

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

**BİLİNÇLİ TÜKETİCİ**  
**TÜKETİCİ BİLİNCİ**

Eylül 2011  
Ankara

www.  
tüketici  
.gov.tr  
•dol•rı  
tüketici!  
www.

## İÇİNDEKİLER

|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| GÜMRÜK VE T CARET BAKANI SAYIN HAYAT  YAZICI'NIN MESAJI.....                                         | 4  |
| I – GİRİŞ.....                                                                                       | 7  |
| II – EVRENSEL T KET C  HAKLARI .....                                                                 | 9  |
| III – B L N L  ALIŞVERİŞ İLKELERİ.....                                                               | 13 |
| A-ALİŐVERİŐİN PLANLANMASINDA D KKAT ED LECEK HUSUSLAR ..                                             | 14 |
| B-ALİŐVERİŐ SIRASINDA İZLENMES  GEREKEN ADIMLAR .....                                                | 15 |
| C-ALİŐVERİŐ SONRASINDA YAPILMASI GEREKENLER.....                                                     | 19 |
| IV-KONUT KREDİS  KULLANIRKEN D KKAT ED LECEK HUSUSLAR .....                                          | 21 |
| V-KRED  KARTI ALIRKEN VE KULLANIRKEN D KKAT ED LECEK<br>HUSUSLAR.....                                | 23 |
| VI - G YECEK ALIRKEN D KKAT ED LECEK HUSUSLAR.....                                                   | 25 |
| VII - AYAKKABI ALIRKEN D KKAT ED LECEK HUSUSLAR.....                                                 | 27 |
| VIII - ELEKTR KL  EV ALETLER  SATIN ALIRKEN D KKAT ED LECEK<br>HUSUSLAR .....                        | 29 |
| IX - MOB LYA ALIRKEN D KKAT ED LECEK HUSUSLAR.....                                                   | 31 |
| X - OTOMOB L ALIRKEN D KKAT ED LECEK HUSUSLAR.....                                                   | 33 |
| XI- ENERJİNİN VER ML  KULLANILMASI İÇİN D KKAT ED LMES <br>GEREKEN HUSUSLAR .....                    | 35 |
| XII- SUYUN VER ML  KULLANILMASI İÇİN D KKAT ED LMES <br>GEREKEN HUSUSLAR .....                       | 39 |
| XIII - SATIN ALINAN MAL VEYA H ZMETLE İLG L  B R SORUNLA<br>KARŞILAŞILDIğINDA NE YAPILMALIDIR? ..... | 41 |
| XIV- T KET C  VE ÇEVRE B L NC  .....                                                                 | 45 |
| XV - T KET C LER ő KAYETLERİN  NERELERE YAPAB L R? .....                                             | 47 |



### Saygıdeğer Tüketiciler;

Ekonomi, en temel tanımıyla, sınırsız insan ihtiyaçlarının sınırlı kaynaklarla nasıl karşılanacağı sorunu çerçevesinde gösterilen faaliyetler bütünüdür. İnsan ihtiyaçları, iletişim imkanlarının artması ve günden güne ilerleyen teknolojik gelişmelere paralel şekilde çoğalmakta ve çeşitlenmektedir. Bu durumun doğal sonucu olarak yoğun rekabet ortamında tüketicileri kendilerine çekme çabası içindeki üreticiler tarafından piyasaya her gün yeni ürünler sunulmakta, yeni pazarlama ve satış teknikleri geliştirilmekte, her tür medya imkânı, ürünler arasında amansız bir reklam savaşı yürütülmek üzere kullanılmaktadır.

Yoğun enformasyon bombardımanı ve karmaşık piyasa ilişkileri içerisinde, ürün ve hizmetlerin niteliği konusunda tam bilgi sahibi olması mümkün olmayan tüketiciler kuşkusuz piyasanın zayıf tarafını oluşturmaktadırlar. Bu nedenle, tüketicilerin hem alışveriş öncesinde kendileri için yeterli ve gerekli olanı seçebilmeleri hem de alışveriş sonrasında karşılaştıkları olumsuzlukları çözebilecek hukuki mekanizmalara sahip olabilmeleri devletin en önemli görevlerinden biri haline gelmiştir. Bugün tüketicilerin korunması kamu otoritelerinin temel politikaları arasındadır.

Ülkemizde tüketicileri korumaya yönelik ilk yasal düzenleme olan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 1995 yılında yürürlüğe girmiştir. 2003 yılında da 4822 sayılı Kanun ile 4077 sayılı Kanunda, önemli değişiklikler yapılmıştır. 4077 sayılı Kanun üretici, satıcı ve sağlayıcıların tüketicilere karşı haklarını ve sorumluluklarını düzenlemektedir. Ancak tüketici haklarının korunmasında yasal düzenlemeler tek başına yeterli olmamaktadır. Ne kadar mükemmel yasal düzenlemeler hazırlanırsa hazırlansın haklarını ve yükümlülüklerini bilmeyen satıcı, üretici ve tüketicilerin var olduğu piyasalarda bu yasaları tam anlamıyla uygulamak mümkün olmamaktadır. Bu nedenle tüketicilerin tam olarak korunmasının yolu eğitimden geçmektedir.

Alışveriş esnasında yararlı, gerekli ve kaliteli ürünü seçebilecek, ürünün kullanım aşamasındaki bakımı konusunda sahip olduğu yeterli bilgi ile ürün ömrünü uzatarak israftan kaçınacak, tükettiklerinin çevreye maliyetini düşünebilecek, enerjiyi verimli kullanarak tüketimi sürdürebilir kılacak ve alışveriş sonrasında da karşılaştığı olası problemlere karşı haklarını ve hak arama yollarını bilecek şekilde eğitilen tüketici hem kendi ekonomik çıkarını maksimize edebilecek hem de mevcut rekabet ortamını kendisi için bir avantaja dönüştürebilecektir. Çünkü hak arama bilincine sahip tüketicilerin rol aldığı bir ekonomi üreticileri de daha kaliteli üretim yapmaya, hukuksal uygun davranmaya ve tüketici memnuniyetine değer vermeye yönlendirecektir. Nitekim son yıllarda, piyasanın gerçek yöneticilerinin tüketiciler olduğunu idrak eden birçok firmanın tüketici çağrı merkezleri kurmaları ve tüketici memnuniyetini ilke edinen politikalar geliştirmeye çalışmaları hak arama bilincine sahip tüketicilerin üretim üzerinde de etkili olabildiklerinin en açık kanıtıdır.

Tüketicilerin hak ve sorumluluklarını tam olarak bilmeleri ve korumaları yalnızca tüketiciler için değil üreticiler için de önem taşımaktadır. Tüketicilerin bilinçli ve seçici tavrı karşısında, yoğun rekabet ortamında, en iyi mal ve hizmetleri üreten, kendi ekonomik çıkar-

ları kadar tüketicilerin ekonomik çıkarlarını ve güvenliğini de gözetken, hukuka saygılı dürüst işletmeler ayakta kalırken bu hassasiyete sahip olmayan ve aslında piyasa düzenini bozan işletmeler ise sistemden ayıklanacaktır. Böylelikle, Türk ekonomisinin uluslararası pazarlarda rekabet edilebilirlik gücü, akılcı hareket eden, haklarının ve sorumluluklarının farkında olan, aşırı duygusalığa dayalı karar vermekten çekinen, eğitilmiş ve bilinçli tüketicilerin piyasada mevcut olan mal ve hizmetleri kalite, sağlık, güvenlik, çevre ve fiyat kriterlerine göre değerlendirerek alışveriş yapmaları ile büyüyecektir.

Belirtilen hedefler ışığında Bakanlık olarak tüm çabamız tüketicilerin kaliteli, sağlıklı ve güvenli ürünler tüketecek, üretici ve satıcıların tüketicilerin çıkarlarını da göz önünde bulundurarak üretim yapacak, her iki kesimin, hem üretirken hem de tüketirken dünyanın sınırsız kaynaklarla dolu olmadığının farkında olarak çevreye saygılı üretim ve tüketim yapacak ve enerjiyi verimli kullanarak sahip olduklarımızı gelecek nesillere de bırakma sorumluluğu duyacak bilince eriştikleri ve bu bilince uygun faaliyet gösterdikleri bir ortam oluşturmaktır.

Bu amaçla hazırlanan elinizdeki kitapçıkta, evrensel olarak kabul görmüş tüketici haklarına ve alışveriş öncesinde, esnasında ve sonrasında yapılması gereken birçok temel bilgiye, konut kredisi ve kredi kartı kullanırken, giyim eşyası, ayakkabı, elektrikli ev aleti, mobilya ya da otomobil alırken dikkat edilecek hususlara, enerjinin ve suyun verimli kullanılmasına ve olası mağduriyetler halinde hak arama yollarına ilişkin bilgiler bulunmaktadır.

Tüketicinin bilinçlendirilmesi amacına hizmet doğrultusunda hazırlanan bu çalışmanın siz tüketicilerimize faydalı ve yol gösterici olmasını temenni eder, hazırlanmasında emeği geçen herkese teşekkür ederim.

**Hayati YAZICI**

Gümrük ve Ticaret Bakanı

## I- GİRİŞ

Yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, meslek, statü ve gelir grubu ne olursa olsun toplum bireylerinin her biri tüketicisi olup, tüketicisinin eğitimi toplumdaki her bireyin bilinçli bir tüketicisi hatta vatandaşı olabilmesi için hazırlanan eğitim programlarını ve araçlarını kapsamaktadır. Diğer bir ifade ile tüketicisi eğitimi; bireyin ekonomik faaliyetlerini yönlendirme, ihtiyaçlarını giderme, kaynaklarını verimli kullanma, temel haklarını öğrenme, pazarı etkilendirme gücünü artırmayı hedef alan eğitim ve bilgilendirme yatırımı olarak tanımlanmaktadır.



Dünyada teknolojik gelişmelere paralel olarak yaşam standardı hızla yükselmektedir. Ancak tüketicisinin mal ve hizmetler arasında seçim yapabilmesi giderek zorlaşmaktadır. Tüketicisi eğitiminin verilmesi; tüketicilerin gelirlerini en iyi şekilde kullanmalarına yardımcı olmak, piyasadaki mal ve hizmetler hakkında bilgisini artırarak akılcı kararlar verebilme kapasitesini geliştirmek, ekonomiyi ve değişen ekonomik şartları anlamasına imkan tanımak, aile ve ülke kaynaklarının daha iyi kullanılmasını sağlamak, talebi düzenleyerek enflasyonu önlemek, devletin tüketiciyi koruma amacına yönelik harcamalarının düşmesini sağlamak açısından büyük önem taşımaktadır. İyi planlanmış tüketicisi eğitimleri tüketicisinin pazardaki mal ve hizmetlerin özelikleri konusunda doğru ve tam olarak bilgilendirilmesini ve bunlar arasında bilinçli bir seçim yapabilmesini sağlayacak, böylece mal ve hizmet alımlarında tüketicilere hak ve yükümlülüklerini kullanma yeteneği kazandırılmış olacaktır.

Dünyada gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin çoğunda olduğu gibi ülkemizde de tüketiciyi korumaya yönelik yasal altyapı mevcut

olup, 1982 yılında kabul edilen Anayasamızın 172 nci maddesinde yer alan “Devlet tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder” hükmü ile tüketicinin korunması konusu anayasal güvence altına alınmıştır.

Ülkemizde de tüketicinin korunmasında ve bilinçlenmesinde en önemli hususlardan birisi “Tüketicinin Eğitimi” olup toplum bireylerine “daha bilinçli bir tüketici olma” yollarının öğretilmesiyle tüketicilerin kendilerini korumalarının sağlanacağı düşünülmektedir.

Tüketicilerin sahip oldukları yasal haklardan haberdar edilmeleri ve bu sayede hak arama bilincinin oluşturulması, hak arama sürecinin basitleştirilmesiyle ve başvuru maliyetinin düşük tutulmasıyla tüketicilerin haklarını koruma konusunda teşvik edilmesi ve sonuçların kısa sürede alınmasının mümkün olduğu bir ortamın oluşturulması tüketicinin korunmasında en etkin yöntemdir.

Hakkını arayan, aynı zamanda sorumluluğunu bilen, mal ve hizmetleri karşılaştırarak ekonomik yönden en uygununu seçen, diğer tüketicilerin haklarına saygılı, topluma ve çevreye duyarlı, sosyal sorunlarla ilgilenme istekliliğini gösteren tüketicilerin topluma kazandırılması ile bilinçli tüketici ve bilinçli tüketim anlayışının geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması kamu kurum ve kuruluşlarının, eğitim kurumlarının, özel kuruluşların, tüketici örgütlerinin ve basın yayın kuruluşlarının işbirliği ve desteği ile çok daha hızlı ve başarılı bir şekilde gerçekleştirilecektir.

## II- EVRENSEL TÜKETİCİ HAKLARI

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nda "Uluslararası Tüketicici Birlikleri  rg t " nün  nerisi ve oybirliği ile 1985 yılında kabul edilen, Türkiye'nin de imza atmış olduğu tüketicilerin uluslararası anayasası niteliğindeki "Tüketicilerin Korunması  lkeleri Rehberi"ni oluşturan ve daha sonra Uluslararası Tüketicici Birlikleri  rg t  tarafından geliştirilen evrensel tüketicici hakları 8 başlık altında toplanmıştır.



Tüketicici Hakları Evrensel Beyannamesi olarak da adlandırılan bu Deklarasyonun 2'nci maddesinde "H k metler, aşağı da belirtilen ilkeleri göz önünde tutarak, g cl  bir t keticiciyi koruma politikası geliştirip kuvvetlendirmeli ve sürdürmelidir. Bunu yaparken her h k met, tüketicilerin korunması ve sosyal şartları ile halkın ihtiyaçları doğrultusunda ve önerilen tedbirlerin sonuçlarını ve yararlarını kavrayarak kendi önceliklerini belirlemelidir." ifadesine yer verilmiştir.

*"Evrensel tüketicici haklarını sağlamak temel hedefimizdir."*

### 1- Tüketicilerin Temel İhtiyaçlarının Karşılanması Hakkı

İnsanın insan olmaktan doğan ve hayatını devam ettirebilmesi için gereken asgari ihtiyaçlarını karşılayabileceğini belirten bu hak, tüketicinin en temel hakkıdır.

Gelişen ve değişen dünya şartları içerisinde; beslenme, barınma, giyim, temizlik, ısınma, aydınlanma, içecek su bulma, ulaşım, haberleşme gibi ihtiyaçlar tüketicinin en temel haklarıdır.

### 2- Sağlık ve Güvenliğin Korunması Hakkı

Sağlık ve güvenliğin korunması hakkı, tüketicinin tehlikeli ve riskli mal ve hizmetlere karşı korunmasını, tüketiciye sunulan her türlü mal ve hizmetin yaşam ve sağlık açısından tüketicilere zarar veremeyecek kalite ve nitelikte olmasını ifade eder.

Mal ve hizmetlerin güvenilir ve kaliteli olmadığı hallerde, tüketici bu mal ve hizmetin kendisini zehirlemesi, sakatlaması, yaralaması ve hatta öldürmesi tehlikesi ile karşı karşıyadır. Bu hak tüketicilerin doğrudan doğruya hayat ve sağlıkları ile ilgilidir.

### 3- Ekonomik Çıkarların Korunması ( Mal ve Hizmetlerin Serbestçe Seçilmesi ) Hakkı

Ekonomik çıkarların korunması hakkı, tüketicilerin çeşitli mal ve hizmetler arasında gelir düzeylerine göre kendi ihtiyaçlarını karşılayabilmesi, istedikleri mal ve hizmetleri ucuz ve kaliteli olarak alabilmesi için seçeneklerin sunulmasını ifade eder.

Bu hak dikkate alınarak, reklamlar, kapıdan satışlar, kredili ve taksitli satışlar, haksız şartlar içeren sözleşmeler, tüketici kredileri, satış sonrası hizmetler, fiyatlar, çeşitli kamu hizmetleri gibi konularda tüketicilere daha iyi ve uygun koşullarda mal ve hizmet sunulmasının sağlanması ile bu konularda tüketicilerin aldatılmamaları, zarar görmemeleri ve mağduriyetlerinin önlenmesi, tüketicilerin yaşam düzeylerinin yükseltilmesine ilişkin yasal, idari, teknik, sosyal ve ekonomik önlemler alınması gerekmektedir.

### 4- Bilgi Edinme Hakkı

Bilgi edinme hakkı, tüketicilerin doğrudan kararlar almasına yardımcı olacak bilginin sağlanmasını, satın alacağı tüm mal ve hizmetler ile bu mal ve hizmetleri üreten, satan kuruluşlara ait bilgilerin doğru, tutarlı ve eksiksiz olarak zamanında tüketicilere verilmesini

ifade eder. Bu hak kapsamında mal ve hizmetlerin özellikleri, kullanım, bakım koşulları ile tehlikeleri ve risklerine ilişkin tüketicilerin doğru ve eksiksiz olarak bilgilendirilmesi gerekmektedir.

### 5- Eğitim Hakkı

Tüketicinin eğitimi bireyin ekonomik faaliyetlerini yönlendirme, ihtiyaçlarını karşılama ve pazarı etkileme gücünü artırmayı hedef alan eğitim ve bilgilendirme yatırımı olarak tanımlanabilir. Tüketicinin eğitimi hem tüketicilerin korunması hem de bilgilendirilmesi açısından önem arz etmektedir.

Eğitim programlarının temel amacı, tüketiciye ihtiyaç duyduğu bilgileri nerede ve nasıl bulacağını, bilgiyi nasıl değerlendireceğini ve kullanabileceğini öğretmektir. Bunun yanında tüketicinin mal ve hizmetleri satın alma ve kullanma becerisini geliştirmek, üretim ve bölüşüm şartlarının sorgulanmasını sağlamak, bir bütün olarak çevre bilincini oluşturmak, üretimin olduğu gibi tüketiminde niteliğini belirleyen ekonomik ve toplumsal tercihlerde taraf olmayı öğretmektir. Kısacası tüketicilerin tüketici bilincine sahip olmaları, hak ve sorumluluklarını öğrenebilmeleri açısından eğitilmeleri gerekmektedir.

*"Tüketicinin korunmasında en etkin yöntem tüketicinin eğitilmesidir."*

### 6-Tazmin Edilme ( Zararların Karşılanması ) Hakkı

Satın alınan mal ya da hizmetlerin öngörülen nitelikte olmaması, yani ayıplı çıkması durumunda; ayıplı malın geri alınması, değiştirilmesi, ayıplı hizmetin yeniden görülmesi ve bunun gibi ayıpların ve neden oldukları her türlü maddi, hukuki ve ekonomik zararların karşılanmasıdır. Tüketici, zararın üretici ya da satıcı tarafından karşılanmadığı hallerde, karar süreçlerinin uzun olmadığı, tüketicilerin katlanacağı masrafların yüksek olmadığı yargı yollarına başvurabilmelidir.

### 7-Temsil Edilme ( Sesini Duyurma ) Hakkı

Temsil edilme hakkı, tüketicilerin haklarını alabilmeleri ve koruyabilmeleri için bir araya gelerek güç birliği oluşturabilmeleri, hak ve çıkarlarıyla doğrudan ya da dolaylı olarak kendilerini ilgilendiren yasal, idari, teknik, ticari, ekonomik, sosyal ve politik her konuda düşünce ve görüşlerini belirtmeleri, kamuoyu oluşturabilmeleri ve çeşitli kuruluşlarca alınan kararlara örgütleri aracılığı ile demokratik biçimde katılabilmelerini ifade eder.

### 8- Sağlıklı Bir Çevrede Yaşama Hakkı

Sağlıklı bir çevrede yaşama hakkı, yaşam kalitesini artıracak bir fiziksel çevreye sahip olma, çevreden gelecek tehlikelerden korunma, sağlık şartlarına uygun, ekolojik dengenin bozulmadığı, temiz hava, yeterli ve temiz su, daha çok yeşil alan, sağlıklı ve kaliteli alt yapı hizmetlerinin bulunduğu bir yaşama ortamının tüketicilere ve gelecek nesillere sağlanmasını ifade eder.

### III- BİLİNÇLİ ALIŞVERİŞ İLKELERİ

Tüketicinin sınırsız istek ve ihtiyaçlarına karşılık kaynakları sınırlıdır. Bu sebeple her istediği mal ve hizmeti satın alamaz. Dolayısıyla tüketiciler gelir durumlarına göre aynı ihtiyaca karşılık veren çok çeşitli mal ve hizmetler arasından seçim yapmak zorundadır.



Tüketici aldanmadan ve yanılmadan, akılcı alışveriş etmenin yollarını, satın almayı ve satın aldığı malı doğru kullanma tekniklerini, planlı alışverişi, bilinçli tüketimi, hak ve yükümlülükleri ile üretici ve satıcının yükümlülüklerini de bilinçli alışveriş yapabilmek için öğrenmelidir.

Bilinçlenmiş bir tüketici istikrarlı ekonominin temelidir. Bilinçli alışveriş tekniğinde amaç; heyecan ve dış etki-lerle hareket etmeden akılcı davranmak, planlı alışveriş etmek, sağlıklı, güvenli, topluma ve çevreye duyarlı, kaliteli mal ve hizmetleri satın almak ve sonuçta da sağlık, refah, huzur ve mutluluğu artırmak suretiyle daha iyi bir yaşam standardına ulaşmaktır.

*"Bilinçli tüketici sağlıklı ekonominin temelidir."*

Bilinçli alışveriş için;

- Öncelikle alışverişin dikkatli bir şekilde planlanması,
- Alışveriş sırasında birtakım kuralların takip edilmesi ve
- Alışveriş sonrasında bir değerlendirme yapılması tavsiye edilmektedir.

*"Pahalı olan ürünü değil, ihtiyacınız olan ürünü tercih ediniz."*

## A- Alışverişin Planlanmasında Dikkat Edilecek Hususlar

1. İstek ve ihtiyaçların seçimi, alışverişin planlanmasında ilk adımdır. Alışverişe çıkmadan önce ihtiyaçların dengeli bir şekilde giderilmesi ve akıllı harcama yapılması amacıyla, gerçek ihtiyaçlar arasında en önemlisinden başlanarak bir sıralama yapılması gerekmektedir. Kira, elektrik, su, telefon, doğalgaz, kredi kartı gibi zorunlu giderler için gerekli paralar ayrıldıktan sonra ihtiyaçlar belirlenmeli ve harcama planı yapılmalıdır.

*"Alışverişe çıkmadan önce ihtiyaçlarınızı belirleyiniz."*

2. Alışverişte ön bilgi ve davranış para kadar önemli bir unsurdur. Bu nedenle satın alınacak malların ve hizmetlerin kalitesi, sağlık ve güvenliği ile çevreye duyarlılığı, fiyatı, bakım ve kullanım özellikleri, yedek parça ve satış sonrası servis ağı gibi unsurlar göz önünde bulundurularak piyasadaki ürün çeşitleri, yeni çıkan marka ve modeller araştırılmalıdır. Katalog, broşür gibi yayınlardan, internetten ve satıcılardan bilgi edinilmelidir. Kısacası iyi bir piyasa araştırması yapılmalı ve fiyatlar takip edilmelidir.

3. Alışveriş için ayrılan zaman, alınacak mal ve hizmeti iyi incelemeye yeterli olmalıdır. Alışveriş aceleye getirilmemeli, en uygun zaman belirlenmeli, eğer mümkünse alışveriş yerlerinin تنها olduğu gün ve saatler seçilmelidir. Ayrıca alışveriş gününü ayın başı yerine ayın sonuna, hafta sonu yerine hafta ortasına ya da talebin ve yoğunluğun az olduğu zamanlara kaydırmanın, mal ve hizmeti seçim şartları ve fiyat açısından avantaj sağlayabileceği unutulmamalıdır.

4. Mutlaka bir alışveriş listesi hazırlanmalıdır. Alışveriş listeleri, hangi ürünlerin ne miktarda satın alınacağını gösterdiği için plan dışı satın almayı önler. Dolayısıyla, kaynak ve zamandan tasarruf sağlar.

5. Yabancı mal veya hizmetlerle aynı kalitede olanlar arasından yerli olanın tercih edilmesi, sizin ekonomik çıkarınıza olduğu kadar, yeni iş ve yatırım imkânları yaratarak ülke sanayisinin gelişmesine, kaynakların verimli bir şekilde kullanılmasına, böylece ülke ekonomisinin güçlenmesine katkı sağlayacağı unutulmamalıdır.

6. Uluslararası markayı taşıyan her malın kaliteli olduğu yanlış bir kanıdır. “Yerli Malı” almak yerine ithal mal hayranlığı ve yabancı marka özentisi sonucu özellikle genç tüketicilerin zaman zaman kalitesiz mallar satın almaları, sonradan pişman olmalarına yol açmaktadır. Bu konuda özellikle çocukların ve gençlerin eğitimi ve bilinçlendirilmesi büyük önem arz etmektedir.

## B- Alışveriş Sırasında İzlenmesi Gereken Adımlar

1. Alışverişlerinizde plan dışı harcama yapmaktan kaçınınız.

2. Satıcının davranışlarına dikkat edilmesi ve alışveriş sırasında bilinçli hareket edilmelidir. Satıcının ve varsa birlikte alışverişe çıkılan kişilerin sözleri temkinle karşılanmalıdır. Satıcının söylediklerinden ziyade kendi araştırmanız sonucu edindiğiniz bilgiye itibar ederek alışveriş yapınız.

3. Satın alınacak malların çeşidine göre markası, kalitesi, kullanım ve bakım özellikleri yanında maldan beklenen fayda ve hizmet de daima ön planda tutulmalıdır.

4. Satış sonrası servis ve bakım gerektiren mallarda yaygın servis ağı bulunanlar tercih edilmelidir.



*“Alacağınız ürünün etiketini ve ambalaj üzerindeki açıklamalarını mutlaka okuyunuz.”*

5. CE işareti; bir ürünün amacına uygun olarak kullanılması halinde; insan sağlığı, can ve mal güvenliği, hayvan ve bitki yaşam ve sağlığı, çevre ve tüketicinin korunması açısından asgari güvenlik koşullarına uygun olduğunu gösterir. Oyuncaklarda; buzdolabı, çamaşır makinesi gibi elektrikli ev aletlerinde; cep telefonu, bilgisayar gibi elektronik aletlerde; çimento, pencere gibi inşaat malzemelelerinde; ocak, fırın gibi gaz ile çalışan aletlerde; asansörlerde; takım tezgâhları gibi makinelerde; kan kitleri, gebelik testleri gibi tıbbi malzemelerde, düdüklü tencere gibi patlayabilir basınçlı kaplarda CE işareti aranmalıdır.

6. Malın etiketinde ve fiyat listesinde yazan fiyatın dışında, nakliye ya da servis hizmeti adı altında ek ödemeler yapıp yapılmayacağı sorulmalıdır. Fiyatı uygun olan mallar arasından; Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu, garanti belgesi, teknik düzenlemelere uygunluk belgesi, standartlara uygunluk belgesi; TSE belgesi, ISO Belgesi vb. belgeleri olanlar tercih edilmelidir.

7. Perakende satışa sunulan mal ve hizmetlerin üzerinde veya ambalajında o malın vergiler dahil fiyatını belirten etiket olması, hizmetlerde ise tarife ve fiyatları gösteren liste asılması gerekmektedir. Satın alınan malların etiket veya listelerindeki fiyat ile kasa fiyatı karşılaştırılmalıdır. Fiyatlarda farklılık olması durumunda tüketici lehine olan fiyat geçerlidir.

8. Satıcının ölçü ve tartı aletlerini doğru şekilde kullanıp kullanmadığına dikkat ediniz. Mümkünse bu aletlerin ölçü ve ayarlarının yapıp yapılmadığını kontrol ediniz.

9. Satın alacağınız mal ve hizmetin üretim, satış, tüketim veya kullanma safhalarında çevre dostu olmasına özen gösteriniz.

10. Satın alınan mal ve hizmetlerin satış fişi veya faturası mutlaka alınmalıdır. Böylece kayıt dışılık ve vergi kaçağı önleneyeceği gibi,

ayıplı çıkan bir mal veya hizmete karşı seçimlik haklar kullanılırken doğabilecek sorunlar önlenmiş olur. Ayrıca, alışveriş sırasında alınan peşinat, fatura, irsaliye, satış fişi, nakliye makbuzu, servis fişi ve taksit ödeme belgesi gibi belgeler de saklanmalıdır. Para ödemelerinde ve mal tesliminde mutlaka imzalı kâğıt alınmalıdır.

11. Büyük mağaza ve marketlerin indirim günleri takip edilmelidir. Ancak indirimli satışlarda malın; modelinin eski, serisinin bitmiş ya da ayıplı olabileceği de göz önünde bulundurulmalıdır. İndirimli satış yapılan yerlerde etiket ve listelerde malın indirimli satış fiyatının indirimden önceki satış fiyatı ile birlikte gösterilmesi gerekmektedir.

12. Satın alınan mallar mümkün olduğunca mağazada kontrol edilmeli, görülen ayıplar hemen satıcıya bildirilmelidir.

13. Kredi kartı ile alışveriş yapılırken daha dikkatli davranılmalı, ayın başında harcama tutarının hepsinin birden ödenip ödenmeyeceği ile geri ödeme planı dikkate alınarak harcama yapılmalıdır.

14. Alışverişi, tekrar geriye dönmeden, hafif malları önce, ağır malları en sona bırakacak şekilde planlayınız. Bakliyat, makarna, deterjan, sabun ve kişisel bakım ürünlerini toptan alınız. Peynir, et, meyve ve sebze gibi çabuk bozulabilen ürünleri ise ihtiyacınız kadar alınız.

15. Gıda satışı yapılan yerlerin temizlik kurallarına uygun olup olmadığına dikkat ediniz. Gıdaları, ilaçları ve bozulabilen malları satın alırken üretim ve son kullanma tarihlerine, raf ömürlerine, kullanım şekillerine ve saklama şartlarına bakınız.

16. Alışverişlerinizde ambalajlı ürünleri tercih ediniz. Ambalaj malzemeleri; ürünleri hasardan, bozulmaktan, kirlenmekten ve benzeri durumlardan korur. Ayrıca ambalajların sağlıklı ve geri dönüşümlü

olmasına özen gösteriniz.

17. Ambalajlı gıda ürünlerinden ambalajı bozulmuş, şişmiş, delinmiş, sızıntı yapmış veya çökmüş gıda ürünleri risk taşıyabileceğinden satın almayınız.

18. Ambalajlar içinde satılan her türlü gıda ve temizlik maddelerinin etiketlerinde net ağırlıklarının veya hacimlerinin satış fiyatları ile birlikte, kilogram, litre gibi birim fiyatlarının da yazılması gerekmektedir.

19. Sonradan teslim gerektiren veya stokta bulunmayan bir mal sipariş edildiğinde mutlaka yazılı bir sözleşme yapılmalıdır.

20. Her türlü mal ve hizmet alımı ile ilgili satış sözleşmeleri mutlaka iyice okunduktan sonra imzalanmalıdır. Sözleşmelerin okunabilir, açık ve anlaşılır olması ve sözleşmelerde tüketici aleyhine denge-sizliğe neden olacak haksız şartlar içeren hükümler bulunmaması gerekir. Hukuki terimlerin anlamını öğrenmeden sözleşme imzalanmamalıdır.

21. Kapıya gelen satıcıya karşı temkinli davranılmalı ve evet demeden önce aynı malın çarşıdaki fiyatı ve kalitesi araştırılmalıdır. Hediye, çekiliş kuponu vb. vaatlere kanmayınız. Kapıdan alışverişlerde, satıcıdan kapıdan satış yetki belgesini isteyiniz. Kapıdan satışlarda sözleşme yapınız, sözleşme tarihini kendiniz yazıp imzalayınız. Cayma hakkınızı ve bu hakkın nasıl kullanılacağını öğreniniz. Malın tesliminden itibaren cayma süresi içerisinde satıcıya ödeme yapmayınız ve senet imzalamayınız.

22. Taksitli satışlarda sözleşme yapınız. Taksit şartlarını, vadeleri inceleyiniz. Bütün taksitler için tek bir senet imzalamayınız, senetlerinizin her bir taksit için ayrı ayrı olacak şekilde ve adınıza düzenlenmesini isteyiniz. Kesinlikle sonradan doldurulabilecek boş senet verilmemeli ve her taksit ödenince o taksidin senedi alınmalıdır. Va-

desinden önce yapılan ve bir taksitten az olmayan ödemelerde faiz indirimi istenmelidir.

23. Kampanyalı satışlarda sözleşme yapmadan önce kampanya düzenleyen firmaların reklam ve ilanlarını inceleyiniz. Sözleşmedeki kampanya şartlarını, ön ödeme ve teslim süresini, kampanya bitişi ile malın teslim tarihini ve şeklini inceledikten sonra sözleşme yapınız.

24. Mesafeli satış olarak adlandırılan yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda ve diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılan satışlarda; ön bilgilendirme ve sözleşme yapılması gerekmektedir. Mesafeli satışlarda malın teslimi, hizmet sunumunda ise sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren cayma hakkınız olduğunu unutmayınız ve bu hakkın nasıl kullanılacağını öğreniniz.

*"Kapıdan ve mesafeli satışlarda cayma hakkınız olduğunu unutmayınız."*

### C- Alışverişi Sonrasında Yapılması Gerekenler

Alınan malların bilgilendirici etiketleri, ambalajlar üzerinde yer alan bilgileri ve Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzları mutlaka okunmalı ve kullanım sırasında aynen uygulanmalıdır. Ayrıca, yapılan alışverişin değerlendirilmesi aşamasında daha sonraki alışverişlerden sağlanacak faydayı artırmak için bazı sorular sorularak gerçekçi bir değerlendirme yapılmalıdır.

- Satın alınan mal ya da hizmete gerçekten ihtiyaç var mıydı?
- Tasarlanan amaca hizmet etti mi?
- İhtiyaç ve istekler yeterli ölçüde tatmin edildi mi?
- İhtiyaca uygun kalite seçilebildi mi?

- Malın satın alınmasında kullanılabilecek tüm bilgilerden faydalanıldı mı?
- Satın alınan malın kullanımı ve bakımı istenen şekilde gerçekleşebiliyor mu?

*"Aldığınız ürünü kullanmadan önce mutlaka kullanma kılavuzunu okuyunuz."*

- Kişisel ve piyasa imkânları göz önüne alınarak alışveriş için en uygun zaman seçilebildi mi?

Bu sorulara "Evet" cevabını veriyorsanız alışverişinizi en uygun şekilde gerçekleştirmişsiniz demektir.



#### IV- KONUT KREDİSİ KULLANIRKEN DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR



• Düşen kredi faiz oranları ile birlikte kira ödemek yerine ev sahibi olma düşüncesi ön plana çıkmış ve bu durum konut kredilerinin yaygınlığının gün geçtikçe artmasına yol açmıştır.

Genellikle uzun vadeli ve yüksek tutarlarda kullanılan konut kredilerinde birçok alternatifin yer alması çoğu zaman tüketicilerde tereddütlere yol açmakta ve neticede tüketiciler bütçelerine uygun olmayan kredileri tercih etmektedir. Konut kredileri kullanılırken kredi faizi oranı, vade süresi, komisyon ve masraflar gibi göz önünde bulundurulması gereken belli başlı hususlar bulunmaktadır.

• Daha iyi bir konut almak her insanın içindeki bir arzu olmakla birlikte, bu konuda gerçekçi davranmak çok önemlidir. Gelecekte ödeme zorluğu yaşamamak adına ödeme imkânlarını aşan kredi kullanımından kaçınılmalıdır.

• Alınacak eve karar verdikten sonra konut kredisi için olabildiğince kendi kaynaklarınızı kullanmaya çalışınız. Ayrıca, bankalardan önce eğer imkânınız varsa yakınlarınıza, TL geliriniz varsa TL olarak, döviz geliriniz varsa döviz olarak borçlanmak üzerinizdeki faiz yükünü azaltacağından sizin için daha avantajlı olacaktır.

• Kredi kullanımından önce aylık bütçenize ilişkin hesaplamalar dikkatle yapılmalıdır. Bir yıl öncesine kadar yapmış olduğunuz harcamalarınızı çıkartmanız, gözden kaçabilecek birçok gideri ortaya çıkaracaktır. Kira, elektrik, su, telefon, doğal gaz, otomobile ilişkin

kasko ve trafik sigortası gibi harcamalar, çocuklarınızın eğitimi için ödenen tutarlar gibi düzenli giderlerinizin belirlenmesi suretiyle ortalama aylık giderinizi hesap edebilir ve geliriniz de sabit ise yaklaşık olarak konut kredisi için aylık ayırabileceğiniz tutara karar verebilirsiniz.

- Bankalara yapacağınız aylık ödemelerin, aylık hane gelirinizin üçte birini geçmemesi geçim sıkıntısı yaşamamanız açısından önem arz etmektedir. Varsa daha önceden alınmış krediler ve yakınardan alınan borçlar da hesaba katılmalıdır.
- Bankaların sunduğu öneriler arasında kıyaslama yaparken sadece faiz oranlarına değil, ödenen komisyon ve masrafları da içeren yıllık maliyet oranına dikkat edilmesi gerekmektedir.
- Kredi vadesinin uzamasının, toplam maliyeti artırdığı unutulmamalıdır. Bu nedenle faiz oranı, komisyon gibi kriterlerin yanında uygun vade süresi de belirlenmelidir.
- Geri ödeme için ayrılan tasarruf tutarının her zaman düşebileceği akılda tutulmalıdır. Geri ödeme miktarı ile ayrılan bütçenin ucu ucuna denkleştiği durumlardan kaçınılmalıdır.

*"Konut kredilerinde faizin yanında ödenecek komisyon ve masrafları da dikkate alınız."*

## V- KREDİ KARTI ALIRKEN VE KULLANIRKEN DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR



- Kredi kartı limiti gelir düzeyi dikkate alınarak belirlenmelidir.
- Kredi kartı alırken yıllık üyelik  creti göz önünde bulundurularak seçim yapılmalıdır.
- Kredi kartı alırken kredi kartı sözleşmesi okunmalı ve kredi limiti, yıllık kart  creti, asgari ödeme miktarı, kredi faizi gibi terimlerin ne anlama geldiğine dikkat edilmelidir. Kredi kartı üyelik sözleşmesinin bir nüshası t keticiciye verilmek zorundadır.
- Kredi kartına ilişkin otomatik ödeme talimatı verilmiş ise söz konusu talimatın, borcun asgari tutarını mı yoksa tamamını mı kapsadığına dikkat edilmelidir.
- Kredi kartlarının internet ortamında hukuka aykırı kullanımı, kartın internet ve telefon kullanımına kapatılması ile engellenebilir.

### Kredi Kartı Kullanırken;

- Kredi kartının arkasındaki imza bandı, teslim alındıktan hemen sonra imzalanmalıdır.
- Alışverişlerde kredi kartının pos makinelerinden yanınızda geçirilmesine dikkat edilmelidir. Bu sayede kredi kartlarının manyetik alanlarının kopyalanması engellenebilir.
- Kredi kartı sliplerindeki tutar kontrol edilmelidir.

- Alışveriş sonrası verilen slipler hesap özeti gelene kadar saklanmalı ve hesap özetiindeki harcama kalemleri ile slipler tüketicinin bilgisi dışındaki harcamalara karşı önlem olarak karşılaştırılmalıdır.
- Kayıp/çalıntı durumunda vakit kaybetmeden bankaların çağrı merkezlerine kayıp/çalıntı bildirimi yapılmalıdır. Aynı zamanda bu durum, yazılı olarak da bankaya bildirilmelidir.
- İnternet üzerinden yapılan alışverişlerde kredi kartının tüm güvenlik bilgileri kullanıldığından, alışveriş yapılacak sitelerin güvenilir olmasına özen gösterilmelidir. Site güvenliğinin, internet sitelerinin güvenliğini sağlayan uluslararası kuruluşlar tarafından korunup korunmadığına dikkat edilmelidir.
- Tüketici son ödeme tarihinde hesap özetiinde yer alan borç miktarını ödeyemeyecek ise en azından asgari tutarı ödemelidir. Böylelikle ödenmeyen borca akdi faiz uygulanacaktır.
- Kredi kartı şifreleri kolaylıkla ulaşılabilecek yerlerde bulundurulmamalıdır.

*"Kredi kartından harcama yaparken borçlandığınızı unutmayınız."*

## VI- GİYECEK ALIRKEN DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

- Öncelikle hangi giyecek-  
lere ihtiya ınız olduğunu  
doğru tespit edebilmek için  
h lihazırda sahip olduğunuz  
giyim e yalarınızın bir listesini  
 ıkarınız.

- Daha sonra bu listedeki eşya-  
lardan; uygunluk ve giyilebil-  
me açısından gözden geçirerek  
küçük düzeltmelerle günün  
 artlarına uydurabileceklerini-  
zi ayırınız.

- Bütün bunlardan sonra ne tip giyeceklerinizin eksik olduğunu d -  
  n p gerçek ihtiyaçlarınızı tespit ederek önem ve öncelik sırasına  
göre listeleyiniz.

- İhtiyaç olarak tespit ettiğiniz giyeceklerin renk, model, kumaş  
cinsi vb.  zelliklerini belirleyiniz. Stilini ve modelini belirlemede  
yaşantı biçiminizi ve en sık giydiğiniz giyecekleri düşünmek size  
yardımcı olabilir.

- Daima sade ve çeşitli faaliyetler için kolayca kullanabileceğiniz  
kıyafetlerin seçilmesi, aşırı derecede moda ya bağlı ürünlerin tercih  
edilmemesi daha doğru bir davranıştır. Moda kurban  olmayınız.  
Sadece moda diye aldığınız elbise bir sonraki sezonda elinizde ka-  
labilir.

- Satın alınacak giyeceklerin renk uyumuna dikkat ediniz. Her türlü  
renkle kolayca uyum sağlayabilecek olanları tercih ediniz.



- Kıyafetlerin farklı mevsimlerde ve uzun süre giyilebilen, kolayca yıkanabilen, dayanıklı, buruşmayan bir kumaştan üretilmiş olmasına dikkat ediniz. İç giyimde ise pamuklu ve doğal liflerden üretilen ürünleri tercih ediniz.
- Giyecekleri satın almadan önce çeşitli mağazaları dolaşmaya, fiyat, kalite, çeşit, model ve renk açısından karşılaştırma yapmaya ve en uygun yerden alışveriş yapmaya çaba gösteriniz.
- Giyimde mevsim sonu indirim dönemlerini takip ediniz.
- Ölçü ve beden yönünden kesin bilgilere sahip değilseniz satın alacağınız giyeceği mutlaka deneyerek satın alınız.
- Giyeceklerde kumaşı, dikişleri, renk tonları ile birlikte yan ürünler olan düğme, fermuar, astar vb. kısımlarını da dikkatle kontrol ediniz. Yırtık, sökük, tüylenme, renkte ton farkı olmamasına özen gösteriniz.
- Satın alacağınız kıyafetlerde bilgi verici etiketleri inceleyerek kumaşın lif yapısı ile uygulanacak temizlik ve bakım yöntemlerini satın almadan önce mutlaka öğreniniz. Giyeceklerin fiyatının onların temizlik ve bakımları için harcanacak para ile giderek artacağını unutmayınız. Lif yapısı ile temizlik ve bakımları konusunda bilgi verici etiketler olan ürünleri tercih ediniz.
- Giyimde, birlikte alışverişe çıktığınız kişilerin veya satış elemanlarının kararınızı etkilemelerine izin vermeyiniz. Giymeyi düşünmediğiniz ürünü satın almayınız.
- Giyim alışverişlerinizde mutlaka satış fişi veya fatura alınız ve saklayınız.

*"Giyeceklerde kumaşın lif yapısı ile uygulanacak temizlik ve bakım yöntemlerini belirten etiketleri inceleyiniz."*

## VII- AYAKKABI ALIRKEN D  KKAT ED  LECEK HUSUSLAR

- Satın aldığınız ayakkabının tekleri arasında herhangi bir g  r  n  m, Őekil, iŐ il  k, renk ve boyut farkının bulunmasına dikkat ediniz.



- Ayakkabı etiketlerini inceleyerek; ayakkabı y  z  , i  astar ve taban ile dış taban yapımında kullanılan malzemelerin neler olduğu hakkında bilgi edininiz.

- Ayakkabı seçerken önceliğiniz, model ve renk değil, ayağınızın rahatlığı olmalıdır. Ayağınızın anatomik yapısına uymayan, b  y  k ya da sıkı ayakkabıyı almayınız. Ayakkabı içinde ayaklarınızı rahatça hareket ettirebilmelisiniz. Ayakkabı rahatsız edici derecede sıkı ise zamanla gevŐer diye d  Ő n  p satın almayınız.

- Ayakkabının her ikisini de mutlaka deneyiniz, iyi oturduğundan ve rahat olduğundan emin olunuz. Ayakkabının numarasını kontrol ediniz.

- Ayakkabının i ini elle kontrol ederek astar vb. kısımlarda ayağı rahatsız edici kırıŐıklıklar bulunmadığından emin olunuz.

- DikiŐ uçları bitim yerlerinin sağlam olmasına, dikiŐ hatalarının bulunmamasına dikkat ediniz.

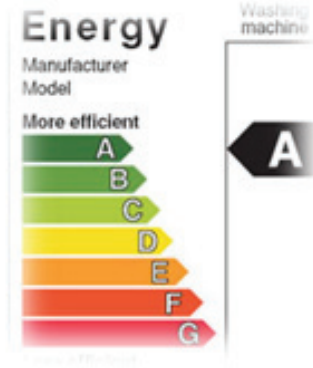
- Ayakkabının ayakla temas eden kısımlarında sentetik malzeme kullanılıp kullanılmadığına dikkat ediniz.   nk   sentetik malzemeler hava geçirmez ve hava geçirmeyen malzemeler ayak sağlığı için zararlıdır.

- Yazın tabanı kösele, kışın ise tabanı sentetik ( PVC, termoplastik, kauçuk gibi ) maddelerden üretilmiş, ayakkabı yüzü yumuşak deriden yapılmış olan ayakkabıları tercih ediniz.
- Nubuk, süet gibi çabuk kirlenen ya da boyası çabuk soyulan malzemelerden üretilmiş ayakkabıları alırken ve kullanırken iklim şartlarını göz önünde bulundurunuz.
- Çocuk ayakkabılarının arkalarının sert, ayakkabı yüzünün esnek olmasına, burun bölümünün parmakları sıkılaşmasına ve dış taban malzemesinin yeri sağlam tutan, kaymayan ve esnek bir malzemeden yapılmış olmasına dikkat ediniz.
- İnsan ayağının hacmi gün boyunca genişler, bu nedenle ayakkabınızı öğleden sonra almaya özen gösteriniz.

*“Şık diye ayağınızı sıkan  
ayakkabıyı almayın. ayak  
sağlığınıza bozmayın”*

## VIII- ELEKTRİKLİ EV ALETLERİNİ SATIN ALIRKEN DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

• Elektrikli ev aletleri teknolojik gelişmelere bağlı olarak sürekli gelişmekte ve her geçen gün piyasaya yeni teknolojilere göre üretilmiş ürünler sunulmaktadır. Bu nedenle aynı işi gören farklı marka ve çeşitteki ev aletlerini inceleyiniz. Yapılacak piyasa araştırması sonucu ihtiyacınıza uygun olanları seçiniz. İhtiyacınızı karşılamayan bir alet işinize yaramayacağı gibi ihtiyacınızdan fazla özelliklere sahip ürünler için ödenen para da kayıptır.



• Elektrikli ev aletlerinin kullanım şeklini, büyüklüğünü, sağladığı faydaları, sağlamlığını ve kullanım ömrünü inceleyiniz. Aletin servis hizmetlerinin kapsam ve fiyatı ile nakliye ve kurulum ücretlerini öğreniniz.

Elektrikli ev aletleri;

- Güvenli ve dayanıklı olmalı, CE işareti taşımalıdır.
- İhtiyaca uygun kapasiteli olmalıdır.
- Fiyatı uygun, kalitesi yüksek olmalıdır.
- Evde kaplayacağı alan az olmalıdır.
- Tanıtma ve kullanma kılavuzlarında kullanım ve bakım konusunda yeterli bilgi bulunmalı, kullanımı, bakımı ve temizliği kolay olmalıdır.

- Garanti belgesi olmalı ve garanti süresi en az iki yıl olmalıdır.
- Enerji etiketleri incelenerek enerji verimliliği yüksek olan aletler tercih edilmelidir. Az elektrik ve su harcamalıdır.
- İmalatçısı ve satıcısı güvenilir olmalıdır.
- Satış sonrası servis ağı yaygın ve yeterli olmalıdır.
- Yeterli yedek parça stoku bulunmalıdır.
- Alınan ürünlerin kurulum ve montajı yetkili servisler tarafından yaptırılmalıdır.

*"Satış sonrası hizmeti  
yaygın ve etkin ürünleri  
tercih ediniz."*

## IX- MOBİLYA ALIRKEN DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

• Mobilyaların insan hayatındaki önemi çok büyüktür. Bedenen ve fikren dinlenmeye ihtiya ı olan insanın aradığı rahat ve huzur, kullanışlı ve iyi d   enmiş mobilya ile elde edilebilir. Kötü bir mobilya sebep olduğu sırt, adale, bel ve ayak ağrılarını gibi zararların yanında psikolojik olarak



da kişiyi rahatsız ve huzursuz eder. Ayrıca vaktinden önce bozulur, eski ve kısa bir zaman sonra da onarılması ve yenilenmesi zorunlu hale gelir. Bu nedenle mobilya seçiminin iyi yapılması gerekir.

• Mobilya seçiminde mobilyaların kullanılma amacı, dekorasyondaki yeri ve önemi dikkate alınıp ihtiyaç durumu ortaya çıkarılmalıdır. Bu durumda yalnız yeni alınacakları değil, varsa eski eşyaları da dikkate almak ve düşünmek gerekir.

• Mobilya seçiminde ihtiyaçlar, ekonomik durum ve zevk oldukça önemlidir. Ayrıca rahatlık, kullanışlılık ve sağlamlık gibi hususlarda göz önünde tutulmalıdır. Mobilya her bakımdan rahat, kullanışlı ve uzun ömürlü olmalıdır.

• Alacağınız mobilyanın kullanmayı düşündüğünüz yerdeki diğer eşyalarla uyumlu olup olmayacağına dikkat ediniz.

• Mobilyanın kullanılacağı odaya uygun büyüklükte olup olmadığını kontrol ediniz.

• Sipariş ederek yaptırdığınız mobilyalar için önceden mutlaka sözleşme yapınız.

- Mobilyanın sadece dış görünüşüne bakmak yeterli değildir. Kullanılma biçimi kontrol edilmelidir. Fiyat, rahatlık, birden fazla amaç için kullanılabilme, kapladığı alan, dayanma süresi ve bakım masrafları da göz önünde tutulmalıdır.
- Mobilyaların yapımında kullanılan ağacın cinsi ve diğer malzemelerin özellikleri, birleştirme yerlerinin sağlam olması, boya ve cilasının düzgün olması da mobilya hakkında karar vermede önemli faktörlerdir.
- Mobilyadaki döşemelik malzemenin uzun süre dayanan, kolay yanmayan, terletmeyen ve kolay temizlenebilen özellikte olması da tercih sebebidir.
- Alınacak mobilyanın nakliye, kurulum ve montaj masraflarının fiyata dahil olup olmadığı satın almadan önce öğrenilmelidir.
- Satın alınan mobilyayla birlikte garanti belgesi, Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu ve satış sonrası hizmet verecek servis istasyonlarının listesini isteyiniz.

*"Satın alınacak mobilyanın kullanılacağı yere uygun büyüklükte olup olmadığını kontrol ediniz."*

## X- OTOMOBİL ALIRKEN DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

• Satın alacağınız araçlarda az yakıt tüketen ve karbondioksit emisyonu az olanları tercih ediniz. Karbüratörlü araçlar enjeksiyonlu araçlara göre daha fazla benzin tüketirler. Benzinli araçlarda yakıt sistemi enjeksiyonlu olmalıdır. Enjeksiyonlu yakıt sistemi olanlardan da çok noktalı enjeksiyon olanları tercih ediniz.



• Araçlarda rüzgârlık, üst bagaj ve otomatik vites gibi aksesuar ve parçalar daha fazla yakıt tüketimine neden olacağından, araç seçerken bu hususları göz önünde bulundurunuz. Ayrıca, araca gerçekten ihtiyacınız olan parçaları taktırınız.

• Araçta standart olarak bulunması gereken emniyet kemeri, klima, hava yastığı ve koltuk başlıkları gibi elemanlardan başka hangi ekstra güvenlik ekipmanlarının bulunduğunun öğrenilmesi, sağlık ve güvenlik açısından önem arz etmektedir. Aracın fren gücü performansının nasıl olduğuna bakılmalı, ABS, EBD gibi kilitlenmeyen fren sistemlerine sahip araçlar tercih edilmelidir.

• Ülke genelinde satış sonrası servis ağı yaygın olan ve yeterli yedek parça stoku bulunan araçlar tercih edilmelidir.

*"Yakıt tüketimi ekonomik araçları tercih ediniz."*

• Satın alınacak aracın fiyatı iyi incelenmelidir. Peşin alımlarda indirimlerin olup olmadığı, araçta seçimli aksesuarların aracın fiyatını ne şekilde etkilediği, ayrıca servis, bakım, kasko, motorlu taşıtlar vergisi gibi aracın kullanım maliyetleri göz önünde bulundurulmalıdır.

• Satın alınacak aracın kullanım sırasındaki değer kaybı göz önüne alınmalıdır. Mümkünse, ikinci el piyasasında diğerlerine göre daha az değer kaybıyla satılabilen bir araç tercih edilmelidir.

- Satın almaya karar verilen araç ile test sürüşü yapılması, aracın güvenlik ve rahatlık durumlarının değerlendirilmesinde fayda sağlayabilecektir.

### İkinci El Otomobil Alırken Dikkat Edilecek Hususlar

- Aracın çalıntı olup olmadığını anlamak için motor ve şase numaralarının, ruhsattaki motor ve şase numaraları ile karşılaştırması yapılmalıdır.
- Otomobilin kullanıldığı kilometre, otomobilin yıpranmasıyla doğru orantılı olan en belirgin husustur. Kilometre göstergesinde oynama yapıp yapılmadığının ya aracın bakım kitapçığına bakılarak ya da yetkili servisine gösterilerek anlaşılabileceği unutulmamalıdır.
- Aracın servis ve bakım kayıtlarının olup olmadığı sorulmalıdır.
- Araçta vurma, çarpılma, paslanma vb. hasarlar olup olmadığı, aracın radyatörünün ve motor hortumlarının su kaçırp kaçırmadığı incelenmeli, gerekirse bir servise gösterilmeden araç satın alınmamalıdır.
- Aracın lastiklerinin durumuna bakılmalı, tekerleklerdeki aşınmanın düzensiz olup olmadığı kontrol edilmelidir. Düzensiz bir aşınma, sürüş ekipmanlarında bir ayarsızlık olduğunu gösterir. Ayrıca lastik dişleri ve yanaklarına da bakılmalıdır.
- Aracın yağ çubuğu ve yağ haznesi kapağı kontrol edilmelidir. Yağ çubuğunda veya yağ hazne kapağında kahverengi tortu görüldüğünde araç yetkili bir servise gösterilmeden satın alınmamalıdır. Akünün de kontrol edilmesi gerekmektedir. Akü başları okside olup yağlanmış ise bu akünün ömrünün azaldığı anlamına gelir.

*"Kullanılmış otomobili servisine göstermeden almayınız."*

## XI-ENERJİNİN VERİMLİ KULLANILMASI İÇİN DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

• Enerji dünyanın en önemli gündem maddesidir. İnsanlığın refahı önemli ölçüde enerjiyi üretebilme ve kullanabilme yeteneğine bağlıdır. Ekonomik ve sosyal kalkınmanın en önemli girdilerinden biri enerjidir. Bu yönüyle enerji bir toplumun yaşam standardının yükseltilmesinde önemli rol oynar. Sürdürülebilir kalkınmanın sağlanması da yine enerji ile mümkündür.



• Sanayi ve teknoloji alanında yaşanan büyük gelişmelerle birlikte, nüfus artışı ve bireylerin daha iyi yaşama istekleri, enerji kullanımını ve fiyatlarını giderek artırmıştır. Bu durumun bir sonucu olarak, tüm dünyada enerji verimliliğini artırmaya yönelik çalışmalar yoğunlaştırılmıştır. Enerjiyi üretmek kadar, üretilen enerjiden verimli şekilde faydalanmak da artık ülkelerin önemli konularından biri haline gelmiştir.

• Enerji verimliliği; enerji girdisinin üretim içindeki payının azaltılması, aynı üretimin daha az enerji tüketerek gerçekleştirilmesidir. Bir başka tanımla ise enerji verimliliği; binalarda yaşam standardı ve hizmet kalitesinin, endüstriyel işlemlerde ise üretim kalitesi ve miktarının düşüşüne yol açmadan enerji tüketiminin azaltılması şeklinde ifade edilmektedir.

*"Enerjiyi verimli kullanmak görevimizdir."*

• Ülkemizde enerji ihtiyacı, nüfus artışına ve sanayideki gelişmelere paralel olarak artmakta ve enerji kaynakları bu ihtiyacı karşılayamamaktadır. Enerji talebinin büyük bir kısmını ithalatla karşılayan

ülkemizde bu durumun kalkınma ve sanayileşmede bir engel oluşturmaması için enerjinin verimli kullanılması önemli hale gelmiştir. Yapılan çalışmalara göre sadece enerjiyi verimli kullanarak yıllık enerji tüketiminin %30'u kadar tasarruf sağlanacağı ifade edilmektedir.

- Ülkemizde enerjinin etkin kullanılması, israfın önlenmesi, enerji maliyetlerinin ekonomi üzerindeki yükünün hafifletilmesi ve çevrenin korunması için enerji kaynaklarının ve enerjinin kullanımında verimliliğin artırılması amacıyla hazırlanan 5627 sayılı Enerji Verimliliği Kanunu yürürlüğe girmiştir.
- Enerji konusunda sağlanan her 1 birim tasarrufun, enerji için yapılacak harcamaları 2,5-3 birim azalttığı yapılan çalışmalarda hesaplanmıştır.
- Enerji verimliliği konusunda; binalarımızın yalıtılması, enerji verim sınıfı yüksek alet ve cihazların kullanılması, sanayide aynı enerji ile daha fazla üretim sağlayabilecek tadilat ve yenileme projelerinin uygulanması, gereksiz aydınlatmaların önlenmesi ile enerji verimliliği yüksek uzun ömürlü lambaların kullanılması, ulaşımda ve ısınmada enerji verimliliğinin sağlanması gerekmektedir.
- Tüketicilerin buzdolabı, çamaşır makinesi, bulaşık makinesi, fırın ve klima gibi elektrikli ev aletlerini ve aydınlatma cihazlarını satın alırken, enerji etiketlerini incelemek suretiyle, enerji verimlilik sınıfı yüksek olan alet ve cihazları, konut aydınlatmasında ise akkor flamanlı lambalar yerine kompakt floresan lambaları tercih etmeleri halinde, başka bir ifadeyle enerji verimliliği yüksek cihazların tercih edilmesiyle enerji tasarrufu sağlanacaktır. Evimizde akkor Flamanlı lambalar yerine floresan lambalar kullanılması halinde, aydınlatmada enerji tasarrufumuz %80'lere ulaşacaktır.
- Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu ile satılmak zorunda olan,

her türlü enerji tüketen malların kullanım kılavuzlarında, ayrı bir bölümde malın enerji tüketimi açısından verimli kullanımına ilişkin bilgiler yer almaktadır. Tüketicilerin tanıtma ve kullanım kılavuzlarını dikkatle okuyarak bu kurallara uymaları yerinde olacaktır.

- Diğer taraftan yaşantımızda; ısınma, aydınlatma ve ulaşım ihtiyaçlarımızı karşılarken, buzdolabı, çamaşır makinesi, fırın, ocak gibi cihazlar ile her türlü enerji kullanımında öncelikle belli alışkanlıklarımızı değiştirmek suretiyle günlük ihtiyaçlarımızın hiçbirinden kısıtlama yapmadan, çevremizin korunmasına, aile bütçesine ve ülke ekonomisine katkı sağlamak mümkün olacaktır.

- Buzdolabının; fırın, radyatör gibi ısı kaynaklarından en az 30 cm uzak bir yere yerleştirilmesi, güneş ışıklarından uzakta tutulması, buzdolabında aşırı buzlanmanın önlenmesi, derin dondurucudan çıkarılan donmuş yiyeceğin alt bölmede çözünmeye bırakılması,

- Çamaşır makinesinin; tam kapasitede çalıştırılması, çamaşırların düşük sıcaklıktaki suyla yıkanması,

- Bulaşık makinesine tabakların konulmadan önce artık yiyeceklerin tabaklardan sıyırılması,

- Televizyon, VCD, DVD, müzik seti veya uydu alıcısı gibi cihazların uzaktan kumanda yerine kapatma düğmesinden kapatılması,

- Elektrik süpürgesinin torbasının sık sık boşaltılması,

- Ütü fişinin ütüleme bitmeden birkaç dakika önce fişten çekilmesi,

- Odadan çıkarken lambaların kapatılması,

- Klimanın kışın ısıtma sıcaklık ayarı çok yüksek, yazın soğutma sıcaklık ayarı çok düşük tutulmaması,

- Elektrikli fırında kapağın sık sık açılmaması,

gibi olumlu davranışlar elektrikli ev aletlerinde enerjinin verimli kullanılması suretiyle enerji tasarrufu sağlayacaktır.

- Ulaşımında ve taşıt araçlarında, enerjinin verimli kullanılabilmesi için aracın düzgün kullanılması ve yüksek hızlardan kaçınılması, kalkışlarda ve sürüş esnasında sert ve ani hızlanmalardan ve frenlerden kaçınılması, aracın periyodik bakım ve ayarlarının zamanında yaptırılması, aracın lastik basınçlarının kontrol edilmesi, kısa mesafelerde bireysel araç kullanımı yerine yürünmesi ya da toplu taşıma araçlarının tercih edilmesi yerinde olacaktır.

- Ülkemizde enerjinin yaklaşık %33'ü konutlarda tüketilmektedir. Konutlarda enerjinin verimli kullanılabilmesi için ısı kaybının en fazla olduğu bina duvarlarında ve çatılarda, kapı ve pencerelerde ısı yalıtımının yapılması gerekmektedir. Evlerde sıcaklığın fazla olduğu durumlarda pencereleri açmak yerine ısıtıcıların ayarı düşürülmelidir. Evlerde radyatörlerden yayılan ısı akışını engellemek için radyatörlerin üzeri ve önleri kapatılmamalı, radyatörlerin arkasına, radyatörle duvar arasına bir tarafı alüminyum folyo kaplı ısı yalıtım levhaları yerleştirilmelidir. Doğalgaz kullanımında yüksek verim sağlayan yoğuşmalı kazan ve kombiler tercih edilmelidir.

- Bütün bunların sonucunda, enerji güvenliğini artırarak enerji yatırım ihtiyaçlarımız ve ithalat bağımlılığımız azalacak, ekonomik büyümenin iyileştirilmesine ve temiz çevrenin korunmasına önemli katkılarda bulunulacaktır. Kısacası enerji verimliliği bilincinin toplumun her kesiminde yaygınlaştırılması ile verimli bir yaşam biçimi olarak hayatımızın her alanına taşınması gerekmektedir.

## XII-SUYUN VERİMLİ KULLANILMASI İÇİN DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

• Tamamen ikame edilemeyen bir kaynak olan su; yaşıyan bütün canlılar için en önemli doğal kaynaklardan birisidir. Su, hayatın ve canluların kaynağıdır. İnsanların ve diğer canlıların suyu kullanmasının yanında, ekosistem, ekonomik kalkınma, enerji üretimi ve ulusal güvenlik gibi suyun gerekli olduğu birçok alan bulunmaktadır.



Özellikle son yirmi yıl içersinde artan su talebi küresel bir su krizini gündeme getirmiştir. Yeryüzünün üçte ikisi suyla kaplı olmasına rağmen bunun ancak %0,3'  içilebilir durumdadır. Su sağlıktır ve ekonomik bir değerdir. Bu değerini korumak için aŗađıdaki kurallara uymalıyız.

- Suyun verimli kullanılmasında, suyu mümkün olduğu nca boŗ yere akıtmamalıyız.
- Musluklarımızı ve sifonlarımızı daima bakımlı tutmalıyız. Bozuk olanları hemen tamir ettirmeliyiz. Her saniyede, bir damla su harcayan musluk yılda 1 ton su harcar.
- Tuvaletlerde rezervuar hacmi küçük olanları tercih etmeliyiz. Sifonu gereksiz yere  ekmemeliyiz.
- Diŗ fırçalarken, tıraŗ olurken, ellerimizi yıkarken suyu kapatmalıyız. Bu iŗleri yaparken musluğu ihtiya ımız olduğu kadar a malıyız.
- K vette yıkanma yerine kovadan veya ekonomik baŗlıđa sahip duŗla yıkanmayı tercih etmeliyiz.

- Bulaşıkları elde değil, bulaşık makinesinde yıkamalıyız.
- Çamaşır makinesini ekonomik kullanmalıyız.
- Kapı önü, balkon, merdivenler ve teras gibi yerlerin temizliğinde de suyun tasarruflu kullanılmasına dikkat etmeliyiz.
- Sebze ve meyveler su dolu bir kapta biraz bekletilip yıkanırsa daha az su tüketileceğini unutmamalıyız.
- Sebze ve meyveleri yıkadığımız suyla çiçekleri ve bahçeyi sulama vb. yerlerde kullanabiliriz.
- Buzluktaki yiyeceklerin ve diğer donmuş gıdaların buzunu eritmek için su kullanmamalıyız.
- Bahçe sulama için buharlaşmanın az olduğu sabah ya da akşamüstü saatlerini tercih etmeliyiz.
- Ağaçların ve sebzelerin sulanmasında damlama sistemini tercih etmeliyiz.
- Muslukların su kaçırmadığından emin olmalı, gerekirse tamir ettirmeliyiz.
- Su kaynaklarının kirletilmemesine özen göstermeliyiz.
- Kullanılmış yağı, lavaboya dökmemeliyiz. Çünkü bu yağlar kanalizasyon şebekesiyle önce toprağı sonra da su kaynaklarını kirletir.

*"Suyu boşa harcamayınız.  
Ülkemizin doğal kaynaklarından  
gelecek nesillerin de  
faydalanacağını unutmayınız"*

### XIII- SATIN ALINAN MAL VEYA HİZMETLE İLGİLİ BİR SORUNLA KARŞILAŞILDIĞINDA NE YAPILMALIDIR?

• Bilinçli tüketicici; tüketim süreci içinde tüm hak ve yükümlülükle-rini ve bunlara göre davranmasını bilen tüketicidir. Tüketicici kaliteli mal ve hizmeti talep etmeli, satın aldığı mal ve hizmet ayıplı ise hakkını aramalıdır. Akıllı tüketicici yasalara ve haklarına saygılıdır. Yasaların sizlere tanıdığı hakları kullanmaktan çekinmeyiniz. Hak arandık a haksızlıklar azalacaktır. Hak aramak hukukun yolunu açmak, sorunları çözmektir.



• Tüketicici malı kendi imkânları ile tamir ettirmeye kalkışmamalı, yetkili servisine başvurmalıdır. Malın bozulmasında tüketicinin de sorumluluğu varsa ısrarlı olunmamalı, karşılıklı görüşmelerle bir noktada anlaşmaya çalışılmalıdır. İyi bir tüketicici borcuna sadık olmalı ve ödemelerini düzenli bir şekilde yapmalıdır.

• Satın alınan bir mal veya hizmetin ayıplı olduğu fark edildiğinde, açık ayıp olarak adlandırılan gözle görünür ayıplarda, malın teslim alındığı veya hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren 30 gün içerisinde, kullanım sırasında sonradan ortaya çıkan ayıplarda ise 2 yıllık sürede, öncelikle o mal veya hizmetin satın alındığı satıcı veya sağlayıcıya başvurulması gerekmektedir. Bu durumda tüketicinin,

- Bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme,
- Malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi /Hizmetin yeniden görülmesi,
- Ayıbın neden olduğu değer kaybı oranında bedel indirimi,

- Malın ücretsiz onarımı

haklarından birini talep etmesi mümkündür.

*"Ayıplı mal ve hizmetlerde  
seçimlik hakkınızı  
kullanınız."*

• Satıcı veya sağlayıcının sorunu çözmesi esastır. Satıcı veya sağlayıcı sorunu çözemiyor ya da yükümlülüğünü yerine getirmiyorsa, söz konusu mal veya hizmetten satıcı ve sağlayıcı ile birlikte müteselsilen (zincirleme olarak, ayrı ayrı) sorumlu olan imalatçı-üreticisine, bayisine, acentesine, ithalatçısına ya da bu mal veya hizmet için kredi alınmışsa kredi veren banka, özel finans kuruluşu veya finansman şirketine başvurulabilir.

• Bu konuda imalatçı-üretici veya ithalatçı firmanın varsa ücretsiz tüketici hattı aranarak şikayet konusu düzgün bir şekilde ifade edilmelidir.

• Ayrıca ayıplı mal veya hizmet nedeniyle tüketicinin herhangi bir zararı oluştuysa bunu imalatçı-üreticiden tazminat olarak isteme hakkına da sahiptir.

• Şikâyetiniz konusunda haklıysanız, pes etmeyiniz. Satın aldığınız mal veya hizmete para verdiğinizi unutmayınız.

• Satıcı, sağlayıcı veya müteselsilen sorumlu olanlara yapılan başvurudan her şeye rağmen sonuç alamadıysanız;

-Malı/hizmeti satın aldığınız ya da,

-İkamet ettiğiniz yerde bulunan

• **Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine,**

• **Tüketici Mahkemelerine,**

şikâyet konusunu içeren dilekçe ve ekinde konuya ait belgelerle (fatura, satış fişi, garanti belgesi, sözleşme vb.) başvurulması gerekmektedir.

- Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri, tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları çözümlmek amacıyla kurulmuşlardır. İllerde Bilim, Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü, ilçelerde ise Kaymakamlıkta faaliyet göstermektedirler. Tüketici mahkemeleri ise, illerin adliye binalarında bulunmaktadır. Tüketici Mahkemesinin bulunmadığı yerlerde bu görev Asliye Mahkemelerininindir.
- Hakem heyetlerine yapılan başvurulardan herhangi bir ücret alınmaz. Hakem heyetlerince görevlendirilecek bilirkişi ücretleri de Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından karşılanır.
- Tüketici sorunları hakem heyetlerine yapılacak başvurularda bağlayıcı karar üst sınırı her yıl değişmektedir. Satın alınan ve şikâyet konusu olan mal veya hizmetin değeri 2011 yılı için 1.031,87 TL'nin altında ise sorunun çözümü için tüketici sorunları hakem heyetine başvurulması gerekmektedir. Bu durumda, hakem heyetlerinin aldığı karar bağlayıcıdır. Hakem heyeti kararı tüketicinin aleyhine ise 15 gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edilebilir. İtirazı görüşen tüketici mahkemesinin kararı kesindir.
- Hakem heyetinin verdiği karar tüketici lehine olmakla beraber satıcı veya sağlayıcının bu karara uymaması durumunda İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre İcra Müdürlüğü'ne müracaat edilmesi gerekmektedir.
- Şikâyet konusu olan mal veya hizmetin değeri 2011 yılı için 1.031,87 TL'nin üstünde ise hakem heyetlerine başvurulabileceği gibi, tüketici mahkemelerine de başvurulabilir.
- Ancak bu durumda, hakem heyetlerinin kararı delil niteliğinde

olup, bağlayıcı değildir. Tüketici lehine olan hakem heyeti kararına, karşı tarafın uymaması halinde tüketici mahkemesine başvurulması gerekecektir.

- Tüketici mahkemeleri nezdinde tüketiciler, tüketici örgütleri ve Bakanlıkça açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muaftır. Tüketici mahkemesi bulunmayan yerlerde asliye hukuk veya asliye ticaret mahkemeleri, tüketici mahkemesi sıfatıyla görev yapmaktadırlar.

***“Tüketici şikâyetlerinin  
çözümünde en yakın ve en hızlı  
adres Hakem Heyetleridir.”***

#### XIV- TÜKETİCİ VE ÇEVRE BİLİNCİ

Bir plastik torba, satın alınanları eve getirinceye kadar kullanılır. Buna karşılık bu tek torbanın doğada ayrışması 1000 yıla kadar sürebilir. Başlangıçtan günümüze dek üretilen her plastik parçası doğada halen durmaktadır.

Plastik torbaların geri kazanımı verimsizdir.

Plastik torbalar, kuşları, vahşi hayatı ve çiftlik hayvanlarını öldürür.

Plastik torbalar kanalizasyon kanallarını tıkayarak sellere neden olurlar.

Bu nedenle;

- Doğada kısa sürede parçalanarak zararsız ürünlere dönüşebilen biyo-bozunur poşetlerin kullanılmasının teşvik edilmesi,
- Polietilen alışveriş poşetleri yerine geri kazanılmış k ğıtlardan elde edilen kraft kesekağı kullanımının yaygınlaştırılması,
- Tüketicinin polietilen alışveriş poşetleri yerine kese k ğı, bez torba ve file gibi ürünlerin kullanımı konusunda bilinçlendirilmesi ve özendirilmesi gerekmektedir.

Günlük hayatta alışverişte çok sık ve yaygın olarak kullanılan



polietilen alışveriş poşetlerinin çevre ve toplum sağlığını olumsuz etkilemesi nedeniyle, doğada parçalanarak yok olması yüzyıllar gerektirebilen ve alışveriş merkezlerinde genellikle ücretsiz verilen bu poşetlerin kullanımının en aza indirgenmesi çevre ve toplum sağlığına olumlu katkılar sağlayacaktır.

## XV- TÜKETİCİLER ŐİK YETLERİNİ NERELERE YAPABİLİR?

1-Tüketicici Sorunları Hakem Heyetlerine,

2-Tüketicici Mahkemelerine,

3-Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne,

4-Reklam Kurulu Başkanlığına,

5-İllerde Valilikler bünyesinde bulunan Bilim, Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüklerine,

6- “Alo 175 Tüketicici” Bilgilendirme hattına,

7-Tüketicici Bilgi Sistemine ([www.tuketici.gov.tr](http://www.tuketici.gov.tr)),

8- Belediyelerin Zabıta Birimlerine ve “Alo 153” hattına (“Fiyat Etiketleri vb.” Őikayetleri),

9-Tüketicinin korunmasına yönelik faaliyet gösteren sivil toplum kuruluŐları olan dernek ve vakıflara,

10-Ticaret/ Sanayi/Esnaf Odalarına,

11- Yerel Yönetimler kendi bünyelerinde kurdukları “Tüketicici Masası” vb. isimlerle anılan bölümlerine

başvuru yapılabilir.



