve konut sayısı işyeri sayısından fazla olan karma projelerde yapı ruhsatı, yapı kullanma izin belgesi ve işyeri açma ve çalışma ruhsatını verme, değiştirme ve yenileme yetkisi ilçe belediyesine aittir.

Alışveriş merkezi projesi için yapı ruhsatı verilirken, başvuru tarihinden itibaren üç iş günü içinde üst meslek kuruluşlarının yazılı görüşleri talep edilir.

Üst meslek kuruluşları, talep yazısının kendilerine ulaştığı tarihten itibaren on beş iş günü içinde görüşlerini yazılı olarak gönderir. Bu görüşler tavsiye niteliğindedir. Görüş yazılarında; yapı ruhsatını vermeye yetkili idarenin sınırları içindeki alışveriş merkezi sayısı, bunların birbirine ve yerleşim yerlerine olan mesafesi, ulaşım imkânları, alışveriş merkezinin çevreye, altyapıya ve trafiğe getireceği yükler ile yaratacağı can ve mal güvenliği riski gibi ekonomik, sosyal, çevresel ve demografik unsurlara yer verilir. Süresi içinde görüş verilmemesi halinde görüşün olumlu olduğu kabul edilir.

**Ortak kullanım alanları:** Alışveriş merkezinde kullanımı ücretsiz olacak şekilde; sosyal ve kültürel etkinlik alanı, acil tıbbi müdahale ünitesi, ibadet yeri, bebek bakım odası, çocuk oyun alanı ve dinlenme alanları ile ortaklaşa kullanma, korunma veya faydalanma için zorunlu olan diğer alanlar oluşturulur. Alışveriş

merkezi otoparkının müşteriler ve alışveriş merkezi içindeki perakendeciler haricinde kullanımını sınırlandırmak amacıyla alışveriş merkezi yönetimi tarafından, süreli kullanıma bağlı ücretlendirme yapılabilir.

Ortak kullanım alanları, engelliler ile yaşlı ve çocukların ihtiyaçları dikkate alınarak oluşturulur.

Ortak kullanım alanlarının bu kurallara ve Türk Standardları Enstitüsünün ilgili standartlarına uygun olarak oluşturulmasından alışveriş merkezi maliki, amacına uygun olarak kullanılmasından, bu alanlarda oluşabilecek kazalara karşı gerekli güvenlik tedbirlerinin alınmasından ve bu alanlara ilişkin diğer yükümlülüklerin yerine getirilmesinden alışveriş merkezi maliki ile yönetimi müştereken sorumludur.

**Sosyal ve kültürel etkinlik alanı:** Alışveriş merkezinde sergi, söyleşi, tanıtım ve imza günleri gibi sosyal ve kültürel etkinliklerin düzenlenmesi amacıyla satış alanının en az binde beşi oranında alan ayrılır. Sosyal ve kültürel etkinlikler, etkinlikten en az yedi gün önce alışveriş merkezinin görülebilir yerlerinde ve varsa internet sitesinde ilan edilir.

**Acil tıbbi müdahale ünitesi:** Acil tıbbi durumlarda ilk müdahalenin yapılabilmesi ve ihtiyaç halinde en yakın hastaneye sevk sağlanabilmesi amacıyla, alışveriş merkezinin kolay ulaşılabilir bir yerinde en az yirmi metrekare büyüklüğünde acil tıbbi müdahale ünitesi oluşturulur.

Acil tıbbi müdahale ünitesinin girişinde "Acil Tıbbi Müdahale Ünitesi" yazısı ve işareti yer alır. Acil tıbbi müdahale ünitesinin yeri yönlendirme levhalarıyla gösterilir.

Satış alanı yirmi bin metrekarenin altında olan alışveriş merkezinde en az bir acil tıp teknisyeni veya acil tıp teknikeri, yirmi bin ila elli bin metrekare olan alışveriş merkezinde en az birer acil tıp teknisyeni ve acil tıp teknikeri veya acil tıp teknikeri bulunamayan hallerde en az iki acil tıp teknisyeni, satış alanı elli bin ila yüz bin metrekare olan alışveriş merkezinde en az birer acil tıp teknisyeni ve acil tıp teknikeri, satış alanı yüz bin metrekare ve üzerinde olan alışveriş merkezinde ise en az birer acil tıp teknisyeni ve tıp doktoru bulundurulur.

Acil tıbbi müdahale ünitesinde Sağlık Bakanlığı tarafından belirlenen nitelik ve miktarda ilk yardım malzemesi ve ekipmanı bulundurulur.

Alışveriş merkezindeki ortak kullanım alanlarının ve dört yüz metrekareden büyük perakende işletmelerin görünür kısımlarına acil tıbbi müdahale ünitesiyle iletişimi sağlamak amacıyla yeterli sayıda acil tıbbi durum butonu yerleştirilir.

Öngörülen hizmetler, özel sağlık hizmeti veren kuruluşlardan hizmet satın alınmak suretiyle de verilebilir.

**Bebek bakım odası ve çocuk oyun alanı:** Alışveriş merkezinde kolay ulaşılabilir yerlerde, her katta on metrekareden az olmamak üzere yeterli büyüklükte ve sayıda, içinde lavabosu, alt değiştirme ünitesi, emzirme koltuğu ve sehpa bulunan, yeterli iklimlendirme ve hijyen şartlarına sahip yeterli sayıda bebek bakım odası oluşturulur.

Alışveriş merkezinde 0-10 yaş grubu çocukların oyun oynaması için yaş gruplarına göre ayrıştırılmış biçimde, ebeveynlerin çocuklarının gözetimini sağlayabileceği oturma yerleri bulunan, yaralanma ve kazalara karşı güvenlik tedbirleri alınmış, yeterli sayıda çocuk oyun alanı oluşturulur.

**Diğer ortak kullanım alanları:** Satış alanı yüz bin metrekarenin altında olan alışveriş merkezinde en az otuz metrekare, yüz bin metrekare ve üstünde olan alışveriş merkezinde ise en az elli metrekare büyüklüğünde, içinde lavabosu bulunan, yeterli iklimlendirmeye ve ihtiyacı karşılayacak diğer niteliklere sahip, kadın ve erkekler için ayrı ayrı olacak şekilde, otopark haricinde olmak üzere ve alışveriş merkezinin kolay ulaşılabilir bir yerinde ibadet yeri oluşturulur.

Alışveriş merkezinde, ihtiyacı karşılayacak nitelik ve sayıda dinlenme yeri oluşturulur.

Alışveriş merkezinde yaşlı ve engelliler, kadın, erkek ve çocuklar için ayrı ayrı olacak şekilde, gerekli hijyen şartlarına sahip ve yeterli sayıda alaturka ve alaf-ranga tuvalet oluşturulur. Ebeveynlerin, çocuklarının tuvalet ihtiyaçlarını karşılamalarına yardımcı olmalarını sağlamak amacıyla en az bir adet bağımsız tuvalet oluşturulur.

### **Alışveriş merkezinin sürekli indirimli satış ibaresini kullanması:**

Sürekli indirimli satış türünü gösterir ya da çağrıştırır ibarelerin alışveriş merkezince kullanımı, içindeki perakende işletmelerin her birinin sürekli indirimli satış yapmasına bağlıdır. Bu ibarelere, alışveriş merkezinin ön cephesinde kolaylıkla görülebilir ve okunabilir bir şekilde yer verilir.

Beslenme, eğlenme, dinlenme, kültürel ve benzeri hizmetlerin ve/veya hızlı tüketim mallarının satışını yapan lokanta, sinema, berber, terzi ve market gibi perakende işletmeler ile niteliği itibarıyla sürekli indirimli satış türüne uygun olmayan diğer perakende işletmeler birinci fıkranın uygulanmasında dikkate alınmaz.

Alışveriş merkezince sürekli indirimli satış türünü gösterir ya da çağrıştırır ibarelerin usulüne uygun kullanılmasından alışveriş merkezi maliki ve yönetimi müş-tereken sorumludur.

**Güvenlik hizmeti:** Alışveriş merkezinin otopark dahil her türlü bağlantı ve eklentileri ile giriş ve çıkışlarında 10/6/2004 tarihli ve 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun ve ilgili mevzuatı çerçevesinde özel güvenlik hizmeti sağlanır.

Alışveriş merkezinde bebek bakım odası ve tuvalet gibi niteliği itibarıyla kayıt altına alınması uygun olmayan alanlar dışındaki ortak kullanım alanları kamera ile kayıt altına alınır ve bu kayıtlar en az otuz gün süreyle saklanır. Bu kayıtların saklanmasından alışveriş merkezi yönetimi sorumludur.

Alışveriş merkezlerinde araçla giriş çıkış yapılan açık ve kapalı otopark gibi kontrollü alanların giriş ve çıkışlarına alışveriş merkezi yönetimi tarafından plaka tanıma sistemi kurulması ve işletilmesi sağlanır. Bu sistemden elde edilen veriler kolluk birimleri ile anlık olarak paylaşılır.

İçişleri Bakanlığınca kamu güvenliği açısından gerekli görülen alışveriş merkezlerinde, araçla giriş çıkış yapılan açık ve kapalı otopark gibi kontrollü alanların girişlerine alışveriş merkezi yönetimi tarafından araç altı görüntüleme sistemi kurulması ve işletilmesi sağlanır.

Üçüncü ve dördüncü paragraflar uyarınca kurulacak sistemlere ilişkin teknik özellikler ve veri paylaşımına ilişkin hususlar ile bu sistemlerin işletilmesine ilişkin diğer hususlar İçişleri Bakanlığınca belirlenir.”

*Denetim ve ceza hükümleri: Alışveriş merkezleri hakkındaki şikayetler il/ilçe Ticaret Müdürlüğüne veya Ticaret Bakanlığına yapılmalıdır.*

## **Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Tüketici Hakları**

---

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Tüketici Hakları hakkında bilgi sunulacaktır. Bilgi sunumuna başlamadan önce birkaç tanımı sizlerle paylaşmak isteriz.

**Bakanlık:** Sanayi ve Ticaret Bakanlığını,

**Mal:** Alış-verişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları,

**İmalatçı-Üretici:** Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan malları veya bu malların hammaddelerini veya ara mallarını üreten ile mal üzerine kendi ayırt edici işaretini, ticari markasını veya unvanını koyarak satışa sunanları veya satışa sunmak amacıyla ithal edenleri,

**Zarar Gören:** Piyasaya sürülen ayıplı bir maldan zarar gören tüketiciyi, ifade eder.

**Ayıp:** Malın piyasaya sunum tarzı, makul kullanım şekli ve piyasaya sürüldüğü an ve benzeri diğer hususlar göz önüne alınarak, bir kimsenin o maldan haklı olarak bekleyebileceği güvenliği sağlamayan mal ayıplı sayılır.

Bir mal, sırf sonradan piyasaya daha iyi bir malın sürülmesi sebebiyle ayıplı sayılmaz.

**Sorumluluk:** Ayıplı bir malın, bir kişinin ölümüne veya yaralanmasına veya bir malın zarar görmesine sebep olması halinde imalatçı/üretici doğan zararı, kusuru aranmaksızın tazmin etmekle yükümlüdür.



*İmalatçının/üreticinin, sorumlu tutulabilmesi için zarar görenin, malın ayıbını, uğradığı zararı ve ayıp ile zarar arasındaki nedensellik bağıını ispat etmesi gerekir.*

*Ayıplı malın neden olduğu zararlardan dolayı birden fazla kimse sorumlu olduğu taktirde, bunlar müteselsilen sorumludurlar. Ancak zararın, tüketicinin veya tüketicinin sorumlu olduğu üçüncü bir kişinin kusurundan kaynaklanması halinde tüm hal ve şartlar göz önüne alınarak, imalatçının/üreticinin sorumluluğu azaltılabilir veya kaldırılabilir.*

*Bilim ve teknolojiye ulaşılan düzeyin, malın piyasaya sürülmesinden sonraki 10 yıl içinde ayıplı olduğunun tespit edilmesine imkan tanınması halinde, imalatçı/üretici, bu ayıbın olası zararlı sonuçlarını, ortadan kaldırmak için azami çabayı sarf etmemesi durumunda sorumluluktan kurtulma sebeplerini ileri süremez.*

**Sorumluluktan Kurtulma:** *İmalatçı/üretici aşağıdaki durumlardan birini ispatladığı taktirde malın sebep olduğu zarardan sorumlu tutulamaz:*

- *Malı piyasaya sürmemiş olması,*
- *Malın, satılmak gayesiyle veya ticari faaliyetlerin seyri sırasında üretilmemiş olması,*
- *Tüm hal ve şartlar göz önünde bulundurulduğunda, zarara sebep olan ayıbın, mal piyasaya sürüldüğünde mevcut olmaması,*
- *Malın teknik düzenlemesinin ayıba neden olması,*
- *Mal piyasaya sürüldüğünde mevcut bulunan bilimsel ve teknolojik bilgilerin, ayıbın varlığının bilinmesine imkan vermemesi,*
- *Nihai malın tasarımı ya da bu malın imalatçısının/üreticisinin talimatı sebebiyle, bütünü oluşturan parçalardan birinin imalatçısı/üreticisi, o malın ayıbından sorumlu değildir.*

**Sorumsuzluk Kaydı:** *Sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede tüketicinin bu bölümde anlatılan, haklarını kullanmaktan feragat ettiğine dair veya imalatçının/üreticinin bu Yönetmelikten kaynaklanan yükümlülüklerini sınavlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersizdir.*

**Zamanaşımı:** Ayıplı malın neden olduğu her türlü zararlardan dolayı yapılacak talepler, zarar görenin, zararı, maldaki ayıbı ve imalatçının/üreticinin kim olduğunu öğrendiği veya öğrenebileceği günden itibaren üç yıllık zamanaşımına tabidir.

**Hakdüşümü:** Ayıplı malın neden olduğu her türlü zararlara karşı tazminat talepleri, zarara sebep olan malın piyasaya sürüldüğü günden başlayarak on yıl içinde yapılabilir.

## NOTLAR

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Blank lined paper for writing.







---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





## **TükoDer Kimdir?**

---

Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer) 25 Ekim 1990 tarihinde İstanbul'da kurulmuştur. Derneğin amacı, Tüketici haklarının korunması ve geliştirilmesidir. Bu doğrultuda örgütlenecek 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 vermektedir, 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!**

---



[izmirtukoder.org.tr](http://izmirtukoder.org.tr)



**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](mailto:iztukoder@gmail.com) | [izmirtukoder.org.tr](http://izmirtukoder.org.tr)

---