Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

TÜKETİCİ OLARAK HAKLARINI BİLİYOR MUSUN?

T.C. TİCARET BAKANLIĞI
TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

T.C. TİCARET BAKANLIĞI

TÜKETİCİ KORUNUYOR

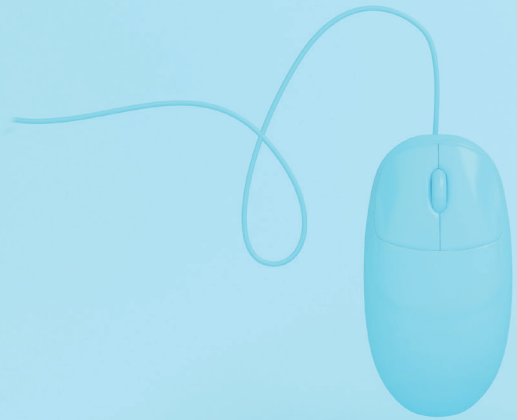
TÜKETİCİNİN KORUNMASI ve PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

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.

T.C. Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan bu broşür tüketicinin korunmasına yönelik farklı başlıklardaki önemli hususları ve bunlara yönelik sorumluluk ve yükümlülüklerini hatırlatmak için hazırlanmıştır.
Her bir başlık altındaki detaylı hükümlere ve ilgili diğer kanun hükümlerine tuketiciakademisi.gov.tr web sayfası üzerinden ulaşabilirsiniz.



Cayma Hakkı

CAYMA HAKKI NEDİR?

Herhangi bir sebep göstermeksizin ve ceza ödemeksizin bir malı iade etmeniz veya hizmet sözleşmesinden vazgeçmeniz için size sunulan bir haktır.

- Taksitli alışverişlerinizde,
- Tüketici kredisi kullanımında,
- Ön ödemeli konut alımında,
- Satıcının iş yeri dışında yapılan pazarlama sonucu bir ürün aldığınızda,
- Internet, TV veya telefon üzerinden yaptığınız alışverişlerde (Mesafeli Sözleşmeler),
- Devre tatil ve uzun süreli tatil satın aldığınızda veya
- Finansal Hizmetleri Mesafeli Yollarla Kullandığınızda

size verilen süre içinde herhangi bir gerekçe göstermeden veya ceza ödemeden bu işlemlerden cayma hakkınız vardır. Tek yapmanız gereken bu hakkınızı kullanmak istediğinizi satıcı veya hizmet sağlayıcınıza bildirmektir.

UNUTMAYIN

Mağazalardan görerek satın aldığınız ürünler için cayma hakkınız bulunmaz.

Ancak firmalar kendi inisiyatifleriyle müşteri memnuniyetini sağlamak adına size cayma hakkı tanıyabilir.

CAYMA HAKKI KULLANIMA İLİŞKİN BİLMENİZ GEREKENLER

Cayma hakkı kullanımı yapılan alışverişin içeriğine göre farklılık gösterebilir. Bu broşür tüketicilerin sık rastladığı durumlara ilişkin genel hatırlatmalar içerir.

Sorun yaşayan tüketiciler cayma haklarının kapsamı, nasıl kullanılacağı, nereye başvuracağı hakkında detaylı bilgiye www.tuketiciakademisi.gov.tr adresinden ulaşabilir veya Alo 175 Tüketici hattına müracaat edebilir.

TAKSİTLİ ALIŞVERİŞLER 7 GÜN

- Kullanılmış bir mal için cayma hakkınız bulunmaz.
- Hizmet alımlarında onayınız ile hizmet sunumu başladıysa, cayma hakkınızı kullanamazsınız.
- Taksitli alışveriş olarak değerlendirilmediği için kredi kartıyla yapılan alışverişlerinizde cayma hakkınızı kullanamazsınız.

TÜKETİCİ KREDİSİ 14 GÜN

- Krediden faydalanmaya başladıysanız, anapara ve anaparanın iade tarihine kadar tahakkuk etmiş faizi cayma bildiriminizi ilettikten sonraki 30 gün içinde krediyi verene geri ödemeniz gerekir, aksi halde cayma gerçekleşmemiş sayılır.
- Faiz, sözleşmenizde belirlenen faiz oranına göre hesaplanır. Hesaplanan faiz ve bir kamu kurum veya kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar dışında sizden herhangi bir ek bedel talep edilemez.

ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞLARI 14 GÜN

- Cayma hakkını kullanıldığınıza dair bildirimi 14 gün içinde noter aracılığıyla satıcıya yöneltmeniz yeterlidir.
- Konutu kısmen veya tamamen krediyle alıyorsanız size tanınan cayma hakkı süresi içinde kredi veren kurum faiz, komisyon, yasal yükümlülük ve benzeri isimler altında sizden hiçbir masraf talep edemez.
- Satıcı yaptığınız ödemeyi ve borçlanma belgelerini size iade ettiği sonraki on gün içinde, elde ettiğiniz tüm kazanımları geri vermeniz zorunludur.
- Konut bedelinin bir kısmı için kredi kullanıyorsanız, satıştan caydığınızı kredi veren kuruluşa bildirmek satıcının yükümlülüğüdür.

İŞ YERİ DIŞINDA YAPILAN SATIŞLAR 14 GÜN

- Cayma süresi içinde satıcı veya sağlayıcı sizden bir ödeme yapmanızı veya sizi borç altına sokacak bir belgeye imza atmanızı talep edemez.
- Cayma süresi içinde malın mutat kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan siz sorumlu tutulamazsınız.
- Satıcı veya sağlayıcının belirtilen yükümlülüklere aykırı hareket etmesi veya size cayma hakkınız konusunda gerektiği şekilde bilgilendirme yapmaması durumunda hakkınızı kullanma süreniz 1 yıla uzar.

TAAHHÜTLÜ ABONELİK NEDİR?

Bir mal veya hizmete taahhütnamede belirtilen süre kadar abone kalmayı taahhüt ederek hizmetin bedelinden indirim aldığınız veya taksitle cep telefonu satın aldığınız sözleşmelere taahhütlü abonelik sözleşmesi denir.

Bu tür sözleşmelerde dikkat etmeniz gereken hususlar şunlardır:

- Taahhüt süresince sözleşme ve taahhütname koşullarında aleyhinize değişiklik yapılamaz.
- Taahhütnamenin yazılı veya elektronik posta yoluyla tarafınıza ulaştırılması zorunludur. Bu taahhütname, sözleşmenin ayrılmaz bir parçasıdır.
- Taahhütnamede; taahhüdün geçerlilik süresi, mal veya hizmetin nitelikleri, tüm vergiler dahil toplam fiyatı, tarifenin taahhüt verilmeden önceki fiyatı, aylık yapılan indirim miktarı, taahhüdün süresinden önce sonlandırılması durumunda ödenecek bedelin hesaplanma yöntemi yer almak zorundadır.

MESAFELİ SÖZLEŞMELER 14 GÜN

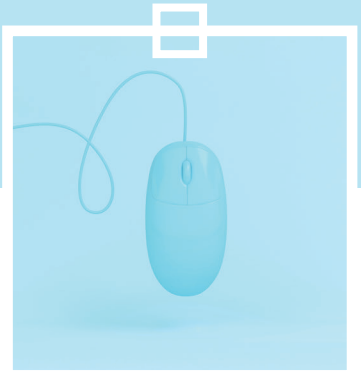
- Cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmediyseniz bu hakkınızı 1 yıl içinde kullanabilirsiniz.
- Cayma hakkınızı yazılı olarak veya (e-posta, internet vb.) kalıcı veri saklayıcısı ile satıcıya yöneltmeniz yeterlidir.

FİNANSAL HİZMETLERE İLİŞKİN MESAFELİ SÖZLEŞMELER - 14 GÜN

- Sigorta ve bireysel emeklilik sözleşmelerinde kanunla sunulan hükümlerin tüketicinin lehine olması durumunda bu hükümler geçerli sayılır.
- Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, SMS veya e-posta gibi bir uzaktan iletişim aracı kullanarak sözleşmeyi sona erdirebilirsiniz.
- Sözleşmeyi nasıl yaptıysanız, aynı yöntemle sona erdirebilirsiniz.
- Bedeli finansal piyasadaki dalgalanmalara bağlı olarak sağlayıcının kontrolü dışında değişen ve bu değişimin cayma hakkı süresi içinde gerçekleşebildiği finansal hizmetlere ilişkin sözleşmelerden cayma hakkınızı kullanamazsınız.

TÜKETİCİ OLARAK HAKLARINI BİLİYOR MUSUN?

Cayma Hakkı



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 taşımıyorsa;
- 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 taşımıyorsa (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 ALDIYSANIZ, 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 üründeki 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.

TÜKETİCİ OLARAK HAKLARINI BİLİYOR MUSUN?

Ayıplı Mal ve Hizmet

AYIPLI HİZMET NEDİR?

Satın aldığınız bir hizmet sözleşmede belirlenen süre içinde başlamazsa veya kararlaştırılmış olan ve sahip olması gereken özellikleri taşımıyorsa 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.

GÜVENLİ ÜRÜN NEDİR?

Satışa sunulan her ürünün insan sağlığı; can ve mal güvenliği; hayvan, bitki yaşam ve sağlığı; çevre ve tüketicinin korunması açısından asgari güvenlik koşullarını sağlaması gerekir. Piyasaya arz edilen ürünlerin güvenli olması üreticinin, yetkili temsilcisinin veya ithalatçının sorumluluğundadır.

ÜRÜN ALIRKEN NELERE DİKKAT ETMELİSİNİZ?

- Satın alma aşamasında her ürünün öncelikle ambalajını dikkatle inceleyin.
- Ürün ambalajları üzerinde yer alan uyarıları dikkatle okuyun, kullanım talimatları doğrultusunda hareket edin.
- Çocuklara yönelik ürünlerde olası riskler ve oluşabilecek tehlikelere karşı daha dikkatli olun.

OYUNCAKLAR

- CE işareti taşıyan ürünleri tercih edin.
- Çocuğunuzun yaş ve becerilerine göre ürün seçin, yaş sınıflandırması uyarılarına dikkat edin.
- Keskin kenarlı, küçük parçalar içeren, parmakların sıkışabileceği mekanizmaları bulunan oyuncaklara özellikle dikkat edin.
- Etikette yer alan güvenlik uyarıları ve kurulum talimatlarını okuyun, çocuğunuza oyuncağı nasıl kullanacağına dair bilgi verin.
- Bisiklet, kaykay, paten gibi ürünlerde çocuğunuzun kask, dizlik gibi ekipmanları kullandığından emin olun.

KIRTASİYE ÜRÜNLERİ

- Üretici veya ithalatçısının açık adının ve adresinin bulunduğu ürünleri tercih edin.
- Üretici veya ithalatçısına dair hiçbir bilgi bulunmayan ürünleri satın almayın.
- Boya kalemlerinde "EN 71 standardına uygundur" ibaresi olduğuna emin olun.
- Oyuncak şeklinde olan veya oyuncak niteliği taşıyan kırtasiye ürünlerinde ise hangi yaş grubuna yönelik olduğuna dair ibarelerin ve diğer uyarıların bulunup bulunmadığına bakın.
- 36 aydan küçük çocuklar için risk oluşturan kırtasiye malzemelerinde bulunan uyarıları muhakkak dikkate alın.
- Oyuncak şeklinde olan ürünlerde "CE" markasının bulunup bulunmadığı kontrol edin.

GIDA TAKLİDİ ÜRÜNLER

Gıda olmamalarına rağmen şekil, koku, renk, görünüm, ambalaj, etiket, hacim veya boyutları nedeniyle yenilebilir algısı yaratan ve özellikle çocuklar tarafından gıda ürünleriyle karıştırılma olasılığı yüksek sağlığa zararlı ve güvensiz ürünlerdir. Meyve görünümündeki sabunlar bu tür ürünler arasında yer alır.

Bu tür ürünlerin tümü veya belirli bir parçasının özellikle çocuklar tarafından ağza alınması, emilmesi ya da yutulması halinde; boğulma, zehirlenme ya da sindirim sisteminde delinme veya tıkanmaya yol açabilir.

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

TÜKETİCİ OLARAK HAKLARINI BİLİYOR MUSUN?

Ürün Güvenliği

TEKSTİL VE AYAKKABI

- Ürünlerin içeriğini gösteren etiketler ve işaretlemeler Türkçe ve kolay okunabilir olmalıdır.
- Etiketlerinde yer alan bilgiler ışığında satın alma kararı verilmelidir.

T.C. Ticaret Bakanlığı, aşağıdaki ürün gruplarının ithalat ve piyasaya arz aşamasında veya piyasadayken güvenilirliğini denetlemekle sorumludur.

- Tekstil, Çanta,
- Dekoratif Malzemeler,
- Mobilyalar,
- El Aletleri,
- Aygıtlar,
- Hobi ve Spor Ekipmanları,
- Çakmaklar,
- Kırtasiye Ürünleri,
- Büro Malzemeleri,
- Çocuk Bakım Ürünleri ve Çocuk Ekipmanları,
- Gıda Görünümlü Ürünler,
- Deterjanlar,
- Emzik Biberon,
- Alıştırma Bardağı ve Kapağı,
- Hijyenik Pedler,
- Çocuk Bezleri,
- Hava Aromatize Edici Ürünler,
- Kuvvetli Asi Bazlar (Por-Çöz, Yağ Çöz vb.),
- Havuz Kimyasalları,
- Oyuncaklar,
- Diş Fırçaları,
- Dövme Mürekkebi,
- İmitasyon Takılar,
- Saatler,
- Saat Kordonları,
- Stor Perdeler,
- Yürüteçler,
- Bebek Yatakları ve Beşikleri,
- Tekerlekli Çocuk Arabaları,
- Klozet Daraltıcılar

Solda listelenen ve güvenli tanımına uymayan bir ürünü T.C. Ticaret Bakanlığına şikayet edebilirsiniz.
T.C. Ticaret Bakanlığı (Alo 175 Tüketici Hattı
https://www.tuketicisikayeti.gtb.gov.tr
Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

GÜVENSİZ ÜRÜN BİLGİLERİNİ NASIL TAKİP EDEBİLİRİM?

GÜVENSİZ ÜRÜN BİLGİ SİSTEMİ (GÜBİS)

Yetkili kuruluşlar tarafından güvensizliği tespit edilen ürünler, GÜBİS üzerinden tüketicilerle paylaşılmaktadır. GÜBİS'e www.guvensizurun.gov.tr ve www.gubis.gov.tr adreslerinden erişim sağlanabilmektedir.

Güvensiz olarak ilan edilen ürünlerden birini almış iseniz üretici/ithalatçı firmaya başvurarak haklarınızı (değişim, para iadesi gibi) kullanabilirsiniz. Talebinizin kabul görmemesi halinde ise genel hukuk yollarına başvurabilirsiniz.

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.

TÜKETİCİ OLARAK HAKLARINI BİLİYOR MUSUN?

Mesafeli Sözleşmeler

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.

ABONELİK SÖZLEŞMESİ NEDİR?

Belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmeyi sağlayan sözleşmeler abonelik sözleşmesi olarak kabul edilir. Elektrik, doğal gaz, internet, telefon ve dijital görüntülü yayınlar için alınan hizmetler bu kapsama girer.

Altı ay, bir yıl gibi süresi önceden belirlenmiş abonelik sözleşmeleri tüketicinin onayı olmadan uzatılamaz. Abonelik sözleşmesinin bir örneğinin size verilmesi zorunludur.

TAAHHÜTLÜ ABONELİK NEDİR?

Bir mal veya hizmete taahhütnamede belirtilen süre kadar abone kalmayı taahhüt ederek hizmetin bedelinden indirim aldığınız veya taksitle cep telefonu satın aldığınız sözleşmelere taahhütlü abonelik sözleşmesi denir.

Bu tür sözleşmelerde dikkat etmeniz gereken hususlar şunlardır:

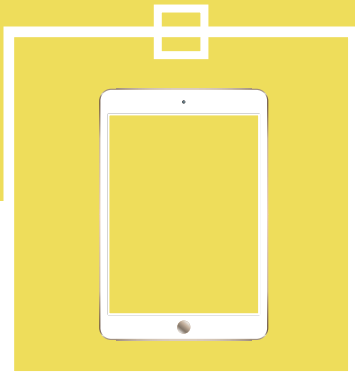
- Taahhüt süresince sözleşme ve taahhütname koşullarında aleyhinize değişiklik yapılamaz.
- Taahhütnamenin yazılı veya elektronik posta yoluyla tarafınıza ulaştırılması zorunludur. Bu taahhütname, sözleşmenin ayrılmaz bir parçasıdır.
- Taahhütnamede; taahhüdün geçerlilik süresi, mal veya hizmetin nitelikleri, tüm vergiler dahil toplam fiyatı, tarifenin taahhüt verilmeden önceki fiyatı, aylık yapılan indirim miktarı, taahhüdün süresinden önce sonlandırılması durumunda ödenecek bedelin hesaplanma yöntemi yer almak zorundadır.
- Taahhüdünüzü telefonda veriyorsanız söz konusu bilgilerin size telefonda aktarılması zorunludur.
- Taahhüt kapsamında satın aldığınız mal veya hizmetin bedeli, taahhütsüz abonelik bedelinden daha yüksek olamaz.
- Taahhütlü aboneliğin sona ermesinden en az 1 fatura dönemi öncesinden bu durum size bildirilmelidir.
- Taahhütlü abonelik kapsamında taksitle cep telefonu satın aldıysanız hizmet sağlayıcı firma da malın ayıbından sorumludur.

TÜKETİCİ OLARAK HAKLARINIZ

- Abonelik sözleşmesine konu mal veya hizmet sözleşmeye uygun olarak size teslim veya ifaedilmelidir.
- Hizmete ilişkin ücretlendirme, hizmetin size fiilen sunulmasıyla başlar.
- Bakım, kontrol, onarım gibi sebeplerle hizmet sunumunun durdurulacak olması halinde, bu durumun en az 48 saat öncesinden size bildirilmesi zorunludur.
- Abonelik süresince; imzalamış olduğunuz sözleşme, taahhütname ve tarifenize ilişkin ayrıntıları ücret ödemeksizin talep edebilirsiniz.
- Sözleşme süresi sonunda sizden açık bir talep veya onay almadığı halde mal veya hizmet sunmaya devam eden satıcı veya sağlayıcı, sunulan bu mal veya hizmet için sizden hiçbir bedel talep edemez.
- Ödeme bildiriminin (fatura), son ödeme tarihinden en az 7 gün önce size gönderilmesi zorunludur.
- Ödeme bildiriminde yer alan tutarın hatalı olduğu gerekçesiyle bildirimin düzenlendiği tarihten itibaren 1 yıl içerisinde itiraz edebilirsiniz.
- Bu itiraz, başvurunun yapıldığı tarihten itibaren en geç 30 gün içerisinde incelenerek sonuçlandırılmalı ve sonucu hakkında size bilgi verilmelidir.
- Belirsiz süreli veya süresi 1 yıl ve daha uzun bir sözleşmeyi herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve ceza ödemeksizin istediğiniz zaman feshedebilirsiniz.

TÜKETİCİ OLARAK HAKLARINI BİLİYOR MUSUN?

Abonelik



- Süresi 1 yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmelerinde ancak satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılırsa veya hizmetten yararlanmanıza engel olabilecek geçerli bir sebebin varlığı halinde sözleşmenizi feshedebilirsiniz.
- Sözleşmeyi sonlandırmak için fesih bildirimini satıcı veya sağlayıcıya yöneltmeniz yeterlidir.
- Fesih bildiriminin satıcı veya sağlayıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç 7 gün içerisinde sözleşmeniz sonlandırılmalıdır.
- Fesih talebinin yerine getirilme süresi günlük süreli yayınlarda 15 gün; haftalık süreli yayınlarda 1 ay; aylık süreli yayınlarda 3 aydır.
- Daha uzun süreli yayınlarda ise bildirimden sonraki ilk yayını müteakiben sözleşmeniz sona erecektir.
  Abonelik sözleşmenizin sonlandırıldığına ilişkin bilginin size verilmesi zorunludur.
- Fesih bildiriminin gerçekleşmesinden itibaren 15 gün içinde ödemiş olduğunuz ücretin geri kalan kısmı ve varsa sizden alınan güvence veya depozito bedellerinin güncel tutarları kesinti yapılmadan tarafınıza iade edilmelidir.

TAAHHÜTLÜ ABONELİĞİN FESHİ

Süresi dolmadan taahhütlü aboneliğinizi sonlandırmak isterseniz:

- Satıcı veya sağlayıcı, aboneliğinize son verdiğiniz tarihe kadar taahhüdünüze istinaden size yaptığı tüm indirimleri, cihaz veya diğer faydaların bedelini sizden talep edebilir.
  Ödemeyi taahhüt ettiğiniz bedelin henüz
- tahakkuk etmemiş kısmının toplamı bu tutardan düşük ise; lehinize olan tutar sizden tahsil edilir.
  Yerleşim yerinizi değiştirmeniz ve yeni yerleşim
- yerinizde taahhüt konusu hizmetin size aynı nitelikte sunulamaması durumunda, herhangi bir bedel ödemeksizin aboneliğinizi feshedebilirsiniz.

TİCARİ REKLAM NEDİR?

Ticaret, iş, zanaat veya bir meslekle bağlantılı olarak;

- Bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralanmasını sağlamak,
- Hedef kitleyi bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla,
- Reklam verenler tarafından herhangi bir mecrada yazılı, görsel, işitsel ve benzeri yollarla gerçekleştirilen pazarlama iletişimi niteliğindeki duyurulardır.

REKLAM MECRALARI NELERDİR?

- Gazete,
- Dergi,
- Televizyon,
- Radyo,
- İnternet,
- Sosyal medya,
- Broşür,
- Açık hava ilanı,

Bu ve benzeri mecralarda yayınlanan reklamlar, Reklam Kurulu'nca incelenebilir.

TİCARİ REKLAMLAR NASIL OLMALIDIR?

- Reklam Kurulu'nca belirlenen ilkelere,
- Genel ahlaka,
- Kamu düzenine,
- Kişilik haklarına uygun,
- Doğru ve dürüst olmalıdır.
  - Tüketiciyi aldatıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici,
  - Can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü,
  - Şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici,
  - Kamu sağlığını bozucu,
  - Hastaları, yaşlıları, çocukları ve engellileri istismar edici

ticari reklam yapılamaz.

Her türlü iletişim aracında sesli, yazılı ve görsel olarak örtülü reklam yapılması yasaktır.

TİCARİ REKLAMLARI DENETLEMEYE YETKİLİ İDARİ OTORİTE REKLAM KURULU'DUR!

REKLAM KURULU NEDİR?

Reklam Kurulu tüketiciye yönelik herhangi bir mecrada yayınlanmış tüm reklamları inceleyen ve denetleyen tek "idari" otoritedir. Kurulun, 10'u kamu kurumları; 9'u sivil toplum kuruluşları ve meslek örgütü temsilcilerinden oluşan toplam 19 üyesi bulunur. Reklam Kurulu ve aldığı kararlar tamamen bağımsızdır.

REKLAM KURULU NE YAPAR?

- Ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirler,
- Haksız ticari uygulamlara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yapar,
- Reklamları inceler ve gerektiğinde idari yaptırım uygular.

REKLAM KURULU YETKİLERİ NELERDİR?

Kurulun inceleme sonucunda;

- Reklamı durdurma,
- Aynı yöntemle düzeltme,
- İdari para cezası kesme,
- 3 aya kadar tedbiren durdurma

cezalarından birine veya birkaçına hükmetme yetkisi vardır.

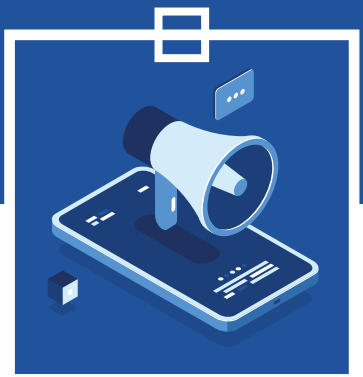
Reklam Kurulu bu cezaları ihlalin niteliğine göre birlikte veya ayrı ayrı verebilir. Aynı zamanda reklam verenlerin yanı sıra reklamı yayınlayan mecra kuruluşu (radyo, gazete, dergi, TV sahibi) ile reklamı hazırlayan reklam ajanslarına da idari yaptırım uygulayabilir.

İdari para cezaları 2020 yılı için reklamın yayınlandığı mecraya göre 10 bin 475 TL ile 419 bin 126 TL arasında değişmektedir. Eğer ihlal 1 yıl içinde tekrarlanırsa Reklam Kurulu cezaları 10 katına kadar artırabilir.

İdari para cezaları her yıl yeniden değerleme oranına göre artırılır.

TÜKETİCİ OLARAK HAKLARINI BİLİYOR MUSUN?

Aldatıcı Reklam



REKLAM KURULU'NA NASIL BAŞVURULUR?

- Yazılı olarak,
- Elektronik ortamda e-devlet (www.turkiye.gov.tr) üzerinden,
- Mobil Tüketici uygulaması üzerinden yapılabilir.

Reklam Kurulu'na tüketicilerin yanı sıra ilgili kamu kurum ve kuruluşları, STK'lar ve rakip firmalar başvurabilir. Reklam Kurulu'nun herhangi bir başvuru olmaksızın reklamları resen inceleme yetkisi de bulunmaktadır.

SİZ DE BAŞVURABİLİRSİNİZ!

Aldatıcı olduğunu düşündüğünüz reklamlar başta olmak üzere;

- İndirimli satışlara ilişkin yanıltıcı reklamlar,
- Fiyat konusunda anlam karışıklığına yol açan reklamlar,
- Sağlık beyanlarıyla satılan kozmetik ve gıda ürünleri,
- Okunamayan altyazı ve dipnotları içeren reklamlar,
- Örtülü reklam yapıldığını düşündüğünüz yazı ve programlar,
- Sahte ve taklit olduğu halde orijinal vaadiyle tanıtılan ürün reklamları,
- Diğer mevzuatlarla getirilen reklam kısıtlamalarına aykırı reklamlar ve
- Maruz kaldığınız haksız ticari uygulamalar ile ilgili olarak
- Reklam Kurulu'na başvurabilirsiniz.

NOT ET, UNUTMA, BAŞVUR! GÖZ YUMMA, BAŞKALARININ DA ALDATILMASINI ÖNLE.
İSTER YAZILI, İSTER ELEKTRONİK OLARAK (www.turkiye.gov.tr) HER YOL AÇIK

NOTLAR

NOTLAR

T.C. Ticaret Bakanlığı

Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü

ÇÖZÜM NOKTANIZ

ALO 175

E-tüketici

www.tuketiciakademisi.gov.tr

tuketici.ticaret.gov.tr