



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



## TÜKETİCİNİN KORUNMASININ GÜÇLENDİRİLMESİ TEKNİK DESTEK PROJESİ

### TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

#### GÜNCEL TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARINA İLİŞKİN SIKÇA SORULAN SORULAR







Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



## TÜKETİCİNİN KORUNMASININ GÜÇLENDİRİLMESİ TEKNİK DESTEK PROJESİ

# TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ GÜNCEL TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARINA İLİŞKİN SIKÇA SORULAN SORULAR

<https://tuketici.ticaret.gov.tr/>

**UYARI:** Bu kitap, tüketici hakem heyetlerinin iş ve işlemleriyle ilgili sıkça sorulan sorulara cevap niteliğinde ve ilgililere rehberlik etme amacıyla hazırlanmıştır. Kitabın içeriğinde yer alan bilgilerin gerektiği durumlarda güncellenmesi öngörülmektedir. Kitapta yer alan bilgiler, yer verilen mevzuat hükümleri hariç olmak üzere herhangi bir hukuki sonuç doğuracak nitelikte değildir ve herhangi bir mevzuat hükmünün yerini alamaz. Bu kitapta belirtilen bilgilerin kullanımı sonucu ortaya çıkabilecek durumlardan kullanıcı sorumlu olup, Ticaret Bakanlığı sorumlu tutulamaz.





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



## İÇİNDEKİLER

### İÇİNDEKİLER..... 4

#### GÜNCEL TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARINA İLİŞKİN SIKÇA SORULAN SORULAR ..... 16

#### 1-AYIPLI MAL VE HİZMETLER:..... 16

- 1- Satın aldığım ürün kısa bir süre içerisinde arızalandı, fakat onarım yaptırmak istemiyorum. Değişim veya para iade hakkım var mıdır? ..... 16
- 2- Mağazadan satın aldığım ürünü hiç kullanmadım. Ürünü iade edip yerine başka bir ürün alabilir miyim? ..... 16
- 3- Üç ay önce satın aldığım bulaşık makinesi çalışma esnasında yanmaya başladı ve kullanılamaz hale geldi. Yangın sırasında mutfağım da hasar gördü. Bu zararımı nasıl tazmin edebilirim? ..... 16
- 4- Satıcı ayıplı mal ile ilgili seçimlik haklarımı kullanırmamaktadır. Bu durumda ne yapabilirim? 17
- 5- Yakınlarıma gönderdiğim kargo yolda hasar görmüş ve ürün kullanılamaz hale gelmiştir. Kargo firması bu durumu kabul etmemektedir. Zararımı nasıl tazmin edebilirim? ..... 17
- 6- Konutumdaki tesisatından kaynaklanan su baskması neticesinde hasar meydana gelmiştir. Sigorta şirketi zararın tazmini konusunda sorumluluktan kaçmaktadır. Sigorta uyumsuzlukları ile ilgili Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan yararlanmam mümkün müdür?..... 17
- 7- Apartmanımıza ait garanti süresi halen devam eden asansör sürekli arıza yapmakta ve her seferinde farklı gerekçelerle onarım ücreti istenmektedir. Bu durumda ne yapabiliriz? Apartman yönetimi olarak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunundan yararlanma imkânımız var mıdır?.. 17
- 8- Firmamız adına kayıtlı bulunan binek otomobilde imalatın kaynaklanan arıza mevcuttur. Satıcı ile bu hususta aramızda ihtilaf bulunmaktadır. Bu durumda Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan yararlanabilir miyiz? ..... 18
- 9- Evimin tadilat ve boya işlemlerinin yapılması hususunda anlaşmış firmamız sözleşmeye aykırı iş yapmış ve bazı kısımları eksik bırakmıştır. Tüketici olarak bu durumda ne gibi haklarım vardır? 18
- 10- Ülkemizi ziyaret eden turistlerin satın aldığı kilimin belirtilen niteliklere sahip olmadığı anlaşılmıştır. Turistler Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan yararlanabilir mi? ..... 18
- 11- Beş yıl önce sıfır kilometre olarak satın aldığım otomobili satışa çıkardım. Alıcının otomobil üzerinde yaptırdığı kontrollerde aracın kaportasında onarım ve boya tespit edilmiş. Sıfır otomobil yerine bana hasarlı araç satılmış. Garanti süresi doldu. Bu durumda ne yapabilirim? ..... 18
- 12- X markasının Ankara'da bulunan A isimli bayiinden dört ay önce ikinci el bir otomobil satın aldım. Otomobil bana satılmadan önce kilometresi ile oynanmış, ayrıca araçta motor arızası meydana geldi. Bu durumda ne yapabilirim? ..... 19
- 13- Z markasının Ankara Yenimahalle'de bulunan istasyonundan hususi aracım için motoru aldım. Yaklaşık beş kilometre yol yaptıktan sonra aracım stop etti. Aracımı çektiğim yetkili servis yakıtta kaynaklanan sebeplerle araçta yaklaşık 2.500 TL hasar meydana geldiğini belirtti. Bu durumda aracımda meydana gelen hasar ile ilgili tüketici hakem heyetine müracaat edebilir miyim? ..... 19
- 14- Öğlum için satın aldığım ayakkabı bir hafta giyildikten sonra açılma yaptı ve kötü kokuya neden oldu. Satıcı bu durumun normal olduğunu, yapacak bir şeyleri olmadığını belirtti. Biz ayakkabıyı bu hali ile kullanmak zorunda mıyız? ..... 19
- 15- Altı ay önce satın aldığım otomobilimin ön amortisörlerinden birisi arızalı çıktı. Firma bunun kullanıcı hatasından kaynaklandığını ve ücreti karşılığında değiştirebileceklerini beyan etti. Arızanın kullanım hatasından meydana gelmediğini düşünüyorum. Bu durumda amortisörlerin ücretsiz değişimini talep etmem mümkün müdür?..... 20
- 16- Okul Aile Birliği olarak okulumuz için satın aldığımız fotokopi makinesi arızalı çıkmıştır. Makinenin aynısı misli ile değiştirilmesi için firma talebimizi geri çevirmektedir. Bu durumda Okul Aile Birliği olarak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunundan yararlanma imkânımız var mıdır?..... 20



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 17-Millî Eğitim Bakanlığı'nca okulumuza alımı gerçekleştirilen akıllı tahtalardan iki tanesi arızalı çıkmıştır. Firma bu duruma duyarsız kalmaktadır. Genel Bütçeden alımı gerçekleştirilen bu tahtalar için tüketici hakem heyetine müracaat etme olanağı var mıdır? .....                                                                                                                                                                                                                                   | 20        |
| 18-Ankara Çankaya İlçesinde faaliyet göstermekte olan Y Emlak firması aracılığıyla bir adet daire satın aldım ve 1.500 TL kapora vererek satış işlemlerine başlanması konusunda anlaştık. Emlak firması daireyi bir başkasına daha yüksek bir bedel ile satmış, benim mağduriyetime neden olmuş ve ödediğim kaporayı iade etmemiştir. Emlakçılık faaliyetleri Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu kapsamında değerlendirilebilir mi? Bu konu ile ilgili tüketici hakem heyetine başvurabilir miyim? .....   | 21        |
| 19-X Evden Eve Nakliyat isimli firma ile ev eşyalarının taşınması hususunda anlaştık. Firma ev eşyalarımı da meydana gelebilecek herhangi bir zararın kendilerinin sorumluluğunda olduğunu ve zarar meydana geldiğinde derhal gidereceklerini beyan etti. Taşıma esnasında vitrin ile bulaşık makinesi hasar görmüş ve onarılamaz hale gelmiştir. Firma sorumluluk kabul etmemektedir. Nakliye işlemleri Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında değerlendirilir mi? Bu durumda ne yapabilirim? ..... | 21        |
| 20-Kullanmış olduğum cep telefonuma telefonunun klonlandığı ve bir ay içerisinde görüşmeye kapatılacağına dair mesaj geldi. Bu durumda seçimlik haklarımı kullanabilir miyim? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 21        |
| <b>II- TÜKETİCİ İŞLEMLERİNE İLİŞKİN TEMEL İLKELER: .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>22</b> |
| 21-6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun temel amacı nedir? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 22        |
| 22-6502 sayılı Kanun hangi hususları kapsamaktadır? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 22        |
| 23-Satıcı, sağlayıcı ve kredi verenler, tüketicilerden, imzalamış oldukları tüketici sözleşmelerinde öngörülmemiş olan ek bir bedel talep edebilirler mi? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 22        |
| 24-6502 sayılı Kanun kapsamında düzenlenen tüketici sözleşmelerinin şekil şartları nelerdir? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 23        |
| 25-Tüketici sözleşmesi kurulduktan sonra, satıcı, sağlayıcı ve kredi verenler sözleşme hükümlerini tüketicilerin aleyhine olacak şekilde değiştirebilir mi? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 23        |
| 26-Tüketici işlemleri nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde senet düzenlenebilir mi? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 23        |
| 27-Tüketici işlemlerinde taraflarca verilen teminatların hukuki yapısı nedir? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 24        |
| 28-Tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanması mümkün müdür? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 24        |
| 29-Tüketici sözleşmelerinde yer verilen haksız şartların tüketiciler açısından geçerliliği nedir? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 24        |
| 30-Yazılı bir sözleşmede verilen bir hükümün açık ve anlaşılır olmaması halinde söz konusu sözleşme hükmü nasıl yorumlanmalıdır? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 24        |
| 31-Bir tüketici sözleşmesi hükmü hakkında haksız şart değerlendirmesi yapılırken hangi hususlara dikkat edilmelidir? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 25        |
| 32-Satıcı veya sağlayıcılar tarafından satış yapılması için teşhir edilen malın satışından kaçınılabilir mi? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 25        |
| 33-Sipariş edilmeyen mal veya hizmetlerin tüketicilere gönderilmesi veya sunulması durumunda tüketiciler ne yapmalıdır? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 25        |
| <b>III- PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ: .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>26</b> |
| 34-Paket tur sözleşmesi nedir? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 26        |
| 35-Otel rezervasyonuna ilişkin yaşadığım uyumsuzlukta, paket tur sözleşmelerine ilişkin mevzuat hükümlerinden yararlanabilir miyim? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 26        |
| 36-Günübirlik turlar paket tur olarak kabul edilebilir mi? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 26        |
| 37-Firma paket tur fiyatını yabancı para birimi cinsinden belirleyebilir mi? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 26        |
| 38-Paket tur sözleşmesini feshettim, ödemiş olduğum bedeli ne zaman geri alabilirim? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 26        |
| 39- Firma paket tur sözleşmesinde yazılı olan fiyatı değiştirebilir mi? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 27        |
| 40-Seyahat acentesi paket tura başlamadan önce ne gibi bilgilendirmeler yapmakla yükümlüdür? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 27        |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|                                                                                                                                                                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 41-Tur başlamadan önce iptal edildi. Yerine önerilen tura da katılmak istemiyorum. Ödediğim parayı geri alabilir miyim? .....                                                                                   | 27        |
| 42-Daha önceden aldığım paket tura firmanın kusuru nedeniyle katılamadım. O dönem için ayırdığım zaman da boşa gitti. Tazminat hakkım var mıdır? .....                                                          | 27        |
| 43-Şirket çalışanları olarak herkesin katıldığı bir paket tur satın aldık. Ancak birtakım sorunlar yaşadık. Bunlara ilişkin olarak tüketici mevzuatında yer alan haklardan faydalanabilir miyiz? ....           | 28        |
| 44-Paket tur sözleşmesini feshedebilir miyim? .....                                                                                                                                                             | 28        |
| 45-Satın aldığım paket tura katılamayacağım. Bu turu bir arkadaşşıma devredebilir miyim? .....                                                                                                                  | 29        |
| 46-Paket tur ve otel konaklamaları ile ilgili olarak yapılacak erken rezervasyonlarda dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir? .....                                                                          | 29        |
| <b>IV-DEVRE TATİL SÖZLEŞMELERİ: .....</b>                                                                                                                                                                       | <b>30</b> |
| 47-Devre mülk ve devretatil satan şirketler Bedava yemek veya bedava tatil vaatleri ile tanıtımlarına davet etmektedirler. Bunlara karşı nasıl yaklaşmalıyız? .....                                             | 30        |
| 48-İmzaladığımız devre mülk sözleşmelerinden cayma hakkımız var mıdır? .....                                                                                                                                    | 30        |
| 49-İndirim uygulayacaklarını söyleyerek geçmişe dönük tarih ve imza attırdılar. Cayma hakkımı kullanabilir miyim? .....                                                                                         | 30        |
| 50-Cayma hakkı süresi hangi durumlarda uzar? .....                                                                                                                                                              | 31        |
| 51-Devre tatil sözleşmelerinde cayma bildirimini firmaya nasıl iletmeliyiz? .....                                                                                                                               | 31        |
| 52-Cayma bildirimine ne yazmalıyız? .....                                                                                                                                                                       | 31        |
| 53-Sözleşmeyi tesiste imzaladığım için cayma hakkımın olmadığı doğru mudur? .....                                                                                                                               | 31        |
| 54-Firma sözleşmede hüküm bulunduğunu iddia ederek benden cayma tazminatı talep edebilir mi? .....                                                                                                              | 31        |
| 55-Cayma hakkımı kullanırsam, devre tatil tanıtımına katıldığım için kullandığım bedava tatil için benden ücret talep edilebilir mi? .....                                                                      | 32        |
| 56-On dört günlük cayma hakkı süresi geçti. Ancak devre tatil tesisinin inşaatı halen bitmedi. Bu durumda ne yapabiliriz? .....                                                                                 | 32        |
| 57-Firmanın proje değişikliğine gitmesi halinde ne gibi haklarım var? .....                                                                                                                                     | 32        |
| 58-Devre mülk sözleşmesinden dönme hakkımı kullanmak istiyorum. Herhangi bir tazminat öder miyim? .....                                                                                                         | 32        |
| 59-İnşaat halinde olan devre mülk projeleri ne kadar süre içerisinde bitirilmelidir? .....                                                                                                                      | 32        |
| 60-Devre mülk inşaatı için şirketin hang i belgeleri alması gereklidir? .....                                                                                                                                   | 33        |
| 61-Ön ödemeli devre tatil ile ilgili olarak tüketici ödemelerini teminat altına alan bir sistem var mıdır? .....                                                                                                | 33        |
| <b>V- ABONELİK SÖZLEŞMELERİ: .....</b>                                                                                                                                                                          | <b>33</b> |
| 62-Abonelik sözleşmeleri hangi alanda düzenlenen sözleşmeleri kapsamaktadır? .....                                                                                                                              | 33        |
| 63-Bir GSM operatörü ile abonelik sözleşmesi imzaladım. Ancak, abonelik sözleşmesinde sözleşmede yer alması zorunlu bilgilerden bir kısmının olmadığını gördüm. Bu durumda, operatörün sorumluluğu nedir? ..... | 34        |
| 64-Önceden planlanmış bir bakım veya onarım çerçevesinde su kesintisi yapılacağı öngörüldüyör ise, bu durumun tüketicilere bildirilmesi zorunlu mudur? .....                                                    | 34        |
| 65-Altı ay önce bir internet servis sağlayıcısı ile sözleşme imzaladım. Ancak sözleşmeyi kaybettim. Bu durumda, sözleşmenin bir örneğini sağlayıcı firmadan talep edebilir miyim? .....                         | 34        |
| 66-Hizmet aldığım bir GSM operatörünün düzenlediği faturayı ödeyemedim. Bu durumda, faturama ne kadar gecikme zammı oranı uygulanır? .....                                                                      | 35        |
| 67-Su faturamda yer alan tutarın hatalı olduğunu düşünüyorum. Bu faturaya itiraz                                                                                                                                |           |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| edebilir miyim? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 35        |
| 68-Eski evimde bir internet servis sağlayıcısıyla taahhütlü abonelik sözleşmesi imzalamıştım. Ancak, taahhüt sürem dolmadan başka bir mahalleye taşındım. Yeni adresimde ise altyapı sıkıntısı olduğundan aynı hızda internetten faydalanamıyorum. Taahhütlü aboneliğimi süresinden önce sonlandırırsam herhangi bir bedel ödemek zorunda kalır mıyım? ..... | 35        |
| 69-GSM operatörüne fesih talebimi ilettim. Kaç gün içerisinde fesih işleminin yapılması gerekir? .....                                                                                                                                                                                                                                                       | 35        |
| 70-Bir GSM operatöründen hizmet alıyorum. Kullandığım hat üzerinden bir müzik ve oyun satın aldım. Bu durumda operatörün de sorumluluğu var mıdır? .....                                                                                                                                                                                                     | 36        |
| 71-Bir internet aboneliğim vardı. Sağlayıcı firmanın düzenlediği bir taahhütlü kampanyaya katılmak istiyorum. İmzalayacağım taahhütnamede yer alması zorunlu bilgiler nelerdir? .....                                                                                                                                                                        | 36        |
| 72-Bir internet servis sağlayıcısıyla imzaladığım taahhütlü abonelik sözleşmemi süresinden önce feshedersem herhangi bir ceza bedel ödemek zorunda kalır mıyım? .....                                                                                                                                                                                        | 37        |
| 73-Cihaz temini içeren taahhütlü abonelik sözleşmelerinde GSM operatörlerinin sorumluluğu nedir? .....                                                                                                                                                                                                                                                       | 37        |
| 74-Taahhütlü abonelik kapsamında bir GSM operatöründen 24 ay taahhüt karşılığında bir cep telefonu satın aldım. Ancak, cep telefonu ayıplı çıktı. Bu durumda GSM operatörünün de sorumluluğu var mı? .....                                                                                                                                                   | 38        |
| 75-Taahhütlü aboneliklerde hizmetin ayıplı ifa edilmesi durumunda tüketici herhangi bir bedel ödmeden taahhüdünü sonlandırabilir mi? .....                                                                                                                                                                                                                   | 39        |
| 76-6502 sayılı Kanun ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği kapsamında taahhütlü aboneliklerde taahhüt süresine ilişkin bir kısıtlama var mıdır? .....                                                                                                                                                                                                         | 39        |
| 77-Telefon veya SMS gibi yollarla mesafeli olarak taahhüt verilebilir mi? .....                                                                                                                                                                                                                                                                              | 39        |
| 78-Taahhüt süresi bitiminde abonelik sözleşmesi de sona ermekte midir? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 40        |
| 79-Elektrik aboneliklerinde taahhütsöz konusudur? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 40        |
| 80-Televizyon dijital platformu hizmeti sunan firma ile 24 aylık abonelik sözleşmesi imzaladım. Bu sürenin bitiminden sonra onay alınmadan abonelik sözleşmesi uzatılabilir mi? .....                                                                                                                                                                        | 40        |
| 81-Tüketicinin bilgisi ve onayı olmadan abonelik sözleşmesi kurulması (hat açılması) durumunda ne yapılmalıdır? .....                                                                                                                                                                                                                                        | 41        |
| 82-Elektrik kesintisi ve/veya kalitesizliği nedeniyle elektrikli ev eşyalarında meydana gelen zararlarda tüketicinin zararı nasıl tazmin edilmelidir? .....                                                                                                                                                                                                  | 41        |
| 83-Elektrik, su, doğal gaz ve elektronik haberleşme sektöründe tüketicilerden alınan açma-kapama bedeli mevzuata uygun mudur? .....                                                                                                                                                                                                                          | 41        |
| 84-Abonelik başlangıcında tüketicilerden alınan güvence bedelinin iadesi mümkün müdür? .....                                                                                                                                                                                                                                                                 | 42        |
| <b>VI- ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞLARI:.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>43</b> |
| 85-Bütün gayrimenkul satış sözleşmeleri ön ödemeli konut satış hükümlerine tabi midir? .....                                                                                                                                                                                                                                                                 | 43        |
| 86-Ön ödemeli konut satış sözleşmesi akdedilmeden önce dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir? .....                                                                                                                                                                                                                                                      | 43        |
| 87-Tüketicilere, sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce verilmesi zorunlu tutulan ön bilgilendirme formunun zorunlu içeriğinde hangi bilgilerin bulunması gerekmektedir? .....                                                                                                                                                                         | 44        |
| 88-Ön ödemeli konut satış sözleşmesinin zorunlu içeriğinde hangi bilgilerin bulunması gerekmektedir? .....                                                                                                                                                                                                                                                   | 45        |
| 89-Satıcı, sözleşme imzalanmadan önce tüketiciden ödeme yapmasını veya kapora vermesini isteyebilir mi? .....                                                                                                                                                                                                                                                | 46        |
| 90-Ön ödemeli konut satış sözleşmeleri satıcı ve tüketici arasında akdedilen adi bir sözleşme ile                                                                                                                                                                                                                                                            |           |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|                                                                                                                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| kurulabilir mi?.....                                                                                                                                                                           | 46        |
| 91-Bazı konut projelerinde kat irtifakı tesis edildiği söylenmektedir. Bunun anlamı nedir? .....                                                                                               | 46        |
| 92-Noterliklerde düzenleme şeklinde yapılan satış vaadi sözleşmesi tapuya şerh edilebilir mi?.....                                                                                             | 47        |
| 93-Ön bilgilendirme formunun ve sözleşmenin belirli bir punto büyüklüğünde yazılması zorunlu mudur? .....                                                                                      | 47        |
| 94-Tüketici sözleşmenin bir örneğini talep edebilir mi? .....                                                                                                                                  | 47        |
| 95-Tüketicinin sözleşme kurulduktan sonra sözleşmeyi sonlandırma hakkı var mıdır? .....                                                                                                        | 47        |
| 96-Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını, devir veya teslimi kadar vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında herhangi bir bedel ödemeksizin kullanabileceği haller nelerdir?..... | 48        |
| 97-Tüketicinin cayma ve sözleşmeden dönme hakkının kullanılmasında dikkat etmesi gereken hususlar nelerdir? .....                                                                              | 48        |
| 98-Tüketici cayma veya sözleşmeden dönme hakkını kullanması durumunda satıcıya ödemiş olduğu tutarı ve kendisini borç altına sokan belgeleri hemen iade alabilir mi? .....                     | 48        |
| 99-Taşınmazı bağlı kredi ile alan tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda konut finansmanı kuruluşu tüketiciden herhangi bir bedel talep edebilir mi? .....                             | 49        |
| 100-Satıcı konutun teslim tarihini istediği gibi belirleyebilir mi? .....                                                                                                                      | 49        |
| 101-Ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde konutun teslim şartları nelerdir? .....                                                                                                             | 49        |
| 102-Satıcı sözleşmenin akdinden sonra tüketicinin bilgisi dışında proje değişikliği yapabilir mi? .....                                                                                        | 50        |
| 103-Ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde tüketici ödemeleri garanti altında mıdır? .....                                                                                                     | 50        |
| 104-Bina tamamlama sigortasının uygulamasına ilişkin olarak tüketicilerin dikkat etmesi gereken hususlar nelerdir?.....                                                                        | 51        |
| 105-Satıcının teminat olarak sunabileceği banka teminat mektubunda tüketicilerin dikkat etmesi gereken hususlar nelerdir?.....                                                                 | 52        |
| 106-Hak ediş sisteminin teminat yöntemi olarak uygulanması halinde tüketicilerin dikkat etmesi gereken hususlar nelerdir?.....                                                                 | 52        |
| 107-Bağlı kredi teminat yöntemi olarak kabul edilmekte midir?.....                                                                                                                             | 53        |
| <b>VII-MESAFELİ SÖZLEŞMELER:.....</b>                                                                                                                                                          | <b>53</b> |
| 108-İnternet veya telefon üzerinden alışveriş yaparken nelere dikkat etmeliyim? .....                                                                                                          | 53        |
| 109-Sosyal medya ve SMS gibi ortamlarda yapılan alışverişlerde meydana gelen uyuşmazlıklar mesafeli satış sözleşmesi kapsamında değerlendirilebilir mi? .....                                  | 53        |
| 110-Mesafeli yöntemle alışveriş yaparken satıcının sözleşme öncesi yükümlülüğünün kapsamı nedir? .....                                                                                         | 54        |
| 111-Satıcının ön bilgilendirme yükümlülüğünü gereği gibi yerine getirmemesinin sonuçları nelerdir? .....                                                                                       | 54        |
| 112-Satıcı ön bilgilendirmeye ilişkin hususları tüketiciye nasıl vermelidir?.....                                                                                                              | 54        |
| 113-Kalıcı veri saklayıcısı ne demektir? .....                                                                                                                                                 | 55        |
| 114-Mesafeli sözleşme yöntemiyle bir ürün satın aldım, ancak ürünü beğenmedim. Bu durumda ne yapabilirim? .....                                                                                | 55        |
| 115-Kapıda ödemeli yöntemle satın alınan mallara ilişkin mesafeli sözleşmede, tüketicinin ödeme yapmadan önce kargo kutusunu açıp kontrol ederek duruma göre ödeme yapıp yapmamasının          |           |





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|                                                                                                                                                                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| yasal bir dayanağı var mıdır? .....                                                                                                                                                                                                             | 55        |
| 116-Mesafeli sözleşme yöntemiyle bir televizyon satın aldım, ancak 2 ay sonra televizyonun ayıplı olduğu anlaşıldı. Bu durumda ne yapabilirim? .....                                                                                            | 56        |
| 117-Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkımı nasıl kullanabilirim? Telefon ile de kullanabilir miyim?.....                                                                                                                                          | 56        |
| 118-Cayma hakkımı kullanmak için Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde yer alan formu kullanmak zorunda mıyım? .....                                                                                                                              | 56        |
| 119-Cep telefonlarına SIM kart takılması mutlak kullanım kapsamında mıdır? Bu tür ürünlerde cayma hakkı kullanılabilir mi? .....                                                                                                                | 56        |
| 120-Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkının kullanılmasına dair ispat yükümlülüğü kimdedir? .....                                                                                                                                                 | 57        |
| 121-Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkımı kullandıktan ne kadar süre sonra bedel iadesi yapılacaktır? Bu konuda tüketicinin hakları ve yükümlülükleri nelerdir? .....                                                                            | 57        |
| 122-Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkının kullanılması durumunda iadeye ilişkin kargo ücreti kim tarafından karşılanacaktır? .....                                                                                                              | 57        |
| 123-Kredi kartı kullanılarak internet üzerinden bir ürün satın alındığında ve bu ürüne ilişkin cayma hakkı kullanıldığında bedel iadesi nasıl yapılmalıdır?.....                                                                                | 58        |
| 124-Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkı hangi hallerde kullanılamaz? .....                                                                                                                                                                       | 58        |
| 125-Mesafeli olarak satın aldığım ürün ne kadar sürede teslim edilmelidir? .....                                                                                                                                                                | 58        |
| 126-Mesafeli sözleşmelerde zarardan sorumluluk nasıl düzenlenmiştir? .....                                                                                                                                                                      | 59        |
| 127-Mesafeli sözleşmelerde, ürünün fiyatı dışındaki ilave ödemeler nasıl düzenlenmiştir? .....                                                                                                                                                  | 59        |
| 128-Mesafeli sözleşmede tüketici mağduriyetinden sorumlu olan kimdir? Satıcının, yer sağlayıcının ve taşıyıcının sorumlulukları nedir? .....                                                                                                    | 59        |
| <b>VIII-FİYAT ETİKETİ: .....</b>                                                                                                                                                                                                                | <b>61</b> |
| 129-6502 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat kapsamında fiyat etiketi ne anlama gelmektedir? .....                                                                                                                                                   | 61        |
| 130-Fiyat etiketi nerede yer almalıdır? .....                                                                                                                                                                                                   | 61        |
| 131-Fiyat etiketinde hangi bilgiler yer almalıdır? .....                                                                                                                                                                                        | 61        |
| 132-Fiyat etiketinde birim fiyat nasıl yer almalıdır? .....                                                                                                                                                                                     | 61        |
| 133-Fiyat etiketi bulunma zorunluluğu olmayan ürünler var mıdır? .....                                                                                                                                                                          | 62        |
| 134-Tarife ve fiyat listesi nedir? .....                                                                                                                                                                                                        | 62        |
| 135- Etiket, tarife ve fiyat listelerinin biçimin asıl olmalıdır? .....                                                                                                                                                                         | 62        |
| 136-Meslek kuruluşları veya mevzuatına göre bu konuda yetkili bulunan kurum ya da kuruluşlarca belirlenen hizmetlere ilişkin tarife ve fiyat listeleri ile Fiyat Etiketi Yönetmeliğindeki tarife ve fiyat listeleri aynı kavramlar mıdır? ..... | 63        |
| 137-Etiket ve listelerde satış fiyatı yabancı para cinsinden olabilir mi? .....                                                                                                                                                                 | 63        |
| 138-Malın satış fiyatı ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda ne olacaktır? .....                                                                                                                                                       | 63        |
| 139-İndirilmiş satışlarda fiyat bilgisi nasıl olmalıdır? .....                                                                                                                                                                                  | 63        |
| 140-Fiyat etiketiyle ilgili aykırılık tespit edilen durumlarda ne yapılmalıdır? .....                                                                                                                                                           | 63        |
| <b>IX- TÜKETİCİ KREDİSİ VE KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİ: .....</b>                                                                                                                                                                             | <b>64</b> |
| 141-Tüketici kredileri ve konut kredilerinde sigorta yaptırmak zorunlu mudur? .....                                                                                                                                                             | 64        |
| 142-Tüketicinin talebi olmaksızın kredili mevduat hesabı açılabilir mi? .....                                                                                                                                                                   | 64        |
| 143-Kullanılan kredilerde tahsil edilen tahsis ücreti, istihbarat ücreti vb. kesintiler yasal mıdır? .....                                                                                                                                      | 64        |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 144-Bankalardan aidatsız kredi kartı talepedilmesi mümkün müdür? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 65        |
| 145-Tüketici ve konut kredilerinde tüketicinin temerrüde düşmesi durumunda kalan borcun tamamı hangi şartlarda talep edilebilir? .....                                                                                                                                                                                                                   | 65        |
| 146-Tüketici ikredisi kullanımından caymak mümkün müdür? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 65        |
| 147-Konut kredimi erken ödemek istiyorum. Bu durumda bankanın talep ettiği erken ödeme tazminatı yasal mıdır? .....                                                                                                                                                                                                                                      | 65        |
| 148-Kredi sözleşmesine ilişkin hesap açılması durumunda bu hesaptan ücret alınabilir mi? .....                                                                                                                                                                                                                                                           | 66        |
| 149-Mesafeli yolla (telefon, internet vb. aracılığıyla) kullandığım krediden cayma hakkım var mıdır? .....                                                                                                                                                                                                                                               | 66        |
| 150-Kredi sözleşmesini imzalamadan önce ve imzalarken dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir? .....                                                                                                                                                                                                                                                   | 66        |
| 151-Taksitli nakit avans kredisi nedir? Kullanırken nelere dikkat edilmesi gerekir? .....                                                                                                                                                                                                                                                                | 67        |
| 152-Bankalar hangi hizmetler için masrafyada ücret talep edebilir? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 67        |
| 153-Tüketici kredisinin vadesinden önce ödenmesi durumunda herhangi bir indirim söz konusu mudur? .....                                                                                                                                                                                                                                                  | 68        |
| 154-Bağlı kredi sözleşmesi nedir? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 68        |
| 155-Bağlı kredi kullanılması durumunda malın (araç, konut vb.) veya hizmetin hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmemesinden ötürü satıcı/sağlayıcı ile birlikte banka da sorumlu mudur? .....                                                                                                                                                      | 68        |
| 156-Bankalar tüketicilerden hesap işletim ücreti talep edebilir mi? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                | 69        |
| 157-Kredi borcunun tamamının erken kapatılması durumunda, "kredi süresince peşin olarak alınan hayat sigortasına" ilişkin bedelin kalan kısmının geri alınması mümkün müdür? .....                                                                                                                                                                       | 69        |
| 158-Krediye bağlı hayat sigortalının Bankalar tarafından yapıldığı hallerde 14 günlük süre içerisinde krediden cayma hakkı olan tüketici için sigortadan da ayrıca 14 gün içerisinde cayma ve vazgeçme olanağı söz konusu mudur? .....                                                                                                                   | 70        |
| 159-Tüketicinin bilgisi dışında hesabından ve kredi kartından 3. şahıslar tarafından çekilen veya harcanan ücretlerin iadesi taleplerinde ne yapılmalıdır? Bankalarda oluşan güvenlik zafiyeti ile tüketicilerin 3D secure şifresini gönderememeleri ve tüketicilerin hesabından para tahsil edilmesi halinde tüketiciler bankaya başvurabilir mi? ..... | 71        |
| 160-Kredi ödeme planlarında faiz tutarı nasıl hesaplanmaktadır? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 72        |
| <b>X- GARANTİ BELGESİ VE SATIŞ SONRASI HİZMETLER İLE TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU: .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>72</b> |
| 161-Onarılmak üzere yetkili servis istasyonuna gönderilen ürüne ilişkin azami tamir süresi ne kadardır? .....                                                                                                                                                                                                                                            | 72        |
| 162-Üretici veya ithalatçıların tüketicilere sunmuş oldukları ürünlere ilişkin satış sonrası hizmet vermede yükümlülüğünün süresi ne kadardır? .....                                                                                                                                                                                                     | 72        |
| 163-Tüketicilerin garanti ile ilgili hakları nelerdir? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 73        |
| 164-Garanti süresi ne kadardır? Bu süre ne zaman başlar? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 73        |
| 165-Garanti belgesini düzenleme ve tüketicilere verme sorumluluğu kim ya da kimlerdedir? .....                                                                                                                                                                                                                                                           | 73        |
| 166-Kullanım hatası nasıl oluşur? Kullanım hatası durumunda tüketici garanti ile ilgili haklarını kullanabilir mi? .....                                                                                                                                                                                                                                 | 73        |
| 167-Tüketicieye sunulan ürünün periyodik bakım gerektirmesi durumunda, bu bakım kimler tarafından, hangi süre aralıkları içerisinde gerçekleştirilmelidir? .....                                                                                                                                                                                         | 74        |
| 168-Garanti süresi bitmemiş bir ürünün arızalanması durumunda bu ürünün tamir edilmek üzere servis istasyonlarına gönderilmesi ile ilgili olarak tüketiciden nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri talep edilebilir mi? .....                                                                                                    | 74        |
| 169- Azamitamirsüresine zaman başlar? .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 74        |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|                                                                                                                                                                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 170-İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyeti sona ererse, mala ilişkin bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından kim ya da kimler sorumlu olur?.....                                                              | 75        |
| 171-Üretici veya ithalatçılar ne kadar süre ile tüketicilere yedek parça sağlamak zorundadır? .....                                                                                                                           | 75        |
| 172-Tüketiciler, yetkili servis istasyonları ile yedek parçaları temin edebileceği yerlere ilişkin bilgilere nasıl ulaşabilir? .....                                                                                          | 75        |
| 173-Tanıtma ve kullanma kılavuzunu düzenleme ve tüketicilere verme yükümlülüğü kim ya da kimlerdedir? .....                                                                                                                   | 75        |
| 174-Yetkili servis istasyonları tarafından teslim alınan ya da yetkili servis istasyonlarına teslim edilen arızalı mallar ile ilgili olarak belge düzenlenmesi zorunlu mudur? .....                                           | 75        |
| 175-Garanti süresi içerisinde, ayıplı olması nedeniyle malın değiştirilmesi durumunda, değiştirilen malın garanti süresi ne kadardır? .....                                                                                   | 76        |
| 176-İhtiyari garantide (uzatılmış garanti) tüketicinin seçimlik haklarından hangisinin kullanılması gerekmektedir? .....                                                                                                      | 76        |
| 177-Tüketicisi mal ile ilgili olarak ayıpsız misli ile değişim veya ücret iadesi istediği halde mal onarım şeklinde işlem görüyorsa nasıl hareket edilmeli?.....                                                              | 76        |
| 178-Garanti süresi içinde kullanımı hatası olduğu durumlarda azami tamir süresi aranacak mıdır? Garanti süresi içinde kullanımı hatası nedeniyle azami tamir süresi aşılsa tüketici herhangi bir hak talep edebilir mi? ..... | 76        |
| 179-Kullanım hatası nedeniyle veya garantisi bitmiş ürünlerde ortaya çıkan hasarlarda ücretli onarım yapıldığı durumlarda gereken tamirin eksik veya hiç yapılmadığının anlaşıldığı durumlarda nasıl hareket edilmeli? .....  | 77        |
| <b>XI-İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER: .....</b>                                                                                                                                                                          | <b>77</b> |
| 180-İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde cayma hakkı süresi ne kadardır? .....                                                                                                                                               | 77        |
| 181-İşyeri dışında kurulan sözleşmelerde cayma hakkı telefon ile.....                                                                                                                                                         | 77        |
| kullanılabilir mi? .....                                                                                                                                                                                                      | 77        |
| 182-Tüketici cayma hakkı ile ilgili bilgilendirilmediği takdirde on dört günlük cayma hakkı süresi ile bağlı mıdır? .....                                                                                                     | 78        |
| 183-Cayma hakkını kullanan tüketicinin malı iade ya da muhafaza yükümlülüğü var mıdır? .....                                                                                                                                  | 78        |
| 184-Tüketicinin cayma hakkı süresi içerisinde ürünü kullanması durumunda iade hakkı var mıdır?.....                                                                                                                           | 78        |
| 185-Satıcı/sağlayıcıya ödeme yaptım fakat cayma hakkımı kullanmak istiyorum. Ödediğim meblağı geri talep edebilir miyim? .....                                                                                                | 78        |
| 186-İş yeri dışında kurulan sözleşmelerin geçerli olabilmesi için gerekli şekil şartları nelerdir? .....                                                                                                                      | 79        |
| 187-Satıcı/sağlayıcı sözleşmedeki bazı alanları bana el yazısı ile doldurttu. Bu yapılması gereken bir işlem midir? .....                                                                                                     | 79        |
| 188-İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde satıcı ürünlerin teslimi için nakliye ücreti talep edebilir mi? .....                                                                                                               | 79        |
| 189-Her satıcı/sağlayıcı işyeri dışından satış yapabilir mi? .....                                                                                                                                                            | 79        |
| 190-Cayma hakkımı Tüketici Hakem Heyetine başvurarak kullanabilir miyim? .....                                                                                                                                                | 80        |
| 191-İş yeri dışında kurulan sözleşme kapsamında satın aldığım CD/DVD'yi cayma hakkı kapsamında iade edebilir miyim? .....                                                                                                     | 80        |
| 192-İş yeri dışında kurulan sözleşme kapsamında satılan ürünün aktif hale getirilmesi durumunda cayma hakkımı kullanabilir miyim? .....                                                                                       | 81        |
| 193-Aldığım kitaba ilişkin iş yeri dışında kurulan sözleşmeden cayma hakkımı                                                                                                                                                  |           |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|                                                                                                                                                                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| kullanılabilir miyim?.....                                                                                                                                                                                                                     | 81        |
| <b>XII-DOĞRUDAN SATIŞ SİSTEMİ:.....</b>                                                                                                                                                                                                        | <b>82</b> |
| 194-Doğrudan satış sistemi nedir?.....                                                                                                                                                                                                         | 82        |
| 195-Doğrudan satıcısı olmak istediğim şirket işe başlamak için benden para talep edebilir mi? .....                                                                                                                                            | 82        |
| 196-Doğrudan satıcı olarak sisteme dâhil oldum. Sistemden çıkmak için ne yapmalıyım? .....                                                                                                                                                     | 82        |
| 197-Doğrudan satıcı olarak iş yeri dışından satış yetki belgesi almam gerekiyor mu?.....                                                                                                                                                       | 82        |
| <b>XIII-TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİ:.....</b>                                                                                                                                                                                                  | <b>83</b> |
| 198-Kredi kartı ile yapılan alışverişlerde taksitle satış sözleşmeleri ile ilgili hükümlerden yararlanılabilir miyim?.....                                                                                                                     | 83        |
| 199-Taksitle satış sözleşmesinde cayma hakkımı bulunmakta mıdır? .....                                                                                                                                                                         | 83        |
| 200-Taksitle aldığım ürünü kullandım. Cayma hakkımı kullanılabilir miyim?.....                                                                                                                                                                 | 83        |
| 201-Taksitle satın aldığım bir üründe cayma hakkımı kullandım. Ürünlerin geri verilmesi açısından bir sorumluluğum var mı? .....                                                                                                               | 83        |
| 202-Finansal kiralama (leasing) yöntemiyle araç kiraladım. Taksitle satış sözleşmesi hükümlerinden yararlanılabilir miyim? .....                                                                                                               | 84        |
| 203-Taksitle satış sözleşmesi için nasıl bir kıymetli evrak düzenlenebilir?.....                                                                                                                                                               | 84        |
| 204-Taksitlerimi erken ödemek istiyorum. Satıcıdan indirim talep edebilir miyim? .....                                                                                                                                                         | 84        |
| 205-Bazı taksitlerimi ödeyemedim. Satıcı benden borcumun geri kalan kısmını talep edebilir mi?.....                                                                                                                                            | 84        |
| 206-Taksitle satın aldığım cep telefonunun çalışıp çalışmadığını görmek için sim kart taktım. Cayma hakkımı kullanılabilir miyim? .....                                                                                                        | 85        |
| 207-Taksitle satış sözleşmesinde cayma hakkımı kullanmak için ürünü satıcıya iade etme yükümlülüğü kapsamında malдан oluşacak zararlardan sorumlu muyum? Satıcı bilerek ürünü teslim almasa malda oluşacak zararlardan da sorumlu muyum? ..... | 85        |
| 208-Cayma hakkımı kullandığım halde borca ilişkin imzalanan senet vb. kıymetli evraklarımı iade edilmedi. Bu durumda, sözleşmenin geçersiz olması kıymetli evrakları geçersiz yapar mı? Tüketici Hakem Heyetine mi başvurmalıyım?.....         | 85        |
| 209-Taksitle satış sözleşmesi şeklinde akdedilen yurt dışı sözleşmemden Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu tarafından yurt dışı için sözleşmemi feshedebilir miyim?.....                                                                   | 86        |
| 210-Taksitle satış sözleşmesinde ödemelerimi geciktirdim. Ne kadar faiz ödemem gerekir?.....                                                                                                                                                   | 87        |
| <b>XIV- PİRAMİT SATIŞLAR:.....</b>                                                                                                                                                                                                             | <b>88</b> |
| 211-Piramit satış sistemi nedir? .....                                                                                                                                                                                                         | 88        |
| 212-Piramit satış sisteminin yaptırımı nedir? .....                                                                                                                                                                                            | 88        |
| 213-Bir satış organizasyonunun piramit satış sistemi olup olmadığını nasıl anlarım? .....                                                                                                                                                      | 89        |
| <b>XV- PİYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ: .....</b>                                                                                                                                                                                                  | <b>90</b> |
| 214-Tüketicilerin sağlık ve güvenliğinin korunması amacı ile yapılan Piyasa Gözetimi ve Denetimi çalışmalarında Ticaret Bakanlığının rolü nedir? .....                                                                                         | 90        |
| 215-Ürün güvenliği kapsamında, çocuk kıyafetlerinde tüketicinin korunması açısından sahip olunması gereken asgari güvenlik koşulları nelerdir?.....                                                                                            | 90        |
| 216-Yürütec, tekerlekli bebek arabaları, beşikler ve çocuk karyoları gibi çocuk bakım ürünlerinde tüketicilerin güvensiz ürünlerden korunması amacıyla alınan tedbirler nelerdir? .....                                                        | 91        |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|                                                                                                                                                                                                      |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 217-"CE" işaretlenir? Hangi ürünlerde bulunması zorunludur?.....                                                                                                                                     | 91        |
| 218-Kırtasiye malzemeleri ve yiyecek taklidi ürünlerin taşınması gereken asgari güvenlik koşulları nelerdir?.....                                                                                    | 92        |
| 219-Oyuncak alışverişlerinde hangi ürünler tercih edilmelidir?.....                                                                                                                                  | 92        |
| 220-Deterjan ve hava aromataze edici ürünler kullanırken nelere dikkat edilmelidir?.....                                                                                                             | 93        |
| 221-Storperdeler alınırken ve kullanırken nelere dikkat edilmelidir?.....                                                                                                                            | 93        |
| 222-Emzik, biberon gibi ürünlerde nelere dikkat edilmelidir?.....                                                                                                                                    | 93        |
| 223-Satın aldığı ürünün güvensiz olduğunu düşünen tüketiciler ne yapmalı?.....                                                                                                                       | 93        |
| <b>XVI- TİCARİ REKLAMLAR VE REKLAM KURULU: .....</b>                                                                                                                                                 | <b>94</b> |
| 224- Reklam Kurulu hangi reklamları incelemektedir?.....                                                                                                                                             | 94        |
| 225-Özellikle uydu kanallarında yayınlanan gıda takviyesi reklamlarında yer verilen, bu ürünlerin hastalıkları tedavi ettiği iddiaları doğru mudur?.....                                             | 94        |
| 226-Özellikle uydu kanallarında yayınlanan kozmetik ürün reklamlarında yer verilen, bu ürünlerin eklem ağrılarını iyileştirdiği iddiaları doğru mudur?.....                                          | 95        |
| 227-Reklamlarda herhangi bir fiyat indiriminden bahsediliyorsa, bu reklamlarda tüketicilerin nelere dikkat etmesi gerekir?.....                                                                      | 95        |
| 228-Bazı reklamlarda yüksek indirim oranlarına yer verilmesine karşın, önce fiyatların yükseltilerek sonra indirim uygulandığı görülüyor. Buna ilişkin herhangi bir düzenleme var mı?.....           | 95        |
| 229-Çekiliş, yarışma ve promosyon içerikli reklamlarda tüketicilerin hangi hususlara dikkat etmeleri gerekmektedir?.....                                                                             | 95        |
| 230-Bazı televizyon reklamlarında geçen altyazı ve durağan yazılar okunabilirlikten uzak olabilir; bu reklamlarla ilgili şikayetleri nereye iletebiliriz?.....                                       | 96        |
| 231-Televizyonlarda ve radyolarda sıklıkla yayınlanan doğrudan satış ve tele-alışveriş reklamlarında, tüketiciler en çok nelere dikkat etmelidir?.....                                               | 96        |
| 232-Reklam Kurulu'na başvuru nasıl yapılmaktadır?.....                                                                                                                                               | 96        |
| <b>XVII- SÜRELİ YAYIN PROMOSYONLARI: .....</b>                                                                                                                                                       | <b>97</b> |
| 233-Gazete, dergi gibi süreli yayınların yapmış oldukları promosyon uygulamalarında, kampanya süresi ile ilgili bir sınırlama var mı?.....                                                           | 97        |
| 234-Süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamalarında hangi mal veya hizmetler verilebilir?.....                                                                                      | 97        |
| 235-Süreli yayınlara abone olunması durumunda promosyon olarak verilen ürün, tüketicinin süreli yayın aboneliğini feshetmesi durumunda iade edilmeli midir?.....                                     | 98        |
| 236-Verilen promosyon ürünü nedeniyle gazetenin fiyatı artırılabilir mi?.....                                                                                                                        | 98        |
| 237-Bir gazetenin yapmış olduğu promosyon kampanyasına katıldım. Ne kadar süre içerisinde promosyon ürünlerinin verilmesi gerekir?.....                                                              | 98        |
| 238-Bir gazetenin yapmış olduğu promosyon kampanyasına katıldım. Ancak, gazetenin yayınlamış olduğu yetmiş beş kuponun bir kısmını kaçırdım ve kupon biriktiremedim. Bu durumda ne yapabilirim?..... | 98        |
| 239-Süreli yayın promosyonuna konu olan malın teslimi veya hizmetin ifası ile ilgili olarak tüketiciden herhangi bir bedel talep edilebilir mi?.....                                                 | 99        |
| 240-Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmetin taahhüdü ve dağıtımı bölünerek yapılabilir mi?.....                                                                                           | 99        |
| <b>XVIII- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ VE TÜKETİCİ MAHKEMELERİ: .....</b>                                                                                                                                | <b>99</b> |
| 241-Hak arama konusunda nerelere başvurabilirim?.....                                                                                                                                                | 99        |
| 242-Hangi uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunabiliriz?.....                                                                                                                | 100       |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|                                                                                                                                                                                                                          |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 243-Yasadığım uyuşmazlığın çözümü için hangi hakem heyetine başvuruda bulunabilirim? .....                                                                                                                               | 100        |
| 244- Tüketici Hakem Heyetine nasıl başvurabilirim? Başvurular ücretli midir? .....                                                                                                                                       | 101        |
| 245-Tüketici hakem heyeti kararı satıcı veya sağlayıcı tarafından yerine getirilmezse ne yapabilirim? .....                                                                                                              | 102        |
| 246-Tüketici hakem heyeti kararı aleyhime çıkarsa ne yapabilirim? .....                                                                                                                                                  | 102        |
| 247-Tüketici hakem heyetine yaptığım başvuru ne zaman sonuçlanır? .....                                                                                                                                                  | 102        |
| 248-Tüketici hakem heyeti kararı aleyhime çıkarsa herhangi bir masraf öder miyim? Tüketici hakem heyetinin lehime verdiği karar tüketici mahkemesinde iptal edildiğinde vekâlet ücreti ödemek zorunda kalır mıyım? ..... | 102        |
| 249-Tüketici mahkemesine başvurduğumda herhangi bir ücret veya harç ödemek zorunda mıyım?.....                                                                                                                           | 103        |
| <b>XIX- TÜKETİCİNİN BİLİNÇLENDİRİLMESİ: .....</b>                                                                                                                                                                        | <b>103</b> |
| 250-Ülke genelinde yayın yapan televizyon ve radyolar tüketicilerin bilinçlendirilmesine yönelik yayın yapma yükümlülüğü var mıdır? .....                                                                                | 103        |
| 251-Tüketici ödülleri hangi dallarda verilmektedir? .....                                                                                                                                                                | 103        |
| 252-Bilinçli tüketici ödülünün verilmesinde hangi şartlar aranır? .....                                                                                                                                                  | 104        |
| 253-Tüketici ödülleri başvuru süreci nasıldır?.....                                                                                                                                                                      | 104        |
| 254-Tüketici hakları konusunda nereden bilgi alabilirim? .....                                                                                                                                                           | 105        |
| <b>XX- TÜKETİCİ UYUŞMAZLIĞI TİP VE TÜRLERİ .....</b>                                                                                                                                                                     | <b>106</b> |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



# GÜNCEL TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARINA İLİŞKİN SIKÇA SORULAN SORULAR

<https://tuketici.ticaret.gov.tr>



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



## GÜNCEL TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARINA İLİŞKİN SIKÇA SORULAN SORULAR



### I- AYIPLI MAL VE HİZMETLER:

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

Evet, satın alınan malın ayıplı çıkması durumunda malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıl içinde tüketicilerin, bedel iadesi, malın ayıpsız misliyle değişimi, ayıp oranında bedel indirimi veya ücretsiz onarım isteme hakları vardır. Tüketici dilediği hakkı kullanmakta serbesttir. Satıcı tüketicinin talebini yerine getirmek zorundadır.

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

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

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

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

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





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

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

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

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

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

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

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

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

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

Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanabilir.

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

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

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

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

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

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

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

Hayır, ayakkabıyı bu hali ile kullanma zorunluluğunuz bulunmamaktadır. Satın aldığınız ayakkabının ayıplı olması durumunda, iki yıllık zaman aşımı süresi içerisinde tüketici hakem heyetine başvuruda bulunarak mağduriyetinizin giderilmesini talep etmeniz mümkündür.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

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

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

Evet, yararlanabilirsiniz. Konuya ilişkin Yargıtay tarafından verilen kararlarda, Okul Aile Birlikleri ile kâr amacı gütmeyen dernek ve vakıflar tüketici tanımı içerisinde kabul edilmektedir.

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

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

**19- X Evden Eve Nakliyat isimli firma ile ev eşyalarımın taşınması hususunda anlaştık. Firma ev eşyalarımnda meydana gelebilecek herhangi bir zararın kendilerinin sorumluluğunda olduğunu ve zarar meydana geldiğinde derhal gidereceklerini beyan etti. Taşıma esnasında vitrin ile bulaşık makinesi hasar görmüş ve onarılamaz hale gelmiştir. Firma sorumluluk kabul etmemektedir. Nakliye işlemleri Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında değerlendirilir mi? Bu durumda ne yapabilirim?**

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

**20- Kullanmış olduğum cep telefonuma telefonunun klonlandığı ve bir ay içerisinde görüşmeye kapatılacağına dair mesaj geldi. Bu durumda seçimlik haklarımı kullanabilir miyim?**

6502 sayılı Kanunda öngörülen seçimlik hakların kullanılabilmesi için ayıbın tüketicinin kullanımından kaynaklanmayan bir nedenle meydana gelmiş olması gerekir. Tüketicinin kullanımı nedeniyle ortaya çıkan arızalar bu kapsamda değerlendirilmez. Dolayısıyla, Kanunda tanınan hakların kullanılabilmesi için klonlama işleminin tüketicinin mi yoksa satıcının mı hatasından kaynaklandığının tespit edilmesi önem arz etmektedir. Klonlamanın satıcının kusuru nedeniyle meydana geldiğinin tespit edilmesi durumunda tüketiciler seçimlik haklarını kullanabilecektir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



## II- TÜKETİCİ İŞLEMLERİNE İLİŞKİN TEMEL İLKELER:

### 21- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun temel amacı nedir?

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



### 22- 6502 sayılı Kanun hangi hususları kapsamaktadır?

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

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

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

Bununla beraber, 6502 sayılı Kanunda düzenlenmiş olan sözleşmelere istinaden, tüketicilerden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmenin eki olarak kâğıt üzerinde yazılı şekilde tüketicilere verilmesi zorunludur. Uzaktan iletişim aracıyla kurulan sözleşmelerde ise, bu bilgiler kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde verilmelidir. Söz konusu bilgilerin tüketicilere verildiğine dair ispat yükü sözleşmeyi düzenleyenlere aittir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



#### ***24- 6502 sayılı Kanun kapsamında düzenlenen tüketici sözleşmelerinin şekil şartları nelerdir?***

6502 sayılı Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmelerin en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi zorunludur. Ayrıca bunların bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı gibi kalıcı veri saklayıcıları ile tüketicie verilmesi gerekmektedir.

Bununla beraber, sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemeyecek, söz konusu eksiklik sözleşmeyi düzenleyenler tarafından derhâl giderilecektir.

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

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

#### ***26- Tüketici işlemleri nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde senet düzenlenebilir mi?***

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### ***27- Tüketici işlemlerinde taraflarca verilen teminatların hukuki yapısı nedir?***

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

### ***28- Tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanması mümkün müdür?***

Bileşik faiz, dönem sonu hesaplanan faizin anaparaya ilave edilerek sonraki dönemde bu yeni tutar üzerinden faiz hesaplanmasıdır. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca, temerrüt hâli de dâhil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanması yasaklanmıştır.

### ***29- Tüketici sözleşmelerinde yer verilen haksız şartların tüketiciler açısından geçerliliği nedir?***

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

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

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

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





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### ***31- Bir tüketici sözleşmesi hükmü hakkında haksız şart değerlendirmesi yapılırken hangi hususlara dikkat edilmelidir?***

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

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

### ***32- Satıcı veya sağlayıcılar tarafından satışı yapılmak için teşhir edilen malın satışından kaçınılabilir mi?***

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

Bununla beraber, satıcı ve sağlayıcılar aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendileri tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamazlar.

### ***33- Sipariş edilmeyen mal veya hizmetlerin tüketicilere gönderilmesi veya sunulması durumunda tüketiciler ne yapmalıdır?***

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### III- PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ:

#### 34- *Paket tur sözleşmesi nedir?*

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



#### 35- *Otel rezervasyonuna ilişkin yaşadığım uyumsuzlukta, paket tur sözleşmelerine ilişkin mevzuat hükümlerinden yararlanabilir miyim?*

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

#### 36- *Günübirlik turlar paket tur olarak kabul edilebilir mi?*

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

#### 37- *Firma paket tur fiyatını yabancı para birimi cinsinden belirleyebilir mi?*

Evet, yurt dışı turlarda sözleşme bedeli döviz cinsinden belirlenebilir. Ödemede hangi kurum esas alınacağına sözleşmenin kurulması esnasında belirlenmesi gerekmektedir.

#### 38- *Paket tur sözleşmesini feshettim, ödemiş olduğum bedeli ne zaman geri alabilirim?*

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### 39- *Firma paket tur sözleşmesinde yazılı olan fiyatı değiştirebilir mi?*

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

### 40- *Seyahat acentesi paket tura başlamadan önce ne gibi bilgilendirmeler yapmakla yükümlüdür?*

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

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

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

### 42- *Daha önceden aldığım paket tura firmanın kusuru nedeniyle katılamadım. O dönem için ayırdığım zaman da boşa gitti. Tazminat hakkım var mıdır?*

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

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

**44- Paket tur sözleşmesini feshedebilir miyiz?**

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

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

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



#### ***45- Satın aldığım paket tura katılamayacağım. Bu turu bir arkadaşşıma devredebilir miyim?***

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

#### ***46- Paket tur ve otel konaklamaları ile ilgili olarak yapılacak erken rezervasyonlarda dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir?***

Erken rezervasyon ile paket tur ve otel konaklama sözleşmesi satın alacak tüketicilerimizin aşağıda yer verilen hususları dikkate alması büyük önem arz etmektedir.

Öncelikle satın alma kararı öncesinde tercih edilen seyahat acentesi veya turizm tesisinin ilgili kamu kurum ve kuruluşlar nezdinde kayıtlı olup olmadığı sorgulanmalıdır. Bu kapsamda tüketiciler, seyahat acentalarının ve turizm tesislerinin belgeli olup olmadığını, turizm tesislerin kaç yıldız sahibi olduğunu [www.kultur.gov.tr](http://www.kultur.gov.tr) ve [www.tursab.org.tr](http://www.tursab.org.tr) adreslerinden sorgulayabilirler.

Özellikle mesafeli yolla imzalanan sözleşmelerde, seyahat acentasının veya turizm tesisinin internet sitelerinde adres, unvan ve iletişim bilgilerine yer verildiğinin ve ayrıca internet sitelerinin ETBİS'e (elektronik ticaret bilgi sistemi) kayıtlı olduğunun kontrol edilmesi, sosyal medya üzerinden yapılan satış yerine seyahat acentalarının kendi internet sitesinin tercih edilmesi, ödemelere vb. hususlara dikkat edilmesi gerekmektedir.

Gerek yüz yüze satışlarda gerekse de mesafeli satışlarda satın alınan paket tur veya konaklama sözleşmesine ilişkin broşür veya bilgilendirme formunun tüketiciye verilmesi gerekmektedir.

Diğer taraftan, paket turlarda yapılan erken rezervasyonların, başlangıç tarihine uzun zaman kala yapılması sonucu hayatın normal akışı içerisinde yaşanan bir takım sorunlar nedeniyle tüketicilerin önceden planladıkları turlara katılamadıkları, bu suretle bir takım cezai şartlara maruz kaldıkları bilinmektedir. Söz konusu duruma ilişkin olarak, tüketicinin paket tur sözleşmesini 30 gün öncesine kadar feshetme hakkı bulunmaktadır.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



Buna göre tüketicinin, paket turun başlamasından en az otuz gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek kaydıyla paket tur sözleşmesini feshetme ve ödenmesi zorunlu vergi gibi yasal yükümlülükler dışındaki paket tur bedelinin herhangi bir kesinti yapılmaksızın iade alma hakkı bulunmaktadır.

Fesih bildirimi paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala yapılıyorsa paket tur sözleşmesinde belirtilmek şartıyla belirli bir tutar veya oranda kesinti yapılabilecektir.

#### IV- DEVRE TATİL SÖZLEŞMELERİ:

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



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

**48- İmzaladığımız devre mülk sözleşmelerinden cayma hakkımız var mıdır?**

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

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



#### **50- Cayma hakkı süresi hangi durumlarda uzar?**

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

#### **51- Devre tatil sözleşmelerinde cayma bildirimini firmaya nasıl iletmeliyiz?**

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

#### **52- Cayma bildirimine ne yazmalıyız?**

Cayma bildiriminde, imzaladığınız sözleşmeden cayma hakkınızı kullandığınızı bildiren açık bir beyanda bulunmanız yeterlidir. Cayma hakkını kullanırken sözleşmeyle birlikte size verilmesi zorunlu olan ve ilgili Yönetmeliğin ekinde yer alan örnek cayma formunu da kullanabilirsiniz.

#### **53- Sözleşmeyi tesiste imzaladığım için cayma hakkımın olmadığı doğru mudur?**

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

#### **54- Firma sözleşmede hüküm bulunduğunu iddia ederek benden cayma tazminatı talep edebilir mi?**

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

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

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

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

**57- Firmanın proje değişikliğine gitmesi halinde ne gibi haklarım var?**

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

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

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

**59- İnşaat halinde olan devre mülk projeleri ne kadar süre içerisinde bitirilmelidir?**

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





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



#### **60- Devre mülk inşaatı için şirketin hangi belgeleri alması gereklidir?**

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

#### **61- Ön ödemeli devre tatil ile ilgili olarak tüketici ödemelerini teminat altına alan bir sistem var mıdır?**

Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri Yönetmeliği uyarınca satıcı ve sağlayıcıların, ön ödemeli satışa başlamadan önce proje toplam bedelinin bir milyon Türk Lirasını açtığı projeler için Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmeliğin "Teminat" başlıklı beşinci bölümü hükümleri çerçevesinde teminat sağlama zorunluluğu bulunmaktadır.

Bu kapsamda, proje toplam bedelinin bir milyon Türk lirasını aştığı projeler için ön ödemeli devre tatil satışına başlamadan önce bina tamamlama sigortası yaptırması veya;

- Banka teminat mektubu,
- Hak ediş sistemi
- Bağlı kredi ile teminat

yöntemlerinden birini sağlaması veya Bakanlık tarafından uygun görülecek ve tüketicinin tüm ödemelerini garanti altına alacak başka bir yöntem sunması zorunluluğu bulunmaktadır.

#### **V- ABONELİK SÖZLEŞMELERİ:**

#### **62- Abonelik sözleşmeleri hangi alanda düzenlenen sözleşmeleri kapsamaktadır?**

6502 sayılı Kanunda; abonelik sözleşmeleri  
"tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli  
veya düzenli

aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmeler" olarak tanımlanmıştır. Tüketiciler açısından zaruri ihtiyaç haline gelen elektrik, su, doğalgaz, elektronik haberleşme hizmetleri (sabit veya mobil telefon, internet) gibi birçok mal veya hizmet abonelik sözleşmeleri akdedilmek suretiyle edinilmektedir. Ayrıca, gazete, dergi ve spor





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



kulübü abonelikleri de 6502 sayılı Kanunda “belirli süreli abonelik sözleşmeleri” kapsamında değerlendirilmektedir.

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

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

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

Evet, tüketicilere su kesintisi hakkında bilgilendirme yapılması zorunludur. Satıcı veya sağlayıcı, bir plan çerçevesinde yapılması öngörülen bakım, kontrol, onarım ve benzeri sebeplerle mal veya hizmet sunumunu durduracak olması halinde, bu durumun başlangıç ve bitiş tarihini en az kırk sekiz saat öncesinden tüketicilere yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ya da basın yayın ve benzeri yollar ile bildirmekle yükümlüdür.

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

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

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

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

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

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

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

Evet, GSM operatörlerinin sorumluluğu bulunmaktadır. Katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri birer telekomünikasyon hizmeti olarak, hukuki ve teknik olarak GSM operatörleri tarafından sunulabilmektedir.

GSM şebekeleri üzerinden sağlanan katma değerli hizmetlerde, hizmetin içeriği ve/veya mobil şebekelerde kullanımı için gerekli altyapı ve yazılımın içerik sağlayıcı üçüncü firmalardan alındığı ve hizmetten elde edilen gelirlerin belli oranlarda paylaşıldığı model ağırlıklı olarak kullanılmaktadır.

Katma değerli hizmetlerin tüketicilerle abonelik sözleşmesi yoluyla veya tekil içerik satın alınması durumunda mesafeli sözleşme akdedilmek suretiyle sunulması sebebiyle; Abonelik Sözleşmeleri ve Mesafeli Sözleşmeler ile ilgili mevzuata uygun hareket edilmesi gerekmektedir.

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 13/3 maddesinde; “Elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren sağlayıcılar, katma değerli haberleşme hizmeti sunan sağlayıcılar ile birlikte bu hizmetlerin sunulmasından sorumludur.” şeklindeki düzenleme ile GSM operatörlerinin sorumluluğu açıkça hüküm altına alınmıştır.

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

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

- a) Taahhüdün geçerlilik süresi,
- b) Taahhüt konusu mal veya hizmetin nitelikleri,
- c) Tüm vergiler dâhil toplam fiyat,
- d) İndirim yapılan tarifenin taahhüt verilmeden önceki fiyatı,
- e) Aylık yapılan indirim miktarı,



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



f) Taahhüdün süresinden önce sonlandırılması durumunda tüketicinin elde ettiği faydalara ilişkin geri ödeyeceği bedelin hesaplanma yöntemi yer almak zorundadır.

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

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

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

Hesaplanma yöntemi bir örnekle açıklanacak olursa;

Tüketicinin mobil haberleşme hizmetini, 24 aylık taahhüt vermesi karşılığında 10 TL indirimle aylık 50 TL tutarındaki bir tarife kapsamında aldığını varsayalım. Taahhüdünün 3. ayında aboneliğini sonlandırması durumunda tüketicinin ödeyeceği bedel, 3X10 TL olmak üzere toplam 30 TL olmaktadır.

Ancak, tüketici taahhüdünün 21. ayında aboneliğini sonlandırır; 21X10 TL=210 TL, tahakkuk etmemiş son 3 aylık faturasından yüksek olacağından tüketici lehine olan 3X50 TL olmak üzere toplam 150 TL tutarındaki fatura bedeli tüketiciden talep edilebilecektir.

***73- Cihaz temini içeren taahhütlü abonelik sözleşmelerinde GSM operatörlerinin sorumluluğu nedir?***

GSM operatörleri, kurguladığı ve düzenlediği kampanyalar kapsamındaki cihazları "sözleşme" yapmak suretiyle yetkilendirdiği distribütörler veya ithalatçılar aracılığıyla temin etmektedir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



Söz konusu cihazların abonelerine satışını ise kendi bayileri vasıtasıyla gerçekleştirmektedir. Cihaz kampanyalarının organizasyon, kurgu ve planlaması ile bunların ilan ve reklamı tamamen GSM operatörleri tarafından yapılmaktadır.

Tüketiciler, GSM operatörlerinin verdiği reklamlardan etkilenerek içeriği yine operatörler tarafından hazırlanan ve bayilerin hiçbir etkisinin olmadığı taahhünamelere imza atmaktadır. Bu taahhünamelere istinaden tüketiciler cihaz bedellerini GSM operatörüne taksitler halinde ödemektedir.

Tahsilat dönemindeki süreç tamamen GSM operatörünün kontrolünde olup, taksit vadesi, yasal takip ve faiz uygulamaları gibi hususlar GSM operatörü tarafından tek başına yönetilmektedir.

Tüm bu süreci yöneten GSM operatörlerinin cihaz kampanyaları çerçevesinde taksitle satılan ürünler kapsamında 6502 sayılı Kanun açısından "satıcı" sıfatı ile sorumlu olduğu değerlendirilmektedir.

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

Evet, GSM operatörünün de sorumluluğu bulunmaktadır. Sözleşmeye aykırılıktan, sözleşme tarafı olarak öncelikle satıcının sorumlu olması esastır. Ancak, tüketici satıcının ortadan kaybolduğu durumlar da dahil olmak üzere, ayıpsız misli ile değiştirme veya ücretsiz onarım haklarını üreticiye veya ithalatçıya karşı da kullanabilir.

GSM operatörleri tarafından cihaz temini içeren taahhütlü abonelik sözleşmeleri çerçevesinde taksitle satılan ürünler kapsamında 6502 sayılı Kanun açısından "satıcı" sıfatı ile sorumlu olduğu değerlendirildiğinden tüketiciler Kanunda yer alan "seçimlik hakları" GSM operatörlerine karşı kullanabilecektir.

Ayrıca, Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 18. maddesi uyarınca, verilen hizmetle birlikte bir malın mülkiyetinin veya kullanım hakkının devredildiği abonelik sözleşmelerinde hizmet sağlayıcısı da malın ayıbından sorumludur.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



#### **75- Taahhütlü aboneliklerde hizmetin ayıplı ifa edilmesi durumunda tüketici herhangi bir bedel ödemeden taahhüdünü sonlandırabilir mi?**

Evet, sonlandırabilir. Taahhütlü aboneliğin süresinden önce feshi halinde tüketicinin ödeyeceği bedeller, Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 16'ncı maddesinde belirlenmiştir. Ancak, 6502 sayılı Kanunun 13 ve 15 inci maddeleri kapsamında hizmetin ayıplı ifa edilmesi söz konusu ise tüketicinin seçimlik haklarından sözleşmeden dönme hakkı devreye girmektedir.

#### **76- 6502 sayılı Kanun ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği kapsamında taahhütlü aboneliklerde taahhüt süresine ilişkin bir kısıtlama var mıdır?**

Hayır, herhangi bir sınırlama bulunmamaktadır. Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 14'üncü maddesinde; "Satıcı veya sağlayıcının, taahhütnamede belirtilen süre kadar abone kalmayı taahhüt eden tüketicilere;

a) Sözleşme konusu mal veya hizmetin bedelinden indirim yapmayı,

b) Sözleşme konusu malın teslimi veya hizmetin ifası ile birlikte taahhüt konusu Mali'n mülkiyetini veya kullanım hakkını devretmeyi ya da hizmeti ifa etmeyi, taahhüt ettiği abonelikler" şeklinde tanımlanan taahhütlü aboneliklerde taahhüt süresine ilişkin bir sınırlama bulunmamaktadır. Dolayısıyla, taahhütlü abonelikler 6 aylık bir süre için düzenlenebileceği gibi 36 aylık bir süre için de düzenlenebilir.

#### **77- Telefon veya SMS gibi yollarla mesafeli olarak taahhüt verilebilir mi?**

Evet, taahhüt sesli iletişim araçları veya kısa mesaj yoluyla verilebilir. Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 15'inci maddesi kapsamında, taahhüdün sesli iletişim araçları kullanılmak suretiyle verilmesi durumunda, taahhütnamede yer alması gereken bilgilerin tüketiciye aynı ortamda verilmesi zorunludur. Taahhüdün kısa mesaj yoluyla verilmesi durumunda ise, taahhüt kapsamında sunulan mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı ile taahhüdün geçerlilik süresinin tüketiciye aynı ortamda verilmesi yeterlidir. Ancak bu durumlarda; taahhüdün verilmesinden itibaren 14 gün içinde taahhütnamenin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye gönderilmesi gerekmektedir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



#### **78- Taahhüt süresi bitiminde abonelik sözleşmesi de sona ermekte midir?**

Hayır, taahhüt süresi bitiminde abonelik sözleşmesi kendiliğinden sona ermemekte, abonelik sözleşmesinin sonlandırılması için tüketicinin fesih bildirimini satıcı veya sağlayıcıya yönelmesi gerekmektedir.

#### **79- Elektrik aboneliklerinde taahhüt söz konusudur?**

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) tarafından belirlenen serbest tüketici olma limitinin geçmiş yıllara nazaran düşürülmesiyle elektrik piyasasında da çok sayıda tüketici tedarikçisini seçebilme hakkı kazanmıştır. Bu durum da elektrik piyasasındaki rekabeti artırmış ve bu kapsamda tüketicilere elektrik enerjisi satışı yapan tedarikçi firmaları elektrik enerjisi bedelinden indirim yaparak veya abonelerden alınan güvence bedeli gibi bedellerin alınmaması gibi başka avantajlar sunarak tüketiciler ile abonelik sözleşmesi imzalamaya yönelmiştir.

Bu bağlamda, elektrik piyasasında EPDK tarafından belirlenen elektrik tarifeleri üzerinden iskonto uygulayarak yapılmakta olan satışlar, Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 14/1 maddesinde yer alan tanıma uygun olarak, "taahhütnamede belirtilen süre kadar abone kalmayı taahhüt eden" tüketicilere indirim veya diğer faydaların sağlanmasının taahhüt edilmesi şeklinde yapılması durumunda, anılan Yönetmeliğin dördüncü bölümünde düzenlenen taahhütlü abonelikler kapsamında değerlendirilmektedir.

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

Hayır, uzatılamaz. Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz. Ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi hâlinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir.





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



**81- Tüketicinin bilgisi ve onayı olmadan abonelik sözleşmesi kurulması (hat açılması) durumunda ne yapılmalıdır?**

Tüketicinin bilgisi olmadan yapılan işlemlerin konusu suç teşkil ettiğinden, Türk Ceza Kanunu kapsamında Cumhuriyet Başsavcılığına suç duyurusunda bulunulması gerektiği değerlendirilmektedir.

**82- Elektrik kesintisi ve/veya kalitesizliği nedeniyle elektrikli ev eşyalarında meydana gelen zararlarda tüketicinin zararı nasıl tazmin edilmelidir?**

Elektrik kesintisi ve/veya kalitesizliği nedeniyle elektrikli ev eşyalarında meydana gelen zararlarda, bilirkişi marifetiyle tespit yapılarak 6502 sayılı Kanunun 13 ve 15 inci maddeleri kapsamında tüketicinin zararının tazmin edilebileceği değerlendirilmektedir.

Ayrıca, Elektrik Dağıtım ve Perakende Satışına İlişkin Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinin 26'ncı maddesi çerçevesinde belirlenen şartların sağlanması halinde kullanıcılar dağıtım şirketine zarar tazmini için başvurabilmektedir.

**83- Elektrik, su, doğal gaz ve elektronik haberleşme sektöründe tüketicilerden alınan açma-kapama bedeli mevzuata uygun mudur?**

Bakanlığımızca çıkarılmış olan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ikincil mevzuatında, satıcı veya sağlayıcılar tarafından talep edilen açma-kapama bedellerine ilişkin herhangi bir düzenleme yer almamaktadır.

Diğer taraftan, Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliğinin 16/4 maddesine göre, fiilen elektriği kesilmeyen tüketiciden kesme-bağlama bedeli talep edilmez. Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliğinin 45 inci maddesi kapsamında; doğal gazı kesilen müşteriden, sayaç açma kapama bedeli alınır. Bu bedel sadece sayaç kaparken uygulanmakta olup, sayacı kapanan müşterilerin sayacı açılırken tekrar bedel alınmaz. Usulsüz doğal gaz kullanımının tespit edilmesi durumunda, sayaç açma kapama bedeli % 300 zamlı olarak uygulanır.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından çıkarılan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 17/3 maddesinde; *"İşletmeci tarafından, abonenin faturasını ödememesi nedeni ile hizmetin kısıtlanması/durdurulması ve hattın tekrar hizmete açılması durumunda, bir takvim yılındaki ilk açma-kapama işlemi için aboneye herhangi bir ad altında ücret yansıtılamaz."* hükmü yer almaktadır.

Su ve kanalizasyon hizmetlerine ilişkin faturaların zamanında ödenmemesinden dolayı hizmeti kesilen tüketiciler de yeniden hizmetin verilmesi karşılığında "açma- kapama" bedeli ödemektedirler. Örneğin, ASKİ Tarifeler ve Abone Hizmetleri Yönetmeliğinin 27'nci maddesi kapsamında; *"Sözleşme, yönetmelik ve kanunlara aykırı davranışta bulunduğu tespit edildiğinde abonelin suyu kullanıma kapatılır. Aykırılığın ortadan kalkması halinde, su kapatma-açma ücreti alınarak, abonenin suyu açılır."*

Sonuç olarak, ilgili mevzuat uyarınca, elektrik, su ve doğal gaz faturalarını zamanında ödememesinden dolayı hizmeti kesilen tüketicilerden, yeniden hizmetin verilmesi karşılığında "açma-kapama" bedeli alınmaktadır.

#### **84- Abonelik başlangıcında tüketicilerden alınan güvence bedelinin iadesi mümkün müdür?**

Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliğinin 25'inci maddesi uyarınca, görevli tedarik şirketleri, kullanım yerinin değişmesi ve/veya perakende satış sözleşmesinin sona ermesi veya sözleşmenin feshi halinde, tüketicinin elektrik enerjisi tüketim bedelini ödememesi ihtimaline karşılık olarak, borcuna mahsup etmek üzere "güvence bedeli" talep etmektedir. Diğer taraftan, ön ödemeli sayaç tesis eden tüketicilerden güvence bedeli alınmamaktadır.

Anılan Yönetmeliğin 29'uncu maddesine göre, perakende satış sözleşmesinin feshi veya sona ermesi veya eski sayacın ön ödemeli sayaçla değiştirilmesi durumunda güvence bedeli iade edilmektedir.

Ayrıca, Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği'nin 39'uncu maddesine göre, güvence bedeli, dağıtım şirketi tarafından alacaklarını garanti altına almak amacıyla, "abonelik sözleşmesi" kapsamında sadece "mekanik sayaçla" doğal gazı fiilen kullanan gerçek veya tüzel kişiden bir defaya mahsus olmak üzere alınan bir bedeldir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



Bu bağlamda ön ödemeli sayaç kullanan abonelerden güvence bedeli alınmamaktadır. Abonelik sözleşmesinin sona ermesi veya müşterinin muvafakati ile mekanik sayacın ön ödemeli sayaç ile değiştirilmesi ve abonenin dağıtım şirketine olan tüm borçlarının ödenmiş olması şartlarının gerçekleşmesi durumlarında, güvence bedeli TÜFE farkıyla güncellenerek abonelere iade edilmektedir.

Diğer taraftan, Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 25/3 maddesinde de bu husus; *"Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren on beş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan tutarın geri kalan kısmını ve varsa tüketiciden güvence, depozito veya teminat adı altında alınan ücretlerin güncel tutarlarını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlüdür."* şeklinde düzenlenmiştir.

## VI- ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞLARI:

### 85- *Bütün gayrimenkul satış sözleşmeleri ön ödemeli konut satış hükümlerine tabi midir?*

Hayır, tabi değildir. Bir gayrimenkulün 6502 sayılı Kanun kapsamında ön ödemeli konut satış hükümlerine tabi olması için satış bedelinin bir kısmının veya tamamının önceden ödeniyor, teslimin ise sonradan yapılıyor olması gerekmektedir. Bitmiş ve teslim hazır konutların satışı ön ödemeli konut satışı kapsamında bulunmamaktadır. Diğer taraftan, taşınmazın "konut" vasfını taşıması gerekmektedir. Dükkan, ofis vb. ticari nitelikteki taşınmazlar ile kat karşılığı inşaat sözleşmesine konu arsa sahibine ilişkin menfaatler kapsamda bulunmamaktadır.



### 86- *Ön ödemeli konut satış sözleşmesi akdedilmeden önce dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir?*

Tüketicilerin ön ödemeli konut satış sözleşmesi imzalamadan önce aşağıda yer verilen hususlara dikkat etmesi büyük önem arz etmektedir.

- Tüketicilere, sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce, ön bilgilendirme formu verilmek zorundadır.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

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

Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik uyarınca ön bilgilendirme formunun aşağıda yer verilen hususları içermesi zorunludur.

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



- f) Verilecek teminata ilişkin bilgiler,
- g) Yapı ruhsatının alınış tarihi,
- ğ) Yönetim planına uygun olarak genel giderlere katılma ilişkin bilgiler.

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

Verilecek teminatın bina tamamlama sigortası olması halinde, Hazine Müsteşarlığı tarafından yürürlüğe konulan Bina Tamamlama Sigortası Genel Şartları gereği tüketiciye verilmesi zorunlu bulunan bina tamamlama sigortasına ilişkin önemli hususlar formu, ön bilgilendirme formuna ek olarak tüketiciye verilmelidir.

#### ***88- Ön ödemeli konut satış sözleşmesinin zorunlu içeriğinde hangi bilgilerin bulunması gerekmektedir?***

Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik uyarınca ön ödemeli konut satış sözleşmesinin aşağıda yer verilen hususları içermesi zorunludur.

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



- j) Cayma ve sözleşmeden dönme bildirimlerinin yapılacağı açık adres bilgileri,
- k) Verilen teminata ilişkin bilgiler,
- l) Konutun teslim tarihi ve şekli,
- m) Yapı ruhsatının alınış tarihi,
- n) Konutun ortak giderlerine ilişkin bilgiler,
- o) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine dair bilgi.

Peşin ödemede bulunulan ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde (e), (f), (g), (ğ) ve (h) bentlerinde yer alan hükümler aranmaz.

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

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

**90- Ön ödemeli konut satış sözleşmeleri satıcı ve tüketici arasında akdedilen adi bir sözleşme ile kurulabilir mi?**

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

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

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

Evet, satıcı ile noterliklerde akdetmiş olduğunuz düzenleme şeklinde satış vaadi sözleşmenizi isteğiniz halinde tapu kütüğüne şerh ettirebilirsiniz. Bu şerh, konut üzerinde kimin hak sahibi olduğunu göstermesi ve hak kayıplarının önüne geçilebilmesi açısından önemlidir.

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

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

**94- Tüketici sözleşmenin bir örneğini talep edebilir mi?**

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

**95- Tüketicinin sözleşme kurulduktan sonra sözleşmeyi sonlandırma hakkı var mıdır?**

Evet, vardır. Tüketici, sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren on dört gün içinde, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Tüketicinin ön ödemeli konut satışında sözleşme tarihinden itibaren, caymaya ilişkin hakları saklı kalmak kaydıyla, yirmi dört aya kadar herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır.

Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı; konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme tarihinden itibaren ilk üç ay için sözleşme bedelinin yüzde ikisine, üç ila altı ay arası için yüzde dördüne, altı ila on iki ay arası için yüzde altısına ve on iki ila yirmi dört ay arası için de yüzde sekizine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



Tüketici sözleşmeden dönme hakkını, bazı özel durumlarda, devir veya teslimi kadar vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında herhangi bir bedel ödemeksizin kullanabilir.

***96- Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını, devir veya teslimi kadar vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında herhangi bir bedel ödemeksizin kullanabileceği haller nelerdir?***

- a) Satıcının yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmemesi,
- b) Tüketicinin ölmesi,
- c) Tüketicinin kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesi,
- ç) Tüketicinin kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle sözleşmenin yerine olağan koşullarla yapılacak bir taksitle satış sözleşmesinin konulmasına ilişkin önerisinin satıcı tarafından kabul edilmemesi,
- d) Bir konutun birden fazla tüketiciye satılması nedeniyle tüketicinin sözleşmeden dönmesi,
- e) Yasal zorunluluklardan veya mücbir sebep hallerinden kaynaklanmayan nedenlerle projede değişiklik yapılması halinde tüketicinin sözleşmeden dönmesi.

***97- Tüketicinin cayma ve sözleşmeden dönme hakkının kullanılmasında dikkat etmesi gereken hususlar nelerdir?***

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

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

Cayma hakkının kullanılması durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge cayma bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç 14 gün içinde tüketiciye geri verilir.





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç 180 gün içinde tüketiciye geri verilir.

Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici 10 gün içinde edinimlerini (örneğin kat irtifakı tapusunun devri ile kurulan sözleşmelerde tapuyu) iade eder.

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

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

#### ***100-Satıcı konutun teslim tarihini istediği gibi belirleyebilir mi?***

Ön ödemeli konut satışlarında konutun yasal teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren 36 ayı geçemez. Satıcı ve tüketici sözleşme serbestisi gereği 36 aydan daha kısa bir teslim süresi üzerinde anlaşılabilir. Bu durumda satıcı, artık sözleşmede belirlenen süre ile bağlıdır.

#### ***101-Ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde konutun teslim şartları nelerdir?***

Konutun teslimi iki şekilde gerçekleştirilebilir:

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### ***102-Satıcı sözleşmenin akdinden sonra tüketicinin bilgisi dışında proje değişikliği yapılabilir mi?***

Sözleşmeye konu konutun yer aldığı projede sonradan değişiklik yapılması durumunda, bu değişikliğin tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi zorunludur. Tüketici yapılan proje değişikliğini kabul etmeyerek 1 ay içinde vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında hiçbir bedel ödemeksizin sözleşmeden dönebilir.

Proje değişikliğinin yasal zorunluluklardan veya mücbir sebep hallerinden kaynaklanması durumunda, satıcı; konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme tarihinden itibaren ilk üç ay için sözleşme bedelinin yüzde ikisine, üç ila altı ay arası için yüzde dördüne, altı ila on iki ay arası için yüzde altısına ve on iki ila yirmi dört ay arası için de yüzde sekizine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.

### ***103-Ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde tüketici ödemeleri garanti altında mıdır?***

Satıcının konut satışına başlamadan önce, konut adedi 30 ve üzerinde olan projeler için bina tamamlama sigortası yaptırması veya aşağıda belirtilen diğer teminat ve şartlardan en az birini sağlaması zorunludur:

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

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



#### **104-Bina tamamlama sigortasının uygulamasına ilişkin olarak tüketicilerin dikkat etmesi gereken hususlar nelerdir?**

- a) Sigortanın konusunu satıcının iflâsı, satıcının gerçek kişi olması durumunda mirasçılardan mirası reddetmesi şartıyla ölümü veya satıcının sözleşmede taahhüt edilen teslim tarihini takip eden 12 ay içinde konutu tamamlayamaması halleri oluşturmaktadır.
- b) Riskin gerçekleşmesi halinde sigortacı, sigorta tazminatını nakden ödeyebileceği gibi yapacağı değerlendirme sonucunda poliçede kararlaştırılmış ise ödeme yapmak yerine projenin tamamlanmasına karar verebilir.
- c) Tazminat tutarı, riskin gerçekleşmesine kadar satıcıya yapılan ön ödeme tutarlarının toplamıdır. Ancak tazminatın hesaplanmasında yalnızca banka kanalı ile yapılan ödemeler dikkate alınmaktadır. Elden ödeme, çek ve senet tanzimi ile ödeme veya mahsuplaşma yöntemi ile yapılan ödemeler tazminat hesabında dikkate alınmaz.
- ç) Sigorta tazminatının nakden ödenmesine karar verildiği hallerde, tarafınızca taşınmaza ait kat irtifakının sigortacıya devredilerek tapuda tescil edilmesi ya da noterliklerde düzenleme şeklinde yapılan satış vaadi sözleşmesine ilişkin hakların sigortacıya devredilmesi gerekmektedir. Aksi halde, sigorta tazminatı ödenmemektedir.
- d) Sigortacı tarafından tazminatın tarafınıza ödenmesi veya projenin tamamlanmasına karar verilmesi halinde, sigortacı hukuken satıcının yerine geçmekte ve satıcıya karşı yerine getirilmesi gereken yükümlülükler sigortacıya karşı devam etmektedir.
- e) Ön ödemeli konut satış sözleşmesinden cayılması veya dönülmesi halinde, satıcı tarafından iade edilmesi gereken tutar sigorta kapsamında bulunmamaktadır.
- f) Konutun teslimi ile sigorta sözleşmesi sona erer. Taşınmazın tüketici tarafından devralınmaktan kaşınılması sigorta kapsamında bulunmamaktadır.
- g) Sigorta şirketi teminat sağlanacak tüketicilerin belirlenmesinde serbesttir. Sigortacının yaptığı değerlendirme sonrasında kimi tüketiciler için teminat senedi düzenlenmeyebilir.
- ğ) Taşınmazın iç kısmında kullanılan fayans, musluk, yer döşemesi, kapı kolu, mutfak dolabı gibi oturmaya elverişliliği engellemeyen kıymetlerin projede taahhüt edilen nitelikte olmaması sigorta kapsamında bulunmamaktadır.
- h) Bina tamamlama sigortasına ilişkin hususları içeren önemli hususlar formunun tüketicilere bilgilendirme amacıyla verilmesi zorunludur. Dolayısıyla, 6502 sayılı



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



Kanun ve Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik kapsamında ön bilgilendirme formunda yer alması zorunlu tutulan “verilecek teminata ilişkin bilgiler” kısmında bina tamamlama sigortası yazması halinde, önemli hususlara ilişkin formun ön bilgilendirme formu ekinde tüketiciye verilmesi zorunludur.

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

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

***106-Hak ediş sisteminin teminat yöntemi olarak uygulanması halinde tüketicilerin dikkat etmesi gereken hususlar nelerdir?***

- a) Tüketicinin ödemelerinin hakediş sistemi ile teminat altına alınması durumunda, tüketici, ödemeleri sözleşmede belirtilen bir bankada satıcı adına açılacak bir hesaba yatırmakla yükümlüdür. Bu hesapta toplanan tüketici ödemeleri konutun devir veya teslimine kadar bloke altında olup, yalnızca hakediş karşılığında serbest bırakılabilir.
- b) Konutun tamamlanma oranına göre belirlenecek hakediş sisteminde, ödemelerin doğrudan bankaya yapılmış olması ve bankaların sorumluluğu altında inşaatın ilerleme seviyesi oranında şirkete aktarılması esastır. Bu şekilde yapılacak ödemelerde tüketicinin rızası aranmaz. Bu işlemlerle ilgili olarak banka, tüketiciden komisyon ve benzeri isim altında herhangi bir bedel talep edemez.
- c) Satıcı, konutun teslimine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmezse, hesap üzerindeki haklarını kaybeder. Bu durumda, tüketicinin yapmış olduğu ödemelerin hakediş usulüne göre satıcıya ödenmemiş kısmı banka tarafından tüketiciye iade edilir. Tüketicinin o ana kadar yapmış olduğu ödemelerin satıcıya ödenen kısmı üzerinde ise tüketicinin hakları saklıdır.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### **107-*Bağlı kredi teminat yöntemi olarak kabul edilmekte midir?***

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

## **VII- MESAFELİ SÖZLEŞMELER:**

### **108- *İnternet veya telefon üzerinden alışveriş yaparken nelere dikkat etmeliyim?***

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



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

### **109-*Sosyal medya ve SMS gibi ortamlarda yapılan alışverişlerde meydana gelen uyumsuzluklar mesafeli satış sözleşmesi kapsamında değerlendirilebilir mi?***

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 dâhil olmak üzere “uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle” kurulan sözleşme olduğu için, bir sözleşmenin mesafeli sözleşme olması için bu üç koşulu bir arada aramak gerekir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



Bu kapsamda, sosyal medya ve SMS gibi ortamlar, bir mal ya da hizmetin satışına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistemin herhangi bir basamağına aracılık ediyorsa ve diğer iki koşulun da bulunmasıyla mesafeli sözleşme kapsamında değerlendirilmektedir.

### ***110- Mesafeli yöntemle alışveriş yaparken satıcının sözleşme öncesi yükümlülüğünün kapsamı nedir?***

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

### ***111- Satıcının ön bilgilendirme yükümlülüğünü gereği gibi yerine getirmemesinin sonuçları nelerdir?***

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

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

### ***112- Satıcı ön bilgilendirmeye ilişkin hususları tüketiciye nasıl vermelidir?***

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### **113-Kalıcı veri saklayıcısı ne demektir?**

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

### **114-Mesafeli sözleşme yöntemiyle bir ürün satın aldım, ancak ürünü beğenmedim. Bu durumda neyapabilirim?**

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

### **115-Kapıda ödemeli yöntemle satın alınan mallara ilişkin mesafeli sözleşmede, tüketicinin ödeme yapmadan önce kargo kutusunu açık kontrol ederek duruma göre ödeme yapıp yapmamasının yasal bir dayanağı var mıdır?**

Mesafeli sözleşme ile yapılan satışlarda; tüketici malı görmeden, incelemeyen ve test etmeden satın aldığı için 6502 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat tüketicilere ilave koruma tedbirleri getirmiştir. Bu tedbirlerin başında “ön bilgilendirme müessesesi” ve “gerekçe göstermeksizin ve cezai şart üstlenmeksizin cayma hakkı” gelmektedir.

Bu bağlamda, mesafeli sözleşmeler hali hazırda kendine özgü bir koruma mekanizmasına sahiptir. Bununla beraber mer’i mevzuat düzenlemelerinde kapıda ödeme seçenekli mesafeli alışverişlere ilişkin, kargo kutularının ödeme yapılmadan önce açılıp kontrol edilerek teslim alınmasına yönelik herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



**116-Mesafeli sözleşme yöntemiyle bir televizyon satın aldım, ancak 2 ay sonra televizyonun ayıplı olduğu anlaşıldı. Bu durumda ne yapabilirim?**

Tüketicinin satın aldığı bir malda ayıp çıkması durumunda; tüketici 6502 sayılı Kanunun ayıplı mala ilişkin hükümlerinde yer alan seçimlik haklarından birini kullanabilir.

**117-Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkımı nasıl kullanabilirim? Telefon ile de kullanılabilir miyim?**

Hayır, ispat açısından sıkıntı yaratabileceğinden ve mevzuatta yer almadığından mesafeli sözleşmelerde telefon ile cayma hakkı kullanılamamaktadır. Cayma hakkı yazılı olarak veya (kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı ifade eden) kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla kullanılabilir.

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

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

Sesli iletişim yoluyla telefon aracılığıyla yapılan satışlarda, satıcı veya sağlayıcı bu formu en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar göndermek zorundadır. Ancak, bu durum yine formun kullanılması zorunluluğu doğurmaz.

**119-Cep telefonlarına SIM kart takılması mutata kullanım kapsamında mıdır? Bu tür ürünlerde cayma hakkı kullanılabilir mi?**

6502 sayılı Kanun uyarınca tüketici, cayma hakkı süresi içinde "malın mutata kullanımı" sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir. Tüketici, cayma süresi içinde malı, içleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullanabilir. Bu hükümler doğrultusunda, hâlihazırda, telefona SIM kart takılsa dahi cayma hakkı kullanılabilir. Bu hükümler doğrultusunda, hâlihazırda, telefona SIM kart takılsa dahi cayma hakkı kullanılabilir.





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### ***120-Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkının kullanıldığına dair ispat yükümlülüğü kimdedir?***

Her ne kadar mevzuatta cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin yasal süresi içinde satıcıya yöneltilmesinin yeterli olduğu ve ulaşılmış olması şartı aranmadığı düzenlenmiş olsa da, bu hakkın kullanımına ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir. Bu sebeple, cayma hakkının yasal süresi içerisinde kullanılmış olduğuna ilişkin ispat araçlarının tüketicide bulunması gerekmektedir. Örneğin bu hakkın yazılı olarak kullanılması durumunda cayma beyanının iadeli taahhütlü posta ile gönderilmesi ya da cayma hakkının elektronik posta, SMS gibi yöntemlerle kullanılması durumunda gönderilen iletilerin muhafaza edilmesi ispat açısından önem arz etmektedir.

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

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

### ***122-Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkının kullanılması durumunda iadeye ilişkin kargo ücreti kim tarafından karşılanacaktır?***

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

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

### ***124-Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkı hangi hallerde kullanılamaz?***

Cayma hakkı kullanılamayan başlıca mal ve hizmet örnekleri;

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

### ***125-Mesafeli olarak satın aldığım ürün ne kadar sürede teslim edilmelidir?***

İnternet veya telefon üzerinden yapılan alışverişlerde taahhüt edilen bir süre yoksa en geç otuz gün içerisinde satıcı malı göndermek zorundadır. Eğer bu süre içerisinde mal gönderilmez ise, tüketici sözleşmeyi feshederek on dört gün içerisinde yasal faiziyle



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

#### ***126-Mesafeli sözleşmelerde zarardan sorumluluk nasıl düzenlenmiştir?***

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

#### ***127-Mesafeli sözleşmelerde, ürünün fiyatı dışındaki ilave ödemeler nasıl düzenlenmiştir?***

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

#### ***128-Mesafeli sözleşmede tüketici mağduriyetinden sorumlu olan kimdir? Satıcının, yer sağlayıcının ve taşıyıcının sorumlulukları nedir?***

Yer sağlayıcı; internet sitesine üye olan satıcı tarafından satışa sunulan ürünlerin, diğer üyeler veya kullanıcılar (tüketiciler) tarafından görülebilmesine imkân sağlayan bir platform hizmeti sağlamaktadır. Platform hizmeti sağlamak suretiyle yer sağlayıcı olarak hareket edilmesi durumunda tüketici mevzuatına göre sahip olunan tek



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



sorumluluk ise; “*Oluşturdıkları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu maddede (Yönetmelikte) yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları 3 yıl boyunca tutmak ve istenilmesi hâlinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür.*” hükmünde düzenlenmiştir.

Satıcı ise, tüketiciye karşı mevzuattaki tüm sorumlulukların (ön bilgilendirme, cayma hakkı, sözleşmenin ifası, zarardan sorumluluk, bilgilerin saklanması gibi) tarafı olan kişidir. Taşıyıcının sorumluluğu ise, satıcı ile arasındaki özel hukuk ilişkisi (taşıma sözleşmesi) gereği olarak, satıcıya karşı olup, teslimatı hasarsız, zamanında veya aralarındaki sözleşme hükümlerine uygun şekilde ifa etmektir.

Bununla beraber, örneğin, ambalajın hasarlı olduğu durumlarda, mal teslim alınırken taşıyıcı ile tüketici arasında tutulacak bir *hasar tespit tutanağı* sorunun çözüm sürecini kolaylaştıracaktır. Böyle bir durumda taşıyıcının bir kusuru varsa, (aralarındaki taşıma sözleşmesine istinaden) satıcı ile taşıyıcı aralarındaki özel hukuk ilişkisi gereği sorunu çözümleyeceklerdir.

Tüketici mevzuatına göre tüketiciye karşı sorumlu olan ise genellikle satıcıdır. Bu husus Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde “Zarardan sorumluluk” başlıklı 17’nci maddede yer alan; “(1) Satıcı, malın tüketici ya da tüketicinin taşıyıcı dışında belirleyeceği üçüncü bir kişiye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan sorumludur. (2) Tüketicinin, satıcının belirlediği taşıyıcı dışında başka bir taşıyıcı ile malın gönderilmesini talep etmesi durumunda, malın ilgili taşıyıcıya tesliminden itibaren oluşabilecek kayıp ya da hasardan satıcı sorumlu değildir.” hükmü ile düzenlenmiştir. Bu hükme göre satıcının kayıp ya da hasardan sorumlu olmayacağı bir durum vardır, o da; tüketicinin satıcının belirlediği taşıyıcı dışında başka bir taşıyıcı ile malın gönderilmesini talep etmesi durumudur.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



## VIII- FİYAT ETİKETİ:

### 129-6502 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat kapsamında fiyat etiketi ne anlama gelmektedir?

Fiyat etiketi, bir malın tüm vergiler dahil satış fiyatı, birim fiyatı, üretim yeri ile ayırıcı özellikleri hakkında tüketicileri bilgilendirmek üzere kullanılan çeşitli boyut ve şekillerdeki etiketi ifade etmektedir.



### 130-Fiyat etiketi nerede yer almalıdır?

Fiyat etiketi malın niteliğine, satışa sunulduğu yerin büyüklüğüne, ticari usul ve adetlere göre malın üzerine veya aynı nitelikteki mal gruplarının veya raflarının üzerine konulmak, dikilmek, zimbalanmak, yapıştırılmak, bunlara herhangi bir bağ ile tutturulmak veya asılmak suretiyle yer alabilir.

### 131-Fiyat etiketinde hangi bilgiler yer almalıdır?

Fiyat etiketinde; (malın üretildiği ülkeyi ifade eden) malın üretim yeri, (kalem, bardak, gömlek gibi malın türünü ifade eden) malın ayırıcı özelliği, tüm vergiler dâhil satış fiyatı ve (malın ticari teamül ile yerleşmiş satış usul ve şekillerine göre adet, uzunluk, ağırlık, alan veya hacim ölçülerinden biriyle ifade edilen tüm vergiler dâhil fiyatını ifade eden) birim fiyatı, malın satış fiyatı ve birim fiyatının uygulanmaya başlandığı tarih ile üretim yeri Türkiye olan mallar için Bakanlıkça tespit ve ilan edilen şekil, logo veya işaret yer almalıdır.

### 132- Fiyat etiketinde birim fiyat nasıl yer almalıdır?

Cam, naylon, karton, kâğıt ve bunlara benzer maddelerden oluşan kutu, kova, şişe, kavanoz, poşet, torba ve benzeri ambalajlar içinde tüketiciye satılan malların etiketlerinde; satış fiyatları ile birim fiyatlarının aynı boyut ve renkte kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde yazılması zorunludur. Örneğin 3 kg'lık paket halinde satılan deterjanın 1 kg'lık fiyatı birim fiyatıdır. Malın birim fiyatının satış fiyatıyla aynı olması halinde birim fiyatının belirtilmesine gerek yoktur. Açık halde satılan mallara ilişkin fiyat etiketinde ise satış fiyatı yerine sadece birim fiyatının yer alması yeterlidir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### **133-*Fiyat etiketi bulunma zorunluluğu olmayan ürünler var mıdır?***

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

Bununla beraber, kıymetli taş veya madenlerden yapılmış mallarda da etiket ve liste koyma zorunluluğu bulunmamakla birlikte bu malların cinslerine göre birim satış fiyatları işyerinin uygun bir yerinde kolaylıkla görülebilir ve okunabilir bir şekilde yer almalıdır.

### **134-*Tarife ve fiyat listesi nedir?***

Mal veya hizmetin muhteviyatı itibarıyla fiyat etiketi bulundurmasına uygun olmamasından dolayı satış fiyatı hakkında tüketicileri bilgilendirmek üzere kullanılan listedir. Malın veya hizmetin özelliğine ve tüketiciye sunuluş biçimine göre, belge, levha, pano ve benzerleri, işyerinde, tüketiciler tarafından kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde asılan, takılan veya konulan fiyat bilgisidir.

Tarife ve fiyat listesinde gösterilen fiyatların dışında; servis ücreti veya herhangi bir isim altında başka bir ücret alınması halinde, bunun tarife ve fiyat listesinde gösterilmesi zorunludur.

### **135-*Etiket, tarife ve fiyat listelerinin biçimi nasıl olmalıdır?***

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



**136-Meslek kuruluşları veya mevzuatına göre bu konuda yetkili bulunan kurum ya da kuruluşlarca belirlenen hizmetlere ilişkin tarife ve fiyat listeleri ile Fiyat Etiketleri Yönetmeliğindeki tarife ve fiyat listeleri aynı kavramlar mıdır?**

Hayır, aynı kavramlar değildir. Meslek odalarının hazırlanan “fiyat listesi, asgari/azami fiyat” tespitine ilişkin düzenlemeler fiyattan kaynaklanan haksız rekabetin önlenmesi olmak üzere satışlara standart getirilmesi amacı ile yapılmıştır.

**137-Etiket ve listelerde satış fiyatı yabancı para cinsinden olabilir mi?**

Satış fiyatlarının ‘Türk Lirası’, ‘TL’ veya ‘₺’ simgesi şeklinde yazılması zorunludur. Ancak yurt dışında ifa edilecek paket tur ve eğitim hizmetleri ile yurt dışına yönelik ulaşım ve konaklama hizmetlerinin fiyat listelerinde yabancı para cinsi yer alabilir.

**138-Malın satış fiyatı ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda ne olacaktır?**

Tüketici lehine olan fiyat uygulanacaktır. Tüketicilerin, malın satış fiyatı ile kasa fiyatı arasında fark olduğunun ispatına yönelik belgeler ile Ticaret İl Müdürlüklerine başvurması halinde ilgili firma hakkında idari yaptırım uygulanabilecektir.

**139-İndirimli satışlarda fiyat bilgisi nasıl olmalıdır?**

İndirimli satış fiyatı, indirimden önceki fiyatı, tarife ve fiyat listeleri ile etiketlerinde gösterilmelidir. Ayrıca, indirimden önceki ve sonraki fiyatlar birlikte ve aynı büyüklükte yer almalıdır. İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetin indirimden önceki fiyattan daha küçük fiyatla satışa sunulduğunun ispatı ise satıcı veya sağlayıcıya aittir. Yapılan indirimin miktarı veya oranı hesaplanırken indirimli satış fiyatından bir önceki satış fiyatı esas alınır.

**140-Fiyat etiketiyle ilgili aykırılık tespit edilen durumlarda ne yapılmalıdır?**

Bakanlık, belediyeler ve ilgili odalar fiyat etiketine ilişkin hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle görevli olduğundan, gereği yapılmak üzere bu mercilere başvurulabilir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



## **IX- TÜKETİCİ KREDİSİ VE KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİ:**

### ***141- Tüketici kredileri ve konut kredilerinde sigorta yaptırmak zorunlu mudur?***

Hayır, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun gereği tüketicinin açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde ise istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, kalan borç tutarıyla ve vadesi ile uyumlu olması gerekir.



### ***142- Tüketicinin talebi olmaksızın kredili mevduat hesabı açılabilir mi?***

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

### ***143- Kullanılan kredilerde tahsil edilen tahsis ücreti, istihbarat ücreti vb. kesintiler yasal mıdır?***

Bankalar, tüketicilere kullanılacak krediler için tüketicilerden, “tahsis ücreti” dışında; istihbarat ücreti, kredi işlem fişi ücreti, ödeme planı değiştirme ücreti gibi her ne ad altında olursa olsun başkaca bir ücret alamaz. Tahsil edilecek kredi tahsis ücreti ise kullanılan kredi anaparasının binde beşini geçemez.





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



#### **144- *Bankalardan aidatız kredi kartı talep edilmesi mümkün müdür?***

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

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

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

- a) Kredi verenin tüm yükümlülüklerini yerine getirmiş olması,
  - b) Tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödememesi durumunda kullanabilir.
- Kredi verenin bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek uyarıda bulunması zorunludur. Ayrıca, muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz ve ücretler dikkate alınmaz.

#### **146- *Tüketici kredisi kullanımından caymak mümkün müdür?***

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

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



Değişken faiz oranlı kredilerde tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilemez.

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

#### ***148-Kredi sözleşmesine ilişkin hesap açılması durumunda bu hesaptan ücret alınabilir mi?***

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

#### ***149-Mesafeli yolla (telefon, internet vb. aracılığıyla) kullandığım krediden cayma hakkım var mıdır?***

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

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

#### ***150-Kredi sözleşmesini imzalamadan önce ve imzalarken dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir?***

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### **151-Taksitli nakit avans kredisi nedir? Kullanırken nelere dikkat edilmesi gerekir?**

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

Taksitli nakit avans kredisinin kullanılmasından önce kredinin toplam tutarı, taksit tutarları ve taksit sayısı ile akdi faiz oranı bilgisinin tüketiciye bildirilmesi zorunludur. Taksit tutarları, kredinin kullanıldığı tarih ile son ödeme tarihi arasında geçen gün sayısı dikkate alınarak hesaplanacak olan akdi faize göre belirlenir.

### **152-Bankalar hangi hizmetler için masraf ya da ücret talep edebilir?**

Tüketicilerden faiz veya kâr payı dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usûl ve esaslar, Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmelikte belirlenmektedir. İlgili Yönetmelikte 10/2/2020 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanan ve 1/3/2020 tarihinde yürürlüğe girecek olan değişiklikler sonucunda bankalar ve kredi verenler tarafından ücretlendirilebilecek olan ürün ve hizmetler şunlardır:

- a) Bireysel Kredilerde; tahsis ücreti, ekspertiz ücreti, taşınır ve taşınmaz rehin tesis ücreti,
- b) Mevduat/Katılım Fonunda; para çekme ücreti,
- c) Para ve Kıymetli Maden Transferlerinde; elektronik fon transferi ücreti/kıymetli maden transferi ücreti, havale ücreti, uluslararası fon transferi ücreti
- d) Kredi Kartlarında; yıllık üyelik ücreti, ek kart yıllık üyelik ücreti, nakit avans çekim ücreti.
- e) Bunların yanında, kiralık kasa ücreti, kampanyalı ürün ve hizmetler ücreti, aracılık hizmetleri ücreti, arşiv-araştırma ücreti, onaya bağlı bildirim ücreti, başka kuruluş ATM’sinden yapılan işlem ücreti.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### ***153- Tüketici kredisinin vadesinden önce ödenmesi durumunda herhangi bir indirim söz konusu mudur?***

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

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

### ***154- Bağlı kredi sözleşmesi nedir?***

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

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

Evet, sorumludur. Bağlı kredilerde, mal veya hizmet hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmez ise satıcı, sağlayıcı ve kredi veren, tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde müteselsilden sorumludur. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde bağlı kredi de bu oranda indirilir ve ödeme planı buna göre değiştirilir. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması hâlinde, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı, sağlayıcı ve kredi veren müteselsilden sorumludur.

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

#### **156-Bankalar tüketicilerden hesap işletim ücreti talep edebilir mi?**

Hayır, talep edemez. Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelikte düzenlenen "hesap işletim ücreti" ile ilgili olarak Danıştay nezdinde açılan iptal davasında; Danıştay 15. Dairesi 06.02.2018 tarihli ve E:2014/9570, K:2018/1194 sayılı kararıyla söz konusu ücretin alınmasına dayanak teşkil eden Yönetmelik maddesini iptal etmiştir.

Bu doğrultuda, söz konusu Yönetmeliğin yürürlük tarihi olan 03/10/2014 tarihinden sonra tahsil edilen hesap işletim ücretleri açısından "hukuki dayanağın" ortadan kalktığı değerlendirilmektedir.

#### **157-Kredi borcunun tamamının erken kapatılması durumunda, "kredi süresince peşin olarak alınan hayat sigortasına" ilişkin bedelin kalan kısmının geri alınması mümkün müdür?**

Tüketici Kredileri Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 26'ncı maddesinin ikinci fıkrası, Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 10'uncu maddesinin ikinci fıkrası ve Bireysel Kredilerle Bağlantılı Sigortalar Uygulama Esasları Yönetmeliği'nin 10'uncu maddesinin üçüncü fıkrasında kredilerin erken kapatılması veya yapılandırılması halinde sigortanın durumuna ilişkin hususlar düzenlenmektedir.

-Kredi bağlantılı yapılan sigortalarda kredinin erken kapatılması halinde sigorta teminatı açısından sonlandırmaya ilişkin bir dilekçeyle sigorta sözleşmesi sonlandırılarak bakiye kalan süre için sigorta priminden kalan miktarın iadesi talep edilebilir. Bu durumda riskin devam ettiği gün hesaplanarak fazladan kalan gün sayısı kadar tutar iade edilebilir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



-Kredinin yapılandırılmasıyla vade veya tutar değişikliği gibi kredi borç yapısında değişiklik olması halinde ise kredi borç yapısında gerçekleştirilen değişikliğe göre mevcut sigorta poliçesi teminat tutarları ve sigorta süresi yeniden düzenlenebilir.

-Erken ödeme veya yapılandırma sırasında tüketicinin kredi veren tarafından ayrıca bilgilendirilmesi ve açık onayının alınması koşuluyla poliçe mevcut koşullarıyla devam da ettirilebilir.

Kredinin erken kapatılmasına ilişkin sigortanın durumuyla ilgili örnek bir Yargıtay kararında; *"Davacı, 30.09.2010 tarihinde çektiği tüketici kredisini süresinden çok önce 26.10.2010 tarihinde ödeyerek kapatmıştır. Her ne kadar tüketici çektiği kredi nedeniyle kendisinden kesilen hayat sigortası priminin iadesini isteyemez ise de, davacının krediyi süresinden önce ödemesinden dolayı bakiye kalan süre için hayat sigortasının priminden kalan miktarı şayet hayat sigortasını davacı banka ya da bankaya bağlı sigorta şirketi yapmış ise ya da sigorta poliçesi başka sigorta şirketince yapılmasına rağmen sigorta poliçesi üzerine davalı banka tarafından dain mürtein hakkı konulmuş ise davalı bankadan, bunlar yapılmamış ise sigorta şirketinden bakiye kalan süre ile ilgili primleri isteyebilir."* gerekçeleri yer almaktadır. (Yargıtay 13. Hukuk Dairesi E. 2014/41219 K. 2014/40605 T. 17.12.2014)

***158-Krediye bağlı hayat sigortalarının Bankalar tarafından yapıldığı hallerde 14 günlük süre içerisinde krediden cayma hakkı olan tüketici için sigortadan da ayrıca 14 gün içerisinde cayma ve vazgeçme olanağı söz konusu mudur?***

Tüketici kredisi sözleşmeleri açısından mevzuatımızda cayma hakkı düzenlenmektedir. Tüketici kredisinden yasal süresi içinde cayılması halinde Tüketici Kredisi Sözleşmesi Yönetmeliği'nin 24 üncü maddesinde yer alan; *"Kredi sözleşmesine bağlı olarak tüketiciye başka bir hizmetin de sunulması halinde, tüketicinin kredi sözleşmesinden cayması ile birlikte bu hizmete ilişkin sözleşme de sona erer."* hükmü uyarınca sigorta sözleşmesinin de sona ereceği değerlendirilmektedir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



**159- Tüketicinin bilgisi dışında hesabından ve kredi kartından 3. şahıslar tarafından çekilen veya harcanan ücretlerin iadesi taleplerinde ne yapılmalıdır? Bankalarda oluşan güvenlik zafiyeti ile tüketicilerin 3D secure şifresini gönderememeleri ve tüketicilerin hesabından para tahsil edilmesi halinde tüketiciler bankaya başvurabilir mi?**

Tüketicilerin hesabından para tahsil edilmesi halinde öncelikle bankalarına başvurmaları gerekmektedir. Bu hallerde bankalar chargeback kuralları kapsamında gerekli incelemeleri yapmakta ve söz konusu işlemin tüketicinin bilgisi dışında yapıldığının tespiti halinde iadelerini gerçekleştirmektedir. Ayrıca bankalar kendisine yapılan ihbar doğrultusunda sahte işleme ilişkin tüm bilgileri uluslararası kartlı ödeme sistemleri kuruluşlarına düzenli olarak bildirmekle yükümlüdür.

Tüketicilerin haberi olmaksızın hamili oldukları kartlardan yapılan harcamalara ilişkin düzenlemeler 5464 sayılı Banka ve Kredi Kartları Kanunu ve uygulama yönetmeliğinde mevcuttur. Kart kullanımından doğan sorumluluk, sözleşme imzalandığı ve kartın zilyetliğine geçtiği veya fizikî varlığı bulunmayan kart numarasının öğrenildiği andan itibaren, kart hamiline aittir. Kartın imza hanesinin kart hamili tarafından imzalanmış olması zorunludur. Kart çıkaran kuruluşlar, kartların düzenli ve güvenli kullanımı ile bildirim, talep, şikâyet ve itirazlara ilişkin gerekli tedbirleri almaya yönelik sistemi kurmak ve kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür.

Kartın ya da kart bilgilerinin kaybolması veya çalınması halinde kart hamili, yapacağı bildirimden önceki yirmi dört saat içinde gerçekleşen hukuka aykırı kullanımdan doğan zararlardan 150 TL (yüzelli Türk Lirası) ile sınırlı olmak üzere sorumludur. Hukuka aykırı kullanım, hamilin ağır ihmeline (örn: şifre gizliliğinin sağlanamaması) veya kastına dayanması veya bildirimin yapılmaması hallerinde bu sınır uygulanmaz.

Konuya ilişkin olarak verilen Yargıtay kararlarında üçüncü kişi veya kişiler tarafından tüketiciye ait kredi kartının internet yolu ile haksız kullanımından doğan zararın oluşmasında ve artmasında, tarafların kusurunun alanında uzman bilirkişi veya bilirkişi heyeti marifetiyle taraf ve yargı denetimine uygun şekilde belirlenmesi gerektiği yönünde kararlar verildiği görülmektedir.(13. HD, E. 2011/3109, K. 2011/10387,T. 29.6.2011)



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### 160-*Kredi ödeme planlarında faiz tutarı nasıl hesaplanmaktadır?*

Eşit taksit ödemeli tüketici kredisine ilişkin olarak hazırlanacak olan ödeme planında; öncelikle evrensel kabul görmüş olan finansal matematiğin "Anüitenin bugünkü değeri formülü" ile taksit miktarı hesaplanır. Hesaplanan taksit miktarına göre ödeme planı hazırlanır.

Kredi taksitinde ödenecek faiz tutarı, anapara borcu ile faiz oranı çarpımı sonucu bulunacaktır. Bu durumda; 1.taksit ile izleyen taksitlerin içindeki kalan anapara tutarı ileri yönlü azalacağı için taksit ödemesi içindeki faiz azalırken anaparaya isabet eden tutar artacaktır.

Tüketici kredilerine ilişkin olarak 22.05.2015 tarihinde yayınlanan ve 22.11.2015 tarihinde yürürlüğe giren "Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği" ekinde yer alan örnek ödeme planları da finansal matematiğin evrensel kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır.

### **X- GARANTİ BELGESİ VE SATIŞ SONRASI HİZMETLER İLE TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU:**

#### **161-Onarılmak üzere yetkili servis istasyonuna gönderilen ürüne ilişkin azami tamir süresi ne kadardır?**



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

#### **162-Üretici veya ithalatçıların tüketicilere sunmuş oldukları ürünlere ilişkin satışsonrası hizmet verme yükümlülüğünün süresi ne kadardır?**

Üretici veya ithalatçıların, kendileri tarafından kurulabilecek ya da verilen hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla faydalanabilecekleri kurulu servis istasyonları veya servis organizasyonları vasıtasıyla, belirli mal grubu için kullanım ömürleri





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



süresince satış sonrası hizmetleri sunmak zorundadır. Kullanım ömürleri ise Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinde her mal için ayrı ayrı belirlenmiştir.

### **163- Tüketicilerin garanti ile ilgili hakları nelerdir?**

Tüketicilerin seçimlik haklarından ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda satıcı; işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür.

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

### **164- Garanti süresi ne kadardır? Bu süre ne zaman başlar?**

Garanti süresi, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari iki yıl veya ilgili Yönetmelikte belirtilen ölçü birimi ile tespit edilen değer kadardır. Örneğin binek otomobillerde 2 yıl veya 60.000 KM, projeksiyon cihazlarında 2 yıl veya 5.000 saat olarak garanti süreleri belirlenmiştir.

### **165- Garanti belgesini düzenleme ve tüketicilere verme sorumluluğu kim ya da kimlerdedir?**

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

### **166- Kullanım hatası nasıl oluşur? Kullanım hatası durumunda tüketici garanti ile ilgili haklarını kullanabilir mi?**

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



***167-Tüketiciye sunulan ürünün periyodik bakım gerektirmesi durumunda, bu bakım kimler tarafından, hangi süre aralıkları içerisinde gerçekleştirilmelidir?***

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

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

Hayır, tüketicinin, 6502 sayılı Kanunun 11'inci maddesinde yer alan seçimlik haklarından ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda; malın firmaya ya da yetkili servis istasyonuna ulaştırılması ve geri gönderilmesi ilgili olarak tüketiciden nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri ve başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep edilemez.

***169-Azami tamir süresi ne zaman başlar?***

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

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

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

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

**172- Tüketiciler, yetkili servis istasyonları ile yedek parçaları temin edebilecekleri yerlere ilişkin bilgilere nasıl ulaşabilir?**

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

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

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

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

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

**176-İhtiyari garantide (uzatılmış garanti) tüketicinin seçimlik haklarından hangisinin kullanılması gerekmektedir?**

İhtiyari garantide sadece tarafların anlaştığı haklar kullanılabilir. Ancak ihtiyari garanti yapılmış bile olsa yasal garanti süresince tüketicinin seçimlik hakları saklıdır.

**177-Tüketici mal ile ilgili olarak ayıpsız misli ile değişim veya ücret iadesi istediği halde mal onarım şeklinde işlem görüyorsa nasıl hareket edilmeli?**

Bu konuda tüketicinin talebini ispat etmesi açısından önem arz eden husus, mal servise verildiğinde servis tarafından düzenlenen malın teslim alındığına dair belgede tüketicinin hangi seçimlik hakkını kullandığını belirtilmesidir. Tüketici seçimlik haklarından hangisi kullanmak istiyorsa, seçtiği hakkı belgeye mutlaka yazdırmalı ve imzalamalıdır. Bu durumda ispat açısından tüketici güçlü bir konumda olacaktır.

**178-Garanti süresi içinde kullanım hatası olduğu durumlarda azami tamir süresi aranacak mıdır? Garanti süresi içinde kullanım hatası nedeniyle azami tamir süresi aşılsa tüketici herhangi bir hak talep edebilir mi?**

Kullanıcı hatası olduğu durumlarda garanti devam etse bile onarım için servisler tarafından ücret istenebilecektir. Fakat garanti içi veya dışı fark etmeksizin azami tamir süresinde tamir yükümlülüğü devam edecektir. Diğer taraftan azami tamir süresinin aşılması durumunda ayıplı hizmet gereği tamir ücretinin istenebileceği değerlendirilmektedir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



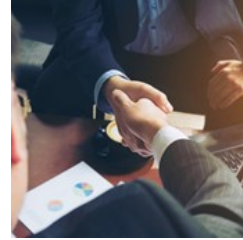
**179- Kullanım hatası nedeniyle veya garantisi bitmiş ürünlerde ortaya çıkan hasarlarda ücretli onarım yapıldığı durumlarda gereken tamirin eksik veya hiç yapılmadığının anlaşıldığı durumlarda nasıl hareket edilmeli?**

Bu durumda; servis hizmetini sağlayana karşı 6502 sayılı Kanun kapsamında ayıplı hizmete yönelik seçimlik hakların talep edilebileceği değerlendirilmektedir. Ayrıca, tüketicinin her durumda tazminat hakkı da saklıdır.

**XI- İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER:**

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

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



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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### ***182-Tüketici cayma hakkı ile ilgili bilgilendirilmediği takdirde on dört günlük cayma hakkı süresi ile bağlı mıdır?***

Hayır, satıcı veya sağlayıcıların tüketicileri cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmemesi veya İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinde belirtilen diğer yükümlülüklerle aykırı hareket etmesi durumunda cayma hakkının kullanımına ilişkin süre on dört gün ile sınırlı olmayıp, cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona ermektedir.

### ***183-Cayma hakkını kullanan tüketicinin malı iade ya da muhafaza yükümlülüğü var mıdır?***

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

### ***184-Tüketicinin cayma hakkı süresi içerisinde ürünü kullanması durumunda iade hakkı var mıdır?***

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

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### **186-İş yeri dışında kurulan sözleşmelerin geçerli olabilmesi için gerekli şerit şartları nelerdir?**

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

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

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

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

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

### **189- Her satıcı/sağlayıcı iş yeri dışından satış yapabilir mi?**

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### **190-Cayma hakkımı Tüketici Hakem Heyetine başvurarak kullanabilir miyim?**

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili mevzuat uyarınca Tüketici Hakem Heyetlerinin görev alanı “tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyumsuzluklara çözüm bulmak” ile sınırlıdır. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinde cayma hakkının kullanımına ilişkin olarak; “cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir” hükmü yer aldığından, cayma bildiriminin muhatabının satıcı veya sağlayıcı olduğu, cayma bildiriminin yapılması ile henüz bir uyumsuzluk ortaya çıkmadığı dikkate alındığında hakem heyetlerince üzerinde karar verilecek bir uyumsuzluk bulunmadığı değerlendirilmektedir.

Bu kapsamda cayma hakkının kullanımıyla ilgili sonradan herhangi bir hak kaybına uğramamak adına cayma bildiriminin yazılı olarak ya da kalıcı veri saklayıcısı ile doğrudan satıcı veya sağlayıcıya yapılması gerekmektedir.

### **191-İş yeri dışında kurulan sözleşme kapsamında satın aldığım CD/DVD’yi cayma hakkı kapsamında iade edebilir miyim?**

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinin 14’üncü maddesinin birinci fıkrasının «ç» bendi uyarınca “Malın tesliminden sonra ambalajın açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler” cayma hakkı kullanılamayacak sözleşmelerden sayılmıştır.

Bir sözleşmenin söz konusu cayma hakkı istisnası kapsamında değerlendirilebilmesi için; cd/dvd, flash disk, hafıza kartı gibi fiziksel bir şekilde ve bu ortama ulaşıp ulaşılmadığını anlamaya yarayacak bir ambalajın içinde sunulan bilgisayar yazılımı, oyun, müzik, video vb’ne yönelik olması ve bahsi geçen ambalajın açılmış olması gerekmektedir. Bu kapsamda, ambalajı açılmış olması durumunda satın aldığınız CD/DVD’yi iade edemezsiniz.





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



Bu sebeple öncelikle iş yeri dışında bu tür bir ürün alırken ambalajın açılmış olup olmadığının kontrol edilmesi, tanıtım ya da gösterim bahanesiyle satış temsilcilerinin satın alınan ürünün ambalajını açmasına kesinlikle izin verilmemesi ve sonradan internete girilerek bilgisayar ya da akıllı telefon uygulaması üzerinden çalışan kurs, eğitim seti gibi ürünlere ilişkin aktivasyon kartlarının da aynı kapsamda olması sebebiyle söz konusu kartların satışında da benzer hususların dikkate alınması cayma hakkının kullanımı açısından önem arz etmektedir.

### ***192-İş yeri dışında kurulan sözleşme kapsamında satılan ürünün aktif hale getirilmesi durumunda cayma hakkımı kullanabilir miyim?***

Uygulamada sıklıkla karşılaşılan CD ya da internet üzerinden verilen eğitimlerin işlevselliğini sağlayan aktivasyon kartlarının, bu kartların (aktivasyon kodunun) dijital içeriğin kullanımına yönelik olduğu dikkate alındığında Yönetmeliğin cayma hakkı istisnalarını düzenleyen 14 üncü maddesinin birinci fıkrasının (ç) bendi kapsamına girdiği ve dijital içerik kapsamında olduğu değerlendirilmektedir. Bununla birlikte, anılan Yönetmeliğin 14 üncü maddesi kapsamında bu tip ürünlerin ambalaj gibi koruyucu bir unsur ile satılması gerekmekte olup, ambalajın açılması ya da aktivasyon kodunu gizleyen alanın kazınması gibi durumlarda cayma hakkı kaybedilecektir.

### ***193-Aldığım kitaba ilişkin iş yeri dışında kurulan sözleşmeden cayma hakkımı kullanabilir miyim?***

Evet, cayma hakkınızı kullanabilirsiniz. İş yeri dışında kurulan sözleşmelerden konusu itibarıyla hangilerinin cayma istisnası olduğu İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinin 14'üncü maddesinde sayılmış olup, kitap bu istisnalar arasında sayılmamıştır. Bu sebeple, ambalajı açılmış olsa dahi kitaplara ilişkin cayma hakkı süresi içinde ve usulüne uygun şekilde cayma bildiriminde bulunularak cayma hakkı kullanılabilir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



## **XII- DOĞRUDAN SATIŞ SİSTEMİ:**

### **194-Doğrudan satış sistemi nedir?**

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



### **195-Doğrudan satıcısı olmak istediğim şirket işe başlamak için benden para talep edebilir mi?**

Hayır, talep edemez. Doğrudan satıcı olarak sisteme dâhil olmak isteyenlerden işe başlamaları ya da işe başladıktan sonra sistemde kalabilmeleri için giriş aidatı, başlangıç paketi, yenileme ücreti, aidat ve paket ücreti gibi herhangi bir isim altında bedel alınması yasaktır.

### **196-Doğrudan satıcı olarak sisteme dâhil oldum. Sistemden çıkmak için ne yapmalıyım?**

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

### **197-Doğrudan satıcı olarak iş yeri dışından satış yetki belgesi almam gerekiyor mu?**

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### **XIII- TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİ:**

#### ***198-Kredi kartı ile yapılan alışverişlerde taksitle satış sözleşmeleri ile ilgili hükümlerden yararlanabilir miyim?***

Hayır, yararlanamazsınız. Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik uyarınca, kredi kartı ile yapılan alışverişlerde taksitle satış sözleşmeleri ile ilgili hükümler uygulanmamaktadır.



#### ***199- Taksitle satış sözleşmesinde cayma hakkım bulunmakta mıdır?***

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

#### ***200- Taksitle aldığım ürünü kullandım. Cayma hakkımı kullanabilir miyim?***

Hayır, satıcı cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmişse tüketici, malı ancak malın ilk incelemesini kapsayacak şekilde olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir. Malın mutad olarak kullanılması durumunda tüketici cayma hakkını kullanamamaktadır.

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

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

### ***203-Taksitle satış sözleşmesi için nasıl bir kıymetli evrak düzenlenebilir?***

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

### ***204-Taksitlerimi erken ödemek istiyorum. Satıcıdan indirim talep edebilir miyim?***

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

### ***205-Bazı taksitlerimi ödeyemedim. Satıcı benden borcumun geri kalan kısmını talep edebilir mi?***

Tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, satıcı veya sağlayıcı, kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa bu hak ancak satıcı veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması şartıyla;

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



***206-Taksitle satın aldığım cep telefonunun çalışıp çalışmadığını görmek için sim kart taktım. Cayma hakkımı kullanabilir miyim?***

Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmeliğin 7'nci maddesinin beşinci fıkrası uyarınca, satıcı cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmişse tüketici, malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir. Malın mutad olarak kullanılması durumunda tüketici cayma hakkını kullanamaz. Cep telefonlarına sim kart takılması durumunda ise bu ürünler ikinci el mal durumuna düştüğünden mutad kullanım kapsamına girdiği ve cayma hakkının kullanılamayacağı değerlendirilmektedir.

***207-Taksitle satış sözleşmesinde cayma hakkımı kullanmak için ürünü satıcıya iade etme yükümlülüğü kapsamında maldan oluşacak zararlardan sorumlu muyum? Satıcı bilerek ürünü teslim almazsa malda oluşacak zararlardan da sorumlu muyum?***

Tüketicilerin Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmeliğin 8'nci maddesinin ikinci fıkrasına göre cayma hakkını kullandıktan sonra 7 gün içinde malın satıcıya iade edilmesi yükümlülüğünü yerine getirebilmek adına iade masraflarını da yüklenmek suretiyle malı satıcıya kargo, taşımacı vb. bir yöntemle göndermesine rağmen satıcı haklı bir sebep olmaksızın malı teslim almaktan kaçınır ve bu durum taşıyıcı tarafından tutanağa geçirilir ise iade yükümlülüğünün yerine getirildiği ve cayma hakkının usulüne göre kullanmış sayılacağı değerlendirilmektedir.

Bununla birlikte sözleşme konusu malın satıcıya teslimine kadar oluşacak zararlardan tüketici sorumlu iken satıcının yukarıdaki gibi haklı bir sebep olmaksızın malı teslim alması durumunda oluşacak zararlardan artık satıcı sorumlu olacaktır.

***208-Cayma hakkımı kullandığım halde borca ilişkin imzalanan senet vb. kıymetli evraklarım iade edilmedi. Bu durumda, sözleşmenin geçersiz olması kıymetli evrakları geçersiz yapar mı? Tüketici Hakem Heyetine mi başvurmalıyım?***

6502 sayılı Kanunun "Temel ilkeler" başlıklı 4'üncü maddesinin beşinci fıkrası uyarınca; tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenebilir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



Ayrıca anılan fıkra hükmüne aykırı olarak düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersizdir. Bu anlamda taksitle satım türüne ilişkin olup, her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı ve nama yazılı düzenlenmemiş senetler zaten tüketiciler açısından geçersiz olacaktır.

Taksitle satış sözleşmesine ilişkin 6502 sayılı Kanuna uygun olarak düzenlenmiş senetlerin de eğer tüketici cayma hakkını kullanmış ise Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmeliğin 8'inci maddesinin birinci fıkrası uyarınca satıcı veya sağlayıcı cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren yedi gün içinde tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi, tüketiciye hiçbir masraf yüklemeksizin iade etmekle yükümlüdür.

Bilindiği üzere, nama yazılı senetler tedavül kabiliyeti en az olan senetlerdir. Zira bu senetlerdeki hak alacağın temlikli hükümlerine uygun olarak devredilir ve önceki hak sahibinin şahsına karşı ileri sürülebilen defiler devralana karşı da ileri sürülebilir. Bu anlamda taksitle satış sözleşmesinden cayılması kıymetli evraka ilişkin temel borç ilişkisini geçersiz hale getirmekle birlikte senet kendiliğinden geçersiz hale gelmez ancak nama yazılı senetlerde kişisel defiler herkese karşı ileri sürülebileceğinden senedi sonradan elinde bulunduranlara (satıcının senedi devrettiği) karşı taksitle satış sözleşmesine ilişkin cayma hakkının kullanıldığı ve sözleşmeden kaynaklanan bir borcun bulunmadığı defî olarak ileri sürülebilir.

Ayrıca eğer satıcı veya sağlayıcı senedi kaybettiğini öne sürmekteyse Türk Borçlar Kanununun 105'inci maddesi uyarınca borçlunun yani tüketicinin istemi üzerine, borcu ödeme sırasında, kendisine borç senedinin iptalini ve borcun sona ermiş olduğunu gösteren resmen düzenlenmiş veya usulüne göre onaylanmış bir belge vermek zorundadır.

### ***209-Taksitle satış sözleşmesi şeklinde akdedilen yurt sözleşmemden Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu tarafından yurt çıktığı için sözleşmemi feshedebilir miyim?***

Taksitle satış sözleşmesine konu husus aynı zamanda başka bir mevzuatın konusunu da oluşturabilir. Çoğunlukla taksitle satış sözleşmesi şeklinde düzenlenen en temel konulardan olan özel öğretim kurumlarına ilişkin hususlar, Milli Eğitim Bakanlığı Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliği, aynı şekilde, yurtlara ilişkin hususlar yine Milli Eğitim



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



Bakanlığı tarafından çıkarılan Özel Öğrenci Barınma Hizmetleri Yönetmeliği'nde düzenlenmektedir.

Bu kapsamda, 6502 sayılı Kanunun 83/2. Maddesinde belirtilen *"Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemez."* hükmü doğrultusunda tüketici lehine olan mevzuat hükmüne başvurulabilir. Böylece, öncelikle taksitle satışlara ilişkin 6502 sayılı Kanunda düzenlenen 7 günlük cayma hakkı süresi geçerli olacak, bu sürenin geçirilmiş olması ya da başka özel durumların ortaya çıkması halinde ilgili mevzuatta bunlara ilişkin tüketicilere bir hak tanınıp tanınmadığına bakmak gerekecektir. Somut olay için örneğin Milli Eğitim Bakanlığı'nın Özel Öğrenci Barınma Hizmetleri Yönetmeliği'nde başka bir yurt çıkması fesih nedeni olarak düzenlenmemiştir.

### ***210- Taksitle satış sözleşmesinde ödemelerimi geciktirdim. Ne kadar faiz ödemem gerekir?***

Hukumumuzda faiz, anapara faizi ve temerrüt faizi olarak ikiye ayrılmaktadır. Bu faiz oranları da ticari iş ve ticari olmayan işlerde farklılık göstermektedir. Buna göre, tüketicinin korunmasına ilişkin hükümler saklı kalmak koşuluyla, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nda düzenlenen hususlar ve ticari işletmeyi ilgilendiren işlem ve fiiller, kanun sisteminde ticari iş olarak kabul edilmekte, taraflardan biri için ticari iş niteliği taşıyan sözleşmeler aksi kanunda öngörülmediği müddetçe diğer taraf için de ticari iş niteliği taşımaktadır.

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunun 8 inci maddesi uyarınca sözleşmenin tarafları akdi anapara faizini ve temerrüt faizini serbestçe belirleyebilir. Eğer taraflar sözleşmede belirlemediyse, ticari işlerde kanuni akdi anapara faiz oranı ve kanuni temerrüt faiz oranı % 9 dur. Bununla birlikte, taraflar Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası'nın önceki yılın 31 Aralık günü kısa vadeli avanslar için uyguladığı faiz oranı % 9'dan fazla ise bu oran üzerinden temerrüt faiz oranı talep edebilir.

Ticari olmayan tüketici işlemlerinde ise 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu faize ilişkin azami sınırlar getirmiştir. Buna göre, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunun 88/2. maddesi uyarınca sözleşmede belirlenebilecek akdi anapara faiz oranı % 13,5'i aşamaz. Her



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



ne kadar, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunun 120/2 maddesi uyarınca temerrüt faiz oranının % 18'i aşamayacağına hükmedildiyse de Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmeliğin 6/1,ı hükmüne göre gecikme faiz oranı sözleşmede belirlenen akdi anapara faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçemeyeceğinden temerrüt faiz oranı %17,5'ü aşamaz. Eğer sözleşmede akdi anapara faiz oranı ve temerrüt faiz oranı belirlenmediyse de ticari olmayan işlerde kanuni akdi anapara faiz oranı ve kanuni temerrüt faiz oranı % 9 dur.

Bu kapsamda, Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmeliğin 6/1'ı hükmüne göre akdi anapara faiz oranı ve temerrüt faiz oranının sözleşmede yer verilmesi gerekmekte olup, bu oranların fahiş olarak belirlenmesi durumunda parasal sınırlara göre Tüketici Hakem Heyetlerine veya Tüketici Mahkemesine başvuruda bulunulabilir.

#### **XIV- PİRAMİT SATIŞLAR:**

##### **211-Piramit satış sistemi nedir?**

Piramit satış sistemi, katılımcılarına bir miktar para veya malvarlığı ortaya koymak karşılığında, sisteme aynı şartlar altında başka katılımcılar bulma koşuluyla bir para veya malvarlığı kazancı

olanağı ümidi veren ve malvarlığı kazancının elde edilmesini tamamen veya kısmen diğer katılımcıların da koşullara uygun davranmasına bağlı kılan, gerçekçi olmayan veya gerçekleşmesi çok güç olan kazanç beklentisi sistemi olarak tanımlanabilir.



##### **212-Piramit satış sisteminin yaptırımı nedir?**

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





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### **213-Bir satış organizasyonunun piramit satış sistemi olup olmadığını nasıl anlarız?**

Yasaklanan piramit satış sistemleri çoğu zaman kendilerini doğrudan satış sistemi olarak tanıtmaları, faaliyetlerinin “*network marketing*” olduğunu iddia etmeleri sebebiyle ilk aşamada piramit satış sistemlerinin tespit edilmesi zor gibi gözükse de dikkat edilecek bazı hususlar bu yapılardan uzak durulmasını sağlayabilir.

Piramit satış sistemlerinin en belirgin özellikleri;

- Kazanç garantisi vermesi,
- “hayatta bir kez karşınıza çıkacak bir fırsat” ya da “iş isten geçmeden satın alın” gibi baskıcı söylemlerle tanıtılması,
- Vaat edilen kâr tekliflerinin normal koşullar dikkate alındığında gerçek olamayacak kadar yüksek olması,
- Yüksek kazanç vurgusuyla gösterişli şekillerde tanıtılması,
- Kazanç vaadi dışında sistem hakkında sağlıklı bilgi verilmemesi,
- Esasen önceki katılımcıların gelirini oluşturan giriş ücretinin sistemde somut ürün olduğu durumlarda ürün paketi, ürün olmadığı durumlarda yatırım paketi adı altında alınması ve farklı tutarlardaki paketlerde genelde yüksek ücretli olanlara yönlendirme yapılması,
- Kimi ürün temelli piramit sistemlerde emsali ürünler ile mukayese edilmesinin önüne geçilmesi amacı ile ürünlerin genellikle piyasada benzeri olmayan ya da antika veya koleksiyon özelliği olduğunun iddia edilmesi,
- Yine bazı ürün temelli sistemlerde ürünlerin sağlık ve zindelik gibi ispatlanamayan yararlar sağladığının iddia edilmesi, olarak sayılabilir.

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

## **XV- PİYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ:**

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



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

Burada amacımız, söz konusu ürünlerin taşıdığı fiziksel ve kimyasal risklerden tüketicilerimizin korunmasıdır. Bunu sağlamak içinde piyasada planlı ve şikâyet üzerine denetimler yapmaktayız. Denetimlerimiz belge kontrolü ve gerektiğinde laboratuvar da test ettirme şeklinde yapılmaktadır.

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

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

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

a) 3 yaşa kadar olan çocuk giysilerinin boyun bölgesinde, kapüşonlarında hiçbir şekilde bağcık bulunmaması gerektiği,



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



b) 3-14 yaş arası çocuk giysilerinde boyun bölgesindeki bağcıkların 75 milimetreden uzun olmaması, bel, paça, kol bölgesinde ise 140 milimetreyi geçmemesi gerektiği, şeklinde belirtilebilir.

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

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

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

Çocuk bakım ürünlerinde belirlenmiş olan diğer güvenlik koşulları için;

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

### ***217- "CE" işareti nedir? Hangi ürünlerde bulunması zorunludur?***

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

### ***218- Kırtasiye malzemeleri ve yiyecek taklidi ürünlerin taşınması gereken asgari güvenlik koşulları nelerdir?***

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

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

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

### ***219- Oyuncak alışverişlerinde hangi ürünler tercih edilmelidir?***

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

3 yaş altı çocuklar için oyuncak satın alırken oyuncaklarda keskin kenarların, sivri uçların, küçük parçaların ve küçük toparların bulunmamasına dikkat edilmelidir. Yine aynı şekilde 3 yaş altı çocuklar için üretilen oyuncaklarda cam ve porselen türü materyallerin bulunup bulunmadığı kontrol edilmelidir. Oyuncaklarda ambalaj ve etiket bilgileri büyük önem arz etmektedir. Bu uyarılar mutlaka okunmalı ve titizlikle uygulanmalıdır.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### ***220-Deterjan ve hava aromatize edici ürünler kullanırken nelere dikkat edilmelidir?***

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

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

### ***221-Stor perdeler alınırken ve kullanırken nelere dikkat edilmelidir?***

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

### ***222-Emzik, biberon gibi ürünlerde nelere dikkat edilmelidir?***

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

### ***223-Satın aldığı ürünün güvensiz olduğunu düşünen tüketiciler ne yapmalı?***

Bakanlığımız Alo 175 Tüketici Hattı'ndan ve <https://tuketici.ticaret.gov.tr> adresinden bizlere ulaşabilirler.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



## **XVI- TİCARİ REKLAMLAR VE REKLAM KURULU:**

*224-Reklam Kurulu hangi reklamları incelemektedir?*

Reklam Kurulu tüketicilere yönelik olarak yayınlanan tüm ticari reklamları incelemekle yetkilidir. Ancak, firmalara veya esnafa yönelik reklamlar ile siyasi reklamlar ve kamu spotları Reklam Kurulu'nun görev ve yetki alanına girmemektedir.



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

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

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

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

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

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

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

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



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

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

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

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

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

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

### ***232-Reklam Kurulu'na başvuru nasıl yapılmaktadır?***

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

Başvuruların, Bakanlığımız posta adresine yazılı olarak veya varsa elektronik imza yoluyla ya da PTT Müdürlüklerinden temin edilecek e-devlet kapısı şifresi ile elektronik ortamda yapılması mümkündür.





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



## **XVII- SÜRELİ YAYIN PROMOSYONLARI:**

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



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

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

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

- a) Kitap, dergi, ansiklopedi,
- b) Harita, atlas, yerküre,
- c) Bayrak, afiş, poster,
- ç) Ajanda, takvim,
- d) Kağıt ortamında basılı bulmaca,
- e) Satranç takımı,
- f) Sinema, tiyatro, müze, konser, opera, bale, sergi, festival ve sportif faaliyetlere ilişkin bilet,
- g) Kültür turu,
- ğ) Yurtiçi veya yurtdışında ifa edilmesi öngörülen yabancı dil eğitimi,
- h) Kitap, dergi, ansiklopedi, belgesel, film, tiyatro, müzik, konser, opera ve baleye ilişkin CD, DVD, Blu-Ray ve benzeri optik disk dışında herhangi bir mal veya hizmet verilemez.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



**235-Sürelî yayınlara abone olunması durumunda promosyon olarak verilen ürün, tüketicinin sürelî yayın aboneliğini feshetmesi durumunda iade edilmeli midir?**

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

**236-Verilen promosyon ürünü nedeniyle gazetenin fiyatı artırılabilir mi?**

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

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

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

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

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### ***239-Sürelı yayın promosyonuna konu olan malın teslimi veya hizmetin ifası ile ilgili olarak tüketiciden herhangi bir bedel talep edilebilir mi?***

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

### ***240-Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmetin taahhüdü ve dağıtımı bölünerek yapılabilir mi?***

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

## **XVIII- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ VE TÜKETİCİ MAHKEMELERİ:**

### ***241-Hak arama konusunda nelerle başvurabilirim?***



6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında bireysel tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde iki kurum yetkili kılınmıştır. Bunlar, tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemeleridir. Halen tüketici mahkemesi oluşturulmayan yerlerde ise genel görevli asliye hukuk mahkemeleri tüketici mahkemesi sıfatıyla görev yapmaktadır.

Tüketici hakem heyetlerinin ve tüketici mahkemelerinin uyuşmazlıklara bakmakla görevli oldukları parasal sınırlar Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da düzenlenmiş olup, bu sınırlar her yıl yeniden değerlendirilme oranında artırılarak uygulanmaktadır. 2020 yılı için tüketici hakem heyetlerine başvuru sınırı 10.390 TL'dir. 2020 yılı için, uyuşmazlık değeri 10.390 TL ve üzeri olan uyuşmazlıklarda, uyuşmazlığın çözülmesinde görevli merci tüketici mahkemeleri, uyuşmazlık değeri 10.390 TL'nin altında olan uyuşmazlıklarda ise görevli merci tüketici hakem heyetleri olacaktır.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



İl ve ilçe tüketici hakem heyetleri arasındaki iş bölümü uyarınca, ilçe tüketici hakem heyetlerine başvuru için üst parasal sınır 6.920 TL'dir. Büyükşehir statüsünde olan illerdeki il tüketici hakem heyetlerine başvuru için parasal sınır 6.920 TL ile 10.390 TL arası; büyükşehir statüsünde olmayan illerdeki il tüketici hakem heyetlerine başvuru için üst parasal sınır 10.390 TL, büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde il tüketici hakem heyetlerine başvuru için parasal sınır 6.920 TL ile 10.390 TL arasındır.

#### ***242- Hangi uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunabilirim?***

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca tüketici hakem heyetleri, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuştur. Kanun'da "tüketici işlemi" mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

Bu bağlamda tüketici hakem heyetlerine başvuruda belirleyici ve bir arada bulunması gereken unsurlar şunlardır:

- i Uyuşmazlığın 6502 sayılı Kanun kapsamında bir tüketici işleminden veya tüketiciye yönelik bir uygulamadan kaynaklanması diğer bir ifade ile uyuşmazlığın taraflarından birinin tüketici diğer tarafın ise satıcı ve/veya sağlayıcı olması,
- ii Uyuşmazlık konusunun her yıl belirlenen parasal sınırların altında kalmasıdır.

#### ***243- Yaşadığım uyuşmazlığın çözümünü için hangi hakem heyetine başvuruda bulunabilirim?***

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca, başvurular tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir. Başvuru yapılabilecek ilçede tüketici hakem heyetinin kurulmamış olması halinde tüketiciler o ilçe kaymakamlığına başvuru yapabilir. Yapılan bu başvurular, kaymakamlıklarca gereği yapılmak üzere Bakanlıkça belirlenen yetkili tüketici hakem heyetine intikal ettirilir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



Ayrıca, il tüketici hakem heyetleri il sınırları içinde, ilçe tüketici hakem heyetleri ise ilçe sınırları içinde yetkilidir. Tüketici hakem heyeti kurulmayan ilçelerde Bakanlıkça o ilçe için belirlenen tüketici hakem heyeti yetkilidir.

#### ***244-Tüketici Hakem Heyetine nasıl başvurabilirim? Başvurular ücretli midir?***

Tüketici hakem heyetlerine şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi ile başvuru yapılabilir.

Uyuşmazlıklarla ilgili başvuru, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılır. Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurular Bakanlığın internet sayfasında yer alan başvuru formu kullanılarak yapılabilir. Başvuru formu kullanılmadan yapılan başvurularda; başvuru sahibinin adı, soyadı, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası, adresi ve varsa diğer iletişim bilgileri, talebi ve Türk Lirası cinsinden uyuşmazlık değeri ile şikayet edilene ilişkin bilgilere yer verilmesi zorunludur. Uyuşmazlık değerinin döviz cinsinden olması durumunda, söz konusu değer başvuru tarihindeki Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının belirlediği efektif döviz satış kuru esas alınarak Türk Lirasına çevrilir.

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

Konusu, sebebi ve tarafları aynı olan uyuşmazlık ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine veya aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuruda bulunulamaz. Aksi takdirde tüketici hakem heyeti re'sen ya da taraflardan birinin itirazı üzerine her zaman derdestliği dikkate alır.

Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru yapmak ücretsizdir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



#### ***245- Tüketici hakem heyeti kararı satıcı veya sağlayıcı tarafından yerine getirilmezse ne yapabilirim?***

Tüketici hakem heyeti kararları tarafları bağlar ve İcra İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Tüketici hakem heyeti kararı, şayet satıcı veya sağlayıcı firma tarafından uygulanmaz ise; İcra Dairesine başvurulabilir.

#### ***246- Tüketici hakem heyeti kararı aleyhime gkarsa ne yapabilirim?***

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

#### ***247- Tüketici hakem heyetine yaptığım başvuru ne zaman sonuçlanır?***

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

Tüketici hakem heyeti kararı, alındığı tarihten itibaren on iş günü içinde, taraflara taahhütlü postayla gönderilir.

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

Tüketici hakem heyeti tarafından tüketici talebinin reddine karar verilmesi durumunda tüketicilerin karşılaştacağı herhangi bir masraf bulunmamakla birlikte, tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekâlet ücretine ve 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu kapsamında yargılama giderine hükmedilir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### **249- Tüketici mahkemesine başvurduğumda herhangi bir ücret veya harç ödemek zorunda mıyım?**

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

### **XIX- TÜKETİCİNİN BİLİNÇLENDİRİLMESİ:**

#### **250- Ülke genelinde yayın yapan televizyon ve radyolar tüketicilerin bilinçlendirilmesine yönelik yayın yapma yükümlülüğü var mıdır?**

Evet, ülke genelinde yayın yapan radyo ve televizyon kuruluşları 08.00-22.00 saatleri arasında, ayda on beş dakikadan az olmamak üzere tüketicinin bilinçlendirilmesi amacıyla yayınlar yapmak zorundadır.



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

#### **251- Tüketici ödülleri hangi dallarda verilmektedir?**

Tüketicinin korunması ve bilinçlendirilmesi ile yasal haklarını kullanmaları konusunda özendirilmesi amaçlarına yönelik olarak her yıl tüketici ödülleri verilmektedir. Tüketici ödülleri altı dalda verilmektedir. Bunlar; Bilinçli Tüketici Ödülü, Yazılı Basın Tüketici Ödülü, Radyo- Televizyon Programı Ödülü, Tüketici Memnuniyetini İlke Edinen Firma Ödülü, Bilimsel Çalışma Ödülü ve Tüketici Özel Ödülü'dür.

### *252-Bilinçli tüketici ödülünün verilmesinde hangi şartlar aranır?*

Ödül verilecek tüketicinin;

- i- Mağduriyetine neden olan bir konuda, yasal haklarını kullanması,
- ii- Bu yönüyle diğer tüketicilere örnek olması,
- iii- Başvuru hakkında verilen kararın kesinleşmiş olması. (Yargıya intikal etmiş konularda yargı sürecinin tamamlanmış olması)

### *253-Tüketici ödülleri ne başvuru süreci nasıldır?*

Adaylar ya da aday gösterilenler ödül kategorilerinden en fazla bir ödül dalında başvuruda bulunabilir.

Kişi veya kuruluşlar, tüketici ödülleri ne doğrudan aday olabilecekleri gibi, diğer kişi veya kuruluşlar tarafından da aday gösterilebilirler. Her iki durumda da adayların Tüketici Ödülleri Yönetmeliğinde belirtilen ölçütleri taşıdıkları belgelenmelidir.

Başvuruların, ilan edilen son başvuru tarihine kadar "Ticaret Bakanlığı, Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü"ne bizzat veya postayla yapılması gerekmektedir.

81 il merkez ve ilçe sınırları içerisinde Ticaret İl Müdürlükleri kanalıyla yapılacak başvuruların ise ilan edilen son başvuru tarihine kadar Bakanlığa ulaşacak şekilde posta yoluyla gönderilmesi zorunludur.





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



### **254- Tüketici hakları konusunda nerelerden bilgi alabilirim?**

Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünden, Reklam Kurulu Başkanlığından, illerde valilikler bünyesinde bulunan Ticaret İl Müdürlüklerinden, Tüketici Hakem Heyetlerinden, "Alo 175 Tüketici" Bilgilendirme Hattından, Tüketici Bilgi Sisteminden (<https://tuketici.ticaret.gov.tr/>), belediyelerin zabıta birimlerinden ve "Alo 153" hattından ("Fiyat Etiketleri vb." şikâyetleri), tüketicinin korunmasına yönelik faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları olan dernek ve vakıflardan, ticaret/ sanayi/esnaf odalarının ve yerel yönetimlerin kendi bünyelerinde kurdukları "Tüketici Masası" vb. isimlerle anılan bölümlerinden tüketici hakları konusunda bilgi alınabilmektedir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



## XX- TÜKETİCİ UYUŞMAZLIĞI TİP VE TURLERİ

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



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|   |              |    |                                                                                                                                                                                                     |   |   |   |   |   |
|---|--------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|   |              | 6  | Tüketicilerden kıymetli evrak niteliğinde nama yazılı senetler dışında emre ve hamiline yazılı senetler alındığı ve ayrıca senetlerin her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı düzenlenmediği görüldü. | + | + | + |   | + |
|   |              | 7  | Alınan şahsi teminat, adi kefalet olarak değil müteselsil kefalet olarak düzenlendi.                                                                                                                | + | + | + |   | + |
|   |              | 8  | Bileşik faiz uygulandı.                                                                                                                                                                             | + | + | + |   | + |
|   |              | 9  | Sözleşmelerde haksız şart ihtiva eden hükümlere yer verildi.                                                                                                                                        | + | + | + | + |   |
|   |              | 10 | Satıcı veya sağlayıcı teşhir ettiği malı ya da hizmeti haklı bir sebep olmaksızın satmaktan kaçındı.                                                                                                | + | + | + |   | + |
|   |              | 11 | Sipariş edilmeden gönderilen malın veya sağlanan hizmetin karşılığında ücret talep edildi.                                                                                                          | + | + | + |   | + |
| 2 | Ayrılmış Mal | 1  | Mal bozuk çıktı.                                                                                                                                                                                    | + | + | - |   |   |
|   |              | 2  | Mal çizik, kırık, deforme, vb, çıktı.                                                                                                                                                               | + | + | - |   |   |
|   |              | 3  | Ambalajında, etiketinde açıklandığı şekilde bir mal değildi.                                                                                                                                        | + | + | - |   |   |
|   |              | 4  | Kullanma kılavuzunda açıklandığı şekilde bir mal olmadığı görüldü.                                                                                                                                  | + | + | - |   |   |
|   |              | 5  | Reklamlarında açıklandığı şekilde bir mal değildi.                                                                                                                                                  | + | + | - |   |   |
|   |              | 6  | Mal satıcı veya sağlayıcının taahhütlerini karşılamadı.                                                                                                                                             | + | + | - |   |   |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|   |                               |    |                                                                        |   |   |   |  |   |
|---|-------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--|---|
|   |                               | 7  | Mal, standardına ve teknik düzenlemesine uygun değildi.                | + | + | - |  |   |
|   |                               | 8  | Mal, kullanım amacı bakımından beklentileri karşılamadı.               | + | + | - |  |   |
|   |                               | 9  | Kararlaştırılardan farklı mal gönderildi.                              | + | + | - |  |   |
|   |                               | 10 | Mal taahhüt edilen sürede teslim edilmedi.                             | + | + | - |  |   |
| 3 | Ayrılmış Hizmet               | 1  | Hizmet eksik ifa edildi.                                               | + | + | - |  |   |
|   |                               | 2  | Hizmet reklamlarda belirtilenleri karşılamadı.                         | + | + | - |  |   |
|   |                               | 3  | Hizmet standardına veya teknik düzenlemesine aykırı olarak ifa edildi. | + | + | - |  |   |
|   |                               | 4  | Hizmet edilen taahhüt sürede verilmedi.                                | + | + | - |  |   |
|   |                               | 5  | Hizmet sözleşmeye aykırı şekilde ifa edildi.                           | + | + | - |  |   |
| 4 | Taksitle Satış Sözleşmeleri   | 1  | Sözleşme verilmedi.                                                    | + | + | + |  | + |
|   |                               | 2  | Her bir taksit için nama senet imzalanmadı.                            | + | + | + |  | + |
|   |                               | 3  | Erken ödeme indirimi yapılmadı.                                        | + | + | + |  | + |
|   |                               | 4  | Cayma hakkı kullanılmadı.                                              | + | + | + |  | + |
|   |                               | 5  | Fahiş faiz uygulandı.                                                  | + | + | - |  | + |
|   |                               | 6  | Borç ödenmiş olmasına rağmen senetler geri verilmedi.                  | + | + | - |  | + |
|   | Tüketici Kredisi Sözleşmeleri | 1  | Erken ödeme indirimi yapılmadı.                                        | + | + |   |  |   |
|   |                               | 2  | Erken ödeme indirimi yanlış hesaplandı.                                | + | + |   |  |   |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|   |                               |    |                                                                                                                 |   |   |   |                    |   |
|---|-------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--------------------|---|
| 5 |                               | 3  | Kredi kartı bilgilerinin çalınması veya kaybolmasına rağmen ilgili banka tarafından hiçbir sorumluluk alınmadı. | + | + | - | BDDK'ya yönlendir. |   |
|   |                               | 5  | Cayma hakkı kullandırılmadı.                                                                                    | + | + | + |                    | + |
|   |                               | 6  | Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirilmedi.                                                   | + | + | + |                    | + |
|   |                               | 7  | Temerrüt halinde muacceliyete ilişkin şartlar sağlanmamasına rağmen temerrüt hükümleri işletildi.               | + | + | + |                    | + |
|   |                               | 8  | Sigorta isteğe bağlı olarak değil zorunlu olarak yaptırıldı.                                                    | + | + | + |                    | + |
|   |                               | 9  | Açık talimat olmaksızın kredi sözleşmesi ile ilişkili kredili mevduat hesabı sözleşmesi yaptırıldı.             | + | + | + |                    | + |
|   |                               | 10 | Yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret talep edilmeyen kredi kartı türü sunulmadı.                  | + | + | + | +                  |   |
|   |                               | 11 | Kredi kartı borcu yüksek gecikme faizi nedeniyle ödenemedi.                                                     | + | + | - | BDDK'ya yönlendir. |   |
|   |                               |    |                                                                                                                 |   |   |   |                    |   |
|   | Konut Finansmanı Sözleşmeleri | 1  | Sigorta isteğe bağlı olarak değil zorunlu olarak yaptırıldı.                                                    | + | + | + |                    | + |
|   |                               | 2  | Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirilmedi.                                                   | + | + | + |                    | + |
|   |                               | 3  | Erken ödeme indirimi yanlış hesaplandı.                                                                         | + | + | + |                    | + |
|   |                               | 4  | Yasal orandan daha fazla erken ödeme tazminatı talep edildi.                                                    | + | + | + |                    | + |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|   |                                     |   |                                                                                                                                                                                                             |   |   |   |  |   |
|---|-------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--|---|
| 6 |                                     | 5 | Temerrüt halinde muacceliyete ilişkin şartlar sağlanmamasına rağmen temerrüt hükümleri işletildi.                                                                                                           | + | + | + |  | + |
|   |                                     | 6 | Konut finansmanı sözleşmesine ilişkin hesap açıldı ancak hesaptan sadece krediye ilişkin işlem yapılmasına rağmen ücret talep edildi.                                                                       | + | + | + |  | + |
|   |                                     | 7 | Açık talimat olmaksızın kredi sözleşmesi ile ilişkili kredili mevduat hesabı sözleşmesi yapıldı.                                                                                                            | + | + | + |  | + |
|   |                                     | 8 | Sözleşme yazılı olarak kurulmadı.                                                                                                                                                                           | + | + | + |  | + |
| 7 | Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmeleri | 1 | Sözleşme öncesi ön bilgilendirme yapılmadı.                                                                                                                                                                 | + | + | + |  | + |
|   |                                     | 2 | Sözleşme ilişkisi içindeki süreçte şekil şartlarına uyulmadı.                                                                                                                                               | + | + | + |  | + |
|   |                                     | 3 | Cayma hakkı kullanılmadı.                                                                                                                                                                                   | + | + | + |  | + |
|   |                                     | 4 | Sözleşmeden dönme hakkı kullanılmadı.                                                                                                                                                                       | + | + | + |  | + |
|   |                                     | 5 | Sözleşmeden döndüğünde sözleşme bedelinden Kanunda öngörülenden daha fazla kesinti yapıldı ve tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ile tüketiciyi borç altına sokan belgeler süresi içinde iade edilmedi. | + | + | + |  | + |
|   |                                     | 5 | Konutun teslimi yükümlülüğüne aykırı hareket edildi.                                                                                                                                                        | + | + | + |  | + |
|   |                                     | 6 | Sözleşme yapı ruhsatı alınmaksızın akdedildi.                                                                                                                                                               | + | + | + |  | + |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|   |                                     |    |                                                                                                           |   |   |   |   |   |
|---|-------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|   |                                     | 7  | Teminat verilmedi, bina tamamlama sigortası yapılmadı.                                                    | + | + | + | + |   |
|   |                                     | 8  | Ön bilgilendirme formunun zorunlu içeriğine uyulmadı.                                                     | + | + | + |   | + |
|   |                                     | 9  | Geçerli bir sözleşme kurulmaksızın tüketiciden ödeme alındı.                                              | + | + | + |   | + |
|   |                                     | 10 | Sözleşmenin yer alması gereken zorunlu içeriğe sözleşmede yer verilmedi.                                  | + | + | + |   | + |
|   |                                     | 11 | Proje değişikliğine ilişkin bildirim yapılmadı.                                                           | + | + | + |   | + |
|   |                                     |    |                                                                                                           |   |   |   |   |   |
| 8 | İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler | 1  | Sözleşme örneği bırakılmadı.                                                                              | + | + | + |   | + |
|   |                                     | 2  | Cayma hakkı kullandırılmadı.                                                                              | + | + | + |   | + |
|   |                                     | 3  | Sözleşmeden cayıldığı halde para iadesi yapılmadı.                                                        | + | + | + |   | + |
|   |                                     | 4  | Cayma hakkı süresi içinde tüketiciden ödeme alındı veya tüketicici borç altına sokan bir belge istenildi. | + | + | + |   | + |
|   |                                     | 5  | Cayma hakkının kullanılması konusunda yanlış bilgilendirme yapıldı.                                       | + | + | + |   | + |
|   |                                     | 6  | Yetki belgesi olmadan satış yapıldı.                                                                      | + | + | + |   | + |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|   |                      |   |                                                                                      |   |   |   |  |   |
|---|----------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--|---|
| 9 | Mesafeli Sözleşmeler | 1 | Ön bilgilendirme yapılmadı.                                                          | + | + | + |  | + |
|   |                      | 2 | Cayma hakkının kullanılmasına rağmen bedel iadesi yapılmadı.                         | + | + | + |  | + |
|   |                      | 3 | Cayma hakkı kullandırılmadı.                                                         | + | + | + |  | + |
|   |                      | 4 | Cayma hakkının kullanılması sonucunda tüketiciye bedel iadesi tek seferde yapılmadı. |   |   |   |  |   |
|   |                      | 5 | Mal süresi içinde teslim edilmedi.                                                   | + | + | + |  | + |
|   |                      | 6 | Bilgi belge saklama sorumluluğu yerine getirilmedi.                                  | + | + | + |  | + |
|   |                      | 7 | Geç teslim edildi.                                                                   | + | + | + |  | + |





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|    |                                                       |   |                                                                                                                             |   |   |   |  |   |
|----|-------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--|---|
|    |                                                       | 5 | Mal süresi içinde teslim edilmedi.                                                                                          | + | + | + |  | + |
|    |                                                       | 6 | Bilgi belge saklama sorumluluğu yerine getirilmedi.                                                                         | + | + | + |  | + |
|    |                                                       | 7 | Geç teslim edildi.                                                                                                          | + | + | + |  | + |
| 10 | Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler      | 1 | Çayma hakkı kullandırılmadı.                                                                                                | + | + | + |  | + |
|    |                                                       | 2 | Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirilmedi.                                                               | + | + | + |  | + |
|    |                                                       | 3 | Sözleşme şartları kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciciye iletilmedi.                                  | + | + | + |  | + |
|    |                                                       | 4 | Sözleşmenin sona erdirilmesi sürecinde, sözleşmenin kurulması sürecine kıyasla daha ağır koşullar içeren yöntemler sunuldu. | + | + | + |  | + |
|    |                                                       | 5 | Sözleşme süresi içinde ücret ödemeksizin sözleşmenin kağıt üzerinde bir örneğinin sunulması talebi yerine getirilmedi.      | + | + | + |  | + |
| 11 | Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri | 1 | Ön bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirilmedi.                                                                            | + | + | + |  | + |
|    |                                                       | 2 | Sözleşme ilişkisi içindeki süreçte şekil şartlarına uyulmadı.                                                               | + | + | + |  | + |
|    |                                                       | 3 | Sözleşmeden cayma ve dönme hakları kullandırılmadı.                                                                         | + | + | + |  | + |
|    |                                                       | 4 | Arsa ya da yapı ruhsatı yokken ön ödemeli satış yapıldı.                                                                    | + | + | + |  | + |
|    |                                                       | 5 | Ön ödemeli satışlarda, devre tatile konu taşınmaz süresi içinde devir veya teslim edilmedi.                                 | + | + | + |  | + |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|    |                        |   |                                                                                                                      |   |   |   |   |   |
|----|------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|    |                        | 6 | Ayrılmış mal veya hizmet sunuldu.                                                                                    | + | + | - |   |   |
|    |                        | 7 | Devre tatil tesisinin işletilmesiyle ilgili sorunlar ortaya çıktı.                                                   | + | + | - |   |   |
|    |                        | 8 | Teminat verilmedi, bina tamamlama sigortası yapılmadı.                                                               | + | + | + | + |   |
| 12 | Paket Tur Sözleşmeleri | 1 | Paket tur firması sözleşmedeki taahhütlerini yerine getirmedi veya kısmen yerine getirdi.                            | + | + | + |   | + |
|    |                        | 2 | Paket tur iptali sonrası iade edilmesi gereken tur ücreti, kanunda öngörülen süreden daha geç sürede iade edildi.    | + | + | + |   | + |
|    |                        | 3 | Paket tur sözleşmesinde belirtilen oteller konfor ve hijyen şartları bakımından oldukça kötü durumdaydı.             | + | + | - |   | + |
|    |                        | 4 | Sözleşme kurulmadan önce bilgilendirme amaçlı broşür verilmedi.                                                      | + | + | + |   | + |
|    |                        | 5 | Katılımcıya düzenlenen sözleşmenin bir örneği verilmedi.                                                             | + | + | + |   | + |
|    |                        | 6 | Sözleşmenin esaslı unsurlarından birisinin değiştirilmesine rağmen katılımcı seçimlik haklarından yararlandırılmadı. | + | + | + |   | + |
|    |                        | 7 | Sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle gündeme gelen tüketici hakları kullandırılmadı.           | + | + | + |   | + |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|    |                       |    |                                                                                                                                      |   |   |   |  |   |
|----|-----------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--|---|
|    |                       | 8  | Sözleşmenin feshi hükümlerine aykırı davranıldı.                                                                                     | + | + | + |  | + |
|    |                       | 9  | Paket tur firmasının vize işlemleri ile ilgili taahhütlerini tam olarak yerine getirmemesi nedeniyle mağduriyetler ortaya çıktı.     | + | + | - |  |   |
| 13 | Abonelik Sözleşmeleri | 1  | Sözleşmeyi feshetmek için cayma bedeli talep edildi.                                                                                 | + | + | + |  | + |
|    |                       | 2  | İnternet üzerinden onay ve bilgilendirme olmadan bir hizmete aboneliğim yapıldı.                                                     | + | + | + |  | + |
|    |                       | 3  | Sözleşmenin feshi 7 gün içerisinde yerine getirilmedi.                                                                               | + | + | + |  | + |
|    |                       | 4  | Sözleşme feshedilmesine rağmen ücretlendirme yapıldı.                                                                                | + | + | + |  | + |
|    |                       | 5  | Ödeme bildirimi hatalı yapıldı.                                                                                                      | + | + | + |  | + |
|    |                       | 6  | Tahsil edilen ücret kalemlerine sözleşmede yer verilmedi.                                                                            | + | + | + |  | + |
|    |                       | 7  | Fatura zamanında ödenmediği için fahiş bir gecikme zammı uygulandı.                                                                  | + | + | + |  | + |
|    |                       | 8  | Taahhütlü aboneliğe ilişkin taahhütnamenin bir örneği verilmedi.                                                                     | + | + | + |  | + |
|    |                       | 9  | Yerleşim yerinin değişmesi ve hizmetin yeni yerleşim yerinde sunulamamasına rağmen taahhütlü aboneliğin feshinde bedel talep edildi. | + | + | + |  | + |
|    |                       | 10 | Fesih süresi dolmasına rağmen ücret talep edildi.                                                                                    | + | + | + |  | + |
|    |                       | 11 | Katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerinde onay olmadan abonelik yapıldı ve fesih talebi yerine getirilmedi.                  | + | + | + |  | + |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|    |                                                               |    |                                                                                                                                              |   |   |   |   |   |
|----|---------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|    |                                                               | 12 | Taahhütlü abonelikte malın ayıplı çıkmasında GSM operatörü sorumluluk kabul etmedi.                                                          | + | + | + |   | + |
| 14 | Süreli Yayın Kuruluşlarının Düzenlenen Promosyon Uygulamaları | 1  | Promosyon konusu ürün, Kanunda öngörülen sürede teslim edilmedi.                                                                             | + | + | + | + |   |
|    |                                                               | 2  | Promosyon uygulaması bittikten sonra yedek kupon yayımlanmadı.                                                                               | + | + | + | + |   |
|    |                                                               | 3  | Promosyon konusu ürünün teslimi ile ilgili olarak ilave ücret talep edildi.                                                                  | + | + | + | + |   |
| 15 | Fiyat Etiketleri                                              | 1  | Etiket, tarife veya fiyat listesine yer verilmediği görüldü.                                                                                 | + | + | + |   | + |
|    |                                                               | 2  | Etiket, tarife ve fiyat listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanmadı. | + | + | + |   | + |
|    |                                                               | 3  | Etiket, tarife ve fiyat listesinde malın indirimli satış fiyatı ile indirimden önceki fiyatına yer verilmemişti.                             | + | + | + |   | + |
|    |                                                               | 4  | İndirimli satış süresi 3 ayı (tasfiye halinde 6 ay) geçti.                                                                                   | + | + | + |   | + |
| 16 | Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu                                  | 1  | Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu düzenlenmedi veya verilmedi.                                                                             | + | + | + |   | + |
|    |                                                               | 2  | Tanıtma ve kullanma kılavuzunda bulunması gereken zorunlu bilgilere yer verilmediği görüldü.                                                 |   |   | + |   | + |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|    |                         |   |                                                                                     |   |   |   |               |   |
|----|-------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---------------|---|
|    |                         | 3 | Tanıtma ve kullanma kılavuzunda yetkili servislerin listesinin bulunmadığı görüldü. |   |   | + |               | + |
|    |                         | 4 | Özellikle ambalajlı ürünlerin içinde tanıtma ve kullanma kılavuzu çıkmadı.          |   |   | + |               | + |
| 17 | Garanti Belgesi         | 1 | Garanti belgesi düzenlenmedi veya verilmedi.                                        |   |   | + | +             |   |
|    |                         | 2 | Garanti belgesinde bulunması gereken zorunlu bilgilere yer verilmediği görüldü.     |   |   | + | +             |   |
|    |                         | 3 | Arızalar doğrudan kullanıcı hatası olarak değerlendirildi.                          | + | + |   |               |   |
|    |                         | 4 | Seçimlik hakları kullanmak zorlaştırıldı.                                           | + | + |   |               |   |
| 18 | Satış Sonrası Hizmetler | 1 | Firmanın satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi olmadığı görüldü.                  |   |   | + |               | + |
|    |                         | 2 | Azami tamir sürelerine uyulmadı.                                                    | + | + | + |               | + |
|    |                         | 3 | Arızanın on iş günü içinde giderilememesine rağmen muadil ürün verilmedi.           | + | + | + |               | + |
|    |                         | 4 | Kullanım ömrü süresince yedek parça temini yapılmadı.                               | + | + | + |               | + |
|    |                         | 5 | Yetkili servis tarafından servis fişi düzenlenmedi.                                 |   |   | + |               | + |
|    | Ticari Reklamlar        | 1 | Yanıtıcı ve aldatıcı unsurlara yer verildi.                                         |   |   | + | Reklam Kurulu |   |
|    |                         | 2 | İddialar ispatlanamadı.                                                             |   |   | + | Reklam Kurulu |   |
|    |                         | 3 | Haksız rekabete sebebiyet verildi.                                                  |   |   | + | Reklam Kurulu |   |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |   |               |  |
|----|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---|---------------|--|
| 19 | 4  | Tüketicilerin tecrübe ve bilgi eksiklikleri istismar edildi.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  | + | Reklam Kurulu |  |
|    | 5  | Herhangi bir kişi, kurum veya kuruluşu, ticari ya da mesleki faaliyeti, malı ya da hizmeti, reklamı veya markayı aşağıladığı, açıkça alay konusu ettiği ve benzeri bir biçimde kötülediği görüldü.                                                                                                                                           |  |  | + | Reklam Kurulu |  |
|    | 6  | Yurt dışında ifa edilmesi öngörülen paket tur ve eğitim hizmetleri ile yurt dışına yönelik ulaşım ve konaklama hizmetlerinin reklamları hariç olmak üzere, reklamlarda satış fiyatlarının; "Türk Lirası", "TL" veya "₺" şeklinde belirtilmediği görüldü.                                                                                     |  |  | + | Reklam Kurulu |  |
|    | 7  | Reklamı yapılan mal veya hizmetlerin satın alınması halinde, tüketiciye ayrıca promosyon olarak hediye mal veya hizmetlerin veya ikramiyelerin de verileceği belirtilmesine rağmen, hediye veya ikramiye olarak verilecek mal veya hizmetlerin miktarı, gerçek piyasa değeri ile bunların verilmesine ilişkin geçerlilik süresi açıklanmadı. |  |  | + | Reklam Kurulu |  |
|    | 8  | Reklamı yapılması yasaklanmış ürün veya hizmetlerin tanıtımı yapıldı.                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  | + | Reklam Kurulu |  |
|    | 9  | Hasta, çocuk, yaşı ve engellileri istismar edici ifade ya da görüntülere yer verildi.                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  | + | Reklam Kurulu |  |
|    | 10 | Örtülü reklam yapıldı.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  | + | Reklam Kurulu |  |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



|    |                           |    |                                                                                                                                                                                                                              |  |  |   |               |  |
|----|---------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---|---------------|--|
|    |                           | 11 | Çocukların, fiziksel, zihinsel, ahlaki, psikolojik ve Toplumsal gelişim özelliklerini olumsuz yönde etkileyebilecek hiçbir ifade ya da görüntü içermemesi yasasına aykırı hareket edildi.                                    |  |  | + | Reklam Kurulu |  |
|    |                           | 12 | Reklamlarda, tanıklığına başvuru alan kişi, kurum veya kuruluşun tecrübesine, bilgisine veya araştırma sonuçlarına dayanmayan ve gerçek olmayan tanıklık ya da onay ifadesine yer verildiği veya atıfta bulunulduğu görüldü. |  |  | + | Reklam Kurulu |  |
|    |                           | 13 | Reklamlarda, tüketicinin satın alma kararını etkileyecek nitelikteki bilgiler ortalama tüketicinin algılayabileceği sürede ve biçimde iletilmedi.                                                                            |  |  | + | Reklam Kurulu |  |
|    |                           | 14 | Reklamlarda yer alan alt yazı, durağan yazı ve dipnotlar, okunabilir ve algılanabilir hız ve büyüklükte değildi.                                                                                                             |  |  | + | Reklam Kurulu |  |
|    |                           | 15 | Reklamlardaki sesli ifadeler, görseller, dipnot, alt yazı veya durağan yazılarda yer verilen bilgilerin birbiriyle çeliştiği görüldü.                                                                                        |  |  | + | Reklam Kurulu |  |
| 20 | Haksız Ticari Uygulamalar | 1  | Aldatıcı ticari uygulamada bulunuldu.                                                                                                                                                                                        |  |  | + | Reklam Kurulu |  |
|    |                           | 2  | Saldırgan ticari uygulamada bulunuldu.                                                                                                                                                                                       |  |  | + | Reklam Kurulu |  |



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



(\*) Tüketici Hakem Heyetlerinin, uyuşmazlıklara bakmakla görevli olmalarına ilişkin parasal sınırlar her yıl yenilenmekte olup, 2020 yılı için bu sınır 10.390 TL'dir. 2020 yılı için, uyuşmazlık değeri 10.390 TL ve üzeri olan uyuşmazlıklarda, uyuşmazlığın giderilmesinde görevli merci Tüketici Mahkemeleri, uyuşmazlık değeri 10.390 TL'nin altında olan uyuşmazlıklarda ise görevli merci Tüketici Hakem Heyetleri olacaktır. Bununla birlikte, 2020 yılı için Tüketici Hakem Heyetlerine yapılacak başvurularda değeri:

- a) 6.920 (altıbindokuzyüzyirmi) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetleri,
- b) Büyükşehir statüsünde olan illerde 6.920 (altıbindokuzyüzyirmi) Türk Lirası ile 10.390 (onbinüçyüzdoksan) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,
- c) Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 10.390 (onbinüçyüzdoksan) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,
- d) Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 6.920 (altıbindokuzyüzyirmi) Türk Lirası ile 10.390 (onbinüçyüzdoksan) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri görevlidir.











Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



## TÜKETİCİNİN KORUNMASININ GÜÇLENDİRİLMESİ TEKNİK DESTEK PROJESİ

### TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

### GÜNCEL TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARINA İLİŞKİN SIKÇA SORULAN SORULAR

T.C. Ticaret Bakanlığı

Tüketicinin Korunması ve Piyasa  
Gözetimi Genel Müdürlüğü

## ÇÖZÜM NOKTANIZ

ALO 175

E-tüketici



[www.tuketiciakademisi.gov.tr](http://www.tuketiciakademisi.gov.tr)

<https://tuketici.ticaret.gov.tr/>

Bu yayın Avrupa Birliğinin maddi desteği ile hazırlanmıştır.  
İçerik tamamı ile WYG Türkiye sorumluluğu altındadır ve Avrupa Birliği'nin görüşlerini yansıtmak zorunda değildir.

This publication was produced with the financial support of the European Union.  
Its contents are the sole responsibility of WYG Türkiye and do not necessarily reflect the views of the European Union.

