



Tüketicinin Korunmasının Güçlendirilmesi Teknik Destek Projesi

Bu yayın Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti'nin mali katkısıyla hazırlanmıştır. Bu yayının içeriğinden yalnızca WYG liderliğindeki konsorsiyum sorumludur ve bu içerik hiçbir şekilde Avrupa Birliği veya Türkiye Cumhuriyeti'nin görüş ve tutumunu yansıtmamaktadır.

This publication has been produced with the financial assistance of the European Union. The contents of this publication is the sole responsibility of WYG and can in no way be taken to reflect the views of the European Union.



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

T.C. Ticaret Bakanlığı

Tüketicinin Korunması ve Piyasa
Gözetimi Genel Müdürlüğü

ÇÖZÜM NOKTANIZ

ALO 175

E-tüketici



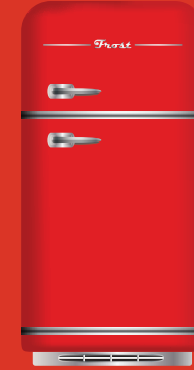
www.tuketiciakademisi.gov.tr

www.tuketici.ticaret.gov.tr

Tüketici olarak

HAKLARINI

BİLİYOR MUSUN?



Cayma Hakkı

Ayıplı Mal ve Hizmet

Ön Ödemeli Konut Satışları

Ürün Güvenliği

Mesafeli Sözleşmeler

Abonelik

Aldatıcı Reklam

Tüketicinin Hak Arama Yolları

Tüketmeden öğrenin!

www.tuketici.ticaret.gov.tr



AYIPLI MAL NEDİR?



Satın aldığınız bir mal,

- Ambalajında, etiketinde, tanıtım ve kullanma kılavuzunda, internet portalında, reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerden bir veya bir kaçını taşııyorsa;
- Satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde belirtilen niteliğe aykırıysa;
- Muadili olan ürünlerin kullanım amacını karşılamıyorsa;
- Vaat edilen örnek ya da modele uygun değilse, belirtilen özellikleri taşııyorsa (Örneğin, buharlı ütünün buharı, dokunmatik telefonun fonksiyonları, elektrik süpürgesinin emiş gücü belirtilen gibi değilse);
- Maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeriyorsa;
- Sözleşmede kararlaştırılan süre içinde teslim edilmediyse;
- Satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında montajı gereği gibi yapılmadıysa,
- Montaj talimatında yanlışlık veya eksiklik bulunduğu için sizin tarafınızdan montajı yanlış yapıldıysa; ayıplı mal olarak kabul edilir.

UNUTMAYIN

Bilerek ayıplı bir mal alıyorsanız, satıcı satışa sunulan ayıplı malın üzerine ya da ambalajına, malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bir etiket koymalıdır. Satıcı size bu etiketi vermeli veya fatura veya fişin üzerine ayıbın niteliğini yazmalıdır.

BİLMEDEN AYIPLI BİR MAL ALDIYSA, HAKLARINIZ NELERDİR?

Satıcı tarafından ayıplı olduğu belirtilmeyen bir ürünü teslim aldıktan sonra ayıplı olduğunu anladıysanız;

- İade edebilir,
- Ayıp oranında satış bedelinden indirim isteyebilir,
- Bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere ücretsiz onarım talep edebilir,
- İmkân varsa, ürünün ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteyebilirsiniz.

Satıcı tercih ettiğiniz talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Teslim tarihinden itibaren 6 ay içinde ortaya çıkan ayıpların teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Satıcı aksini iddia ediyorsa bunu ispat etmekle yükümlüdür.

ZAMAN AŞIMI SÜRESİ



- Satıcı teslim tarihinden itibaren 2 yıl boyunca ürünlerdeki ayıptan sorumludur. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda teslim tarihinden itibaren 5 yıldır.
- İkinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu 1 yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise 3 yıldan az olamaz.
- Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.

UNUTMAYIN

Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

AYIPLI HİZMET NEDİR?

Satın aldığınız bir hizmet sözleşmede belirlenen süre içinde başlamazsa veya kararlaştırılmış olan ve sahip olması gereken özellikleri taşııyorsa ayıplı hizmet olarak kabul edilir.

- İnternet portalında, reklam veya ilanlarda yer alan özellikleri taşımayan,
- Satın alma sırasında size sunulan kapsamda olmayan (Örneğin, 4 yıldız denildiği halde konaklama satın aldığınız otelin 2 yıldızlı olması; taşınma işleminde eşyalara gereken özenin gösterilmemesi; evinizin sipariş verdiğiniz boya yerine başka bir renkte boyanması gibi),
- Maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplı hizmetlerdir.

Ayıplı hizmetin sorumluluğu Hizmet Sağlayıcıya aittir.

AYIPLI HİZMET DURUMUNDA HAKLARINIZ NELERDİR?

Satın aldığınız hizmetin ayıplı bir hizmet olduğunu düşünüyorsanız,

- Hizmetin yeniden sunulmasını talep edebilir,
- Hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımını isteyebilir,
- Ayıp oranında bedelden indirim talep edebilir,
- Sözleşmeden dönebilirsiniz.

Hizmet Sağlayıcı tercih ettiğiniz talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

Bu haklarınızdan hizmetin ifasından sonraki 2 yıl içinde faydalanabilirsiniz. Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse bu zamanaşımı süresi uygulanmaz.