

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ

Kanun No. 6502

SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA
KANUN

TEBLİĞ

Ticaret Bakanlığından:

**6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNUN
68 İNCİ VE TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ YÖNETMELİĞİNİN
6 NCİ MADDELERİNDE YER ALAN PARASAL SINIRLARIN
ARTIRILMASINA İLİŞKİN TEBLİĞ**

Amaç ve kapsam

MADDE 1- (1) Bu Tebliğin amacı, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci maddesinin birinci fıkrası ile 21/9/2022 tarihli ve 31960 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen parasal sınırların, 27/11/2025 tarihli ve 33090 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği (Sıra No: 585)’nde 2025 yılı için yeniden değerlendirme oranı olarak tespit edilen % 25,49 (yüzde yirmi beş virgül kırk dokuz) oranında artırılarak yeniden belirlenmesidir.

Dayanak

MADDE 2- (1) Bu Tebliğ, 6502 sayılı Kanunun 68 inci maddesinin birinci ve dördüncü fıkraları ile 84 üncü maddesinin birinci fıkrası ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı maddesinin ikinci ve beşinci fıkralarına dayanılarak hazırlanmıştır.

Parasal sınırlar

MADDE 3- (1) 2026 yılı için yapılacak başvurularda değeri 186.000 (yüz seksen altı bin) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda, İl veya İlçe Tüketici Hakem Heyetleri görevlidir.

Yetki

MADDE 4- (1) Tüketici Hakem Heyetlerinin yetki alanı ile iş bölümü Bakanlıkça belirlenir. İl Tüketici Hakem Heyetleri il sınırları içinde, İlçe Tüketici Hakem Heyetleri ise ilçe sınırları içinde yetkilidir. Tüketici Hakem Heyeti kurulmayan ilçelerde Bakanlıkça o ilçe için belirlenen Tüketici Hakem Heyeti yetkilidir.

(2) Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyetine yapılabilir.

(3) İkinci fıkra uyarınca başvuru yapılabilecek ilçede Tüketici Hakem Heyetinin kurulmamış olması halinde, başvurular o ilçe kaymakamlığına yapılabilir. Başvurular, kaymakamlıklarca gereği yapılmak üzere Tüketici Bilgi Sistemine gecikmeksizin kaydedilerek Bakanlıkça belirlenen yetkili Tüketici Hakem Heyetine iletilir.

Yürürlük

MADDE 5- (1) Bu Tebliğ 1/1/2026 tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 6- (1) Bu Tebliğ hükümlerini Ticaret Bakanı yürütür.

2026 de değişiklikler

- 1-Hakem heyetlerine başvuru sınırı **186.000**. tl oldu

- <https://tuketici.ticaret.gov.tr/haberler/6502-sayili-tuketicinin-korunmasi-hakkinda-kanun-kapsaminda-uygulanan-idari-para-cezalari-1-ocak-2026-tarihinden- itibaren-25-49-oraninda-arttirildi>
- Tebliğe ulaşmak için tıklayınız:
- <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2025/12/20251223-6.htm>

- **6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN KAPSAMINDA UYGULANAN İDARİ PARA CEZALARI 1 OCAK 2026 TARİHİNDEN İTİBAREN %25.49 ORANINDA ARTTIRILDI.**

Genel Esasların İhlali:

- 6502 sayılı Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmelerin 12 punto büyüklüğünde düzenlenmesine, düzenlenen sözleşmelerin bir örneğinin tüketicilere verilmesine, sözleşmelerde öngörülen koşulların sözleşme süresi içinde tüketiciler aleyhine değiştirilmemesine, tüketicilerden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin sözleşmenin eki olarak tüketicilere verilmesine ilişkin hükümleri ihlal edenler hakkında her bir işlem veya sözleşme başına **2025 yılında 3.166 TL** olarak uygulanan idari para cezası, **2026 yılında 3.973 TL** olarak uygulanacaktır.

Teşhir Edilen Bir Mal veya Hizmetin Haklı Bir Sebep Olmaksızın Satışından Kaçınılması:

- Teşhir edilen bir mal veya hizmetin haklı bir sebep olmaksızın satışından kaçınılması halinde, aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için **2025 yılında 3.166 TL'den az olmamak üzere** satışından kaçınılan mal veya hizmetin tüm vergiler **dahil toplam satış fiyatının %10'u** kadar uygulanan idari para cezası, **2026 yılında 3.973 TL'den az olmamak üzere** satışından kaçınılan mal veya hizmetin tüm vergiler dahil **toplam satış fiyatının %10'u** olarak belirlenmiştir.

Fiyat Etiketi ve Fiyat Listeleri:

- Perakende işletmelerde satışa arz edilen malların fiyat etiketlerine ve fiyat listelerine ilişkin olarak tüketicilerin tam ve doğru bilgilendirilmesi için belirlenen yasal yükümlülöklere uyulmaması durumunda her bir aykırılık için **2025 yılında 3.166 TL** olarak uygulanan idari para cezası, **2026 yılında 3.973 TL** olarak uygulanacaktır.

Tüketicileri Aldatıcı ve Yanıltıcı Reklamlar ve Haksız Ticari Uygulamalar:

- Reklam Kurulu tarafından, aldatıcı ve yanıltıcı reklamlar ve haksız ticari uygulamaların neden olduğu tüketici mağduriyetlerinin önlenmesi için, aykırılığın haksızlık içeriği, aykırılık dolayısıyla elde edilen menfaatin veya neden olunan zararın büyüklüğü ile aykırılığı gerçekleştirilenin kusuru ve ekonomik durumu gibi hususlar dikkate alınarak, ticari reklamlar yönünden aykırılığın gerçekleştiği mecra türüne göre, haksız ticari uygulamalar yönünden ise aykırılığın ülke genelinde gerçekleşip gerçekleşmemesi ya da reklam yoluyla gerçekleşip gerçekleşmemesine göre **2025 yılında 79.161 TL ile 31.808.530 TL arasında** uygulanan idari para cezası, **2026 yılında 99.339 TL ile 39.916.524 TL arasında** uygulanabilecektir.

Garanti Belgesi ve Türkçe Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu:



Garanti belgesinin ve Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzunun düzenlenmemesi ya da eksik düzenlenmesi, yasal düzenlemelere aykırı uygulamalar, garanti belgesinin ve Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzunun tüketiciye hiç veya mevzuata uygun şekilde teslim edilmemesi gibi durumlarda satıcıya **2025 yılında 3.126 TL** olarak uygulanan idari para cezası, **2026 yılında 3.922 TL** olarak uygulanacaktır.

Satış Sonrası Hizmet Yeterlilik Belgesi Alma Yükümlülüğünün İhlali:

- Ticaret Bakanlığından alınması gereken satış sonrası hizmet yeterlilik belgesini almayan üretici ve ithalatçılara **2025 yılında 1.604.819 TL** olarak uygulanan idari para cezası, **2026 yılında 2.013.887 TL** olarak uygulanacaktır.

Yetkili Servis İstasyonları:

- Satış sonrası hizmet yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi boyunca asgari servis istasyonu sayısını sağlamayan üretici ve ithalatçılar hakkında eksik kalan her bir servis istasyonu için **2025 yılında 178.473 TL** olarak uygulanan idari para cezası **2026 yılında 223.965 TL** olarak uygulanacaktır. Yetkili servis istasyonlarına ilişkin bilgileri, güncel olarak Ticaret Bakanlığı tarafından oluşturulan sisteme kaydetmeyen veya bu kayıtları güncellemeyen üretici veya ithalatçılara her bir servis istasyonu için **2025 yılında 25.907 TL** olarak uygulanan idari para cezası, **2026 yılında 32.510 TL** olarak uygulanacaktır. Azami tamir süresinin aşılması, bakım ve onarım hizmetlerinin mevzuata uygun olarak sunulmaması durumlarında aykırılığı tespit edilen her bir işlem için **2025 yılında 3.166 TL** olarak uygulanan idari para cezası, **2026 yılında 3.973 TL** olarak uygulanacaktır.

Özel Servisler:

- Herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonlarının, her türlü mecra ve faaliyetlerinde kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde “özel servis” ibaresini kullanmaması durumunda özel servis istasyonlarına **2025 yılında 25.907 TL** olarak uygulanan idari para cezası, **2026 yılında 32.510 TL** olarak uygulanacaktır.

Yenilenmiş Ürünler:

- Yenileme yetki belgesi gerektiren mallarla ilgili olarak, belgesi olmaksızın yenileme faaliyetinde bulunulması hâlinde **2025 yılında 2.542.198 TL** olarak uygulanan idari para cezası **2026 yılında 3.190.204 TL** olarak; yenilenmiş ürün satışında tespit edilen aykırılık ve eksikliklerle ilgili olarak ise her bir işlem için **2025 yılında 2.540 TL** olarak uygulanan idari para cezası **2026 yılında 3.187 TL** olarak uygulanacaktır.

Üyelik Aidatı Olmayan Kredi Kartı, Tüketici Kredisi ve Konut Finansmanı Sözleşmeleri:

- Tüketicilere aidat ödemesi bulunmayan kredi kartı sunulmaması halinde ilgili kuruluşlara **2025 yılında 79.171.438 TL** olarak uygulanan idari para cezası, **2026 yılında 99.352.237 TL** olarak belirlenmiştir.
Tüketici kredisi ve konut finansmanı sözleşmelerinde, 6502 sayılı Kanunun cayma hakkı, faiz oranı, erken ödeme, temerrüt, hükümlerini ihlal eden, ayrıca mevzuatla belirlenen usul ve esaslara aykırı şekilde tüketicilerden ücret ve masraf talep eden ve sigorta veya yan finansal ürün/hizmet sunan kredi veren ya da konut finansmanı kuruluşlarına her bir aykırı sözleşme veya işlem için **2025 yılında 15.800 TL** olarak uygulanan idari para cezası, **2026 yılında 19.827 TL** olarak uygulanacaktır.

İş yeri Dışında Kurulan Sözleşmelere İlişkin Belge Alma Yükümlülüğünün İhlali:

- Tüketicilerle iş yeri dışında kurulan sözleşme yapabilmek için Ticaret İl Müdürlüğünden yetki belgesi almayan satıcılara **2025 yılında 1.583.405 TL** olarak uygulanan idari para cezası, **2026 yılında 1.987.014 TL** olarak uygulanacaktır.

- **Mesafeli Sözleşmeler:**

Elektronik ticarete tüketicilerin taraf olduğu mesafeli sözleşmelerde cayma hakkı ve satıcının keyfi ve gerekçesiz sipariş iptalini engelleyen haklar başta olmak üzere, tüketicilerimize tanınan bilgilendirme ve hak kullanımlarına ilişkin aykırılık hallerinde, aykırı her bir işlem veya sözleşme için **2025 yılında 3.166 TL** olarak uygulanan idari para cezası, **2026 yılında 3.973 TL** olarak belirlenmiştir.

Aracı hizmet sağlayıcıların, tüketicilerin talep ve bildirimlerini iletmesi ve takip edebilmesine elverişli sistem kurma ve kesintisiz olarak açık tutma yükümlülüğüne aykırılık için **2025 yılında 5.084.396 TL** olarak belirlenen idari para cezası, **2026 yılında 6.380.408 TL** olarak uygulanacaktır.

- **Abonelik sözleşmeleri:**

Elektrik, su, elektronik haberleşme gibi tüketicilerimizin temel ihtiyaçlarından olup süreklilik arz eden mal veya hizmetlerin teminine ilişkin olarak uygulama alanı giderek genişleyen abonelik sözleşmeleri hakkındaki düzenlemeler kapsamında, bilgilendirme ve onay yükümlülüklerine uyulmaması, süresi biten abonelik sözleşmelerinin otomatik uzamaması yasağına uyulmaması, taahhütname koşullarında tüketici aleyhine değişiklik yapılması ve sözleşmenin feshine yönelik taleplerin yedi gün içerisinde yerine getirilmemesi gibi mevzuata aykırılık teşkil eden uygulamalar için sözleşme veya işlem başına **2025 yılında 3.166 TL** olarak uygulanan idari para cezası, **2026 yılında 3.973 TL** olarak belirlenmiştir.

Yönetmelik için resmi gazete

- <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2025/12/20251223-6.htm>

- Yukarıdaki cezalar konular geldiğinden tekrar geri gelinerek incelenebilir.

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



Türkiye’de Ekonomistlere göre;

Türkiye’de tüketici yasalarının, tüketicilerin kendi haklarını **koruma bilinci** gelişmiş ülkelerle kıyaslandığında oldukça **yetersizdir**.

Türkiye’de yıllardır süren;

yüksek enflasyon,

tüketicinin satın alma gücü ve

tüketim malı değerini sürekli değiştirdiğinden,

yoğun olarak **tüketici sorunları** yaşanmasına neden olunmuştur.

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.

15 Mart Dünya Tüketiciler Günü

15 MART tarihi, Dünya Tüketiciler Günü olarak kutlanmaktadır. Bu günde tüketicilerin bilinçlendirilmesi için seminerler düzenlenmekte, alışveriş merkezlerinde stantlar kurulmakta, radyo ve televizyon programları yayınlanmaktadır.



**Tüketiciyi Koruma
haftası 15-21 Mart**

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, (Ömer BOLAT 2026...)
- 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
 - Bankacılık 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 **tüketickiye HİZMET sunan** gerçek veya tüzel kişiyi,

- **i) Satıcı:**

- Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla **tüketickiye 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 kişi, sağ ve tam doğmak şartı ile kişinin anne karnına düşmesinden ölümüne kadar geçen süreçte hukuken kişiler için kullanılan terimdir. Yani bu şahıslar alacak ve borç yaratabilme ehliyetine sahiptirler.

2.Tüzel kişi ise gerçekte kişilik sahibi olmayan ancak kişilik sahibi olduğu varsayılan;
kişi veya mal topluluklarıdır.

Tabi oldukları hukuk dalına göre ise "özel hukuk tüzel kişisi" ve "kamu hukuku tüzel kişisi" şeklinde 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 özgülenmesi nedeniyle mal topluluğudur.

Tüzel kişilikler, yasal organlarının oluşmasıyla tüzel kişilik kazanırlarken;

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

Tüzel kişilik taşıyan kuruluşların birbirlerine yazdıkları resmî yazılar birer resmi mektuptur. Tüzel kişilikler bakanlıklara bağılı 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 işaretini 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 ŞAHŞİ 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 ŞAHŞİ TEMİNATLAR,
- diğer kanunlarda aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet (alacaklı, borçluyu takip etmeden veya taşınmaz rehnini paraya çevirmeden kefil takip edebilir.) sayılır.

ŞAHSİ TEMİNATLAR

- Borcun ifa edilmemesi riskinin **borçlu dışında bir kişi tarafından üstlenildiği şahsi teminatlar** (**borçlu dışında üçüncü biri borçlu adına kefil**) kefalet ve garanti sözleşmesi olarak karşımıza çıkmaktadır.
- <http://anil-antonetti.com/tr/turk-hukuku-teminat/>

• **Adi Kefalet**

- TBK m. 585 uyarınca, adi kefalette **alacaklı borçluya başvurmadıkça**, kefil takip edemez.(önce borçluya başvurulur sonuç alınamazsa kefile dönlür.)
 - 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.

- **KONKORDATO NASIL YAPILIR?**
- Mali zorluk çeken şirket, icra hukuk mahkemesine başvuruyor.
- İflas erteleme süresinin 1 yıl olmasına karşılık, konkordatonun süresinin 3 ay olması nedeniyle kolaylık sağlayan konkordatoda, atanan komiser ile masaya oturuluyor ve alacaklılara yapılan teklifte **borcun bir miktarından feragat etmeleri talebinde bulunuluyor**

- Alacağının üçte ikisini (2/3) temsil eden alacaklı kişi ve kurumlar, teklifi kabul ettikleri durumda mahkeme konkordato ilan ediyor.
- İlan edilen kararın tasdikini ise **ticaret mahkemeleri** yapıyor.
- **Ticaret mahkemesi** kararı tasdiklediğinde ise borçlar belirlenen sürelerde ödeniyor.
- Fakat, mahkeme kararı tasdik etmediği durumda şirket direkt olarak iflas kararı veriyor.

ÖZEL KONKORDATO NEDİR

- Şirket sahibinin elinde olmayan sebeplerle ekonomik durumunda meydana gelen sıkıntının üzerine borcunun tamamının ödenmesi talep edildiğinde, borçlarının tamamını ödeyemeyecek duruma gelecek.
- **Çeşitli nedenlerle borçlarının tamamını ödeyemeyen iyi niyetli borçlular için kabul görmüş konkordato ile borçlu, haciz ve iflastan kurtulur**

- Bahsedilen resmi konkordatodur ve bunun bir de özel olanı vardır.
- Özel konkordato, alacak miktarında indirim veya süre verilmesi şeklinde yapılır ve yapılan özel konkordato tamamen alacaklılar ve borçlular arasında yapılır. Resmi konkordatodan farklı olarak da, özel konkordato alacaklıyı bağlamaz ve resmi organların hiçbirinin katılımı söz konusu dahi değildir

KONKORDATO İLE İFLAS ARASINDAKİ FARK NEDİR?

- Konkordato'nun iflasa göre en büyük farkı zor uygulanıyor olması ve iflas riskinin daha yüksek olmasıdır.
- KHK ile **iflas erteleme talepleri 1 Ağustos'da yasaklandı** ve son 12 yılda neredeyse hiç uygulanmayan konkordato tekrar işleve girdi.

KONKORDATO İLAN EDEN ŞİRKETLER NELER

- ?Batık durumdaki şirketlerin borçlarını ödeyebilecekleri şekilde alacaklılarıyla aralarında yaptıkları anlaşma olan Konkordato'yu ilan eden şirketler:Gilan : Mücevher alanında kendini var etmiş firma 03.09.2018 tarihinde konkordato ilan etti.Hotiç : 80 yıllık ayakkabı markası, 31.08.2018 tarihinde konkordato ilan etti.Keskinoğlu : Gıda firması Keskinoğlu ise 12.06.2018 yılında konkordato yaptı.Remoil : akaryakıt dağıtım şirketi olan Remoil, 02.08.2018 yılında konkordato yaptı.Makro Market : 27.10.2017 tarihinde konkordato yaparken: Mendo İç Giyim, Dizayn Boru, Euronet Car Rental, Aker İnşaat, Om-Ar Tekstil, Nalpas Gıda, Efecan Tekstil, Smach Gıda diğer konkordato ilan eden şirketlerdir
- <https://www.haberler.com/konkordato-nedir-konkordato-ile-iflas-arasindaki-11223766-haberi/#:~:text=Konkordato'nun%20iflasa%20og%C3%B6re%20en,uygulanmayan%20konkordato%20tekrar%20i%C5%9Fleve%20ogirdi.>

- Konkordato'da borçlar yeniden yapılandırılarak, iflasa tabi **borçluların mali durumlarını düzeltmesi ve iflastan kurtulmaları amaçlanmaktadır.**
- Böylece alacaklılarda belli bir miktarda tenzilatla veya vadede alacağına kavuşmuş olur.
- Konkordato mahkemenin tasdikiyle taraflar arasında bağlayıcı hale gelen bir anlaşmadır.
- <https://www.cnnturk.com/ekonomi/konkordato-ile-iflas-erteleme-arasindaki-fark-nedir>

- İflas talebinde bulunabilecek her alacaklı, gerekçeli bir dilekçeyle, borçlu hakkında konkordato işlemlerinin başlatılmasını isteyebilecek.
- Konkordato talebi üzerine mahkeme, istenilen belgelerin eksiksiz olarak mevcut olduğunu tespit ettiğinde geçici mühlet kararı verecek ve borçlunun malvarlığının muhafazası için gerekli gördüğü bütün tedbirleri alacak.

- Geçici mühlet, kesin mühletin sonuçlarını doğuracak. Mahkemece geçici mühlet kararı ticaret sicili gazetesinde ve Basın İlan Kurmunun resmi ilan portalında ilan edilecek, derhal tapu müdürlüğüne, ticaret sicili müdrülüğüne, vergi dairesine, gümrük ve posta idarelerine, Türkiye Bankalar Birliğine, Türkiye Katılım Baknaları Birliğine, mahalli ticaret odalarına, sanayi odalarına, taşınır kıymet borsalarına, Sermaye Piyasası Kuruluna ve diğer ilgili yerlere bildirilecek.

- Mahkeme, kesin mühlet hakkındaki kararını, geçici mühlet içinde verecek. Konkordato başarıya ulaşmasının mümkün olduğunun anlaşılması halinde borçluya bir yıllık kesin mühlet verilecek.
- <https://www.cnnturk.com/ekonomi/konkordato-ile-iflas-erteleme-arasindaki-fark-nedir>

İflas nedir?

- İflas, "tacir ya da tacir statüsündeki bir borçlunun artık borcunu ödeyememesi halidir" şeklinde tanımlanmıştır.
- Bir şirketin borçları alacaklarından fazla ve şirketin finansal verileri bozulmuş ise iflasını istemekle yükümlüdür.
- Şirketin kendi iflasını istememiş olması, İcra ve İflas Yasası'na göre suçtur ve bundan sorumlu olanlar, hapis cezası ile cezalandırılırlar.
- Bu cezalarla yüzleşmemek için şirket iflasını istemeli veya iflas ertelemeye başvurmalıdır.

İflas erteleme ile konkordato arasındaki fark nedir?

- Yeni düzenlemelerle iflas erteleme ortadan kalkmasının ardından şirketler yıllar sonra konkordato yöntemine başvuruyor.
- Konkordato borçlulara tekrardan ticari faaliyetlerini sürdürme olanağı sağlarken,
- alacakların da borçlarını tahsil etme imkanı oluyor.

- **Konkordato herkese açık bir imkandır:**
sermaye şirketleri, gerçek kişi ticari işletmeleri, gerçek kişiler gibi.
- **Oysa iflas erteleme** sadece sermaye şirketlerinin ve kooperatiflerin başvurabileceği bir yoldur. *****
- **Ancak Yargıtay ve bazı doktrinlere göre; Bankalar her ne kadar anonim şirket olsalar da iflas erteleme yoluna gidemezler.**
- <https://www.cnnturk.com/ekonomi/konkordato-ile-iflas-erteleme-arasindaki-fark-nedir>

• 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 kefilini takip edebilir.**
- **Ancak**, bunun için **borçlunun, ifa da gecikmesi** ve ihtarın sonuçsuz kalması veya açıkça ödeme güçsüzlüğü içinde olması gerekir.

• Birlikte Kefalet

- TBK (türk boğlar kanunu) m. 587 uyarınca, birden çok kişi, aynı borca birlikte kefil oldukları takdirde,
- her biri kendi payı için adi kefil gibi,
- diğerlerinin payı için de kefile kefil gibi sorumlu olur.
- Borçluyla birlikte veya kendi aralarında müteselsil kefil olarak yükümlölük altına giren kefillerden her biri, borcun tamamından sorumlu olur.
 - Nur Gül e 5 tl borçlu
 - İlknur da Gül e 10 tl borçlu
 - (Gül ün alacağı) **Toplam borç: 15 tl**

- Nur Gül e 5 tl borçlu
- İlknur da Gül e 10 tl borçlu
- **Toplam borç: 15 tl**

- her biri kendi payı için adi kefil gibi,
- diğerlerinin payı için de kefile kefil gibi

- Nur önce kendi payı için 5 tl adi kefil gibi
- Nur sonra **15 tl** (İlknur ve kendi borcu) için **kefile kefil**
gibi

- (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;**
- tüketicile 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) Tüketicikle 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.

İKİ ANLAMA GELEN CÜMLELER

- «hiç bir yüz güzel değil senin yüzünden»
- «oku oku da adam ol baban gibi eşek olma»
- «bu sefer tasıma ne koyacaksın»
- «benim yârim annesinden görgülü»
- «Bedr'in arslanları ancak, bu kadar şanlı idi.
- «dükkanı yıkıyorlar»
- «Hırsız kapı çalmaz»

- (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 verirken 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, tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri sürülemez. Bu hâllerde, tüketicinin sessiz kalması ya da mal veya hizmeti kullanmış olması, sözleşmenin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak yorumlanamaz. Tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü yoktur.
- **(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 o l m a m a s ı,
- 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.

Antalya Tüketici Mahkemesi üzerinde İngilizce
'pez...nk' (**pimp**) yazılı olan kazağı 'ayıplı mal' kabul etti



«Segilimin malıyım» yazan tşört





• (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 Kanunun 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.

- (2) Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.

- **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 satışlarda**

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

- (3) Satıcı cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmişse;
- tüketici, malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir; (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)

Bosh süpürge kullanım kılavuzu

- Bu cihaz sadece evde ve ev ortamında kullanılmak için tasarlanmıştır. Bu cihaz, deniz seviyesinden **en fazla 2000 metre yükseklikte** kullanılmak üzere tasarlanmıştır.
- Bu elektrikli süpürge sadece bu kullanma kılavuzunda verilen bilgilere göre kullanılmalıdır.
- **Örn. İnşaat işlerinde kullanım için uygun değildir.**

İşyeri dışında kurulan sözleşmelerde

Cayma hakkına ek

(işyeri dışında kurulan sözleşmelerde ,mesafeli sözleşmelerde)

- **Peki cayma hakkı nedir?**

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun gereğince, alıcıların teslimat tarihinde itibaren **14 gün içinde** cayma haklarını kullanarak herhangi bir sebep göstermeden ve “kargo ücreti ödemeden” ürünleri iade etme hakları vardır.

- Diğer bir deyişle cayma hakkı kapsamında ürün iadelerinde **iade kargo ücreti satıcılara aittir**. Kanunu her kurumun uygulaması gerekmektedir.

- Alıcılar, ürünleri kişisel sebeplerle iade etseler dahi alıcıların kargo ücreti ödemedен ürünleri iade etme hakkı vardır.
- Alıcının cayma hakkını kullanabilmesi için teslimat tarihinden itibaren 14 gün içinde ürünü iade etmek istediğini satıcıya bildirmesi gerekmektedir.
- Satıcı, alıcının talebini aldıktan sonra en geç 10 (on) gün içerisinde, ürünü iade alıp ürün bedeli ve iade kargo ücretini alıcıya hiçbir masraf yükletmeksizin ödemekle yükümlüdür.

- **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.)

Cayma hakkı yok



- 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, Ziynet 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 mutlak 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.**

1	1.000	ödendi
2	1.000	ödendi
3	1.000	ödendi
4	1.000	ödendi
5	1.000	ödendi
6	1.000	ödendi
7	1.000	
8	1.000	
9	1.000	
10	1.000	

- Kalan borcun tamamı: 4.000 tl. kalan borcun tamamını isteme hakkını saklı tutmuşsa...
- Ya 2 taksit: 2.000 tl
- Ya da kalan borcun $\frac{1}{4}$ ü

- 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.

- Ankara’da bir tüketici 5 yıl vadeli çektiği konut kredisini 100 bin 752 lira ödeyerek, tamamen kapadı. Banka tüketiciden dosya masrafı, yapılandırma ücreti ve **erken kapama ücreti olarak 3 bin 266 TL aldı. Tüketici, mahkemeye başvurarak, 3 bin 266 liranın faizi ile geri ödenmesini talep etti. Mahkeme, davayı kabul etti ve 3 bin 266 lirayı tüketiciye iadesine karar verdi. Banka kararı Yargıtay’da temyiz etti.** Yargıtay 13. Hukuk Dairesi, davalı bankanın “dosya masrafı” adı altında tahsil ettiği 1250 lirayı temyiz istemini reddetti ve bu paranın tüketiciye iadesini onandı. **Ancak, “erken kapama ücreti” olarak alınan 2 bin 16 TL’nin davalı tüketiciye iadesi usul ve yasaya aykırı bulunarak, bozuldu.**
- <https://emlakkulisi.com/konut-kredisini-erken-kapatmaya-ucet/272908>

• 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 bildirimin 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.

- *****

- **Sözleşmede değişiklik yapılması**
- **MADDE 26 –**
- (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 tüketiciye 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 kullandırılması,**
 - **konutların** finansal kiralama yoluyla **tüketicilere kiralınması,**
 - **sahip oldukları konutların teminatı altında tüketiciere kredi kullandırılması** ve
 - bu **kredilerin yeniden finansmanı**
- amacıyla **kredi kullandırılmasına 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 **tüketicie 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 bildirimin 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 bildirimin 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 sözleşme» lerden cayma hakkını kullanması durumunda;
- 1- tüketicie iade edilmesi gereken tutar
- ve
- 2- 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 bildirimi 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 bildirimi 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.**
- **Cayma süresi 7 gün**

Paket tura ek

- Ya

- «Hizmet 24 saatten uzun bir süreyi kapsamalı «

- veya

- «24 saatten az bile olsa gecelik konaklamayı kapsamalıdır».

- Yani özellikle son dönemlerde yakın çevrelere düzenlenen 24 saatten az veya gecelik olmayan günü birlik turlar bu sözleşme kapsamında değerlendirilemez. Böyle bir durum olduğu zaman ayıplı hizmete dair haklarımızı kullanabiliriz.

Sözleşme nasıl yapılmalı ve içeriğinde neler olmalı?

- Tüketici bir paket tur satın almak istediği zaman **kendisine, bir ön bilgilendirme formu verilmesi gerekir.**
- Bu form genellikle broşür şeklide olur. Kanun koyucunun buradaki amacı tüketicinin öncesinde söz konusu programla ilgili bilgilenmesini sağlamaktır.

Sözleşme nasıl yapılmalı ve içeriğinde neler olmalı?

- Broşürde belirtilen hususların tamamı **bu hizmeti verenler için bağlayıcı olup,**
- yapılacak olan paket tur sözleşmesine broşürdeki hususların eklenmemesi tüketici aleyhine kullanılamaz.

Sözleşme nasıl yapılmalı ve içeriğinde neler olmalı?

- Eğer tura ilişkin bir **değişiklik yapılma** durumu söz konusu olacak olursa;
- bunun mutlaka broşürde de yazıyor olması gerekir ve sözleşme öncesi yine tüketiciye bir değişiklik olacağının bildirilmesi gerekir.
- **Örneğin** ,
- konaklama yanında verilen gezi hizmetinden bir yerlerin çıkartılması , iptal edilmesi gibi...

- Bir önemli nokta da,
- tur başladıktan sonra programda değişikliğe gidilecek olursa:
- mutlaka ve mutlaka tüketicinin onayının alınması gerekmektedir.

- **Sözleşmede tüketicinin bilgilendirme usulü nasıl olmalı?**
- Yine taraflar arasında sözleşme imzalandıktan sonra, tur başlamadan önce yine yazılı olacak şekilde tüketiciyi bilgilendirmek zorundadır.
- Dolayısı ile taraflar arasında bir ihtilaf çıkma ihtimaline karşı tüketicinin hem ön bilgilendirme belgesini hem sözleşmeyi hem de sözleşme sonrası tur öncesi bilgilendirme formunu saklaması ispat açısından önem arz etmektedir.

Tüketicinin sözleşmeyi devretmesi mümkün mü?

- Sözleşme yapıldıktan sonra bazı hallerde tüketicinin kararlaştırılan tura katılması sağlık nedenleri veya başka nedenlerle imkansız hale gelebilir.
- Haklı nedenin varlığı halinde tüketici bu hakkını başka birine devredebilir.
- Ancak bu hakkı kullanabilmesi için en az **7 gün** öncesinden tur düzenleyicisi veya seyahat acentasına ihbarda bulunması gerekmektedir.

- **Sözleşmeyi devir alan kişi tüm şartları aynı şekilde kabul etmiş sayılır.**
- **Talep eksiltemez veya arttıramaz. Bu devirden dolayı bir ek masraf çıkması halinde devreden ve devralan müteselsilen sorumlu hale gelirler.**
- Ancak bazı hallerde yapılan turun özel durumu ve niteliğine göre sözleşme ancak o tura katılacak meslek grubu veya benzer koşulları taşıyan kişiye devredilebilir. Dolayısı ile bu turlara katılım için devir alacak kişinin turdaki diğer misafirlerle aynı özelliği taşımaması nedeniyle satıcı devir talebini kabul etmeme hakkına sahiptir. *****

- TATIL PROGRAMI DEĞİŞİKLİĞİ VEYA İPTALI HALİNDE ;
- TÜKETİCİ HAKLARI NELER?

- Tüketicinin kusurundan kaynaklanmayan bir nedenle, **turu düzenleyenin kusuru nedeniyle programın değiştirilmesi veya iptal olması halinde, turu düzenleyen tüm zararlardan sorumlu olur.**
- **Bu kapsamda tüketici:**
- **Eşit veya daha yüksek değerde bir başka paket tura ek ücret ödemededen katılabilir,**
- **Fiyat farkının kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük bütçeli bir tura katılabilir,**

- Sözleşme kapsamında **ödemiş 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 vb.
- 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 fesh 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.

- Burada bilinmesi gereken bir diğer önemli hususta ayıplı hizmet değil ifa yokluğu veya eksik iştir.
- Bu nedenle tur düzenleyicisine söz konusu dava hakkını kullanmak için ihbarda bulunma külfetinin olmayışıdır.
- <https://indigodergisi.com/2018/04/paket-tur-tatil-sozlesmesi-degisiklik-iptal-tuketici/>

- **Sözleşmeden dönülmesi hâlinde;**
- paket tur düzenleyicisi veya aracısının,
- dönme bildiriminin 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.
- ***Belirsiz süreli sözleşmeye örnek:** elektrik,su, doğalgaz aboneliği vb. verilebilir.

- (4) **Tüketici,**
- belirsiz süreli (su, elektrik vb.) 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.

Sözleşmenin Şekli ve İçeriği

- Satıcı veya sağlayıcı, sunulan mal veya hizmete ilişkin olarak tüketici ile **bir abonelik sözleşmesi kurmak zorundadır**. Yazılı veya mesafeli olarak kurulan abonelik sözleşmelerinin bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.
- Abonelik sözleşmeleri; en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir.

Sözleşmede bulunması gereken şartların eksikliği

- Abonelik sözleşmesinde, 6 ncı maddede yer alan hususlardan bir veya birkaçının bulunmaması sözleşmenin geçerliliğini etkilemez ve bu durumda, satıcı veya sağlayıcı malın teslimini veya hizmetin ifasını durduramaz.

Sözleşmede bulunması gereken şartların eksikliği

- Sözleşmedeki eksiklik, sözleşmeyi düzenleyen tarafından tüketiciden ilave bir ödemede bulunmasını istemeksizin derhal giderilir.
- Aksi takdirde, tüketici cezai şart, tazminat ve benzeri adlarla herhangi bir ödemede bulunmaksızın sözleşmeyi feshedebilir.

Satıcı veya Sağlayıcının Yükümlülükleri

Teslim veya ifa yükümlülüğü

- Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesine konu mal veya hizmeti sözleşmeye uygun olarak teslim veya ifa etmekle yükümlüdür.
- Hizmete ilişkin ücretlendirme, hizmetin tüketiciye fiilen sunulmasıyla başlar.
- Sağlayıcı sunmadığı hizmetin bedelini tüketiciden talep edemez.
- Ancak, ön ödemeli hizmetlerde bu fıkra hükmü uygulanmaz.

- Satıcı veya sağlayıcı, bir plan çerçevesinde yapılması öngörülen bakım, kontrol, onarım ve benzeri sebeplerle mal veya hizmet sunumunu durduracak olması halinde,
- bu durumun başlangıç ve bitiş tarihini en az kırk sekiz saat öncesinden tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ya da basın yayın ve benzeri yollar ile bildirmekle yükümlüdür.
- Elektrik ,su doğalgaz arızası ve tamirinde olduğu gibi

- Satıcı veya sağlayıcı, abonelik süresince tüketicilerle imzalamış oldukları sözleşme ve taahhütnamenin bir örneği ile **tüketicinin abone olduğu tarifeyle ilişkin ayrıntıları, talep etmesi halinde** tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile **ücret almaksızın vermek ya da kendi internet sayfaları üzerinden tüketicinin erişimine sunmak zorundadır.**

- **Faturanın zamanında ödenmemesi**
- Abonelik sözleşmelerinde faturanın zamanında ödenmemesi durumunda uygulanacak gecikme zammı oranı:
- **6183 sayılı** Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanunun 51 inci maddesine göre **belirlenen gecikme zammı oranını aşamaz.**
- **ekte**

- **6183 Sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanunun 51 inci Maddesinin Birinci Fıkrasında Yer Alan Gecikme Zammı Oranının, Her Ay İçin Ayrı Ayrı Uygulanmak Üzere % 2,5 Olarak Belirlenmesi Hakkında Karar (Karar Sayısı: 5801)**

Taahhütlü Aboneliğe İlişkin Esaslar

Taahhütlü abonelik

- Taahhütlü abonelikler, satıcı veya sağlayıcının, taahhütnamede belirtilen süre kadar abone kalmayı taahhüt eden tüketicilere;
- a) Sözleşme konusu mal veya hizmetin bedelinden indirim yapmayı,
- b) Sözleşme konusu malın teslimi veya hizmetin ifası ile birlikte taahhüt konusu malın mülkiyetini veya kullanım hakkını devretmeyi ya da hizmeti ifa etmeyi, taahhüt ettiği aboneliklerdir.
- Taahhütlü aboneliklerde taahhüt süresince sözleşme ve taahhütname koşullarında tüketici aleyhine değişiklik yapılamaz.

Taahhütname verme zorunluluğu

- Satıcı veya sağlayıcı, ikinci fıkrada belirtilen bilgileri içeren taahhütnameyi yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye vermek zorundadır.
- Bu taahhütname, abonelik sözleşmesinin ayrılmaz bir parçasıdır.

Taahhütname verme zorunluluğu

- **Taahhütname**; taahhüdün geçerlilik süresi ile
- taahhüt konusu mal veya hizmetin nitelikleri,
- tüm vergiler dahil toplam fiyatı,
- indirim yapılan tarifenin taahhüt verilmeden önceki fiyatı,
- aylık yapılan indirim miktarı,
- taahhüdün süresinden önce sonlandırılması durumunda tüketicinin elde ettiği faydalara ilişkin geri ödeyeceği bedelin hesaplanma yöntemi yer almak zorundadır.

Taahhütlü aboneliğin süresinden önce feshi

- Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin süresinden önce taahhütlü aboneliğini sonlandırması halinde, satıcı veya sağlayıcının talep edeceği bedel, **tüketicinin taahhüdüne son verdiği tarihe kadar tüketiciye sağlanan indirim***, cihaz veya **diğer faydaların*** bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlı kalmak zorundadır.
- (* tüketici belli bir süreliğine abone olduğu için kendisine indirim yapılır, kıyak çekilir. Şayet süresinden önce sözleşme iptal olursa bu indirim de iptal olur ve tüketiciden bu kısım iade alınır. + diğer leri)
- *(örneğin Türk Telekom cep. İnterneti aboneliği alırken 2 yıllık tvbu yu aylık 1 tl almak gibi)

- Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin yerleşim yerinin değişmesi ve taahhüt konusu hizmetin tüketiciye yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkansız olması durumunda,
- **tüketici birinci fıkrada belirtilen tutarları veya herhangi bir bedeli ödemeksizin taahhütlü aboneliğini feshedebilir.**

Taahhütlü aboneliğin sona ermesinin bildirimi

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

Ödeme bildirimi

- Satıcı veya sağlayıcı, her bir tüketim dönemi sonunda tüketicinin ödeyeceği hizmet bedelini içeren bir ödeme bildirimi düzenlemek zorundadır.

Ödeme bildirimlerinde asgari olarak aşağıdaki bilgiler yer alır:

- a) Tüketicinin ismi ve soyadı, adresi, abone numarası ve varsa abone grubu,
- b) Ödeme bildiriminin ait olduğu dönem ve düzenlenme tarihi,
- c) Varsa tüketime esas ilk ve son endeksler ile okuma tarihleri,
- ç) Tüketim veya kullanım miktarı,
- d) Birim fiyatı, ücretlendirme periyodu ve benzeri hususlar

Ödeme bildiriminin gönderimi

- Satıcı veya sağlayıcı ödeme bildirimini, son ödeme tarihinden **en az yedi gün önce tüketiciye gönderir.**
- **Tüketicinin tercih etmesi halinde,**
- ödeme bildirimi tüketiciye kalıcı veri saklayıcısı ile de gönderilebilir.
- Ödeme bildiriminin gönderilmesine ilişkin masrafların tüketici tarafından karşılanması talep edilemez.

Ödeme bildirimine itiraz

- Tüketiciler, ödeme bildiriminde yer alan tutarın hatalı olduğu gerekçesiyle bildirimin düzenlendiği tarihten itibaren bir yıl içerisinde itiraz edebilir.
- İtiraz, satıcı veya sağlayıcı tarafından başvurunun yapıldığı tarihten itibaren en geç otuz gün içerisinde incelenerek sonuçlandırılır ve inceleme sonuçları tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilir.

Ödeme bildirimine itiraz

- (2) İnceleme sonucuna göre itirazın haklı bulunması halinde,
- itiraza konu tüketim bedeline dair fazla tahsil edilen bedel, kullanım dönemindeki birim fiyat dikkate alınarak gecikme zammı ile birlikte tüketicinin tercih etmesi halinde bir sonraki tüketim dönemine ait bedelden mahsup edilir veya
- tüketiciye beş gün içinde iade edilir.

Fesih bildirimi

- Fesih bildiriminin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir.
- (2) Satıcı veya sağlayıcı gerekli güvenlik önlemlerini almak suretiyle,
- kaydı tutulan telefon yoluyla da tüketiciye sözleşmeyi feshetme imkanını sağlayabilir.

Fesih bildirimi

- (3) Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren veya tüketicinin sözleşmeyi feshetmesini zorlaştıran bir yöntem belirleyemez.

Fesih talebinin yerine getirilme süresi

- Diğer mevzuatta tüketici lehine olan süreler saklı kalmak kaydıyla,
- satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin fesih talebini, bildirimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içerisinde yerine getirmekle yükümlüdür.

- **Tüketicinin fesih talebinin yerine getirilme süresi :**

- günlük süreli yayınlarda on beş gün;
- haftalık süreli yayınlarda bir ay;
- aylık süreli yayınlarda ise üç aydır.
- Daha uzun süreli yayınlarda ise, bildirimden sonraki ilk yayını müteakiben
- fesih bildirimi hüküm ifade eder.

Çeşitli ve Son Hükümler Telefon kullanım ücreti

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

- **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.**

Verilebilecek ürünler

- a) Kitap, dergi, ansiklopedi,
- b) Harita, atlas, yerküre,
- c) Bayrak, afiş, poster,
- ç) Ajanda, takvim,
- d) Kağıt ortamında basılı bulmaca,
- e) Satranç takımı,
- f) Sinema, tiyatro, müze, konser, opera, bale, sergi, festival ve sportif faaliyetlere ilişkin bilet,

- g) Kültür turu,
- ğ) Yurtiçi veya yurtdışında ifa edilmesi öngörülen yabancı dil eğitimi,
- h) Kitap, dergi, ansiklopedi, belgesel, film, tiyatro, müzik, konser, opera ve baleye ilişkin CD,
- DVD, Blu-Ray ve benzeri optik disk,
- **dışında herhangi bir mal veya hizmet verilemez.**

- PORNOCULUK İÇİN KÜLTÜR HİZMEDİ DEDİ AMA MAHKEME YUTMADI!
- Hakan gündüz'ün haberi
- Aydın Doğan'ın Milliyet gazetesi, 2001 yılında kamuoyunda pornografik eser olarak bilinen Emmanuella adlı 14 VCD'den oluşan film setini okuyucularına “Milliyet'ten tam 14 VCD 14 Özel kitap - Emmanuella / Muhteşem bir koleksiyon / Bir erotizm klasığı” sloganı ile promosyon olarak vermişti.
- Halktan gelen tepkiler üzerine harekete geçen **Kültür Bakanlığı ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığı**, kampanyayı incelemeye almış; Kültür Bakanlığı eseri muzır neşriyatlar arasında bularak **verdiği izni geri almak zorunda kalmıştı**. 18 yaşından küçüklere satılmasına bile yasak konan VCD setinin promosyon olarak verilmesine de Sanayi Bakanlığı 189 milyar liralık ceza kesmişti.
- Aydın Doğan'ın bu cezayı iptal ettirmek için açtığı davayı kaybettiği anlaşılırken, **mahkemede erotik CD setinin kültürel yayın olduğunu savunduğu da belirlendi**.

- Dosyaya gelen belgelerden; 2001 yılında Aydın Doğan'a ait Milliyet gazetesinin okuyucularına “bir kültür hizmeti” olarak düzenlediği “Emmanuella 2000” adlı promosyon kampanyasının 3894 sayılı kanunun 4. maddesi “d” bendinde ifadesini bulunan “Genel ahlâk, toplum huzuru ve Türk aile yapısına aykırı olmamak” ilkesi ile “m” bendinde belirtilen “Çocukların ve gençlerin fiziksel, zihinsel, ruhsal ve ahlâkî gelişimini olumsuz yönde etkileyebilecek yayın yapılmaması” ilkelerini ihlâl ettiği gerekçesiyle Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nca kesilen 189 milyar liralık idari para cezasına söz konusu CD'lerin, kültürel ürün olduğu iddiasıyla açtığı itiraz davasında Ankara 3. İdare Mahkemesi'nin kesilen cezayı yerinde bulduğu ve itirazı reddettiği ortaya çıktı.

- (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.

- Kupon biriktirilerek yapılan promosyon uygulamalarında,
- son kuponun yayımlanmasından sonra toplam kupon sayısının en az yüzde onu kadar yedek kupon yayımlanması zorunludur.

- **BEŞİNCİ KISIM**

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

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



- **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.**

Etiket zorunluluğu olmayan mallar

- Üzerinde veya ambalajında, etikette aranılan hususlar basılı olarak açıkça yazılı bulunan mallarla, kitap, dergi ve gazete gibi üzerinde fiyatı belirtilmiş olan mallarda ve arttırma suretiyle veya özel kanunlarına göre satışı yapılan mallarda etiket bulundurulması zorunlu değildir.

- (2) Satış fiyatı, ulusal veya uluslararası borsa veya benzeri kurum ya da kuruluşlarca ya da ticari örf ve adetlere göre belirlenen ve uygulanan kıymetli taş veya madenlerden yapılmış mallarda da etiket ve liste koyma zorunluluğu bulunmamakla birlikte bu malların cinslerine göre birim satış fiyatları; bu Yönetmelik hükümlerine aykırı olmamak üzere, satışa arz edildikleri işyerinin uygun bir yerinde kolaylıkla görülebilir ve okunabilir bir şekilde gösterilir.
- Bu satış fiyatlarına işçilik bedelinin dahil olup olmadığı ayrıca belirtilir.

Etiketin konuluş biçimi ve yeri

- Perakende olarak satışa arz edilen mallara konulması zorunlu olan etiketler;
- malın niteliğine, malın satışa sunulduğu yerin büyüklüğüne, ticari usul ve adetlere göre malın veya aynı nitelikteki mal gruplarının veya raflarının üzerine konulmak, dikilmek, zımbalanmak, yapıştırılmak, bunlara herhangi bir bağ ile tutturulmak veya asılmak suretiyle kullanılır.

Etiket, tarife ve fiyat listelerinin biçim ve kapsamı

- Etiketlerin, tarife ve fiyat listelerinin üzerindeki rakam ve harflerin; okunabilir, düzgün, eksiksiz, gerçeğe uygun, yeterli büyüklükte ve başka rakam, kelime ve işaretlerle karışıklığa sebebiyet vermeyecek şekilde olması, yanıltıcı ve aldatıcı bilgiler içermemesi zorunludur.
- Etiketlerin tarife ve fiyat listelerinin tüketiciler tarafından kolaylıkla görülebilecek, okunabilecek ve hangi mala ait olduğu açıkça belli olacak şekilde konulması gerekir

- (3)Yurt dışında ifa edilmesi öngörülen paket tur ve eğitim hizmetleri ile yurt dışına yönelik ulaşım ve konaklama hizmetlerinin fiyat listeleri hariç olmak üzere, etiket ve listelerde satış fiyatlarının; ‘Türk Lirası’, ‘TL’ veya ‘ ’ simgesi şeklinde yazılması zorunludur.

- (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.**

Tanıtma ve kullanma kılavuzunun kalıcı veri saklayıcısıyla verilmesi durumunda

- , üretici veya ithalatçı tarafından malın veya ambalajının üzerinde tanıtma ve kullanma kılavuzuna erişim için gerekli bilgilendirmeler yapılır.

- (3) Tanıtma ve kullanma kılavuzunun kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye sunulması halinde bu bilgiler ayrıca üretici veya ithalatçının internet sitesinde de yer alır.
- Üretici veya ithalatçının internet sitesinin bulunmaması durumunda ya da tüketicinin talep etmesi halinde tanıtma ve kullanma kılavuzu, herhangi bir ücret talep edilmeksizin ayrıca kağıt üzerinde tüketiciye verilir

- (4) Tanıtma ve kullanma kılavuzu, malın özelliğine ve tüketiciye sunuluş biçimine göre malın veya ambalajının üzerine yazılabilir veya eklenebilir.
- (5) Malın kullanıcı arayüzünde yer alan yazılı, sesli ve görüntülü ifadelerin Türkçe olması zorunludur.

Tanıtma ve kullanma kılavuzu düzenleme zorunluluğu olmayan mallar

- Aşağıda belirtilen mallar için tanıtma ve kullanma kılavuzu düzenlenmesi zorunlu değildir:
- a) Her çeşit metal, PVC, polietilen ve benzeri plastik boru ve bağlantı parçaları ile cıvata, kelepçe, vida, saplama, somun, çivi, pim ve benzeri bağlama elemanları,
- b) Kağıt, kalem, silgi ve benzeri kırtasiye malzemeleri,
- c) Kürek, bel, kazma, tırmık, el arabası ve benzeri tarım aletleri,

- ç) Pense, tornavida, çekiç, keski, testere, makas ve benzeri mekanik el aletleri,
- d) Mendil, kemer, pantolon askısı, düğme, fermuar ve benzeri giyim aksesuarları,
- e) Tuğla, kiremit, briket gibi inşaat malzemeleri ile dökme olarak satılan çimento, kireç, kum, çakıl, kömür ve benzeri mineral ve ürünler,
- f) Çatal, kaşık, kepçe, bıçak, tabak, bardak ve benzeri mutfak eşyaları ile makas, vazo ve saksı gibi ev eşyaları,
- g) El sanatları, kuyumculuk ve benzeri diğer sanatsal ürünler,
- ğ) Şerit metre, kumpas, gönye ve benzeri mekanik ölçü aletleri,

- h) Servis istasyonlarınca değiştirilen yedek parçalar,
- 1) Malın özelliğine ve tüketiciye sunuluş şekline göre ambalaj içerisinde satılan ve
- ambalajında özellikleri ve kullanım şekli belirtilen;
- 1) Makine yağı, antifriz, hidrolik yağı, kibrit, gübre, tiner, vernik, boya incelticileri, kozmetik
- ve diğer kimyevi ürünler,
- 2) Boya, çimento, kireç ve benzeri ürünler,
- 3) Yiyecek ve içecek gıda maddeleri,
- 4) Temizlik maddeleri,
- 5) Kömür ve benzeri yakacak maddeleri.

Tanıtma ve kullanma kılavuzunda bulunması gereken bilgiler

- Tanıtma ve kullanma kılavuzunda, malın özelliğine ve tüketiciye sunuluş biçimine göre aşağıda belirtilen bilgilerin bulunması zorunludur:
- a) Üretici veya ithalatçı firmanın unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri,
- b) Kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımda uyulması gereken kurallar,
- c) Taşıma ve nakliye sırasında dikkat edilecek hususlar,
- ç) Kullanım hatalarına ilişkin bilgiler,
- d) Özellikleri ile ilgili tanıtıcı ve temel bilgiler

- e) Tüketicinin yapabileceği bakım, onarım veya ürünün temizliğine ilişkin bilgiler,
- f) Periyodik bakım gerekmesi durumunda, periyodik bakımın, yapılacağı zaman aralıkları ile kim tarafından yapılması gerektiğine ilişkin bilgiler,
- g) Bağlantı veya montajın nasıl yapılacağını gösterir şema ile bağlantı veya montajın kim tarafından yapılacağına ilişkin bilgiler,
- ğ) 13/6/2014 tarihli ve 29029 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği eki listede tespit ve ilan edilen kullanım ömrü,
- h) Yetkili servis istasyonları ile yedek parça malzemelerinin temin edilebileceği yerlerin unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri,

- 1) (Ek:RG-05/11/2020-31295) Üretici veya ithalatçıların internet sitesinin bulunması
- durumunda, bu sitede tüm yetkili servis istasyonlarına ve yedek parça malzemelerinin temin edileceği yerlere ilişkin güncel iletişim bilgilerinin yer aldığına dair bilgi,
- i) (Ek:RG-05/11/2020-31295) Tüm yetkili servis istasyonu bilgilerinin Bakanlık tarafından oluşturulan Servis Bilgi Sisteminde yer aldığına ilişkin bilgi,
- j) İthal edilmiş mallarda, yurt dışındaki üretici firmanın unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri,

- k) Kanunun 11 inci maddesinde tüketiciye sağlanan seçimlik haklara ilişkin bilgi,
- l) Tüketicilerin şikayet ve itirazları konusundaki başvurularını tüketici mahkemelerine ve tüketici hakem heyetlerine yapabileceklerine ilişkin bilgi,
- m) Varsa tüketiciye sağlanan diğer haklar.
- (2) Enerji tüketen mallarda, bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen bilgilere ek olarak, malın enerji tüketimi açısından verimli kullanımına ilişkin bilgilerin yer alması zorunludur.

- (3) Malın teknik özelliği veya tüketicinin kullanımında karşılaştacağı kolaylıklar da dikkate alınarak, yukarıda belirtilen bilgilerin işaret veya şekil çizmek suretiyle açık olarak anlatılabilmesi halinde, ayrıca yazılı bir metin aranmaz.
- (4) Malın güvenli kullanımına ilişkin hususların malın üzerinde yer alması halinde yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunludur.

- (5) Malların ilgili teknik düzenlemesi uyarınca kişinin sağığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu malın güvenli kullanılabilmesi için malın üzerine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulur veya yazılır.

- **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) (Değişik:RG-05/11/2020-31295) Garanti belgesinin tekemmül ettirilerek tüketiciye
- verilmesi sorumluluğu ve bu sorumluluğun yerine getirildiğinin ispatı satıcıya aittir.
- Garanti belgesi kâğıt üzerinde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla verilebilir.
- Tüketicinin talep etmesi halinde kâğıt üzerinde yazılı olarak verilmesi zorunludur.
- **(3) Satılan mala ilişkin olarak düzenlenen faturalar garanti belgesi yerine geçmez.**

- (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.

Değiştirilen malın garanti süresi

- Garanti uygulaması sırasında değiştirilen malın garanti süresi, **satın alınan malın kalan garanti süresi ile sınırlıdır.**

6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN GEREĞİNCE GARANTİ BELGESİ İLE SATILMASI ZORUNLU OLAN ÜRÜNLER LİSTESİ

- **1 SAĞLIK ÜRÜNLERİ**
- **1.1 KİŞİSEL KULLANIM CİHAZLARI**
- 1.1.1 TANSİYON ALETLERİ 2 YIL
- 1.1.2 KAN DEĞERİ ÖLÇEN CİHAZLAR 2 YIL
- 1.1.3 İŞİTME CİHAZLARI 2 YIL
- 1.1.4 KONUŞMA CİHAZLARI 2 YIL
- 1.1.5 ATEŞ ÖLÇEN CİHAZLAR 2 YIL
- 1.1.6 MASAJ ALETLERİ VE CİHAZLARI 2 YIL

- **ANNE VE ÇOCUK ÜRÜNLERİ**
- 1.2.1 ELEKTRONİK GÖĞÜS POMPALARI 2 YIL
- 1.2.2 BİBERON ISITICILARI 2 YIL
- 1.2.3 BİBERON STERİLİZATÖRLERİ 2 YIL
- 1.2.4 MAMA HAZIRLAMA SETLERİ 2 YIL
- 1.2.5 ÇOCUK OTO KOLTUKLARI 2 YIL
- 1.2.6 MAMA SANDALYELERİ 2 YIL
- 1.2.7 ÇOCUK ARABALARI VE PUSETLERİ 2 YIL
- 1.2.8 BEBEK İZLEME KAMERALARI VE EBEVEYN MONİTÖRLERİ 2 YIL

- **1.3 ENGELLİLERE AİT CİHAZLAR**
- 1.3.1 TEKERLEKLİ SANDALYELER 2 YIL
- 1.3.2 ENGELLİLER İÇİN AKÜLÜ ARAÇLAR 2 YIL
- 1.3.3 GÖRME ENGELLİLER İÇİN KİTAP OKUYUCULAR 2 YIL

- **GÖZLÜKLER**
- 2.1 GÜNEŞ GÖZLÜKLERİ 2 YIL
- 2.2 GÖZLÜK ÇERÇEVELERİ 2 YIL

- **ISITMA VE HAVALANDIRMA CİHAZLARI**
- 3.1 KLİMALAR 2 YIL
- 3.2 ISI POMPALARI 2 YIL
- 3.3 FAN KOİLLER 2 YIL
- 3.4 BRÜLÖRLER 2 YIL
- 3.5 KALORİFER KAZANLARI 2 YIL
- 3.6 KAT KALORİFERLERİ 2 YIL
- 3.7 KOMBİLER 2 YIL

- **TAŞINABİLİR ELEKTRİKLİ EL ALETLERİ**
- 5.1 TESTERE MAKİNELERİ 2 YIL
- 5.2 POLİSAJ MAKİNELERİ 2 YIL
- 5.3 MATKAPLAR 2 YIL
- 5.4 LEHİM TABANCA LARI 2 YIL
- 5.5 VİDALAMA MAKİNELERİ 2 YIL
- 5.6 ZİMPARA MAKİNELERİ 2 YIL
- 5.7 AVUÇ TAŞLAMA MAKİNELERİ 2 YIL

• BİLGİSAYAR VE ÇEVRE BİRİMLERİ

- 8.2.1 BİLGİSAYARLAR 2 YIL
- 8.2.2 TABLETLER 2 YIL
- 8.2.3 MOUSELAR 2 YIL
- 8.2.4 MONİTÖRLER 2 YIL
- 8.2.5 YAZICILAR 2 YIL
- 8.2.6 TARAYICILAR 2 YIL
- 8.2.7 SES KAYIT CİHAZLARI 2 YIL
- 8.2.8 KLAVYELER 2 YIL

• PROJEKSİYON CİHAZLARI

- 8.4.12.2 YIL VEYA 5.000 SAAT (Hangisi Önce Dolarsa)
- 8.4.13 HESAP MAKİNELERİ 2 YIL
- 8.4.14 ELEKTRONİK PARA KASALARI 2 YIL
- 8.4.15 UYDU ALICILARI 2 YIL
- 8.4.16 AKILLI TV KUTULARI (SET TOP BOX ve vb.) 2 YIL
- 8.4.17 UYDU YARDIMI İLE KONUM BELİRLEME CİHAZLARI 2 YIL

• BİNEK OTOMOBİLLER

- 2 YIL VEYA 60.000 KM (Hangisi Önce Dolarsa)
- 10.2 KAMYONETLER
- 2 YIL VEYA 100.000 KM (Hangisi Önce Dolarsa)
- 10.3 MOTOSİKLETLER
- 2 YIL VEYA 30.000 KM (Hangisi Önce Dolarsa)

- (3) Tüketici bu Kanunun 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 bulunani 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.**

- Tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanımlar hariç olmak üzere, yetkili servis istasyonları, garanti süresi içerisinde tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ücret talep edemez.

- Malın garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının servis istasyonu tarafından değiştirilmesi veya satılması durumunda, **değişen veya satılan parça için altı aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir.**

Değiştirilen parçanın iadesi

- Yetkili servis istasyonlarının, bakım ve onarımını yaptıkları mallara ait değiştirilen yedek parçaları; garanti süresi içerisinde tüketiciye göstermesi, garanti süresi dışında ise 9/8/1983 tarihli ve 2872 sayılı Çevre Kanunu hükümleri saklı kalmak üzere iade etmesi zorunludur.

- Tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanımlar hariç olmak üzere üretici, ithalatçı veya satıcılar garanti süresi içerisinde tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ücret talep edemez.

- (4) Malın garanti süresi içerisinde yetkili servis istasyonuna veya satıcıya tesliminden itibaren arızasının on iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmesi zorunludur. Benzer özelliklere sahip başka bir malın tüketici tarafından istenmemesi halinde üretici veya ithalatçılar bu yükümlülükten kurtulur. Buna ilişkin ispat yükümlülüğü üretici veya ithalatçıya aittir

- Üretici veya ithalatçıların internet sitesinin bulunması durumunda, tüm yetkili servis istasyonlarına ilişkin güncel iletişim bilgilerinin bu sitelerde yer alması zorunludur.

- Üretici veya ithalatçıların, ekli listede belirlenenden daha fazla kurulan servisler dâhil olmak üzere tüm yetkili servis istasyonu bilgilerini Bakanlık tarafından oluşturulan Servis Bilgi Sistemine ilişkin internet sitesine otuz gün içerisinde doğru ve eksiksiz bir şekilde girmesi ve servis bilgilerinde değişiklik olması durumunda bu bilgileri güncellemesi zorunludur.

Bilgi veya belgelerin saklanması

- Bu Yönetmelikte düzenlenmesi öngörülen her bir işleme ilişkin bilgi veya belgelerin üç yıl boyunca saklanması zorunludur.

- 6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN GEREĞİNCE SATIŞ SONRASI HİZMET VERİLMESİ ZORUNLU OLAN ÜRÜNLER LİSTESİ

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği

EK 6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN GEREĞİNCE SATIŞ SONRASI HİZMET VERİLMESİ ZORUNLU OLAN ÜRÜNLER LİSTESİ

SEKTÖR/ÜRÜN			KULLANIM ÖMRÜ	SERVİS SAYISI VE COĞRAFİ BÖLGE ŞARTI	AZAMİ TAMİR SÜRESİ
1	SAĞLIK ÜRÜNLERİ				
1.1	KİŞİSEL KULLANIM CİHAZLARI				
	1.1.1	TANSİYON ALETLERİ	5 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ
	1.1.2	KAN DEĞERİ ÖLÇEN CİHAZLAR	5 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ
	1.1.3	İŞİTME CİHAZLARI	5 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ
	1.1.4	KONUŞMA CİHAZLARI	5 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ
	1.1.5	ATEŞ ÖLÇEN CİHAZLAR	3 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ
		MASA ALETLERİ VE			

En Son Haber: Son Dakika Haber

Tuketicinin_Korunmasi_Hakkinda

Google Chrome Web Tarayici

tuketici.ticaret.gov.tr/data/5e81982d13b876a1b04c7a42/Tuketicinin_Korunmasi_Hakkinda_Kanun_6502_Ocak_2021.pdf

Duraklatildi

1.2		ANNE VE ÇOCUK ÜRÜNLERİ				
	1.2.1	ELEKTRONİK GÖĞÜS POMPALARI	3 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ	
	1.2.2	BİBERON ISITICILARI	5 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ	
	1.2.3	BİBERON STERİLİZATÖRLERİ	5 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ	
	1.2.4	MAMA HAZIRLAMA SETLERİ	5 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ	
	1.2.5	ÇOCUK OTO KOLTUKLARI	5 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ	
	1.2.6	MAMA SANDALYELERİ	5 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ	
	1.2.7	ÇOCUK ARABALARI VE PUSETLERİ	5 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ	
	1.2.8	BEBEK İZLEME KAMERALARI VE EBEVEYN MONİTÖRLERİ	5 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ	
1.3		ENGELLİLERE AİT CİHAZLAR				
	1.3.1	TEKERLEKLİ SANDALYELER	10 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ	
	1.3.2	ENGELLİLER İÇİN AKÜLÜ ARAÇLAR	10 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ	

</

Yönetmelikler

13 ÖLÇME ALET VE CİHAZLARI				
13.1	ELEKTRİK SAYAÇLARI	10 YIL	SERVİS GEREKMEZ	20 İŞ GÜNÜ
13.2	DOĞALGAZ SAYAÇLARI	10 YIL	SERVİS GEREKMEZ	20 İŞ GÜNÜ
13.3	SU SAYAÇLARI	10 YIL	SERVİS GEREKMEZ	20 İŞ GÜNÜ
13.4	ISI SAYAÇLARI / ISI ÖLÇERLER	10 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ
13.5	SAATLER	5 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ
13.6	AKILLI SAATLER VE BİLEKLİKLER	5 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ
13.7	DALIŞ SAATLERİ / BİLGİSAYARLARI	5 YIL	1 SERVİS	20 İŞ GÜNÜ
13.8	ODA TERMOSTATLARI	5 YIL	SERVİS GEREKMEZ	20 İŞ GÜNÜ
14 SPOR VE AV ALETLERİ				

• 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.

Tüketici ödülleri

- MADDE 4 – (1) Tüketici ödülleri altı dalda verilir. Her bir ödülün verilmesinde aşağıdaki şartlar aranır:

a) Bilinçli Tüketici Ödülü

- : Ödül verilecek tüketicinin;
- 1)Mağduriyetine neden olan bir konuda, yasal haklarını kullanması,
- 2)Bu yönüyle diğer tüketicilere örnek olması,
- 3)Başvuru hakkında verilen kararın kesinleşmiş olması.

b) Yazılı Basın Tüketici Ödülü

- : Ödül verilecek yazının;
- 1)İlgili yayın organında tüketici sayfası, bağımsız bir tüketici köşesi ya da belli bir bölümde tüketicinin korunmasına ilişkin konularda bilgilendirici makale, röportaj veya haber şeklinde yayınlanmış olması,
- 2) Tüketici sorunlarını ve bunların çözüm yollarını ele alması ve tüketicileri bilinçlendirici nitelikte olması,
- 3)Belirli aralıklarla yayınlanmış olması.

c) Radyo-Televizyon Programı Ödülü

- : Ödül verilecek programın;
- 1)Belli bir bölümünün tüketicinin korunması ile ilgili olması veya özel olarak tüketici sorunlarını konu edinmesi; tüketicileri eğitici ve bilgilendirici nitelikte olması,
- 2) 08:00-22:00 saatleri arasında yayınlanması.

ç) Tüketici Memnuniyetini İlke Edinen Firma Ödülü:

- Ödül verilecek firmanın;
- 1) Tüketici memnuniyetini firma politikası olarak benimsemesi ve buna uygun faaliyetlerde bulunması,
- 2) Mevzuatla tüketicilere tanınan haklardan daha geniş haklar tanınması,
- 3) Tüketicilere yönelik telefon ya da elektronik ortamda hizmet veren çağrı merkezi, tüketici danışma masası veya danışma hattı kurmuş ve bunları fiilen işletir olması,
- 4) Tüketicileri ve kendi çalışanlarını bilgilendirici çalışmalar yürütmüş olması.

d) Bilimsel Çalışma Ödülü:

- Ödül verilecek kişinin, kişilerin veya kurum/kuruluşların aşağıdaki şartlardan en az birini taşıması;
- 1) Tüketicinin korunması alanında basılmış kitabının bulunması,
- 2) Tüketicinin korunması alanında kabul edilmiş yüksek lisans veya doktora tezinin bulunması,
- 3) Tüketicinin korunması alanında yayınlanmış bilimsel makale, tebliğ veya bildirisinin bulunması,
- 4) Tüketicinin korunması alanında bilimsel kongre, çalıştay ve benzeri isimler altında çalışma yapması ve sonuçlarının yayınlanmış olması.

e) Tüketici Özel Ödülü:

- Ödül verilecek gerçek veya tüzel kişilerin tüketicinin korunması, ilgili mevzuatın uygulanması ve geliştirilmesi konusunda yoğun çaba göstermesi ve bu alanlarda hizmette bulunması.

Ödüllü yarışmalar

- Tüketici bilincinin geliştirilmesi ve tüketicilerin yasal haklarını kullanmaları konusunda özendirilmesi amacıyla ulusal veya yerel düzeyde karikatür, kısa film, senaryo, bilişim, kompozisyon, tiyatro, afiş veya broşür tasarımı ve benzeri alanlarda ödüllü yarışmalar düzenlenebilir.

- (2)Bakanlık tarafından düzenlenecek olan ödüllü yarışmalara ilişkin usul ve esaslar Bakanlıkça belirlenerek ilan edilir.
- (3)Ödüllü yarışmalara ilişkin oluşturulacak jüri, ödüllü yarışmanın niteliğine göre Bakanlıkça belirlenir.
- (4)Ödüllü yarışmalara ilişkin harcamalar sponsorluk faaliyetleri ile karşılanabilir.

- Değerlendirme
- MADDE 6 – (1) Tüketici ödüllерinin değerlendirilmesinde, ödüllere ilişkin duyurunun yapıldığı yıl içindeki çalışma veya etkinlikler dikkate alınır.
- (2) Her ödöl dalında en fazla üç ödöl verilebilir.

- Seçici Kurul
- MADDE 7 – (1) Tüketici özel ödülü hariç olmak üzere, bu Yönetmeliğin 4 üncü maddesinde belirtilen ödüllerin verileceği kişi ve kuruluşları belirlemek üzere bir Seçici Kurul oluşturulur.
- (2) Tüketici özel ödülünü alacak olan kişi ve kuruluşlar, Bakan tarafından belirlenir.

Ödüllerin duyurulması

- Genel Müdürlük, her yıl Aralık ayında, tüketici ödüllerine ilişkin duyuru metninin, ülke düzeyinde yayınlanan, yayın tarihi itibarıyla tirajı en yüksek on gazeteden birinde yayınlanmasını ve duyurulmasını sağlar.
- (2) Tüketici ödüllerine ilişkin duyuru metni, ayrıca Bakanlık internet sayfasında ilan edilir.

Ödül töreninin yeri ve tarihi

- MADDE 10 – (1) Ödül töreni, Bakanlığın uygun göreceği yer ve tarihte yapılır.
- Ödüllerin şekli ve niteliği
- MADDE 11 – (1) Tüketici ödülleri, özgün bir tasarım, plaket, heykelcik veya şilt olarak verilir.
- (2) Ödüüllü yarışmalarda, yarışmaya katılmaya teşvik edecek nitelikte ödüller verilir.

- **ALTINCI KISIM**

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

Bu Yönetmeliğin uygulanmasında

- **a) Alt yazı:** Görsel mecralarda yayınlanan reklamlarda, çoğunlukla ekranın alt bölümüne yerleştirilen ve hareketli olarak verilen yazılı bilgileri,
- **b) Dipnot:** Yazılı mecralar ile açık hava ilanı, afiş ve benzeri mecralarda yayınlanan reklamlarda yer alan hususları açıklamak amacıyla çoğunlukla metnin alt bölümüne yerleştirilen yazılı bilgileri,

- **c) Durağan yazı:** Görsel mecralarda yayınlanan reklamlarda sabit olarak yer verilen yazılı bilgileri,
- **ç) Haksız tesir:** Tüketici üzerindeki nüfuzun, tüketicinin bilinçli karar verme yeteneğini önemli ölçüde kısıtlayacak şekilde baskı uygulamak suretiyle kötüye kullanılmasını,

- **d) Haksız ticari uygulama:** 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 uygulamayı,

- **Karşılaştırmalı reklam:** Tanıtımı yapılan mal veya hizmete ilişkin hususlarla aynı amaca ya da aynı ihtiyacı karşılamaya yönelik rakip mal veya hizmetlere ilişkin hususların karşılaştırıldığı reklamları,

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.**

- Dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasî düşünce, felsefî inanç, din, mezhep ve benzeri özelliklere yönelik kötüleme, 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.
- Toplumu 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.

Doğruluk ve dürüstlük

- (1) Reklamlar **doğru ve dürüst** olmalıdır.
- (2) Reklamlar, ekonomik ve sosyal sorumluluk bilinci içinde ve **haksız rekabete yol açmayacak** şekilde hazırlanmalıdır.
- (3) Reklamlar, **ortalama tüketicinin algılama düzeyi** ile reklamın tüketici üzerindeki olası etkisi göz önünde bulundurularak hazırlanmalıdır.
- (4) Reklamlar, **tüketicinin güvenini kötüye kullanamaz** ya da onun tecrübe ve bilgi eksikliklerini istismar edemez.

- **(5)**-Reklamlar, aşağıda sayılan haller başta olmak üzere, hiçbir konuda tüketiciyi doğrudan veya dolaylı olarak yanıltabilecek ifade ya da görüntüler içeremez:

- (5)-Reklamlar, aşağıda sayılan haller başta olmak üzere, hiçbir konuda tüketiciyi doğrudan veya dolaylı olarak yanıltabilecek ifade ya da görüntüler içeremez:

- a) Malın;

- yapısı,
- bileşimi,
- tedariki,
- faydası, riski, aksesuarları, üretim yöntemi ve tarihi , amaca uygunluğu, kullanım şekli, kullanım ömrü ve alanları, teknik özellikleri, verim ve performansı, miktarı, menşei, çevreye etkisi gibi özellikleri,
- b) Hizmetin nitelikleri,

- c) Mal veya hizmet sunan kişi ya da kuruluşun ticaret unvanı, işletme adı, statüsü ve yetki alanları,
- ç) Mal veya hizmetin değeri ve ödenecek gerçek toplam fiyatı,
- d) Kiralama yoluyla satış, kiralama, taksitle satış ve kredili satış gibi diğer ödeme şartları,
- e) Teslim, değiştirme, geri alma, garanti, satış sonrası hizmetleri, yedek parça veya bakım ve onarım şartları,
- f) Fikri ve sınai mülkiyet hakları,

- g) Resmi tanınma ya da onay, madalyalar, ödüller, diplomalar ve benzeri belgeler,
- ğ) Sosyal amaçlı yardımlar,
- h) Tüketicilerin yasal hakları veya karşılaşılabileceği riskler.
- **(6)** İlgili mevzuatı gereği bir mal veya hizmete ilişkin olarak düzenlenmesi zorunlu ruhsat, izin, onay, kayıt gibi belgeler ile uyulması gereken diğer yasal süreçler, o mal veya hizmetin diğerlerinden farklı ya da daha üstün olduğu algısı oluşturacak **biçimde reklamlarda kullanılamaz.**

- (7) Reklamlarda tüketicinin sahip olduğu yasal haklar, tüketicilere fazladan sunulan bir hak gibi gösterilemez.

- (8) Reklamlarda yer alan;
- a) Araştırma sonuçları veya bilimsel yayınlardan yapılan alıntılar çarpıtılamaz.
- b) İstatistikler gerçekte olduklarından farklı sonuçlar doğuracak biçimde sunulamaz.
- c) Bilimsel terimler yanıltıcı biçimde kullanılamaz.
- ç) İddialar, gerçekte sahip olmadıkları bir bilimsel temele sahipmiş gibi gösteren bilimsel terminoloji ve ifadeler içeremez.

Karşılaştırmalı reklamlar

- (1) Karşılaştırmalı reklamlar, ancak;
- a) Rakiplere ait ürün adı, marka, logo, ticaret unvanı, işletme adı veya diğer ayırt edici unsurlara yer verilmemesi,
- b) Aldatıcı ve yanıltıcı olmaması,
- c) Haksız rekabete yol açmaması,

- ç) Karşılaştırılan mal veya hizmetlerin aynı ihtiyaçları karşılaması ya da aynı amaca yönelik olması,
- d) Tüketicie fayda sağlayacak bir hususun karşılaştırılması,
- e) Karşılaştırılan mal veya hizmetlerin, fiyatı da dahil, bir ya da daha fazla maddi, esaslı, doğrulanabilir ve tipik özelliğinin objektif olarak karşılaştırılması,
- f) Nesnel, ölçülebilir, sayısal verilere dayanan iddiaların; bilimsel test, rapor veya belgelerle ispatlanması,

- g) Rakiplerin mallarını, hizmetlerini, faaliyetlerini veya diğer özelliklerini kötülememesi veya itibarsızlaştırmaması,
- ğ) Menşei belirtilmiş mal veya hizmete ilişkin karşılaştırmada, mal veya hizmetlerin aynı coğrafi yerden olması,
- h) 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,

- 1) Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere aykırı olmaması koşullarıyla yapılabilir.
- (2) Gıda reklamlarında, ilgili mevzuata göre sağlık beyanı kapsamına giren hususlar karşılaştırmaya konu edilemez.
- Beslenme beyanı kapsamındaki hususların reklamlarda karşılaştırma unsuru olarak kullanılması ilgili mevzuat hükümlerine göre yapılır.
- **Takviye edici gıdaların karşılaştırmalı reklamı ise hiçbir şekilde yapılamaz.**

Kötüleme

- **(1) 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.

itibardan haksız yararlanma

- (1) Reklamlarda;
- a) Bir kişi, kurum veya kuruluşun adı veya amblem, logo ve diğer ayırt edici kurumsal kimlik unsurları, tüketicinin yanıltılmasına yol açacak şekilde kullanılamaz.
- b) Bir kişi adından ya da bir firma, kurum veya kuruluşa ait ticaret unvanından fikri ve sınai mülkiyet hakkından veya bir reklam kampanyası ile sağlanmış bulunan itibardan haksız olarak yararlanılamaz.

Taklit

- (1) **Reklamlar, başka bir reklamın;**
- metni, sloganı, görsel sunumu, müziği, ses efektleri ve benzeri unsurlarını tüketiciyi yanıltacak ya da karışıklığa yol açacak biçimde taklit edemez.
- (2) Reklamlarda bir mal veya hizmet, koruma altındaki bir marka veya ticaret unvanına sahip başka bir mal veya hizmetin taklidi veya kopyası olarak sunulamaz.

Fiyat bilgisi içeren reklamlar

- (1) 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.
- (2) Reklamlarda tüketicilerin bilgisine sunulan fiyat, mal veya hizmetin tüm vergiler dâhil toplam satış fiyatı olmalıdır

- (3) 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.**

- (4)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.**

- (5)Mal veya hizmetin tesliminden doğan ve tüketici tarafından ödenecek giderlerin bulunması halinde bu giderlerin tutarı; tutarın belirli olmaması halinde ise hesaplama yöntemi hakkında tüketiciler bilgilendirilir.
- (6)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.

- (7) 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.

- (8) 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.
- (9) Fiyatın geçerliliği ile ilgili bir süre veya stok sınırı var ise, bu süre ve stok miktarı reklamlarda açıkça belirtilir.

İndirimli satış reklamları

- (1) 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.

- **(2)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 uygulanıyormuş izlenimi oluşturacak ifade veya görüntülere yer verilemez.

- (3)Yapılan indirim miktarı veya oranı hesaplanırken, indirimli fiyattan bir önceki fiyat esas alınır.
- (4)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

- (1) Mal veya hizmetlere yönelik çekiliş, yarışma ve promosyon gibi pazarlama tekniklerini kullanmak suretiyle yapılan reklamlarda **aşağıdaki hususlara uyulması zorunludur:**

Çekiliş, yarışma ve promosyon içerikli reklamlar

- a) Reklamı yapılan mal veya hizmetlerle birlikte karşılıksız olarak verilen mal veya hizmetlerin ya da ikramiyelerin;
- taahhüt edilenden farklı olmaması
- ve
- tüketicilerde oluşturulan makul beklenti düzeyini karşılaması
- gerekir.

- **b) 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 ile bunların verilmesine ilişkin geçerlilik süresi açıklanır.**

- c) 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 ile malın teslimi veya hizmetin yerine getirilmesine ilişkin koşullar ya da bu koşulların duyuruluş şekli açıklanır.

- **Ürünle birlikte hediye edilen promosyonun tüketiciler tarafından kolay bir şekilde edinilebilmesi amacıyla promosyonu düzenleyen tarafından her türlü etkin yöntemin sağlanması zorunludur**

Tanıklı reklamlar

- (1) Reklamlarda, tanıklığına başvuru olan kişi, kurum veya kuruluşun tecrübesine, bilgisine veya araştırma sonuçlarına dayanmayan ve gerçek olmayan hiçbir tanıklık ya da onay ifadesine yer verilemez veya atıfta bulunulamaz.

- (2)Reklamlarda, geçerliliğini yitiren veya başka nedenlerle uygulanamaz duruma gelen tanıklık ya da onay ifadeleri kullanılamaz.
- (3)Reklamlarda; doktor, diş hekimi, veteriner hekim ve eczacılar ile sağlık kuruluşlarının bir mal veya hizmete yönelik sağlık beyanında bulunduğu ilişkin ya da bu izlenimi uyandıran herhangi bir görüntü, beyan veya atfa yer verilemez.

Çevreye ilişkin beyanlar içeren reklamlar

- MADDE 17 – (1) Reklamlar, tüketicilerin çevre konusundaki duyarlılığını ya da bu alandaki olası bilgi eksikliğini istismar edecek biçimde yapılamaz.
- (2) Reklamlarda; çevresel işaret, sembol ve onaylar tüketicileri aldatıcı şekilde kullanılamaz.

- (3)Reklamlarda, çevresel etki konusunda sadece akademik kuruluşlarca kabul görmüş bilimsel çalışmalara dayalı bilimsel bulgular ve teknik gösterimler kullanılabilir.
- (4)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.

- **Reklamlardaki Görseller
ile Yazılı ve Sesli İfadeler**

- **Görseller ile yazılı ve sesli ifadelerin sunuluşu**
- MADDE 18 – (1) Reklamlarda, tüketicinin satın alma kararını etkileyecek nitelikteki bilgilerin **ortalama tüketicinin algılayabileceği sürede** ve biçimde iletilmesi zorunludur.
- (2)Reklamlarda yer alan ana vaadin esaslı unsurları açık ve anlaşılır bir biçimde reklamın ana mesajında belirtilir.

- (3) 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.
- (4) Reklamlarda yer alan alt yazı, durağan yazı ve dipnotlar; okunabilir ve algılanabilir hız ve büyüklükte olmalıdır.

- (5)Yazılı mecralarda dipnot, görsel mecralarda alt yazı ve durağan yazı olarak kullanılan metinler; ana vaadi açmak, netleştirmek veya ana vaadin gerçekleşmesi için gerekli koşulları veya istisnaları iletmek için kullanılabilir.
- Ancak, yazılı ve görsel mecralarda yayınlanan reklamlarda; alt yazı, durağan yazı ve dipnotların asgari düzeyde tutulması esastır.

• **Alt yazıların ekranda kalma süresi**

- – (1) Görsel mecralarda yayınlanan reklamlarda kullanılan alt yazı; kelime başına 0,25 saniye (saniye başına 4 kelime) hesabıyla ekranda tutulmalıdır.
- Alt yazıda 9 ve daha az kelime olması durumunda, tanıma ve algılama süresi olarak toplam süreye 3 saniye 10 ila 20 arası kelime olması durumunda toplam süreye 4 saniye

- 21 ila 50 arası kelime olması durumunda toplam süreye 6 saniye 51 ila 100 arası kelime olması durumunda toplam süreye 8 saniye, daha fazla kelime olması durumunda ise toplam süreye 10 saniye eklenir.
- (2) Kelime sayısının tespitinde; internet sitesi adresleri, telefon numaraları ve uzun sayılar bir kelime sayılır. Uzun sayılar ikili, üçlü ve dördümlü gruplar halinde kullanılır.

- **Reklamlarda Çocuklara İlişkin Düzenlemeler**

Çocuklara yönelik reklamlar

● – (1)

- Çocuklara yönelik olan veya çocukları etkileme olasılığı bulunan reklamlar ile çocukların oynadığı reklamlar:
- **a) Çocukların;** fiziksel, zihinsel, ahlaki, psikolojik ve toplumsal gelişim özelliklerini olumsuz yönde etkileyebilecek hiçbir ifade ya da görüntü içeremez.

Çocuklara yönelik reklamlar

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

- c) 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.

- ç) Çocukları tehlikeli durumlara sokabilecek veya tanımadıkları kişilerle ilişki kurmaya yada bilmedikleri veya tehlikeli yerlere girmeye teşvik edebilecek hiçbir ifade ya da görüntü içeremez.
- d) Çocukların taklit edebilecekleri şiddet unsurları içeremez.

- **e) Çocukları**, kendileri veya çevreleri için tehlike oluşturabilecek araç, gereç ve nesneleri kullanırken veya oynarken gösteremez.
- **f) Kültürel, ahlaki ve olumlu sosyal davranışları bozmaya, değiştirmeye veya kötülemeye yönelik unsurlar içeremez.**
- **g) Çocukların ebeveynlerine, öğretmenlerine veya diğer kişilere duyduğu özel güvenin kötüye kullanılmasına yönelik ifade veya görüntüler içeremez.**

- ğ) Ebeveyn veya öğretmenlerin otoritesini ve sorumluluğunu zayıflatacak veya ortadan kaldıracak unsurlar içeremez.
- h) Ebeveynlerin çocuklarına yönelik sevgi, şefkat, bağlılık gibi hassasiyetlerini istismar edemez.
- ı) Çocukları, bir mal veya hizmeti edinmek için, ebeveynlerini veya başkalarını ikna etmeye doğrudan teşvik edemez.
- i) Mal veya hizmetlerin edinilmesi için, çocukların sözleşme yapmalarını ima edecek ifadeler içeremez.

- j) Mal veya hizmetin her aile bütçesine uygun olduğunu ifade edemez.
- k) Mal veya hizmetin fiyatının düşük olduğu algısı oluşturacak şekilde, fiyat bilgisinin yanında «**yalnızca**» veya «**sadece**» gibi ifadeler içeremez.
- l) Mal veya hizmeti kullanmanın veya bunlardan yararlanmanın gerektirdiği beceriyi, olması gerekenden az gösteremez.

- m) 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.

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

•(2)

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

Aşırı tüketimi tavsiye edilmeyen gıdalara ilişkin reklamlar

- (1)Çocuklara yönelik radyo ve televizyon programlarının başında, sonunda veya program esnasında ve münhasıran çocuklara yönelik tasarlanan diğer her türlü mecrada, Sağlık Bakanlığınca hazırlanan gıda ve içecekler listesinin kırmızı kategorisinde yer alan aşırı tüketimi tavsiye edilmeyen gıda ve içeceklerin reklamı yapılamaz.

- (2) Birinci fıkra kapsamı dışında bu ürünlerin reklamının yapılması halinde; televizyonda ekranın alt kısmında izleyiciler tarafından rahatça okunabilir akar bant şeklinde, diğer mecralarda ise mecranın yapısına uygun bir şekilde ve içerisinde düzenli ve dengeli
- (3) beslenmeyi teşvik eden ifadelerle yer veren yazılı veya sözlü uyarılarla birlikte yapılır. Hangi ürün gruplarında hangi ifadelerin kullanılacağı Sağlık Bakanlığı tarafından belirlenir

- Diğer hususlar

- – (1) Doğrudan satış ve tele-alışveriş reklamlarında; 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.

- (3) Falcı, medyum, astrolog ve benzerleri tarafından verilen hizmet reklamları ile yasadışı bahis ve kumar oyunlarının reklamları hiçbir şekilde yapılamaz.
- (4) 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 yanıltılamaz.

- (5) Konut veya tatil amaçlı taşınmaza ilişkin reklamlarda fiyata yer verilmesi halinde ilgili bağımsız bölümün brüt ve net alanlarının da gösterilmesi zorunludur.
- (6) Reklamı yapılan bir malın içeriğinde, toplumun genel dini hassasiyetlerine aykırı bir bileşenin doğrudan veya dolaylı olarak kullanılması halinde, bu husus reklamlarda açıkça belirtilir

- (7) **Elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin reklamlarda;**
- **a) İnternet hızının veya kapsama alanının belirtilmesi durumunda;**
- vaat edilen hızın veya kapsama alanının altyapı, coğrafi şartlar, şebeke yoğunluğu, kullanılan cihaz, bina konumu gibi etkenlere bağlı olarak değişebileceği bilgisi ortalama tüketicinin algılayabileceği süre ve biçimde verilir.

- b) Test veya laboratuvar koşullarında geçerli olan internet hızlarına, tüm tüketicilerin ulaşabileceği algısı oluşturulamaz.
- Bu koşullarda elde edilen hızların, reklama konu edilmesi halinde, test veya laboratuvar koşullarında geçerli olduğu bilgisi dış ses veya durağan yazı olarak ana vaatte belirtilir.
- c) Sunulan hizmette; adil kullanım kotası, hız kotası ve benzeri sınırlamaların bulunması durumunda bu husus açıkça belirtilir.

- (8) Sohbet, arkadaşlık ve eş bulma hatlarının ve hizmetlerinin reklamına yer verilemez.

- (9) Yetkili makamlardan izin alarak faaliyet gösteren silah üreticisi ve satıcılarının; ilgili mevzuatında yer alan hükümlere aykırı olmamak koşuluyla kendilerine ait kurumsal internet sitelerinde yaptıkları tanıtımlar ve fuarlara katılım için hazırladıkları materyaller ile özel olarak avcılık ve atıcılık üzerine tematik yayın yapan mecralarda yayınladıkları reklamlar hariç olmak üzere, **her türlü ateşli veya ateşsiz silah ile bunların üreticisi ve satıcısının reklamı yasaktır.**

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) Tüketicie 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.

- **HAKSIZ TİCARİ UYGULAMA OLARAK KABUL EDİLEN ÖRNEK UYGULAMALAR**

• A - Aldatıcı Ticari Uygulamalar

- 1) 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.

• A - Aldatıcı Ticari Uygulamalar

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

- 3) Gerçeğe aykırı olarak,
- bir davranış kuralının **kurum veya kuruluşlarca onaylandığını** iddia etmek.
- 4) Gerçeğe aykırı olarak, ticari uygulamaların veya bir mal ya da hizmetin kurum veya kuruluşlarca **onaylandığını** ya da bunlar için izin alındığını iddia etmek

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

- 6) Mal veya hizmetleri belirli bir fiyattan edinmeye davet ettikten sonra, **başka bir mal veya hizmeti pazarlamak amacıyla;**
 - a) Davete konu olan mal veya hizmeti tüketiciye göstermeyi reddetmek,
 - b) Söz konusu mal veya hizmete ilişkin siparişleri almayı ya da makul bir süre içinde ifa etmeyi reddetmek,
 - c) Mal veya hizmetin ayıplı bir örneğini göstermek.

- 7) 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.

- 8) Gerçeğe aykırı olarak, bir mal veya hizmetin sunulmasının yasal olduğunu belirtmek ya da böyle bir izlenim oluşturmak.
- 9) Kanunun tüketiciye tanıdığı hakları ticari uygulamada bulunanın önerisinin ayırt edici bir niteliği olarak göstermek.

- 10) Tüketicinin mal veya hizmeti edinmemesi halinde kendisine ya da ailesine yönelecek olası bir tehlikenin varlığı, niteliği ve kapsamına ilişkin gerçek dışı bir iddiada bulunmak.
- 11) Gerçeğe aykırı olarak, ticareti bırakmak, işyerini taşımak veya faaliyet konusunu değiştirmek üzere olduğunu iddia etmek.
- 12) Belirli bir mal veya hizmetin şans oyunlarında kazanmayı kolaylaştırdığını iddia etmek.

- 13) İlgili mevzuatına aykırı olarak, bir mal veya hizmet hakkında sağlık beyanında bulunmak.
- 14) Tüketiciiyi, 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.

- 15) Bir ticari uygulamada, tanımlanmış bir ödül veya muadili belirtilmeksizin yarışma yapılacağını veya ödül verileceğini iddia etmek.
- olarak tanıtmak.
- 16) 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.

- 17) Gerçeğe aykırı olarak, kendi ticareti, işletmesi, zanaatı ya da mesleği ile ilgili olarak hareket etmediğini iddia etmek, bu doğrultuda izlenim oluşturmak veya kendisini tüketici
- 18) Bir mala ilişkin satış sonrası servis hizmetlerinin, Türkiye dışında başka ülkelerde de mevcut olduğuna ve bunlardan yararlanılabileceğine dair yanlış izlenim oluşturmak.

- 19) Girdi maliyeti ve döviz kuru artışı gibi fiyat değişimlerinden etkilenmemesine rağmen bu durumlardan etkileniyormuş gibi hareket ederek tüketiciye sunulan mal veya hizmetin satış fiyatında haklı bir gerekçe olmaksızın artış yapmak.

● 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 2022)
 - 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 fıkroda 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 katılamadığı 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

Tuketicinin_Korunmasi_Hakinda x e-Devlet Kapısı x +

← → ↻ https://giris.turkiye.gov.tr/Giris/gir?oauthClientId=231050c0-06c3-11e6-a837-0800200c9a66&continue=https%3A%2F%2Fgiris.turkiye.gov.tr%2FOAuth2AuthorizationS... Duraklatıldı

e-Devlet Kapısı Kimlik Doğrulama Sistemi

Giriş Yapılacak Adres <https://tuketicisikayeti.ticaret.gov.tr/home/e-devl...>
Giriş Yapılacak Uygulama Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru İşlemi



 e-Devlet Şifresi  Mobil İmza  e-İmza  T.C. Kimlik Kartı  İnternet Bankacılığı

T.C. Kimlik Numaranızı ve e-Devlet Şifrenizi kullanarak kimliğiniz doğrulandıktan sonra işleminize kaldığınız yerden devam edebilirsiniz.  e-Devlet Şifresi Nedir, Nasıl Alınır?

* T.C. Kimlik No

 Sanal Klavye  Yazarken Gizle

* e-Devlet Şifresi

 Sanal Klavye  Şifremi Unuttum

* e-Devlet  şifrenizi unutmanız durumunda doğruladığınız cep telefonunuzdan yenileme işlemi yapabilirsiniz.

 İptal Et  Giriş Yap

© 2022, Ankara - Tüm Hakları Saklıdır

Gizlilik ve Güvenlik Hızlı Çözüm Merkezi

Windows Taskbar: 4°C Çok bulutlu 17:42 27.01.2022

Uyuşmazlıklarla ilgili başvuru

- (2)Uyuşmazlıklarla ilgili başvuru, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılır.

- Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurular ;
- Bakanlığın internet sayfasında yer alan başvuru formu 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 kullanılamadığı 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.

Toplantılara katılma mecburiyeti MADDE 16

- Tüketici hakem heyeti üyelerinin toplantılara katılması zorunludur.
- Geçerli mazeretleri sebebiyle toplantılara katılamayacak üyeler, durumlarını toplantıdan önce başkana yazılı olarak veya elektronik posta ile bildirir.

Toplantılara katılma mecburiyeti MADDE 16

- (2) Mazeretsiz olarak birbirini takip eden toplam dört toplantıya veya mazeretli de olsa üç aylık sürede yapılan toplantıların hiçbirine katılmayanların üyeliği düşer.
- (3) Toplantıya katılmamaları nedeniyle üyeliği düşenler, üyeliğin düştüğü tarihten itibaren bir yıl süreyle tüketici hakem heyeti üyesi olarak tekrar görev alamazlar.

Toplantıya katılmama halleri

- – (1) **Tüketici hakem heyeti başkan ve üyeleri;**
- a) Aralarında evlilik bağı kalksa bile eşin taraf olduğu,
- b) Kendisi veya eşinin altsoy veya üstsoyunun taraf olduğu,
- c) Nişanlısının taraf olduğu,
- ç) Kendisi ile arasında evlatlık bağı bulunanın taraf olduğu,

- d) Üçüncü derece de dâhil olmak üzere kan veya kendisini oluşturan evlilik bağı kalksa dahi kayın hısımlığı bulunanların taraf olduğu,
- e) İki taraftan birinin vekili, vasisi, kayyımı veya yasal danışmanı sıfatıyla hareket ettiği,
- f) Kendisinin taraf olduğu veya doğrudan ya da dolaylı olarak ilgili olduğu, uyuşmazlıklarla
- **ilgili toplantılara katılamazlar.**

inceleme şekli

- – (1) Tüketici hakem heyeti incelemeyi, raportör tarafından hazırlanan rapor ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapar.
- Gerekli görmesi halinde tüketici hakem heyeti ayrıca tarafları ve bilirkişiyi dinler.

Karar süresi

- – (1) Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular, başvuru tarih ve sırasına göre **en geç altı ay içinde görüşülür ve karara bağlanır.**
- Yapılan başvurunun niteliği, başvuru konusu, mal veya hizmetin özelliği gibi hususlar dikkate alınarak, **karar süresi en fazla altı ay daha uzatılabilir.**

- (2) Tarafların ivedi inceleme talebinde bulunması ve bu talebin başkan tarafından uygun görülmesi halinde başvuru, tüketici hakem heyetince öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılır.

Başvuru

- **MADDE 68 – (1)** Değeri..... Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda;
 - **İLÇE** tüketici **hakem heyetlerine**,
 - güncellendi

2023 yılı için

<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2022/12/20221216-6.htm>

- **Parasal sınırlar**
- MADDE 3- (1) 2023 yılı için yapılacak başvurularda değeri 66.000 TL (altmışaltı bin) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda, İl veya İlçe Tüketici Hakem Heyetleri görevlidir.

Başvuru

- **MADDE 68** –altmışaltıbin**türklirası** (66.000,00 tl) nin üzerinde ise
 - **Tüketici mahkemeleri** **ne ;**
 - başvurulmalıdır.

Önemli değişiklik

- **Başvurular,**
- **1-tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu**
- **veya**
- **2- tüketici işleminin yapıldığı yerdeki**
Tüketici Hakem Heyetine yapılabilir.

- (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

Yenilenerek satışa sunulabilecek kullanılmış mallar listesi

- Ek 1
- 1- cep telefonları
- 2- tabletler

• h) **Yenileme merkezi:**

- Kullanılmış malın ;
- yenilenmesi,
- sertifikalandırılması ve
- bu Yönetmelikte belirtilen diğer işlemleri yürütmek üzere kurulan, Bakanlık veya TSE'nün belirlediği standartları taşıyan ve Bakanlıktan aldığı yenileme yetki belgesine dayanarak faaliyet gösteren **tüzel kişiyi,**

- ı) **Yenileme yetki belgesi:** Yenileme merkezi faaliyetiyle iştigal edilebilmesi için ticari işletmeler adına **Bakanlık tarafından** düzenlenen belgeyi,
- i) **Yenilenmiş ürün:** Yenileme merkezi tarafından yapılan **yenileme ve sertifikalandırma** işleminden sonra satışa sunulan kullanılmış malı,

Yenileme Faaliyetlerine İlişkin Usul ve Esaslar

- MADDE 5 – (1) Kullanılmış mallar, yenileme merkezleri tarafından, Bakanlıkça belirlenen düzenleme veya TSE nün belirlediği standartlara uygun şekilde yenilenebilir.
- Yenilenen kullanılmış mallar, sertifikalandırıldıktan ve ambalajlandıktan sonra yenilenmiş ürün olarak tekrar satışa sunulabilir.

- (2) Kullanılmış mal yetkili alıcı tarafından tüketiciden alınarak yenileme merkezine iletilmek suretiyle veya yenileme merkezi tarafından tüketiciden doğrudan alınarak yenilenebilir.
- (3) Ek-1'de yer alan cep telefonlarının yenilenebilmesi için en az bir yıl süreyle kullanılmış olması ve veri trafiğinin bulunması zorunludur.

- (4) Yenilenmiş ürünün ambalajında, etiketinde, reklam ve ilanlarında ;
- tüketicinin kolaylıkla algılayabileceği bir şekilde, **“yenilenmiş ürün”** ibaresine ve yenileme merkezinin bilgisine yer verilerek satışa sunulması zorunludur.
-

- Yenileme işlemi yapılırken yenilenen tüm parçaların üretici ya da üreticinin yetki verdiği ithalatçı onaylı parçalar olması halinde,
- “üretici onaylı parçalar kullanılarak yenilenmiş ürün”
- ibaresine de yer verilir

- (5) **Yenilenmiş ürünün** 14 üncü maddede düzenlenen **yenilenmiş ürün garantisi ile satışa sunulması zorunludur.**
- Yenilenmiş ürün garantisi taahhüdünün hazırlanması sorumluluğu yenileme merkezine, tüketiciye verilmesi ve teslim edildiğinin ispat yükü ise yetkili satıcıya aittir.
- Yenilenmiş ürün garantisi yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısıyla verilebilir.

- Yenilenmiş ürün garantisinden ve garanti süresince verilecek bakım, onarım ve montaj gibi satış sonrası hizmetlerden yetkili satıcı ve yenileme merkezi müteselsilen sorumludur.

- (7) Yenilenmiş ürünün Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla satışa sunulması zorunludur.
- Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzunun hazırlanması sorumluluğu yenileme merkezine, tüketiciye verilmesi ve teslim edildiğinin ispat yükü ise yetkili satıcıya aittir. Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısıyla verilebilir.

Yenileme merkezlerinin kuruluşu

- MADDE 6 – (1) Kullanılmış malların bu Yönetmelikte belirlenen esaslara göre yenilenmesi, sertifikalandırılması ve tekrar satışa sunulması amacıyla, Bakanlıkça belirlenen düzenleme veya TSE'nün belirlediği standartlara uygun şekilde faaliyet göstermek üzere yenileme merkezleri kurulur.

Yenileme yetki belgesinin geçerlilik süresi ve diğer işlemler

- MADDE 9 – (1) Yenileme yetki belgesinin geçerlilik süresi beş yıldır.
- Belgenin geçerlilik süresi dolmadan yenilenmesi zorunludur.
- (2) Yenileme merkezinin unvan, adres ve diğer iletişim bilgileri ile ortaklık yapısında değişiklik olması durumunda bu değişiklikler otuz gün içinde Bakanlığa bildirilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Sorumluluğa İlişkin Usul ve Esaslar

- Yetkili alıcının sorumlulukları

- MADDE 11 – (1) Yetkili alıcı, elektronik kimlik bilgisi bulunan kullanılmış mallar için Dijital Türkiye Portalı (e-Devlet) üzerinden malın “Beyaz Liste”de olup olmadığını kontrol eder.
- Garanti belgesi, fatura veya fatura yerine geçen perakende satış fişi, ödeme kaydedici cihaz fişi, gider pusulası ve benzeri belgelerin kontrolünü yapar ve bu kontrole ilişkin işlem kayıtlarını saklar.

- (2) Yetkili alıcı, elektronik kimlik bilgisi bulunan kullanılmış malların en az bir yıl veri trafiği bulunduğunu kontrol eder.

- (3) Kullanılmış malın kişisel veri bulundurma özelliğinin bulunması halinde; yetkili alıcı tüketiciden, malın içinde bulunan verilerin yenileme merkezi tarafından herhangi bir veri işleme yapılmadan yok edileceğine ve bir daha bu verilere ulaşılamayacağına dair onayını ve malın yetkili alıcıya teslim tarihinden önceki her türlü hukuki, idari ve cezai sorumluluğun tüketicinin kendisine ait olduğuna dair beyanını alır. Bu beyanın bir örneği tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilir. Beyanın bir örneğinin tüketiciye verildiğinin ispat yükü yetkili alıcıya aittir.

- (4) Yetkili alıcının kullanılmış malın değerine ilişkin değerlendirme işlemi yapması durumunda bu işlem en geç beş iş günü içinde sonuçlandırılır.
- (5) Yetkili alıcı, kullanılmış malın değerlemesinin yapılmasını takiben tüketicinin bu değerlemeyi kabul ettiğine ilişkin onayını alır ve onayın alındığı tarihten itibaren en geç beş iş günü içinde tüketiciye ödemeyi yapar. Bu ödeme miktarı, tüketicinin yeni bir mal satın aldığı durumda, yeni mala ilişkin taahhüdünden indirim olarak yansıtılır ya da indirim yapılması sağlanır.

Yenileme merkezinin sorumlulukları

- MADDE 12 – (1) Yenileme merkezi, kendisine ulaşan kullanılmış malı, Bakanlığın veya Türk Standardları Enstitüsünün belirlediği düzenleme veya standartlara uygun şekilde yenileyerek satışa hazır hale getirir.

- (2) **Yenileme merkezi, kullanılmış malı yenileme işlemini yaparken;**
- a) Onarım veya parça değişikliği gerekiyorsa bu onarım ve değişikliğin yapılmasını,
- b) Önceki kullanıcıya ait kişisel veriler dâhil tüm bilgilerin yok edilmesini,
- c) Fabrika ayarlarına getirilmesini,
- ç) Performansının ve tüm fonksiyonlarının gerektiği gibi çalıştığının test edilmesini, sağlar.

- (3) Yenileme merkezi, 11 inci maddenin birinci ve ikinci fıkralarında düzenlenen hükümlerde yer alan yükümlülüklerin yerine getirilip getirilmediğinin kontrolünü sağlar ve 11 inci maddenin birinci fıkrasında belirtilen şartları taşımayan kullanılmış mallara yenileme işlemi yapamaz.

- (4) Yenileme merkezi, elektronik kimlik bilgisi bulunan kullanılmış malların en az bir yıl veri trafiği bulunduğunu Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu kayıtlarından kontrol eder. Bu şartları sağlamayan kullanılmış mallara yenileme işlemi yapamaz.

- (5) Yenileme merkezi yenileme işlemini yaparken kullanılmış malın elektronik kimlik bilgisini değiştiremez.
- (6) Yenileme merkezi yenilediği kullanılmış malın sertifikalandırma işlemini, hologram ve ticari unvanı, iletişim bilgileri, yenileme yetki belgesi ve yenileme işlemine ilişkin bilgileri içeren karekod ile güvenliğini sağlayacak şekilde yapar ve bu sertifikanın yenilenmiş ürünle birlikte verilmesini sağlar.

Yetkili satıcının sorumlulukları

- MADDE 13 – (1) Tüketici ödeme yükümlülüğü altına girmeden önce, yenilenmiş ürüne ilişkin yapılan işlemler, değiştirilen parçalar ve garantiyle ilgili hususlar hakkında bilgilendirilir. Bu bilgilendirmenin yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcıya aittir.
- (2) Yetkili satıcı, yenilenmiş ürüne ilişkin reklam ve ilanlarında yer alan ifadelerle bağlıdır.

- (3) Yetkili satıcı, satışa sunulan yenilenmiş ürünün Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla tüketiciye verilmesini sağlamak zorundadır. Tanıtma ve kullanma kılavuzu yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısıyla verilebilir.

- (4) Yetkili satıcı, satışa sunulan yenilenmiş ürün için 14 üncü maddede belirtilen yenilenmiş ürün garantisini sağlamak zorundadır. Yenilenmiş ürün garantisi yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısıyla verilebilir.
- (5) Yetkili satıcı ve ilgili yenileme merkezi, ayrı tüzel kişiliklere sahip olsalar dahi, yenilenmiş ürüne ilişkin tüketicinin yasal haklarından müteselsilen sorumludur.

- (6) Yetkili satıcının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi halinde, yenilenmiş ürün garantisi süresince bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından yetkili satıcı ve yenileme merkezi müteselsilen sorumludur.

Yenilenmiş ürün garantisi ve satış sonrası hizmetler

- MADDE 14 – (1) Yenileme merkezi tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla yenilenmiş ürünle ilgili değişim, onarım, bakım, bedel iadesi, bedel indirimi ve benzeri hususlarda taahhütlerini içeren yenilenmiş ürün garantisi vermek zorundadır. Taahhüt veren yenilenmiş ürüne ilişkin reklam ve ilanlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır.
- (2) Yenilenmiş ürün garantisi, yenilenmiş ürünün tüketiciye teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari bir yıldır.

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 BAŞLIKLİ 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