

**6502 Sayılı Tüketicinin Korunması
Hakkında Kanun
İle Tüketicilerimize Verilen Haklar**

**Bilinçli Tüketici,
Basiretli Tacir**





YENİ TÜKETİCİ KANUNU MİLLETİMİZE

HAYIRLI OLSUN

Bakanlık olarak misyonumuz; tüketiciler için iyi işleyen ve tüketici mağduriyetlerinin minimum seviyede olduğu bir piyasa ekonomisi oluşturmaktır. Bu amaçla; “Bilinçli bir tüketici sağlıklı ekonominin temelidir.” görüşünden hareketle bütün vatandaşlarımızın tüketim bilincini yükseltmek, tüketicinin korunması için gerekli politikaları oluşturmak, tedbirleri almak, piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetlerini gerçekleştirmek için çalışmaktayız.

Bu çerçevede yeni “Tüketici Kanunu” hazırlık çalışmaları tamamlanmış ve “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun” 28 Kasım 2013 tarihli Resmi Gazetede yayımlanmıştır. 28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe girecek olan Kanun ile tüketicilerimize gelişmiş ülkeler standardında ve AB kriterlerine uygun bir çok yeni haklar getirilmiştir.

Yeni kanunun temel hedefleri:

- Başta 76 milyon tüketicimiz olmak üzere,
- Tüm imalat ve ithalat sektörünü,
- Tüketicie mal ve hizmet sunan tüm esnaf ve tacirler ile bunların meslek örgütlerini,
- Tüketicinin korunması alanında faaliyet gösteren tüm sivil toplum kuruluşları ile kamu kurum ve kuruluşlarını ilgilendiren ve tüm sektörlerle uygulanacak,

ortak kuralları belirlemektir.

Son olarak, Tüketicinin korunmasına yönelik önemli görevler üstlenen başta Tüketici Mahkemeleri, Tüketici sorunları Hakem Heyetleri, Bakanlığımız çalışanları olmak üzere tüm kamu kurum ve kuruluşlarına ve bu alanda fedakârca faaliyet gösteren bütün gönüllü tüketici örgütlerine teşekkür eder, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun” ve hazırlanan bu broşürün tüm tüketicilerimize faydalı olmasını temenni ederim.

Hayati YAZICI

Gümrük ve Ticaret Bakanı

AYIPLI MAL VE HİZMETLERDE HAKLARINIZ

- Tüketicie teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşı-maması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan mal **ayıplı** kabul edilir.
- Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşı-lamayan, tüketicinin makul olarak beklediği fayda-ları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar da **ayıplı** kabul edilir.
- Tüketici **ayıplı mal** ile karşılaşmışsa;

a) Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşme-den dönme;

b) Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,

c) Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme,

d) İmkan varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini iste-me,



haklarından birine sahiptir.

- Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca **tazminat** da talep edebilir.
- Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir.
- Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir.

- Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren **otuz iş günü**, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise **altmış iş günü** içinde yerine getirilmesi zorunludur.
- Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden yapılan indirim tutarı **derhal** tüketiciye iade edilir.
- İlk altı ay içinde ortaya çıkan ayıplarda malın ayıplı olmadığına ispatı satıcıya aittir.
- Ayıplı mallarda satıcının sorumluluğu taşınır mallarda, malın tesliminden itibaren **2 yıl**; taşınmaz mallarda ise **5 yıldır**.

A yıplı Hizmetlerde:

Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin sağlayıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici bu hakları kullanamaz.

- Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin seçildiği hallerde, hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten yararlanma amacı dikkate alındığında, makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde bu talep sağlayıcı tarafından yerine getirilir. Bu süre talebin sağlayıcıya yöneltilmesinden itibaren **otuz iş gününü** geçemez. Aksi takdirde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.



- **Ayıplı mal ve hizmetlere ilişkin 2.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine, 3.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise 2.000 TL ile 3.000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru yapabilirsiniz. 3.000 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklarda ise doğrudan Tüketici Mahkemesine başvuru yapabilirsiniz.**

SATIŞTAN KAÇINMA VE HAKLARINIZ

- Ticari bir kuruluş; vitrininde, rafında, elektronik ortamında veya kuruluşun açıkça görülebilir bir yerinde teşhir edilen ve üzerinde satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer vermedikçe bir malın satışından kaçınamaz.
- Hizmet sağlamaktan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.
- Ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler; aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamaz.
- Satıştan kaçınmaya ilişkin şikayetlerinizi bulduğunuz ildeki [Ticaret İl Müdürlükleri](#)ne yapabilirsiniz.

Sorun Varsa Haklarınızı Aramayı Ertelemeyin!!!



SİPARİŞ EDİLMİYEN MAL VE HİZMETLERDE HAKLARINIZ

- Sipariş edilmeyen malların gönderilmesi ya da hizmetlerin sunulması durumunda, tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri sürülemez.
- Tüketicinin sessiz kalması ya da mal veya hizmeti kullanmış olması, sözleşmenin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak yorumlanamaz.
- Tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü bulunmamaktadır.

TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNDEKİ TEMEL İLKELER

- Yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmeler **en az on iki punto** büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir.
- Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içinde **tüketici aleyhine değiştirilemez.**

- Tüketiciden; kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve sözleşmeyi düzenleyen yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyen kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için **ek bir bedel talep edilemez.**



- Tüketiciden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmenin eki olarak kağıt üzerinde yazılı şekilde tüketiciye verilmesi zorunludur.
- Tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece **nama yazılı ve** her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenebilir.
- Tüketici işlemlerinde, tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlar, her ne isim altında olursa olsun **adi kefalet** sayılır.
- Temerrüt hali de dahil olmak üzere, tüketici işlemlerinde **bileşik faiz uygulanmaz.**

SÖZLEŞMEDEKİ HAKSIZ ŞARTLAR VE HAKLARINIZ



- Tüketicikle müzakere edilmeden sözleşmeye dahil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartları **haksız şarttır.**
- Tüketicikle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak **hükümsüzdür.**
- Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi halinde, **tüketici lehine olan yorum tercih edilir.**
- Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metinlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri almaya yetkilidir.
- Sözleşmelerdeki haksız şartlar ile olarak **Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne başvuru yapabilirsiniz.**
- İmzalamış olduğunuz abonelik sözleşmelerindeki haksız şartların iptali için Tüketici Hakem Heyetlerine veya Tüketici Mahkemesine başvurabilirsiniz.

TAKSİTLE SATIŞ VE HAKLARINIZ

- Satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin ifasını üstlendiği, tüketicinin de bedeli kısmı kısm ödediği sözleşmeler taksitle satış sözleşmeleridir.
- Taksitle satış sözleşmesi **yazılı** olarak kurulmadıkça geçerli olmaz.
- Tüketici, **yedi gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin taksitle satış sözleşmesinden **cayma hakkına** sahiptir.
- Tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da satıcı veya sağlayıcı, faiz veya komisyon aldığı durumlarda ödenen miktara göre gerekli tüm **faiz ve komisyon indirimini yapmak zorundadır.**
- **İmzalamış olduğunuz taksitli satış sözleşmeleriyle ilgili mağdur olduğunuzu düşünüyorsanız; 2.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine, 3.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulu-**

nan illerde ise 2.000 TL ile 3.000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru yapabilirsiniz. 3.000 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklarda ise doğrudan Tüketici Mahkemesine başvuru yapabilirsiniz.

DEVRE TATİL VE UZUN SÜRELİ TATİL HİZMETİ SÖZLEŞMELERİ VE HAKLARINIZ

- Bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye bu süre zarfında birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama imkanı veren sözleşmeler devre tatil sözleşmeleridir.



- Devre tatile konu taşınmazın inşa edileceği arsa için yapı ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli devre tatil sözleşmesi yapılamaz.

- Bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye, belirlenen süre zarfında konaklamaya veya konaklama ile birlikte seyahat ya da diğer hizmetlerin beraber sunulduğu durumlara ilişkin indirim yahut diğer menfaatlerden faydalanma hakkı verilen sözleşmeler uzun süreli tatil hizmeti sözleşmesidir.

Tüketicilere aşağıdaki sözleşmelerin kurulmasından en az bir gün önce, Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca belirlenen hususları içeren ön bilgilendirme formu verilmesi zorunludur:

- a) Devre tatil sözleşmeleri
- b) Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri
- c) Değişim sözleşmeleri
- ç) Satıcı veya sağlayıcının, devre tatil veya uzun süreli tatil hizmetinin alınıp satılması hususunda tüketiciye yardımcı olduğu yeniden satış sözleşmeleri.

- Mesafeli satış yöntemiyle kurulan sözleşmeler hariç olmak üzere satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin **kendi el yazısıyla sözleşme tarihini yazmasını** ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamak zorundadır.
- Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.
- Tüketici, **on dört gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.
- Devre mülk hakkı veren sözleşmeler hariç olmak üzere, cayma süresi dolmadan satıcı veya sağlayıcı, tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez.
- Tüketicinin ödeyeceği bedel, kısmen veya tamamen satıcı veya sağlayıcı ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanılarak bir kredi veren tarafından karşılanıyorsa, tüketicinin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirimde cayma süresi içinde ayrıca kredi verene de yöneltmesi halinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.
- Devre tatile konu taşınmazın **ön ödemeli** satılması durumunda, devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden **sözleşmeden dönme** hakkı vardır.
- Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı, sözleşme bedelinin **yüzde ikisine** kadar tazminat talep edebilir. Satıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmezse tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez.
- Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildiriminden 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 iade eder.
- Devre tatil amaçlı taşınmazın ön ödemeli satışında devir ve teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren **otuz altı** ayı geçemez.
- **Devre tatil veya uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleriyle ilgili sorunuz varsa; 2.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem**

Heyetlerine, 3.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise 2.000 TL ile 3.000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru yapabilirsiniz. 3.000 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklarda ise doğrudan Tüketici Mahkemesine başvuru yapabilirsiniz.

- Firmanın uygulamalarıyla ilgili şikayetlerinizi de bulunduğunuz yerdeki İl Ticaret Müdürlüklerine veya **Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne** yapabilirsiniz.

PAKET TUR VE HAKLARINIZ

- Paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından ulaştırma, konaklama ve ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmeler paket tur sözleşmeleridir.

- Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketiciye ön bilgilendirme amaçlı **broşür verilmesi** zorunludur.

- Paket tur düzenleyicileri veya aracıları, yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur **sözleşmelerinin bir nüshasını** kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye vermek zorundadır.



- Tüketici, kendisinden 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 turu kabul edebileceği gibi **sözleşmeden dönme hakkına** da sahiptir.

- Sözleşmeden dönülmesi halinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, dönme bildirimının kendisine ulaştığı tarihten itibaren tüketicinin ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın **derhal iade etmesi** zorunludur.
- Tüketicinin, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik nedeniyle **bedelin indirilmesini** talep etme hakkı vardır.
- Paket tur düzenleyicisinin, tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmedeği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde **tüketici sözleşmeden dönebilir**. Bu hallerde paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer.
- 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir **tazminat** talep edebilir.
- Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilir.
- **Paket turlarda yaşadığınız sorunların çözümü amacıyla; 2.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine, 3.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise 2.000 TL ile 3.000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru yapabilirsiniz. 3.000 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklarda ise doğrudan Tüketici Mahkemesine başvuru yapabilirsiniz.**
- Firmanın uygulamalarıyla ilgili şikayetlerinizi de bulunduğunuz yerdeki İl Ticaret Müdürlüklerine veya **Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne** yapabilirsiniz.

ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞLARI VE HAKLARINIZ

- Ön ödemeli konut satış sözleşmesi, tüketicinin konut amaçlı bir taşınmazın satış bedelini önceden peşin veya taksitle ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen veya kısmen ödenmesinden sonra taşınmazı tüketiciye devir veya teslim etmeyi üstlendiği sözleşmedir.
- Tüketicilere sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce, Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca belirlenen hususları içeren **ön bilgilendirme** formu vermek zorundadır.

- **Yapı ruhsatı alınmadan**, tüketicilerle ön ödemeli konut satış sözleşmesi yapılamaz.
- Ön ödemeli konut satışının **tapu siciline tescil** edilmesi, satış vaadi sözleşmesinin ise **noterde** düzenleme şeklinde yapılması zorunludur.



- Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca projedeki devre sayısı ya da projenin toplam bedeli kriterine göre belirlenecek büyüklüğün üzerindeki projeler için **bina tamamlama sigortası** yaptırılması veya belirlenen **diğer teminat ve şartları** sağlaması zorunludur.
- Tüketici, **on dört gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin ön ödemeli konut satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.
- Konut finansmanı kuruluşu **cayma hakkı** süresi içinde tüketiciden faiz, komisyon, yasal yükümlülük ve benzeri isimler altında **hiçbir masraf talep etmez**.
- Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici **on gün** içinde edinimlerini iade eder.
- Ön ödemeli konut satışında devir veya teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren **otuz altı ayı** geçemez.
- Devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Bu durumda satıcı; konutun satış veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme bedelinin **yüzde ikisine** kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.

- Satıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmese tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez.
- 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 iade eder.
- **Ön ödemeli konut satışlarında yaşadığınız sorunların çözümü amacıyla 2.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine, 3.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise 2.000 TL ile 3.000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru yapabilirsiniz. 3.000 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklarda ise doğrudan Tüketici Mahkemesine başvuru yapabilirsiniz.**
- Firmanın uygulamalarıyla ilgili şikayetlerinizi de bulduğunuz yerdeki İl Ticaret Müdürlüklerine veya **Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne yapabilirsiniz.**

İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER VE HAKLARINIZ

Satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında;

- a) Teklifin tüketici ya da satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılmasına bakılmaksızın iş yeri dışında, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulan,
- b) Tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında tüketiciyle iş yeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında, satıcı veya sağlayıcının iş yerinde ya da herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla kurulan,
- c) Mal ve hizmetlerin tüketiciye tanıtımı ya da satışı amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından düzenlenen bir gezi esnasında kurulan,

sözleşmeler iş yeri dışında kurulan sözleşmeler olarak kabul edilir.

- İş yeri dışında satış yapacaklar **Gümrük ve Ticaret Bakanlığından** yetki belgesi almak zorundadır.

- Tüketicinin, iş yeri dışında kurulan sözleşme ya da buna karşılık gelen herhangi bir öneri ile bağlanmadan önce açık ve anlaşılır şekilde **bilgilendirilmesi** zorunludur.

- İş yeri dışında kurulan sözleşmeler **yazılı** olarak kurulmadıkça geçerli olmaz.

- Satıcı veya sağlayıcı; tüketicinin kendi el yazısı ile sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi



imzalamasını sağlamak, sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek ve mal veya hizmeti tüketiciye sunmak zorundadır.

- Tüketici, **on dört gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart

ödemeksizin sözleşmeden **cayma hakkına** sahiptir.

- Cayma süresi içinde satıcı veya sağlayıcı sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez.

- Tüketici, cayma süresi içinde malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan **sorumlu değildir**.

- Satıcı ve sağlayıcı mevzuatta düzenlenen yükümlülöklere aykırı davranırsa veya tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmezse tüketici cayma hakkını kullanmak için **14 günlük süreyle bağlı olmayacaktır**. Bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

- İş yeri dışında kurulan sözleşmeler ile ilgili yaşadığınız sorunların çözümü amacıyla 2.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine, 3.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise 2.000 TL ile 3.000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru yapabilirsiniz. 3.000 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklarda ise doğrudan Tüketici Mahkemesine başvuru yapabilirsiniz.

- Firmanın uygulamalarıyla ilgili şikayetlerinizi de bulunduğunuz yerdeki İl Ticaret Müdürlüklerine veya **Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne** yapabilirsiniz.

MESAFELİ SÖZLEŞMELER VE HAKLARINIZ

- Mesafeli sözleşme, satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dahil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.
- Tüketici, mesafeli sözleşmeyi ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce siparişi onaylandığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda açık ve anlaşılır şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından **bilgilendirilir**.
- Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı andan itibaren taahhüt edilen süre içinde edimini yerine getirir. Mal satışlarında bu süre **otuz günü** geçemez.
- Tüketici, **on dört gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden **cayma hakkına** sahiptir.



- Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

- Tüketici, cayma hakkı süresi içinde malın mu-

tat kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

- Mesafeli satışlarda yaşadığınız sorunların çözümü amacıyla 2.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine, 3.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem

Heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise 2.000 TL ile 3.000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru yapabilirsiniz. 3.000 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklarda ise doğru dan Tüketici Mahkemesine başvuru yapabilirsiniz.

• Firmanın uygulamalarıyla ilgili şikayetlerinizi de bulunduğunuz yerdeki İl Ticaret Müdürlüklerine veya **Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne** yapabilirsiniz.

FINANSAL HİZMETLERE İLİŞKİN MESAFELİ

SÖZLEŞMELER VE HAKLARINIZ

- Finansal hizmetler, her türlü banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım ve ödeme ile ilgili hizmetleri ifade eder.
- Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme, finansal hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, sağlayıcı ile tüketici arasında uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.
- Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmenin kurulmasına ilişkin iradesini açıklamadan önce, cayma hakkı, tüketicinin kabul beyanı vermesi halinde yükümlülük altına gireceği ve diğer hususlarda açık, anlaşılır ve kullanılan iletişim araçlarına uygun bir şekilde bilgilendirilmesi zorunludur.
- Bu bilgilendirmenin ticari amaçla yapıldığı anlaşılır olmalı ve sesli iletişim araçlarının kullanıldığı hallerde sağlayıcının kimliği ile görüşme talebinin sebebi her görüşmenin başında belirtilmelidir.
- Sağlayıcının, sözleşmenin bütün şartlarını, kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye iletmesi zorunludur.
- Tüketici, sözleşme ilişkisinin devam ettiği süre içinde herhangi bir ücret ödemeksizin sözleşmenin kağıt üzerinde yazılı bir örneğini talep edebilir.
- Tüketici, finansal hizmetin niteliğiyle bağdaşması halinde kullanılan uzaktan iletişim aracını değiştirme hakkına sahiptir.
- Tüketici, **on dört gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.



- Tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesine ilişkin talebini herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla iletmesi yeterlidir.

- **Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli satışlarda yaşadığınız sorunların çözümü amacıyla 2.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine, 3.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise 2.000 TL ile 3.000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru yapabilirsiniz. 3.000 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklarda ise doğrudan Tüketici Mahkemesine başvuru yapabilirsiniz.**

- Firmanın uygulamalarıyla ilgili şikayetlerinizi de bulunduğunuz yerdeki İl Ticaret Müdürlüklerine veya **Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne yapabilirsiniz.**

TÜKETİCİ KREDİSİ VE HAKLARINIZ

- Tüketici kredisi sözleşmesi, kredi verenin tüketiciye faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği sözleşmeyi ifade eder.

- Kredi kartı sözleşmeleri, faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında, ödemenin üç aydan daha uzun süre ertelenmesi veya benzer şekilde taksitle ödeme imkanı sağlanması halinde tüketici kredisi sözleşmesi olarak değerlendirilir.

- Tüketici kredisi sözleşmesi **yazılı** olarak kurulmadıkça geçerli olmaz.

- Kredi verenin ve varsa kredi aracısının, tüketiciye, teklif ettikleri kredi sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, sözleşmenin kurulmasından **makul bir süre önce** vermesi zorunludur.

- Tüketici, **on dört gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin tüketici kredisi sözleşmesinden **cayma hakkına** sahiptir.

• Cayma hakkını kullanan tüketicinin krediden faydalandığı hallerde, tüketici, anaparayı ve kredinin kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar olan sürede tahakkuk eden faizi en geç cayma bildirimini kredi verene göndermesinden sonra otuz gün içinde geri öder. Bu süre içinde ödeme yapılmaması halinde tüketici kredisinden cayılmamış sayılır. Faiz, akdi faiz oranına göre hesaplanır.



- Tüketiciden, hesaplanan akdi faiz ve bir kamu kurum veya kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar dışında herhangi bir bedel talep edilemez.
- Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde **faiz oranı sabit** olarak belirlenir.
- Belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde faiz oranında değişiklik yapılması halinde, bu değişikliğin yürürlüğe girmesinden otuz gün önce, tüketiciye kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yazılı olarak bildirilmesi zorunludur.
- Bu bildirimde, yeni faiz oranının yürürlüğe girmesinden sonra yapılacak ödemelerin tutarı, sayısı ile aralıklarının değişmesine ilişkin ayrıntılara yer verilir.
- Faiz oranının artırılması halinde, yeni faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamaz.
- Vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde veya kredi borcunun tamamının erken ödenmesinde; kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin **indirim yapmak** zorundadır.
- Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili **sigorta yaptırılmaz**. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır.

- Tüketicinin mal veya hizmet tedarikine ilişkin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirim cayma süresi içinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi halinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir **tazminat** veya **cezai şart** ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.
- Bağlı kredilerde, mal veya hizmet hiç ya da ge reği gibi teslim veya ifa edilmez ise satıcı, sağlayıcı ve kredi veren, tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması halinde **müteselsilen sorumludur**.
- Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması halinde bağlı kredi de bu oranda indirilir ve ödeme planı buna göre değiştirilir.
- Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması halinde, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı, sağlayıcı ve kredi veren **müteselsilen sorumludur**.
- Belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması halinde kredinin ödenmesi ile kapanır.
- Tüketicinin açık talimatı olmaksızın, belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.
- Tüketici kredisiyle ilgili sorunların çözümü amacıyla; 2.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine, 3.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise 2.000 TL ile 3.000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru yapabilirsiniz. 3.000 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklarda ise doğrudan Tüketici Mahkemesine başvuru yapabilirsiniz.

KREDİ KARTLARI VE HAKLARINIZ

Tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil edilmeyen bir kredi kartı sunulması zorunludur.



- Tüketici sorunlarının çözümü amacıyla;
2.000 TL'nin altında ise ;



İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine,
3.000 TL'nin altında ise ;



İl Tüketici Hakem Heyetlerine,
Büyükşehir statüsünde bulunan illerde,
2.000 TL ile 3.000 TL arasında ise;



il tüketici hakem heyetlerine,
3.000 TL'nin üzerinde ise;

Tüketici Mahkemesine başvuru yapabilirsiniz.

KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİ VE

HAKLARINIZ

- Konut finansmanı sözleşmesi, konut edinmeleri amacıyla; tüketicilere kredi kullandırılması, konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralanması, sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullandırılması ve bu kredilerin yeniden finansmanı amacıyla kredi kullandırılmasına yönelik sözleşmedir.

- Konut finansmanı sözleşmesi **yazılı olarak** kurulmadıkça geçerli olmaz.
- Konut finansmanı kuruluşları, tüketiciye, konut finansmanı sözleşmesinin koşullarını içeren **sözleşme öncesi bilgi formunu**, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermek zorundadır.



- Bağlı kredi sözleşmesi; konut finansmanı kredisinin münhasıran belirli bir konutun satın alınması durumunda bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik bir birlik oluşturduğu sözleşmedir.
- **Bağlı kredilerde**, konutun hiç ya da gereği gibi teslim edilmemesi durumunda, satıcı ve konut finansmanı kuruluşu müteselsilen sorumludur.
- Sözleşmede belirtilmek suretiyle konut finansmanına yönelik kredilerde ve finansal kiralama işlemlerinde faiz oranı sabit veya değişken olarak ya da aynı kredi için her iki yöntem esas alınmak suretiyle belirlenebilir.
- Oranların **değişken** olarak belirlenmesi halinde bu yöntemin muhtemel etkileri konusunda tüketicilerin bilgilendirilmesi şarttır.
- Vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde veya konut finansmanı borcunun tamamının erken ödenmesinde; konut finansmanı kuruluşu, erken ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin **indirim** yapmak zorundadır.
- Faiz oranının **sabit olarak** belirlenmesi halinde, sözleşmede yer verilmek suretiyle, bir ya da birden fazla ödemenin vadesinden önce yapılması durumunda, konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden **erken ödeme tazminatı** talep edilebilir.
- Erken ödeme tazminatı gerekli faiz indirimi yapılarak hesaplanan ve tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen tutarın kalan

vadesi otuz altı ayı aşmayan kredilerde **yüzde birini**, kalan vadesi otuz altı ayı aşan kredilerde ise **yüzde ikisini** geçemez.

- **Oranların değişken** olarak belirlenmesi halinde tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilemez.
- Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili **sigorta yaptırılmaz.**
- Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, konut finansmanı kuruluşu tarafından kabul edilmek zorundadır.
- Konut finansmanı sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması halinde kredinin ödenmesi ile kapanır.
- Tüketicinin açık talimatı olmaksızın konut finansmanı sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.
- **Konut finansmanı sözleşmeleri ilgili sorunların çözümü amacıyla; 2.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine, 3.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise 2.000 TL ile 3.000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru yapabilirsiniz. 3.000 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklarda ise doğrudan Tüketici Mahkemesine başvuru yapabilirsiniz.**

SÜRELİ YAYINLAR VE HAKLARINIZ

- 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; Yönetmelikle belirlenecek **süreli yayın amaçlarına uygun kültürel mal veya hizmetler dışında başka bir mal veya hizmet verilemez.**
- 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.

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



- Malın teslimi veya hizmetin ifası ile ilgili olarak tüketiciden herhangi bir **bedel talep** edilemez.
- Promosyon uygulaması süresince, süreli yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle artırılmaz. Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet bedelinin tamamının veya bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenebilir.
- 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 haline getirilemez.
- **Süreli yayınlarla ilgili yaşadığınız sorunların çözümü amacıyla; 2.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine, 3.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise 2.000 TL ile 3.000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru yapabilirsiniz. 3.000 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklarda ise doğrudan Tüketici Mahkemesine başvuru yapabilirsiniz.**
- Süreli yayınlarla ilgili şikayetlerinizi [Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne](#) yapabilirsiniz.

ABONELİK SÖZLEŞMELERİ VE HAKLARINIZ

- Abonelik sözleşmesi, tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmelerdir.
- Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kağıt üzerinde veya **kalıcı veri saklayıcısı** ile tüketiciye verilmesi zorunludur.
- Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz.
- Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir.
- Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde de **tüketici sözleşmeyi feshedebilir.**



- Abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem belirlenemez.
- Aboneliğin belirlenen süreler içinde sona erdirilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlanılmış olsa dahi, tüketiciden herhangi bir **bedel talep edilemez.**
- Satıcı veya sağlayıcı, feshin bildiriminden itibaren **on beş gün** içinde tüketici tarafından ödenmiş olan ücretin geri kalan kısmını kesinti yapmaksızın iade etmek zorundadır.
- Abonelik sözleşmeleriyle ilgili sorunların **çözümü amacıyla; 2.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine, 3.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde**

ise 2.000 TL ile 3.000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru yapabilirsiniz. 3.000 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklarda ise doğrudan Tüketici Mahkemesine başvuru yapabilirsiniz.

FİYAT ETİKETİ VE HAKLARINIZ

- Perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde tüketicinin ödeyeceği tüm vergiler dahil satış fiyatı ve birim fiyatını gösteren, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren etiket konulması zorunludur.
- Etiket konulması mümkün olmayan hallerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunludur.



- Etiket, tarife ve fiyat listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanır.
- İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimli satış fiyatı, indirimden önceki fiyatı ve indirim oranı etiketlerinde gösterilmek zorundadır.
- Fiyat etiketiyle ilgili şikayetlerinizi de bulunduğunuz yerdeki İl Ticaret Müdürlüklerine ve Belediyelere ve ilgili odalara yapabilirsiniz.

TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU VE

HAKLARINIZ

- Tüketicinin kullanımına sunulan malların tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla, gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satışa sunulması zorunludur.
- Malın güvenli kullanımına ilişkin hususların malın üzerinde yer alması halinde yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunludur.

- Malların ilgili teknik düzenlemesi uyarınca kişinin sağlığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu malın güvenli kullanılabilmesi için malın üzerine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulur veya yazılır.
- Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarının hazırlanması sorumluluğu üretici ve ithalatçıya; tüketiciye verilmesi ve teslim edildiğinin ispat sorumluluğu ise satıcıya aittir.
- Kullanım Kılavuzu olmaksızın mal satan firmalarla ilgili şikayetlerinizi de bulunduğunuz yerdeki **İl Ticaret Müdürlüklerine** yapabilirsiniz.

GARANTİ BELGESİ VE HAKLARINIZ

- Üretici ve ithalatçılar, tüketiciye yönelik üretilen veya ithal edilen mallar için şekli ve içeriği Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından belirlenecek bir garanti belgesi düzenlemek zorundadır. Bu belgenin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğu satıcıya aittir.

Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlamak üzere asgari iki yıldır.

- Tüketici seçimlik haklarından onarım hakkını kullanmışsa, malın garanti süresi içinde tekrar arızalanması veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hallerinde diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Satıcı tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.



- Garanti Belgesiyle ilgili sorunların çözümü amacıyla; 2.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine, 3.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise 2.000 TL ile 3.000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru yapabilirsiniz. 3.000 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklarda ise doğrudan Tüketici Mahkemesine başvuru yapabilirsiniz.

- Garanti Belgesiz mal satan firmalarla ilgili şikayetlerinizi de bulunduğunuz yerdeki **İl Ticaret Müdürlüklerine** yapabilirsiniz.

İHTİYARİ GARANTİ VE HAKLARINIZ

- İhtiyari garanti, tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla mal veya hizmetle ilgili; değişim, onarım, bakım, bedel iadesi ve benzeri hususlarda satıcı, sağlayıcı, üretici veya ithalatçı tarafından verilen ilave taahhüdü ifade eder.
- İhtiyari garanti taahhüdü süresince, taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle **tüketiciden masraf talep edilemez.**
- Taahhütte bulunan, taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilanlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır. Bu taahhütte, tüketicinin yasal haklarının saklı olduğu, garantiden faydalanma koşulları, süresi, garanti verenin adı ile iletişim bilgileri yer almak zorundadır.

SATIŞ SONRASI HİZMETLER VE HAKLARINIZ

- Üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için kullanım ömrü süresince, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır.
- Üretici veya ithalatçılar, mallar için **Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca onaylı** satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi almak zorundadır.
- Bir malın yetkili servis istasyonlarındaki tamir süresi, Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca belirlenen **azami süreyi** geçemez.
- Herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları da verdikleri hizmetten dolayı **tüketiciciye karşı sorumludur.**
- İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi halinde bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi geçtikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçı sunmak zorundadır.
- **Satış Sonrası Hizmetlerle ilgili sorunların çözümü amacıyla; 2.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine, 3.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem**

Heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise 2.000 TL ile 3.000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru yapabilirsiniz. 3.000 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklarda ise doğrudan Tüketici Mahkemesine başvuru yapabilirsiniz.



- Satış Sonrası Hizmet veren servislere ilişkin şikayetlerinizi de bulunduğunuz yerdeki **İl Ticaret Müdürlüklerine** yapabilirsiniz.

TİCARİ REKLAMLAR VE HAKSIZ TİCARİ

UYGULAMALAR

- Ticari reklam, ticaret, iş, zanaat veya bir meslekle bağlantılı olarak; bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralanmasını sağlamak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla reklam verenler tarafından herhangi bir mecrada yazılı, görsel, işitsel ve benzeri yollarla gerçekleştirilen pazarlama iletişimi niteliğindeki duyurulardır.
- Ticari reklamların Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere genel ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, doğru ve dürüst olmaları esastır.

Tüketiciyi;

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

- Bir ticari uygulamanın; mesleki özenin gereklerine uymaması ve ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozması veya önemli ölçüde bozma ihtimalinin olması durumunda **haksız** olduğu kabul edilir.
- Özellikle aldatıcı veya saldırgan nitelikte olan uygulamalar ile yönetmelik ekinde yer alan uygulamalar **haksız ticari uygulama** olarak kabul edilir.
- Tüketicie yönelik haksız ticari uygulamalar yasaktır.
- Reklam Kurulu, ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirlemek ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketicieyi korumaya yönelik düzenleme yapmak, bu ilkeler çerçevesinde inceleme ve gerektiğinde denetim yapmak, inceleme ve denetim sonucuna göre, **durdurma** veya aynı yöntemle **düzeltilme** veya **idari para cezası** veya gerekli görülen hallerde de **üç aya kadar tedbiren durdurma cezası** vermekle görevlidir.
- Özellikle gıda ve kozmetik ürünlere karşı iki kat daha dikkatli olunmalıdır. Her derde deva olduğunu iddia eden gıda takviyesi ve kozmetik reklamlarını izlerken bir kere daha düşünün! Her derde şifaymış gibi reklamı yapılan gıda takviyeleri veya kozmetikler sağlığınıza daha da bozabilir.
- Yeni saç çıkardığını, istenmeyen kılları birkaç seansta tamamen yok ettiğini, yağları yakıp kasa dönüştürdüğünü, boy uzattığını, bağışıklık sistemini güçlendirdiğini, cinsel performansı artırdığını, cinsel sorunları çözdüğünü, sigarayı bıraktırdığını, zekayı geliştirdiğini, baş ağrısından kansere kadar neredeyse bütün hastalıkları önlediğini ya da iyileştirdiğini iddia eden, nerede üretildiği bile belli olmayan, gıda takviyesi veya kozmetik niteliğindeki ürünlerin pek çoğunun hiçbir işe yaramadığını, hatta bazılarının ise ölümlere varan ciddi sağlık sorunları doğurabileceğini unutmayın.
- Her sene yüzlerce reklamda, konaklama tesisleri olduğundan daha çok yıldıza sahipmiş gibi tanıtılıyor. Yanıltıcı yıldız tanıtımlarına karşı uyanık olun.
- Tatile gitmeden otellerin yıldız sayılarını Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın internet sitesinden inceleyebilirsiniz. Turizm hizmetleri ile ilgili reklamlardaki hizmet kalitesi beyanlarının doğruluğunu araştırın. Doğruluğunu şüpheli gördüğünüz konaklama tesis reklamlarını dikkate almayın.

- Reklamlarda yer verilen alt yazı ve dipnotları mutlaka okuyun. Bu alt yazı ve dipnotların tanıtılan hizmetle ilgili çok önemli bilgiler içerdiğini unutmayın.

- Elektrik ve doğalgaz faturalarında %25 ve %30'lara varan oranlarda indirim sağlayacağını iddia ederek reklam yapanlara, "Kol saati, taraftar forması, fotoğraf makinesi hediyesi kazandınız" diyerek telefon mesajı atıp kredi kartı bilgilerinize ulaşarak tasarruf cihazı vb. satışı yapmaya çalışanlara inanmayın! Kişisel bilgilerinizi ve kredi kartı bilgilerinizi telefonda kimseyle paylaşmayın!

- "Kredi kartı alışverişlerinizden kazandığınız konbara puanlarınız 200 TL'ye ulaşmıştır. Aktifleştirmek için hemen nolu telefonu arayınız." şeklindeki sms ve eposta reklamlarına inanmayın ve bu firmalara kredi kartı bilgilerinizi kesinlikle vermeyin."

- Ticari reklam ve haksız ticari uygulamalara ilişkin şikayetlerinizi Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü Reklam Kurulu Başkanlığı'na yapabilirsiniz.

YİYECEK TAKLİDİ ÜRÜNLER



- Gıda ürünü olmamalarına rağmen, sahip oldukları şekil, koku, renk, görünüm, ambalaj, etiket, hacim veya boyutları nedeniyle olduklarından farklı görünen ve bu sebeple tüketiciler, özellikle çocuklar tarafından, gıda ürünleriyle karıştırılarak tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atan ürünlerin üretilmesi, pazarlanması, ithalatı ve ihracatı yasaktır.

- Gıda ürünü olmamalarına rağmen geleneksel el sanatı ürünü olarak gıda ürünü şeklinde üretilen ve sağlığa zarar vermeyen ürünlerin üzerinde uyarı işareti ve yazısı bulunması zorunludur.

Yıyecek taklidi ürünleri satın alan tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle dava açma hakları saklıdır.

PİRAMİT SATIŞ SİSTEMLERİ

- Piramit satış; katılımcılarına bir miktar para veya malvarlığı ortaya koymak karşılığında, sisteme aynı şartlar altında başka katılımcılar bulma koşuluyla bir para veya malvarlığı kazancı olanağı ümidi veren ve malvarlığı kazancının elde edilmesini tamamen veya kısmen diğer katılımcıların da koşullara uygun davranmasına bağlı kılan, gerçekçi olmayan veya gerçekleşmesi çok güç olan kazanç beklentisi sistemidir.
- Piramit satış sisteminin kurulması, yayılması veya tavsiye edilmesi yasaktır.
- Piramit satış ile ilgili şikayetlerinizi Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü'ne yapabilirsiniz.

TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ VE TÜKETİCİ MAHKEMELERİ

- Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamına giren değeri 2.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, 3.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise 2.000 TL ile 3.000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz.
- İl ve ilçe tüketici hakem heyetinin verdiği kararlar **tarafları bağlar.**
- Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren **on beş gün** içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir.
- İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hakim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir.
- Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine **tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.**
- Tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, **avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekalet ücretine hükmedilir.**



- Uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine verilen kararlarda **tebligat ve bilirkişi ücretleri** Bakanlıkça karşılanır. Uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda ise tebligat ve bilirkişi ücretleri karşı tarafça karşılanır.
- Değeri **3.000-TL** üzerindeki uyuşmazlıklarda doğrudan tüketici mahkemesine başvurulmalıdır.
- Tüketici mahkemelerinde açılacak davalar 492 sayılı Harçlar Kanununda düzenlenen harçlardan muaftır.
- Tüketici örgütleri üst kuruluşlarınca açılacak davalarda **bilirkişi** ücreti ve davanın davacı aleyhine sonuçlanması durumunda, hükmedilen vekâlet ücreti Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca karşılanır. Davanın, davalı aleyhine sonuçlanması durumunda, bilirkişi ücreti Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir.
- Tüketici davaları, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki **tüketici mahkemesinde** de açılabilir.
- Tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Gümrük ve Ticaret Bakanlığı; haksız ticari uygulamalar ve ticari reklamlara ilişkin hükümler dışında, genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve bu Kanuna aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hâllerde bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya hukuka aykırı durumun tespiti, önlenmesi veya durdurulması amacıyla **tüketici mahkemelerinde** dava açabilir.
- İkamet ettiğiniz veya uyuşmazlık konusu mal veya hizmeti aldığınız yerde bulunan bu mercilere fatura, satış fişi, sözleşme vb. belgeler ile birlikte müracaat etmeniz gerekmektedir.

GÜVENSİZ ÜRÜNLER VE HAKLARINIZ

- Kullanım süresi içinde, normal kullanım koşullarında risk taşımayan veya kabul edilebilir ölçülerde risk taşıyan ve temel gerekler bakımından azamî ölçüde koruma sağlayan ürün **"güvenli ürün"** olarak kabul edilir.
- Ürünün; insan sağlığı, can ve mal güvenliği, hayvan ve bitki yaşam ve sağlığı, çevre ve tüketicinin korunması açısından sahip olması gereken asgarî güvenlik koşullarını sağlaması gerekmektedir.
- Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, tüketici ürünlerinin piyasaya arzı veya dağıtım aşamasında veya ürün piyasada iken ilgili teknik düzenlemeye uygun olarak üretilip üretilmediğinin, güvenli olup olmadığının denetlenmesi veya denetlettirilmesini sağlayarak piyasa gözetimi ve denetimini gerçekleştirir.
- Piyasa Gözetimi ve Denetimi ile ilgili şikayetlerinizi de bulunduğunuz yerdeki [İl Ticaret Müdürlüklerine veya Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü'ne](#) yapabilirsiniz.

www.gtb.gov.tr

www.tuketici.gov.tr

www.facebook.com/etuketici

www.twitter.com/etuketici

ALO 175 Tüketici Hattı