



T.C.
GÜMRÜK ve TİCARET BAKANLIĞI
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi
Genel Müdürlüğü

GÜNCEL TÜKETİCİ
UYUŞMAZLIKLARINA İLİŞKİN
SIKÇA SORULAN SORULAR

www.gtb.gov.tr

İÇİNDEKİLER

<i>GİRİŞ</i>	4
<i>I AYIPLI MAL VE HİZMETLER</i>	5
<i>II TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNE İLİŞKİN TEMEL İLKELER</i>	9
<i>III PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ</i>	12
<i>IV DEVRE TATİL SÖZLEŞMELERİ</i>	15
<i>V ABONELİK SÖZLEŞMELERİ</i>	17
<i>VI ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞLARI</i>	20
<i>VII MESAFELİ SÖZLEMELER</i>	27
<i>VIII TÜKETİCİ KREDİSİ VE KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİ</i>	31
<i>IX GARANTİ BELGESİ VE SATIŞ SONRASI HİZMETLER İLE TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU</i>	35
<i>X İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER</i>	38
<i>XI DOĞRUDAN SATIŞ SİSTEMİ</i>	40
<i>XII TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİ</i>	41
<i>XIII PİRAMİT SATIŞLAR</i>	43
<i>XIV PİYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ</i>	44
<i>XV TİCARİ REKLAMLAR VE REKLAM KURULU</i>	47
<i>XVI SÜRELİ YAYIN PROMOSYONLARI</i>	50
<i>XVII TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ VE TÜKETİCİ MAHKEMELERİ</i>	52
<i>XVIII TÜKETİCİ UYUŞMAZLIĞI TİP VE TÜRLERİNE İLİŞKİN TABLO</i>	54

GİRİŞ

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesi bir taraftan ürün çeşitliğini arttırırken diğer taraftan tüketicilerin daha bilinçli hareket etmesi zorunluluğunu doğurmuştur. Bu durum tüketicinin korunması kavramının önemini artırmış ve bu konuda hukuki düzenlemelerin yapılmasını zorunlu kılmıştır.

Gelişmiş ekonomilerin en temel özelliklerinden biri de tüketici haklarına gösterilen saygı ve duyarlılıktır. Tüketicilerimizin gelişmiş ülkelerde yaşayan tüketicilerle aynı haklara sahip olmaları, bilgilendirilmeleri, yasal haklarını kullanmaları ve kendilerini temsil etme konusunda özendirilmeleri hususlarına büyük önem vermekte ve çalışmalarımızı bu anlayışla yürütmekteyiz.

Tüketicinin korunması alanındaki ilk büyük adım 1995 yılında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un yürürlüğe girmesiyle atılmıştır. Ancak geçen zaman içinde tüketici ihtiyaçlarının değişmesi, dünyada yaşanan ekonomik ve teknolojik gelişmeler nedeniyle 2003 yılında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda kapsamlı bir değişiklik yapılmıştır.

Tüketicinin korunması alanının çok dinamik bir konu olması nedeniyle tüketiciler yeni imkânlarla birlikte yeni sorunlarla da karşılaşmaktadırlar. Yaşanan gelişmeler ve Avrupa Birliğiyle yapılan tam üyelik müzakereleri çerçevesinde tüketicinin korunması mevzuatında tekrar kapsamlı bir değişiklik yapma ihtiyacı ortaya çıkmıştır.

Bu çerçevede tüketicileri daha ileri seviyede korumaya yönelik tedbirlerin alınması, tüketicilerin hak arama yollarının kolaylaştırılması, tüketicinin bilgilendirilmesine ağırlık verilmesi, bürokrasinin azaltılması ve hakkaniyete uygun bir ceza sisteminin oluşturulması amacıyla Bakanlığımızca yeni bir Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı hazırlanmış, söz konusu Tasarı 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun olarak 7 Kasım 2013 tarihinde yasalamaşmış olup 28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çerçeve kanun olması nedeniyle ayıplı mal ve hizmetlerden tüketici kredilerine, taksitle satışlardan paket tur ve devre tatil sözleşmelerine kadar tüketicinin taraf olduğu çok sayıda alana ilişkin genel düzenlemeleri içermektedir. Bu nedenle, Kanun kapsamında Bakanlığımızca çıkarılması öngörülen 23 adet uygulama yönetmeliğinin tamamı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Bakanlık olarak temel amacımız tüketicilerimizin kaliteli, sağlıklı ve güvenli ürünler tüketmesini sağlamak ve bu bağlamda üretici, satıcı ve sağlayıcıların tüketicilerin çıkarlarını da göz önünde bulundurarak üretim yapmalarını sağlayarak alışverişte tüketicie saygılı bir kültürün gelişmesine katkıda bulunmaktadır.

Bu amaçla hazırlanan elinizdeki rehber, tüketicilerimizden sıkça gelen sorular ve bunlara ilişkin cevaplara yer verilmek suretiyle yeni mevzuat ile tüketicilere getirilen haklar kapsamlı bir şekilde ele alınmıştır. Tüketicinin bilinçlendirilmesi amacına hizmet doğrultusunda hazırlanan bu çalışmanın siz tüketicilerimize faydalı ve yol gösterici olmasını temenni ederiz.

I- AYIPLI MAL VE HİZMETLER:

1- Satın aldığım ürün kısa bir süre içerisinde arızalandı fakat onarım yaptırmak istemiyorum. Değişim veya para iadesi hakkım var mıdır?



Evet, satın alınan malın garanti süresi içerisinde arızalanması durumunda tüketicilerin, bedel iadesi, malın ayıpsız misliyle değişimi, ayıp oranında bedel indirimini veya ücretsiz onarımı isteme hakları vardır. Tüketici dilediği hakkı kullanmakta serbesttir. Satıcı tüketicinin talebini yerine getirmek zorundadır.

2- Mağazadan satın aldığım ürünü hiç kullanmadım. Ürünü iade edip yerine başka bir ürün alabilir miyim?

Hayır, alamazsınız. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun gereğince, mağaza, işyeri gibi satış mekânlarında yapılan peşin satımlarda satışa konu mallarda herhangi bir ayıp yoksa tüketicilerin değişim veya iade etme hakkı bulunmamaktadır. Ancak ilgili firma tarafından iade veya değişim hususunda herhangi bir taahhütte bulunulması halinde iade veya değişim mümkün olacaktır.

3- Üç ay önce satın aldığım bulaşık makinesi çalışma esnasında yanmaya başladı ve kullanılamaz hale geldi. Yangın sırasında mutfağım da hasar gördü. Bu zararımı nasıl tazmin edebilirim?

Malın ayıplı olması durumunda tüketicilerin, bedel iadesi, malın ayıpsız misliyle değişimi, ayıp oranında bedel indirimini ve malın ücretsiz onarımını isteme hakları vardır. Tüketici dilediği hakkı kullanmakta serbesttir. Satıcı tüketicinin talebini yerine getirmek zorundadır.

Ayrıca ayıplı malın verdiği zarardan dolayı tüketiciler 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

4- Satıcı ayıplı mal ile ilgili seçimlik haklarımı kullanırmamaktadır. Bu durumda ne yapabilirim?

Satıcının ayıplı mala ilişkin seçimlik haklarınızı kullanırmaması durumunda satın alınan ürünün değerine göre tüketici hakem heyetlerine veya tüketici mahkemelerine başvurarak haklarınızı kullanmanız mümkündür.

5- Yakınlarıma gönderdiğim kargo yolda hasar görmüş ve ürün kullanılamaz hale gelmiştir. Kargo firması bu durumu kabul etmemektedir. Zararımı nasıl tazmin edebilirim?

Kargo firması tarafından zararın tazmin edilmemesi durumunda, ürünün değerine göre tüketici hakem heyetlerine veya tüketici mahkemelerine başvurarak haklarınızı kullanmanız mümkündür.

6- Konutumda su tesisatından kaynaklanan su basması neticesinde hasar meydana gelmiştir. Sigorta şirketi zararın tazmini konusunda sorumluluktan kaçmaktadır. Sigorta uyuşmazlıkları ile ilgili Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan yararlanmam mümkün müdür?

Evet, mümkündür. Sigorta uyuşmazlıklarına ilişkin konular 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamına alınmış olup, uyuşmazlık durumunda söz konusu Kanun hükümlerinden yararlanmak mümkündür.

7- Apartmanımıza ait garanti süresi halen devam eden asansör sürekli arıza yapmakta ve her seferinde farklı gerekçelerle onarım ücreti istenmektedir. Bu durumda ne yapabiliriz? Apartman yönetimi olarak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan yararlanma imkânımız var mıdır?

Evet, vardır. 6502 sayılı Kanun gereğince apartman ve site yönetimleri tüketici tanımları içerisinde değerlendirilmektedir. Ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu nedenle ayıplı malın ücretsiz onarımı, ayıpsız misli ile değişim, ayıp oranında bedel indirimi veya bedel iadesi seçimli haklarından birisi ile ilgili olarak tüketici hakem heyetlerine veya tüketici mahkemelerine başvurarak hak talep etmek mümkündür.

8- Firmamız adına kayıtlı bulunan binek otomobilde imalattan kaynaklanan arıza mevcuttur. Satıcı ile bu hususta aramızda ihtilaf bulunmaktadır. Bu durumda Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan yararlanabilir miyiz?

Hayır, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişilerin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan yararlanma imkânı bulunmamaktadır. Bu durumda genel görevli mahkemelere müracaat edilmesi gerekecektir.

9- Evimin tadilat ve boya işlemlerinin yapılması hususunda anlaştığım firma sözleşmeye aykırı iş yapmış ve bazı kısımları eksik bırakmıştır. Tüketici olarak bu durumda ne gibi haklarım vardır?

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 kullanabilir.

10- Ülkemizi ziyaret eden turistin satın aldığı kilimin belirtilen niteliklere sahip olmadığı anlaşılmıştır. Turistler Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan yararlanabilir mi?

Evet, turistler de ülkemizde yaptıkları alışverişlerde karşılaştıkları sorunlarda 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan yararlanabilirler. Bu tip uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerince öncelikli olarak ele alınır.

11- Beş yıl önce sıfır kilometre olarak satın aldığım otomobili satışa çıkardım. Alıcının otomobil üzerinde yaptırdığı kontrollerde aracın kaportasında onarım ve boya tespiti edilmiş. Sıfır otomobil yerine bana hasarlı araç satılmış. Garanti süresi doldu. Bu durumda ne yapabilirim?

Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Ancak, ayıp ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz. Bu doğrultuda, 6502 sayılı Kanun ile belirlenmiş ayıplı mala ilişkin seçimlik haklardan faydalanılabilir.

12- X markasının Ankara'da bulunan A isimli bayiinden dört ay önce ikinci el bir otomobil satın aldım. Otomobil bana satılmadan önce kilometresi ile oynanmış, ayrıca araçta motor arızası meydana geldi. Bu durumda ne yapabilirim?

Satın aldığınız ikinci el aracın ayıplı olması durumunda 6502 sayılı Kanun kapsamında tarafınıza tanınan haklardan yararlanmanız mümkündür, zira ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan az olamaz.

13- Z markasının Ankara Yenimahalle'de bulunan istasyonundan hususi aracım için motorin aldım. Yaklaşık beş kilometre yol yaptıktan sonra aracım stop etti. Aracımı çektirdiğim yetkili servis yakıttan kaynaklanan sebeplerle araçta yaklaşık 2.500 TL hasar meydana geldiğini belirtti. Bu durumda aracımda meydana gelen hasar ile ilgili tüketici hakem heyetine müracaat edebilir miyim?

Evet, müracaat edebilirsiniz. Satın alınan akaryakıtın ayıplı olması nedeniyle aracınızda meydana gelen hasarın tazmini ve akaryakıt ücretinin iadesi için tüketici hakem heyetlerine müracaat edilmesi mümkündür.

14- Oğlum için satın aldığım ayakkabı bir hafta giyildikten sonra açılma yaptı ve kötü kokuya neden oldu. Satıcı bu durumun normal olduğunu, yapacak bir şeyleri olmadığını belirtti. Biz ayakkabıyı bu hali ile kullanmak zorunda mıyız?

Hayır, ayakkabıyı bu hali ile kullanma zorunluluğunuz bulunmamaktadır. Satın aldığınız ayakkabının ayıplı olması durumunda, iki yıllık zamanaşımı süresi içerisinde

tüketici hakem heyetine başvuruda bulunarak mağduriyetinizin giderilmesini talep etmeniz mümkündür.

15- Altı ay önce satın aldığım otomobilimin ön amortisörlerinden birisi arızalı çıktı. Firma bunun kullanıcı hatasından kaynakladığını ve ücreti karşılığında değiştirebileceklerini beyan etti. Arızanın kullanım hatasından meydana gelmediğini düşünüyorum. Bu durumda amortisörlerin ücretsiz değişimini talep etmem mümkün müdür?

Evet, mümkündür. Otomobilinizde mevcut arızanın kullanım hatasından kaynaklanmaması halinde, arızalı parçanın ücretsiz olarak değiştirilmesi için tüketici hakem heyetine müracaat edebilirsiniz.

16- Okul Aile Birliği olarak okulumuz için satın aldığımız fotokopi makinesi arızalı çıkmıştır. Makinenin ayıpsız misli ile değiştirilmesi için firma talebimizi geri çevirmektedir. Bu durumda Okul Aile Birliği olarak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunundan yararlanma imkânımız var mıdır?

Evet, yararlanabilirsiniz. 6502 sayılı Kanunda Okul Aile Birlikleri ile kâr amacı gütmeyen dernek ve vakıflar tüketici tanımı içerisinde kabul edilmektedir.

17- Milli Eğitim Bakanlığınca okulumuza alımı gerçekleştirilen akıllı tahtalardan iki tanesi arızalı çıkmıştır. Firma bu duruma duyarsız kalmaktadır. Genel Bütçeden alımı gerçekleştirilen bu tahtalar için tüketici hakem heyetine müracaat etme olanağı var mıdır?

Hayır, böyle bir imkân bulunmamaktadır. Kamu kurum ve kuruluşları ile ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişilerin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan yararlanma olanağı bulunmamaktadır.

18- Ankara Çankaya ilçesinde faaliyet göstermekte olan Y Emlak firması aracılığıyla bir adet daire satın aldım ve 1.500 TL. katora vererek satış işlemlerine başlanması konusunda anlaştık. Emlak firması daireyi bir başkasına daha yüksek bir bedel ile satmış, benim mağduriyetime neden olmuş ve ödediğim kaporayı iade etmemiştir. Emlakçılık faaliyetleri Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu kapsamında değerlendirilebilir mi? Bu konu ile ilgili tüketici hakem heyetine başvurabilir miyim?

Evet, emlak komisyonculuğu işlemlerinin 6502 sayılı Kanun kapsamında değerlendirilme imkânı bulunmaktadır. Söz konusu uyumsuzluk ile ilgili olarak tüketici hakem heyetine müracaat edebilirsiniz.

19- X Evden Eve Nakliyat isimli firma ile ev eşyalarımın taşınması hususunda anlaştık. Firma ev eşyalarımda meydana gelebilecek herhangi bir zararın kendilerinin sorumluluğunda olduğunu ve zarar meydana geldiğinde derhal gidereceklerini beyan

etti. Taşıma esnasında vitrin ile bulaşık makinesi hasar görmüş ve onarılamaz hale gelmiştir. Firma sorumluluk kabul etmemektedir. Nakliye işlemleri Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında değerlendirilir mi? Bu durumda ne yapılabilir?

Evet, taşıma sözleşmelerinin 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında değerlendirilmesi mümkündür. Meydana gelen zararın tazmini konusunda uyuşmazlığın değeri de dikkate alınarak tüketici hakem heyetlerine veya tüketici mahkemelerine müracaat edilerek hak talep edilmesi mümkündür.

II- TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNE İLİŞKİN TEMEL İLKELER:

20- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun temel amacı nedir?

6502 sayılı Kanunun amacı; kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.



21- 6502 sayılı Kanun hangi hususları kapsamaktadır?

Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsamaktadır.

22- Satıcı, sağlayıcı ve kredi verenler, tüketicilerden, imzalamış oldukları tüketici sözleşmelerinde öngörülmemiş olan ek bir bedel talep edebilirler mi?

Hayır, tüketicilerden, kendilerine sunulan mal veya hizmet kapsamında, haklı olarak yapılmasını bekledikleri ve sözleşmeyi düzenleyen yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyenlerin kendi menfaatleri doğrultusunda yapmış oldukları masraflar için ek bir bedel talep edilemez.

Bununla beraber, 6502 sayılı Kanunda düzenlenmiş olan sözleşmelere istinaden, tüketicilerden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmenin

eki olarak kâğıt üzerinde yazılı şekilde tüketicilere verilmesi zorunludur. Uzaktan iletişim aracıyla kurulan sözleşmelerde ise, bu bilgiler kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde verilmelidir. Söz konusu bilgilerin tüketicilere verildiğine dair ispat yükü sözleşmeyi düzenleyenlere aittir.

23- 6502 sayılı Kanun kapsamında düzenlenen tüketici sözleşmelerinin şekil şartları nelerdir?

6502 sayılı Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmelerin en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi zorunludur. Ayrıca bunların bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı gibi kalıcı veri saklayıcıları ile tüketiciye verilmesi gerekmektedir. Bununla beraber, sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemeyecek, söz konusu eksiklik sözleşmeyi düzenleyenler tarafından derhâl giderilecektir.

24- Tüketici sözleşmesi kurulduktan sonra, satıcı, sağlayıcı ve kredi verenler sözleşme hükümlerini tüketicilerin aleyhine olacak şekilde değiştirebilir mi?

Hayır, taraflar arasında kurulan tüketici sözleşmesinde öngörülen düzenlemeler, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

25- Tüketici işlemleri nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde senet düzenlenebilir mi?

Tüketicilerin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde yalnızca devir kabiliyeti en az olan nama yazılı senet düzenlenebilir. Düzenlenecek senetlerin her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde imzalanması gerekmektedir. Bunun dışında düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersiz olacaktır.

26- Tüketici işlemlerinde taraflarca verilen teminatların hukuki yapısı nedir?

Tüketici işlemlerinde, tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlar, her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılır. Bu durumda tüketiciye kefil olanın borçtan sorumlu tutulabilmesi için tüketicinin borcunu hiçbir şekilde ödeyememiş olması gerekmektedir. Tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça verilen şahsi teminatlar ise diğer yasal düzenlemelerde aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet sayılacaktır.

27- Tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanması mümkün müdür?

Bileşik faiz, dönem sonu hesaplanan faizin anaparaya ilave edilerek sonraki dönemde bu yeni tutar üzerinden faiz hesaplanmasıdır. Tüketicinin Korunması Hakkında

Kanun uyarınca, temerrüt hâli de dâhil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanması yasaklanmıştır.

28- Tüketici sözleşmelerinde yer verilen haksız şartların tüketiciler açısından geçerliliği nedir?

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

Tüketicilerle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri ise geçerliliğini korur.

29- Yazılı bir sözleşmede yer verilen bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması halinde söz konusu sözleşme hükmü nasıl yorumlanmalıdır?

Yazılı olarak kurulan tüketici sözleşmelerinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer verilen bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde, bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.

30- Bir tüketici sözleşmesi hükmü hakkında haksız şart değerlendirmesi yapılırken hangi hususlara dikkat edilmelidir?

Bir sözleşme şartının haksızlığı, sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin kuruluşunda var olan şartlar ve sözleşmenin diğer hükümleri veya haksız şartın ilgili olduğu diğer bir sözleşmenin hükümleri dikkate alınmak suretiyle sözleşmenin kuruluş anına göre belirlenir.

Sözleşme şartlarının haksızlığının takdirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olmak koşuluyla, hem sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki hem de mal veya hizmetin piyasa değeri ile sözleşmede belirlenen fiyat arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz.

31- Satıcı veya sağlayıcılar tarafından satışı yapılmak için teşhir edilen malın satışından kaçınılabilir mi?

Hayır, vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın satışından, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe kaçınılamaz. Yine, sağlayıcılar tarafından hizmet sağlamakla haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.

Bununla beraber, satıcı ve sağlayıcılar aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendileri ta-

rafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamazlar.

32- Sipariş edilmeyen mal veya hizmetlerin tüketicilere gönderilmesi veya sunulması durumunda tüketiciler ne yapmalıdır?

Sipariş edilmeyen malların gönderilmesi ya da hizmetlerin sunulması durumunda, malı gönderen ya da hizmeti sunan tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri süremez. Bu hallerde, tüketicinin sessiz kalması ya da mal veya hizmeti kullanmış olması, sözleşmenin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak yorumlanamaz.

Ayrıca, tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü de bulunmamaktadır. Bir mal veya hizmetin sipariş edildiğini iddia eden kişi bu iddiasını ispatla yükümlüdür.

III- PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ:

33- Paket tur sözleşmesi nedir?

Ulaştırma, konaklama ve başka turizm hizmetlerinden (araç kiralınması, kültürel, tarihi veya turistik yerlerin gezdirilmesi, gösteri, konser veya spor faaliyetlerinin düzenlenmesi veya izlettirilmesi ya da rehberlik) en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı ya da gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmedir.



34- Otel rezervasyonuna ilişkin yaşadığım uyuşmazlıkta, paket tur sözleşmelerine ilişkin mevzuat hükümlerinden yararlanabilir miyim?

Hayır, otel rezervasyonu işlemi sadece konaklama hizmetini içerdiği için paket tur sözleşmesi olarak kabul edilemez.

35- Günübürlük turlar paket tur olarak kabul edilebilir mi?

Hayır, bir turun paket tur olarak kabul edilebilmesi için tur hizmetinin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsaması ya da gecelik konaklamayı içermesi gerekmektedir.

36- Firma paket tur fiyatını yabancı para birimi cinsinden belirleyebilir mi?

Evet, yurt dışı turlarda sözleşme bedeli döviz cinsinden belirlenebilir. Ödemede han-

gi kurun esas alınacağıının sözleşmenin kurulması esnasında belirlenmesi gerekmektedir.

37- Paket tur sözleşmesini feshettim, ödemiş olduğum bedeli ne zaman geri alabilirim?

Fesih bildiriminizin paket tur düzenleyicisi veya aracısına ulaşmasından itibaren on dört gün içerisinde ödemenizin iade edilmesi zorunludur.

38- Firma paket tur sözleşmesinde yazılı olan fiyatı değiştirebilir mi?

Evet, paket tur fiyatı; döviz kuru veya yakıt fiyatlarında olağandışı değişiklikler yaşanması ya da liman, havaalanı gibi yerlerde tahsil edilen vergi, resim, harç gibi yasal yükümlülüklerde değişiklik olması hallerinde, fiyatın değiştirilebileceğinin açıkça sözleşmede belirtilmesi ve fiyat değişikliğinin gerekçesi ile nasıl hesaplanacağıının hareket tarihinden en az yirmi gün öncesinde tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi koşuluyla, sözleşme bedelinin yüzde beşini geçmeyecek şekilde değiştirilebilir.

39- Seyahat acentası paket tura başlamadan önce ne gibi bilgilendirmeler yapmakla yükümlüdür?

Paket tur sözleşmesi kurulmadan önce tüketiciye broşür verilmesi zorunludur. Ayrıca yolculuk öncesinde de yolculuğa ve tur yerine ilişkin bazı hususlarda bilgilendirme yapılması zorunludur.

40- Tur başlamadan önce iptal edildi. Yerine önerilen tura da katılmak istemiyorum. Ödediğim parayı geri alabilir miyim?

Evet, alabilirsiniz. Sizden kaynaklanmayan nedenlerle paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi veya turun başlamadan önce iptal edilmesi hallerinde bu değişikliği veya paket tur düzenleyicisi tarafından sunulan alternatif bir tura kabul edebileceğiniz gibi sözleşmeden dönme hakkınızı da kullanabilirsiniz. Eğer sözleşmeden dönmek isterseniz ödemiş olduğunuz tüm bedelin herhangi bir kesinti yapılmaksızın en geç on dört gün içerisinde size iade edilmesi zorunludur.

41- Daha önceden aldığım paket tura firmanın kusuru nedeniyle katılmadım. O dönem için ayırdığım zaman da boşa gitti. Tazminat hakkım var mıdır?

Evet, tazminat hakkınız vardır. Paket tur düzenleyicisi veya aracısı sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle uğradığınız her türlü zarardan sorumludur. Ayrıca boşa harcanan tatil zamanınız için de uygun bir tazminat talep edebilirsiniz.

42- Şirket çalışanları olarak herkesin katıldığı bir paket tur satın aldık. Ancak bir takım sorunlar yaşadık. Bunlara ilişkin olarak tüketici mevzuatında yer alan haklardan faydalanabilir miyiz?

Evet, faydalanabilirsiniz. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna göre, ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilmiş olup, paket tur sözleşmelerine ilişkin tüketiciye sağlanan haklardan yararlanabilir.

43- Paket tur sözleşmesini feshedebilir miyim?

Evet, paket tur sözleşmesini yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla bildirmek kaydıyla tek taraflı olarak feshetme hakkınız bulunmaktadır. Paket turun başlamasından en az otuz gün önce paket tur sözleşmesini feshederseniz, vergi, harç ve benzeri gibi yasal yükümlülükler dışında herhangi bir kesinti yapılmaksızın paket tur bedelini iade alabilirsiniz.

Eğer fesih işlemi paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala yaparsanız, firma paket tur sözleşmesinde belirtilmek şartıyla sözleşme bedelinden belirli bir tutar veya oranda kesinti yapma hakkına sahiptir.

Diğer taraftan, tüketicinin gerekli tüm özeni göstermesine rağmen öngöremediği ve engelleyemediği bir durum veya mücbir sebep nedeniyle paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala fesih bildiriminde bulunması halinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün olmayan bedeller hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir.

Bedel iadelerinin, fesih bildiriminin paket tur düzenleyicisi veya aracısına ulaşmasından itibaren on dört gün içerisinde tüketiciye yapılması zorunludur.

44- Satın aldığım paket tura katılamayacağım. Bu turu bir arkadaşıma devredebilir miyim?

Evet, devredebilirsiniz. Paket tura katılmanızın mümkün olmaması halinde, bu durumu turun başlamasından en az yedi gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile seyahat acentasına bildirerek, paket tur açısından geçerli tüm koşulları yerine getiren üçüncü bir kişiye devredebilirsiniz.

IV- DEVRE TATİL SÖZLEŞMELERİ:

45- Devre mülk ve devre tatil satan şirketler bedava yemek veya bedava tatil vaatleri ile tanıtımlarına davet etmektedirler. Bunlara karşı nasıl yaklaşmalıyız?



Yapılan reklam ve tanıtımların etkisinde kalmadan, mutlaka satıcı veya sağlayıcı firmalar hakkında gerekli araştırmayı yapınız. Sözleşme imzalanmadan en az bir gün önce size verilmesi zorunlu olan ön bilgilendirme formunda yazılı hükümleri dikkatlice okuyunuz.

46- İmzaladığımız devre mülk sözleşmelerinden cayma hakkımız var mıdır?

Evet, imzaladığınız devre mülk ve devre tatil sözleşmelerinden gerekçe göstermeden ve cezai şart ödemeden on dört gün içerisinde cayabilirsiniz.

47- İndirim uygulayacaklarını söyleyerek geçmişe dönük tarih ve imza attırdılar. Cayma hakkımı kullanabilir miyim?

Sözleşme tarihini kendi el yazınızla atınız ve mutlaka sözleşmenin bir örneğini alınız. İndirim olduğu gerekçesiyle sözleşmeye geriye dönük tarih atma teklifini kesinlikle kabul etmeyiniz. Bu sizin cayma hakkınızı ortadan kaldırmak için yapılan bir uygulamadır.

48- Cayma hakkı süresi hangi durumlarda uzar?

Firmanın, sözleşmeden en az bir gün önce ön bilgilendirme formu verme ile sözleşme düzenlemeye ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi veya sözleşmeyle birlikte örnek cayma formunu vermemesi halinde cayma hakkı süreniz bir yıl uzayacaktır.

49- Devre tatil sözleşmelerinde cayma bildirimini firmaya nasıl iletmeliyiz?

Cayma bildiriminin devre mülk sözleşmesi gibi tapu tesciline konu sözleşmelerde noterlikler vasıtasıyla, tapu tesciline konu olmayan sözleşmelerde ise yazılı olarak ya da kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla firmaya yönlendirilmesi gerekmektedir.

50- Cayma bildirimine ne yazmalıyız?

Cayma bildiriminde, imzaladığınız sözleşmeden cayma hakkınızı kullandığınızı bildiren açık bir beyanda bulunmanız yeterlidir. Cayma hakkını kullanırken sözleşmeyle

birlikte size verilmesi zorunlu olan ve ilgili Yönetmeliğin ekinde yer alan örnek cayma formunu da kullanabilirsiniz.

51- Sözleşmeyi tesiste imzaladığım için cayma hakkımın olmadığı doğru mudur?

Hayır, sözleşmenin devre tatile konu taşınmazın bulunduğu tesiste imzalanması cayma hakkının kullanılmasına mani değildir.

52- Firma sözleşmede hüküm bulunduğunu iddia ederek benden cayma tazminatı talep edebilir mi?

Hayır, cayma hakkını süresi içinde kullanmanız halinde firma sizden cezai şart, cayma bedeli, cayma tazminatı, masraf ve benzeri isimler altında herhangi bir bedel talep edemez.

53- Cayma hakkımı kullanırsam, devre tatil tanıtımına katıldığım için kullandığım bedava tatil için benden ücret talep edilebilir mi?

Hayır, cayma hakkının kullanılmasından önce sunulan hizmete ilişkin olarak tüketiciden herhangi bir bedel talep edilmesi yasaktır.

54- On dört günlük cayma hakkı süresi geçti. Ancak devre tatil tesisinin inşaatı halen bitmedi. Bu durumda ne yapabilirim?

İnşası devam eden devre tatil ünitesinin devir veya teslim edilmesine kadar sözleşmeden dönme hakkınız bulunmaktadır.

55- Firmanın proje değişikliğine gitmesi halinde ne gibi haklarım var?

Proje değişikliğinin, size bildirilmesinden itibaren bir ay içinde, proje değişikliğini kabul etmeyerek hiçbir bedel ödemeksizin sözleşmeden dönebilirsiniz. Ancak proje değişikliğinin yasal zorunluluklardan veya mücbir sebep hallerinden kaynaklanması durumunda, sözleşme bedelinin yüzde ikisi oranına kadar kesinti yapılabilir.

56- Devre mülk sözleşmesinden dönme hakkımı kullanmak istiyorum. Herhangi bir tazminat öder miyim?

İnşası devam eden devre tatil ünitesinin devir veya teslim edilmesine kadar sözleşmeden dönme hakkınız bulunmaktadır. Bu durumda firma tüketiciden ancak kendi yükümlülüklerini tam olarak yerine getirmesi halinde sadece satış bedelinin yüzde ikisine kadar tazminat talep edebilir.

57- İnşaat halinde olan devre mülk projeleri ne kadar sürede içerisinde bitirilmelidir?

Ön ödemeli devre tatil satışında devir veya teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez.

58- Devre mülk inşaatı için şirketin hangi belgeleri alması gereklidir?

Devre mülk inşaatı için yapı ruhsatı, termal tesislerde sondaj ruhsatı, ÇED raporu gibi alınması zorunlu resmi belgeler bulunmaktadır. Bunların alınıp alınmadığı mutlaka araştırılmalıdır.

V- ABONELİK SÖZLEŞMELERİ:

59- Bir GSM operatörü ile abonelik sözleşmesi imzaladım. Ancak, abonelik sözleşmesinde sözleşmede yer alması zorunlu bilgilerden bir kısmının olmadığını gördüm. Bu durumda, operatörün sorumluluğu nedir?



Abonelik sözleşmesinde, sözleşmede yer alması zorunlu bilgilerden bir veya birkaçının bulunmaması sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu durumda, satıcı veya sağlayıcı malın teslimini veya hizmetin ifasını durduramaz. Sözleşmedeki eksiklik, sözleşmeyi düzenleyen tarafından tüketiciden ilave bir ödemede bulunmasını istemeksizin derhal giderilmelidir. Aksi takdirde, tüketici cezai şart, tazminat ve benzeri adlarla herhangi bir ödemede bulunmaksızın sözleşmeyi feshedebilir.

60- Önceden planlanmış bir bakım veya onarım çerçevesinde su kesintisi yapılacağı öngörüldüyorsa, bu durumun tüketicilere bildirilmesi zorunlu mudur?

Evet, tüketicilere su kesintisi hakkında bilgilendirme yapılması zorunludur. 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 tüketicilere yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ya da basın yayın ve benzeri yollar ile bildirmekle yükümlüdür.

61- Altı ay önce bir internet servis sağlayıcısı ile sözleşme imzaladım. Ancak sözleşmeyi kaybettim. Bu durumda, sözleşmenin bir örneğini sağlayıcı firmadan talep edebilir miyim?

Evet, talep edebilirsiniz. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik süresince tüketicilerle imzala-

miş 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.

62- Hizmet aldığım bir GSM operatörünün düzenlediği faturayı ödeyemedim. Bu durumda, faturama ne kadar gecikme zammı oranı uygulanır?

Abonelik sözleşmelerinde faturanın zamanında ödenmemesi durumunda uygulanacak gecikme zammı oranı, 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanununun 51 inci maddesine göre belirlenen gecikme zammı oranını aşamaz.

63- Su faturamda yer alan tutarın hatalı olduğunu düşünüyorum. Bu faturaya itiraz edebilir miyim?

Evet, faturada (ödeme bildirimi) yer alan tutarın hatalı olduğu gerekçesiyle faturanın düzenlendiği tarihten itibaren bir yıl içerisinde itiraz edebilirsiniz. Bu itiraz ise, başvurunun yapıldığı tarihten itibaren en geç otuz gün içerisinde incelenerek sonuçlandırılmalı ve inceleme sonuçları hakkında tüketici bilgilendirilmelidir.

64- Eski evimde bir internet servis sağlayıcısıyla taahhütlü abonelik sözleşmesi imzalamıştım. Ancak, taahhüt sürem dolmadan başka bir mahalleye taşındım. Yeni adresimde ise altyapı sıkıntısı olduğundan aynı hızda internetten faydalanamıyorum. Taahhütlü aboneliğimi süresinden önce sonlandırırsam herhangi bir bedel ödemek zorunda kalır mıyım?

Hayır, herhangi bir bedel ödemediğiniz taahhütlü aboneliğinizi sonlandırabilirsiniz. Taahhütlü aboneliklerde, tüketicinin yerleşim yerinin değişmesi ve taahhüt konusu hizmetin tüketiciye yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkânsız olması durumunda, tüketici herhangi bir bedel ödemeksizin taahhütlü aboneliğini feshedebilir.

65- GSM operatörüne fesih talebimi ilettim. Kaç gün içerisinde fesih işleminin yapılması gerekir?

GSM operatörü, tüketicinin fesih talebini, bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içerisinde yerine getirmekle yükümlüdür. Şayet yedi gün içinde abonelik feshedilmez ise bu sürenin bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlanılmış olsa dahi, tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.

66- Bir GSM operatöründen hizmet alıyorum. Kullandığım hat üzerinden bir müzik ve oyun satın aldım. Bu durumda operatörün de sorumluluğu var mıdır?

Evet, elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren sağlayıcılar (GSM opera-

törleri, internet servis sağlayıcıları vb.), katma değerli elektronik haberleşme hizmeti sunan sağlayıcılar ile birlikte bu hizmetlerin sunulmasından sorumludur.

67- Bir internet aboneliğim vardı. Sağlayıcı firmanın düzenlediği bir taahhütlü kampanyaya katılmak istiyorum. İmzalayacağım taahhütnamede yer alması zorunlu bilgiler nelerdir?

İmzalanan taahhütnamenin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur. Bu taahhütname, abonelik sözleşmesinin ayrılmaz bir parçasıdır. Taahhütnamede;

- Taahhüdün geçerlilik süresi,
- Taahhüt konusu mal veya hizmetin nitelikleri,
- Tüm vergiler dâhil toplam fiyat,
- İndirim 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.

68- Bir internet servis sağlayıcısıyla imzaladığım taahhütlü abonelik sözleşmemi süresinden önce feshedersem herhangi bir cezai bedel ödemek zorunda kalır mıyım?

Evet, taahhütlü aboneliklerde tüketicinin süresinden önce taahhütlü aboneliğini sonlandırması halinde, sağlayıcı firma yalnızca tüketicinin taahhüdüne son verdiği tarihe kadar tüketiciye sağlanan indirim, cihaz veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamını talep edebilir.

Ancak, tüketiciden taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen bedellerin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının, bu tutardan düşük olması halinde sınır değeri olarak tüketici lehine olan tutarın esas alınması zorunludur.

69- Taahhütlü abonelik kapsamında bir GSM operatöründen 24 ay taahhüt karşılığında bir cep telefonu satın aldım. Ancak, cep telefonu ayıplı çıktı. Bu durumda GSM operatörünün de sorumluluğu var mı?

Evet, GSM operatörünün de sorumluluğu bulunmaktadır. Verilen hizmetle birlikte bir malın mülkiyetinin veya kullanım hakkının devredildiği abonelik sözleşmelerinde hizmet sağlayıcısı da malın ayıbından sorumludur.

70- Televizyon dijital platformu hizmeti sunan firma ile 24 aylık abonelik sözleşmesi imzaladım. Bu sürenin bitiminden sonra onay alınmadan abonelik sözleşmesi uzatılabilir mi?

Hayır, uzatılamaz. Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre

kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz. Ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi hâlinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir.

VI- ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞLARI:

71- Bütün gayrimenkul satış sözleşmeleri ön ödemeli konut satış hükümlerine tabi midir?

Hayır, tabi değildir. Bir gayrimenkulün Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında ön ödemeli konut satış hükümlerine tabi olması için satış bedelinin bir kısmının veya tamamının önceden ödeniyor, teslimin ise sonradan yapılıyor olması gerekmektedir. Bitmiş ve teslim hazır konutların satışı ön ödemeli konut satışı kapsamında bulunmamaktadır. Diğer taraftan, taşınmazın "konut" vasfını taşıması gerekmektedir. Dükkan, ofis vb. ticari nitelikteki taşınmazlar ile kat karşılığı inşaat sözleşmesine konu arsa sahibine ilişkin menfaatler kapsamında bulunmamaktadır.



72- Ön ödemeli konut satış sözleşmesi akdedilmeden önce dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir?

- Tüketicilere, sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce, ön bilgilendirme formu verilmek zorundadır.
- Yapı ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli konut satış sözleşmesi akdedilemez.
- Ön bilgilendirme formunun Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmeliğin 5 inci maddesinde sayılan zorunlu hususları içermesi gerekmektedir.
- Sözleşmenin Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmeliğin 7 nci maddesinde sayılan zorunlu hususları içermesi gerekmektedir.
- Sözleşme imzalanmadan önce mutlaka okunmalı, ön bilgilendirme formunun ekinde tüketiciye iletilmesi zorunlu tutulan projeye ilişkin bağımsız bölüm planı, vaziyet planı, kat planı ve satın alacağınız konutta kullanılan ürünlere ilişkin teknik bilgileri içeren mahal listesi (teknik şartname) incelenmelidir. Konutun brüt ve net alanları, konumu, cephesi, sözleşme ile taahhüt edilen iç özellikleri hakkında detaylı değerlendirme yapılarak sözleşme içeriğindeki karşılıkları kontrol edilmelidir.
- Konutun inşa edileceği arsanın mülkiyetine ilişkin olarak Tapu Müdürlüğü nezdinde araştırma yapılarak, tapu kaydı üzerinde satın alınacak konutun değerini düşüren herhangi bir şerh, beyan vb. olup olmadığı kontrol edilmelidir.
- Satıcının tüketiciye ödemeleri karşılığında mevzuatta belirlenen teminat türlerinden hangisini sunacağına ilişkin öğrenilmesi gerekmektedir.
- Satın aldığınız konutun satış bedeline ilişkin senet düzenlenecek ise mutlaka nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı düzenlenmelidir.

73- Tüketicilere, sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce verilmesi zorunlu tutulan ön bilgilendirme formunun zorunlu içeriğinde hangi bilgilerin bulunması gerekmektedir?

- a) Satıcının adı veya unvanı, açık adresi, telefon numarası ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri,
- b) Sözleşme konusu konuta ilişkin bağımsız bölümün yer aldığı ada, parsel, blok, konum, kat ve benzeri temel nitelik bilgileri ile Planlı Alanlar Tıp İmar Yönetmeliğine göre belirlenen bağımsız bölüm net ve brüt alanları,
- c) Konutun tüm vergiler dâhil Türk Lirası olarak peşin ve taksitli toplam satış fiyatı; varsa teslim ve diğer masraflara ilişkin bilgi,
- ç) Varsa faiz miktarı ve faizin hesaplandığı yıllık oran,
- d) Tüketicinin cayma ve sözleşmeden dönme hakkına ilişkin bilgiler,
- e) Konutun teslim tarihi,
- f) Verilecek teminata ilişkin bilgiler,
- g) Yapı ruhsatının alınış tarihi,
- ğ) Yönetim planına uygun olarak genel giderlere katılıma ilişkin bilgiler.

Yukarıda yer alan bilgileri içeren ön bilgilendirme formuna ek olarak tüketiciye, bağımsız bölüm planı, vaziyet planı, kat planı ve satın alacağınız konutta kullanılan ürünlere ilişkin teknik bilgileri içeren mahal listesi (teknik şartname) verilmek zorundadır.

74- Ön ödemeli konut satış sözleşmesinin zorunlu içeriğinde hangi bilgilerin bulunması gerekmektedir?

- a) Satıcının adı veya unvanı, açık adresi, telefon numarası ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri,
- b) Tüketicinin adı, soyadı, açık adresi, telefon numarası ve varsa diğer iletişim bilgileri,
- c) Sözleşmenin düzenlendiği tarih,
- ç) Sözleşme konusu konuta ilişkin bağımsız bölümün yer aldığı ada, parsel, blok, konum, kat ve benzeri temel nitelik bilgileri ile Planlı Alanlar Tıp İmar Yönetmeliğine göre belirlenen bağımsız bölüm net ve brüt alanları,
- d) Konutun tüm vergiler dâhil Türk Lirası olarak satış fiyatı, varsa teslim ve diğer masraflara ilişkin bilgi,
- e) Konutun tüm vergiler dâhil Türk Lirası olarak toplam taksitli satış fiyatı; varsa teslim ve diğer masraflara ilişkin bilgi,
- f) Faiz miktarı ve faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirlenen faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı,
- g) Tüketicinin temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
- ğ) Ön ödeme tutarı,
- h) Ödeme planı ve ödemelerin yapılacağı banka ve hesap bilgileri,

- i) Cayma hakkının kullanılma şartları, süresi ve usulüne ilişkin bilgiler,
 - ii) Sözleşmeden dönme hakkının kullanılma şartları, süresi, usulü ile tazminata ilişkin bilgiler,
 - iii) Cayma ve sözleşmeden dönme bildirimlerinin yapılacağı açık adres bilgileri,
 - iv) Verilen teminata ilişkin bilgiler,
 - v) Konutun teslim tarihi ve şekli,
 - vi) Yapı ruhsatının alınış tarihi,
 - vii) Konutun ortak giderlerine ilişkin bilgiler,
 - viii) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine dair bilgi.
- Peşin ödemede bulunulan ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde (e), (f), (g), (ğ) ve (h) bentlerinde yer alan hükümler aranmaz.

75- Satıcı, sözleşme imzalanmadan önce tüketiciden ödeme yapmasını veya kapora vermesini isteyebilir mi?

Hayır, isteyemez. Satıcı, geçerli bir sözleşme yapılmış olmadıkça tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez.

76- Ön ödemeli konut satış sözleşmeleri satıcı ve tüketici arasında akdedilen adı bir sözleşme ile kurulabilir mi?

Hayır, kurulamaz. Ön ödemeli konut satışı resmi şekil şartına tabidir. Geçerli bir satış iki şekilde gerçekleştirilebilir:

- a) Kat irtifakı devrinin tüketici lehine tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte yapılacak bir yazılı sözleşme şeklinde veya
 - b) Noterliklerde düzenleme şeklinde yapılan satış vaadi sözleşmesiyle.
- Aksi halde sözleşme geçersizdir.

77- Bazı konut projelerinde kat irtifakı tesis edildiği söylenmektedir. Bunun anlamı nedir?

Kat irtifakı tesis edilmiş bir projeden konut satın almanız halinde konutunuz ve arsa payınız satış esnasında belli olmaktadır. Konutun bitimiyle birlikte yapı kullanma izin belgesi (iskân) alındıktan sonra kat irtifakınız kat mülkiyetine çevrilmelidir. Yapı kullanma izin belgesi, konutunuzun mevzuata uygun olarak yapıldığını göstermektedir.

78- Noterliklerde düzenleme şeklinde yapılan satış vaadi sözleşmesi tapuya şerh edilebilir mi?

Evet, satıcı ile noterliklerde akdetmiş olduğunuz düzenleme şeklinde satış vaadi sözleşmenizi isteğiniz halinde tapu kütüğüne şerh ettirebilirsiniz. Bu şerh, konut üzerin-

de kimin hak sahibi olduğunu göstermesi ve hak kayıplarının önüne geçilebilmesi açısından önemlidir.

79- Ön bilgilendirme formunun ve sözleşmenin belirli bir punto büyüklüğünde yazılması zorunlu mudur?

Evet, ön bilgilendirmenin ve sözleşmenin en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde yazılması zorunludur.

80- Tüketici sözleşmenin bir örneğini talep edebilir mi?

Evet, talep edebilir. Sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye verilmesi zorunludur.

81- Tüketicinin sözleşme kurulduktan sonra sözleşmeyi sonlandırma hakkı var mıdır?

Evet, vardır. Tüketici, sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren on dört gün içinde, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkı süresinin bitiminden devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı; ön ödemeli konut satışı nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.

82- Tüketicinin cayma ve sözleşmeden dönme hakkının kullanılmasında dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir?

Cayma ve sözleşmeden dönme hakkının kullanıldığına dair bildirim süresi içinde satıcıya noterlikler aracılığıyla yöneltilmesi yeterlidir.

83- Tüketici cayma veya sözleşmeden dönme hakkını kullanması durumunda satıcıya ödemiş olduğu tutarı ve kendisini borç altına sokan belgeleri hemen iade alabilir mi?

Cayma hakkının kullanılması durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge cayma bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç on dört gün içinde tüketiciye geri verilir. Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç doksan gün içinde tüketiciye geri verilir. Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içinde edinimlerini (örneğin kat irtifakı tapusunun devri ile kurulan sözleşmelerde tapuyu) iade eder.

84- Taşınmazı bağlı kredi ile alan tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda konut finansmanı kuruluşu tüketiciden herhangi bir bedel talep edebilir mi?

Hayır, talep edemez. Taşınmazın kısmen veya tamamen bağlı krediyle alınması durumunda bağlı kredi sözleşmesi, sözleşmenin kurulduğu tarihte hüküm doğurmak üzere cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer. Konut finansmanı kuruluşu cayma hakkı süresi içinde tüketiciden faiz, komisyon, yasal yükümlülük ve benzeri isimler altında hiçbir masraf talep edemez.

85- Satıcının tüketiciden sözleşmeden dönme tazminatı talep edemeyeceği haller nelerdir?

- a) Satıcının yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmemesi,
- b) Tüketicinin ölmesi,
- c) Tüketicinin kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesi,
- ç) Ön ödemeli konut satışının taksitle yapılması durumunda, mevcut sözleşmenin yerine konut teslim tarihini geçmeyen ve tüketicinin mevcut sözleşmeye göre talep edilen vade farkını ödemeyi de kabul ettiği yeni bir taksitle satış sözleşmesinin kurulmasına ilişkin önerisinin, satıcı tarafından kabul edilmemesi nedeniyle sözleşmeden dönülmesi,
- d) Bir konutun birden fazla tüketiciye satılması nedeniyle tüketicinin sözleşmeden dönmesi,
- e) Yasal zorunluluklardan veya mücbir sebep hallerinden kaynaklanmayan nedenlerle projede değişiklik yapılması halinde tüketicinin sözleşmeden dönmesi.

86- Satıcı konutun teslim tarihini istediği gibi belirleyebilir mi?

Ön ödemeli konut satışlarında konutun yasal teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez. Satıcı ve tüketici sözleşme serbestisi gereği otuz altı aydan daha kısa bir teslim süresi üzerinde anlaşabilir. Bu durumda satıcı, artık sözleşmede belirlenen süre ile bağlıdır.

87- Ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde konutun teslim şartları nelerdir?

Konutun teslimi iki şekilde gerçekleştirilebilir:

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

Konutun sadece anahtarının teslim edilmiş olması konutun resmi şekilde teslim edilmiş olduğu anlamına gelmemektedir.

88- Satıcı sözleşmenin akdinden sonra tüketicinin bilgisi dışında proje değişikliği yapabilir mi?

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

89- Ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde tüketici ödemeleri garanti altında mıdır?

Satıcının konut satışına başlamadan önce, konut adedi otuz ve üzerinde olan projeler için bina tamamlama sigortası yaptırması veya aşağıda belirtilen diğer teminat ve şartlardan en az birini sağlaması zorunludur:

- a) Banka teminat mektubu,
- b) Hakediş sistemi,
- c) Bağlı kredi ile teminat.

Bu teminatlar dışında, tüketicinin tüm ödemelerini garanti altına alacak başka bir yöntem öngörülmesi durumunda, bu yöntem Bakanlık tarafından uygun görülürse teminat olarak kabul edilebilir.

Otuz konutun altındaki projeler için teminat sunulması zorunluluğu bulunmamakla birlikte, ön ödemeli konut satışlarına ilişkin diğer düzenlemeler bu projeler için de uygulanmaktadır. Sözleşme aşamasında ödemelerin satıcı tarafından hangi yöntemle teminat altına alınacağı öğrenilmelidir.

90- Bina tamamlama sigortasının uygulamasına ilişkin olarak tüketicilerin dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir?

- a) Sigortanın konusunu satıcının iflasi, satıcının gerçek kişi olması durumunda mirasçılardan mirası reddetmesi şartıyla ölümü veya satıcının sözleşmede taahhüt edilen teslim tarihini takip eden on iki ay içinde konutu tamamlanamaması halleri oluşturmaktadır.
- b) Riskin gerçekleşmesi halinde sigortacı, sigorta tazminatını nakden ödeyebileceği gibi yapacağı değerlendirme sonucunda poliçede kararlaştırılmış ise ödeme yapmak yerine projenin tamamlanmasına karar verebilir.
- c) Tazminat tutarı, riskin gerçekleşmesine kadar satıcıya yapılan ön ödeme tutarlarının toplamıdır. Ancak tazminatın hesaplanmasında yalnızca banka kanalı ile yapılan ödemeler dikkate alınmaktadır. Elden ödeme, çek ve senet tanzimi ile ödeme veya mahsuplaşma yöntemi ile yapılan ödemeler tazminat hesabında dikkate alınmaz.

- ç) Sigorta tazminatının nakden ödenmesine karar verildiği hallerde, tarafınızca taşınmaza ait kat irtifakının sigortacıya devredilerek tapuda tescil edilmesi ya da noterliklerde düzenleme şeklinde yapılan satış vaadi sözleşmesine ilişkin hakların sigortacıya devredilmesi gerekmektedir. Aksi halde, sigorta tazminatı ödenmemektedir.
- d) Sigortacı tarafından tazminatın tarafınıza ödenmesi veya projenin tamamlanmasına karar verilmesi halinde, sigortacı hukuken satıcının yerine geçmekte ve satıcıya karşı yerine getirilmesi gereken yükümlülükler sigortacıya karşı devam etmektedir.
- e) Ön ödemeli konut satış sözleşmesinden cayılması veya dönülmesi halinde, satıcı tarafından iade edilmesi gereken tutar sigorta kapsamında bulunmamaktadır.
- f) Konutun teslimi ile sigorta sözleşmesi sona erer. Taşınmazın tüketici tarafından devralınmaktan kaçınılması sigorta kapsamında bulunmamaktadır.
- g) Sigorta şirketi teminat sağlanacak tüketicilerin belirlenmesinde serbesttir. Sigortacının yaptığı değerlendirme sonrasında kimi tüketiciler için teminat senedi düzenlenmeyebilir.
- ğ) Taşınmazın iç kısmında kullanılan fayans, musluk, yer döşemesi, kapı kolu, mutfak dolabı gibi oturmaya elverişliliği engellemeyen kıymetlerin projede taahhüt edilen nitelikte olmaması sigorta kapsamında bulunmamaktadır.
- h) Bina tamamlama sigortasına ilişkin hususları içeren önemli hususlar formunun tüketicilere bilgilendirme amacıyla verilmesi zorunludur. Dolayısıyla, 6502 sayılı Kanun ve Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik kapsamında ön bilgilendirme formunda yer alması zorunlu tutulan “verilecek teminata ilişkin bilgiler” kısmında bina tamamlama sigortası yazması halinde, önemli hususlara ilişkin formun ön bilgilendirme formu ekinde tüketiciye verilmesi zorunludur.

91- Satıcının teminat olarak sunabileceği banka teminat mektubunda tüketicilerin dikkat etmesi gereken hususlar nelerdir?

Banka teminat mektubu, satıcının tüketiciye karşı konutun teslimine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde, tüketicinin ödediği bedeli, ilk talebinde ona derhal ödemeyi kabul ve taahhüt ettiğine dair banka tarafından verilen mektuptur. Ön ödemeli konut satışı kapsamında teminat olarak sunulan banka teminat mektubunun kesin ve süresiz olması gerekmektedir.

92- Hakediş sisteminin teminat yöntemi olarak uygulanması halinde tüketicilerin dikkat etmesi gereken hususlar nelerdir?

- a) Tüketicinin ödemelerinin hakediş sistemi ile teminat altına alınması durumunda, tüketici, ödemeleri sözleşmede belirtilen bir bankada satıcı adına açılacak bir hesaba yatırmakla yükümlüdür. Bu hesapta toplanan tüketici ödemeleri konutun devir veya teslimine kadar bloke altında olup, yalnızca hakediş karşılığında serbest bırakılabilir.

- b) Konutun tamamlanma oranına göre belirlenecek hakediş sisteminde, ödemelerin doğrudan bankaya yapılmış olması ve bankaların sorumluluğu altında inşaatın ilerleme seviyesi oranında şirkete aktarılması esastır. Bu şekilde yapılacak ödemelerde tüketicinin rızası aranmaz. Bu işlemlerle ilgili olarak banka, tüketiciden komisyon ve benzeri isimler altında herhangi bir bedel talep edemez.
- c) Satıcı, konutun teslimine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemezse, hesap üzerindeki haklarını kaybeder. Bu durumda, tüketicinin yapmış olduğu ödemelerin hakediş usulüne göre satıcıya ödenmemiş kısmı banka tarafından tüketiciciye iade edilir. Tüketicinin o ana kadar yapmış olduğu ödemelerin satıcıya ödenen kısmı üzerinde ise hakları saklıdır.

93- Bağlı kredi teminat yöntemi olarak kabul edilmekte midir?

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

VII- MESAFELİ SÖZLEŞMELER:

94- İnternet veya telefon üzerinden alışveriş yaparken nelere dikkat etmeliyim?

Alışveriş yapılması düşünülen internet sitesi hakkında ön araştırma yapılmalı ve internet sitesi üzerinden satıcının “ticari unvanı”, “açık adresi” ve “diğer iletişim bilgileri” kontrol edilmelidir. Bu durum tüketiciciye güvenilir satıcıları tespit etme ve hak arama yollarına başvurmada kolaylık sağlayacaktır.



Ayrıca internet veya telefon üzerinden alışveriş yapmadan önce, mutlaka fiyat araştırması yapılarak ürünün yaklaşık fiyatı ile ilgili bilgiler edinilmeli ve eğer ürüne ait açıklama ya da fiyatla ilgili iddia gerçekçi bulunmazsa alışveriş tercih edilmemelidir.

95- Mesafeli yöntemle alışveriş yaparken satıcının sözleşme öncesi yükümlülüğünün kapsamı nedir?

Satıcı, mesafeli sözleşmeye dair bazı hususlarda tüketiciciyi sözleşme kurulmadan (herhangi bir ödeme yapmadan) önce bilgilendirmek zorundadır. Bu husus mevzuatta “ön bilgilendirme” olarak düzenlenmiştir. Bu bilgilere örnek olarak satıcının adı, unvanı, açık adresi, telefon numarası, satın alacağınız malın temel özellikleri, vergiler dâhil toplam fiyatı, varsa diğer ek masraflar, cayma hakkına ilişkin bilgiler, hak arama yolları vb. verilebilir. Bu bilgilendirmenin yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcıya aittir.

96- Satıcının ön bilgilendirme yükümlülüğünü gereği gibi yerine getirmemesinin sonuçları nelerdir?

Mesafeli sözleşmelerde ön bilgilendirmenin gereği gibi yapılmamasının önemli sonuçları vardır. Örneğin, satıcı ek masraflara ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmemişse, tüketici bunları karşılamakla yükümlü değildir. Yine satıcı, tüketiciye cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde ön bilgilendirme yapmamışsa, tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süre ile de bağlı değildir. Bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

Diğer taraftan, satıcı, tüketicinin siparişini onaylamasından hemen önce, söz konusu siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği hususunda tüketiciyi açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirmek zorundadır. Aksi halde tüketici siparişi ile bağlı değildir. Satıcı, tüketicinin ön bilgileri edindiğini kullanılan (telefon, internet gibi) uzaktan iletişim aracına uygun olarak teyit etmek zorundadır. Aksi halde sözleşme kurulmamış sayılacaktır.

97- Satıcı ön bilgilendirmeye ilişkin hususları tüketiciye nasıl vermelidir?

Satıcı, ön bilgilendirmeye ilişkin ayrıntıları Yönetmelikte belirtilen tüm hususlarda, tüketiciyi, kullanılan (telefon, internet gibi) uzaktan iletişim aracına uygun olarak anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirmek zorundadır. Ön bilgilendirmenin yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcıya aittir.

98- Kalıcı veri saklayıcısı ne demektir?

Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, makul bir süre incelemeye elverecek şekilde kaydedilebilmesini ve değiştirilmeden kopyalanabilmesini sağlayan ve istenen her zaman bu bilgiye aynen ulaşılmaya imkân veren “kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri” her türlü araç veya ortamdır.

99- Mesafeli sözleşme yöntemiyle bir ürün satın aldım, ancak ürünü beğenmedim. Bu durumda ne yapabilirim?

Tüketici mesafeli sözleşmede on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart üstlenmeksizin cayma hakkına sahiptir. Bu süre eğer “mal” satın alınacak ise mal tesliminden itibaren; “hizmet” satın alınacak ise hizmet sözleşmesinin kurulduğu andan itibaren başlar. Bunun yanı sıra sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içinde de tüketici her zaman cayma hakkını kullanabilir.

100- Mesafeli sözleşme yöntemiyle bir ürün satın aldım, ancak ürünün arızalı olduğu anlaşıldı. Bu durumda ne yapabilirim?

Bu durumda tüketici 6502 sayılı Kanunun ayıplı mala ilişkin hükümlerinde yer alan seçimlik haklarından birini kullanabilir.

101- Cayma hakkımı nasıl kullanabilirim? Telefon ile de kullanabilir miyim?

Hayır, ispat açısından sıkıntı yaratabileceğinden cayma hakkı telefon ile kullanılamamaktadır.

Cayma hakkı yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı gibi aracılığı ile kullanılabilir.

102- Cayma hakkımı kullanmak için Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde yer alan formu kullanmak zorunda mıyım?

Hayır, söz konusu form bazı özel durumlarda tüketicilere kolaylık sağlanması için Yönetmeliğe eklenmiştir. Cayma hakkının kullanılmasında tüketici, bu formu kullanabileceği gibi cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir.

Sesli iletişim yoluyla telefon aracılığıyla yapılan satışlarda, satıcı veya sağlayıcı bu formu en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar göndermek zorundadır. Ancak, bu durum yine formun kullanılması zorunluluğu doğurmaz. Cayma hakkının kullanımına ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.

103- Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkımı kullandıktan ne kadar süre sonra bedel iadesi yapılacaktır? Bu konuda tüketicinin hakları ve yükümlülükleri nelerdir?

Mesafeli yöntemle yapılan alışverişlerde, satıcı, cayma bildirimini kendisine ulaşmasından itibaren on dört gün içerisinde tüketicinin ödemiş olduğu bedeli iade etmek zorundadır. Ayrıca, tüketici cayma bildirimini yönelttiği tarihten itibaren on gün içerisinde satın aldığı malı iade etmek zorundadır.

104- Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkının kullanılması durumunda iadeye ilişkin kargo ücreti kim tarafından karşılanacaktır?

Satıcı eğer ön bilgilendirmede cayma durumunda malın iadesi için anlaşmalı olduğu kargo şirketini belirtmişse, bu kargo şirketi aracılığıyla malın geri gönderilmesi halinde, tüketici iadeye ilişkin masraflardan sorumlu tutulamaz.

Satıcının ön bilgilendirmede iade için herhangi bir taşıyıcıyı belirtmediği durumda ise, tüketiciden iade masrafına ilişkin herhangi bir bedel talep edilemez. İade için ön bilgilendirmede belirtilen kargo şirketinin, tüketicinin bulunduğu yerde şubesinin olmaması durumunda ise satıcı, ilave hiçbir masraf talep etmeksizin iade edilmek istenen malın tüketiciden alınmasını sağlamakla yükümlüdür.

105- Kredi kartı kullanılarak internet üzerinden bir ürün satın alındığında ve bu ürüne ilişkin cayma hakkı kullanıldığında bedel iadesi nasıl yapılmalıdır?

Satıcı cayma hakkı kullanılan durumlarda tüm geri ödemeleri, tüketicinin “satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun” bir şekilde ve tüketicie herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden tek seferde yapmak zorundadır.

106- Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkı hangi hallerde kullanılamaz?

Cayma hakkı kullanılamayan başlıca mal ve hizmet örnekleri;

- a) Fiyatı piyasadaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcının kontrolünde olmayan altın, mücevherat gibi mallar,
- b) Çocuğunuzun resminin baskı yapıldığı tişört gibi özel istek ve ihtiyaçlarınız doğrultusunda hazırlanan mallar,
- c) Çiçek, yaş pasta gibi çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi çabuk geçebilecek mallar,
- d) İç çamaşırı, küpe gibi iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanlar mallar (ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması kaydıyla),
- e) CD, DVD gibi dijital içerikli mallar,
- f) Toner, kartuş gibi bilgisayar sarf malzemeleri ve kitap (ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması kaydıyla),
- g) Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınlar,
- ğ) Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, otel rezervasyonu gibi konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-içecek tedariki ve nişan, düğün organizasyonu gibi eğlence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin sözleşmeler,
- h) Uzaktan eğitim gibi elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler,
- ı) Bilgisayarınıza veya telefonunuza indirdiğiniz müzik, film, programlar gibi tarafınıza anında teslim edilen gayri maddi mallara ilişkin sözleşmelerdir.

107- Mesafeli olarak satın aldığım ürün ne kadar sürede teslim edilmelidir?

İnternet veya telefon üzerinden yapılan alışverişlerde taahhüt edilen bir süre yoksa en geç otuz gün içerisinde satıcı malı göndermek zorundadır. Eğer bu süre içerisinde mal gönderilmez ise, tüketici sözleşmeyi feshederek on dört gün içerisinde yasal faizle birlikte tüm ödemelerini geri alma hakkına sahiptir.

Ancak, sipariş konusu mal ya da hizmet edimin yerine getirilmesinin “imkansızlaştığı” hallerde satıcının bu durumu öğrendiği tarihten itibaren üç gün içinde tüketicie yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile durumu bildirmesi ve varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç on dört gün içinde iade etmesi zorunludur. Malın stokta bulunmaması imkansızlaşma olarak kabul edilmemektedir.

108- Mesafeli sözleşmelerde zarardan sorumluluk nasıl düzenlenmiştir?

Satıcı, malın tüketiciye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan sorumludur. Eğer tüketici malın satıcının belirlediği taşıyıcı dışında başka bir taşıyıcı ile gönderilmesini talep etmiş ise, malın ilgili taşıyıcıya tesliminden itibaren oluşabilecek kayıp ya da hasardan satıcı sorumlu değildir.

109- Mesafeli sözleşmelerde, ürünün fiyatı dışındaki ilave ödemeler nasıl düzenlenmiştir?

Sözleşme kurulmadan önce, sözleşme yükümlülüğünden kaynaklanan ve üzerinde anlaşılmalı esas bedel dışında örneğin satın alınan malın kurulumu gibi herhangi bir ilave bedel talep edilebilmesi için tüketicinin açık onayının alınması zorunludur. Şayet tüketicinin açık onayı alınmadan ilave ödeme yükümlülüğü doğuran seçeneklerin "kendiliğinden seçili olarak sunulmuş olmasından" dolayı tüketici bir ödemede bulunmuş ise satıcı veya sağlayıcı bu ödemelerin iadesini derhal yapmak zorundadır. Örneğin uçak bileti satın alırken yiyecek veya koltuk seçimi gibi hizmetler için tüketici biletin ücretine ilave olarak bir ödemede bulunması.

VIII- TÜKETİCİ KREDİSİ VE KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİ:

110- Tüketici kredileri ve konut kredilerinde sigorta yaptırmak zorunlu mudur?

Hayır, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun gereği tüketicinin açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde ise istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, kalan borç tutarıyla ve vadesi ile uyumlu olması gerekir.



111- Tüketicinin talebi olmaksızın kredili mevduat hesabı açılabilir mi?

Hayır, belirli süreli tüketici ve konut kredilerinde tüketicinin açık talimatı olmaksızın kredi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.

112- Kullanılan kredilerde tahsil edilen tahsis ücreti, istihbarat ücreti vb. kesintiler yasal mıdır?

Hayır, bankalar, tüketicilere kullanılacak krediler için tüketicilerden, "tahsis ücreti" dışında; istihbarat ücreti, kredi işlem fişi ücreti, ödeme planı değiştirme ücreti gibi

her ne ad altında olursa olsun başkaca bir ücret alamaz. Tahsil edilecek kredi tahsis ücreti ise kullanılan kredi anaparasının binde beşini geçemez.

113- Bankalardan aidatsız kredi kartı talep edilmesi mümkün müdür?

Evet, mümkündür. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun gereğince kart çıkaran kuruluşlar tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunmak zorundadır. Bu tür kartlar dışındaki kredi kartları ise ilgili Yönetmelik uyarınca, özelliklerine göre yıllık olarak belirlenen tutar kadar ücretlendirilebilir.

114- Tüketici ve konut kredilerinde tüketicinin temerrüde düşmesi durumunda kalan borcun tamamı hangi şartlarda talep edilebilir?

Tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda eğer kredi veren tüm borcun ödenmesi hakkını saklı tutmuş ise bu hakkı ancak;

- Kredi verenin tüm yükümlülüklerini yerine getirmiş olması,
- Tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödememesi durumunda kullanılabilir.

Kredi verenin bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek uyarıda bulunması zorunludur. Ayrıca, muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz ve ücretler dikkate alınmaz.

115- Tüketici kredisi kullanımından caymak mümkün müdür?

Evet, mümkündür. Tüketici on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeden ve cezai şart üstlenmeksizin kredi sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkını kullanan tüketicinin krediden faydalanması halinde, tüketici anaparayı ve kredi kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar geçen sürede tahakkuk eden faizi en geç cayma bildirimini kredi verene göndermesinden sonra otuz gün içinde geri öder.

116- Konut kredimi erken ödemek istiyorum. Bu durumda bankanın talep ettiği erken ödeme tazminatı yasal mıdır?

Kredinin faiz oranı sabit olarak belirlenmiş ise, sözleşmede yer alması şartıyla, tüketicinin borçlandığı tutarın tamamını veya bir taksit tutarından az olmamak üzere herhangi bir tutarı vadesinden önce ödemesi durumunda tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilebilir. Bu tazminat, erken ödenen anapara tutarının kalan vadesi otuz altı ayı aşmayan kredilerde yüzde birini, otuz altı ayı aşan kredilerde yüzde ikisini geçemez. Bu tutar hiçbir şekilde tüketiciye yapılacak toplam indirim tutarını aşamaz. Değişken faiz oranlı kredilerde tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilemez.

Bu bağlamda, erken ödeme tutarının hesaplanması yukarıda belirtilen hususlar doğrultusunda belirlenmekte olup, anılan hükümlere aykırı uygulamalar hakkında tüketici hakem heyetlerine veya tüketici mahkemelerine başvurulması mümkündür.

117- Kredi sözleşmesine ilişkin hesap açılması durumunda bu hesaptan ücret alınabilir mi?

Kredi sözleşmesine ilişkin hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez.

118- Mesafeli yolla (telefon, internet, kısa mesaj) kullandığım krediden cayma hakkım var mıdır?

Evet, vardır. Tüketiciler, mesafeli olarak kurulan bir kredi sözleşmesinden on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezaî şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir.

Cayma hakkının kullanımı durumunda sağlayıcı, cayma bildirimini kendine ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içinde kamu kurum veya kuruluşuna ya da üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar ile mevzuat gereği ödenmesi zorunlu olan bedeller hariç tüm ödemeleri tüketiciye iade etmekle yükümlüdür.

119- Kredi sözleşmesini imzalamadan önce ve imzalarken dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir?

Sözleşme koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formu, sözleşmeyi imzalamadan önce alınmalı ve koşulları incelenmelidir. Kredinin toplam maliyeti ile ilgili bilgi edinilerek gerekirse farklı kredilerle karşılaştırılmalıdır.

Sözleşmenin, en az on iki punto büyüklüğünde ve okunabilir, açık ve sade bir dille hazırlanmış olmalıdır. Banka sözleşmenin bir örneğini tüketiciye vermemelidir. Bunun yanında, sözleşme düzenlendiği tarihten itibaren bir yıl içerisinde sözleşmenin bir örneği ayrıca bankadan ücretsiz temin edilebilir.

120- Taksitli nakit avans kredisi nedir? Kullanırken nelere dikkat edilmesi gerekir?

Kredi kartı veya kredili mevduat hesabı sözleşmesine dayanılarak nakit kullanılan tutarın taksitler halinde geri ödenmesine imkân veren nakdi krediler, taksitli nakit avans kredisi olarak kabul edilmektedir.

Taksitli nakit avans kredisinin kullanılmasından önce kredinin toplam tutarı, taksit tutarları ve taksit sayısı ile akdi faiz oranı bilgisinin tüketiciye bildirilmesi zorunludur.

Taksit tutarları, kredinin kullanıldığı tarih ile son ödeme tarihi arasında geçen gün sayısı dikkate alınarak hesaplanacak olan akdi faize göre belirlenir.

121- Bankalar hangi hizmetler için masraf ya da ücret talep edebilir?

Bankalar ve kredi verenler tarafından ücretlendirilebilecek olan ürün ve hizmetler şunlardır;

- a) Bireysel Kredilerde; tahsis ücreti, ekspertiz ücreti, taşıtır ve taşınmaz rehin tesis ücreti,
- b) Mevduat/Katılım Fonunda; para çekme ücreti,
- c) Para Transferlerinde; elektronik fon transferi ücreti, havale ücreti, swift ücreti,
- d) Kredi Kartlarında; yıllık üyelik ücreti, ek kart yıllık üyelik ücreti, kart yenileme ücreti, nakit avans çekim ücreti.
- e) Bunların yanında, kiralık kasa ücreti, kampanyalı ürün ve hizmetler ücreti, fatura ödeme ücreti, arşiv-araştırma ücreti, onaya bağlı bildirim ücreti, başka kuruluş ATM'sinden yapılan işlem ücreti, kamu kurum ve kuruluşlarına yapılan ödemeler, üçüncü kişilere yapılan ödemeler.

122- Tüketicinin kredisini vadesinden önce ödemesi durumunda herhangi bir indirim söz konusu mudur?

Tüketici vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabilir veya kredi borcunun bir kısmını ya da tamamını ödeyebilir. Bu durumda, erken ödenen miktara göre, tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarında gerekli indirim yapılır.

Bir taksit tutarından az olmamak üzere, herhangi bir tutarı vadesinden önce ödeme ara ödeme olarak kabul edilir. Ara ödeme yapılması durumunda; kalan anapara borcu üzerinden, akdi faiz oranı ile bir önceki taksit tarihinden itibaren işleyen gün sayısı dikkate alınarak bulunacak faiz ve faiz üzerinden hesaplanacak vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler toplamı tüketiciden tahsil edilir. Tahsil edilen tutar dışında kalan kısım, anapara borcundan düşülür. Bu durumda kalan taksit sayısı ve ödeme tarihleri değişmeden, yeni taksit tutarı ve yeni ödeme planı oluşturulur.

123- Bağlı kredi sözleşmesi nedir?

Kredinin belirli bir malın (araç, konut vb.) veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik birlik oluşturduğu sözleşmedir.

124- Bağlı kredi kullanılması durumunda malın (araç, konut vb.) veya hizmetin hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmemesinden ötürü satıcı/sağlayıcı ile birlikte banka da sorumlu mudur?

Evet, sorumludur. Bağlı kredilerde, mal veya hizmet hiç ya da gereği gibi teslim veya

ifa edilmez ise satıcı, sağlayıcı ve kredi veren, tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde müteselsilen sorumludur. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde bağlı kredi de bu oranda indirilir ve ödeme planı buna göre değiştirilir. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması hâlinde, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı, sağlayıcı ve kredi veren müteselsilen sorumludur.

Söz konusu mal konut olduğunda ise tüketicinin Tüketici Korunması Hakkında Kanununun 11 inci maddesinde belirtilen seçimlik haklarından birini kullanması hâlinde, satıcı ve konut finansmanı kuruluşu müteselsilen sorumludur.

Ancak, kredi verenin /konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu; malın (araç, konut vb.) teslim veya hizmetin ifa edilmediği durumlarda satış sözleşmesinde veya bağlı kredi sözleşmesinde belirtilen malın teslim veya hizmetin ifa edilme tarihinden, malın teslim veya hizmetin ifa edildiği durumlarda malın teslim veya hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.

IX- GARANTİ BELGESİ VE SATIŞ SONRASI HİZMETLER İLE TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU

125- Onarılmak üzere yetkili servis istasyonuna gönderilen ürüne ilişkin azami tamir süresi ne kadardır?



Tüketicilerin kullanımına sunulan ürünlere ilişkin azami tamir süreleri, Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinde belirlenmiştir. Bu süre, binek otomobiller ve kamyonetler için otuz iş günüdür. Diğer tüm mallar için azami tamir süresi yirmi iş günüdür.

126- Üretici veya ithalatçıların tüketicilere sunmuş oldukları ürünlere ilişkin satış sonrası hizmet verme yükümlülüğünün süresi ne kadardır?

Üretici veya ithalatçıların, kendileri tarafından kurulabilecek ya da verilen hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla faydalanabilecekleri kurulu servis istasyonları veya servis organizasyonları vasıtasıyla, belirli mal grubu için kullanım ömürleri süresince satış sonrası hizmetleri sunmak zorundadır. Kullanım ömürleri ise Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinde her mal için ayrı ayrı belirlenmiştir.

127- Tüketicilerin garanti ile ilgili hakları nelerdir?

Tüketicilerin seçimlik haklarından ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda satıcı;

işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür.

Tüketicilerin ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın; garanti süresi içinde tekrar arızalanması, tamiri için gereken azami sürenin aşılması, tamirinin mümkün olmadığının bir raporla belirlenmesi durumlarında; tüketiciler malın bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkân varsa malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi ni satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicilerin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

128- Garanti süresi ne kadardır? Bu süre ne zaman başlar?

Garanti süresi, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari iki yıl veya ilgili Yönetmelikte belirtilen ölçü birimi ile tespit edilen değer kadardır.

129- Garanti belgesini düzenleme ve tüketicilere verme sorumluluğu kim ya da kimlerdedir?

Üreticiler ve ithalatçılar, tüketicilere yönelik olarak ürettikleri veya ithal ettikleri, Garanti Belgesi Yönetmeliğine ekli listede yer alan kullanılmamış mallar için garanti belgesi düzenlemek zorundadır. Üreticiler veya ithalatçıların hazırlamak zorunda oldukları garanti belgelerini tüketicilere verme yükümlülüğü satıcılara aittir.

130- Kullanım hatası nasıl oluşur? Kullanım hatası durumunda tüketici garanti ile ilgili haklarını kullanabilir mi?

Kullanım hatası, tüketicinin ürünü tanıma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı olarak kullanması durumunda oluşur. Kullanım hatasından kaynaklanan bir arıza olursa, tüketicinin ücretsiz onarım isteme hakkı bulunmamaktadır.

131- Tüketicie sunulan ürünün periyodik bakım gerektirmesi durumunda, bu bakım kimler tarafından, hangi süre aralıkları içerisinde gerçekleştirilmelidir?

Tüketicie sunulan ürünün periyodik bakım gerektirmesi durumunda, periyodik bakımın, yapılacağı zaman aralıkları ile kim tarafından yapılması gerektiğine ilişkin bilgiler malın özelliğine göre ve tüketiciye sunulmuş biçimine göre tanıma ve kullanma kılavuzunda bulunması zorunludur. Dolayısıyla bu durumda, bakım tanıma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara uygun olarak gerçekleştirilmelidir.

132- Garanti süresi bitmemiş bir ürünün arızalanması durumunda bu ürünün tamir edilmek üzere servis istasyonlarına gönderilmesi ile ilgili olarak tüketiciden nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri talep edilebilir mi?

Hayır, tüketicinin, 6502 sayılı Kanunun 11 inci maddesinde yer alan seçimlik hakların-

dan ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda; malın firmaya ya da yetkili servis istasyonuna ulaştırılması ve geri gönderilmesi ilgili olarak tüketiciden nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri ve başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep edilemez.

133-Azami tamir süresi ne zaman başlar?

Azami tamir süresi, garanti süresi içerisinde, mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirim tarihi, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar.

Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.

134- İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyeti sona ererse, mala ilişkin bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından kim ya da kimler sorumlu olur?

İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi durumunda mala ilişkin bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi bittikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçının sunması zorunludur.

135- Üretici veya ithalatçılar ne kadar süre ile tüketicilere yedek parça sağlamak zorundadır?

Üretici veya ithalatçıların, malın kullanım ömrü süresince, tüketicinin talebi üzerine, yedek parça sağlaması zorunludur.

136- Tüketiciler, yetkili servis istasyonları ile yedek parçaları temin edebileceği yerlere ilişkin bilgilere nasıl ulaşabilir?

Yetkili servis istasyonları ile yedek parça malzemelerinin temin edebileceği yerlerin unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer almak zorundadır.

137- Tanıtma ve kullanma kılavuzunu düzenleme ve tüketicilere verme yükümlülüğü kim ya da kimlerdedir?

Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarının hazırlanması sorumluluğu üretici ve ithalatçıya, tüketiciye verilmesi ve teslim edildiğinin ispat sorumluluğu ise satıcıya aittir.

138- Yetkili servis istasyonları tarafından teslim alınan ya da yetkili servis istasyonlarına teslim edilen arızalı mallar ile ilgili olarak belge düzenlenmesi zorunlu mudur?

Evet, zorunludur. Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği uyarınca, servis istasyonlarının, kendilerine kargo ile gönderilen arızalı mallar hariç olmak üzere, kendilerine teslim edilen veya kendileri tarafından teslim alınan arızalı mallar ile ilgili olarak malın teslim alındığına dair bir belge düzenlenmesi zorunludur.

139- Garanti süresi içerisinde, ayıplı olması nedeniyle malın değiştirilmesi durumunda, değiştirilen malın garanti süresi ne kadardır?

Garanti Belgesi Yönetmeliğine göre, garanti uygulaması sırasında değiştirilen malın garanti süresi, satın alınan malın kalan garanti süresi ile sınırlıdır.

X- İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER:

140- İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde cayma hakkı süresi ne kadardır?

Cayma hakkı, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin kullanılabilir. Bu süre, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlamaktadır.



141- İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde cayma hakkı telefon ile kullanılabilir mi?

Cayma haklarına ilişkin bildirimlerin, satıcı veya sağlayıcılara yazılı olarak (iadeli taahhütlü vb.) veya kalıcı veri saklayıcısı (kısa mesaj, elektronik posta vb.) ile gerektiğinde ispatı da sağlanabilecek şekilde yapılması gerektiğinden telefon ile iletilmesi yeterli değildir. Bu nedenle sözleşme içeriğinin dikkatlice okunup, bir telefon numarası vererek "iade etmek isterseniz bu numarayı aramanız yeterlidir" diyen satıcı/sağlayıcılara itibar edilmemesi sonradan mağduriyet yaşanmaması adına önem arz etmektedir.

142- Tüketici cayma hakkı ile ilgili bilgilendirilmediği takdirde on dört günlük cayma hakkı süresi ile bağlı mıdır?

Hayır, satıcı veya sağlayıcıların tüketicileri cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmemesi veya İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinde belirtilen

diğer yükümlülüklerle aykırı hareket etmesi durumunda cayma hakkının kullanımına ilişkin süre on dört gün ile sınırlı olmayıp, cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona ermektedir.

143- Cayma hakkını kullanan tüketicinin malı iade ya da muhafaza yükümlülüğü var mıdır?

Bu konudaki sorumluluk satıcı ve sağlayıcıya aittir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde malı geri almakla yükümlüdür. Bu süre içerisinde malın geri alınmaması durumunda, tüketici malı muhafaza etmekle yükümlü değildir.

144- Tüketicinin cayma hakkı süresi içerisinde ürünü kullanması durumunda iade hakkı var mıdır?

Evet, iade hakkı vardır. Cayma süresi içerisinde mal; işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan tüketici sorumlu değildir.

145- Satıcı/sağlayıcıya ödeme yaptım fakat cayma hakkımı kullanmak istiyorum. Ödediğim meblağı geri talep edebilir miyim?

Evet, talep edebilirsiniz. Cayma süresi içerisinde sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapılması veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge verilmesi istenemez. Bu yasağa rağmen tüketiciden herhangi bir bedel alınması durumunda, alınan bedelin tüketiciye derhal iade edilmesi gerekmektedir, tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge tüketici yönünden geçersiz olmaktadır.

146- İş yeri dışında kurulan sözleşmelerin geçerli olabilmesi için gerekli şekil şartları nelerdir?

İş yeri dışında kurulan sözleşmeler yazılı olarak yapılmadıkça geçerli olmaz. Kurulan sözleşmelerin en az on iki punto büyüklüğünde anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi ve sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye verilmesi zorunludur.

147- Satıcı/sağlayıcı sözleşmedeki bazı alanları bana el yazısı ile doldurttu. Bu yapılması gereken bir işlem midir?

Evet, satıcı veya sağlayıcılar sözleşmeyi tüketicinin imzalamasını ve sözleşme tarihi ile "Sözleşmenin bir örneğini elden teslim aldım." ifadesini ve cayma hakkının kullanılabilirdiği sözleşmeler için "On dört gün içinde cayma hakkım olduğu konusunda

bilgilendirildim.” ifadesini tüketicinin kendi el yazısı ile yazmasını sağlamak zorundadırlar.

148- İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde satıcı ürünlerin teslimi için nakliye ücreti talep edebilir mi?

Hayır, sözleşme konusu mal veya hizmetin sözleşmenin kurulduğu tarihten sonra teslim veya ifasının kararlaştırılması halinde tüketiciden ek nakliye, teslim ve benzeri masraflar talep edilemez.

149- Her satıcı/sağlayıcı iş yeri dışından satış yapabilir mi?

Hayır, yapamaz. İş yeri dışında kurulan sözleşmeler yönetmeliğinde belirlenen istisnalar dışında Bakanlık tarafından yetkilendirilmiş satıcı veya sağlayıcı tarafından kurulabilir. Ticaret İl Müdürlüklerinden alınmış geçerli bir yetki belgesinin olup olmadığına dikkat edilmesi önem arz etmektedir.

Ayrıca, <http://bim.gumruk.gov.tr/temp/TRKKapidanSatisFirma.aspx> linkinden yetki belgesine ilişkin sorgulama yapmak mümkündür. Bununla birlikte Sağlık Bakanlığı ya da Milli Eğitim Bakanlığı gibi bazı kamu kurumlarından geldiği ya da ortak çalışıldığı ifade edilerek tansiyon ölçüm aleti, kitap seti gibi ürünlerin satışında tüketicilerin güvenini kazanarak satın alma kararlarının etkilenmeye çalışıldığı bilindiğinden satıcı/sağlayıcıların unvan ve iletişim bilgilerine dikkat edilmesinde fayda bulunmaktadır.

XI- DOĞRUDAN SATIŞ SİSTEMİ:

150- Doğrudan satış sistemi nedir?

Herhangi bir doğrudan satış şirketi tarafından istihdam edilsin ya da edilmesin satış temsilcisi, dağıtıcı, distribütör ve benzeri adlarla hareket edenlerin bir mal veya hizmeti kendi evlerinde ya da perakende satış yerleri kullanılmaksızın tüketicinin ev veya iş yaşantısını sürdürdüğü mekânlara gibi iş yeri dışında, tek veya çok katmanlı satış yöntemleriyle tüketicilere sunulmasını öngören pazarlama sistemidir.



151- Doğrudan satıcısı olmak istediğim şirket işe başlamak için benden para talep edebilir mi?

Hayır, talep edemez. Doğrudan satıcı olarak sisteme dâhil olmak isteyenlerden işe

başlamaları ya da işe başladıktan sonra sistemde kalabilmeleri için giriş aidatı, başlangıç paketi, yenileme ücreti, aidat ve paket ücreti gibi herhangi bir isim altında bedel alınması yasaktır.

152- Doğrudan satıcı olarak sisteme dâhil oldum. Sistemden çıkmak için ne yapmalıyım?

Doğrudan satıcılar, hiçbir masraf ve ceza şart ödemeksizin istedikleri zaman sistemden ayrılma hakkına sahiptir. Eğer sisteme dâhil olunan tarihten itibaren altmış gün içerisinde sistemden çıkılması halinde, doğrudan satış şirketleri, doğrudan satıcıların elinde bulunan ve kullanılmamış tüm malları geri almak; söz konusu malların bedelini ise on dört gün içerisinde iade etmek zorundadır.

153- Doğrudan satıcı olarak iş yeri dışından satış yetki belgesi almam gerekiyor mu?

Hayır. Yetki belgesinin doğrudan satış şirketi tarafından alınması yeterlidir. Doğrudan satıcıların ayrıca yetki belgesi alması gerekmez.

XII- TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİ:

154- Kredi kartı ile yapılan alışverişlerde taksitle satış sözleşmeleri ile ilgili hükümlerden yararlanabilir miyim?

Hayır, yararlanamazsınız. Kredi kartı ile yapılan alışverişlerde taksitle satış sözleşmeleri ile ilgili hükümler uygulanmamaktadır.



155- Taksitle satış sözleşmesinde cayma hakkım bulunmakta mıdır?

Evet, tüketicilerin yedi gün içinde herhangi bir gerekçe göstermek ve ceza şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkı bulunmaktadır. Bu süre, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlamaktadır. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi içinde satıcı veya sağlayıcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile yöneltilmiş olması yeterlidir.

156- Taksitle aldığım ürünü kullandım. Cayma hakkımı kullanabilir miyim?

Hayır, satıcı cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmişse tüketici, malı ancak malın ilk incelemesini kapsayacak şekilde olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği

ölçüde kullanılabilir. Malın mutak olarak kullanılması durumunda tüketici cayma hakkını kullanamamaktadır.

157-Taksitle satın aldığım bir üründe cayma hakkımı kullandım. Ürünlerin geri verilmesi açısından bir sorumluluğum var mı?

Evet, cayma hakkını kullandığınız tarihten itibaren yedi gün içinde sözleşme konusu malı satıcıya iade etmekle yükümlüsünüz. Aksi halde cayma hakkını kullanmamış sayılırsınız. Ayrıca cayma hakkının kullanılması durumunda malın iade masraflarından (nakliye vb.) tüketici sorumludur.

158- Finansal kiralama (leasing) yöntemiyle araç kiraladım. Taksitle satış sözleşmesi hükümlerinden yararlanabilir miyim?

Evet, yararlanabilirsiniz. Tüketicinin kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmelerinde de taksitle satış hükümleri uygulanır.

159- Taksitle satış sözleşmesi için nasıl bir kıymetli evrak düzenlenebilir?

Tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için taksit tutarını aşmayacak ve ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenmesi gerekmektedir. Bu şekilde yapılmayan senetler tüketici yönünden geçersiz olmaktadır.

160- Taksitlerimi erken ödemek istiyorum. Satıcıdan indirim talep edebilir miyim?

Evet, talep edebilirsiniz. Borçlanılan toplam miktar önceden ödenebileceği gibi vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunulabilir. Her iki durumda da satıcı veya sağlayıcı, faiz veya komisyon aldığı durumlarda ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür.

161- Taksitle satış sözleşmesinde ödemelerimi geciktirdim. Ne kadar faiz ödemem gerekir?

Taksitle satış sözleşmesinde gecikme faiz oranına yer verilmek zorundadır. Bu oran da hiçbir şekilde sözleşmede belirlenen faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçemez.

162- Bazı taksitlerimi ödeyemedim. Satıcı benden borcumun geri kalan kısmını talep edebilir mi?

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 şartıyla;

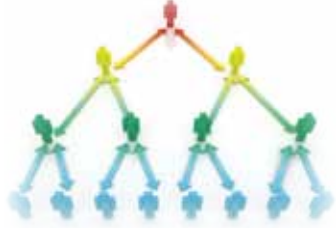
- tüketicinin kalan borcun en az onda birini oluşturan ve birbirini izleyen en az iki taksiti veya,
- kalan borcun en az dörtte birini oluşturan bir taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir.

Satıcı veya sağlayıcının bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek yazılı olarak muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur. Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

XIII- PİRAMİT SATIŞLAR:

163- Piramit satış sistemi nedir?

Piramit satış sistemi, 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 sistemi olarak tanımlanabilir.



164- Piramit satış sisteminin yaptırımını nedir?

Piramit satış sisteminin kurulmasının, yayılmasının veya tavsiye edilmesinin yasak olduğu hüküm altına alınmış olup, piramit satış sistemini başlatan, düzenleyen veya toplantı, elektronik posta veya diğer birçok kimsenin de katılımını sağlamaya elverişli yöntemlerle yayan veya böyle bir sistemin diğer bir şekilde yayılmasını ticari amaçlarla destekleyenler hakkında Türk Ceza Kanununun ilgili hükümleri uygulanmaktadır.

165- Bir satış organizasyonunun piramit satış sistemi olup olmadığını nasıl anlarım?

Yasaklanan piramit satış sistemlerinin kendilerini doğrudan satış sistemi olarak tanıtmaları, ilk bakışta iki sistemin yapısının birbirine benzer görünmesi dikkate alındığında bir satış organizasyonunun piramit satış sistemi olup olmadığı konusunda sağlıklı bir değerlendirme yapabilmek için; gerek ilgili şirket nezdinde gerçekleştirilecek kapsamlı bir inceleme gerekse de dikkat edilecek bazı hususlar piramit sisteme üye olunması ve mağduriyetler yaşanmasının önüne geçebilir.

Piramit satış sistemlerinde satışa konu edilen ürünlerin en belirgin özellikleri;

- Ürünün piyasada tek başına satılabilirliği özelliğinin karşıladığı ihtiyaç, kalite, nite-

- lik ve nicelik bakımından yetersiz olması nedeni ile sisteme giriş bedeli adı altında bir paket olarak satılması,
- Emsali ürünler ile mukayese edilmesinin önüne geçilmesi amacı ile genellikle piyasada benzeri olmayan ya da antika veya koleksiyon özelliği olduğunun iddia edilmesi,
 - Süreklilik gösteren ihtiyaçları karşılama özelliğinin olmaması nedeni ile talebinde sürekliliğinin olmaması,
 - Ürünün sağlık ve zindelik gibi ispatlanamayan yararlar sağladığının iddia edilmesi,
 - Üye kazandırma karşılığında verilen bedellerin ödenmesinin sağlanması için ürün değerinin çok yüksek belirlenmesi olarak sayılabilir.

Diğer taraftan bu tür bir faaliyetin limited ya da anonim şirket kurularak organize edilmesinin Bakanlığımızdan izin alındığı anlamına gelmediği ve Bakanlığımızın ya da başka bir kamu kurumunun bu tür bir faaliyete izin verme yetkisinin de bulunmadığı ve serbest piyasa kuralları içerisinde hareket edildiği, bazı şirketlerinin, ticari faaliyetleri ile temsilcilerinin elde ettiği komisyonlara ilişkin vergisel yükümlüklerini yerine getirerek vergilerini ödemeleri halinin o şirketin ya da şirketlerin tamamen yasal olarak faaliyet gösterdiği anlamına gelmeyeceği, sadece vergisel yükümlülüğünü ifa ettiği, diğer yükümlülüklerini yerine getirip getirmediğinin ayrı bir konu olduğu unutulmamalıdır.

Ayrıca özellikle bu tür şirketlerin yeni üyeler bulabilmek için gerçekleştirdikleri sunumlarda anlatılan başarı hikayeleri ile sisteme daha önce girenlerin elde ettikleri yüksek kazanç hikayeleri yerine bir yeminli mali müşavir ya da bağımsız denetim kuruluşu tarafından onaylanmış kazanç ve komisyon dağıtım tablolarının incelenmesinde yarar vardır.

XIV- PİYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ:

166- Tüketicilerin sağlık ve güvenliğinin korunması amacı ile yapılan Piyasa Gözetimi ve Denetimi çalışmalarında Gümrük ve Ticaret Bakanlığının rolü nedir?

Bakanlığımız tüketicilerimizin günlük hayatta yoğun olarak kullandıkları giysi, ayakkabı, kırtasiye, mobilya, deterjan, çocuk bakım ürünleri, oyuncaklar gibi birçok üründe piyasa gözetimi ve denetimi faaliyeti yürütmektedir.

Burada amacımız, söz konusu ürünlerin taşıdığı fiziksel ve kimyasal risklerden tüketicilerimizin korunmasıdır. Bunu sağlamak içinde piyasada planlı ve şikâyet üzerine de-



netimler yapmaktayız. Denetimlerimiz belge kontrolü ve gerektiğinde laboratuvarında test ettirme şeklinde yapılmaktadır.

Denetimler sonucunda mevzuata aykırı bulduğumuz ürünleri toplatmakta, ilan ettirmekte ayrıca üreticisine de idari para cezası uygulamaktayız.

167- Ürün güvenliği kapsamında, çocuk kıyafetlerinde tüketicinin korunması açısından sahip olunması gereken asgari güvenlik koşulları nelerdir?

Çocuk giysilerinde özellikle uzun kordon ve bağcıkların neden olabileceği boğulmalar ve hatta ölümlü sonuçlanabilecek kazaları önleyebilmek amacıyla güvenlik kriterleri getirilmiştir. Bu kriterler;

- 3 yaşa kadar olan çocuk giysilerinin boyun bölgesinde, kapüşonlarında hiç şekilde bağcık bulunmaması gerektiği,
 - 3-14 yaş arası çocuk giysilerinde boyun bölgesindeki bağcıkların 75 milimetreden uzun olmaması, bel, paça, kol bölgesinde ise 140 milimetreyi geçmemesi gerektiği,
- şeklinde belirtilebilir.

Diğer taraftan, bu giysiler kolay tutuşan nitelikte olmamalıdır. Özellikle çocukların giydiği kostümlerde, parti kıyafetlerinde kullanılan tül ve pelerin gibi kumaşların kolay alev almayan kumaşlardan yapılması önem arz etmektedir. Ayrıca çocuk giysilerinde azo boyar maddeler, fitatlar ve ağır metallerin kullanımı ile ilgili kısıtlamalar getirilmiştir.

168- Yürüteç, tekerlekli bebek arabaları, beşikler ve çocuk karyoları gibi çocuk bakım ürünlerinde tüketicilerin güvensiz ürünlerden korunması amacıyla alınan tedbirler nelerdir?

Bakanlığımız tarafından yürüteç, tekerlekli bebek arabaları, beşikler ve çocuk karyoları gibi çocuk bakım ürünlerinde belirli güvenlik kriterleri getirilmiştir. Öncelikle çocuk bakım ürünlerinin üzerinde güvenli ve doğru kullanım ile ilgili talimatların bulunması zorunlu bir husustur. Diğer taraftan, bu ürünlerde keskin ve sivri köşelerin olmaması ve 3 yaşından küçük çocukların yutabileceği parçaların bulunmaması gerekmektedir.

Çocuk bakım ürünlerinde belirlenmiş olan diğer güvenlik koşulları için;

- Yürüteç ve bebek arabalarında mutlaka fren tertibatı bulunması,
- Metal malzemelerin korozyona karşı dayanıklı bir malzemedan yapılması veya korozyona karşı korunmuş olması,
- Erişim alanı içinde çocuğun parmağının veya herhangi bir uzvunun sıkışabileceği hiçbir açık uçlu boru, çıkıntı, delik, hız tertibatı, civata veya açıklık bulunmaması,
- Ürünler için ambalaj malzemelerinin boğulma riski taşımaması,
- Bu ürünlerin kolay tutuşmayan, alevlenmeyen malzemelerden yapılması gerekmektedir.

169- “CE” işareti nedir? Hangi ürünlerde bulunması zorunludur?

CE işareti “Conformité Européenne” adının baş harflerinin kısaltmasıdır. Bu işaret ürünün Avrupa Birliği direktiflerine uygun olduğunu ve gerekli bütün uygunluk değerlendirme faaliyetlerinden geçtiğini beyan eden bir Birlik işaretidir. Ancak CE işareti ürünün nicelik ve nitelik açısından kalite kriterlerine uygunluğunu göstermemektedir.

Tüketicilerin, üzerinde CE işareti bulunan oyuncak ve oyuncak görünümlü kırtasiye ürünlerini tercih etmeleri gerekmektedir.

170-Kırtasiye malzemeleri ve yiyecek taklidi ürünlerin taşınması gereken asgari güvenlik koşulları nelerdir?

Çocuklar tarafından kullanılan kırtasiye ürünlerinin ambalajındaki tüm ifadelerin tüketiciler tarafından kolaylıkla anlaşılabilir şekilde yazılması gerekmektedir. Üretici veya ithalatçının açık adı ve iletişime geçilebilecek açık adresi ambalaj üzerinde bulunmalıdır.

Ayrıca kırtasiye malzemelerinin fiziksel ve kimyasal özellikleri bakımından belirlenmiş standartlar dâhilinde güvenli olması zorunludur. Kırtasiye malzemelerinin parçalarının ve yaylarının fiziksel yaralanma riskini en aza indirecek şekilde üretilmesi gerekmektedir. Çanta, kalem kutusu ve kalemlerde kullanılan oyun unsurlu aksesuarlar gibi tekstil ve plastik içerikli ürünlerin kolay tutuşmayan, alevlenmeyen malzemelerden yapılması gerekmektedir.

Plastik dekoratif meyveler, meyve suyu görünümlü sabun ve şampuanlar, miknatıslı buzdolabı süsleri gibi çocuklar tarafından gıda maddesi ile karıştırılarak ağza alınan, emilen veya yutularak boğulma veya zehirlenme gibi zararlara yol açan bu tür ürünlere yasaklamalar getirilmiştir. Ayrıca bu tür ürünlerin boğulmaya neden olabilecek küçük parçalar içermemesi gerekir.

171- Oyuncak alışverişlerinde hangi ürünler tercih edilmelidir?

Tüketiciler, oyuncak alışverişlerinde çocukların yaşına uygun ürünler satın almalıdır. Üzerinde CE işareti, ambalajında ve etiketinde üretici/ithalatçı bilgisi bulunmayan ürünlerin satın alınmaması gerekmektedir.

3 yaş altı çocuklar için oyuncak satın alırken oyuncaklarda keskin kenarların, sivri uçların, küçük parçaların ve küçük topların bulunmamasına dikkat edilmelidir. Yine aynı şekilde 3 yaş altı çocuklar için üretilen oyuncaklarda cam ve porselen türü materyallerin bulunup bulunmadığı kontrol edilmelidir.

Oyuncaklarda ambalaj ve etiket bilgileri büyük önem arz etmektedir. Bu uyarılar mutlaka okunmalı ve titizlikle uygulanmalıdır.

172- Deterjan ve hava aromatize edici ürünler kullanırken nelere dikkat edilmelidir?

Deterjan ve yüzey temizliğinde kullanılmak üzere üretilmiş ürünler asla vücut temizliğinde kullanılmamalıdır. Tuz ruhu gibi temizlik ürünlerinin başka bir ürün veya madde ile karıştırılması, sonucu ölüme varan ciddi kazalara sebebiyet vermektedir. Bu maddeler birbirleriyle karıştırılmadan kullanılmadır.

Ortama hoş koku veren, temizlik hissi yaratan oda spreyi gibi hava aromatize edici ürünler hamilelerin, bebeklerin ve solunum sistemi hastalığı olan kişilerin bulunduğu ortamlarda kullanılmamalıdır.

173- Stor perdeler alınırken ve kullanırken nelere dikkat edilmelidir?

Kordonlarının çocuklar açısından tehlike oluşturmaması için; ürünü satın alırken beraberinde güvenlik kitinin olmasına dikkat edilmeli ve bu kitin kurulumu yapılarak kullanılmalıdır. Ayrıca stor perde kordonlarının çocukların erişebileceği yerler ile yatak, beşik ve mobilyalardan uzak tutulması gerekmektedir.

174- Emzik, biberon gibi ürünlerde nelere dikkat edilmelidir?

Boğulmaya sebebiyet verebileceği için emziklere asla ip veya kurdele bağlanmamalıdır. Her türlü kullanım talimatı ve uyarı dikkate alınmalı, emzikler 1-2 aylık kullanımdan sonra değiştirilmeli, her kullanımdan önce temizlenmeli ve yırtık-delik oluşumları kontrol edilmelidir.

175- Satın aldığı ürünün güvensiz olduğunu düşünen tüketiciler ne yapmalı?

Bakanlığımız Alo 175 Tüketici Hattı'ndan ve www.tuketici.gov.tr adresinden bizlere ulaşabilirler.

XV- TİCARİ REKLAMLAR VE REKLAM KURULU:

176- Reklam Kurulu hangi reklamları incelemektedir?

Reklam Kurulu tüketicilere yönelik olarak yayınlanan tüm ticari reklamları incelemekle yetkilidir.



Ancak, firmalara veya esnafa yönelik reklamlar ile siyasi reklamlar ve kamu spotları Reklam Kurulu'nun görev ve yetki alanına girmemektedir.

177- Özellikle uydu kanallarında yayınlanan gıda takviyesi reklamlarında yer verilen, bu ürünlerin hastalıkları tedavi ettiği iddiaları doğru mudur?

Bu iddialar çoğunlukla doğru değildir. Zaten gıda takviyelerinin reklamlarında bir hastalığı önlediği veya tedavi ettiği şeklinde ifadelere yer verilmesi mevzuata da aykırıdır.

Doktor kontrolünde tedavi edilmesi gereken bir rahatsızlığın gıda takviyeleri ile tedavi edileceği beklenmemeli ve bu tür reklamlara itibar edilmemelidir. Bu reklamlar ile ilgili şikâyetler Bakanlığımız bünyesinde faaliyet gösteren Reklam Kurulu'na iletilir.

178- Özellikle uydu kanallarında yayınlanan kozmetik ürün reklamlarında yer verilen, bu ürünlerin eklem ağrılarını iyileştirdiği iddiaları doğru mudur?

Kozmetik ürünler vücudun dışına uygulanırlar ve geçici olarak görünümü düzeltirler. Bu yüzden, bir kozmetik ürünün eklemelere kadar etki ederek ağrıyı iyileştirmesi mümkün değildir. Doktor kontrolünde tedavi edilmesi gereken bir rahatsızlığın kozmetik ürünlerle tedavi edilmesi beklenmemeli ve bu tür reklamlara itibar edilmemelidir. Bu reklamlar ile ilgili şikâyetler Bakanlığımız bünyesinde faaliyet gösteren Reklam Kurulu'na iletilir.

179- Reklamlarda herhangi bir fiyat indiriminden bahsediliyorsa, bu reklamlarda tüketicilerin nelere dikkat etmesi gerekir?

Fiyat indirimlerinin yer aldığı reklamlarda, indirimin başladığı ve bittiği tarih ile sınırlı stok varsa bu stok miktarının yazılması, indirim oranının ise aldatıcı ve yanıltıcı olmaması gerekmektedir. Ayrıca bu reklamlarda, hangi mal veya hizmete ve ne kadar indirim uygulanacağı konusunda tüketicilerin doğru bilgilendirilmeleri gerekmektedir.

180- Bazı reklamlarda yüksek indirim oranlarına yer verilmesine karşın, önce fiyatların yükseltildikten sonra indirim uygulandığı görülüyor. Buna ilişkin herhangi bir düzenleme var mı?

İndirimli satış reklamlarında belirtilen oranların tüketicileri yanıltmaması gerekmektedir. Ayrıca, indirim oranının bir önceki fiyat üzerinden yapıldığını ispatlamak reklam verene aittir. Aksi takdirde Reklam Kurulu tarafından çeşitli idari yaptırımlar uygulanmaktadır.

181- Çekiliş, yarışma ve promosyon içerikli reklamlarda tüketicilerin hangi hususlara dikkat etmeleri gerekmektedir?

Reklamı yapılan mal veya hizmetle birlikte başka bir mal veya hizmetin de hediye verileceği belirtiliyorsa, hediye olarak verilecek mal veya hizmetlerin miktarı, piyasa değeri ve bunların hediye olarak verilmesine ilişkin geçerlilik süresi açıklanmalıdır. Ayrıca hediye veya ikramiyelerin taahhüt edilenden farklı olmaması gerekmektedir.

182- Bazı televizyon reklamlarında geçen altyazı ve durağan yazılar okunabilirlikten uzak olabiliyor; bu reklamlarla ilgili şikayetleri nereye iletebilirim?

Televizyonlarda görsel, radyolarda sesli, gazete ve açık hava reklamı gibi mecralarda ise yazılı olarak yayınlanan ifadelerin tüketicilerin algılayabileceği sürede ve biçimde iletilmesi zorunludur.

Reklamlardaki sesli ifadeler, görseller, dipnotlar, altyazı veya durağan yazılarda yer verilen bilgiler birbiriyle çelişmemeli ve reklamlarda ana mesajda belirtilen bir vadin istisnası varsa, bu istisna niteliğindeki bilgiler ve diğer bilgileri içeren altyazı durağan yazı ve dipnotlar okunabilir ve algılanabilir hız ve büyüklükte olmalıdır. Bu tür reklamlarla ilgili şikâyetler Bakanlığımız bünyesinde faaliyet gösteren Reklam Kurulu'na iletebilir.

183- Televizyonlarda ve radyolarda sıklıkla yayınlanan doğrudan satış ve tele-alışveriş reklamlarında, tüketiciler en çok nelere dikkat etmelidir?

Doğrudan satış ve tele-alışveriş reklamlarında; reklam verenin isim, unvan, adres, telefon ve diğer iletişim bilgileri, reklamı yapılan ürünün tüm vergiler dâhil toplam fiyatı ve nakliye masrafı bilgilerinin yer alması zorunludur.

Bu reklamlarda, "ilk kez", "son", "sadece", "tek bir sefer", "sınırlı satış", "hepsi satılmak üzere", "satıldı satılacak" gibi ifadelerle tüketiciler mal veya hizmeti satın almaya teşvik edecek şekilde tanıtım yapılamaz.

184- Reklam Kurulu'na başvuru nasıl yapılmaktadır?

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı bünyesinde faaliyet gösteren Reklam Kurulu Başkanlığı'na, yazılı veya elektronik ortamda başvuru yapılabilir.

Başvuruların, Bakanlığımız posta adresine yazılı olarak veya varsa elektronik imza yoluyla ya da PTT Müdürlüklerinden temin edilecek e-devlet kapısı şifresi ile www.tuketici.gov.tr adresli internet sitesi üzerinden elektronik ortamda yapılması mümkündür.

XVI- SÜRELİ YAYIN PROMOSYONLARI:

185- Gazete, dergi gibi süreli yayınların yapmış oldukları promosyon uygulamalarında, kampanya süresi ile ilgili bir sınırlama var mı?



Evet, süreli yayın promosyonlarında süre sınırlaması vardır. Süreli yayının birden fazla sayıda satın alınmasını gerektiren ve belirli bir zamana yayılan promosyon uygulamalarının süresi; günlük süreli yayınlarda yetmiş beş günü, haftalık süreli yayınlarda on sekiz haftayı, daha uzun süreli yayınlarda ise on iki ayı geçemez.

186- Süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamalarında hangi mal veya hizmetler verilebilir?

Süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen ve her ne amaç ve şekilde olursa olsun, bilet, kupon, iştirak numarası, oyun, çekiliş ve benzeri yollarla süreli yayın dışında ikinci bir mal veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği veya verildiği promosyon uygulamalarında;

- 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.

187- Süreli yayınlara abone olunması durumunda promosyon olarak verilen ürün, tüketicinin süreli yayın aboneliğini feshetmesi durumunda iade edilmeli midir?

Hayır, iade edilmemelidir. Süreli yayınlara abone olunması durumunda, promosyon olarak verilen ürünün anında tüketicilere teslim edilmesi gerekmekte olup, tüketicinin süreli yayın aboneliğini feshetmesi halinde ise, promosyon olarak verilen ürünün iadesi istenemez.

188- Verilen promosyon ürünü nedeniyle gazetenin fiyatı artırılabilir mi?

Hayır, gazetenin fiyatı arttırılmaz. Promosyon uygulaması süresince, süreli yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle arttırılmaz. Ayrıca, promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet bedelinin tamamının veya bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenemez.

189- Bir gazetenin yapmış olduğu promosyon kampanyasına katıldım. Ne kadar süre içerisinde promosyon ürünlerinin verilmesi gerekir?

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

190- Bir gazetenin yapmış olduğu promosyon kampanyasına katıldım. Ancak, gazetenin yayımlamış olduğu yetmiş beş kuponun bir kısmını kaçırdım ve kupon biriktirmedim. Bu durumda ne yapabilirim?

Kupon biriktirilerek yapılan promosyon uygulamalarında, son kuponun yayımlanmasından sonra toplam kupon sayısının en az yüzde onu kadar yedek kupon yayımlanması zorunludur. Gazetenin yayımlayacağı yedek kuponları biriktirerek eksik kuponları tamamlayabilirsiniz.

191- Süreli yayın promosyonuna konu olan malın teslimi veya hizmetin ifası ile ilgili olarak tüketiciden herhangi bir bedel talep edilebilir mi?

Hayır, süreli yayın promosyonunu düzenleyen satıcı veya sağlayıcılar, malın teslimi veya hizmetin ifası ile ilgili olarak tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez.

192- Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmetin taahhüdü ve dağıtımı bölünerek yapılabilir mi?

Hayır, yapılamaz. Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet taahhüdü ve dağıtımı bölünerek yapılamaz ve bu mal veya hizmetin ayrılmaz ya da tamamlayıcı parçaları da ayrı bir promosyon konusu hâline getirilemez. Promosyon uygulamalarında ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen her bir mal veya hizmete ilişkin işlemler bağımsız bir promosyon uygulaması olarak kabul edilir.

XVII- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ VE TÜKETİCİ MAHKEMELERİ:

193- Hangi uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunabilirim?

Tüketici Hakem Heyetlerinin, uyuşmazlıklara bakmakla görevli olmalarına ilişkin parasal sınırlar her yıl yenilenmekte olup, 2016 yılı için bu sınır 3.480 TL'dir. 2016 yılı için, uyuşmazlık değeri 3.480 TL ve üzeri olan uyuşmazlıklarda, uyuşmazlığın giderilmesinde görevli merci Tüketici Mahkemeleri, uyuşmazlık değeri 3.480 TL'nin altında olan uyuşmazlıklarda ise görevli merci Tüketici Hakem Heyetleri olacaktır.



Bununla birlikte, İlçe Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvuru için üst parasal sınır 2.320 TL, büyükşehir belediyesi statüsünde olan illerdeki İl Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvuru için parasal sınır 2.320 TL ile 3.480 TL arası, büyükşehir belediyesi statüsünde olmayan illerdeki İl Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvuru için üst parasal sınır 3.480 TL, büyükşehir belediyesi statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde İl Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvuru için parasal sınır 2.320 TL ile 3.480 TL arasındır.

194- Yaşadığım uyuşmazlığın çözümü için hangi hakem heyetine başvuruda bulunabilirim?

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca, başvurular tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir.

195- Tüketici Hakem Heyetine nasıl başvurabilirim? Başvurular ücretli midir?

Uyuşmazlıklarla ilgili başvuru, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılır. Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurular Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin ekinde yer alan başvuru formu kullanılarak da yapılabilir. Başvuru formu kullanılmadan yapılan başvurularda; başvuru sahibinin adı, soyadı, TC Kimlik Numarası, adresi ve varsa diğer iletişim bilgileri, uyuşmazlık değeri ve talebi ile şikayet edilene ilişkin bilgilere yer verilmesi zorunludur. Elektronik ortamda yapılan başvuruların e-devlet kapısı üzerinden veya 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 ve yapılan başvurunun başvuru sahibi tarafından, güvenli elektronik imza veya mobil imza ile imzalanmış olması gerekir. Güvenli elektronik veya mobil imza ile imzalanmamış başvuruların geçerli olabilmesi için sistem tarafından oluşturulan başvuru formunun çıktısının alınarak ıslak imza ile imzalandıktan sonra on beş gün içinde varsa bilgi ve belgelerle birlikte ilgili tüketici hakem heyetine posta yoluyla veya elden ulaştırılması gerekir.

Aksi halde başvuru işleme alınmaz. Başvuru dilekçesi doğrudan tüketici hakem heyetlerine teslim edilebileceği gibi, www.tuketici.gov.tr adresli internet sitesinden e-devlet şifresi, mobil imza veya elektronik imza kullanılarak da iletilebilmektedir. Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru yapmak ücretsizdir.

196- Tüketici hakem heyeti kararı satıcı veya sağlayıcı tarafından yerine getirilmezse ne yapabilirim?

Tüketici hakem heyeti kararları tarafları bağlar ve 2004 sayılı İcra İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.

197- Tüketici hakem heyeti kararı aleyhime çıkarsa ne yapabilirim?

Tüketici hakem heyetlerinin kararları tarafları bağlar ancak taraflar karara karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilirler. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim kararın icrasını tedbir yoluyla durdurabilir.

198- Tüketici hakem heyetine yaptığım başvuru ne zaman sonuçlanır?

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

199- Tüketici hakem heyeti kararı aleyhime çıkarsa herhangi bir masraf öder miyim? Tüketici hakem heyetinin lehime verdiği karar tüketici mahkemesinde iptal edildiğinde vekâlet ücreti ödemek zorunda kalır mıyım?

Tüketici hakem heyeti tarafından tüketici talebinin reddine karar verilmesi durumunda tüketicilerin karşılaşacağı herhangi bir masraf bulunmamakla birlikte, 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.

200- Tüketici mahkemesine başvurduğumda herhangi bir ücret veya harç ödemek zorunda mıyım?

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca, tüketici mahkemeleri nezdinde tüketiciler tarafından açılan davalar 492 sayılı Harçlar Kanununda düzenlenen harçlardan muaftır. Ancak tüketici mahkemesine başvuru aşamasında 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu kapsamında talep edilen avansın mahkeme veznesine ödemesi gerekmektedir.

201- Tüketici şikayetimi nerelere yapabilirim?

Tüketici Hakem Heyetlerine, Tüketici Mahkemelerine, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne, Reklam Kurulu Başkanlığına, İllerde Valilikler bünyesinde bulunan Ticaret İl Müdürlüklerine, "Alo 175 Tüketici" Bilgilendirme hattına, Tüketici Bilgi Sistemine (www.tuketici.gov.tr), Belediyelerin Zabıta Birimlerine ve "Alo 153" hattına ("Fiyat Etiketleri vb." şikayetleri), Tüketicinin korunmasına yönelik faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları olan dernek ve vakıflara, Ticaret/ Sanayi/Esnaf Odalarına ve Yerel Yönetimlerin kendi bünyelerinde kurdukları "Tüketici Masası" vb. isimlerle anılan bölümlerine başvuru yapılabilir.

TÜKETİCİ UYUŞMAZLIĞI TİP VE TÜRLERİ

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALİ	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ	İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK	VALİLİK (Ticaret İl Müdürlüğü)
1	Genel Esaslar	1	Yazılı olarak düzenlenmiş olan sözleşmeler ile bilgilendirmelerin on iki punto büyüklüğünden daha küçük düzenlendiği görüldü.	+	+	+		+
		2	Sözleşme ile bilgilendirmelerin örnekleri tüketiciye verilmedi.	+	+	+		+
		3	Sözleşme hükümleri tüketicinin onayı alınmadan tüketici aleyhine değiştirildi.	+	+	+		+
		4	Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından, tüketicilerden, Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'te belirlenmiş olan ücretler dışında farklı isimler altında da ücretler alındığı görüldü.	+	+	+		+
		5	Tüketicilerden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin sözleşmenin eki olarak tüketiciye verilmediği anlaşıldı.	+	+	+		+

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALİ	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ	İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK	VALİLİK (Ticaret İl Müdürlüğü)
1	Genel Esaslar	6	Tüketicilerden kıymetli evrak niteliğinde nama yazılı senetler dışında emre ve hamiline yazılı senetler alındığı ve ayrıca senetlerin her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı düzenlenmediği görüldü.	+	+	+		+
		7	Alınan şahsi teminat, adi kefalet olarak değil müteselsil kefalet olarak düzenlendi.	+	+	+		+
		8	Bileşik faiz uygulandı.	+	+	+		+
		9	Sözleşmelerde haksız şart ihtiva eden hükümlere yer verildi.	+	+	+	+	
		10	Satıcı veya sağlayıcı teşhir ettiği malı ya da hizmeti haklı bir sebep olmaksızın satmaktan kaçındı.	+	+	+		+
		11	Sipariş edilmeden gönderilen malın veya sağlanan hizmetin karşılığında ücret talep edildi.	+	+	+		+
		12						
		13						
		14						

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALI	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ		İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK
2	Ayıplı Mal	1	Mal bozuk çıktı.	+	+	-		
		2	Mal çizik, kırık, deforme, vb, çıktı.	+	+	-		
		3	Ambalajında, etiketinde açıklandığı şekilde bir mal değildi.	+	+	-		
		4	Kullanma kılavuzunda açıklandığı şekilde bir mal olmadığı görüldü.	+	+	-		
		5	Reklamlarında açıklandığı şekilde bir mal değildi.	+	+	-		
		6	Mal satıcı veya sağlayıcının taahhütlerini karşılamadı.	+	+	-		
		7	Mal, standardına ve teknik düzenlemesine uygun değildi.	+	+	-		
		8	Mal, kullanım amacı bakımından beklentileri karşılamadı.	+	+	-		
		9	Kararlaştırılardan farklı mal gönderildi.	+	+	-		
		10	Mal taahhüt edilen sürede teslim edilmedi.	+	+	-		
		11						
		12						
		13						
3	Ayıplı Hizmet	1	Hizmet eksik ifa edildi.	+	+	-		
		2	Hizmet reklamlarda belirtilenleri karşılamadı.	+	+	-		
		3	Hizmet standardına veya teknik düzenlemesine aykırı olarak ifa edildi.	+	+	-		
		4	Hizmet taahhüt edilen sürede verilmedi.	+	+	-		
		5	Hizmet sözleşmeye aykırı şekilde ifa edildi.	+	+	-		
		6						
		7						
		8						

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALI	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ		İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK
4	Taksitle Satış Sözleşmeleri	1	Sözleşme verilmedi.	+	+	+		+
		2	Her bir taksit için nama senet imzalanmadı.	+	+	+		+
		3	Erken ödeme indirim yapılmadı.	+	+	+		+
		4	Cayma hakkı kullanılmadı.	+	+	+		+
		5	Fahiş faiz uygulandı.	+	+	-		+
		6	Borç ödenmiş olmasına rağmen senetler geri verilmedi.	+	+	-		+
		7						
		8						
		9						
5	Tüketici Kredisi Sözleşmeleri	1	Erken ödeme indirim yapılmadı.	+	+	+		+
		2	Erken ödeme indirim yanlış hesaplandı.	+	+	+		+
		3	Kredi kartı bilgilerinin çalınması veya kaybolmasına rağmen ilgili banka tarafından hiçbir sorumluluk alınmadı.	+	+	-	BDDK'ya yönlendir.	
		5	Cayma hakkı kullanılmadı.	+	+	+		+
		6	Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirilmedi.	+	+	+		+
		7	Temerrüt halinde muacceliyete ilişkin şartlar sağlanmamasına rağmen temerrüt hükümleri işletildi.	+	+	+		+
		8	Sigorta isteğe bağlı olarak değil zorunlu olarak yaptırıldı.	+	+	+		+
		9	Açık talimat olmaksızın kredi sözleşmesi ile ilişkili kredili mevduat hesabı sözleşmesi yaptırıldı.	+	+	+		+
		10	Yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret talep edilmeyen kredi kartı türü sunulmadı.	+	+	+	+	
		11	Kredi kartı borcu yüksek gecikme faizi nedeniyle ödenemedi.	+	+	-	BDDK'ya yönlendir.	
		12						
		13						
		14						

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALİ	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ		İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK
6	Konut Finansmanı Sözleşmeleri	1	Sigorta isteğe bağlı olarak değil zorunlu olarak yaptırıldı.	+	+	+		+
		2	Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirilmedi.	+	+	+		+
		3	Erken ödeme indirimi yanlış hesaplandı.	+	+	+		+
		4	Yasal orandan daha fazla erken ödeme tazminatı talep edildi.	+	+	+		+
		5	Temerrüt halinde muacceliyete ilişkin şartlar sağlanmamasına rağmen temerrüt hükümleri işletildi.	+	+	+		+
		6	Konut finansmanı sözleşmesine ilişkin hesap açıldı ancak hesaptan sadece krediye ilişkin işlem yapılmasına rağmen ücret talep edildi.	+	+	+		+
		7	Açık talimat olmaksızın kredi sözleşmesi ile ilişkili kredili mevduat hesabı sözleşmesi yaptırıldı.	+	+	+		+
		8	Sözleşme yazılı olarak kurulmadı.	+	+	+		+
		9						
		10						
		11						

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALİ	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ	İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK	VALİLİK (Ticaret İl Müdürlüğü)
7	Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmeleri	1	Sözleşme öncesi ön bilgilendirme yapılmadı.	+	+	+		+
		2	Sözleşme ilişkisi içindeki süreçte şekil şartlarına uyulmadı.	+	+	+		+
		3	Cayma hakkı kullanılmadı.	+	+	+		+
		4	Sözleşmeden dönme hakkı kullanılmadı.	+	+	+		+
		5	Sözleşmeden döndüğünde sözleşme bedelinden Kanunda öngörülenden daha fazla kesinti yapıldı ve tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ile tüketiciyi borç altına sokan belgeler süresi içinde iade edilmedi.	+	+	+		+
		5	Konutun teslimi yükümlülüğüne aykırı hareket edildi.	+	+	+		+
		6	Sözleşme yapı ruhsatı alınmaksızın akdedildi.	+	+	+		+
		7	Teminat verilmedi, bina tamamlama sigortası yapılmadı.	+	+	+	+	
		8	Ön bilgilendirme formunun zorunlu içeriğine uyulmadı.	+	+	+		+
		9	Geçerli bir sözleşme kurulmaksızın tüketiciden ödeme alındı.	+	+	+		+
		10	Sözleşmenin yer alması gereken zorunlu içeriğe sözleşmede yer verilmedi.	+	+	+		+
		11	Proje değişikliğine ilişkin bildirim yapılmadı.	+	+	+		+
		12						
		13						
14								

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALI	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ		İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK
8	İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler	1	Sözleşme örneği bırakılmadı.	+	+	+		+
		2	Cayma hakkı kullanılmadı.	+	+	+		+
		3	Sözleşmeden cayıldığı halde para iadesi yapılmadı.	+	+	+		+
		4	Cayma hakkı süresi içinde tüketiciden ödeme alındı veya tüketiciyi borç altına sokan bir belge istenildi.	+	+	+		+
		5	Cayma hakkının kullanılması konusunda yanlış bilgilendirme yapıldı.	+	+	+		+
		6	Yetki belgesi olmadan satış yapıldı.	+	+	+		+
		7						
		8						
		9						
9	Mesafeli Sözleşmeler	1	Ön bilgilendirme yapılmadı.	+	+	+		+
		2	Cayma hakkının kullanılmasına rağmen bedel iadesi yapılmadı.	+	+	+		+
		3	Cayma hakkı kullanılmadı.	+	+	+		+
		4	Cayma hakkının kullanılması sonucunda tüketiciyeye bedel iadesi tek seferde yapılmadı.					
		5	Mal süresi içinde teslim edilmedi.	+	+	+		+
		6	Bilgi belge saklama sorumluluğu yerine getirilmedi.	+	+	+		+
		7	Geç teslim edildi.	+	+	+		+
		8						
		9						
		10						

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALİ	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ		
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ		İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK	VALİLİK (Ticaret İl Müdürlüğü)
10	Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler	1	Cayma hakkı kullanılmadı.	+	+	+		+	
		2	Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirilmedi.	+	+	+		+	
		3	Sözleşme şartları kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye iletilmedi.	+	+	+		+	
		4	Sözleşmenin sona erdirilmesi sürecinde, sözleşmenin kurulması sürecine kıyasla daha ağır koşullar içeren yöntemler sunuldu.	+	+	+		+	
		5	Sözleşme süresi içinde ücret ödemeksizin sözleşmenin kağıt üzerinde bir örneğinin sunulması talebi yerine getirilmedi.	+	+	+		+	
		6							
		7							
		8							
11	Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri	1	Ön bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirilmedi.	+	+	+		+	
		2	Sözleşme ilişkisi içindeki süreçte şekil şartlarına uyulmadı.	+	+	+		+	
		3	Sözleşmeden cayma ve dönme hakları kullanılmadı.	+	+	+		+	
		4	Arsa ya da yapı ruhsatı yokken ön ödemeli satış yapıldı.	+	+	+		+	
		5	Ön ödemeli satışlarda, devre tatil konu taşınmaz süresi içinde devir veya teslim edilmedi.	+	+	+		+	
		6	Ayrılmış mal veya hizmet sunuldu.	+	+	-			
		7	Devre tatil tesisinin işletilmesiyle ilgili sorunlar ortaya çıktı.	+	+	-			
		8	Teminat verilmedi, bina tamamlama sigortası yapılmadı.	+	+	+	+		
		9							
		10							
		11							

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALI	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ		
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ	İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK	VALİLİK (Ticaret İl Müdürlüğü)	
12	Paket Tur Sözleşmeleri	1	Paket tur firması sözleşmedeki taahhütlerini yerine getirmemi veya kısmen yerine getirdi.	+	+	+		+	
		2	Paket tur iptali sonrası iade edilmesi gereken tur ücreti, kanunda öngörülen süreden daha geç sürede iade edildi.	+	+	+		+	
		3	Paket tur sözleşmesinde belirtilen oteller konfor ve hijyen şartları bakımından oldukça kötü durumdaydı.	+	+	-		+	
		4	Sözleşme kurulmadan önce bilgilendirme amaçlı broşür verilmedi.	+	+	+		+	
		5	Katılımcıya düzenlenen sözleşmenin bir örneği verilmedi.	+	+	+		+	
		6	Sözleşmenin esaslı unsurlarından birisinin değiştirilmesine rağmen katılımcı seçimlik haklarından yararlandırılmadı.	+	+	+		+	
		7	Sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle gündeme gelen tüketici hakları kullanılmadı.	+	+	+		+	
		8	Sözleşmenin feshi hükümlerine aykırı davranıldı.	+	+	+		+	
		9	Paket tur firmasının vize işlemleri ile ilgili taahhütlerini tam olarak yerine getirmemesi nedeniyle mağduriyetler ortaya çıktı.	+	+	-			
		10							
		11							
		12							

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALI	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ		İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK
13	Abonelik Sözleşmeleri	1	Sözleşmeyi feshetmek için cayma bedeli talep edildi.	+	+	+		+
		2	İnternet üzerinden onay ve bilgilendirme olmadan bir hizmete aboneliğim yapıldı.	+	+	+		+
		3	Sözleşmenin feshi 7 gün içerisinde yerine getirilmedi.	+	+	+		+
		4	Sözleşme feshedilmesine rağmen ücretlendirme yapıldı.	+	+	+		+
		5	Ödeme bildirimini hatalı yapıldı.	+	+	+		+
		6	Tahsil edilen ücret kalemlerine sözleşmede yer verilmedi.	+	+	+		+
		7	Fatura zamanında ödenmediği için fahiş bir gecikme zammı uygulandı.	+	+	+		+
		8	Taahhütlü aboneliğe ilişkin taahhütname nin bir örneği verilmedi.	+	+	+		+
		9	Yerleşim yerinin değişmesi ve hizmetin yeni yerleşim yerinde sunulmamasına rağmen taahhütlü aboneliğin feshinde bedel talep edildi.	+	+	+		+
		10	Fesih süresi dolmasına rağmen ücret talep edildi.	+	+	+		+
		11	Katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerinde onay olmadan abonelik yapıldı ve fesih talebi yerine getirilmedi.	+	+	+		+
		12	Taahhütlü abonelikte malın aylık çıkmasında GSM operatörü sorumluluk kabul etmedi.	+	+	+		+
		13						
14								
15								

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALI	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ		İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK
14	Sürelî Yayın Kuruluşlarınınca Düzenlenen Promosyon Uygulamaları	1	Promosyon konusu ürün, Kanunda öngörülen sürede teslim edilmedi.	+	+	+	+	
		2	Promosyon uygulaması bittikten sonra yedek kupon yayımlanmadı.	+	+	+	+	
		3	Promosyon konusu ürünün teslimi ile ilgili olarak ilave ücret talep edildi.	+	+	+	+	
		4						
		5						
		6						
15	Fiyat Etiketi	1	Etiket, tarife veya fiyat listesine yer verilmediği görüldü.	+	+	+		+
		2	Etiket, tarife ve fiyat listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanmadı.	+	+	+		+
		3	Etiket, tarife ve fiyat listesinde malın indirimli satış fiyatı ile indirimden önceki fiyatına yer verilmemişti.	+	+	+		+
		4	İndirimli satış süresi 3 ayı (tasfiye halinde 6 ay) geçti.	+	+	+		+
		5						
		6						
		7						

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALİ	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ		İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK
16	Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu	1	Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu düzenlenmedi veya verilmedi.	+	+	+		+
		2	Tanıtma ve kullanma kılavuzunda bulunması gereken zorunlu bilgilere yer verilmediği görüldü.			+		+
		3	Tanıtma ve kullanma kılavuzunda yetkili servislerin listesinin bulunmadığı görüldü.			+		+
		4	Özellikle ambalajlı ürünlerin içinde tanıtma ve kullanma kılavuzu çıkmadı.			+		+
		5						
		6						
		7						
17	Garanti Belgesi	1	Garanti belgesi düzenlenmedi veya verilmedi.			+	+	
		2	Garanti belgesinde bulunması gereken zorunlu bilgilere yer verilmediği görüldü.			+	+	
		3	Anzalar doğrudan kullanıcı hatası olarak değerlendirildi.	+	+			
		4	Seçimlik hakları kullanmak zorlaştırıldı.	+	+			
		5						
		6						
		7						

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALI	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ		İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK
18	Satış Sonrası Hizmetler	1	Firmanın satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi olmadığı görüldü.			+		+
		2	Azami tamir sürelerine uyulmadı.	+	+	+		+
		3	Anzanın on iş günü içinde giderilememesine rağmen muadil ürün verilmedi.	+	+	+		+
		4	Kullanım ömrü süresince yedek parça temini yapılmadı.	+	+	+		+
		5	Yetkili servis tarafından servis fişi düzenlenmedi.			+		+
		6						
		7						
		8						
19	Ticari Reklamlar	1	Yanıtıcı ve aldatıcı unsurlara yer verildi.			+	Reklam Kurulu	
		2	İddialar ispatlanamadı.			+	Reklam Kurulu	
		3	Haksız rekabete sebebiyet verildi.			+	Reklam Kurulu	
		4	Tüketicilerin tecrübe ve bilgi eksiklikleri istismar edildi.			+	Reklam Kurulu	
		5	Herhangi bir kişi, kurum veya kuruluşu, ticari ya da mesleki faaliyeti, malı ya da hizmeti, reklamı veya markayı aşağıladığı, açıkça alay konusu ettiği ve benzeri bir biçimde kötülediği görüldü.			+	Reklam Kurulu	
		6	Yurt dışında ifa edilmesi öngörülen paket tur ve eğitim hizmetleri ile yurt dışına yönelik ulaşım ve konaklama hizmetlerinin reklamları hariç olmak üzere, reklamlarda satış fiyatlarının; "Türk Lirası", "TL" veya "₺" şeklinde belirtilmediği görüldü.			+	Reklam Kurulu	

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALI	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ	İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK	VALİLİK (Ticaret İl Müdürlüğü)
19	Ticari Reklamlar	7	Reklamı yapılan mal veya hizmetlerin satın alınması halinde, tüketiciye ayrıca promosyon olarak hediye mal veya hizmetlerin veya ikramiyelerin de verileceği belirtilmesine rağmen, hediye veya ikramiye olarak verilecek mal veya hizmetlerin miktarı, gerçek piyasa değeri ile bunların verilmesine ilişkin geçerlilik süresi açıklanmadı.			+	Reklam Kurulu	
		8	Reklamı yapılması yasaklanmış ürün veya hizmetlerin tanıtımı yapıldı.			+	Reklam Kurulu	
		9	Hasta, çocuk, yaşlı ve engellileri istismar edici ifade ya da görüntülere yer verildi.			+	Reklam Kurulu	
		10	Örtülü reklam yapıldı.			+	Reklam Kurulu	
		11	Çocukların, fiziksel, zihinsel, ahlaki, psikolojik ve toplumsal gelişim özelliklerini olumsuz yönde etkileyebilecek hiçbir ifade ya da görüntü içermemesi yasağına aykırı hareket edildi.			+	Reklam Kurulu	
		12	Reklamlarda, tanıklığına başvuru yapılmayan kişi, kurum veya kuruluşun tecrübesine, bilgisine veya araştırma sonuçlarına dayanmayan ve gerçek olmayan tanıklık ya da onay ifadesine yer verildiği veya atıfta bulunulduğu görüldü.			+	Reklam Kurulu	
		13	Reklamlarda, tüketicinin satın alma kararını etkileyecek nitelikteki bilgiler ortalama tüketicinin algılayabileceği sürede ve biçimde iletildi.			+	Reklam Kurulu	
		14	Reklamlarda yer alan alt yazı, durağan yazı ve dipnotlar, okunabilir ve algılanabilir hız ve büyüklükte değildi.			+	Reklam Kurulu	

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALI	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ		BAKANLIK	VALİLİK (Ticaret İl Müdürlüğü)
19	Ticari Reklamlar	15	Reklamlardaki sesli ifadeler, görseller, dipnot, alt yazı veya durağan yazılarda yer verilen bilgilerin birbiriyile çeliştiği görüldü.			+	Reklam Kurulu	
		16						
		17						
		18						
20	Haksız Ticari Uygulamalar	1	Aldatıcı ticari uygulamada bulunuldu.			+	Reklam Kurulu	
		2	Saldırgan ticari uygulamada bulunuldu.			+	Reklam Kurulu	
		3						
		4						

(*) Tüketici Hakem Heyetlerinin, uyuşmazlıklara bakmakta görevli olmalarına ilişkin parasal sınırlar her yıl yenilenmekte olup, 2016 yılı için bu sınır 3.480 TL'dir. 2016 yılı için, uyuşmazlık değeri 3.480 TL ve üzeri olan uyuşmazlıklarda, uyuşmazlığın giderilmesinde görevli mercî Tüketici Mahkemeleri, uyuşmazlık değeri 3.480 TL'nin altında olan uyuşmazlıklarda ise görevli mercî Tüketici Hakem Heyetleri olacaktır. Bununla birlikte, İlçe Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvuru için üst parasal sınır 2.320 TL, büyükşehir belediyesi statüsünde olan illerdeki İl Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvuru için parasal sınır 2.320 TL ile 3.480 TL arası, büyükşehir belediyesi statüsünde olmayan illerdeki İl Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvuru için üst parasal sınır 3.480 TL, büyükşehir belediyesi statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde İl Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvuru için parasal sınır 2.320 TL ile 3.480 TL arasıdır.