



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



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

ÇÖZÜM NOKTANIZ

ALO 175

E-tüketici



www.tuketiciakademisi.gov.tr

www.tuketici.ticaret.gov.tr

Tüketmeden öğrenin!

www.tuketici.ticaret.gov.tr

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.



MESAFELİ SATIŞ NEDİR?



Satıcı ile karşı karşıya gelinmeksizin, internet, telefon, akıllı telefon uygulamaları gibi uzaktan iletişim araçları kullanılarak yaptığınız alışverişlere mesafeli sözleşmeler yani mesafeli satış denir.

CAYMA HAKKI NEDİR?



Mesafeli satışlarda, tüketici olarak herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve ceza ödemeksizin 14 gün içinde cayma hakkınız bulunur. Satış sırasında cayma hakkı konusunda gereken ön bilgilendirme tarafınıza yapılmamışsa, bu süre 1 yıla uzar.

Cayma hakkınızı kullanmak isterseniz yazılı olarak veya SMS, e-posta, internet ve benzeri yöntemlerle satıcı veya sağlayıcıya durumu bildirmeniz yeterlidir. Telefon ile yapılan cayma hakkı bildirimi ise geçersizdir.

14 GÜNLÜK CAYMA SÜRENİZ NE ZAMAN BAŞLAR?



- Hizmet alımında **sözleşmenin kurulduğu gün başlar.**
- Mal satışlarında ise **malın teslim alındığı gün başlar.**

Malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkı kullanılabilir.

UNUTMAYIN

Cayma hakkının kullanımına ilişkin ispat yükümlülüğü tüketici olarak size aittir.

ÖDEME YAPMADAN BİLGİ ALIN!



Mesafeli alışverişlerde ödeme işlemini tamamlamadan önce, aşağıdaki konuları içeren ön bilgilendirmenin yapıldığına emin olun:

- Mal veya hizmetin temel nitelikleri,
- Satıcı veya sağlayıcının adı, unvanı, varsa MERSİS numarası, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri,
- Mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar,
- Ödeme, teslimat, ifaya ilişkin bilgiler ve taahhütler,
- Cayma hakkı kullanımına ilişkin şartlar, süresi, usulü, cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, faks numarası veya elektronik posta adresi,
- Ödenmesi gereken depozitolar ya da diğer mali teminatlar ile bunlara ilişkin şartlar,
- Dijital içeriklerin işlevselliğini etkileyebilecek teknik koruma önlemleri, bunların hangi donanım ya da yazılımla birlikte çalışabileceğine ilişkin bilgi,
- Uyuşmazlık durumunda Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine başvuru yapabileceğinize dair bilgi,

Ön bilgilendirmenin yapıldığına dair satıcı veya sağlayıcı sizden teyit almak zorundadır.

HANGİ DURUMLARDA CAYMA HAKKINIZ BULUNMAZ?



Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça aşağıda verilen örnek durumlarda cayma hakkınızı kullanamazsınız.

- Fiyatı satıcı veya sağlayıcının kontrolü dışında finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen mal veya hizmet alımında,
- Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallar,
- Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçen ürünler,
- Ambalajı açılmış olması şartıyla, iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayan ürünler,
- Başka maddelerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan ürünler,
- Ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemeleri,
- Gazete ve dergi gibi süreli yayınlar (abonelik sözleşmesiyle satın alınanlar dışında),
- Belirli bir tarihte yapılması gereken konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-içecek tedariki ve eğlence veya dinlenme,
- Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayri maddi ürünler,
- Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetler.

