

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ

Kanun No. 6502

SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA
KANUN

TÜKETİCİ

Bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak **kullanan** veya **tüketen** kişilerdir.

Tüketicinin korunması
Tüketicilerin aldığı mal veya hizmetlerin tüketimi sırasında karşılaştıkları **sorunların** giderilmesidir.



Dünyada Tüketici Nedir ?

- İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra gelişen sosyal güvenlik haklarının bir yansıması olarak 1962'de ABD'de tüketici hakları kabul edildi. Günümüzde tüketici hakları 8 temelde tanımlanıyor. Bu Haklar şöyle saptandı;
- 1-Temel ihtiyaçların karşılanma hakkı
- 2-Güven duyma
- 3-Bilgi edinme
- 4-Seçebilme
- 5-Temsil edilme
- 6-Tazmin edilme
- 7-Eğitilme
- 8-Çevresel tehlikelerden korunma



4077/yenisi 6502 sayılı “**Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun**” ile tüketici hakları yasal güvence altına alındı.

Yasa, ekonominin gereklerine ve **kamu yararına** uygun olarak **tüketicinin;**

sağlık ve güvenliği ile ilgili,

ekonomik çıkarlarını koruyucu,

zararlarını tazmin edici,

aydınlatıcı ve (örn. Banka dosya masrafları geri alınabiliyor, öğr.den havale masrafı alınamayacak...)

eğitici

önlemler almaya çevresel tehlikelerden korumaya yönelik girişimleri düzenledi.

TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN

Kanun No. 6502

Kabul Tarihi: 7/11/2013

BİRİNCİ KISIM

Amaç, Kapsam ve Tanımlar

MADDE 1 –

Bu Kanunun amacı;

Tüketicinin;

sağlık ve güvenliği ile,

ekonomik çıkarlarını

zararlarını

çevresel tehlikelerden

tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri

almak,

vb.hususları düzenlemektir.

**koruyucu,
tazmin edici,
koruyucu,**

- **Kapsam**

- **MADDE 2 – (1)** Bu Kanun, her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsar.

- **Tanımlar**

- **MADDE 3 – (1)** Bu Kanunun uygulanmasında;
- a) **Bakan:** Ticaret Bakanını, (ruhsar PEKCAN 2019...)
- b) **Bakanlık:** Ticaret Bakanlığını,
- c) **Genel Müdür:** Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürünü,
- ç) **Genel Müdürlük:** Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
- d) **Hizmet:** Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,

• e) İthalatçı:

- **Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere;**
- mal veya hizmetleri ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını ,
- ticari veya mesleki amaçlarla ithal ederek satım,
- kira,
- finansal kiralama vb.
- bir yolla piyasaya süren gerçek veya tüzel kişiyi,

• f) Kalıcı veri saklayıcısı:

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

- g) **Konut finansmanı kuruluşu:**
- Konut finansmanı kapsamında doğrudan tüketiciye kredi kullandıran ya da finansal kiralama yapan ,
- **1.bankalar** ile
- **B**ankacılık **D**üzenleme **ve** **D**enetleme **K**urulu tarafından konut finansmanı faaliyetinde bulunması uygun görülen
- **2.finansal kiralama şirketleri ve**
- **3.finansman şirketlerini,**

- ğ) **Kredi veren:**
- Mevzuatı gereği tüketicilere kredi vermeye yetkili olan gerçek veya tüzel kişiyi,
- h) **Mal:**
- Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları,

- **I) Sağlayıcı:**

- Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketicie **HİZMET sunan** gerçek veya tüzel kişiyi,

- **i) Satıcı:**

- Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketicie **MAL sunan** ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

TÜZEL KİŞİ:

Hukuk bakımından **birçok kişinin veya malın** topluluğundan doğan ve

tek bir kişi sayılan varlık.

Hukuki düzenlemeler bakımından iki tür kişilik bulunmaktadır.

1."Gerçek kişi" ve

2"Tüzel kişi" (Hükmî şahıs).

1. Gerçek kiři, sađ ve tam dođmak řartı ile kiřinin anne karnına dűřmesinden ۆlűműne kadar geçen sűrete hukuken kiřiler için kullanılan terimdir. Yani bu řahıslar alacak ve borç yaratabilme ehliyetine sahiptirler.

2. Tűzel kiři ise gerçekte kiřilik sahibi olmayan ancak kiřilik sahibi olduđu varsayılan;
kişi veya mal topluluklarıdır.

Tabi oldukları hukuk dalına gۆre ise "ۆzel hukuk tűzel kiřisi" ve "kamu hukuku tűzel kiřisi" řeklinde ikili ayrıma tabi tutulabilir.

Dernek, vakıf, sendika, şirket vb. oluşumlar hukuken varlık kazandıkları anda tüzel kişilik kazanırlar ve bu tip oluşumlara **özel hukuk tüzel kişisi** denilmektedir.

Dernek kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmeye dönük olarak bir araya gelmesi nedeniyle **kişi topluluğu iken,**
vakıf belirli miktarda malın önceden belirlenen bir amacı gerçekleştirmeye özgülmesi nedeniyle **mal topluluğudur.**

Tüzel kişilikler, yasal organlarının oluşmasıyla **tüzel kişilik kazanırlarken;**

dağılma (amacın gerçekleştirilmesi) ve **dağıtma** (yasal olmayan faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sonucu fesih) nedenleriyle **kişilikleri son bulur.**

Tüzel kişilik taşıyan kuruluşların birbirlerine yazdıkları resmî yazılar birer resmi mektuptur. Tüzel kişilikler bakanlıklara bağlı olabilir.

- j) **Teknik düzenleme:** 29/6/2001 tarihli ve 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanunda yer alan tanımı,

- **k) Tüketici:**

- Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

- I) Tüketici işlemi:
 - Mal veya hizmet piyasalarında;
 - kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile
 - tüketiciler arasında kurulan,
 - eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık vb. sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi,

- m) **Tüketici örgütleri**: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan **dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını**,
- n) **Üretici**: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal ya da bu malların **hammaddelerini yahut ara mallarını** üretenler ile ,
- mal üzerine markasını, unvanını veya herhangi bir ayırt edici işareti koyarak kendisini üretici olarak **gösteren** gerçek veya tüzel kişiyi,
- ifade eder.

• İKİNCİ KISIM

- Genel Esaslar
- Temel ilkeler

- **MADDE 4 –**
- (1) Bu Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile **bilgilendirmeler en az on iki (12) punto büyüklüğünde,**
- **anlaşılabilir bir dilde,**
- **açık, sade ve okunabilir**
- **bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası 2 kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir.**

- Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulun **ma ma sı** durumunda;
- **eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez.**
- Bu eksiklik sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhâl giderilir

- (2) Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez.
- (3) **Tüketiciden**; kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve sözleşmeyi düzenleyen yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyen kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir bedel talep edilemez.

- (4) Bu Kanunda düzenlenen sözleşmelere istinaden tüketiciden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin,
- sözleşmenin eki olarak kâğıt üzerinde yazılı şekilde tüketiciye verilmesi zorunludur.
- Uzaktan iletişim aracıyla kurulan sözleşmelerde ise, bu bilgiler kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde verilir. Bu bilgilerin tüketiciye verildiğinin ispatı sözleşmeyi düzenleyene aittir.

- (5) Tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde ;
- sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde **senet düzenlenebilir.**
- Bu fıkra hükümlerine aykırı olarak düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersizdir.

- (6) Tüketici işlemlerinde,
- tüketicinin edimlerine karşılık olarak ;
- ALINAN ŞAHSİ TEMİNATLAR, (şahsi teminat açıklama ekte)
- her ne isim altında olursa olsun adi kefalet (alacaklı borçluya başvurmadıkça kefil takip edemez) __sayılır.
- Tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça VERİLEN ŞAHSİ TEMİNATLAR,
- diğer kanunlarda aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet (alacaklı, borçluyu takip etmeden veya taşınmaz rehnini paraya çevirmeden kefil takip edebilir.) sayılır.

• **Adi Kefalet**

- TBK m. 585 uyarınca, adi kefalette **alacaklı borçluya başvurmadıkça**, kefile takip edemez.(önce borçluya başvurulur sonuç alınamazsa kefile dönülür.)
 - Ancak aşağıdaki hallerde doğrudan doğruya kefile başvurabilir.
- Borçlu aleyhine yapılan **takibin sonucunda kesin aciz belgesi alınması**,
- Borçlu aleyhine **Türkiye’de takibatın imkansız hale gelmesi** veya önemli ölçüde güçleşmesi,
- **Borçlunun iflasına karar verilmesi**,
- Borçluya **konkordato mehli verilmiş olması**,

KONKORDATO NEDİR?

- Batık durumdaki şirketlerin borçlarını ödeyebilecekleri şekilde alacaklılarıyla aralarında yaptıkları anlaşmaya konkordato denir.

Konkordato'nun amacı, elinden gelmeyen nedenlerle işi kötüye giden, dürüst borçluları koruyabilmek için kabul görmüş bir hukuki çözümdür.

• Müteselsil Kefalet

- TBK m. 586 uyarınca, kefil müteselsil kefil sıfatıyla veya bu anlama gelen herhangi bir ifadeyle yükümlülük altına girmeyi kabul etmişse, **alacaklı, borçluyu takip etmeden veya taşınmaz rehnini paraya çevirmeden kefil takip edebilir.**
- **Ancak**, bunun için **borçlunun, ifa da gecikmesi** ve ihtarin sonuçsuz kalması veya açıkça ödeme güçsüzlüğü içinde olması gerekir.

- (7) **Temerrüt hâli de dâhil olmak üzere,**
- **tüketici işlemlerinde;**
- **bileşik faiz** (Tahakkuk, faizin anaparaya eklenmesi ve üzerinden de faizin hesaplanmaya başlanacağı imkanını sağlamaktadır) **uygulanmaz.**
- (8) Bu Kanun tüm düzenlemeleri yönünden katılım bankalarını da kapsar.
- Uygulama, kâr payı dikkate alınarak yapılır.

• Tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar

• MADDE 5 – (1) Haksız şart;

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

- (2) Tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar **kesin olarak hükümsüzdür.**
- Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur.
- Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen,
- «**kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı** diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacaktım» (yani ben / düzenleyen hükümsüz şartlara güvenmişim) diye bir şart ileri süremez.

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

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

- **Satıştan kaçınma**
- **MADDE 6 – (1)** Vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın,
- **«satılık olmadığı»** belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe ,
- satışından kaçınılamaz.

- (2) **Hizmet sağlamaktan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.**
- (3) **Ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler**; aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa;
- **bir mal veya hizmetin satışını ;**
- **o mal veya hizmetin,**
- kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara; (şu kadar satıyorum, gibi)
- ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamaz. (karşılığında şunu verirsen veya bunun yanında şunu da alırsa satarım.. Gibi)

- **Sipariş edilmeyen mal veya hizmetler**
- **MADDE 7 – (1)** Sipariş edilmeyen malların gönderilmesi ya da hizmetlerin sunulması durumunda, tüketicie karşı herhangi bir hak ileri sürülemez. Bu hâllerde, tüketicinin sessiz kalması ya da mal veya hizmeti kullanmış olması, sözleşmenin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak yorumlanamaz. Tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü yoktur.
- **(2) Bir mal veya hizmetin sipariş edildiğini iddia eden bu iddiasını ispatla yükümlüdür.**

ÜÇÜNCÜ KISIM

- **Ayıplı Mal ve Hizmetler**
- **BİRİNCİ BÖLÜM**
- **Ayıplı Mallar**

• Ayıplı mal (bkz. Video 23)

• MADDE 8 –

• (I) Ayıplı mal,

- tüketiciye teslimi anında,
- tarafarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması,
- ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır. (futbol topu yerine basket topu vb)

• (2) (ayıplı mal)

- Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan;
- muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan,
- tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran ,
- maddi,hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar da ,
- ayıplı olarak kabul edilir.

• (3)ayıplı mal

- Sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içinde ;
- teslim edilmemesi,
- veya montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda ;
- gereği gibi monte edilmemesi,
- sözleşmeye aykırı ifa
- olarak değerlendirilir.

- Malın montajının tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hâllerde,
- **Montaj;**
- **talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montaj hatalı yapılmışsa,**
- **sözleşmeye aykırı ifa**
- söz konusu olur

- **Ayıplı maldan sorumluluk**

- **MADDE 9 – (1)** Satıcı, malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etmekle yükümlüdür.

• İspat yükü

- **MADDE 10 – (1)** Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların,
- teslim tarihinde var olduğu kabul edilir.
- Bu durumda malın ayıplı olmadığının ispatı satıcıya aittir.
- Bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz

- (3) Satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, üretici, ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgiyi içeren bir etiket konulur.
- Bu etiketin tüketiciye verilmesi veya ayıba ilişkin açıklayıcı bilginin tüketiciye verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde açıkça gösterilmesi zorunludur.
- Teknik düzenlemesine uygun olmayan ürünler ise hiçbir şekilde piyasaya arz edilemez

• Tüketicinin seçimlik hakları

- **MADDE 11 – (1)** Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici;
 - **a)** Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek **sözleşmeden dönme,**
 - **b)** Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden **indirim isteme,**
 - **c)** Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere **satılanın ücretsiz onarılmasını isteme,**

- **ç)** İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme,
- seçimlik haklarından birini kullanabilir.
- Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

- (2) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir.
- Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçı **müteselsilen** sorumludur.

- Üretici veya ithalatçı, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulmaz

- (3) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde ; (satıcı mağdur olacaksa)
- **tüketici,**
- 1.sözleşmeden dönme veya
- 2.ayıp oranında bedelden indirim
- haklarından birini kullanabilir.

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

- (6) Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle **ortaya çıkan tüm masraflar**, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır.
- Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca **tazminat da talep edebilir.**

• Zaman aşımı

- **MADDE 12 – (1)** Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde,
- ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, **malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki (2) yıllık zamanaşımına tabidir.**
- Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş (5) yıldır.

- (2) Bu Kanununun 10 uncu maddesinin üçüncü fıkrası saklı olmak üzere ;
- **ikinci el satışlarda** satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir (1) yıldan, (1. elin yarısı)
- konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz.
- **(3) Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.**

• İKİNCİ BÖLÜM

• Ayıplı Hizmetler

- Ayıplı hizmet
- **MADDE 13 – (1) Ayıplı hizmet,**
- sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması
- ,veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşıyamaması
- nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir.

- **Ayıplı hizmetten sorumluluk MADDE 14 – (1)**
Sağlayıcı, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekle yükümlüdür.

• Tüketicinin seçimlik hakları

- **MADDE 15 – (1)** Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici,
- hizmetin yeniden görülmesi,
- hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı,
- ayıp oranında bedelden indirim veya
- sözleşmeden dönme
- haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Sağlayıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

- Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar sağlayıcı tarafından karşılanır.
- Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca **tazminat da talep edebilir.**

• Zamanaşımı

- **MADDE 16 – (1)** Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı hizmetten sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, hizmetin ifası tarihinden itibaren **iki yıllık zamanaşımına** tabidir.
 - (2) **Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz**

DÖRDÜNCÜ KISIM

- Tüketici Sözleşmeleri

• Tüketici Sözleşmeleri

• BİRİNCİ BÖLÜM

• Taksitle Satış

• Taksitle satış sözleşmeleri

- **MADDE 17 – (1) Taksitle satış sözleşmesi,**
- satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin ifasını üstlendiği,
- tüketicinin de bedeli kısım kısım ödediği sözleşmelerdir

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

- Cayma hakkı/ taksitle satışlarda

- MADDE 18 – (1) Tüketici,
- (7) yedi gün içinde;
- herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve
- cezai şart ödemeksizin ,
- taksitle satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.

- Cayma hakkı/ taksitle satılarda

- (2) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir.
- Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekte yükümlüdür.

- (3) Satıcı cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmişse;
- tüketici, malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanılabilir; (örnek ekte)
- **aksi takdirde tüketici cayma hakkını kullanamaz.**
- Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin **ifasına başlanan hizmet sözleşmelerinde** de tüketici cayma hakkını kullanamaz. (hizmet başlamışsa cayma söz konusu değil. Saç traşına başlanmışsa (tüketicinin onayıyla) vazgeçilemez)

- **Cayma hakkının geçerli olmadığı ürünler nelerdir?**

1. Alıcının isteği ile kişiye özel olarak üretilen, üzerinde değişiklik veya ilave yapılarak kişiye özel hale getirilen ürünler,



2. Niteliği itibarıyla geri gönderilmeye elverişli olmayan ürünler (İç çamaşırı, mayo, kozmetik gibi hijyenik durumu hassas olan ürünleri iade edebilmenin koşulu ürünün açılmamış ve denenmemiş olmasıdır.)

- 3. Alıcı tarafından açılmış olan ses veya görüntü kayıtları (DVD, CD ve Kaset vb.), basılı ürünler (Kitap, dergi vb.), yazılım programları ve bilgisayar sarf malzemeleri
- 4. Çabuk bozulma tehlikesi olan veya son kullanma tarihi geçme ihtimali olan ürünler
- 5. Fiyatı borsa veya teşkilatlanmış diğer piyasalarda belirlenen ürünler (Külçe, Ziyet Altın ve Gümüş kategorisindeki tüm ürünler vb.)
- 6. Tatil kategorisinden satın alınan otel, yurt içi/yurt dışı turlar, gezi ve uçak bileti gibi ürün ve hizmetler.
-
- Bu ürün ve hizmetlerin iptal/iadesi, satıcı acente uygulaması doğrultusunda yapılır

- **Elektronik ürünlerde cayma hakkı ve iade süreci nasıl kullanılır?**

Elektronik ürünlerin “Cayma Hakkı” dahilinde iade alınabilmesi için;

- satın alınan ürünün, orijinal kutusuna zarar verilmemiş olması, faturasının ve tüm tamamlayıcı aksesuarlarının ürün ile birlikte gönderilmesi gerekmektedir.
- Gönderilmemesi halinde iade talebi reddedilecektir.

Kurulumu servis tarafından yapılan ürünler için servis haricinde kutunun açılması veya kurulumunun servis haricinde yapılması durumunda iade alınmayacaktır.

- **Satın alınan cep telefonuna SİM kart takılma**
-
- Satın alınan cep telefonuna SİM kart takılması, WiFi ile network bağlantı kurulması halinde ;
- **cihaz 2'inci el statüsüne geçmiş olacaktır.**
- İlgili mevzuat gereği cayma hakkı kapsamında “ürünün satılabilir özelliğinin kaybolmaması” gerekmektedir.
- Bu nedenle de SİM kart takılan veya WiFi ile bağlantı kurulan ürünler, cayma hakkı kapsamında iade alınamamaktadır. Ayıplı vs. ürün olması halinde mağaza ile irtibata geçilmelidir.
- Mağaza, teknik servis raporu talep edebilir.

- Cayma hakkı dışında kalan 14 ile 6 ay arası iade talepleri için,
- ürünün teknik servise gitmesi ve servis tarafından iade kararı verilmiş olması gerekir.

- **Alıcı, ürünü kullansa bile iade edebilir mi?**
Ürünün ambalajının açılması,
- ürünün denenmesi,
- ürünün mutata kullanımı,
- yani ürünün alışılacağı gibi kullanılması **cayma hakkını ortadan kaldırmaz.**
- Satıcı, cayma süresi içinde ürünü alıcıya teslim etmişse alıcı, ürünü ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir.
- Aksi takdirde alıcı cayma hakkını kullanamaz.

- **Ürüne zarar verilmesi durumunda alıcı cayma hakkını kullanıp ürünü iade edebilir mi?**
-
- Mevzuat gereği,
- ürünün değerinin azalması ,
- veya iadeyi imkânsız kılan bir nedenin varlığı, **cayma hakkının kullanılmasına engel olmaz.**
-

- Ancak ürünün değerinin azalması veya iadeyi imkânsızlaşması alıcının kusurundan kaynaklanıyorsa ;
- **alıcının**, ürünün değerini veya değerindeki azalmayı **satıcıya tazmin etmesi gerekir.**
- Bu durumda, satıcı zararı tazmin edebilmek için, ürün değerinin azalmasına ilişkin alıcı hakkında yasal yollara başvurabilir.

● Temerrüt

- MADDE 19 – (1) Taksitle satış sözleşmelerinde **tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda**, satıcı veya sağlayıcı, kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak satıcı veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de kalan borcun **en az onda birini** oluşturan ve birbirini izleyen **en az iki taksidi** veya **kalan borcun en az dörtte birini** oluşturan bir taksidi ,
- **ödemede temerrüde düşmesi hâlinde kullanılabilir.**

- **Satıcı veya sağlayıcının bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz (30) gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur.**
- (2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon vb. masraflar dikkate alınmaz.

● Erken ödeme

- **MADDE 20 – (1)** Tüketici, borçlandığı **toplam miktarı** önceden ödeyebileceği gibi ;
- vadesi gelmemiş **bir ya da birden çok taksit ödemesinde de** bulunabilir.
- Her iki durumda da ;
- **satıcı veya sağlayıcı**, faiz veya komisyon aldığı durumlarda ödenen miktara göre gerekli **tüm faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür.**

Önemli not: yönetmelik

- **Erken ödemelerde** ;
- Sadece konut kredilerinde erken ödeme cezası var.
- Tüketici kredilerinde yoktur.

• İKİNCİ BÖLÜM

- **Tüketici Kredileri**
- **Tüketici kredisi sözleşmeleri**
- **MADDE 22 – (1) Kredi verenin (banka vs.) 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.**

- (2) **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.

- (3) Tüketici kredisi sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz.
- Geçerli bir sözleşme yapmamış olan kredi veren, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

- **Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü**
- **MADDE 23 – (1)** Kredi verenin ve varsa kredi aracısının, tüketiciye, teklif ettikleri kredi sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, **sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermesi zorunludur.**

• Cayma hakkı

- **MADDE 24 – (1)** Tüketici, **on dört (14) gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin **tüketici kredisi** sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.
- **(2) Kredi veren**, cayma hakkı olduğu konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.
- Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi içinde kredi verene yöneltilmiş olması yeterlidir.

- (3) **Cayma hakkını kullanan tüketicinin krediden faydalandığı hâllerde,**
- tüketici,
- anaparayı ve kredinin kullanıldığı tarihten **anaparanın geri ödendiği tarihe kadar** olan sürede tahakkuk eden faizi;
- **cayma bildirimini** kredi verene göndermesinden sonra **otuz gün (30)** içinde geri öder.
- Özetle : ana para ve faizini öder.

- Bu süre içinde ödeme yapılmaması hâlinde tüketici kredisinden cayılmamış sayılır.
- 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.

• Faiz oranı

- **MADDE 25 – (1)**
- **Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde ;**
- **faiz oranı sabit** olarak belirlenir.
- Sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen bu oran tüketici aleyhine değiştirilemez

- **Sözleşmede değişiklik yapılması**
- **MADDE 26 – (1) Belirli süreli kredi sözleşmesinin şartları, tüketici aleyhine değiştirilemez.**
- **(2) Belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde;**
- (elektrik, su, doğalgaz vb. abonelik sözleşmeleri gibi)
- **faiz oranında değişiklik yapılması hâlinde,**
- bu değişikliğin yürürlüğe girmesinden **otuz gün (30)** önce, tüketiciye kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yazılı olarak bildirilmesi **zorunludur.**

- **Faiz oranının artırılması hâlinde, yeni faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamaz.**
- Tüketici, bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün (60) içinde borcun tamamını ödediği ve kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmez.

● Erken ödeme

- **MADDE 27 – (1)** 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.**
- (not: erken ödemelerde sadece konut kredilerinde ceza var. Tüketici kredilerinde yok.)

• Temerrüt

- **MADDE 28 – (1) Belirli süreli kredi sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda,**
- **kredi veren, borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa,**
- **bu hak ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması,**
- **tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi hâlinde kullanılabilir.**

• **Temerrüt**

• **MADDE 28 –**

- Kredi verenin bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur.
- **(2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.**

• Sigorta yaptırılması

- **MADDE 29 – (1) Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı** (kısa mesaj, elektronik posta, internet, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,”) **aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılamaz.**
- Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi hâlinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır.
- Bu sigortanın kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir.

- **MADDE 31 – (1)** Belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez.
- **Bu hesap,** tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde **kredinin ödenmesi ile kapanır.**

- (2) **Tüketicinin açık talimatı olmaksızın**, belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir **kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.**
- (3) **Kart çıkaran kuruluşlar**, tüketicilere yıllık üyelik aidatı vb. isim altında **ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunmak zorundadır.**
- **(yalın,sade kart. Taksit yapmayan kart)**

• ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

- Konut Finansmanı
- Konut finansmanı sözleşmeleri

- **MADDE 32 – (1) Konut finansmanı sözleşmesi,**
 - **konut edinmeleri amacıyla;**
 - tüketicilere **kredi kullanılması,**
 - **konutların** finansal kiralama yoluyla **tüketicilere kiralınması,**
 - **sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullanılması ve**
 - bu **kredilerin yeniden finansmanı**
- amacıyla **kredi kullanımına yönelik sözleşmedir.**

- (2) 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.

- **Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü**
- **MADDE 33 – (1)** Konut finansmanı kuruluşları, tüketiciye, konut finansmanı **sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu**, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermek zorundadır

• Temerrüt

- **MADDE 34 – (1)** 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 taksidi ödemede temerrüde düşmesi hâlinde kullanılabilir.

• Temerrüt

- **MADDE 34 – (1)**
- Konut finansmanı kuruluşunun bu hakkını kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerekir.
- (2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

- (3) 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 tüketiciye bildirilir.
- Konut finansmanı kuruluşu takdir edilen kıymeti dikkate alarak basiretli bir tacir gibi davranmak suretiyle konutun satışını gerçekleştirir.
- Konutun satışından elde edilen bedelin, kalan borcu aşması hâlinde aşan kısım tüketiciye derhâl ödenir.

● Erken ödeme

- **MADDE 37 – (1)** 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.
- **Konut kredilerinde erken ödeme cezası vardır. (sabit faizli ve uzun vadeli olduğu için. Yaklaşık 2.000 tl. 2019 yılında)**

• BEŞİNCİ BÖLÜM

• Diğer Tüketici Sözleşmeleri

• İş yeri dışında kurulan sözleşmeler

İş yeri dışında kurulan sözleşmeler

- **MADDE 47 – (1)**
 - **Satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında;**
- **a)** Teklifin tüketici ya da satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılmasına bakılmaksızın ;
- **iş yeri dışında,**
- **tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulan,**

İş yeri dışında kurulan sözleşmeler

- **MADDE 47 – (1)**
- **Satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında;**
- **b)** Tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında tüketiciyle iş yeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında, **satıcı veya sağlayıcının iş yerinde ya da herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla kurulan,**

- **C)** Mal ve hizmetlerin tüketiciye tanıtımı ya da satışı amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından **düzenlenen bir gezi esnasında**
- **kurulan sözleşmeler,**
- **iş yeri dışında kurulan sözleşmeler**
- **olarak kabul edilir.**

- (3) **Tüketicinin**, iş yeri dışında kurulan sözleşme ya da buna karşılık gelen herhangi bir öneri ile bağlanmadan önce ayrıntıları yönetmelikte **belirlenen hususlarda açık ve anlaşılır şekilde bilgilendirilmesi zorunludur.**
- **Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.**

- (4) İş yeri dışında kurulan sözleşmeler yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz.
- Satıcı veya sağlayıcı;
- tüketicinin kendi el yazısı ile sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamak, sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek ve mal veya hizmeti tüketiciye sunmakla yükümlüdür.

- (5) Tüketici, on dört (14) gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.
- Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir.
- Cayma süresi içinde satıcı veya sağlayıcı sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez

- Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.
- Tüketici, cayma süresi içinde malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

• Mesafeli sözleşmeler

- **MADDE 48 – (1) Mesafeli sözleşme,**
- **satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın,**
- **uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir**
- **:**

- (3) **Satıcı veya sağlayıcı**, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı andan itibaren taahhüt edilen süre içinde edimini yerine getirir.
- **Mal satışlarında bu süre her hâlükârda otuz (30) günü geçemez.**
- **Satıcı veya sağlayıcının bu süre içinde edimini yerine getirmemesi durumunda;**
- **tüketici sözleşmeyi feshedebilir.**

- (4) **Tüketici**, (14) **on dört gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.
- Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir.
- Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.
- Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, **cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir.**

- **MAĞAZALARDAN SATIN ALINAN ÜRÜNÜN İADESİ**

- **MAĞAZALARDAN SATIN ALINAN ÜRÜNÜN İADESİ**
- 6052 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda Mağazadan görerek satın alınan ürünlere cayma hakkı tanınmamıştır.
- Bu bakımdan kulaktan dolma bilgi olarak duymuş bulunduğumuz kanuna göre “Bir gün” veya “Yedi gün” gibi sürelerde sebepsiz yere alınan ürün iade edilmelidir gibi sözler gerçeği yansıtmamaktadır. Kanuna göre Mağazaların satmış oldukları ürünleri sebepsiz yere iade alma zorunlulukları yoktur.

• Ancak;

- 1-) Mağaza ile iade konusunda **özel bir anlaşmanız** bulunuyor ise,
- 2-) Mağazanın iade veya pişmanlık hakkı tanıdığı konusunda **yazılı bir beyanı** bulunuyor ise,
- 3-) Mağazanın iade veya pişmanlık hakkı tanıdığı **resmen biliniyorsa**,
- Mağazadan satın almış olduğunuz ürünü şartlar sağlandığı takdirde iade edebilirsiniz

- Bazı mağazalar 15 (Onbeş) gün içerisinde satın alınmış ürünü koşulsuz olarak aynen iade alırken bazı mağazalar 7 yedi gün içinde bazıları ise aynı gün koşulsuz olarak ürün iadesi yapmaktadır.
- Ancak bu iadelerin şartlarını ve sürelerini tamamen mağazalar kendi şirket politikalarına göre kendi inisiyatifleri doğrultusunda müşteriye bir güven veya jest olarak sağlamaktadır.

- DEVRE TATİL

- VE

- UZUN SÜRELİ TATİL

- HİZMETİ SÖZLEŞMELERİ

- **MADDE 50 – (1) Devre tatil sözleşmesi**, bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye bu süre zarfında **birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama imkânı veren sözleşmelerdir.**

- **Devre tatil,**
- hak sahiplerine bir tesiste (örn. Kaplıca) bir hafta ya da daha uzun süreli kullanma hakkı tanıyan, paylaşımlı bir **tatil** sahipliği uygulamasıdır.
- **Devre tatil, devre** mülk hakkıyla aynı kanunda düzenlenmiştir.
- **Devremülk**
- genellikle dinlencede kullanılmak için yapılan çok dairesel bir yapıda çok ortakça ortaklaşa satın alınan, ortaklarca dönem dönem ve yalnızca belli dönem ve gün sayısınca kullanılabilen daire.

- Cayma hakkı ne zaman kullanılır?
- Tüketici, bu Yönetmelik kapsamında düzenlenen sözleşmelerin kurulmasından itibaren **on dört gün** içinde **herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir.**

- Tüketicinin devre mülk hakkı veren sözleşmelerden cayma hakkını kullanması durumunda, **tüketickiye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge**, cayma bildiriminin satıcı veya sağlayıcıya ulaştığı tarihten itibaren **en geç on dört gün içinde tüketiciye geri verilir.**

- **Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmesi**
- (1) bir yıldan uzun süre için kurulan,
- ve tüketiciye belirlenen süre zarfında;
konaklamaya veya konaklama ile birlikte seyahat
vd. hizmetlerin beraber sunulduğu durumlara
ilişkin;
- **indirim** yahut diğer menfaatlerden faydalanma
hakkı verilen sözleşmelerdir.
-

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

- **Ödeme bildirimini yükümlülüğü**

- **ve**

- **sözleşmenin feshi**

- Satıcı veya sağlayıcının, tüketiciye **her ödeme tarihinden en az (14) on dört gün önce** yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ödeme bildiriminde bulunması zorunludur.

- XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

-

- Ödeme bildirimini yükümlülüğü ve sözleşmenin feshi
-
- **Tüketici, ilk iki taksiti ödedikten sonra (2 YILDAN SONRA);**
- üçüncü yıldan itibaren her taksite ilişkin ödeme bildirimini almasını takiben on dört gün içinde;
- satıcı veya sağlayıcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile **bildirimde bulunarak herhangi bir cezai şart ödemeksizin sözleşmeyi feshedebilir.**

● Paket tur sözleşmeleri

- **MADDE 51 – (1) Paket tur sözleşmesi,**
- paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından **aşağıdaki hizmetlerden en az ikisinin birlikte,**
- **1.** her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve
- **2.** hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya **gecelik konaklamayı içerdiği** sözleşmelerdir:

- paket tur tatil sözleşmesi, paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından, ulaştırma, konaklama veya başka turizm hizmetleri (rehberlik, gezi gibi) hizmetlerin en az ikisinin herşey dahil olduğu fiyatla satılmasını veya satılmasının vaad edilmesini, aynı zamanda hizmetin en **az 24 saatten uzun bir süreyi ya da 24 saatten az ama gecelik konaklamayı içerdiği sözleşme türüdür.**

- Sözleşme kapsamında **ödemmiş olduğu tutarı geri alma hakkını kullanabilir,**
- Yine manevi anlamda bir zararı var ise **manevi tazminat talebinde bulunabilir.**
- Ancak **mücbir sebeplerden** ötürü programın iptali halinde tüketicinin **tazminat talep etme hakkı olmayacaktır**

- Ya da paket tur için belirlenen asgari katılım sayısına ulaşamaması nedeniyle turun iptal edilmesi halinde yine tazminat hakkı doğmayacaktır.
- (Ancak asgari katılım seviyesinin ne olacağının tüketiciye broşür veya sözleşme ile bilgilendirilmesi gerekir)

- Tüketicinin sözleşmeyi fesih etmesi, mücbir sebepler dolayısı ile tatil programı iptal olursa tüketici olarak haklarımız neler?

- Tüketici sözleşmeyi turun başlamasından 30 gün önceye kadar fesih ederse;
- ödenmesi gereken zorunlu masraflar vergi, resim harç ve benzeri giderlerin kesintileri yapıldıktan sonra kalan bedel tüketiciye iade edilir.
- Ancak tur düzenleyicisi tarafından özel kişilere veya kamu kurumlarına ödenen ve iadesi mümkün olmayan bedeller tüketiciye iade edilmez.

- Tura başlanmasına 30 günden daha az bir süre kala sözleşme tek taraflı olarak tüketici tarafından fesih edilirse;
- bu durumda sözleşmede hüküm bulunması şartıyla belirli bir tutar veya oranda kesinti yapılabilir.
- Bu arada söz konusu 30 günlük süre daha kısa belirlenebilir.

- Tatil programının başladığı ve devam ettiği süreçte programda yaşanan sorunlarda tüketicinin hakları neler?

- Tura başlandıktan sonra ifanın eksik veya ayıplı olması halinde tüketici belirli haklara sahip olacaktır.
- Yaşanan aksaklık nedeniyle ödediği bedelden **indirim talep edebilir;**
- veya eğer yaşanan aksaklık önemli bir aksaklık ise o zaman **tüketici sözleşmeden dönebilir.**
Sözleşmeden dönme halinde en geç 10 gün içinde tüketiciye ödediği bedelin iadesi gerekmektedir.

- Tüketicinin o ana kadar faydalandığı hizmetlerden oranlama yapılarak kalan bedelin iadesi sağlanır. Örneğin tura başlandığında bir gezinin iptal edilmesi veya 5 yıldızlı otel yerine 3 veya 4 yıldızlı otelde konaklama imkanı sunulması.
-
- Yani kısaca hizmette esaslı bir değişiklik olması gerekir.

- Sözleşmeden kaynaklanan ihtilaflarda zaman aşımı süresi nedir?
- Bu konuya ilişkin olarak tüketici mevzuatında bir düzenleme bulunmamaktadır. Bu doğrultuda Türk Borçlar Kanununda bulunan hususları değerlendirmek gerekir ve kanunun 146. Maddesi gereğince 10 yıllık zaman aşımı uygulanır. Ancak unutmamak gerekir ki on yıllık zaman aşımı alacağın muaccel olduğu tarihten itibaren başlar.

- **Sözleşmeden dönülmesi hâlinde;**
- paket tur düzenleyicisi veya aracısının,
- dönme bildirimimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren ;
- tüketicinin ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın
- derhâl iade etmesi zorunludur.

● **ABONELİK SÖZLEŞMELERİ**

- **MADDE 52 – (1)** Abonelik sözleşmesi, tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmelerdir.

- (2) Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.

- (3) **Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar daha** (yani süre bitti otomatik olarak yenilenecek diye bir şey söz konusu değil) **uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz;** ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar **tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi hâlinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir**

- (4) Tüketici,
- belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini ,
- herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir.
- Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde **satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması hâlinde de tüketici sözleşmeyi feshedebilir**

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

- **Sürelî yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamaları**

- **MADDE 53 – (1) Sürelî yayın kuruluşlarınca düzenlenen ve her ne amaç ve şekilde olursa olsun, bilet, kupon, iştirak numarası, oyun, çekiliş ve benzeri yollarla **sürelî yayın** (örn. Gazete) **dışında** ikinci bir mal (örn. Tv, ansiklopedi vb) veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği veya verildiği promosyon uygulamalarında, yönetmelikle belirlenen sürelî yayıncılık amaçlarına uygun kültürel mal veya hizmetler dışında başka bir mal veya hizmet verilemez.**

- (2) Süreli yayının birden fazla sayıda satın alınmasını gerektiren ve belirli bir zamana yayılan promosyon uygulamalarının süresi; **günlük süreli yayınlarda;**
- yetmiş beş (75) günü,
- **haftalık süreli yayınlarda ;**
- on sekiz (18) haftayı,
- **daha uzun süreli yayınlarda ise;**
- on iki (12) ayı geçemez.

- (3) Süreli yayın kuruluşu,
- promosyon uygulamasına ait reklamlarda uygulamaya konu olan mal veya hizmetin Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programını ilan etmek ve bu mal veya hizmetin teslim ve ifasını,
- promosyon uygulamasının bitiminden itibaren kırk beş (45) gün içinde yerine getirmek zorundadır.

- (4) Promosyon uygulaması süresince, süreli yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı **maliyet artışı nedeniyle artırılamaz.**
- **Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet bedelinin tamamının veya bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenemez.**

• **BEŞİNCİ KISIM**

- **Tüketıcının Bilgilendirilmesi ve Menfaatlerinin Korunması**
 - **Fiyat etiketi**

- **MADDE 54 – (1)** Perakende satışı arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde tüketicinin ödeyeceği tüm vergiler dâhil satış fiyatı ve birim fiyatını gösteren, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren etiket konulması;

• MADDE 54 – (1)

- etiket konulması mümkün olmayan hâllerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunludur.
- Hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listeler de bu madde hükmüne göre düzenlenerek asılır.
(berber ,kuaför, dr tamirci vb.)

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

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

• Tanıtma ve kullanma kılavuzu

• MADDE 55 – (1)

• Tüketicinin kullanımına sunulan malların;

• tanıtım,

• kullanım,

• kurulum,

• bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla, gerektiğinde U.A. sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satışa sunulması zorunludur.

- (2) Malın güvenli kullanımına ilişkin hususların malın üzerinde yer alması hâlinde **yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunludur.**
- (3) Malların ilgili teknik düzenlemesi uyarınca kişinin sağlığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda (tiner veya boyaların üzerine «içmeyiniz» yazılması ve «simge « konulması gibi), **bu malın güvenli kullanılabilmesi için malın üzerine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulur veya yazılır.**

• **Garanti belgesi**

- **MADDE 56 – (1) Üretici ve ithalatçılar,**
- tüketiciye yönelik üretilen veya ithal edilen mallar için içeriği yönetmelikle belirlenen bir **garanti belgesi düzenlemek zorundadır.**
- Bu belgenin tekemmül (tamamlanarak) ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğu satıcıya aittir.

- (2) **Garanti süresi** malın teslim tarihinden itibaren başlamak üzere **asgari iki (2) yıldır.**
- Ancak, özelliği nedeniyle bazı malların garanti şartları Bakanlıkça başka bir ölçü birimi ile belirlenebilir.
- Malın arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.

- (3) Tüketici bu Kanununun 11 inci maddesinde (52. slayt) belirtilen seçimlik haklarından onarım hakkını kullanmışsa;
- malın garanti süresi içinde tekrar arızalanması veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hâllerinde **11 inci maddede** yer alan diğer seçimlik haklarını kullanabilir.
- Satıcı tüketicinin talebini reddedemez.
- Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur

11. madde

- *sözleşmeden dönme,*
- *indirim isteme*
- satılanın ücretsiz **onarılmasını isteme**
- *satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme,*
- seçimlik haklarından birini kullanabilir.

• İhtiyari garanti

- **MADDE 57 – (1)** İhtiyari garanti, tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla mal veya hizmetle ilgili;
- değişim, onarım, bakım, bedel iadesi vb. hususlarda; satıcı, sağlayıcı, üretici veya ithalatçı tarafından verilen ilave taahhüdü ifade eder.
- (2) İhtiyari garanti taahhüdü süresince, taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle tüketiciden masraf talep edilemez.

- (4) İhtiyari garanti taahhüdünün tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur.
- (5) İhtiyari garanti taahhüdü, bu maddede öngörülen özellikleri taşımasa bile taahhütte bulunana bağlar.

• Satış sonrası hizmetler

• MADDE 58 – (1)

• Üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için ;

• Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır.

- (2) Üretici veya ithalatçılar, yönetmelikle belirlenen mallar için Bakanlıkça onaylı ;
- **satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi** almak zorundadır.
- (3) Bir malın yetkili servis istasyonlarındaki tamir süresi, yönetmelikle belirlenen azami süreyi geçemez.

- (5) Herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları da verdikleri hizmetten dolayı tüketiciye karşı sorumludur.

- (6) İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi hâlinde bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur.
- Garanti süresi geçtikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçı sunmak zorundadır.
- **Bu mümkün değilse (tamir veya bakım), satıcı sıfır (yeni) ürün vermek zorundadır.**

• **Tüketicinin bilinçlendirilmesi**

- **MADDE 59 – (1)**
- Tüketicinin bilinçlendirilmesi konusunda ;
- örgün ve yaygın eğitim kurumlarının ders programlarına,
- Bakanlığın görüşü alınarak Millî Eğitim Bakanlığınca gerekli ilaveler yapılır.

- 2) Ülke genelinde yayın yapan radyo ve tv kuruluşları 08.00-22.00 saatleri arasında,
- ayda on beş dakikadan az olmamak üzere ;
- tüketicinin bilinçlendirilmesi amacıyla
 - yayınlar yapmak zorundadır.
-

- Yapılan yayınların tarih, saat, süre ve içerik bilgileri liste hâlinde her ay düzenli olarak Radyo ve Tv Üst Kuruluna bildirilir.
- **Bu saatler dışında yapılan yayınlar**, aylık on beş dakikalık süreye dâhil edilmez.
- Bu süreler, Radyo ve Televizyon Üst Kurulu tarafından denetlenir ve sonuçları Bakanlığa bildirilir.

• Tüketici ödülleri

- **MADDE 60 – (1) Tüketicinin;**
- **korunması ve**
- **bilinçlendirilmesi ile**
- **yasal haklarını kullanmaları**
- **konusunda özendirilmesi amaçlarına yönelik olarak verilen ödüllerdir.**

• Tüketici ödülleri

- (2) Tüketici ödülü ve benzeri isimler altında verilen ödüllerin herhangi bir menfaat temin edilmeksizin verilmesi ve bu ödüllerin önceden ilan edilen objektif kriterlere dayanması esastır.

● **ALTINCI KISIM**

- **Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar**
- **Ticari reklam**

Ticari reklam

- **MADDE 61 – (1) Ticari reklam;**
- 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 vb. yollarla gerçekleştirilen **pazarlama iletişimi niteliğindeki duyurulardır.**

- (2) **Ticari reklamların;**
- Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere,
- genel ahlaka,
- kamu düzenine,
- kişilik haklarına uygun,
- doğru ve dürüst
- **olmaları esastır.**

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

Örtülü reklam

- (4) Reklam olduğu açıkça belirtilmeksizin yazı, haber, yayın ve programlarda, mal veya hizmetlere ilişkin isim, marka, logo veya diğer ayırt edici şekil veya ifadelerle ticari unvan veya işletme adlarının reklam yapmak amacıyla yer alması ve tanıtıcı mahiyette sunulması **örtülü reklam** olarak kabul edilir.” Burada dikkat çekilmesi gereken nokta, reklam yapma amacıyla hareket edilmesi ve fakat bunun açıkça değil de üstü kapalı bir şekilde imalar yoluyla gerçekleştirilmesidir.
- Her türlü iletişim aracında sesli, yazılı ve görsel olarak örtülü reklam yapılması yasaktır.

- Örtülü reklama en çok haber görünümü altında rastlanmaktadır.
- **Bunun nedeni** insanların haberin ciddiyetine duydukları güvendir.
- Dolayısıyla da haber formatı içine yerleştirilmiş aslında bir reklam olan içeriğin haksız şekilde buna maruz kalan kitleyi kolayca etki altına alacağı ortadadır.
- Bu nedenle de aslında son derece sakıncalı olup yasaklama getirilmesi de olağandır.

- Reklam hukukunun temel prensiplerinden biri, **yayınlandığı mecra ne olursa olsun,**
- **bir reklamın “reklam” olduğunun açıkça anlaşılması gereğidir.**
-

III - NEDEN ÖRTÜLÜ REKLAM

- Türkiye’de özellikle son dönemlerde örtülü reklam uygulaması gittikçe artmış ve birçok televizyon programı açısından artık **olağan bir uygulama haline gelmiştir.**
-

III - NEDEN ÖRTÜLÜ REKLAM

- Örtülü reklamın bu denli yaygınlaşmış olmasının nedenleri arasında ilk akla gelenler olarak;
- **1.** bazı ürün, kişi ya da kurumların reklam yapmalarının yasal düzenlemelerle yasaklanmış olması (sigara, alkollü içki, ilaç reklamlarına ilişkin yasaklar ya da doktorların reklam yapma yasağı gibi) ve
- **2.** reklamlara olan güvenin azalmış olması sayılabilir.

- **3.** Bunlar dışında reklamların izlenme oranlarının düşük olması ve
- örtülü reklam yapan firmaların, bu sayede açıkça reklam yapmaları halinde ödemek zorunda oldukları RTÜK payı ve vergilerini ödemekten kurtulmaları da nedenler arasında sayılmalıdır.



- Görüldüğü üzere, örtülü reklam yapmak hem reklam veren hem de yayıncı kuruluş açısından bu tarz avantajlar sağlaması yönünden tercih edilebilmektedir.
- Özellikle yasal olarak reklam yasağı bulunan sektörler kaçınılmaz olarak örtülü reklama yönelme ihtiyacı duymaktadırlar.

- İnsanlar haberlerin tarafsızlığına o derece güvenmektedirler ki haber adı altında hiç de etik olmayan tarzlarda **yapılan örtülü reklamlar bazı firmalar için haksız bir kazanç ve avantaj sağlayabilmektedir.**

- Bunun yanı sıra **insanların genelde reklam izlemekten çok keyif almadıkları** ve reklamlar esnasında hızla başka kanallara geçiş yaptıkları bilinmektedir. (zapping)
- Oysaki haberler, eğlence programları, yerli ve yabancı dizi ve filmler reklamlara kıyasla çok daha fazla izlenmektedir ve bu yönleriyle birer reklam kapısı olarak kullanılmaya oldukça müsaittir.

- Örtülü reklam uygulamasına ilişkin Reklam Kurulu başka bir kararında belli bir markanın öne çıkarılması” ve “gösterildiği süre”yi kıstas olarak alarak “Hayat Bilgisi” isimli dizide bir sahnede üzerinde “Tiffany” markasının yazılı olduğu bir poşetin ön plana çıkartıldığı ve söz konusu markanın anlık bir görüntü şeklinde değil, 3-4 dakika süreyle ekranda yer aldığı, bu şekilde de Tiffany markasının örtülü reklamının yapıldığına karar vermiştir

- **Örtülü reklam uygulamasında kullanılan yaygın tekniklerden biri de yakın çekim yapmak suretiyle belli bir firma, marka ya da ürüne yönlendirme yapmaktır.**
- Eğer bir ürün dizilerde, sinema filmlerinde ya da programlarda doğal ortamlarında kullanılıyorsa bunda herhangi bir sakınca yoktur.
- **Ancak ürünlerin yakın çekimi yapılarak doğrudan ön plana çıkartılıyorsa örtülü reklamın varlığından söz edilebilir**

- (5) Aynı ihtiyaçları karşılayan ya da aynı amaca yönelik rakip mal veya hizmetlerin karşılaştırmalı reklamı yapılabilir.
- (6) Reklam verenler ticari reklamlarında yer alan iddiaların doğruluğunu ispatla yükümlüdür.
- (7) Reklam verenler, reklam ajansları ve mecra kuruluşları bu madde hükümlerine uymakla yükümlüdür.

● Haksız ticari uygulamalar

- **MADDE 62 – (1)** Bir ticari uygulamanın;
- mesleki özenin gereklerine uymaması ve ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozması durumunda **haksız olduğu** kabul edilir.

- Özellikle aldatıcı veya saldırgan nitelikte olan uygulamalar ile yönetmelik ekinde yer alan uygulamalar haksız ticari uygulama olarak kabul edilir.
- Tüketicilere yönelik haksız ticari uygulamalar yasaktır.

- (2) Ticari uygulamanın haksız olduğunun iddia edilmesi hâlinde,
- ticari uygulamada bulunan, bu uygulamasının haksız ticari uygulama olmadığını ispatla yükümlüdür.
- (3) Haksız ticari uygulamanın reklam yoluyla gerçekleştirildiği hâllerde bu Kanunun 61 inci maddesi hükümleri uygulanır.

- (2) Tüketicilere 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.

- (3) 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.

• Reklam Kurulu

- **MADDE 63 – (1)** Ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirleme ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yapma, bu hususlar çerçevesinde inceleme ve gerektiğinde denetim yapma, inceleme ve denetim sonucuna göre durdurma veya aynı yöntemle düzeltme veya idari para cezası veya gerekli görülen hâllerde de üç aya kadar tedbiren durdurma cezası verme hususlarında görevli bir Reklam Kurulu oluşturulur.

• YEDİNCİ KISIM

• Tüketici Kuruluşları

• BİRİNCİ BÖLÜM

• Tüketici Konseyi ve Reklam Konseyi

• Tüketici Konseyi

- **MADDE 64 – (1)**
- Tüketici sorunlarının ve ihtiyaçlarının belirlenmesi ile çıkarlarının korunmasına ilişkin gerekli tedbirleri **araştırmak** ve bu Kanunun uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri öncelikle ele alınmak üzere ilgili mercilere iletmek amacıyla ;
- **yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde Tüketici Konseyi toplanır.**

- **MADDE 64 – (2) Tüketici Konseyine ;**
- kamu kurum ve kuruluşlarından gelen temsilcilerin sayısı,
- hiçbir şekilde Konseyin toplam üye sayısının yüzde ellisinden fazla olamaz.

- **İKİNCİ BÖLÜM**
- **Tüketici Hakem Heyeti**
- **Kuruluşu ve görev alanı**

- **MADDE 66 – (1)** Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla ;
- il merkezlerinde
- ve yeterlilik şartları yönetmelikle belirlenen
- ilçe merkezlerinde
- **en az bir (1) tüketici hakem heyeti oluşturmakla görevlidir.**

- (2) Tüketici hakem heyetinin Başkanlığını;
- illerde **ticaret il müdürü**, (Kasım TİRYAKİ 2020)
 - ilçelerde ise **kaymakam** veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyeti;

- a) Belediye başkanının konunun uzmanı;
- **belediye personeli** arasından görevlendireceği **bir (1.)** üye,
- b) **Baronun, mensupları** arasından görevlendireceği **bir (2.)** üye,

- c) **Satıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ;**
- ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde **ticaret odasının;**
- **satıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda,**
- illerde **esnaf ve sanatkârlar odaları birliğinin,** ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği **bir** (3.)üye,

- ç) **Tüketici örgütlerinin** kendi aralarından seçecekleri **bir (4.)** üye,
- **olmak üzere başkan (5.) dahil beş üyeden oluşur.**
- Başkan ve üyelerin bu fıkrada yer alan niteliklere sahip yedekleri de ayrıca belirlenir.

Tüketici hakem heyetinin üyeleri:

- 1. illerde TİCARET İL MÜDÜRÜ (başkan)
- İlçelerde KAYMAKAM VEYA VEKİLİ (başkan)
- 2.belediyeden bir kişi
- 3.barodan bir kişi
- 4.tic. Odası/esnaf ve san.odasından bir kişi
- 5. tüketici birliklerinden bir kişi
- TOPLAM 5 KİŞİ

- Başkanın toplantıya katılmadığı durumlarda, baro temsilcisi üye tüketici hakem heyetine başkanlık eder.
- Başkan dışındaki üyelerin görev süresi üç yıldır. Görev süresi bitenler yeniden görevlendirilebilir veya seçilebilir.

Başvuru

- MADDE 11 – (Değişik:RG-11/8/2017- 30151)
- (1) **Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular :**
- **1**-şahsen veya avukat aracılığıyla;
- **2**-elden, posta yoluyla veya
- **3**-elektronik ortamda
- **e-Devlet kapısı** üzerinden ,
- **Tüketici Bilgi Sistemi (tübis)** ile yapılır.
- Aşağıdaki ekran gelir

- Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurular ;
- Bakanlığın internet sayfasında yer alan başvuru formu kullanılarak yapılabilir.
- **Başvuru formu kullanılmadan yapılan başvurularda**; başvuru sahibinin adı, soyadı, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası, adresi ve varsa diğer iletişim bilgileri, talebi ve Türk Lirası cinsinden uyuşmazlık değeri ile şikayet edilene ilişkin bilgilere yer verilmesi zorunludur

- (3) **Elektronik ortamda yapılan başvuruların** Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılması zorunludur.
- Bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyuşmazlıkla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulması, varsa bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmiş olması gerekir.

- (4) Konusu, sebebi ve tarafları aynı olan uyuşmazlık ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine veya aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuruda bulunulamaz.
- Aksi takdirde tüketici hakem heyeti re'sen ya da taraflardan birinin itirazı üzerine her zaman derdestliği dikkate alır.
- (kaçığı ya da kaçabilecek olanı ele geçirme, tutma, yakalama)

Tüketici bilgi sisteminin kullanımı

- MADDE 11/A – (Ek:RG-11/8/2017- 30151)
- (1) Tüketici hakem heyetlerinin iş ve işlemlerinde Tüketici Bilgi Sistemi kullanılır. Kayıtların doğru, eksiksiz ve zamanında Tüketici Bilgi Sistemine girilmesi zorunludur. Sistemin herhangi bir sebeple kullanılmadığı durumlarda elden veya posta yoluyla yapılan başvurular daha sonra sisteme kaydedilmek üzere kabul edilir

Toplantı zamanı ve yeri

- MADDE 13 – (1) Tüketici hakem heyeti ayda ikiden az olmamak üzere ihtiyaç duyulduğunda başkanın çağrısı üzerine her zaman toplanabilir.
- (2)Gündemde görüşülecek uyuşmazlık konusu bulunmadığı takdirde toplantı yapılmaz.
- (3) Toplantılar, illerde il müdürlüğünce, ilçelerde ise kaymakamlıkça belirlenen yerlerde yapılır.

Toplantı gündemi

- Toplantı gündemi başkan tarafından 23 üncü madde hükmü dikkate alınarak belirlenir ve toplantı başlamadan önce üyelere bildirilir.
- Toplantı ve karar yeter sayısı Tüketici hakem heyeti, başkan dahil en az üç üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların oy çokluğu ile karar verir.
- Üyeler çekimser oy kullanamaz. Oyların eşit olması halinde başkanın oy kullandığı tarafın çoğunluğu sağladığı kabul edilir.

Başvuru

- **MADDE 68 – (1)** Değeri onbinikiyüzseksen tl (10.280,00) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda;
 - **İLÇE** tüketici **hakem heyetlerine,**
 - 10 bin 280 TL

Başvuru

- **MADDE 68 – (1**
- **Büyükşehir statüsündeki İller için; (örn. Trabzon)**
- **10.280 TL ile 15.430 TL arasındaki uyuşmazlıklarda**
- **İL Tüketici Hakem Heyetleri**



Başvuru

- **MADDE 68 – (1**
- **Büyükşehir statüsünde olmayan İl merkezlerinde; (örn. Bitlis)**
- **15.430,00 TL altında kalan uyuşmazlıklar için;**
- **İL Tüketici Hakem Heyetleri**

Başvuru

- **MADDE 68 – (1**
- Büyükşehir statüsünde olmayan İl 'e bağlı İlçelerde; (örn. Hakkari nin Yüksekova ilçesi)
- 10.280,00 TL ile 15.430,00 TL arasındaki uyuşmazlıklar için;
- **İL** Tüketici Hakem Heyetleri

Başvuru

- **MADDE 68** –onbeşbindörtyüzotuztürklirası (15.430,00 tl) nin üzerinde ise
 - Tüketici mahkemeleri ne ;
 - başvurulmalıdır.

• 15 bin 430 TL üzeri uyuşmazlıklarda mahkemeye gidilecek

- 2022'de 15 bin 430 TL'ye kadarki başvurularda Tüketici Hakem Heyetine başvurabilirsiniz. Bu üst limit 2021 yılı için 11 bin 330 TL olarak uygulanmıştı. 15 bin 430 TL üzerindeki uyuşmazlıklarda başvuruların **tüketici mahkemelerine**, tüketici mahkemeleri bulunmayan yerlerde ise **asliye hukuk mahkemelerine** yapılması gerekiyor.

- (2) Tüketici hakem heyetleri kendilerine yapılan başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır.
- (3) Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir.

- 4) Bu maddede belirtilen parasal sınırlar her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere,
- o yıl için 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır.
- Bu artışların hesabında on Türk Lirasının küsuru dikkate alınmaz.

• **İnceleme**

- **MADDE 69 – (1)** Tüketici hakem heyetleri uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebilir

• Karar ve karara itiraz

- **MADDE 70 – (1)** İl ve ilçe tüketici hakem heyetinin verdiği kararlar tarafları bağlar.
- (2) Tüketici hakem heyeti kararları 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre taraflara tebliğ edilir.
- Tüketici hakem heyetinin kararları, İcra ve İflâs Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.

- (3) Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş (15) gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir.
- İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz.
- Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir.

- (5) Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine **tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.**
- (6) Tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda ;
- **tüketici aleyhine**, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedilir.

- (7) Uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından **tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanır.**
- Uyuşmazlığın **tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda ise,** tebligat ve bilirkişi ücretleri 21/7/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre **karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir.**

SEKİZİNCİ KISIM

- Yargılama, Denetim ve Cezaya İlişkin Hükümler
 - Tüketici mahkemeleri

- **MADDE 73 – (1) Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda;**
 - **tüketici mahkemeleri görevlidir.**
- (2) Tüketici mahkemeleri nezdinde Bakanlık, tüketiciler ve tüketici örgütleri tarafından açılan davalar 2/7/1964 tarihli ve 492 sayılı Harçlar Kanununda düzenlenen harçlardan muaftır.

- (3) Tüketici örgütleri üst kuruluşlarınca açılacak davalarda **bilirkişi ücreti** ve davanın **d a v a c ı** (örn. Tüketici) **aleyhine** sonuçlanması durumunda, **hükmedilen vekâlet ücreti** Bakanlıkça karşılanır.
- Davanın, **d a v a l ı** (örn. Satıcı) **aleyhine** sonuçlanması durumunda, **bilirkişi ücreti** Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre **davalıdan tahsil olunarak** bütçeye gelir kaydedilir.

- (4) Tüketici mahkemelerinde görülecek davalar 12/1/2011 tarihli ve 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununun Altıncı Kısım hükümlerine göre yürütülür.

- **(5) Tüketici davaları, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde de açılabilir.**

- (7) Genel olarak tüketicileri ilgilendiren davalarda davacı, verilen kararların yayımlanmasını talep edebilir.
- Talebin mahkemece kabul edilmesi hâlinde ;
- bu karar,
- masrafları davalıdan alınmak üzere ülke düzeyinde yayımlanan gazetelerden en az üçünde derhâl ilan edilir.

• Üretimin veya satışın durdurulması ve malın toplatılması

- **MADDE 74 – (1)** Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun tespiti,
 - üretiminin veya satışının durdurulması,
 - ayıbın ortadan kaldırılması ve
 - satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için
- **Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri dava açabilir.**

- (2) *Satışa sunulan seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi hâlinde*, mahkeme ayıbın niteliğine göre malın satışını geçici olarak durdurma veya ayıbı giderme kararları verebilir.
- Üretici veya ithalatçı mahkeme kararının tebliğ tarihinden itibaren en geç üç ay içinde malın ayıbını ortadan kaldırmakla yükümlüdür.

- Malın ayıbının ortadan kalkmasının imkânsız olması hâlinde mal, üretici veya ithalatçı tarafından toplanır veya toplattırılır.
- Toplatılan mallar taşıdıkları risklere göre kısmen veya tamamen imha edilir veya ettirilir.
- İmha edilen malla ilgili tüketicinin dava ve tazminat hakları saklıdır.

DOKUZUNCU KISIM

- Çeşitli Hükümler
- Yiyecek taklidi ürünler

- **MADDE 79 – (1)**
- Gıda ürünü ol m a m a larına rağmen, sahip oldukları şekil, koku, renk, görünüm, ambalaj, etiket, hacim veya boyutları nedeniyle olduklarından farklı görünen ve bu sebeple tüketiciler, özellikle çocuklar tarafından, gıda ürünleriyle karıştırılarak tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atan ürünlerin üretilmesi, pazarlanması, ithalatı ve ihracatı yasaktır. (kokulu silgi vb.)

- (5) Yiyecek taklidi ürünleri satın alan tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle dava açma hakları saklıdır.

• Piramit satış sistemleri

- **MADDE 80 – (1)** Piramit satış; katılımcılarına bir miktar para veya malvarlığı ortaya koymak karşılığında, sisteme aynı şartlar altında başka katılımcılar bulma koşuluyla bir para veya malvarlığı kazancı olanağı ümidi veren ve malvarlığı kazancının elde edilmesini tamamen veya kısmen diğer katılımcıların da koşullara uygun davranmasına bağlı kılan, gerçekçi olmayan veya gerçekleşmesi çok güç olan kazanç beklentisi sistemidir.

- (2) Piramit satış sisteminin kurulması, yayılması veya tavsiye edilmesi yasaktır.
- (3) Bakanlık, piramit satış sistemleri ile ilgili gerekli incelemeleri yapmaya ve varsa elektronik sistemin ülkemizde durdurulması dâhil ilgili kamu kurum veya kuruluşlarıyla iş birliği içinde gerekli önlemleri almaya yetkilidir.



YENİLENMİŞ ÜRÜNLERİN SATIŞI HAKKINDA YÖNETMELİK

- Amaç

- MADDE 1 - (1) **Bu Yönetmeliğin amacı, Ek-1'de yer alan kullanılmış malların yenilenecek tekrar satışa sunulmasına ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir**

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Sorumluluğa İlişkin Usul ve Esaslar

- Yetkili alıcının sorumlulukları

KAYMAKAMLIK THH DUVARI

- HEYETİMİZ UYUŞMAZLIKLARI ORTALAMA
- 3 AYDA KARARA BAĞLAR.
- 3. AYDAN ÖNCE SORGULA YAPMAYINIZ.

- TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ YÖNETMELİĞİNE GÖRE THH YE YAPILAN BAŞVURULAR KARAR SÜRESİ BAŞLIKLIL 23/1 MADDESİ GEREĞİ ;
- **EN GEÇ 6 AY** İÇİNDE SONUÇLANIR.
- BAŞVURUNUN NİTELİĞİ , BAŞVURU KONUSU MAL VEYA HİZMETİN ÖZELLİĞİ GİBİ HUSUSULAR DİKKATE ALINARAK KARAR SÜRESİ;
- **EN FAZLA 6 AY DAHA UZATILABİLİR.**
- HEYETİMİZ UYUŞMAZLIKLARI ORTALAMA
- **3 AYADA KARARA BAĞLAR.**

- DİKKAT
- İNTERNETTEN ALIŞVERİŞLERDE CAYMA HAKKINIZI 14 GÜN İÇERİSİNDE FİRMAYA BİLDİRİNİZ.
- BİLDİREMİYORSANIZ BUNA İLİŞKİN BELGELERİ (MAİL, SMS VEYA ARAMA KAYDINIZI GÖSTERİR BELGEYLE BAŞVURUNUZU YAPINIZ.

- DİKKAT
- MESAFELİ SATIŞLARDA VE KAPIDAN SATIŞLARDA CAYMA HAKKINIZI ÖNCELİKLE FİRMAYA BİLDİRİNİZ.

- DİKKAT
- CAYMA HAKKINI ÖNCELİKLE FİRMAYA 14 İÇİNDE BİLDİRİNİZ. BU BİLDİRİMİ YAPTIĞINIZA İLİŞKİN BELGEYLE HAKEM HEYETİMİZE BAŞVURUNUZU YAPINIZ.

- **MADDE 87 – (1)** Bu Kanun yayımı tarihinden itibaren altı ay sonra yürürlüğe girer.
- Yürütme