BİLİNÇLİ TÜKETİCİ "REHBERİ"

6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN'A GÖRE HAZIRLANMIŞTIR



www.ibb.gov.tr/zabita

İbbzabita

ibbzabita

ALO 153

BÜYÜKŞEHİR ZABITA

İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

SAYFA 4
AYIPLI MAL VE HİZMETLERDE HAKLARINIZ

SAYFA 6
SATIŞTAN KAÇINMA VE HAKLARINIZ

SAYFA 8
SİPARİŞ EDİLMEYEN MAL VE HİZMETLERDE HAKLARINIZ

SAYFA 12-13
DEVRE TATİL VE UZUN SÜRELİ TATİL HİZMETİ SÖZLEŞMELERİ VE HAKLARINIZ

BİLİNÇLİ TÜKETİCİ "REHBERİ"

SAYFA 18
MESAFELİ SÖZLEŞMELER VE HAKLARINIZ

SAYFA 19
FİNANSAL HİZMETLERE İLİŞKİN MESAFELİ SÖZLEŞMELER VE HAKLARINIZ

SAYFA 20
TÜKETİCİ KREDİSİ VE HAKLARINIZ

SAYFA 25
ABONELİK SÖZLEŞMELERİ VE HAKLARINIZ

SAYFA 26-27-28
FİYAT ETİKETİ VE HAKLARINIZ

SAYFA 29
GARANTİ BELGESİ VE HAKLARINIZ

SAYFA 9
SÖZLEŞMEDEKİ HAKSIZ ŞARTLAR VE HAKLARINIZ

SAYFA 10
TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNDEKİ TEMEL İLKELER

SAYFA 11
TAKSİTLE SATIŞ VE HAKLARINIZ

SAYFA 14-15
PAKET TUR VE HAKLARINIZ

SAYFA 16
ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞLARI VE HAKLARINIZ

SAYFA 17
İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER VE HAKLARINIZ

SAYFA 21
KREDİ KARTLARI VE HAKLARINIZ

SAYFA 22-23
KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİ VE HAKLARINIZ

SAYFA 24
SÜRELİ YAYINLAR VE HAKLARINIZ

SAYFA 30
SATIŞ SONRASI HİZMETLER VE HAKLARINIZ

SAYFA 31
TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ VE TÜKETİCİ MAHKEMELERİ

BÜYÜKŞEHİR
ZABITA

» Tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan mal ayıplı kabul edilir.

Tüketici Ayıplı Mal İle Karşılaşmışsa;

- Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme;
- Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,
- Bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme,
- Tüketici seçimlik haklarından biri ile birlikte tazminatda talep edebilir.
- İmkan varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme, haklarından birene sahiptir.

» İlk **6 ay** içerisinde ortaya çıkan ayıplar satış zamanında varmış gibi kabul edilir.

» Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami **otuz iş günü**, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise **altmış iş günü** içinde yerine getirilmesi zorunludur.

» Ayıplı mallarda satıcının sorumluluğu taşınır mallarda, malın tesliminden itibaren **2 yıl;** taşınmaz mallarda ise **5 yıldır.**

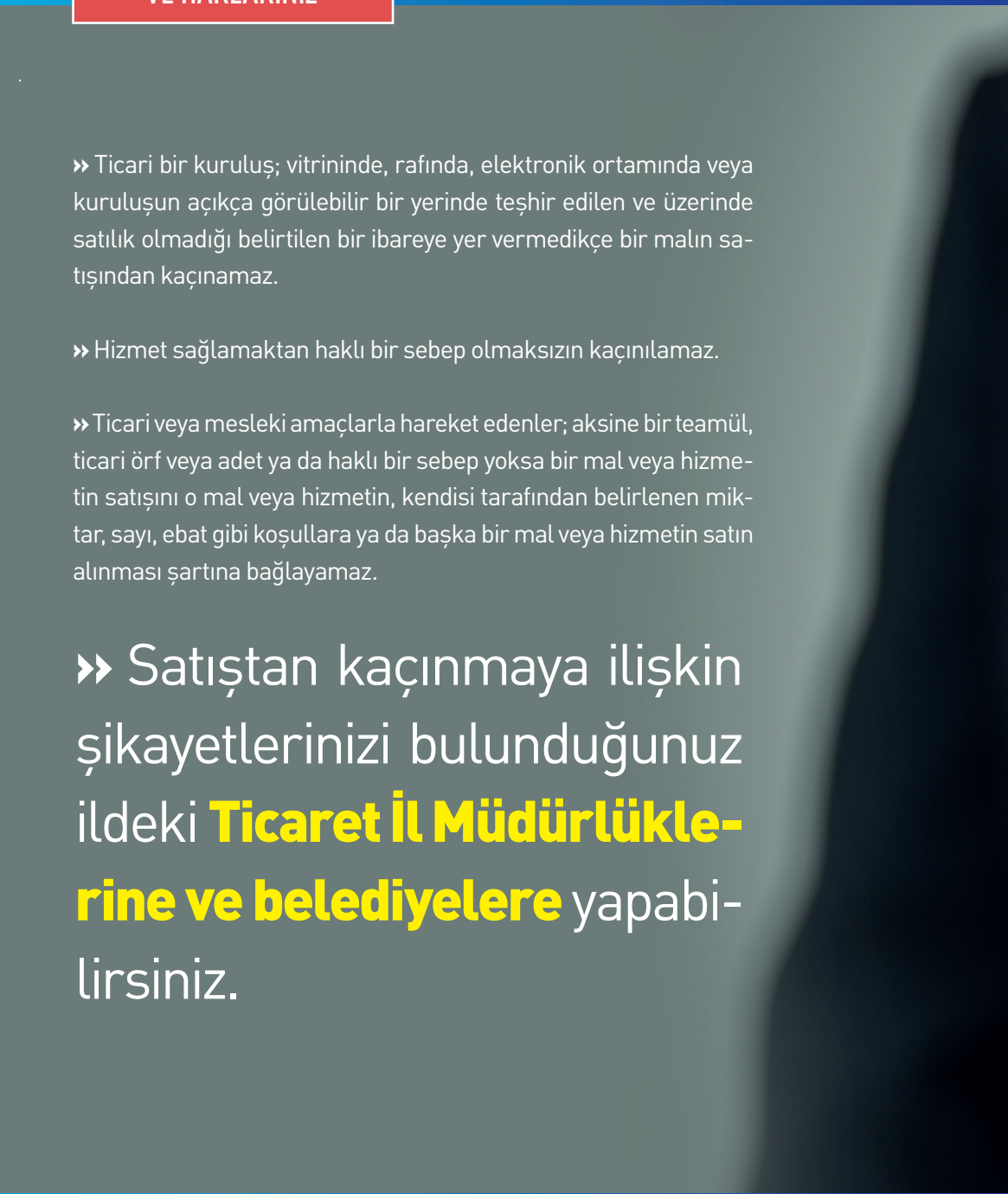
AYIPLI HİZMETLERDE;

Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin seçildiği hallerde, hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten yararlanma amacı dikkate alındığında, makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde bu talep sağlayıcı tarafından yerine getirilir. Bu süre talebin sağlayıcıya yöneltilmesinden itibaren **otuz iş gününü geçemez.** Aksi takdirde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

İlk 6 ay içinde ortaya çıkan ayıplı mallarda malın ayıplı olmadığının ispatı satıcıya aittir.

Ayıplı mal veya hizmetlere ilişkin şikayetlerinizde ikamet ettiğiniz kaymakamlık içerisinde bulunan İlçe Tüketici Sorunları Hakem Heyeti veya Ticaret İl Müdürlüğünde faaliyet gösteren İl Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurabilirsiniz





» Ticari bir kuruluş; vitrininde, rafında, elektronik ortamında veya kuruluşun açıkça görülebilir bir yerinde teşhir edilen ve üzerinde satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer vermedikçe bir malın satışından kaçınamaz.

» Hizmet sağlamaktan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.

» Ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler; aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamaz.

» Satıştan kaçınmaya ilişkin şikayetlerinizi bulunduğunuz ildeki **Ticaret İl Müdürlüklerine ve belediyelere** yapabilirsiniz.

SATIŞTAN KAÇINMA VE HAKLARINIZ



SİPARİŞ EDİLMEYEN MAL VE HİZMETLERDE HAKLARINIZ

1. Sipariş edilmeyen malların gönderilmesi ya da hizmetlerin sunulması durumunda, tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri sürülemez.

2. Tüketicinin sessiz kalması ya da mal veya hizmeti kullanmış olması, sözleşmenin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak yorumlanamaz.

3. Tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü bulunmamaktadır.

SÖZLEŞMEDEKİ HAKSIZ ŞARTLAR VE HAKLARINIZ

Tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dahil edilen ve taraflarınsözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçim de tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartları haksız şarttır.

Tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür.

Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi halinde, tüketici lehine olan yorum tercih edilir.



TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNDEKİ TEMEL İLKELER

» Yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir.

» Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

» Tüketiciden; kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve sözleşmeyi düzenleyenin yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyenin kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir bedel talep edilemez.

» Tüketiciden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmenin eki olarak kağıt üzerinde yazılı şekilde tüketiciye verilmesi zorunludur.



TAKSİTLE SATIŞ VE HAKLARINIZ

Satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin ifasını üstlendiği, tüketicinin de bedeli kısım kısım ödediği sözleşmeler taksitle satış sözleşmeleridir.

Taksitle satış sözleşmesi **yazılı** olarak kurulmadıkça geçerli olmaz.

Tüketici, **yedi gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin **taksitle satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.**

Bu kanun hükümlerine kredi kartı ile yapılan taksitler tabi değildir.

» Bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye bu süre zarfında birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama imkanı veren sözleşmeler devre tatil sözleşmeleridir.

» Devre tatile konu taşınmazın inşa edileceği arsa için yapı ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli devre tatil sözleşmesi yapılamaz.

» Bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye, belirlenen süre zarfında konaklamaya veya konaklama ile birlikte seyahat ya da diğer hizmetlerin beraber sunulduğu durumlara ilişkin indirim yahut diğer menfaatlerden faydalanma hakkı verilen sözleşmeler uzun süreli tatil hizmeti sözleşmesidir.

Tüketicilere en az bir gün önce, ön bilgilendirme formu verilmesi zorunludur:

a) Devre tatil sözleşmeleri
b) Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri
c) Değişim sözleşmeleri
ç) Satıcı veya sağlayıcının, devre tatil veya uzun süreli tatil hizmetinin alınıp satılması hususunda tüketiciye yardımcı olduğu yeniden satış sözleşmeleri.



DEVRE TATİL VE UZUN SÜRELİ TATİL HİZMETİ SÖZLEŞMELERİ VE HAKLARINIZ

» Mesafeli satış yöntemiyle kurulan sözleşmeler hariç olmak üzere satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin **kendi el yazısıyla sözleşme tarihini yazmasını** ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamak zorundadır.

» Tüketici, **on dört gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.

» Devre tatile konu taşınmazın **ön ödemeli** satılması durumunda, devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden **sözleşmeden dönme** hakkı vardır. Ancak satıcı sözleşme bedelinin **yüzde ikisine** kadar tazminat talep edebilir. Satıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmezse tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez.

» Devre tatil amaçlı taşınmazın **ön ödemeli** satışında devir ve teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez.

Paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından ulaştırma, konaklama ve ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmeler paket tur sözleşmeleridir.

» Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketiciye ön bilgilendirme amaçlı **broşür verilmesi** zorunludur.



PAKET TUR VE HAKLARINIZ

» Tüketici, kendisinden 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 edebileceği gibi sözleşmeden dönme hakkına da sahiptir.

» Sözleşmeden dönülmesi halinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, dönme bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren tüketicinin ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın **derhal iade etmesi** zorunludur.

» Tüketicinin, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik nedeniyle **bedelin indirilmesini** talep etme hakkı vardır.

» Paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir **tazminat** talep edebilir.



ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞLARI VE HAKLARINIZ

›› Ön ödemeli konut satış sözleşmesi, tüketicinin konut amaçlı bir taşınmazın satış bedelini önceden peşin veya taksitle ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen veya kısmen ödenmesinden sonra taşınmazı tüketiciye devir veya teslim etmeyi üstlendiği sözleşmedir.

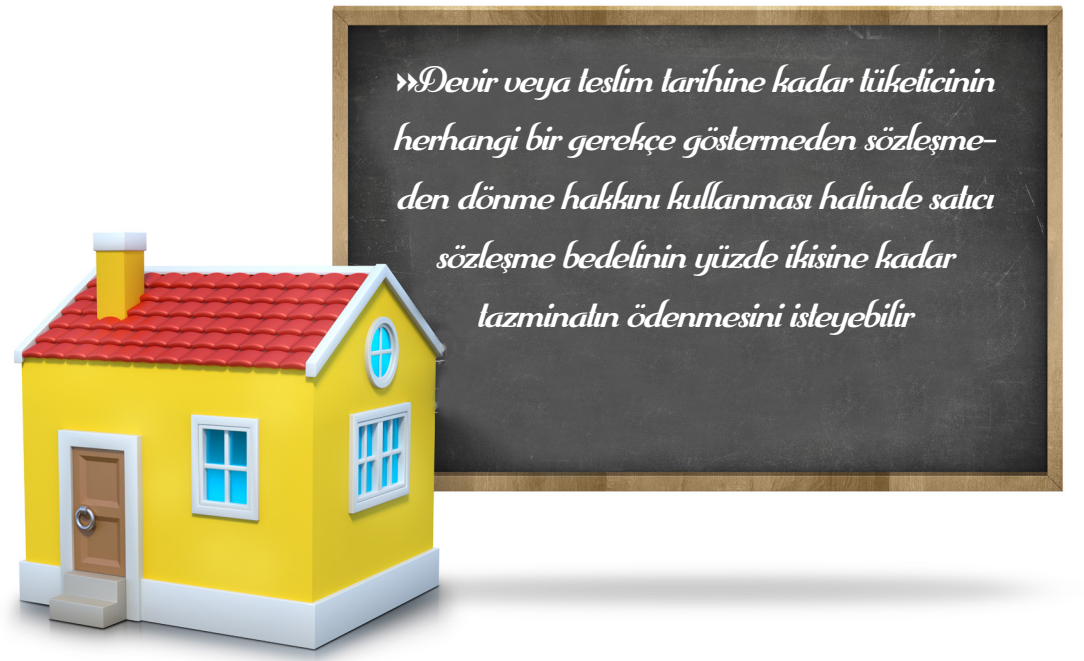
›› En az bir gün önce, **ön bilgilendirme** formu verilmek zorundadır.

›› **Yapı ruhsatı alınmadan**, tüketicilerle ön ödemeli konut satış sözleşmesi yapılamaz.

›› Proje büyüklüğüne göre **bina tamamlama sigortası** yaptırılması zorunludur.

›› Tüketici, **on dört gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin ön ödemeli konut satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.

›› Ön ödemeli konut satışında devir veya teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren **otuz altı ayı** geçemez.



İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER VE HAKLARINIZ

Satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında;

Teklifin tüketici ya da satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılmasına bakılmaksızın iş yeri dışında, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulan, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında tüketiciyle iş yeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında, satıcı veya sağlayıcının iş yerinde ya da herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla kurulan, mal ve hizmetlerin tüketiciye tanıtımı ya da satışı amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından düzenlenen bir gezi esnasında kurulan, sözleşmeler iş yeri dışında kurulan sözleşmeler olarak kabul edilir.

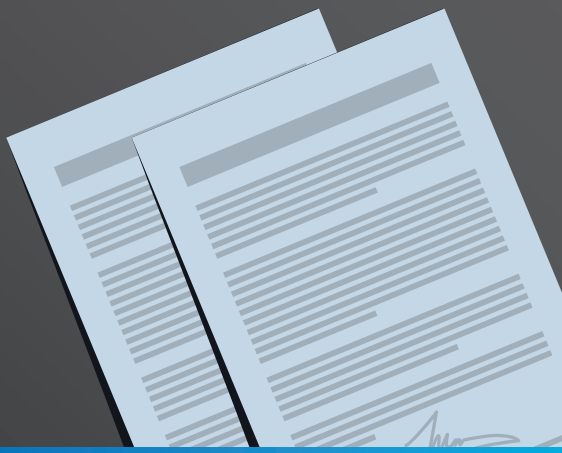
›› Satıcı veya sağlayıcı; tüketicinin kendi el yazısı ile sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamak, sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek ve mal veya hizmeti tüketiciye sunmak zorundadır.

›› Tüketici, **on dört gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden **cayma hakkına sahiptir.**

›› Tüketici, cayma süresi içinde malın mutat kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

›› Satıcı ve sağlayıcı mevzuatta düzenlenen yükümlülüklere aykırı davranırsa veya tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmezse tüketici cayma hakkını kullanmak için 14 günlük süreyle bağlı olmayacaktır. Bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

›› Cayma hakkını kullandığına dair bildirimin bu süre içerisinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi gerekmektedir.



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 dahil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.(İnternet üzerinden veya telefon üzerinden yapılan alışverişler.)

Satıcı veya sağlayıcı, sipariş edilen mal veya hizmeti **otuz günü** içinde teslim etmek zorundadır.

Tüketici, **on dört gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.

Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Bu süre, cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

FİNANSAL HİZMETLERE İLİŞKİN MESAFELİ SÖZLEŞMELER VE HAKLARINIZ

›› Finansal hizmetler; her türlü banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım ve ödeme ile ilgili hizmetleri ifade eder.

›› Tüketici, sözleşme ilişkisinin devam ettiği süre içinde herhangi bir ücret ödemeksizin sözleşmenin kağıt üzerinde yazılı bir örneğini talep edebilir.

›› Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.

›› Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik hükümleri gereği bankacılık işlemlerinde alınacak ücretler yirmi kalem olarak belirlenmiştir. Başkaca alınan ücretler yasaklanmıştır

›› Banka veya finans kuruluşları uygulamalarıyla ilgili şikayetlerinizi BBDK (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na) yapabilirsiniz.



» Tüketici kredisi sözleşmesi, kredi verenin tüketiciye faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği sözleşmeyi ifade eder.

» Tüketici, **on dört gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin tüketici kredisi sözleşmesinden **cayma hakkına** sahiptir.

» Vadesi gelmemiş kredi borcunun tamamının **erken ödenmesinde**; kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin **indirim yapmak** zorundadır.

» **Tüketicinin** yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla **açık talebi olmaksızın** kredi ile ilgili **sigorta yaptırılamaz.**

» Belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez.
Bu hesap, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması halinde kredinin ödenmesi ile kapanır.



Tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil edilmeyen bir kredi kartı sunulması zorunludur.

Asıl karta bağlı olarak sunulan her bir ek kredi kartının yıllık üyelik ücreti, asıl kartın yıllık üyelik ücretinin yüzde ellisini geçemez.

Kesintisiz olarak, en az yüz seksen gün süreyle hareket görmeyen kredi kartları hareketsiz kart kabul edilir ve bu kartlara hareketsiz kaldığı müddetçe yıllık üyelik ücreti yansıtılamaz.

Hareketsiz kartlarda tahsil edilemeyen kredi kartı yıllık üyelik ücretleri, tahakkuk tarihinden itibaren en fazla son on iki aylık dönem için sonradan tahsil edilmek üzere bekletilebilir. Bu dönem zarfında yıllık üyelik ücretlerinin tahsili için icra takibi yapılamaz. Anılan oniki aylık dönem sonunda kredi kartı yıllık üyelik ücretlerinin tahsil edilememesi hâlinde ise bu ücretler iptal edilir.





KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİ VE HAKLARINIZ

›› Konut finansmanı sözleşmesi, konut edinmeleri amacıyla; tüketicilere kredi kullandırılması, konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralanması, sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullandırılması ve bu kredilerin yeniden finansmanı amacıyla kredi kullandırılmasına yönelik sözleşmedir.

›› Konut finansmanı kuruluşları, tüketiciye, **sözleşme öncesi bilgi formunu**, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermek zorundadır.

›› Vadesi gelmemiş borcun tamamının erken ödenmesinde; konut finansmanı kuruluşu, erken ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarına **ilişkin indirim** yapmak zorundadır.

›› Faiz oranının **sabit olarak** belirlenmesi halinde, sözleşmede yer verilmek suretiyle, bir ya da birden fazla ödemenin vadesinden önce yapılması durumunda, konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden **erken ödeme tazminatı** talep edilebilir.

›› Erken ödeme tazminatı gerekli faiz indirimi yapılarak hesaplanan ve tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen tutarın kalan vadesi **otuz altı ayı aşmayan kredilerde yüzde birini**, kalan vadesi **otuz altı ayı aşan kredilerde ise yüzde ikisini geçemez.**

›› Finansman kuruluşu kullanılan kredi tutarının binde beşi oranında kredi tahsis ücreti (dosya masrafı) tahsil edebilir.

›› Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili **sigorta yaptırılamaz.**

›› Konut finansmanı sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması halinde kredinin ödenmesi ile kapanır.

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.

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

Malın teslimi veya hizmetin ifası ile ilgili olarak tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.

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 haline getirilemez.

» Abonelik sözleşmesi, tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmelerdir.

» Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.

» Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz.

» Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir.

» Abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem belirlenemez.

• Aboneliğin belirlenen süreler içinde sona erdirilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlanılmış olsa dahi, tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.

• Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren on beş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan ücretin geri kalan kısmını kesinti yapmaksızın iade etmek zorundadır.



FİYAT ETİKETİ
VE HAKLARINIZ

›› Perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde tüketicinin ödeyeceği **tüm vergiler dahil satış fiyatı** ve **birim fiyatını** gösteren, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren etiket konulması zorunludur.

›› Etiket konulması mümkün olmayan hallerde aynı bilgileri kapsayan **listelerin** görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunludur.

›› Etiket, tarife ve fiyat listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanır.

›› **İndirimli satışa** konu edilen mal veya hizmetlerin indirimli satış fiyatı, indirimden önceki fiyatı ve indirim oranı etiketlerinde gösterilmek zorundadır.

FİYAT ETİKETİ VE HAKLARINIZ



Satış fiyatı, ulusal veya uluslararası borsa veya benzeri kurum ya da kuruluşlarca ya da ticari örf ve adetlere göre belirlenen ve uygulanan kıymetli taş veya madenlerden yapılmış mallarda da etiket ve liste koyma zorunluluğu bulunmamakla birlikte bu malların cinslerine göre birim satış fiyatları; bu Yönetmelik hükümlerine aykırı olmamak üzere, satışa arz edildikleri işyerinin uygun bir yerinde kolaylıkla görülebilir ve okunabilir bir şekilde gösterilir. Bu satış fiyatlarına işçilik bedelinin dahil olup olmadığı ayrıca belirtilir.

Etiketlerin 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. Etiketlerin tüketiciler tarafından kolaylıkla görülebilecek, okunabilecek ve hangi mala ait olduğu açıkça belli olacak şekilde konulması gerekir.

Yurt dışında ifa edilmesi öngörülen paket tur ve eğitim hizmetleri ile yurt dışına yönelik ulaşım ve konaklama hizmetlerinin fiyat listeleri hariç olmak üzere, etiket ve listelerde satış fiyatlarının; 'Türk Lirası', 'TL' veya ' ' simgesi şeklinde yazılması zorunludur. İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetin indirimli satış fiyatı, indirimden önceki fiyatı, tarife ve fiyat listeleri ile etiketlerinde gösterilir. İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetin indirimden önceki fiyattan daha düşük fiyatla satışa sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir. Yapılan indirimin miktarı veya oranı hesaplanırken indirimli satış fiyatından bir önceki satış fiyatı esas alınır.

Fiyat indirimine giren mal veya hizmetin etiket, tarife ve fiyat listelerinde, bu Yönetmeliğe göre yer alması gereken hususlara ek olarak, indirimli satış fiyatının, bu Yönetmelik hükümlerine aykırı olmamak üzere malın veya hizmetin indirim öncesi satış fiyatıyla birlikte ve aynı büyüklükte gösterilmesi zorunludur.

Bir işletmenin, açılması, devredilmesi, işyeri adresi veya faaliyet konusu değişikliği nedeniyle yapacağı indirimli satışların süresi üç ayı, 13/1/2011 tarihli ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu hükümlerine göre tasfiye durumunda ise altı ayı geçemez.

›› Fiyat etiketiyle ilgili şikayetlerinizi de bulunduğunuz yerdeki **İl Ticaret üdürlüklerine** ve **Belediyelere ve ilgili odalara** yapabilirsiniz.



» Üretici ve ithalatçılar, tüketiciye yönelik üretilen veya ithal edilen mallar için şekli ve içeriği Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından belirlenecek bir garanti belgesi düzenlemek zorundadır. Bu belgenin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğu satıcıya aittir.

GARANTİ SÜRESİ MALIN TESLİM TARİHİNDEN İTİBAREN BAŞLAMAK ÜZERE ASGARİ İKİ YILDIR.

» Tüketici seçimlik haklarından onarım hakkını kullanmışsa, malın garanti süresi içinde tekrar arızalanması veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hallerinde diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Satıcı tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

» Garanti uygulaması sırasında değiştirilen malın garanti süresi, satın alınan malın kalan garanti süresi ile sınırlıdır.

» **Satılan mala ilişkin olarak düzenlenen faturalar garanti belgesi yerine geçmez.**

» İhtiyari garanti, tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla mal veya hizmetle ilgili; değişim, onarım, bakım, bedel iadesi ve benzeri hususlarda satıcı, sağlayıcı, üretici veya ithalatçı tarafından verilen ilave taahhüdü ifade eder.



» Üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için kullanım ömrü süresince, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır.

» İstisnai ürünler hariç olmak üzeri azami tamir süresi **20 iş günüdür.** (Cumartesi iş günü sayılır.)

» Bir malın yetkili servis istasyonlarındaki tamir süresi, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nca belirlenen azami süreyi geçemez.

» Herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları da verdikleri hizmetten dolayı tüketiciye karşı sorumludur.

» İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi halinde bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi geçtikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçı sunmak zorundadır



TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ VE TÜKETİCİ MAHKEMELERİ

» Değeri 2.400 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, 2.400 TL ile 3.610 TL arasında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, 3.610 TL'nin üzerinde bulunan uyuşmazlıklarda ise Tüketici Mahkemelerine başvuru zorunludur.

» İl ve İlçe hakem heyetleri parasal sınırlara 213 sayılı vergi usül kanunu uyarınca tesbit ve ilan edilen yeniden değerleme oranına göre her yıl artırılarak uygulanır.

» İl ve ilçe tüketici hakem heyetinin verdiği kararlar **tarafları bağlar.**

» Tüketici hakem heyetinin kararlarına **on beş gün** içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir.

» Tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, **avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekalet ücretine hükmedilir.**

» İl ve İlçe hakem heyetleri avukatlık vekalet ücreti ödenmesine hükmedemez.

» Uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine verilen kararlarda **tebligat ve bilirkişi ücretleri** Bakanlıkça karşılanır. Uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda ise tebligat ve bilirkişi ücretleri karşı tarafça karşılanır.



SORUN VARSA HAKKINIZI ARAMAYI **ERTELEMEYİN!**

REKLAM SMS'LERİNE SON

Ticari elektronik ileti gönderme şartı

Ticari elektronik iletiler, alıcılara ancak önceden onayları alınmak kaydıyla gönderilebilir. Bu onay, yazılı olarak veya her türlü elektronik iletişim araçlarıyla alınabilir. Kendisiyle iletişime geçilmesi amacıyla alıcının iletişim bilgilerini vermesi hâlinde, temin edilen mal veya hizmetlere ilişkin değişiklik, kullanım ve bakıma yönelik ticari elektronik iletiler için ayrıca onay alınmaz.

Alıcının ticari elektronik iletiyi reddetme hakkı

Alıcılar diledikleri zaman, hiçbir gerekçe belirtmeksizin ticari elektronik iletileri almayı reddedebilir.

Hizmet sağlayıcı ret bildiriminin, elektronik iletişim araçlarıyla kolay ve ücretsiz olarak iletilmesini sağlamakla ve gönderdiği iletide buna ilişkin gerekli bilgileri sunmakla yükümlüdür.

Talebin ulaşmasını müteakip hizmet sağlayıcı üç iş günü içinde alıcıya elektronik ileti göndermeyi durdurur.

Şikayet Adresi:
http://tiss.gtb.gov.tr





CAYMA FORMU

Satıcı veya Sağlayıcının Adı veya Unvanı:

Adresi:

Telefon, Faks Numarası ve e-posta adresi:

Bu formla aşağıdaki malların satışına veya hizmetlerin sunulmasına ilişkin sözleşmeden cayma hakkımı kullandığımı beyan ederim.

-Sözleşme tarihi:

-Mal Veya Hizmetin Teslim Veya İfa Tarihi:

-Cayma Hakkına Konu Mal Veya Hizmet:

-Tüketicinin Adı Soyadı:

-TC. Kimlik No:

-Tüketicinin Adresi:

-Tüketicinin İmzası:

-Tarih:

TÜKETİCİ KANUNUNDAKİ YASAL ÇÖZÜMLER

Tüketici Mahkemeleri

İSTANBUL ADALET SARAYI
Çağlayan Meydanı Şişli Merkez Mah. Abide-i Hürriyet Caddesi No:223 Şişli/İstanbul

Tel:0 212 375 75 75

BAKIRKÖY ADALET SARAYI
İsmail Erez Bulvarı Osmaniye Mah. Bakırköy / İstanbul

Tel: 0 212 414 54 00

İSTANBUL ANADOLU ADALET SARAYI
Cevizli Esentepe Mah. E-5 Yanyol Cad. No:39 Kartal / İstanbul

Tel: 0 216 303 33 33

İL HAKEM HEYETİ TİCARET İL MÜDÜRLÜĞÜ
Hobyar Mah. Postahane yanı sokak Ananyadi Han No:1/1 Eminönü Fatih/İstanbul

Tel: 0 212 514 21 30 - 39 (10 HAT)

İLÇE TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETİ TELEFONLARI

İlçe	Telefon
ADALAR	0 216 382 20 20
ARNAVUTKOY	0 212 597 92 32
ATAŞEHİR	0 216 577 51 10
AVCILAR	0 212 509 56 39
BAĞCILAR	0 212 433 41 76
BAHÇELİEVLER	0 212 442 15 17
BAKIRKÖY	0 212 660 41 02
BAŞAKŞEHİR	0 212 488 49 42
BAYRAMPAŞA	0 212 544 98 74
BEŞİKTAŞ	0 212 236 10 20
BEYKOZ	0 216 322 14 20
BEYLİKDÜZÜ	0 212 876 99 66
BEYOĞLU	0 212 245 41 74
BÜYÜKÇEKMECE	0 212 883 10 08
ÇATALCA	0 212 789 57 57
ÇEKMEKÖY	0 216 642 97 97
ESENLER	0 212 568 98 97
ESENYURT	0 212 568 97 97
EYÜP	0 212 563 52 51
FATİH	0 212 534 75 54
GAZİOSMANPAŞA	0 212 615 41 21
GÜNGÖREN	0 212 643 12 10
KADIKÖY	0 216 338 52 90
KÂĞITHANE	0 212 294 07 54
KARTAL	0 216 473 58 05
KÜÇÜKÇEKMECE	0 212 425 25 00
MALTEPE	0 216 441 76 76
PENDİK	0 216 491 58 05
SANCAKTEPE	0 216 622 73 10
SARIYER	0 212 223 44 40
SİLİVRİ KAYMAKAMLIĞI	0 212 727 10 01
SULTANBEYLİ	0 216 496 41 22
SULTANGAZİ	0 212 606 18 15
ŞİLE	0 216 711 00 12
ŞİŞLİ	0 212 240 89 69
TUZLA	0 216 701 14 50
ÜSKÜDAR	0 216 201 20 23
ÜMRANİYE	0 216 335 36 99
ZEYTİNBURNU	0 212 582 16 62

Gerekli Telefonlar

110	İTFAİYE
112	ACİL SERVİS VEYA HIZIR ACİL
11811	BİLİNMEYEN NUMARALAR
121	TELEFON ARIZA
153	İBB BEYAZ MASA
155	POLİS İMDAT
174	GÜVENLİ GIDA HATTI
175	TÜKETİCİ ŞİKAYET HATTI
179	İSTANBUL VALİLİĞİ
185	SU ARIZA
186	ELEKTRİK ARIZA
187	DOĞALGAZ ARIZA
444 0 189	MALİYE İHBAR HATTI

NOT:

Büyükşehir Zabıta

İstanbul'un Her Yerinde Hizmetinizde

www.ibb.gov.tr/zabita

@ibbzabita

ibbzabita

ALO 153