

Kemal Ertuğrul ÖZTÜRK

TÜRKİYE BİLİNCİ

TÜKETİCİ BİLİNCİ

Kemal Ertuğrul ÖZTÜRK

MARMARA BELEDİYELER BİRLİĞİ KÜLTÜR YAYINLARI

Yayın No : 99

Kitabın Adı : Tüketici Bilinci

Yazar : Kemal Ertuğrul ÖZTÜRK

Bu baskının tüm yayın hakları Marmara Belediyeler Birliği'ne aittir.
Kaynak gösterilerek alıntı yapılabilir;
Yazarından izinsiz çoğaltılamaz, basılamaz.

ISBN: 978-605-83293-9-3

Editör : Melike Öztürk

Tasarım : Merve Zengin
Büşra Sağlam

Baskı : 1. Baskı - Marmara Belediyeler Birliği
2000 Adet

Baskı Yeri ve Tarihi : İstanbul, 2017

Basım : İhlas Gazetecilik A.Ş.
Tel: 0212 454 30 00

Yazarla İletişim : keozturk2@gmail.com
www.ertugrulozturk.net
istanbul@tukdes.org

MARMARA BELEDİYELER BİRLİĞİ

Ragıp Gümüşpala Cad. No.10 Eminönü 34134 Fatih - İstanbul
Tel: +90 212 514 10 00 (PBX) Faks: +90 212 520 85 58
<http://www.marmara.gov.tr>

*Bu kitabı rahmetli babamın aziz hatırasına ithaf ediyorum.
Tabii ki muhterem Anneme en içten şükranlarımı sunuyorum.
Onların haklarını hiçbir şekilde ödeyemem. Allah (CC) onlardan razı olsun.
Bu vesileyle kıymetli eşime, oğluma, kızıma ve kardeşlerime de sevgilerimi sunuyorum.*

*Bu kitabın oturduğu fikri zeminin milletimizin ortak paydası olmasına özen gösterdim.
Bu fikri olgunluk ve uygunluğun oluşmasında tabii ki aile büyüklerimin yanı sıra;
hocaların, dostların, bilgi ve görgüsünü benimle paylaşan nice
hürmete layık insanımızın payı vardır. Onları da saygıyla anıyorum.*

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	9
AÇIKLAMALAR	13
GİRİŞ	15
İNSAN HAKLARI EVRENSEL BEYANNAMESİ	18
TÜKETİCİ HAKLARI TARİHİ	20
EVRENSEL TÜKETİCİ HAKLARI	22
“NEME LAZIM BE SULTANIM!”	24
HAKSIZLIĞA SEBEP OLANLARA!	26
HAK TAKİBİNDE İZLENECEK YOL	28
GÜVENİLİR OLMAK	30
TEMEL İLKELER	32
TÜKETİCİNİN CAYMA HAKKI	34
DÜNYA TÜKETİCİLER GÜNÜ	36
SÖZLEŞMELERDE HAKSIZ ŞARTLAR	38
ÖNCE BDDK DENETLEMELİ	40
TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİ	42
ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞLARI	44
DOĞRUDAN SATIŞLAR	46
MESAFELİ SÖZLEŞMELER	48
DEVRE TATİL SÖZLEŞMESİ	50
PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ	52
ABONELİK SÖZLEŞMELERİ	54
SÜRELİ YAYIN PROMOSYONLARI	56
FİYAT ETİKETİ	58
TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU	60
GARANTİ BELGESİ	62
SATIŞ SONRASI HİZMETLER	64
TÜKETİCİ ÖDÜLLERİ	66
REKLAM KURULU	68
TÜKETİCİ KONSEYİ	70
REKLAM KONSEYİ	72
ADALET, TÜKETİCİYE YAKIN OLMALI	74

TİCARETLE İLGİLİ HADİS-İ ŞERİFLER	76
FİNANSAL SÜRÜNCEME	78
FİNANSAL TÜKETİCİNİN KORUNMASI	80
PARMAK İZİNİN ŞAHSİLİĞİ	82
GAYRİMENKULDE ALAN HESABI	84
GAYRİMENKUL YÖNETİM PLANI	86
ELEKTRONİK TİCARET	88
ELEKTRONİK TİCARETTE HİZMET SAĞLAYICILAR	90
TİCARİ İLETİŞİM KUSURU	92
SU TASARRUFU	94
TİCARETTE ÖZLENEN ETİK KURALLAR	96
PİYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ	98
ALO 174 GIDA HATTI	100
TAKLİT VEYA TAĞŞIŞ GIDA	102
BİLGİ EDİNME HAKKI	104
HASTA HAKLARI	106
KURUL VE HASTA SORUMLULUKLARI	108
TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ	110
KALKINMA VE EĞİTİM	112
KANUNİ SÜRELER CETVELİ	114
AYIPLI ÜRÜNLE İLGİLİ İHTARNAME ÖRNEĞİ	115
BANKA KESİNTİLERİNİN İADESİ DİLEKÇE ÖRNEĞİ	116
MAL VE HİZMETTEN CAYMA DİLEKÇE ÖRNEĞİ	117
TİCARİ ELEKTRONİK İLETİYİ ŞİKÂYET DİLEKÇE ÖRNEĞİ	118
KREDİ KARTI SÖZLEŞMESİ TALEP DİLEKÇE ÖRNEĞİ	119
HESAP ÖZETİ İSTEME DİLEKÇE ÖRNEĞİ	119
TÜKETİCİ MAHKEMESİNE BİR CEVAP DİLEKÇE ÖRNEĞİ	120
ELEKTRİK SAYAÇ VB. ÜCRETLERİN İADESİ DİLEKÇE ÖRNEĞİ	123
TÜKETİCİ KREDİLERİ DOSYA MASRAFI KISMEN KABUL KARAR ÖRNEĞİ	124
TÜKETİCİ KREDİLERİ 6502 SAYILI KANUNA GÖRE KARAR ÖRNEĞİ	126
MESAFELİ SÖZLEŞMELER KABUL KARAR ÖRNEĞİ	128
DEVRE VE SÜRELİ TATİL HİZMETİ SÖZLEŞMELERİ KARAR ÖRNEĞİ	130
AYIPLI MAL BİLİRKİŞİ SONUCU RET KARAR ÖRNEĞİ	132
AYIPLI MAL TAMİR SÜRESİNİN AŞILMASI KABUL KARAR ÖRNEĞİ	134
AYIPLI HİZMET RET KARAR ÖRNEĞİ	136

ABONELİK SÖZLEŞMELERİ KABUL KARAR ÖRNEĞİ	138
YAZILARDAKİ BAZI KANUN VE KANUN HÜKMÜNDE KARARNAMELER	140
TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ PARASAL SINIRLARI (2017 yılı için)	140
LÜZUMLU TELEFONLAR LİSTESİ	141
KISALTMALAR	142
İSTANBUL İLÇELERİ TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ	144
İSTANBUL İL HAKEM HEYETİ	145
İSTANBUL TÜKETİCİ MAHKEMELERİ	145
FAYDALI LİNKLER	145
SÖZLÜKÇE	146
DİZİN	156

ÖNSÖZ

Kitabımın önsözüne, son dönem gerçekleştirilmiş, sivil toplum organizasyonlarından başarılı bir örnekle başlamak istedim. Nitekim 1973 yılında “daha iyi bir New York” için bir araya gelerek, daha temiz bir çevre, sosyal adalet, tüketici haklarının korunması gibi konuları hedefleyen bir grup gencin çalışmaları, profesyonel organizatörlerin ve araştırmacıların da katılımı ile büyük bir çalışma grubuna dönüşmüş. Enerjisini, kaynaklarını ve hareket kabiliyetini öncelikle konuştuğu üniversite yerleşkelerinden sağlayan grubun üye sayısı kısa sürede 85 bine ulaşmış. Her yerleşkede, tam zamanlı çalışan personel ve gönüllü öğrenci grupları oluşmuş. Partizanlıktan uzak ve kâr amacı gütmeyen grubun en önemli etkinliği siyasi reformlar üzerine olmuş. Grup, New York’luların da karar alma sürecine dâhil olmalarını sağlayarak, 30 yıl içinde sağlıktan, tüketici haklarına, ulaşımdan bankacılığa farklı alanlarda toplumu ilgilendiren 150’den fazla kanun ve yönetmeliğin hazırlanması ve uygulanmasında anahtar rol oynamışlar.

Bunlara ek olarak, kaliteli yüksek eğitimin, toplu taşımının geliştirilmesi, evsizlere barınak temini, başta temiz hava-enerji erişimi ve geri dönüşüm olmak üzere çevre kirliliğinin önlenmesi, işçi haklarının düzenlenmesi gerçekleştirilmiş. Bilinçli tüketicilerin oluşturulması, küçük tüketici sorunlarının mahkemeye yansımadan çözülmesi, kitap değişimi gibi pek çok konuda veri toplanması ve kampanyaların organize edilmesini sağlamak için de, yine gönüllü öğrenciler, resmi görevliler ve kamuoyu nezdinde çeşitli lobi çalışmalarını gerçekleştirmişler.

Ne kadar heyecan verici bir durum değil mi? İşte benim ülkemde de, böyle bir çalışma zemini oluşturduğumuzda; onların projelerinden daha iyi projelerin üretilmesine vesile olacak nice gayretli, samimi, fedakâr gençler de böyle bir oluşumda yerini alacaktır. Bunun gerçekleşmesi için de, önce toplumsal barışı sağlamak ve pekiştirmek zorundayız.

Her toplumun yazılı kurallarının yanı sıra, o topluma mahsus kültürünü oluşturan örf, âdet ve değerleri, bunların da dini, hukukî, ahlaki, sanat ve kurumsal boyutları vardır. Her toplum; sosyal kişilik ve aidiyetliği öngörmekte, gelecekle ilgili idealleri, ferdi duygu, his ve değerlerine özel bir hassasiyet göstermektedir. Toplum hayatında herkeste bu insanî değerlerin var olması; normal, geneli temsil ve ifade eder. Bu müşterek bakış açısı, müşterek bir

tüketici bilinci oluşturmak için yeterlidir. Toplumsal barışa yapılacak her katkı, toplumsal kalkınmayı daha üst seviyelerde gerçekleştirmemize sebep olacaktır. Esas tüketici menfaati buradadır.

Toplumun tüketici hak ihlalleri azaldıkça tüketici memnuniyetiyle birlikte refah seviyesi daha da yükselecektir. Bir ülkenin dünyaya sunabileceği en önemli ekonomik teminat; ülkesindeki tüketici güveninin yüksekliğidir.

Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü ve bağlı olduğu Gümrük ve Ticaret Bakanlığı yetkilileri tarafından da her vesileyle bizim önceliğimiz eğitim denilerek, tüketici bilincinin geliştirilmeden hiçbir şey yapılamayacağı veya yapılanların kalıcı olamayacağı vurgulanmaktadır.

Bu sebeple; kültür değerlerinin toplumumuzun önem atfettiği kurallarına, yine topluca dikkat ve özen gösterip yeni nesillere de aynı telkinde bulunmak önceliğimiz olmalıdır. Her fırsatta hem mahalli idareler hem de üniversiteler tarafından çeşitli etkinliklerle toplumsal değerler ve tüketici bilinci işlenmelidir. Toplumun her kesiminin titizlik ve heyecanla takip edeceği çeşitli müşterek programların yapılması sağlanmalıdır.

Böylece oluşturulacak yeni bir sinerji ile, tahmin edilemeyecek derece ve sürede, toplumun yüksek hedef ve ideallerine ulaşılması mümkün olabilir. İşte bu sinerji; enerjilerimizin toplamları gücünü değil, çarpımlarıyla oluşacak gücü yansıtacaktır. Tabi ki bu kitabı hazırlamamın sebebi sadece bu düşünce değil. Ancak birçok sebebi saymadan önce bilinen (hoş!) bir vakadan bahsetmek istiyorum.

Bir tarihte, boğaz kıyısında bir annenin imdat, feryat ve hıçkırıklarını duyup, koşarak yanına varan insanlar, çocuğunun boğazın sularına düştüğünü öğrenirler. Böyle bir duruma hazırlıksız insanların birbirlerine bakıp kim ve nasıl kurtaracak diye bir tereddüt ve kararsızlık yaşarken, aniden birisinin kıyafetleriyle sulara atladığını görürler. Kısa bir süre sonra, genç adamın çocuk kucağında olarak kıyıya birkaç kulaç kala su yüzüne çıktığında, kıyıdaki kalabalığın sevinçle ve gencin kahramanlığını överek başlayan alkışlamaları sudan çıkıncaya kadar devam eder. Genç adam, biraz su yutmuş çocuğu sağ salim annesine teslim ettikten sonra, etrafındaki takdir ve tebriklere karşı;

- "Siz onu bunu bırakın da, beni denize kim itti? Siz bana onu gösterin." diye cevap verir. Benimki biraz böyle bir şey.

Tabii ki; hepimizin sosyal bir sorumluluğu vardır. Ancak, cüretimi artıran bazı hususlar da yok değil. Çalışmalarımı 2013, 2014, 2015, 2016 yıllarında üst üste dört (4) yıl teşvik, takdir ve teşekkür plâketleriyle ödüllendiren İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı'nın teveccühü benim için değerlidir.

Bunun yanı sıra; ilki mahalli basında, sonraki ulusal bir gazetede yazdığım yazılarım sebebiyle Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın 2014 ve 2016 yıllarında 17. ve 19. Geleneksel Tüketici Ödülleri Yazılı Basın Tüketici Köşesi Ödülüne layık görmesi de bir başka amildir. Bunlara bir ilave daha yapmak gerekir ise; kurucu başkanlığını yaptığım ve halen de sürdürmekte olduğum Tüketiciyi Destekleme Derneği İstanbul Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı olmak hasebiyle de tüketici hakları konusundaki yazılarımın halkımıza faydalı olacağı inancındayım. Bu sebeple gerekli hazırlığı yapıp, halkın hizmetine sunulmak üzere Marmara Belediyeler Birliğine takdim ettim. Halkımızın tüketici hakları mevzuatı hakkında bilinçlenmesine vesile olacak pek fazla bir çalışma olmadığı için, çalışmamızın bir ihtiyacın karşılanmasına sembolik de olsa bir katkısının olacağı ümidindeyim. İnşallah bu hizmetimiz; hayırlı, uğurlu, feyizli ve bereketli olur.

Son olarak; kitabın basılarak halkın kullanımına sunulmasına vesile olan Marmara Belediyeler Birliği Başkanı Sayın Recep Altepe'ye ve MBB Genel Sekreteri Sayın Dr. M. Cemil Arslan'a teşekkürlerimi sunuyorum.

Kemal Ertuğrul Öztürk

AÇIKLAMALAR

Kitabımın sonuna kullanım kolaylığı olsun diye dizin ile birlikte, kısaltmalar listesini, kısa kod tel numaraları listesini, özel terim ve kelimelerin yazılarımızda kullandığımız anlamlarını alfabetik bir sözlükçe olarak ilave ettim. Hatta anlamı belli de olsa mevzuata göre ilişkili olduğu hususlarda belirtilmiş ise; hangi kelime ve terimlerin hangi sayfalarda var olduğunu da göstermeye çalıştım. Böylece ara sıra tüketici haklarıyla ilgili bir hususun var olup olmadığı ile alfabetik dizin bölümüne bakıp hangi konu ve sayfalarda geçtiği tespit edilebilir. Yazılar içinde geçen bazı kanun ve kanun hükmünde kararnameler listesinden de anlaşılacağı üzere; tüketici haklarını etkileyen daha geniş bir mevzuatın varlığı söz konusudur.

Yazılarımda olmasına rağmen tüketicilerin en çok problem yaşadığı bir hususu burada özellikle ve tekraren belirtmek istiyorum. Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici; (1) Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme, (2) Satılanı alıkoyp ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, (3) Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme ve (4) İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme seçimlik haklarından birini kullanabilir. Satıcı da tüketicinin tercih ettiği talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Bu hüküm herkes tarafından bilinmelidir. Güvenli bir piyasanın oluşmasını sağlamak için, diğer hak takiplerinin yanı sıra bu konuda da özel bir dikkat göstermek zorundayız.

Tüketiciler için faydalı olabileceği düşüncesiyle bazen yeni bir hukuki düzenleme yapılmasıyla ilgili yaptığım teklif ve talebimi de sorumlu veya yetkililerin gündemine alacaklarını ümit ederek yazılarımda içinde belirttim. Bir örnek olması bakımından yazılarımda bahsedemediğim hususlardan birisini bu vesileyle zikretmek istiyorum. Teklifim şudur: Bütün işyerlerinde kullanılan kasa fişlerinin kısa bir süre sonrasında okunamaz olmasının hak kayıplarına sebep olmaması için daha dayanıklı, standardı yüksek boya ve kağıt kullanılması zarureti getirilmelidir.

Tüketicilerin belirlemediğim başka haklarından diğer bir hakkı da; şehirler ve uluslararası otobüslerde yolcu taşımacılığındaki haklarıdır. Bu haklar şunlardır: Önceden alınmış biletlerin 24 saat öncesinde iadesi yapılabilir. 12 saat öncesinde 6 ay açık biletle değiştirilir. 0-6 yaşlardaki çocuklar kucakta ücretsiz taşınabilir. 0-12 yaşlardaki çocuklar için %30 indirimli bilet alınabilir. Engellilere %30 indirimli bilet alınabilir. Kişi başı 30 kg dâhil ücretsiz yük taşınabilir. 30 kg'dan fazlasına ücret istenebilir veya taşınmayabilir. Şikâyetler; 2 yönlü olarak

Zabıta Amirliklerine, Trafik Polislerine veya Ulaştırma Bakanlığı birimlerine yapılabilir. 60 yaş üzerinelere indirimli, 65 yaş üstündekilere şehir içi toplu taşıma araçlarında bedava, şehirler arasında demiryolları ve denizyollarında yüzde 50 indirimli seyahat etme imkânı vardır. Notlarımda bazı tüketicilere zorluk çıkarıldığı bilgisi olduğu için, burada onu da ifade etmek istedim.

Kitabın hazırlanmasında faydalanılan en önemli kaynaklar, tüketicileri ilgilendiren kanunlar, yönetmelikler ve tebliğlerdir. Ayrıca faydalanılan bir kaynak söz konusu olduğunda da faydalanılan kaynak o makale içinde belirtilmiştir.

Tüketici haklarının belirli bir seviyede olmasını sağlamak için, insan haklarında da geriye düşmemek gerekir. Bu sebeple temel bir bilgi olarak insan hakları ile ilgili evrensel hükümler kısaca belirtildikten sonra tüketici hakları tarihi hakkında genel ve özet bir bilgi sunulmuştur. Genellikle daha çok kullanılacağını düşünerek hazırladığım bazı dilekçeler ile Tüketici Akademisi web sitesinden seçtiğim örnek bazı dilekçeler tüketiciler için kolaylık olacaktır. İl ve ilçe tüketici hakem heyetlerinin örnek bazı kararları da bize, işleyişle ilgili bir fikir vermektedir. Gayemiz; hayırlara vesile olmak, tüketicilere yardımcı ve faydalı olmaktır.

SÖZ İZİ:

Ulvi değeri yüksek bir çaba, hayatı anlamlı kılar. K.E.Ö.

GİRİŞ

Derler ki; her sabah Afrika'da bir aslan uyanır, aç kalmamak için en yavaş koşan ceylandan daha hızlı koşmak zorunda olduğunu bilir. Ve yine Afrika'da her sabah bir ceylan uyanır. Hayatta kalmak için en hızlı koşan aslandan daha hızlı koşmak zorunda olduğunu bilir. Buradan hareket edilerek, aslan olma telkininde bulunulur. Hâlbuki bizim hedefimiz; hiçbir zaman zayıf bir ceylanı avlamak olmamıştır. Ama en hızlı koşandan da daha hızlı koşmak olmuştur. Koşarak asırlarca dünyanın en önünde yer almışızdır. Başkalarına da istikamet olması için bir iz oluşturmak olmuştur, olmalıdır da. Bize yakışan budur.

2011 yılı Ekim ayından bu yana, Tüketiciyi Destekleme Derneği İstanbul Şubesinin önce kurucu sonra seçilmiş başkanı sıfatıyla, hem seminerler tertip ederek çeşitli gruplara verilen eğitimlerde veya televizyon ve radyo programlarına katılarak konuşmacı olarak, hem de gazetelerde yazı yazarak tüketici hakları ile ilgili konuları öğrenmeye ve aktarmaya çalışmakta olduğum bilinmektedir.

Tabii ki bu dönemde öğrendiğim bazı konuların, birçok insanımızın ihmal ettiği, fazla dikkat etmediği ve çoğu zaman da mağduriyetine sebep olduğu konular olduğunu fark ettim. Hâlbuki tüketici haklarının korunması hususunun Anayasamızda özel bir hükümle kendine yer bulduğu, ayrıca kendi adıyla kanunu ve bağlı olarak düzenlenen yönetmelikleriyle birlikte, atıfta bulunulan diğer mevzuatlarla geniş bir etki alanı olduğu şüphesizdir.

Bu arada, tüketicilerin bizzat müracaat edebilmeleri yönüyle, bu özel alanda özellikle tesis edilen hakem heyetlerinin kuruluş ve işleyiş kolaylığı da dikkate alınarak ve dünden bugüne hakem heyetlerine müracaat eden tüketicilerin dosya sayısındaki önce büyük artışın, sonra yavaş yavaş şikayetlerin azalması da ilerisi için daha ümitli olmamızı telkin etmektedir.

Her şeye rağmen tüketicilerin genel itibariyle değiştirilmesi zaruri olan en önemli hususun muhakkak ki temsil edilme hakkına karşı kayıtsızlığıdır. Önce bunun tespit edilmesi ve bu konuya insanımızın duyarlı olması için teşvik edici programların uygulamaya konması gerektiğini düşünüyorum. İnsanımızın etkin ve yetkin kılınması, demokrat kılınması, kamu ve özel sektör kurum ve kuruluşlarıyla olan ilişkilerinde daha bilinçli ve daha isabetli değerlendirmeler yapabilmesi ile toplum içindeki yerine uygun ve hakkını vererek kendini temsil etmesi veya temsil ettirmesi için, serbest iradesini bilinçli bir şekilde kullanabilmesi sağlanmalıdır. Zira tüketici dernekleri henüz toplumun ancak binde birini

temsil etmektedir. Bu temsil potansiyelinin veya teklif ve taleplerinin, muhatap kurumlarca ihmal edilemeyecek bir seviye olmadığı unutulmamalıdır.

Ülkemizle diğer ülkelerin karşılaştırılmasında bizi ileri seviyelere taşıyan uygulamalara bakıldığında, tüketici haklarında bizi geriye düşüren uygulamalar ile bağdaşmadığı görülecektir. Ancak geçen dönemlerde yapılan yanlışlıklarla yaşanan toplumsal savrulmaların, toplumu ilgilendiren konularda toplumun büyük çoğunluğunun daha temkinli ve daha şüpheli yaklaşmasına sebep olmuştur. Bu aynı zamanda ana eksenin temsilini güçleştirirken, bu durumdan azınlık mensuplarının örgütlenerek faydalandıkları bilinmektedir. Hâlbuki bütün dünyada toplumun asli unsuru veya onları çeşitli kurumlarla temsil eden ana gövde; bütün değerleriyle aktif ve etkin bir şekilde kendini ifade ve temsil etme rahatlığı ile devletine güç katarken, bizde gereksiz bir karşı duruş yıllarca beslenmiştir. Bizim zafiyete düşerek taviz verdiğimiz dönemden, nice sonra dünya sahnesine çıkan devletlerin, kimi konularda neden gerisine düştüğümüzü idrak edemediğimiz sürece, daha çok çabamız boşa gidecektir. Bu sebeple bugünümüz, dünümüzü telafi etme günüdür. Hiçbir şeyi yarına bırakma lüksümüz yoktur, olamaz. Çünkü yarın; yapacağımız çok daha fazla başka işler bizleri bekliyor olacaktır.

Sonuç olarak; her birimizin yapacağı her hamlenin toplumsal anlamda bir değeri olduğu unutulmamalıdır.

Kıyıya savrulmuş olan denizyıldızlarından, orada bulunan ve denize birer ikişer geri fırlatan kişiye;

-“Ne fark eder, nasıl olsa çok sayıda, değil mi?” diye söylendiğinde; elindeki atarken,

-“Bakın bunun için fark etti.” diyen kişi; kim bilir, benim gibi kaç kişinin gönlünde yer tutmuş, ufkunda bir zirveye oturmuştur?

Bir sivil toplum kuruluşuna düşen kişi sayısı yönüyle, gelişmiş ülkelerle ülkemizdeki durum karşılaştırıldığında anlamsız bir tablo çıkmaktadır. “Bu konuyu bırakalım, ne vaziyette olursa olsun” diyemeyiz. Seyircisiz maç yapmak takımlar için nasıl bir ceza ise; sivil toplum gücü olmayan devletler de uzun süre ayakta kalamazlar. Türkiye’de sivil toplum kuruluşlarının gelişmiş toplumlarla

mukayesesinde bir varlık göstermediği inciticidir. Bu kadar uçurum olmaması için devlet yeni teşviklerle bu açığı kapatmalıdır. Çünkü bu, devlet için aynı zamanda ek ve geniş bir denetim mekanizması oluşturmak anlamına da gelmektedir.

Devlet mekanizmasının sağlıklı çalışması ve gelişmesi için, toplumu oluşturan fertlerin, haklarını bilmesine, talep etmesine, gerektiğinde savunmasına, toplumsal faaliyetlerin içinde bulunmasına, yönetime aktif katılımına, desteğine ve denetimine ihtiyacı vardır.

Tüketici hakları konusundaki yazılarımı, el altında bulundurmamız gereken bir kitap haline dönüştürme fikri, içinde barındırdığı, yukarıda arz etmeye çalıştığım birçok zaruretten doğmuştur. Çalışma bütünlük içinde değerlendirildiğinde tüketici mevzuatındaki son değişikliklerine öncelik verildiği ve mümkün olduğu kadar tekrara düşmemeye çalışıldığı görülecektir.

Sonuç olarak; tüketicilerle ilgili olan her hal ve şartın aslında toplumsal bir değeri olduğu, toplumdaki hak bilincinin gelişmesiyle ülkenin sağlıklı kalkınma ve gelişmesinin birbirleriyle çok yakından ilişkili olduğu şüphesizdir. Bu hükmün kültürümüzde en belirgin ifadesi; “İyiliği emretme, kötülükten alıkoymak” tır. İnsanın kurtuluşuyla ilgili bir büyük müjdenin de, yine bir ayet mealinde; “... iman edenler, salih amel (iyi işler) işleyenler, birbirlerine hakkı tavsiye edenler ve sabrı tavsiye edenlere ...” olduğu unutulmamalıdır.

SÖZ İZİ:

Saygı duyulmaktan daha iyisi, saygı duymaktır. K.E.Ö.

İNSAN HAKLARI EVRENSEL BEYANNAMESİ

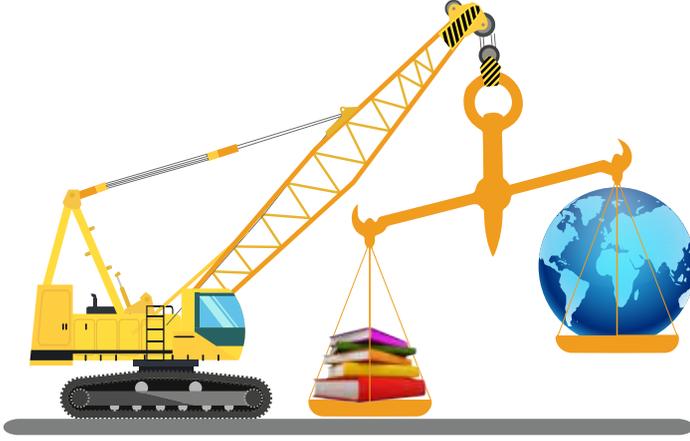
Bu beyanname ile güvence altına alınan İnsan hakları, geçen süre içinde büyük mesafeler kaydedilmesine rağmen, maalesef hak ihlallerinin son bulmasını sağlayamadı. Bugüne kadar insanlık tarihinin en önemli konusu olma özelliğini kaybetmeyen insan haklarının değeri, günbegün daha iyi anlaşılakta ve artık dünyada kendisine daha fazla taraftar bulmaktadır. İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, bütün insanların hep birlikte paylaştığı ve paylaşacağı değerlerin tümünü kapsadığı için; barış ve adaletle birlikte, insanca yaşamının istisnasız her insanın hakkı olduğunu vurgulamaktadır. Bütün insanlığın bu ortak değerini gerçekçi, kalıcı ve sürekli uygulamalarla güçlendirmek zorundayız. Esas olan insan onuruna yakışan ve insanca yaşanan bir dünyayı gerçekleştirebilmek için çaba sarf etmektir. Bu çabaya her kişi ve her kurumun kendi faaliyeti içinde bile olsa, katkısı olacağı şüphesizdir. Zira her faaliyet muhakkak ki; birçok yönüyle insanı ilgilendirmektedir. Belki, dünyada insanı ilgilendirmeyen hiçbir faaliyet yoktur, diye de ifade edebiliriz. İnsan hakları tabii ki; diğer haklar gibi tüketici hakları ve sonuçları itibarıyla insanı ilgilendiren bütün hakları içine alan daha geniş bir kavramdır. Ancak bütün bu kavramların, hak bilinci açısından birinin diğerinden bir farkı yoktur. Ve hepsinin temeli yine insan hakkına dayanır.

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu, Evrensel İnsan Hakları Bildirgesi'ni toplumun her birey ve her organı için; ortak, standart ilke ve hedefi olarak ilan eder. Bildirge'nin her zaman göz önünde tutularak, söz konusu hak ve özgürlüklere saygıyı geliştirmek, eğitim ve öğretim yoluyla evrensel ve etkin biçimde benimsenmesi ve uygulanması için, ulusal ve uluslararası önlemler aracılığıyla harcanacak çabalara mesnet olmasını ister. Bildirgeyi hatırlatmak bakımından temel bazı maddeleri kısmen özetlemek istiyorum.

Bütün insanlar özgür; onur ve hakları yönünden eşit doğarlar.

Herkes, ırk, renk, cins, dil, din, siyasal ya da herhangi bir başka inanç, ulusal ya da toplumsal köken, varlıklılık, doğuş ya da herhangi bir başka ayırım gözetilmeksizin bu Bildirge'de açıklanan bütün haklardan ve bütün özgürlüklerden yararlanabilir.

Yaşamak, özgürlük ve kişi güvenliği herkesin hakkıdır. Hiç kimse işkenceye ya da acımasız, insanlık dışı ya da onur kırıcı ceza ya da muameleye uğratılamaz.



Yasa önünde herkes eşittir ve herkes ayırım gözetilmeksizin yasanın koruyuculuğundan eşit olarak yararlanma hakkını taşır.

Aile toplumun doğal ve temel ögesidir ve toplum ve devletçe korunur.

Herkesin, tek başına ya da başkalarıyla birlikte mal ve mülk edinme hakkı vardır. Herkesin düşünce, vicdan ve din özgürlüğüne hakkı vardır.

Herkesin düşün ve anlatım özgürlüğüne hakkı vardır; bu özgürlük düşüncelerinden dolayı rahatsız edilmemek, ülke sınırları söz konusu olmaksızın bilgi ve düşünceleri her araçta arama, elde etme ve yayma hakkını içerir.

Herkesin barışçıl biçimde toplanma ve dernek kurma özgürlüğü vardır. Herkes ülkesinin kamu hizmetlerinden eşit olarak yararlanma hakkına sahiptir.

Halkın iradesi, hükümet erkinin temelidir; bu irade, gizli ya da buna denk bir yöntemle yapılacak ve genel ve eşit oy verme yoluyla gerçekleştirilecek olan dönemsel ve dürüst seçimle belirir.

Herkesin, eğitim, çalışma, dinlenme ve boş zamanlarını değerlendirme hakkı vardır.

Herkesin, bu Bildirge'de yer alan hak ve özgürlüklerin tam olarak uygulanmasını sağlayacak bir toplumsal ve uluslararası düzene hakkı vardır.

Sonuç olarak, yukarıda bir kısmı sunulan kurallardan anlaşılacağı üzere, aynı tüketici haklarında olduğu gibi, insanlık onurunu ve hakkını gözetmek, korumak esastır.

SÖZ İZİ:

Bir insanın ne için yaşadığına değil, ne için ölebileceğine bakılmalıdır. K.E.Ö

TÜKETİCİ HAKLARI TARİHİ

Tarihte tüketici haklarının konu edildiği, bilinen en eski hukuki metinler M.Ö. 2050 yılına kadar uzanır. Bunlardan M.Ö. 1760 yıllarındaki Hammurabi Kanunları en çok bilinenidir. Tabii ki eski dini metinlerde de insanlar arasındaki hak hukuk ilişkilerinde dikkat edilmesi gereken hususların yer aldığı bilinmektedir. Sivil toplum kuruluşu olarak da 580'li yıllarda kurulduğu bilinen Hilf-ül fūdül Erdemliler ittifakı cemiyetidir. Hz. Muhammed (s.a.s)'in de henüz peygamber olmadan önce bir ara toplantılarına katıldığı, Arap kabileleri arasında can ve mal güvenliğinin sağlanması, zayıf ve güçsüzlerin korunması, zulmün önlenmesi gibi amaçlarla, toplumda sözü geçen, saygın ve iyi niyetli kişilerin önderliğinde kurulduğu bilinen bir cemiyetten bahsedilebilir.

Görüldüğü üzere; bugüne kadar, yüksek insanlık idealini hemen her dönemde, toplum içinde temiz bir kaynak, temiz bir damar, çeşitli zorluklara rağmen gerçekleştirmeye çalışmıştır denilebilir.

Tüketici haklarının ülkemizdeki tarihi 12. yüzyıla dayanır. Batıda tüketiciyi korumaya yönelik ilk yasal düzenleme İngiltere'de 1972 tarihli gıda ve ilaçların karşılaştırılması kanunu ile yapılmıştır. Daha sonra bunu takip eden ABD'deki yasalardır. Bizim kültürümüzde tüketici hakları her zaman gözetilmiştir. Selçuklu ve Osmanlı dönemlerinde yüzyıllar boyu faaliyet gösteren, tüketiciyi koruma hassasiyetini başarıyla gerçekleştiren ahilik teşkilatı, 1800 yıllarda ABD'de başlayan faaliyetlere göre altı yüz yıl önce 12. yüzyılın başında kurulmuştur. Osmanlı coğrafyasında tüketici haklarının 1502 yılında Bursa Kanunnamesi ile kendini gösterdiği belirtilebilir.

Bilindiği üzere, batılıların hala derinlemesine araştırma yaptıkları en önemli Osmanlı müesseselerinden biri ahilik müessesesidir. Ahilik; esnafları, tüketiciyi koruyup korumadığı konusunda sistemli bir şekilde denetleyen ve aynı zamanda kendi içinde de dayanışmasını gerçekleştirebilmiş olan özel bir teşkilatın adıdır. Ahilik kurumunun geleneksel değerlerinin en önemlilerinden birisi "kalite" anlayışı idi. Demir aletlerden tahta eşyalara, giysilerden ayakkabılara kadar her alanda ürün kalitesi ve üretim kuralları inceden inceye belirlenmiş, en kapsamlı talimatnamelerde ortaya konmuştu. Sıkı denetim sayesinde buna aykırı davranan ve üründen "çalan" her esnaf kısa sürede yakalanır, uyarılır, cezalandırılır, yola gelmezse loncadan atılır ve esnaflık yapması yasaklanırdı. Ahilikte; gerek üründe, gerek üretim ve dükkân şartlarında tıpkı bugünün standartları gibi "evrensel" standartlar vardı. Kalite kontrolü, kurumun en önemli görevleri arasındaydı. Ahi babaları kalite kontrolü sırasında ürününü beğenmedikleri ya da kurallara aykırı bir davranışını saptadıkları esnafın ayağındaki pabucu dama atarlardı. "Onun pabucu dama atıldı" sözü sosyal ve mesleki bir cezanın yıllardır dilimize

işlemiş en çarpıcı ifadeleri arasındadır. Ahilik Türk kültüründe böylesine derin izler bırakmıştır. Kültürümüzde müşteri velinimet olarak görülmüş ve hakları daima korunmuştur. Muhakkak ki kimi zaman kurumsal değişim kaçınılmazdır. Ancak değişimi gerçekleştirirken yüksek ilke ve değerleri koruyabilirsek, yeni kurumlarımızın da yüzyıllar boyu gücünü kaybetmeden hizmet vermesi sağlanabilir.

Bugüne gelindiğinde 1985 tarihli Birleşmiş Milletler Evrensel Tüketici Hakları Bildirgesi'nde sayılan temel hakların izdüşümünü ulusal hukukumuzda da görmek mümkündür. Başta Anayasamızın 172. maddesinde, "Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder." hükmü yer alır. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'da yer alan düzenlemeler de ülkemizdeki tüketici hukukunun, 1985 tarihli Bildirge ile uyum içinde olmasının amaçlandığını göstermektedir.

Bugün tüketicinin korunmasına yönelik çalışmalar gönüllü kuruluşlar aracılığıyla yapılmaktadır. Bunların başında tüketici dernekleri gelir. Bu konudaki yasal düzenlemeler ise; Anayasa'nın 172. maddesi hükmü ışığında 1995 yılında yürürlüğe giren 4077 sayılı kanun, daha sonraki değişiklik ile 4822 Sayılı ve nihayet 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ve bu kanunla ilişkili yönetmeliklerdir.

Bu faaliyetler sonunda genel yapısı itibarıyla sivil bir yapılanma olan, önce Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri son haliyle de Tüketici Hakem Heyetleri hukuکی düzenlemeyle tesis edilmiştir. Hakem heyetlerinin verdiği kararlar tüketicileri daha güvenli kılmakta ve cesaretlerini artırmaktadır.

Tüketici derneklerinin halkımızın teveccühüne mazhar olması, sadece bu alanda çalışanları değil muhakkak ki bütün ülkeyi olumlu yönde etkileyecektir. Ancak bu dayanışma çapını, Türkiye gibi büyük bir ülke ölçeğinde dikkate aldığımızda, gelişmiş ülke standartlarının çok gerisinde kaldığını ifade etmemiz gerekir. Toplumsal kalkınmada ihmal edilmemesi gereken bir husus olduğu için; tüketicilerle ilgili sivil toplum kuruluşlarının temsil kabiliyetini artıracak uygulamalarla tüketici dayanışması desteklenmelidir.

Tüketicilerin (tabiri caiz ise) üzüm yemekten başka bir maksatları olmaz. Ancak daha güçlü bir dayanışma gerçekleştirdiklerinde mağduriyetler azalacaktır. Çünkü demokratik toplumlarda toplumun her katmanı kendini temsil edecek kuruluşlarla hak ve menfaatlerini güçlü bir şekilde takip ederken, tüketici dernekleri aynı seviyede güçlü bir temsil kabiliyetine ulaşamamıştır. Bu durum, tüketicilerin, kuruluşlar karşısında pozisyon kaybetmelerine sebep olmaktadır.

SÖZ İZİ:

Unutamadıklarımız, yaptığımız fedakarlıklar değil, bize yapılan haksızlıklardır. K.E.Ö.

EVRENSEL TÜKETİCİ HAKLARI

“Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder” hükmü; Anayasamızın 172. maddesi hükmüdür. Bunun yanı sıra, aşağıda sekiz başlık altında sunduğum; 1985 yılında Birleşmiş Milletlerce kabul edilen “Evrensel Tüketici Hakları” da yine bizim, uygun hukuki düzenlemeler yapmak zorunda olduğumuz hak ve hükümlerdir.

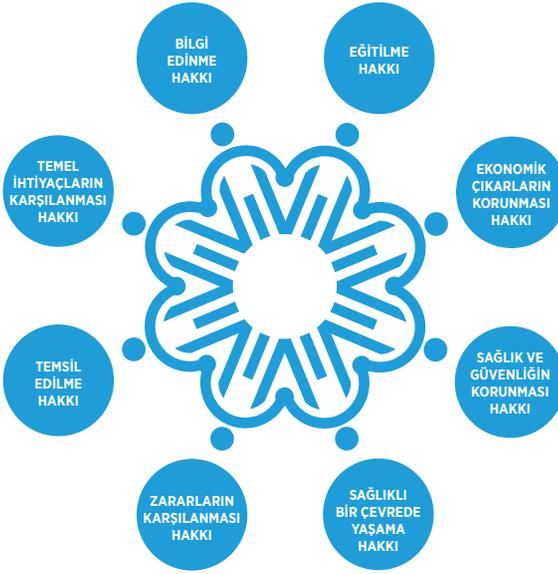
Bilgi Edinme Hakkı: Tüketicilerin doğrudan kararlar almasına yardımcı olacak bilginin sağlanmasını, satın alacağı tüm mal ve hizmetler ile bu mal ve hizmetleri üreten, satan kuruluşlara ait bilgilerin doğru, tutarlı ve eksiksiz olarak zamanında tüketicilere verilmesini ifade eder. Bu hak kapsamında mal ve hizmetlerin özellikleri, kullanım, bakım koşulları ile tehlikeleri ve risklerine ilişkin tüketicilerin doğru ve eksiksiz olarak bilgilendirilmeleridir.

Eğitilme Hakkı: Tüketicinin eğitimi hem tüketicilerin korunması hem de bilgilendirilmesi açısından önem arz etmektedir. Eğitim programlarının temel amacı, tüketiciye ihtiyaç duyduğu bilgileri nerede ve nasıl bulacağını, bilgiyi nasıl değerlendireceğini ve kullanabileceğini öğretmektir. Kısacası tüketicilerin tüketici bilincine sahip olmaları, hak ve sorumluluklarını öğrenebilmeleri açısından eğitilmeleri gerekmektedir.

Ekonomik Çıkarların Korunması (Mal ve Hizmetlerin Serbestçe Seçilmesi) Hakkı: Tüketicilerin çeşitli mal ve hizmetler arasında istedikleri mal ve hizmetleri ucuz ve kaliteli olarak alabilmesi için seçenekler sunulmalıdır. Reklamlar, satışlar, sözleşmeler, tüketici kredileri, satış sonrası hizmetler, fiyatlar, çeşitli kamu hizmetleri gibi konularda tüketicilere daha iyi ve uygun koşullarda mal ve hizmet sunulması sağlanmalıdır. Ayrıca; tüketicilerin aldatılmamaları, mağduriyetlerinin önlenmesi ve tüketicilerin yaşam düzeylerinin yükseltilmesine ilişkin yasal, idari, teknik, sosyal ve ekonomik önlemlerin alınması gerekir.

Sağlık ve Güvenliğin Korunması Hakkı: Tüketicinin tehlikeli ve riskli mal ve hizmetlere karşı korunmasını, yaşam ve sağlık açısından tüketicilere zarar vermeyecek kalite ve nitelikte olmasını gerekli kılar. Bu hak tüketicilerin doğrudan doğruya hayat ve sağlıkları ile ilgilidir.

Sağlıklı Bir Çevrede Yaşama Hakkı: Tüketicilerin yaşam kalitesini artıracak bir fiziksel çevreye sahip olma, çevreden gelecek tehlikelerden korunma, sağlık şartlarına uygun, ekolojik dengenin bozulmadığı, temiz hava, yeterli ve temiz su, daha çok yeşil alan, sağlıklı ve kaliteli altyapı hizmetlerinin bulunduğu bir yaşama ortamının sağlanmasını ifade eder.



Tazmin Edilme (Zararların Karşılanması) Hakkı: Satın alınan mal ya da hizmetlerin öngörülen nitelikte olmaması, yani ayıplı çıkması durumunda; ayıpların ve neden oldukları her türlü maddi, hukuki ve ekonomik zararların karşılanmasıdır. Tüketici, zararın üretici ya da satıcı tarafından karşılanmadığı hallerde, karar süreçlerinin uzun olmadığı, tüketicilerin katlanacağı masrafların yüksek olmadığı yargı yollarına başvurabilmelidir.

Temsil Edilme (Sesini Duyurma) Hakkı: Tüketicilerin haklarını alabilmeleri ve koruyabilmeleri için bir araya gelerek güç birliği oluşturabilmeleri, kendilerini ilgilendiren yasal, idari, teknik, ticari, ekonomik, sosyal ve politik her konuda düşünce ve görüşlerini belirtmeleri, kamuoyu oluşturabilmeleri ve çeşitli kuruluşlarca alınan kararlara örgütleri aracılığı ile demokratik biçimde katılabilmelerini ifade eder.

Tüketicilerin Temel İhtiyaçlarının Karşılanması Hakkı: İnsanın insan olmaktan doğan ve hayatını devam ettirebilmesi için gereken; beslenme, barınma, giyim, temizlik, ısınma, aydınlanma, içecek su bulma, ulaşım, haberleşme gibi ihtiyaçlar en temel haklarıdır.

Yukarıda kısaca ifade edilen “Evrensel Tüketici Hakları”; ülke insanımızın her birinin de sahip olduğu haklardır. Gerek Anayasa hükmü ve gerekse Birleşmiş Milletler kararına uygun olarak bugüne kadar birçok hukuki düzenleme gerçekleştirilmiştir. Ancak, özellikle hak takibinde, ülke insanımızın kendi yapması gereken hususlarda isteksiz davranması sebebiyle, gerek mevzuat ve gerekse uygulamalarda henüz evrensel tüketici haklarında arzu ettiğimiz seviyeye ulaştığımızı söyleyemeyiz. Bu durumu fırsat bilip, tüketicileri istismar etmeyi sürdüren kişi ve kurumlar sebebiyle de, daha güvenilir bir piyasanın oluşması gecikmektedir.

SÖZ İZİ:

Madde gözetildiğinde mekân değişir, ilke gözetildiğinde dünya değişir. K.E.Ö.

“NEME LAZIM BE SULTANIM!”

Artık ülkemizde tüketici hakları alanında müşterek bir kültür ve davranış birliği sağlanmalı, sağlıklı bir “tüketici bilinci” oluşmalıdır. Çünkü tüketici hakları yeterince savunulamadığından, bazı yanlışlıklar; ülkemizin ulaştığı seviyeye veya köklü ve zengin bir geçmişi olan ülke insanımıza hiç de yakışmayan bir seviyede sürüp gitmektedir. Tüketiciyi Destekleme Derneği İstanbul Şube Başkanı sıfatıyla ve sosyal sorumluluğumun gereği olarak bu olumsuzluklara, sizin de desteğinizle hep birlikte “Dur” diyeceğiz.

2011 yılında yine sosyal bir sorumluluk projesi sebebiyle gittiğim, memleketim Eskişehir’den İstanbul’a dönerken, dernek Genel Başkanımızın da bulunduğu bir sohbette, İstanbul Şubesi çalışmalarını yürütmem konusu teklif edildiğinde, Kanunî Sultan Süleyman ile sütkardeşi meşhur Âlim Yahya Efendi arasında geçen meşhur kıssayı hatırlamıştım. Kıssa kısaca şöyledir:

Osmanlı’nın muhteşem zamanlarıdır. Kanunî Sultan Süleyman devletin akıbetini düşünür; *“günün birinde Osmanoğulları da çökmeye yüz tutar mı diye”* bir soruyu sütkardeşi meşhur âlim Yahya Efendi’ye yazıp gönderdiği bir mektupla sorar: *“Sen, ilahi sırlara vakıfsın. Bizi de aydınlat. Bir devlet hangi halde çöker? Osmanoğullarının akıbeti nasıl olur?”* Bir süre sonra gelen cevap hünkâra arz edilir. Yahya Efendi’nin cevabı çok kısa ve şaşırtıcıdır; *“Neme lazım be Sultanım!”* diye yazmıştır. Topkapı Sarayı’nda bu cevabı hayretle okuyan Sultan bunda bir hikmet olduğunu sezer. Yahya Efendi’nin Beşiktaş Çırağan’daki dergâhına gider ve;

“-Kardeşim ne olur mektubuma cevap ver. Bizim sorumuzu geçiştirme, ciddiye al.” der. Bunun üzerine Yahya Efendi:

“-Sultanım sizin sorunuzu ciddiye almamak kabil mi? Ben sorunuz üzerinde iyice düşündüm ve ondan sonra kanaatimi size açıkça arz ettim.” der.

“-İyi ama “Neme lazım be sultanım” demişsiniz. Sanki beni böyle işlere karıştıрма der gibi.”

Yahya Efendi bu cevaptan sonra şu müthiş açıklamasını yapar:

“- Sultanım! Bir devlette zulüm yayılırsa, haksızlık şayi olsa, işitenler de ‘neme lazım’ deyip uzaklaşsalar, sonra koyunları kurtlar değil de çobanlar yese, bilenler de bunu söylemeyip sussa, fakirlerin, yoksulların, muhtaçların, kimsesizlerin feryadı göklere çıksa da, bunu da taşlardan başka kimse işitmese, işte o zaman devletin



sonu görünür. Böyle durumlardan sonra devletin hazinesi boşalır, halkın itimat ve hürmeti sarsılır. Asayişe itaat hissi gider, halkta hürmet duygusu yok olur. Çöküş ve izmihlal de böylece mukadder hale gelir...” der.

İşte ben de, bu veciz ifadeden hissemeye düşeni alıp; “Neme lazım” demeden çalışmalarına başladım. Hayırlı çalışmaların feyzi ve bereketiyle faaliyetlerimizi sürdürüyoruz. Bilgilendirme toplantılarımızda da “neme lazım” dememek gerektiğini, burada olduğu gibi yukarıdaki örneği vererek ifade etmeyi de sürdürüyorum.

Bu kitaptaki yazılarımızda ele alınacak konular, sizin konularınız olacaktır. Bazı yazılarda sizin sorularınızın cevapları olacak, bazı yazılarda da mevcut veya muhtemel durumlarla ilgili sizin veya yakınlarınızın ya bizzat muhatap olduğu, ya da şahit olduğu durumlar yansıtılacaktır. Bunlar bazen yetkililere taleplerimiz şeklinde ifade edilmiş olacak, bazen de bazı haksızlıkların bertaraf edilmesiyle ilgili takip edilecek yol ve yapılacak işlemlerle ilgili olacaktır.

Bu vesileyle; bütün okuyucularımıza; bütün şikâyet ve sorularını iletebilecekleri, ücretsiz danışmanlık hizmeti alabilecekleri bir adres olmaya çalışacağımızı ifade etmek istiyorum. Türkiye'nin gelecek için yapmakta olduğu olumlu çalışmalara, karınca karınca bir katkıda bulunmak için, sizlerle olmak ve müşterek problemlerimizin çözümünde görev almak, benim için de büyük bir onurdur.

SÖZ İZİ:

*Kendi maksadını aşan,
başkasının maksadına hizmet eder. K.E.Ö.*

HAKSIZLIĞA SEBEP OLANLARA!

Tüketici hakları konusunda takip edilecek hukuki yollar ve güvenceler önemlidir. Ancak hem tüketici hem de satıcı için, hiçbir hukuki zorlama olmaksızın haklarına özen gösterilmesi daha önemlidir.

Tüketici haklarına ilahi metinlerde de yer verilmiştir. Hatta kul hakkı olması sebebiyle Kur'an-ı Kerim'deki ilahi emirler, konunun uzmanları tarafından çeşitli iletişim unsurlarıyla halkımıza duyurulmaktadır. Biz de, tüketici haklarında yaşanan mağduriyetlere sebep olanlarla yaptığımız mücadeleyi, manen daha güçlenmiş bir şekilde sürdürmeye devam ediyoruz. Bu vesileyle Yüce Kur'an'da haksızlığa sebep olanlara, daha dehşetli günlerin geleceğine dair ilahi ikazlarla ilgili bazı ayet-i kerimelerin Türkçe meallerini hatırlatmak istiyorum.

Beni fevkalade etkileyen ayetlerden olan, Mürselât Suresi'nin 50 ayeti içinde 10 defa tekrar edilen, dini ve ahireti yalan sayanların feci akıbetlerinin ihtar edildiği ayet meali ile başlayıp; başka surelerdeki konuyla ilgili bazı ayet meallerini, makaleme ayrılan bölümün müsaadesi nispetinde sunmaya çalışacağım.

“Size vaat edilen mutlaka gerçekleşecektir. Yıldızların ışığı söndürüldüğü zaman, gök yarıldığı zaman, dağlar parçalanıp savrulduğu zaman, resullere ümmetleri hakkında şahitlik vakitleri belirlendiği zaman, beklenen kıyamet kopmuştur. Bunlar hangi güne ertelendiler? Hüküm gününe! Hüküm günü nedir bilir misin? Hakkı yalan sayanların o gün vay hallerine!” (Mürselât Suresi 7-15 Ayetleri)

“Aranızda birbirinizin mallarını haksız yere yemeyin. İnsanların mallarından bir kısmını bile bile günaha girerek yemek için onları hâkimlere (rüşvet olarak) vermeyin.” (Bakara Suresi 188. Ayeti)

“Faiz yiyenler, (kabirlerinden) şeytan çarpmış (kimselerin cinnet nöbetinden kalktığı) gibi kalkarlar. Bu hâl, onların: Alım-satım, tıpkı faiz gibidir!” demeleri yüzündendir. Hâlbuki Allah, alım-satımı helâl, faizi haram kılmıştır. (Faizi haram kılan) Allah, faiz (karışan mal)ı tüketir (onun bereketini giderir), sadakaları (verilmiş malları) ise bereketlendirir. (Onlar vesilesiyle müstakbel belâyı def eder.) Allah, küfürde ve günaha ısrar eden hiç kimseyi sevmez!” (Bakara275.276.)

“Ey iman edenler! Allah'tan korkun! Eğer gerçekten inanıyorsanız, mevcut fâiz alacaklarınızı terkedin!” “Şayet (fâiz hakkında söylenenleri) yapmazsanız, Allah ve Resulü tarafından (faizcilere karşı) açılan harpten haberiniz olsun! Eğer tevbe edip vazgeçerseniz, sermayeniz sizindir; ne haksızlık etmiş, ne de haksızlığa uğramış olursunuz..(Bakara S.278-9 A)

“Ey iman edenler! Belli bir süre için birbirinize borçlandığınız zaman bunu yazın. Aranızda bir yazıcı adaletle yazsın. Yazıcı, Allah’ın kendisine öğrettiği şekilde yazmaktan kaçınmasın, (her şeyi olduğu gibi dosdoğru) yazsın. Üzerinde hak olan (borçlu) da yazdırsın ve Rabbi olan Allah’tan korkup sakınsın da borçtan hiçbir şeyi eksik etmesin (hepsini tam yazdırsın). Eğer borçlu, akli ermeyen veya zayıf bir kimse ise, ya da yazdıramıyorsa, velisi adaletle yazdırsın. (Bu işleme) şahitliklerine güvendiğiniz iki erkeği; eğer iki erkek olmazsa, bir erkek ve iki kadını şahit tutun. Bu, onlardan biri unutacak olursa, diğerinin ona hatırlatması içindir. Şahitler çağırıldıkları zaman (gelmekten) kaçınmasınlar. Az olsun, çok olsun, borcu süresine kadar yazmaktan usanmayın. Bu, Allah katında adaletle daha uygun, şahitlik için daha sağlam, şüpheye düşmemeniz için daha elverişlidir. Yalnız, aranızda hemen alıp verdiğiniz peşin ticaret olursa, onu yazmamanızdan ötürü üzerinize bir günah yoktur. Alışveriş yaptığınız zaman da şahit tutun. Yazana da, şahide de bir zarar verilmesin. Eğer aksini yaparsanız, bu sizin için günahkârca bir davranış olur. Allah’a karşı gelmekten sakının. Allah, size öğretiyor. Allah, her şeyi hakkıyla bilendir.” (Bakara Suresi 282. Ayeti)

“Ey iman edenler! Karşılıklı rızaya dayanan ticaret olması hâli müstesna, mallarınızı, batıl (haksız ve haram yollar) ile aranızda (alıp vererek) yemeyin! Ve kendinizi öldürmeyin! Allah size karşı pek merhametlidir.” (Nisa Suresi 29. Ayeti)

“Yine onlar ki, emanetlerine ve ahitlerine riayet ederler.” (Muminun Suresi 8. Ayeti)

“(Öyle hakiki er kişiler vardır ki) onlar, ne ticaret ne de alış- verişin, kendilerini zikrullahtan, namaz kılmaktan ve zekât vermekten alıkoymadığı kimselerdir. Onlar, kalplerin ve gözlerin allak bullak olduğu bir günden korkarlar.” NurSure 37.

“İnsanların malları içinde artsın diye faizle her ne verirsiniz, Allah katında artmaz. Ama Allah’ın hoşnutluğunu isteyerek her ne zekât verirsiniz; işte bunu yapanlar sevaplarını kat kat arttıranlardır.” (Rum Suresi 39. Ayeti)

“Eksik ölçüp tartanların, ölçü ve tartıda hile yapanların vay haline! Onlar insanlardan kendilerine bir şey aldıkları zaman tam ölçerler. Kendileri başkalarına bir şey ölçtükleri veya tarttıklarında ise eksik ölçer ve tartarlar. Onlar düşünmezler mi ki, kendileri büyük bir günde hesap vermek için diriltilecekler. Öyle bir gün ki, insanlar o günde âlemlerin Rabbinin huzurunda divan duracaklar.” (Mutaffifin Suresi 1-6 Ayetleri)

SÖZ İZİ:

En çok zarar veren düşmanlar, dost görünümlü olanlardır.

K.E.Ö.

HAK TAKİBİNDE İZLENECEK YOL

Tüketiciler, herhangi bir şekilde hak kaybına uğradıkları kanaatine vardıklarında, takip edecekleri basit bir yol vardır. Birçok konuya uygulanabilecek bu standart çözüm yolu, herkes tarafından bilinmelidir. Şimdi bu konuyu açıklayalım.

Tüketiciler, nasıl bir hizmet veya ürün almış iseler, muhakkak suretle konuyla ilgili bir belgeye sahip olmalıdırlar. Her tüketici; kendi üzerine düşen sorumluluğu bilmeli ve buna uygun davranmalıdır. Hak takibinde karşılaştığımız durumlardan biri de, tüketicilerin sahip olmaları gereken ve ilgili yerlere ibraz edeceği belgelerinin olmamasıdır. Böyle durumlarda tüketicilerin hak kaybına uğramaları önlenememektedir. Tüketici, önce konuyla ilgili belgelerini kontrol etmelidir. Belgelerini muhafaza etmemişse ve onların yenilerinin çıkarılması mümkün değilse, yapılacak bir şey yoktur. Belgesiz hiçbir hak takibi yapılamaz.

2017 yılı için, fatura ya da fiş düzenlemeyen bir esnafa, tüccara ya da şirkete, özel usulsüzlük cezası kesileceği gibi, tüketici durumunda olanlara da, fatura veya kasa fişi almadıkları takdirde, bu durumun vergi incelemesine yetkili olanlarca tespit edildiğinde 42₺ olarak özel usulsüzlük cezası kesilecektir. Belge almanın her bakımdan zaruri olduğu unutulmamalıdır.

Bundan sonraki ilk adım bilinerek atılırsa, büyük çapta haksızlıklar da ortadan kalkacaktır. Hatta yanlışlıkların bir süre daha devam etmesi de önlenmiş olacaktır. Şöyle ki; herhangi bir memnuniyetsizlikte, bir haksızlık, bir ihlal, bir kusur, bir eksiklik veya bir aksaklıkta, ilk önce bir dilekçeyle memnuniyetsizlik veya talep edilen konu, ilgili kuruma yazılı olarak postayla gönderilmelidir. Bu iadeli taahhütlü olarak gönderilen ihtarname veya dilekçede; şikâyet veya talep konusu açıkça belirtilmeli ve hakların dikkate alınmaması halinde hukuki yollara başvurulacağı bildirilmelidir. Bazı kurumların kasıtlı olarak zorluk çıkardığı bilinmekle birlikte, birçok meselenin halledileceği kanaatindeyim. Üyelerimizin karşılaştığı problemlerde tavsiyelerimiz üzerine yapılan takip ve uygulamalarda, genellikle olumlu sonuçlar alındığı için bu kanaatimi ifade ediyorum.

Zira hukuki yollara başvurulacağı bildirildiğinde, kuruluşların hassasiyetlerinin arttığı, gözlemlendiğimiz bir husustur.

Gönderdiğimiz dilekçeye gelen cevap olumsuz olursa ya da cevap verilmemiş olursa, makul bir süre (en fazla bir ay) beklenerek, eldeki mevcut belgelerle, yine 2017 yılı için 2.400.00 ₺ değerine kadar olanlar ilçe kaymakamlıklarındaki Tüketici Hakem Heyeti'ne başvurulur. 2.400 ₺'den 3.610 ₺'ye kadarki uyuşmazlıklarda ise; Gümrük Ticaret İl Müdürlüğü bünyesindeki İl Tüketici Hakem Heyeti'ne başvurmak zorunludur. Hakem heyetlerince lehinize verilen kararların gereği için hemen icraya başvuru yapılabilir. Tarafların karara karşı 15 gün içinde Tüketici Mahkemesine itiraz edebilme hakları da vardır. Şayet; Tüketici hakkı uyuşmazlığı 3610 (₺)'yi aşıyorsa, Tüketici Mahkemesine müracaat edilmesi gerekmektedir.

Bu vesileyle, bütün okuyucularımıza; daima danışabilecekleri, bütün şikâyet ve sorularını iletebilecekleri, internet kanalıyla ücretsiz üye olabilecekleri, telefonla arayıp ücretsiz danışmanlık hizmeti alabilecekleri bir sivil toplum kuruluşu olduğunu belirtmek istiyorum. Tüketici Konseyi'nde tüketicileri temsil eden az sayıdaki dernekten biri olan Tüketiciyi Destekleme Derneği'nin (www.tukdes.org) sitesine girerek diğer bilgi ve uygulamalara da ulaşılabilir.

SÖZ İZİ:

*Zorluklar, beklenmedik durumlar,
istisnasız herkes için mukadderdir. K.E.Ö.*

GÜVENİLİR OLMAK

Güvenilir olmak; bir insan için nasıl önemli ve kıymetli ise, bir piyasa için de aynı derecede önemli ve kıymetlidir. Hayat akışında ticareti kendine rızık kapısı yapmış ve bu tercihe uygun yatırım yapmış olanlar, iş hayatında tutunabilmek için, bugünden ziyade yarınını düşünmek zorundadırlar. Dünden bugüne ulaşmış nice prensipli, ilkeli, başarılı kişi ve kuruluşun ortak düşüncesi bu olmuştur. Bu sebeple; günlük kazançtan önce, yarın da kendisini yalnız bırakmayacak velinimetleri olan müşterileri kazanmak için özen göstermek ve onların itimadını sarsacak davranışlardan sakınmak, tarih boyunca ticaret erbabının şiarı olmuştur.

Bugün de tüketicilerin piyasayı çok yakından takip ettiği unutulmamalıdır. Hem de her bir mağaza, her bir market ve hatta istisnasız her bir satış birimi, bütün tüketiciler tarafından tek tek, her bakımdan değerlendirilmektedir. Tüketicilerin bugün, herhangi bir mağazaya teveccühü varsa; bu teveccüh her zaman, her şeye rağmen devam edecek anlamını taşımaz. Tüketicileri yanıltmaya çalışanlar; bir süre sonra kendilerini yanıltıklarını göreceklerdir.

Ticaret yapan bazı kişi ve kurumların, tüketicileri haksızca etkilemek veya yanıltmak için; ticari piyasada karmaşıklığa, kargaşaya veya rakam kirliliğine yol açtıkları herkesin malumudur. Örnek olarak; bazı ürün ve etiketlerde 4,99; 28,99; 69,90; 219,90; 899,00 ve benzeri rakamlar yazılmaktadır. Ancak örneklerde görüldüğü üzere birçok etikette, belirtilen indirim tutarlarının nispet edilemeyecek kadar küçük olduğu ve çoğu zaman da, kasa ödemelerinde bu küçük farkların dikkate alınmadığı bilinmektedir. Zihni bulandıran, ürün-değer ilişkisinin kurulmasını zorlaştıran bu uygulama, ticari piyasada yaygın bir şekilde sürüp gitmektedir. Sonuç olarak; kendisinin yanıltılmasına yönelik bir faaliyet karşısında olduğunu fark eden tüketicilerin, o kişi ve kuruluşlara karşı duydukları güven duyguları günbegün zedelenmekte, değerini yitirmektedir.

Gerçek bir indirim uygulaması yapılıyorsa; bunun sembolik bir değerden nispi bir değere ulaştırılması gerekir. Aksi takdirde, önceden olduğu gibi bundan sonra da, tüketiciyi kandırmak veya yanıltmaktan başka bir anlamı olmayacaktır. Tüketicilerin ticari piyasaya karşı güvenini kaybetmesine yol açan bu uygulamadan süratle vazgeçilmelidir.

Hemen her gün mağaza ve vitrinlerinde sergilenen etiketlerin, indirim yapılmış veya çok ucuzmuş izlenimini uyandırmak maksadıyla hazırlandığı bilinmektedir. Bu ve benzeri uygulamalar içinde olan her kişi ve kurumu; daha gerçekçi, daha samimi ve daha dürüst davranmaya davet ediyorum. Artık; “Dürüst Tüccar, Doğru Etiket” kampanyasına destek verileceğini ümit ediyorum.



Bu vesileyle, bütün tüketicilerin alışveriş yapmadan önce, yaparken ve yaptıktan sonra uygulaması gereken bazı basit kuralları hatırlatmak istiyorum.

ALIŞVERİŞ YAPMADAN ÖNCE: Aç, yorgun veya acele bir işe yetişmek gerektiği zamanlarda alışveriş yapmamalıyız. Hiçbir alışverişini aceleyle getirmemeli, muhakkak “ihtiyaçlarımız nedir, ne olmalıdır?” sorularını cevaplandırmalıyız. Pazar araştırması, kalite sorgulaması yapmalıyız. Fiyat ürün ilişkisini sorgulamalıyız. Bütçemizin olumsuz etkilenmemesi için, kredi kartı kullanmamaya özen göstermeliyiz.

ALIŞVERİŞTE YAPACAĞIMIZ İŞLER: Kullanılmayacak veya ihtiyaç fazlası bir ürünün, israf veya ziyan olabileceğini düşünmeliyiz. Reklamı yapılan ürünlerle reklamı yapılmamış ürünleri birlikte değerlendirmeliyiz. Ürünlerin etiketlerini dikkatle incelemek, üretilen malın veya ürünün cinsi, evsafı, üretim dönemi, son kullanma tarihi, üreten firma vb. özelliklerini bilmeliyiz. Ölçülüp biçilecek bir mal ise, sağlıklı ölçülmesine dikkat etmeliyiz. Yanılma unsurlarından birisi gramajlardır. Paketli ürünler kilogram veya yarım kilogram yerine; 900 veya 400, 450 gram olabilmektedir. Sayılı olanlarda da deste veya düzine yerine farklı sayılardaki paketli ürünler tüketicileri yanıltmaktadır.

ALIŞVERİŞ YAPTIKTAN SONRA YAPACAĞIMIZ İŞLER: Alışveriş sonrasında bir memnuniyetsizlik olursa, böyle bir durum doğmadan belge almış olmalı ve o belgeyi muhafaza etmeliyiz. Fiyatlarda bazen KDV’li olması gerekirken, sonradan ilave edilmesi gibi yanlış uygulamaların ikaz edilerek düzeltilmesi sağlanmalıdır. Her şey bittikten sonra insanların zarar görmemeleri için, hem satıcı ve denetleme mevkiindeki yetkilileri, hem de yakınlarımızı uyarmalıyız. Tüketici hakları hakkında bilgilenmeli, gerektiğinde hakkımızı aramaktan geri durmamalıyız. Tabii ki iyi bir sonucu da yakınlarımızla paylaşmalı veya onlara tavsiye etmeliyiz. Güvenilir bir piyasa oluşumunun temel şartı; tüketicilerin bilinçli olmaları ve güçlü bir tüketici dayanışması oluşturmalarıdır.

SÖZ İZİ:

*Bilgi davranışı etkilememişse,
hedefine ulaşmamış demektir. K.E.Ö.*

TEMEL İLKELER

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda ve tüketicilerin taraf oldukları sözleşme yönetmeliklerinde tüketiciler lehine önemli değişiklikler yapılmıştır. Yapılan değişikliklerin bazıları temel ilkeler olarak tespit edilmiş ve kanunun 4. maddesinin konusu olmuştur.

Sözleşmelerde olması gereken bu temel ilkeler şunlardır:

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 kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir.

Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhâl giderilir.

Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

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

Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde ise tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esaslar Bakanlığın görüşü alınarak bu kanunun ruhuna uygun olarak ve tüketiciyi koruyacak şekilde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenir.

Bu kanunda düzenlenen sözleşmelere istinaden tüketiciden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmenin eki olarak kâğıt üzerinde yazılı şekilde tüketiciye verilmesi zorunludur. Uzaktan iletişim aracıyla kurulan sözleşmelerde ise, bu bilgiler kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde verilir. Bu bilgilerin tüketiciye verildiğinin ispatı sözleşmeyi düzenleyene aittir.

Tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenebilir. Bu fıkra hükümlerine aykırı olarak düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersizdir.

Tüketici işlemlerinde, tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlar, her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılır. Tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça verilen şahsi teminatlar diğer kanunlarda aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet sayılır.

Temerrüt hâli de dâhil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanmaz. Bu kanun tüm düzenlemeleri yönünden katılım bankalarını da kapsar. Uygulama, kâr payı dikkate alınarak yapılır.

Bilindiği üzere; mal veya hizmet piyasalarında ticari veya mesleki amaçlarla veya adına 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 işlem tüketici işlemidir.

Yukarıda konusuyla ilgili her bir hükme aykırı düşen uygulamalar tüketiciler için hükümsüzdür. Bu temel ilkeler konusuna göre ilgili tüketici işlemlerinde uygulanması gözetilecektir.

Bunların yanı sıra; ayıplı hizmet veya ürünlerde tüketicinin seçimlik haklarından “ücretsiz onarım” ve “malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi” taleplerini üretici veya ithalatçıya karşı da yöneltmesi imkânı tanınmıştır.

Tüketicinin, “ücretsiz onarım” veya “malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi” taleplerinin yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçıya müteselsil sorumluluk yüklenmiş olması gibi ilkeler olduğunu bir örnek olarak hatırlatmış olmakla yetineceğim. Çünkü hemen her konunun yukarıda belirtilen temel ilkelerden başka, ayrı ayrı ilkeleri olduğu ve bu ilkelerin yönetmeliklerde de ayrıca belirtildiği bilinmektedir.

Sonuç olarak; artık insanlar, kurumlar bizlere cep telefonumuz veya bilgisayarımız kadar yakındırlar. Yeter ki biz haksızlıklar karşısında kayıtsız kalmayalım. Böylece bize destek verecek nice kişi ve kuruluşun varlığından haberdar olalım da, aslında haklının ne kadar güçlü olduğunu veya haksızlığa sebep olanların ne kadar zayıf ve aciz olduğunu bizzat kendi gözlerimizle görelim. İşte ülke sevgisinin, birlik şuurunun filizleneceği, serpileceği ve canlanarak coşkuya dönüşeceği zemin böyle bir zemindir.

SÖZ İZİ:

Sevginin nişanı gözyaşısıdır; ayrılırken önce,kavuşurken sonra görülür. K.E.Ö.

TÜKETİCİNİN CAYMA HAKKI

Tüketici haklarıyla ilgili yaptığımız toplantılarda tüketicilerin sıkça sorduğu sorulardan birisi de sözleşmelerde tüketicinin cayma hakkının ne olduğudur? Bu hakkın hangi durumlarda, ne zaman ve nasıl kullanılacağı hususlarında yeterli bilgiye sahip olmadıkları için mağdur olan tüketicilerin sayısı hiç de az değildir. Bu sebeple, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun tüketiciciye tanıdığı belli sözleşmelerde yine belli süre içinde sözleşmeden cayma hakkı bu yazımın konusu oldu.

Tüketici, kurulan sözleşme için tespit edilen sürede, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayabilir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim süresi içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir.

Cayma hakkı süresi; sadece taksitle satış sözleşmelerinde yedi gün, diğer sözleşmelerde ise ondört gündür. Taksitle Satış Sözleşmelerinde satıcı, cayma süresi içinde malı tüketiciciye teslim etmişse; tüketici, malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir, aksi takdirde tüketici cayma hakkını kullanamaz.

Tüketici kredisi sözleşmesinde cayma hakkını kullanan tüketicinin krediden faydalandığı hâllerde, tüketici, anaparayı ve kredinin kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar olan sürede tahakkuk eden faizi en geç cayma bildirimini kredi verene göndermesinden sonra otuz gün içinde geri öder. Tüketiciden, hesaplanan akdi faiz ve bir kamu kurum veya kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar dışında herhangi bir bedel talep edilemez. Tüketicinin mal veya hizmet tedarikine ilişkin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirim cayma süresi içinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi gerekir.

Ön ödemeli konut satış sözleşmesinde taşınmazın bağlı krediyle alınması durumunda bağlı kredi sözleşmesi, sözleşmenin kurulduğu tarihte hüküm doğurmak üzere bu maddede öngörülen cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer. Konut finansmanı kuruluşu cayma hakkı süresi içinde tüketiciden hiçbir masraf talep edemez.

Tüketicinin ödeyeceği bedel, satıcı veya sağlayıcı ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanılarak bir kredi veren tarafından karşılanıyorsa, tüketicinin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirim cayma süresi içinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi hâlinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.

İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde cayma süresi içinde satıcı veya sağlayıcı sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden ödeme yapmasını veya borç

altına sokan bir belge vermesini isteyemez. Tüketici, cayma süresi içinde malın mutata kullanımını sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

Mesafeli sözleşmelerde tüketici, satıcı veya sağlayıcının yükümlülüklerine aykırı hareket etmesi veya cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her hâlukârda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmenin kurulmasına ilişkin iradesini açıklamadan önce, cayma hakkı, tüketicinin kabul beyanı vermesi hâlinde yükümlülük altına gireceği ve ayrıntıları Bakanlıkça belirlenen diğer hususlarda, açık, anlaşılır ve kullanılan iletişim araçlarına uygun bir şekilde bilgilendirilmesi zorunludur. Bu bilgilendirmenin ticari amaçla yapıldığı anlaşılır olmalı ve sesli iletişim araçlarının kullanıldığı hâllerde sağlayıcının kimliği ile görüşme talebinin sebebi her görüşmenin başında belirtilmelidir.

Tüketicinin sözleşmenin kurulmasına dair kabul beyanı kullanılan iletişim araçlarına uygun olarak fiziki veya elektronik ortamda tespit veya kayıt edilir. Sağlayıcı, cayma hakkının iletilmesi ile fiziki veya elektronik ortamda yapılacak tespit veya kayıtlar için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür. Sigorta sözleşmelerine ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde ise cayma süresi hakkında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler uygulanır.

Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri ve bu sözleşmelerle birlikte düzenlenmiş olan yeniden satım, değişim ve ilgili diğer tüm sözleşmeler cayma hakkının kullanılması ile birlikte kendiliğinden sona erer. Devre mülk hakkı veren sözleşmelerde, cayma süresi dolmadan satıcı veya sağlayıcı, tüketiciden ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyebilir.

Sonuç olarak; Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda belirtilen bütün tüketici sözleşmelerinde ön bilgilendirmenin ve sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile kredi verenin, satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri ile cayma hakkının nasıl kullanılacağı yönetmeliklerinde ayrıca belirtilmiştir.

Bunların yanı sıra; uzaktan iletişim araçlarının kullanılması, kartla ödeme, doğrudan satışlar, teslimat, satış yapacaklarda aranacak nitelikler, erken ödeme, efektif yıllık faizin hesaplanması, tüketici kredilerine ilişkin reklamların zorunlu içeriği, fesih hakkının kullanılması, temerrüt, kredinin devri, bağlı kredi ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar da yine ilgili yönetmeliklerde belirlenmiştir.

DÜNYA TÜKETİCİLER GÜNÜ

15 Mart Dünya Tüketiciler Günüdür. Ülkemizde de bu maksatla birçok şehirde çeşitli etkinlikler yapılmaktadır. Tüketici hakları, hür dünyada teminat altına alınan evrensel bir değerdir. Aynı zamanda, ülke kalkınması için gerekli olan güvene yaptığı katkı sebebiyle de ulusal bir değerdir.

Tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerinin devletçe teşvik edildiği hususunun Anayasa metninde yer aldığını daha önce ifade etmiştim. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında 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 özendirmek ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir." şeklindedir. Bu amaç görüldüğü gibi, evrensel tüketici haklarını da kapsamaktadır.

Ayrıca; tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeler teşvik edilmektedir. Ülkemiz tüketicilerinin dayanışmasıyla gelişmiş ülkelerdeki sivil toplum kuruluşlarının temsil kabiliyeti, maalesef aynı seviyede değildir.

Bunun yanı sıra, sivil toplum kuruluşlarının hem nitelikleri hem de nicelikleri yönüyle ülke yönetimine yeterli katkısının olmaması halinde, sürpriz gelişmeler kaçınılmaz olmaktadır. Bunlardan önce bizzat kişinin kendi menfaatini koruması için, tüketici dayanışmasına yönelmesinin elzem olduğu anlatılmalıdır. Bu vesileyle tabiat yorumlanarak anlatılmış güzel bir örneği sizlerle paylaşmak istiyorum.

Büyük otlaklarda bir bufalo sürüsü yaşarmış. Çevredeki aslan sürüsünün de gözü hep onlardaymış. Ancak, bufalolar saldırı anında bir araya geldiklerinde, aslanların yapacak bir şeyi kalmamış. Bu yüzden iyi beslenemeyen aslanlar iyice zayıflamışlar. Son bir çare düşünmüşler. Topal Aslan yanına bir iki aslanı da alarak, beyaz bayrak çekmiş ve bufalo sürüsüne yaklaşarak, Bufalo lideri Boz Bufalo ve yanındakilere tatlı dille konuşmaya başlamış: 'Saygıdeğer bufalo efendiler. Bugün buraya sizden özür dilemeye geldik. Biliyorum bugüne kadar sizlere çok zarar verdik. Ama inanın ki, bunların hiçbirini isteyerek yapmadık. Bütün suç hep o Sarı Bufalo'nun. Onun rengi sizinkilerden farklı ve bizim de gözümüzü kamaştırıyor, aklımızı başımızdan alıyor. Biz de barışseverliğimizi unutuyor ve saldırganlaşıyoruz. Sizle bir sorunumuz yok. Verin onu bize, siz kurtulun, yine barış içinde yaşayalım.' Boz Bufalo ve heyeti bu



sözler üzerine aralarında tartışmış ve teklifi haklı bularak, Sarı Bufalo'yu vermişler aslanlara. Bir tek Benekli Bufalo karşı çıkmış, ama kimseye sözünü dinletememiş. Bir süre sonra aslanlar yine aynı yöntemle gelip, bu kez Uzun Kuyruk'u istemişler: Gördünüz mü ne kadar barışseveriz. Sizi de kararınızdan dolayı kutlarız. Ancak, şu sizin Uzun Kuyruk var ya, kuyruğunu salladıkça nereden baksak görünüyor ve aklımızı başımızdan alıyor. Size saldırmamak için kendimizi zor tutuyoruz. Oysa sizler normal kuyruklusunuz. Verin onu bize, bu konuyu kapatıp, barış içinde yaşamaya devam edelim.' Boz Bufalo ve heyeti, Uzun Kuyruk'u teslim etmiş, yine Benekli Bufalo karşı çıkmış. Uzun Kuyruk, aslanların pençesi altında can vermiş. Bu olay farklı bahanelerle sürekli tekrarlanmış. Sonunda bufalolar zayıflamış, aslanlar küstahlaşmış. Artık, hiçbir bahane ileri sürmeden, doğrudan müdahale ederek, "Verin bize şunu, yoksa karışmayız" demeye başlamışlar. Birer birer aslanların pençesinde can verirken, Boz Bufalo ve birkaç bufalo kalmış geride. İçlerinden biri diğerlerine, "Ne oldu bize, nerede kaybettik biz bu savaşı? Oysa vaktiyle ne kadar da güçlüydük" diye sormuş. Boz Bufalo, Benekli Bufalo'nun sözlerini hatırlatarak, gözleri nemli "Biz" demiş, "Sarı Bufalo'yu vermeyecektik."

Şimdi gelin; makul bütün dileklerimizi, mevcut veya muhtemel bütün taleplerimizi birlikte sırt sırta verip değerlendirerek, her bir sorunumuzu el birliği ile, güç birliği ile bir bir çözelim. Tüketici haklarını öğrenelim, öğretelim, ilgisiz kalmayalım, birlikte güçlü bir tüketici dayanışması oluşturalım.

SÖZ İZİ:

Seli güçlü kılan; her zerresinin aynı hedefe yönelmesidir.

K.E.Ö.

SÖZLEŞMELERDE HAKSIZ ŞARTLAR

Mevzuatını oluşturan kanunlara, yönetmeliklere, tebliğlere ve yine tüketici haklarıyla ilgili örnek bazı mahkeme kararlarına, yazılarımda yer vermeye çalışmaktayım. Bu yazımın konusu; tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlardır. Haklar veya haksızlıklar bilindiğinde, hak takibinin yapılması kolaylaşmaktadır. Hak ihlallerine bakıldığında, bazan birden fazla konuda haksızlıklar yapıldığı tespit edilebilmektedir. Değerlendirme yapmadan önce, aşağıdaki hukuki tanım ve hükümlere uygun olup olmadığına bakmalıdır. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da belirtilen ibarelerden dördünün hukuki tanımları şöyledir.

HİZMET : Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,

MAL : Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları,

SÖZLEŞME : Tüketiciler ile sözleşmeyi düzenleyenler arasında kurulan yazılı ve sözlü her türlü sözleşmeyi,

TÜKETİCİ : Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.

Şimdi, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 5. maddesine dayanılarak hazırlanan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Yönetmeliği ile kanunun ortak hükümlerini belirtmek istiyorum.

HAKSIZ ŞART; tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlarıdır.

Tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.

Bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmeyi düzenleyen, bir standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia ediyorsa bunu ispatla yükümlüdür. Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez.



Sözleşme şartlarının yazılı olması hâlinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.

Faaliyetlerini, kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi veya kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de niteliklerine bakılmaksızın bu madde hükümleri uygulanır.

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.

Genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metinlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri almaya, idari denetimini yapmaya Gümrük ve Ticaret Bakanlığı yetkilidir.

Görüldüğü üzere, yukarıdaki hükümlerden herhangi biri sebebiyle bir hak zayii söz konusu olursa; gerek hakem heyetleri gerekse mahkemelerce verilecek kararlarda, kararların dayanağı veya kararlarda esas alınacak öncelikli unsurların bu hukuki düzenlemeler olduğu bilinmelidir.

SÖZ İZİ:

İnsanların kimi ucuza, kimisi de paha biçilmez bir değere gider. K.E.Ö.

ÖNCE BDDK DENETLEMELİ

Bilindiği üzere; Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik 3 Ekim 2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir. “Yönetmelik hükümleri yürürlük tarihinden sonra kurulacak sözleşmelere uygulanır. Yönetmelik hükümleri, Yönetmeliğin yürürlük tarihinden önce kurulmuş sözleşmelere Yönetmeliğin yürürlük tarihinden sonra gerçekleştirilecek işlemler bakımından uygulanır. Bu nitelikteki sözleşmelerin Yönetmeliğin yürürlük tarihinden önce gerçekleştirilmiş işlemleri hakkında bu Yönetmelik hükümleri uygulanmaz.” diye belirtildiği halde; bankalar, hala müracaat eden tüketicilere zorluklar çıkartmakta ve hatta Hakem Heyetlerinin tüketiciler lehine verdikleri kararlara da uymamaktadırlar.

Yönetmeliğin mudilerle sözleşmeler kurulurken yapılacak müzakere ile mutabakat sağlandıktan sonra alınacak ücretlere bir üst sınırlama getirdiği için, bu bakımdan anlamlı olduğu şüphesizdir. Tüketicileri mağdur eden bir keyfiliği ortadan kaldırmak için düzenlendiği herkesin malumudur. Ancak bazı bankaların çıkarlarını düşünüp uygulamalara devam edebilmek için, tüketicileri mağdur eden eski yanlış uygulamaların telafisine yanaşmadıkları gibi, tüketicileri mahkeme masraflarıyla tehdit ederek kendilerini savunmalarını engellemeye çalışmaktadırlar. Bankaların hukuk yolu diye, sonuçlarını bildikleri halde tüketici mahkemelelerine konuyu taşıyarak tüketicileri tedirgin etmekte ve adalet sistemini de gereksiz meşgul etmektedirler. Durum böyle kısır bir döngüye dönüşmüş ise; artık bankacılıkla ilgili daha farklı bir düzenleme yapılması zarureti olduğu anlaşılmaktadır. Finansal sistemin daha sağlıklı işlemesi için hukuk dışı uygulamalara dur denilmesi, usulsüz işlemleri sürdürenlere caydırıcı idari yaptırımlar uygulanmalıdır.

Bir tedbir ve bir çözüm olarak yeni bir uygulamaya geçilmesini teklif ediyorum. Finansal tüketicilerin bankalara yaptıkları müracaatlardan olumsuz cevap aldıktan sonra, mağduriyetlerinin giderilmesi için Tüketici Hakem Heyetlerine müracaat etmektedirler. Tüketici Hakem Heyetleri müracaatların öncelikle BDDK tarafından incelenmesini, konunun bankalar nezdinde de denetlenmesini, tüketici hakkı tespitinde de kısa bir sürede hesabına iade edilmesinin teminini sağlamalıdır. Bunun mümkün olmaması halinde BDDK kendi görüşüyle birlikte Tüketici Hakem Heyetleri Başkanlıklarına bilgi verilmelidir. Böyle bir iş akışı, kurumsal olarak üst kuruluş olmasının yanı sıra hem ihtisas ve uzmanlık alanı olması, hem de devlet adına ruhsat veren ve denetleme sorumluluğu bulunması sebebiyle, tüketici taleplerinde doğru sonuçlara daha hızlı ulaşılabileceği düşünülmektedir. Böylece hukuk dışı, sözleşme dışı keyfi bir uygulama söz konusu ise, o uygulama için özel usulsüzlük cezası kesilmek suretiyle

yeni usulsüzlüklerin sürdürülmesinin önüne geçilebileceği düşünülmektedir. Hali hazırda işleyen mevcut sistem, koca bir bataklıktan sivrisineklerin birer birer yok edilmeye çalışıldığı görüntüsü vermektedir. Bu uygulamalarla tüketicilerin korunmasının mümkün olmadığı, yeni hukuki düzenlemelerin bile çare olmadığı görülmektedir. Sözleşme dışı ücret alınmaya devam edilmekte, bankalarca düzenlenerek tüketicilere verilmesi gereken ücretsiz kredi kartı hakkının bile bazı bankalarca kullanılmadığı bilinmektedir.

EPDK, BTK gibi üst kuruluşların tüketici taleplerini dikkate alan uygulamalarına benzer bir uygulama ise şöyle olabilir. Finansal tüketici önce BDDK'ya müracaat etmeli, süreci öncelikle ilgili kurum yönetmelidir. Böylece aynı ve benzer işlemlerle ilgili tekrar tekrar aynı ve benzer kararların alınmasına yol açmadan BDDK inisiyatif kullanılmalı, hem hakların iadesini sağlamalı hem de aynı yanlış işlemlerin devam etmesini önlemelidir. Belirttiğim iş akışının biri tercih edilerek duyurulmalı veya neden mümkün olmadığı kamuoyuna açıklanmalıdır.

Sözleşmeler kapsamında ücret alınabilecek her bir ürün veya hizmet için finansal tüketicinin onayının alınması zorunludur. Aksi takdirde, onay alınmamış sayılır. Finansal tüketiciler ile yapılacak sözleşmeler kapsamında bilgilendirme formu hazırlanması zorunludur. Form; sunulacak hizmetlerin ücret tarifelerini ve bilgi verilmesi gereken diğer hususları göstermek üzere sözleşmeye ilişkin her bir hizmetin tanımı, süresi, tahsil edilecek ücret kalemleri ile bunların tahsil yöntemi, geçerlilik süresi sonunda yapılacak değişikliğin hangi esasa göre yapılacağı hususlarını içerecek şekilde düzenlenir. Sözleşmenin yazılı olarak kurulması durumunda bu formun taraflarca imzalanmış bir nüshasının finansal tüketiciye verilmesi zorunludur. Kalıcı veri saklayıcısı ve telefon aracılığıyla kurulan sözleşmelerde finansal tüketici kullanılan araca uygun şekilde bilgilendirilir. İspat yükü kuruluşlara aittir." Hükümlerine göre acaba; kaç banka bugüne kadar böyle bir işlem yapma gereği duymuştur? Bu soruya da BDDK'nın cevap vermesini bekliyoruz.

Tüketicie bilgi verilmeksizin, bir onay alınmaksızın hesabından her fırsatta kesinti yapılması ticari etik kurallarına aykırıdır. Bir sözleşme dâhilinde parasını emanet eden, bankada hesap açtıran, hukuka, adalete ve devlete inanan, güvenen finansal tüketicinin; bir mağduriyet yaşamayacağını düşünürken, bir kısım parasının keyfi bir şekilde yok edilmesine göz yumulursa, bu ülke insanımızın kaynakları küçük bir gruba peşkeş çekilmiş olmaz mı? O halde BDDK; finansal tüketicinin öncelikle talep edenlerin eski haklarını, daha sonra da diğerlerinin haklarını tespit ettirerek hesaplarına iadelerini, konunun yargıya taşınmasına gerek kalmadan sağlamalıdır.

SÖZ İZİ:

Paranın harcanma biçimi, kazanma biçimini gösterir.

K.E.Ö.

TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİ

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 21. maddesine dayanılarak hazırlanan Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik 14 Ocak 2015 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bu yönetmelikle ilgili henüz bize ulaşan farklı bir uygulama olmadığı için, bu yazımda yönetmeliğin önemli bazı hususlarına yer vermek istiyorum.

Yönetmeliğin konusu; alışverişe konu taşınır mallar, taşınmaz mallar, elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan her türlü gayri maddi mallar ile bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işlemini kapsamaktadır.

Sözleşmenin Şekli : Sözleşme; en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir. Sözleşmenin bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini, tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

Sözleşmelerde yer alması zorunlu olan hususlar:

- Tüketici ile satıcı veya sağlayıcının adları, soyadları ve iletişim bilgileri;
- Sözleşmenin düzenlendiği tarih ile sözleşmeye konu malın veya hizmetin teslim tarihi;
- Malın veya hizmetin tüm vergiler dâhil Türk Lirası olarak peşin ve taksitle satış fiyatı;
- Tüketicinin cayma hakkının olduğu ve bu hakkın hangi sürede ve nasıl kullanılacağı;
- Ödeme planı ve tüketicinin erken ödemede bulunma hakkı ile satıcı veya sağlayıcı tarafından faiz veya komisyon alınmışsa, faiz ve komisyon indirimi talep etme hakkı olduğuna ilişkin bilgi;
- Faiz miktarı, yıllık oran ve yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı;
- Tüketicinin taksitleri ödememesinin hukuki sonuçları ile tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine dair bilgi;
- Kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmelerinde ise; malın tüketicinin zilyetliğine geçmesi koşullarının yer alması zorunludur.

Tüketicinin Cayma Hakkı: Tüketici yedi gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin taksitle satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkı bildirim, satıcı veya sağlayıcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile yöneltilmiş olması yeterlidir. Cayma hakkını kullanan tüketici, sözleşme konusu malı, cayma hakkını kullandığı tarihten itibaren yedi gün içinde satıcıya iade etmekle yükümlüdür. Aksi halde tüketici cayma hakkını kullanmamış sayılır. Tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda, satıcı veya sağlayıcı cayma bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren yedi gün içinde almış olduğu bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi, tüketiciye hiçbir masraf yüklemeksizin iade etmekle yükümlüdür.

Satıcı cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmişse tüketici, malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir. Olağan gözden geçirme malın ilk incelemesini kapsar. Malın mutad olarak kullanılması durumunda tüketici cayma hakkını kullanamaz. Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin ifasına başlanan hizmet sözleşmelerinde de tüketici cayma hakkını kullanamaz. Tüketicinin satıcıyı bulduğu finansal kiralama işlemlerinde cayma hakkı kullanılamaz.

Tüketicinin Taksitleri Ödemesi: Tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi, vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da satıcı veya sağlayıcı, faiz veya komisyon aldığı durumlarda ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür.

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 düzenlenir. Bu madde hükümlerine aykırı olarak düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersizdir.

Tüketicinin taksitleri ödememesi durumunda, satıcı veya sağlayıcı, kalan borcun tamamını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak satıcı veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması şartıyla kullanılabilir. Tüketiciye en az otuz gün süre vererek, yazılı olarak muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur.

Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmeliğin genel hatlarıyla ihtiva ettiği hususlar yukarıda ifade edildiği şekildedir.

SÖZ İZİ:

*Herkesten biri olmanın kıymetini;
ayrıcalıklı muameleyle maruz kalan bilir. K.E.Ö.*

ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞLARI

Tüketicinin konut amaçlı bir taşınmazın satış bedelini önceden peşin veya taksitle ödemeyi, satıcının da taşınmazı tüketiciye devir veya teslim etmeyi üstlendiği sözleşmeler; ön ödemeli konut satış sözleşmeleridir. Uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenmiştir.

Tüketicilerle ön ödemeli konut satış sözleşmesi yapı ruhsatı alındıktan sonra yapılabilir. Satıcı, sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce, belirli hususları içeren ön bilgilendirme formunu tüketiciye vermek zorundadır. Satıcı, geçerli bir sözleşme yapılmadan, tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Ön ödemeli konut satışının tapu siciline tescil edilmesi, satış vaadi sözleşmesinin ise noterde düzenleme şeklinde yapılması zorunludur.

Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin ön ödemeli konut satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde satıcıya noterlikler aracılığıyla yöneltilmiş olması yeterlidir.

Ön ödemeli konut satışında devir veya teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez. Kat irtifakının tüketici adına tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte zilyetliğin devri hâlinde de devir ve teslim yapılmış sayılır. Bu tarihe kadar tüketicinin 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 bedelinin yüzde ikisine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.

Tüketicinin ölmesi veya kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesi ya da sözleşmenin yerine olağan koşullarla yapılacak bir taksitle satış sözleşmesinin konulmasına ilişkin önerisinin satıcı tarafından kabul edilmemesi yüzünden sözleşmeden dönülmesi hâllerinde tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.

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. Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç doksan gün içinde tüketiciye geri verilir. Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içinde edinimlerini iade eder.



Ön ödemeli konut satışında, devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönme bildirimini satıcıya noterlikler aracılığıyla yöneltilmesi yeterlidir. Konut bedelinin bir kısmının bağlı kredi ile karşılanması durumunda, tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullandığına ilişkin bilgi, satıcı tarafından ilgili konut finansmanı kuruluşuna derhal bildirilir. Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı; ön ödemeli konut satışı nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.

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 bir 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 tüketiciden vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar kesinti yapabilir.

Son olarak bir hususa değinmek istiyorum. Yönetmelikte, bir kısmı yukarıda ifade edilen ve benzeri hükümler yer almaktadır. Bu hükümlerin yanı sıra; “satıcının yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmemesi” ile “bir konutun birden fazla tüketiciye satılması nedeniyle tüketicinin sözleşmeden dönmesi halinde, tüketiciden ön ödemeli konut satışı nedeniyle oluşan vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında hiçbir bedel talep edilemez” denilmektedir. Bu yeterli midir? Tabii ki yeterli değildir. Bize göre; tüketicinin kusuru olmadığı durumlarda, muhakkak surette tüketicinin talep etmesi halinde, mağduriyeti nispetinde makul bir tazminat alabilmelidir. Kişi veya kurumların taahhütlerinin belirli bir sorumluluğu olması gerekir. Bu konunun tüketici yönüyle yeniden ele alınarak düzenleme yapılmasını, ümit ve talep ediyorum.

SÖZ İZİ:

Kaybedilen güveni kazanmak için sarf edilecek emek bilinseydi, hiç kimse istismar edemezdi. K.E.Ö.

DOĞRUDAN SATIŞLAR

Satıcı ile tüketici arasında; iş yeri dışında, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulan sözleşmeler, iş yeri dışında kurulan sözleşmeler yönetmeliği kapsamına girer. Tüketicinin ev veya iş mekânlarında, tek veya çok katmanlı satış yöntemleriyle tüketicilere sunulmasını öngören pazarlama sistemi olan “doğrudan satışlar” da bu yönetmelik hükümlerine tabidir.

İş yeri dışında kurulan sözleşmeler yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme kurmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Cayma süresi içinde satıcı veya sağlayıcı sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma süresi içinde malın mutak kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

Tüketici, iş yeri dışında kurulan sözleşme ile bağlanmadan önce; en az 12 punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirilmek zorundadır.

Satıcı veya sağlayıcının belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket etmesi veya tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmemesi durumunda, tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her hâlükârda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

“Bu sözleşmenin kurulduğu veya malın teslim alındığı tarihten itibaren 14 gün içerisinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkınız bulunmaktadır. Cayma süresi içinde sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında herhangi bir isim altında ödeme yapmanızı veya borç altına sokan herhangi bir belge vermenizi istemeyeceğimizi ve cayma bildirimimizin tarafımıza ulaştığı tarihten itibaren en geç 14 gün içerisinde malı geri almayı taahhüt ederiz.” şeklindeki bir ifadenin, sözleşmenin birinci sayfasında 16 punto büyüklüğünde koyu harflerle yazılması zorunludur.



SÖZLEŞMELERDE;

- Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri,
- Tüketici ile doğrudan satıcı ve sağlayıcının adı, unvanı, varsa mersis numarası, açık adresi, telefon, faks numarası ve benzeri iletişim bilgileri ile varsa satıcı veya sağlayıcı adına ya da hesabına hareket edenin kimliği ve adresi,
- Mal veya hizmetin Türk Lirası olarak vergiler dâhil toplam fiyatı,
- Sözleşmenin tarihi, malın veya hizmetin teslim veya ifa tarihi, ödemeye ilişkin bilgiler,
- Cayma hakkının kullanılma şartları, süresi ve usulüne ilişkin bilgiler,
- Cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgi,
- Tüketicilerin ödemelerini yapabilecekleri banka, posta ve benzeri hesap bilgileri, uyuşmazlık konusundaki başvurularını Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine yapabileceklerine dair bilgilere de yer verilmesi gerekmektedir.

Ayrıca satıcı, sağlayıcı veya doğrudan satıcı; 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 hakkımın olduğu konusunda bilgilendirildim.” ifadesini tüketicinin kendi el yazısı ile yazmasını sağlamak zorundadır.

SÖZ İZİ:

Dereceler; değerlerine göre değil, diğerlerine göredirler.

K.E.Ö.

MESAFELİ SÖZLEŞMELER

Satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurdukları sözleşmeler mesafeli sözleşmelerdir.

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a dayanılarak çıkartılan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'ndeki bazı maddeler kısaca şöyle düzenlenmiştir:

Tüketici tüm hususlarda, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirilmek zorundadır.

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin ön bilgileri edindiğini, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak teyit etmesini sağlamak ve tüketici siparişi onaylamadan hemen önce, verilen siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği hususunda, tüketiciyi açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirmek zorundadır. Aksi halde tüketici siparişi ile bağlı değildir.

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı andan itibaren taahhüt edilen süre içinde edimini yerine getirir. Mal satışlarında bu süre her hâlükârda otuz günü geçemez.

Tüketicinin mesafeli sözleşme kurulması amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından telefonla aranması durumunda, her görüşmenin başında satıcı veya sağlayıcı kimliğini, eğer bir başkası adına veya hesabına arıyorsa bu kişinin kimliğini ve görüşmenin ticari amacını açıklamalıdır.

Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her hâlükârda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

Tüketici, sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir. Cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmenin bir yıllık süre içinde yapılması halinde, on dört günlük cayma



hakkı süresi, bu bilgilendirmenin gereği gibi yapıldığı günden itibaren işlemeye başlar. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir.

Cayma hakkının kullanılmasında tüketici, cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir. Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma beyanını gönderebilmesi için internet sitesi üzerinden seçenek de sunabilir. İnternet sitesi üzerinden tüketicilere cayma hakkı sunulması durumunda satıcı veya sağlayıcı, tüketicilerin iletmış olduğu cayma taleplerinin kendilerine ulaştığına ilişkin teyit bilgisini tüketiciye derhal iletmek zorundadır.

Sesli iletişim yoluyla yapılan satışlarda, satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkını kullanmak için bir formu en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar tüketiciye göndermek zorundadır. Tüketici bu tür satışlarda da cayma hakkını kullanmak için bu formu kullanabilir. Cayma hakkının kullanımına ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde, varsa malın tüketiciye teslim masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmekle yükümlüdür. Tüm geri ödemeleri, tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirilmeden tek seferde yapmak zorundadır.

Cayma hakkının kullanımında, satıcının iade için belirttiği taşıyıcı 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 taşıyıcının, tüketicinin bulunduğu yerde şubesinin olmaması durumunda satıcı, ilave hiçbir masraf talep etmeksizin iade edilmek istenen malın tüketiciden alınmasını sağlamakla yükümlüdür.

Satıcı veya sağlayıcı malı kendisinin geri alacağına dair bir teklifte bulunmadıkça, tüketici cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirimini yönelttiği tarihten itibaren on gün içinde malı satıcı veya sağlayıcıya ya da yetkilendirmiş olduğu kişiye geri göndermek zorundadır. Tüketici, cayma süresi içinde malı, işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

SÖZ İZİ:

Sözü etkili kulan, söyleyenin samimiyyetidir. K.E.Ö.

DEVRE TATİL SÖZLEŞMESİ

6502 Sayılı Kanunun 50. maddesinin konusu devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti, yeniden satım ve değişim sözleşmeleridir. Sözleşmelerin ve ön bilgilendirmelerin içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, ön ödemeli satışlar ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenmiştir. Kanunun ve yönetmeliğin bazı hükümleri şunlardır:

- Devre tatile konu taşınmazın inşa edileceği arsa için yapı ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli devre tatil sözleşmesi yapılamaz.
- Sözleşmelerin kurulmasından en az bir gün önce, yönetmelikte belirlenen hususları içeren ön bilgilendirme formunun tüketicilere verilmesi zorunludur.
- Aynı hakka konu bir taşınmazın veya şahsi hakka konu taşınmazın kullanım hakkının ön ödemeli satılması durumunda, satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketiciye, bağımsız bölüm planı, vaziyet planı, kat planı ve mahal listesinin de verilmesi zorunludur.
- Aynı hakka konu taşınmazın ön ödemeli satılması durumunda, satıcı veya sağlayıcının yükümlülükleri yerine getirmesi koşuluyla; Kat irtifakı devrini tüketici lehine tapu siciline tescil etmesiyle birlikte yapılacak yazılı bir sözleşme düzenlemesi veya Noterliklerde düzenleme şeklinde yapılan satış vaadi sözleşmesi düzenlemesi zorunludur.
- Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin kendi el yazısıyla sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamakla yükümlüdür. Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.
- Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim, şahsi hakka konu ön ödemeli devre tatil sözleşmeleri için yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile aynı hakka konu taşınmaza ilişkin sözleşmelerde ise noterlikler aracılığıyla satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi gerekli ve yeterlidir. Satıcı cayma formunu, sözleşmenin kurulduğu anda tüketiciye vermek zorundadır.
- Devre mülk hakkı veren sözleşmeler hariç olmak üzere, cayma süresi dolmadan satıcı veya sağlayıcı, tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Sözleşmeler cayma hakkının kullanılması ile birlikte kendiliğinden sona erer.

- Tüketicinin ödeyeceği bedel, kısmen veya tamamen satıcı veya sağlayıcı ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanılarak bir kredi veren tarafından karşılanıyorsa, tüketicinin sözleşmeden cayma bildirimini yine cayma süresi içinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi gerekmektedir. Bu durumda, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.
- Bakanlıkça projedeki devre sayısı ya da projenin toplam bedeli kriterlerine göre belirlenecek büyüklüğün üzerindeki projeler için satıcı veya sağlayıcının ön ödemeli devre tatile konu taşınmazın satışına başlamadan önce kapsamı, koşulları ve uygulama esasları Hazine Müsteşarlığınca belirlenen bina tamamlama sigortası yaptırması veya Bakanlıkça belirlenen diğer teminat veya şartları sağlaması zorunludur. Bina tamamlama sigortası kapsamında sağlanan tazminat, teminat ve benzeri güvenceler iflas veya tasfiye masasına dâhil edilemez, haczolunamaz, üzerlerine ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz konulamaz.
- Devre tatile konu taşınmazın ön ödemeli satılması durumunda, devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı, sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar tazminat talep edebilir. Satıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmese tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez. Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketicieye iade edilmesi gereken tutar ve tüketicieyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç doksan gün içinde tüketicieye geri verilir. Satıcının aldığı bedeli ve tüketicieyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içinde edimlerini iade eder. Devre tatil amaçlı taşınmazın ön ödemeli satışında devir ve teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez.

Bize göre; satıcıların kabul edilebilir bir mazereti olmaksızın yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmediği durumlarda, tüketicilerin tazminat talep etme hakkı olmalıdır. Bunun yanı sıra tüketicieyle yapılan sözleşmeden bu sebeplerle dönülmesi durumunda, tüketicieye iade edilmesi gereken tutar ve tüketicieyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç kırkbeş gün içinde tüketicieye geri verilmelidir. Ayrıca devre tatil amaçlı taşınmazın ön ödemeli satışında devir ve teslim süresi, gelişen teknolojik gelişmeler dikkate alınarak sözleşme tarihinden itibaren yirmi dört ayı geçmemesi sağlanmalıdır.

SÖZ İZİ:

*İnsan zihni; çok şeritli yollar gibidir,
bazı fikirler gelirken bazıları da gider. K.E.Ö.*

PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ

Paket tur sözleşmeleri; ulaştırma, konaklama ve diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satış taahhüdü yapılan ve muhakkak gecelik konaklama hizmetinin de yer aldığı sözleşmelerdir. Sözleşmelerin kurulmasından önce katılımcıya ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur. Broşürde; paket turun vergiler dahil toplam fiyatı ve ödeneceği tarihi, yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ve yeri, ulaşım araçlarının türü ile yolculuğun sınıfı, hareket ve dönüş tarihleri, izlenecek güzergâh, saatleri ve yerleri, konaklama tarihleri, türü, yeri, nitelikleri, sınıfı, yemek planı, pasaport, vize ile sağlık şartlarına, düzenlenmesi zorunlu sigortalara ve turist rehberliği hizmetlerine ilişkin bilgilere yer verilmesi zorunludur.

Düzenleyicilerin katılımcılarla düzenlemek zorunda oldukları paket tur sözleşmesinde; iletişim bilgileri, mücbir sebep halleri ve hak ve yükümlülükleri, sözleşmeden dönme ve fesih şartları belirtilir. Paket tur düzenleyicisi, turun başlamasından yurt içi turlar için en az yirmi dört saat, yurt dışı turlar için ise kırk sekiz saat önce yolculuk, konaklama, sorumlu kişilerle iletişim bilgileri ile sigorta sözleşmesi yapılmışsa buna ilişkin bilgiler hakkında katılımcıyı ayrıntılı olarak bilgilendirmek zorundadır.

Sözleşmenin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi veya katılımcıdan kaynaklanmayan bir sebepten dolayı paket turun başlamasından önce turu iptal etmesi söz konusu olabilir. Bu durumda katılımcı bu değişikliği kabul etmediğini paket tur düzenleyicisine yazılı olarak bildirmelidir. Bunun yanı sıra “Paket tur düzenleyicisi tarafından sunulan, eşit veya daha yüksek değerde başka bir paket tura ek bir bedel ödemeksizin katılma, fiyat farkının kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde bir paket tura katılma veya herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönme” seçimlik haklardan birisini kullanabilir.

Sözleşmeden dönülmesi halinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, sözleşmeden dönme bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren katılımcının ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın en geç on dört gün içerisinde iade etmesi zorunludur. Katılımcı, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksikliği bağımsız hizmet sağlayıcısına ya da paket tur düzenleyicisi veya aracısına derhal bildirmek zorundadır. Bu eksiklik giderilmediği takdirde katılımcının sözleşme bedelinden indirim talep etme hakkı vardır.

Katılımcı, paket tura devam etmesinin mümkün olmaması durumunda, turun başlamasından en az yedi gün önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunarak sözleşmeyi, paket tur açısından geçerli tüm koşulları yerine getiren üçüncü bir kişiye devredebilir.



Katılımcı, fesih talebini paket tur düzenleyicisine yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek kaydıyla sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir. Paket turun başlamasından en az otuz gün önce yapılan fesih bildirimlerinde, ödemesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir. Katılımcının mücbir sebep nedeniyle paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala yaptığı fesih bildirimlerinde, paket tur sözleşmesinde belirtilmek şartıyla belirli bir tutar veya oranda kesinti yapılarak on dört gün içerisinde katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilmesi gerekir.

Genel hatlarıyla sözleşmenin tüketicileri ilgilendiren maddelerini aktarmaya çalıştım. Ancak her zaman olduğu gibi tüketicilerin mağduriyet yaşamamaları için daima dikkatli olmaları gerekmektedir. Tatile çıkmadan önce tatil firmasını ya da seyahat acentesini mutlaka iyi araştırmalıdır. Seyahat firmasının, kısa adı TURSAB olan, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'ne kaydının olup olmadığını sorgulamalıdır. Gezi ücretine dâhil olan ve olmayan hizmetler dikkate incelenmeli, turda konaklama yapılacak otellerin niteliği kontrol edilmelidir. Gezilecek yerlerle ilgili broşürler dikkatlice okunmalı, zorunlu paket tur sigortası yapıp yapılmadığı sorgulanmalıdır. Turla ilgili tüm dokümanların birer kopyası muhafaza edilmelidir. Havaalanı vergisi, vize ücreti, rehberlik hizmetleri gözden geçirilmelidir. Tüketici, bütün bunlara rağmen, sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi söz konusu ise; 30 gün içerisinde ilgili hizmet sağlayıcısına ve seyahat acentasına bildirmelidir. Tüketici, gerektiğinde uğradığı her türlü zararın telafisini talep edebileceği gibi boşa harcanan tatil zamanı için bile uygun bir tazminat isteyebilir.

SÖZ İZİ:

Bir kahraman için hiç kimse köle değildir. K.E.Ö.

ABONELİK SÖZLEŞMELERİ

Tüketicinin belirli bir mal veya hizmeti düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan, yazılı veya mesafeli olarak kurulan her türlü abonelik sözleşmesi, abonelik sözleşmesi yönetmeliğine uygun düzenlenmek zorundadır.

Kurulan sözleşmenin süresi dolduktan sonra, tüketiciden açık bir talep veya onay almadığı halde mal veya hizmet sunmaya devam eden satıcı veya sağlayıcı, sunulan bu mal veya hizmet için hiçbir bedel talep edemez. Hizmete ilişkin ücretlendirme, hizmetin tüketiciye fiilen sunulmasıyla başlar. Sağlayıcı sunmadığı hizmetin bedelini tüketiciden talep edemez. Ancak, ön ödemeli hizmetlerde bu hüküm uygulanmaz.

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 tüketiciye bildirmekle yükümlüdür.

Taahhütlü aboneliklerde satıcı veya sağlayıcı, yükümlülüğünü taahhüdün verilmesinden itibaren on dört gün içinde yerine getirmek zorundadır. Tüketicinin süresinden önce taahhütlü aboneliğini sonlandırması halinde, satıcı veya sağlayıcının talep edeceği bedel, tüketicinin taahhüdüne son verdiği tarihe kadar tüketiciye sağlanan indirim, cihaz veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlı kalmak zorundadır. 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. Taahhüt konusu mal veya hizmetin bedeli, aynı mal veya hizmetin taahhütsüz abonelikler kapsamında talep edilen bedelinden daha yüksek gösterilemez. Taahhütlü aboneliğin sona ermesinden en az bir fatura dönemi öncesinden satıcı veya sağlayıcı, bu durumu ödeme bildirimini yanı sıra yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ayrıca tüketiciye bildirir.

Satıcı veya sağlayıcı ödeme bildirimini, son ödeme tarihinden en az yedi gün önce tüketiciye gönderir. Tüketicinin tercih etmesi halinde, ödeme bildirimi tüketiciye kalıcı veri saklayıcısı ile de gönderilebilir. Tüketiciler, ödeme bildiriminde yer alan tutarın hatalı olduğu gerekçesiyle bildirim düzenlendiği tarihten itibaren bir yıl içerisinde itiraz edebilir. İtiraz, satıcı veya sağlayıcı tarafından başvurunun yapıldığı tarihten itibaren en geç otuz gün içerisinde incelenerek sonuçlandırılır ve inceleme sonuçları tüketiciye bildirilir. İnceleme sonucuna göre itirazın haklı bulunması halinde, itiraza konu tüketim bedeline dair fazla tahsil edilen bedel, kullanım dönemindeki birim fiyat dikkate alınarak gecikme zammı ile birlikte tüketicinin tercih etmesi halinde bir sonraki tüketim dönemine ait bedelden mahsup edilir veya tüketiciye beş gün içinde iade edilir.



Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıl ve daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir. Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde veya tüketicinin hizmetten yararlanmasına engel olabilecek geçerli bir sebebin varlığı halinde tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshedilmesi ile ilgili bildirim ve taleplere ilişkin işlemleri yerine getirmek üzere gerekli tedbirleri almak ve gerektiğinde uygun bir sistem kurup bu sistemi kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür.

Fesih bildirimini kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Diğer mevzuatta tüketici lehine olan süreler saklı kalmak kaydıyla, satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin fesih talebini, bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içerisinde yerine getirmekle yükümlüdür. Tüketicinin fesih talebinin yerine getirilme süresi günlük süreli yayınlarda on beş gün; haftalık süreli yayınlarda bir ay; aylık süreli yayınlarda ise üç aydır. Daha uzun süreli yayınlarda ise, bildirimden sonraki ilk yayını müteakiben fesih bildirimini hüküm ifade eder.

Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshedildiği bilgisini yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye bildirmekle yükümlüdür. Aboneliğin belirlenen süreler içinde feshedilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlanılmış olsa dahi, tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez. Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildirimini 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.

SÖZ İZİ:

Bağımsız kalabilme isteği; sürekli bir gayret ve fedakârlığı zaruri kılar. K.E.Ö.

SÜRELİ YAYIN PROMOSYONLARI

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 53. maddesine dayanılarak hazırlanan yönetmelikle süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamalarının usul ve esasları ortaya konmuştur. Yönetmelik, süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen veya süreli yayın kuruluşları tarafından düzenlenmesi bile süreli yayına doğrudan ya da dolaylı olarak ilişkilendirilen promosyon uygulamalarını kapsamaktadır. Süreli yayın; belli aralıklarla basılı olarak yayımlanan veya elektronik ortamda indirilebilen gazete, dergi gibi eserleri, promosyon uygulaması ise; bir mal veya hizmetin süreli yayınlarla doğrudan veya dolaylı olarak ilişkilendirilerek verilmesini ifade etmektedir. Yönetmelik hükümleri aşağıda sunulmaktadır.

- 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; kitap, dergi, ansiklopedi, harita, atlas, yerküre, bayrak, afiş, poster, ajanda, takvim, kâğıt ortamında basılı bulmaca, satranç takımı, sinema, tiyatro, müze, konser, opera, bale, sergi, festival ve sportif faaliyetlere ilişkin bilet, kültür turu, yurtiçi veya yurtdışında ifa edilmesi öngörülen yabancı dil eğitimi, 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.
- Süreli yayında yer alan reklamın parçası olan, süreli yayını bir defadan fazla almayı gerektirmeyen, süreli yayının fiyatını arttırmayan ve tek kullanımlık olarak verilen ürünler promosyon uygulaması olarak değerlendirilmez.
- 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.
- Yönetmeliğin diğer hükümleri saklı kalmak kaydıyla, süreli yayınlara abone olunması durumunda promosyon olarak verilecek ürünün yukarıda belirtilen ürünlerle sınırlı olması ve anında tüketicilere teslim edilmesi şartıyla önceki paragrafta belirtilen süreler uygulanmaz. Tüketicinin süreli yayın aboneliğini feshetmesi halinde, promosyon olarak verilen ürünün iadesi istenemez.
- Kupon biriktirilerek yapılan promosyon uygulamalarında, son kuponun yayımlanmasından sonra toplam kupon sayısının en az yüzde onu kadar yedek kupon yayımlanması zorunludur.



- Süreli yayın kuruluşunun, promosyon uygulamasına ait reklamlarında uygulamaya konu olan mal veya hizmetin Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programını ve teslim yerlerine ilişkin bilgiyi ilgili süreli yayında ilan etmesi zorunludur.

- Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmetin teslim ve ifasının, promosyon uygulamasının bitiminden itibaren kırk beş gün içinde ilgili süreli yayın kuruluşu tarafından yerine getirilmesi zorunludur.
- Malın teslimi veya hizmetin ifası ile ilgili olarak tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.
- Promosyon uygulaması süresince, süreli yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle arttırılamaz. Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet bedelinin tamamının veya bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenemez.
- Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet taahhüdü ve dağıtımını 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.
- Dağıtıldığı illerin nüfusunun toplamı, ülke nüfusunun en az yüzde yetmişini oluşturan süreli yayınların ülke genelinde dağıtıldığı kabul edilir. Elektronik ortamda indirilebilen süreli yayınlar aracılığıyla gerçekleştirilen promosyon uygulamalarının ülke genelinde düzenlendiği kabul edilir.

Süreli yayın kuruluşlarının yukarıda belirtilen hükümlere uymaması halinde tüketiciler, Gümrük ve Ticaret İl Müdürlüklerine müracaat ederek ilgili kuruluşların taahhütlerini yerine getirmelerini sağlayabilirler.

SÖZ İZİ:

*Çerçevesinden medet uman resimler,
cildinden medet uman kitaplara yakışır. K.E.Ö.*

FİYAT ETİKETİ

Günlük hayat akışında tüketicilerin en fazla karşılaştığı hallerden birisi de; malın satış fiyatı ile kasa fiyatı arasında fark olması halidir. Böyle durumlarda kesinlikle tüketici lehine olan fiyatın geçerli olduğu ve onun uygulanması gerektiği unutulmamalıdır. Zira perakende olarak satışa sunulan mal ve hizmetlerin etiket, tarife ve fiyat listelerinin şekli, içeriği, kullanılması ile indirimli satışlara ilişkin usul ve esaslar Fiyat Etiketleri Yönetmeliği ile düzenlenmiştir.

Bu husus yönetmeliğin 10. maddesine göre “ Malın satış fiyatı ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanır.” Şeklinde hüküm altına alınmıştır. Bunun yanı sıra yönetmeliğin tüketicileri ilgilendiren diğer hususları da şöyledir:

Satışa arz edilen malların üzerine tüketicinin ödeyeceği tüm vergiler dâhil satış fiyatı ve birim fiyatını gösteren, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren etiket konulması; mümkün olmayan hâllerde ve hizmetlerde de, aynı bilgileri kapsayan tarife ve fiyat listelerinin, kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde uygun yerlere asılması zorunludur.

Etiket ve listelerde; malın üretim yerinin (ithal ise üretildiği ülke isminin Türkçe) yazılması, malın birim fiyatı ve tüm vergiler dâhil satış fiyatının (açık halde satılan mallara ilişkin etiketlerde sadece birim fiyatı) ve malın ayırıcı özelliğine yer verilen hususların bulunması zorunludur.

Satış fiyatı, borsa veya benzeri kuruluşlarca ya da ticari örf ve adetlere göre belirlenen ve uygulanan kıymetli taş veya madenlerden yapılmış mallarda, etiket koyma zorunluluğu yoktur. Ancak 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 dâhil olup olmadığına da ayrıca belirtilmesi gerekmektedir.

Perakende olarak satışa arz edilen mallara konulması zorunlu olan etiketler; malın niteliğine, malın satışa sunulduğu yerin büyüklüğüne, ticari usul ve adetlere göre, malın veya aynı nitelikteki mal gruplarının üzerine konulmak, bunlara herhangi bir bağ ile tutturulmak veya asılmak suretiyle kullanılır.

Hizmetlerin özelliğine ve tüketiciye sunulmuş biçimine göre, tarife ve fiyat listelerinde gösterilen fiyatların dışında; servis ücreti veya herhangi bir isim altında başka bir ücret alınacak olması halinde bunun, hizmetin sunulduğu işyerinde, tarife ve fiyat listesinde gösterilmesi zorunludur.



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 dışına yönelik ulaşım ve konaklama hizmetlerinin fiyat listeleri hariç, etiket ve listelerde satış fiyatlarının; 'Türk Lirası' veya '₺' simgesi şeklinde yazılması zorunludur.

Bir malın veya hizmetin miktar, sayı, ebat ve benzeri farklı birimlerden satışı yapıldığı takdirde, her birime uygulanan fiyatlar, etiketlerde, tarife ve fiyat listelerinde ayrı ayrı gösterilir.

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 indirim 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, 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, tasfiye durumunda ise altı ayı geçemez.

Bakanlık, belediyeler ve ilgili odalar bu Yönetmelik hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle görevlidir. Bu Yönetmeliğe aykırı uygulamaların tespit edilmesi halinde, tespit edilen aykırılık, gereği yapılmak üzere aykırı uygulamayı yapanın merkezinin bulunduğu valiliğe gönderilir.

TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU

Tüketicinin kullanımına sunulan malların tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına yönelik hazırlanan tanıtma ve kullanma kılavuzuna ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle düzenlenmiştir.

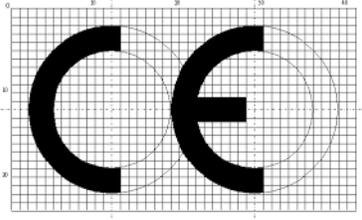
İlgili yönetmelik gereğince, tüketicinin kullanımına sunulan malların Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla satılması zorunludur. Malın kullanıcı arayüzünde yer alan yazılı, sesli ve görüntülü ifadelerin de Türkçe olması zorunludur. Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarının hazırlanması sorumluluğu üretici ve ithalatçıya, tüketiciye verilmesi ve teslim edildiğinin ispat sorumluluğu ise satıcıya aittir.

Aşağıda belirtilen mallar hariç olmak üzere tüketicinin kullanımına sunulan tüm mallar yönetmelik kapsamındadır. Kapsam dışında kalan mallar kısaca şunlardır: Her çeşit boru ve bağlantı parçaları ile bağlama elemanları, kırtasiye malzemeleri, tarım aletleri, mekanik el aletleri, giyim aksesuarları, inşaat malzemeleri ile dökme olarak satılan mineral ve ürünler, mutfak eşyaları ile makas, vazo ve saksı gibi ev eşyaları, el sanatları, kuyumculuk ve benzeri diğer sanatsal ürünler, mekanik ölçü aletleri, servis istasyonlarınca değiştirilen yedek parçalar, malın özelliğine göre ambalaj içerisinde satılan, özellikleri ve kullanım şekli belirtilen; kozmetik ve diğer kimyevi ürünler, yiyecek ve içecek gıda maddeleri, temizlik maddeleri, yakacak maddeleri ve belirtilen bütün ürünlerle birlikte benzeri diğer ürünlere tanıtma ve kullanma kılavuzu düzenlenmesi zorunlu değildir.

Tanıtma ve kullanma kılavuzu açık, sade, anlaşılabilir bir dilde ve okunabilir şekilde düzenlenir ve kağıt üzerinde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir. Tanıtma ve kullanma kılavuzunun kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye sunulması halinde bu bilgiler ayrıca üretici veya ithalatçının internet sitesinde de yer alır. Üretici veya ithalatçının internet sitesinin bulunmaması durumunda ya da tüketicinin talep etmesi halinde tanıtma ve kullanma kılavuzu, herhangi bir ücret talep edilmeksizin ayrıca kağıt üzerinde tüketiciye verilir.

Tanıtma ve kullanma kılavuzunda, malın özelliğine ve tüketiciye sunulmuş biçimine göre aşağıda belirtilen;

- Üretici veya ithalatçı firmanın unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri,
- Kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımda uyulması gereken kurallar,
- Taşıma ve nakliye sırasında dikkat edilecek hususlar, Kullanım hatalarına ilişkin bilgiler,
- Özellikleri ile ilgili tanıtıcı ve temel bilgiler,



- Tüketicinin yapabileceği bakım, onarım veya ürünün temizliğine ilişkin bilgileri,
- Periyodik bakım gerekmesi durumunda, periyodik bakımın, yapılacağı zaman aralıkları ile kim tarafından yapılması gerektiğine ilişkin bilgileri,
- Bağlantı veya montajın nasıl yapılacağını gösterir şema ile bağlantı veya montajın kim tarafından yapılacağına ilişkin bilgileri,
- 13.6.2014 tarihli Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği eki listede tespit ve ilan edilen kullanım ömrü,
- Yetkili servis istasyonları ile yedek parça malzemelerinin temin edilebileceği yerlerin unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri,
- İthal edilmiş mallarda, yurt dışındaki üretici firmanın unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri,
- Kanununun 11 inci maddesinde tüketiciye sağlanan seçimlik haklara ilişkin bilgi ve Tüketicilerin şikâyet ve itirazları konusundaki başvurularını tüketici mahkemelerine ve tüketici hakem heyetlerine yapabileceklerine ilişkin bilgilerin bulunması zorunludur.

Ayrıca; enerji tüketen mallarda, belirtilen bu bilgilere ek olarak, malın enerji tüketimi açısından verimli kullanımına ilişkin bilgilerin yer alması zorunludur. Malın teknik özelliği veya tüketicinin kullanımında karşılaşılabilecek kolaylıklar da dikkate alınarak, yukarıda belirtilen bilgilerin işaret veya şekil çizmek suretiyle açık olarak anlatılabilmesi halinde, ayrıca yazılı bir metin aranmaz.

Malın güvenli kullanımına ilişkin hususların malın üzerinde yer alması halinde yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunludur.

Malların ilgili teknik düzenlemesi uyarınca kişinin sağlığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu malın güvenli kullanılabilmesi için malın üzerine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulur veya yazılır.

SÖZ İZİ:

Stresini yönetemeyen, süs düğmesi gibi hayattan kopar da haberi olmaz. K.E.Ö.

GARANTİ BELGESİ

Garanti belgesi, üreticiler tarafından, tüketiciye satılan mallar için düzenlenen ve tüketicinin sahip olduğu hakları gösteren belgedir. Satılan mala ilişkin olarak düzenlenen faturalar garanti belgesi yerine geçmez.

Garanti belgesiyle satılması zorunlu olan ürünlerden; binek otomobiller 2 yıl veya 60.000 km., kamyonetler 2 yıl veya 100.000 km., motosikletler 2 yıl veya 30.000 km., araç lastikleri ise; 2 yıl veya 1,6 mm diş derinliği şeklinde iki seçenekli sınırlar tespit edilmiş ve hangisi önce dolarsa garanti süresinin biteceği belirtilmiştir. Diğer ürünlerde garanti süresinin tek seçenekli olarak, asgari 2 yıl süre olması gerekmektedir.

Üretici ve ithalatçılar, Garanti Belgesi Yönetmeliği'ne ekli listede yer alan kullanılmamış mallar için garanti belgesi düzenlemek zorundadırlar. Garanti belgesinin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi ve bu yükümlülüğün yerine getirildiğinin ispatı satıcıya aittir.

Bir garanti belgesinde; üretici veya ithalatçı firma ile satıcının unvanı, adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri ile yetkilisinin imzası ve kaşesi, fatura tarih ve sayısı, malın cinsi, markası, modeli ile varsa bandrol ve seri numarası, malın tüketiciye teslim tarihi ve yeri, garanti süresi, azami tamir süresi, bütün parçaları dahil olmak üzere malın tamamının garanti süresince garanti kapsamında olduğuna ilişkin bilgi, 6502 sayılı kanunla tüketiciye sağlanan seçimlik haklara ilişkin bilgi, kullanım hatalarına ilişkin bilgi, tüketicilerin şikayet ve itirazları konusundaki başvurularını tüketici mahkemelerine ve tüketici hakem heyetlerine yapabileceklerine ilişkin bilgi ve varsa tüketiciye sağlanan diğer haklarla ilgili bilgilerin bulunması zorunludur.

Tüketicinin garanti ile ilgili dört (4) hakkı vardır. Tüketicinin, kanunda yer alan 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. Tüketici, ücretsiz onarım hakkını üretici veya ithalatçıya karşı da kullanabilir. Satıcı, üretici ve ithalatçı, tüketicinin bu hakkını kullanmasından müteselsilen sorumludurlar. Tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.

Tüketicinin ücretsiz onarım hakkını kullanmasından sonra da, malın garanti süresi içinde tekrar arızalanması halinde, tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün olmamasının anlaşılması durumlarında; tüketici malın bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkan varsa malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birini kullanabilir.



Tamirin mümkün olmaması halinde, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir rapor hazırlanması gerekmektedir. Bu raporun, arızanın bildirim tarihinden itibaren o mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenmesi zorunludur. Bu durumda tüketici diğer seçimlik haklarından birini; malın bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludurlar.

Malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma hakkının tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, satıcı, malın bedelinin tümünü veya bedelden yapılan indirim tutarını derhal tüketiciye iade etmek zorundadır.

Tüketicinin, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakkını seçmesi durumunda satıcı, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi talebinin kendilerine bildirilmesinden itibaren azami otuz iş günü içerisinde, bu talebi yerine getirmesi zorunludur. Değiştirilen malın garanti süresi, satın alınan malın kalan garanti süresi ile sınırlıdır.

Tüketicinin malı tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı olarak kullanmasından kaynaklanan arızalarda bu hükümler uygulanmaz. Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığının, yetkili servis istasyonları, malın satıcısı veya üreticisinden birisi tarafından mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenen raporla belirlenmesi ve bu raporun bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. Tüketiciler bu rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle uyuşmazlığın parasal değerini dikkate alarak tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvurabilirler.

SÖZ İZİ:

*Daha iyi sonuçlara ulaşabilmek için,
başkalarını değil kendimizi rakip görmeliyiz. K.E.Ö.*

SATIŞ SONRASI HİZMETLER

Tüketicilerin mağduriyet yaşadığı bir konu da, satış sonrası hizmetler konusudur. Bu sebeple 6502 Sayılı kanunda belirtilen hükümlerin yanı sıra, konuyla ilgili özel bir yönetmelik yürürlüğe konmuştur. Malların kullanım ömürleri, azami tamir süreleri ile satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerine ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenmiştir.

Gerek kanunun gerekse yönetmeliğin tüketicileri ilgilendiren bazı hükümleri ise özetle şöyledir:

Bakanlıkça tespit ve ilan edilen mallarla ilgili, kullanım ömrü süresince üretici veya ithalatçılar tarafından verilmesi zorunlu hizmetler için, yeterli teknik kadro, takım, teçhizat bulunduğunu gösteren ve firmanın merkez adresine göre düzenlenen Satış Sonrası Hizmet Yeterlilik Belgeleri ilgili firmalara verilir.

Üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarını kendileri kurabileceği gibi, servis istasyonlarının verdiği hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla, kurulu bulunan servis istasyonlarından veya servis organizasyonlarından da faydalanabilirler. Herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları da, verdikleri hizmetten dolayı tüketiciye karşı sorumludurlar.

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

Tüketiciye en yakın yerdeki yetkili servis istasyonunda satış sonrası hizmet verilmesinin mümkün olmaması durumunda; malın firma merkezine ya da diğer bir yetkili servis istasyonuna ulaştırılması ve geri gönderilmesi ile ilgili olarak tüketiciden nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri talep edilemez.

Kullanım ömrü süresince malın yetkili servis istasyonlarındaki bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez. Bu süre, 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.

Servis istasyonları, düzenledikleri belgelerin birer nüshasını tüketicilere vermesi zorunludur. Kendilerine teslim edilen garanti kapsamı içindeki malların arızasının on iş günü içerisinde giderilmemesi halinde, üretici veya ithalatçı



tarafından malın tamiri tamamlanıncaya kadar, tüketiciye benzer özelliklere sahip başka bir malın verileceğine dair bilgi vermeleri zorunludur.

Malın garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının servis istasyonu tarafından değiştirilmesi veya satılması durumunda, değişen veya satılan parça için altı aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir.

Ayrıca; servis istasyonları tarafından verilen montaj, bakım ve onarım hizmetiyle ilgili olarak, bir yıl içerisinde aynı arızanın tekrarı halinde tüketiciden herhangi bir isim altında ücret istenemez. Tüketicinin malı kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar bu hükmün kapsamı dışındadır.

Üretici veya ithalatçılar, tüketicilerin talebi üzerine yedek parça satışından kaçınmazlar. Servis istasyonlarının, yedek parça fiyat listesini, tüketicilerin görebileceği bir yere asması veya katalog halinde ya da elektronik ortamda tüketiciye göstermesi zorunludur.

Yetkili servis istasyonlarının, bakım ve onarımını yaptıkları mallara ait değiştirilen yedek parçaları; garanti süresi içerisinde tüketiciye göstermesi, garanti süresi dışında ise; 2872 sayılı Çevre Kanunu hükümleri saklı kalmak üzere iade etmesi zorunludur.

Üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği olsa dahi, satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve yürütülmesinden yetkili servis istasyonları ile birlikte sorumludurlar. Satış sonrası hizmetler, malın niteliğine göre kullanıldığı yerlerde de sağlanabilir.

Satış sonrası hizmet verilmesi zorunlu olan ürünlerin kullanım ömrü sektör ve ürünlerde değişiklik göstermektedir. En azı 3 yıl olan kullanım ömrü, bazı mallarda 5, 7, 10 hatta 15 yıla kadar çıkabilmektedir. Bir malın yetkili servis istasyonlarındaki azami tamir süresi ise; otomobillerde 30, diğer ürünlerin tamamında 20 işgünü (Pazar ve resmi tatil günleri hariç) geçemez. Yeterli servis sayısı ve coğrafi bölge şartı da ürünlere göre değişiklik göstermektedir.

TÜKETİCİ ÖDÜLLERİ

Tüketicinin korunması ve bilinçlendirilmesi ile yasal haklarını kullanması konusunda özendirilmesi, tüketici talep ve tercihlerini dikkate alan firmaların ve tüketici hukuku veya tüketicinin korunması ile ilgili bilimsel çalışmaların teşvik edilmesi için verilecek ödüllere ilişkin usul ve esaslar da bir yönetmelikle tespit edilmiştir. Yönetmelik gereğince; 6 dalda tüketici ödülü verilmesinde aşağıdaki şartlar aranır.

1) Bilinçli Tüketici Ödülü: Ödül verilecek tüketicinin; mağduriyetine neden olan bir konuda, yasal haklarını kullanması, bu yönüyle diğer tüketicilere örnek olması, başvuru hakkında verilen kararın kesinleşmiş olması.

2) Yazılı Basın Tüketici Ödülü: Ödül verilecek yazıların; ilgili yayın organında tüketici sayfası, bağımsız bir tüketici köşesi ya da belli bir bölümde tüketicinin korunmasına ilişkin konularda bilgilendirici makale, röportaj veya haber şeklinde yayınlanmış olması, tüketici sorunlarını ve bunların çözüm yollarını ele alması ve tüketicileri bilinçlendirici nitelikte olması, belirli aralıklarla yayınlanmış olması.

3) Radyo-Televizyon Programı Ödülü: Ödül verilecek programın; belli bir bölümünün tüketicinin korunması ile ilgili olması veya özel olarak tüketici sorunlarını konu edinmesi; tüketicileri eğitici ve bilgilendirici nitelikte olması, 08-22:00 saatleri arasında yayınlanması

4) Tüketici Memnuniyetini İlke Edinen Firma Ödülü: Ödül verilecek firmanın; tüketici memnuniyetini firma politikası olarak benimsemesi ve buna uygun faaliyetlerde bulunması, mevzuatla tüketicilere tanınan haklardan daha ileri haklar tanınması, tüketicilere yönelik telefon ya da elektronik ortamda hizmet veren çağrı merkezi, tüketici danışma masası veya danışma hattı kurmuş ve bunları fiilen işletir olması, tüketicileri ve kendi çalışanlarını bilgilendirici çalışmalar yürütmüş olması.

5) Bilimsel Çalışma Ödülü: Ödül verilecek kişinin, kişilerin veya kurum/kuruluşların aşağıdaki şartlardan en az birini taşıması; tüketicinin korunması alanında basılmış kitabının bulunması, tüketicinin korunması alanında kabul edilmiş yüksek lisans veya doktora tezinin bulunması, tüketicinin korunması alanında yayınlanmış bilimsel makale, tebliğ veya bildirisinin bulunması, tüketicinin korunması alanında bilimsel kongre, çalıştay ve benzeri isimler altında çalışma yapması ve sonuçlarının yayınlanmış olması.

6) Tüketici Özel Ödülü: Ödül verilecek gerçek veya tüzel kişilerin tüketicinin korunması, ilgili mevzuatın uygulanması ve geliştirilmesi konusunda yoğun çaba göstermesi ve bu alanlarda hizmette bulunması.

Bu ödüllerin yanı sıra, tüketici bilincinin geliştirilmesi ve tüketicilerin yasal haklarını kullanmaları konusunda özendirilmesi amacıyla usul ve esasları bakanlıkça



belirlenen ve yarışmanın niteliğine göre jüri tayin edilerek, ulusal veya yerel düzeyde karikatür, kısa film, senaryo, bilişim, kompozisyon, tiyatro, afiş veya broşür tasarımı ve benzeri alanlarda ayrıca ödüllü yarışmalar düzenlenebilir. Her ödül dalında en fazla üç ödül verilebilir. Tüketici ödüllerinin değerlendirilmesinde, ödüllere ilişkin duyurunun yapıldığı yıl içindeki çalışma veya etkinlikler dikkate alınır.

Tüketici özel ödülü Bakan tarafından belirlenir. Diğer ödüllerin verileceği kişi ve kuruluşları belirlemek üzere Genel Müdürlüğün bağlı olduğu Müsteşar Yardımcısının başkanlığında bir Seçici Kurul oluşturulur. Genel Müdür, ilgili Genel Müdür Yardımcısı, Yüksek Öğretim Kurulunun uzman öğretim üyeleri arasından görevlendireceği bir üye, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin görevlendireceği bir üye, Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonunun görevlendireceği bir üye ve Tüketici örgütlerini temsilen Reklam Kurulunda görev yapan üye olmak üzere toplam yedi üye seçici kurulu oluşturur. Genel Müdürlük, her yıl Aralık ayında, tüketici ödüllerine ilişkin duyuruyu gerçekleştirir. Tüketici ödülleri, özgün bir tasarım, plaket, heykelcik veya şilt olarak verilir. Ödüllü yarışmalarda, yarışmaya katılmaya teşvik edecek nitelikte ödüller verilir.

Seçici Kurul, başvuru tarihinin sona ermesinden itibaren iki ay içerisinde, başkan dâhil en az beş üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların çoğunluğu ile karar verir. Başkanın mazereti nedeniyle toplantıya katılamaması halinde Seçici Kurula Genel Müdür başkanlık eder. Seçici Kurul, aldığı karara gerekçesini de ekleyerek Genel Müdürlüğe intikal ettirir. Genel Müdürlük, ödüllere layık görülenlere gerekli duyuru işleminin yapılmasını sağlar. Gerçek veya tüzel kişiler tarafından tüketici ödülü veya benzeri isimler altında verilen ödüllerin herhangi bir menfaat temin edilmeksizin verilmesi ve önceden ilan edilen objektif kriterlere dayanması esastır. Ödül verilmesi için teknik bir ölçüm gerekmesi halinde, buna ilişkin ölçüm, test ve raporlar akredite bir kuruluş veya üniversite tarafından düzenlenir. Müşteri memnuniyeti, beğeni, tüketici tercihi ve benzeri hususlar dikkate alınarak ödül verilmesi halinde, ödüle dayanak teşkil eden araştırmalar bağımsız araştırma kuruluşları tarafından bilimsel ve objektif kriterlere dayanılarak yapılır.

SÖZ İZİ:

Örnek davranışların güzel sonuçlara vesile olma gibi özel bir kabiliyeti vardır. K.E.Ö.

REKLAM KURULU

Reklam Kurulu ve ihtisas komisyonlarının görevleri düzenlenen Reklam Kurulu Yönetmeliği ile belirlenmiştir. Kurul; Gümrük ve Ticaret Bakanının görevlendirdiği Genel Müdür başkanlığında on dokuz üyeden oluşur. Adalet, Gıda, Tarım ve Hayvancılık, Sağlık, Kültür ve Turizm Bakanlıklarının, Radyo ve Televizyon Üst Kurulunun, Türk Standartları Enstitüsünün, Yükseköğretim Kurulunun, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin, Türkiye Medya ve İletişim Meclisinin, Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonunun, Tüketici Konseyinin, Reklam verenler ve Reklamcılar dernek üst kuruluşlarının, Türk Eczacıları ve Türk Diş Hekimleri Birliğinin, Türk Tabipleri Birliği Merkez Konseyinin ve Türkiye Barolar Birliğinin görevlendireceği birer, Ankara, İstanbul ve İzmir büyükşehir belediyelerinin kendi aralarından seçeceği bir üye kurulun diğer üyelerini oluşturur.

Kurul; kanunda belirtilen esaslara uygun olarak ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirleyerek haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yapar ve Bakanlık aracılığıyla duyurur. Ayrıca ticari reklam ve haksız ticari uygulamaları inceler ve denetler. Sonuçlara göre de kanunda belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında idari yaptırımları uygular. Kurul, tedbiren durdurma kararı verme yetkisini Başkana devredebilir. Kurul, ülke koşullarının yanı sıra evrensel kabul görmüş tanım ve kurallar ile gelişmeleri de dikkate alarak, ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirler ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yapar.

Kurula başvurular yazılı olarak veya elektronik ortamda yapılabilir. Başvuru sahibi gerçek kişinin adı, soyadı ile T.C. kimlik numarası ve adresini, tüzel kişinin ise unvanı ve adresini içeren başvurular kurulca değerlendirilir. Ticari reklama ilişkin başvurularda şikâyet edilen reklamın yayınlandığı mecra, tarih, şikâyetin konusu gibi belirleyici hususlara; haksız ticari uygulamaya ilişkin başvurularda ise şikâyetle ilgili bilgi ve belgelere yer verilir. Şikâyet edilen reklamın, yazılı ya da basılı olanlarının asılları dilekçeye eklenir. Eklenecek nitelikte olmayanların görüntüleri başvuru sahibi tarafından sağlanır.

Kurulca gerekli görülen hallerde ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan yazılı olarak bilgi veya görüş istenir. İlgililerin, kurulca istenen belgelerin aslını veya onaylı kopyalarını vermesi zorunludur. İstenen bilgi ve belgelerin Bakanlığa iletilmesi için en fazla on beş günlük süre tanınır. Bakanlık gerekli hallerde bu süreyi uzatabilir. Kurul, gerekli gördüğü takdirde ihtisas sahibi üniversite, kamu kurum ve kuruluşları veya özel hukuk tüzel kişileri ile gerçek kişilerin görüşüne başvurabilir.

Kanun ile Kurula verilen görevlerin yürütülmesini sağlamak, gerekli görülen hallerde ticari reklam ve haksız ticari uygulamalar ile ilgili resen inceleme veya denetim başlatmak veya kurul tarafından verilen yetki çerçevesinde, gerekli görülen hallerde ticari reklam ve haksız ticari uygulamaları tedbiren durdurmak, Kurul Başkanının görevlerindedir. Kurul tarafından alınan kararlar Bakanlıkça uygulanır ve tüketicilerin bilgilendirilmesi, aydınlatılması ve ekonomik çıkarlarının korunması amacıyla açıklanır.

İhtisas komisyonları, kendilerine tevdi edilen dosyalar ve gerekli gördüğü konular hakkında inceleme ve araştırma yaparak görüşlerini bir raporla Reklam Kurulu Başkanlığına sunar. İhtisas komisyonları, ayda en az bir defa veya ihtiyaç duyulduğu her zaman Komisyon Başkanının çağrısı üzerine toplanır ve toplantıya katılanların çoğunluğu ile karar verir.

Buraya kadar yönetmelikle ilgili hususları özetlemiş oldum. Reklam Konseyi yazımızda da; ticari reklamların genel ahlaka uygun olması kanun gereği olduğundan, ortak genel ahlak kriterimizden, toplumun temel değerleri veya manevi değerlerine aykırı uygulamalarla ilgili genel hoşnutsuzluktan ve uygulamaların gençlerimizi tehdit ettiğinden bahsetmişim. Bu yazımda da, yine konuyla ilgili bütün kişi ve kurumların aynı sorumluluk içinde olması gerektiğini ifade etmek istiyorum.

Kurul, evrensel kabul görmüş gelişmeleri dikkate alırken, ülke koşullarını görmezlikten gelmemelidir. Hatta reklam unsurlarının, ülkemizde hâkim olan, asırlar boyu hasasiyet gösterilmiş, şahsiyetli, istismara kapalı, gelişmelere açık milli kültür unsurlarıyla çelişip çelişmediğine bakılması zarureti, kurulun ilk ve en belirleyici vasıf olarak tespit ve ilan edeceği bir husus olmalıdır. Yoksa medeniyet diye, moda diye içimize sızdırılan, hem haksız rekabet, hem de kültürel erozyona sebep olacak şekilde, görsel malzemenin teşhir edildiği alanların büyük bir bölümünün işgal altında tutulmasına fırsat verilmesi, gelecek idealleri olan millet evlatlarının kayıtsız kalacakları bir durum olmamalıdır.

Tarihe bakıldığında milletler yok edilmek istendiğinde, önce onların kültürlerinin hedef alındığı görülecektir. Onların milli zevk ve tasavvuruna ait her unsura aykırılıkların desteklendiği, inanç ve ahlakıyla bağdaşmayacak şekilde, onlarla irtibatlı olarak kullandığı her obje, eşya, ses ve görüntü yerine ikame edeceği ürünlerin teşvik edildiği görülecektir. Bir süre sonra, o ülkelerde kendileri gibi düşünen insanlar oluştuğunda da, artık çöküş mukadder olmaktadır. Biz bu ülkenin tüketicileri olarak, ülkemizin tüketilmesine seyirci kalmayacağız. Bunun böyle bilinmesini ve herkesin adımlarını buna göre atmasını, sorumluluk mevkiinde olanların inisiyatif kullanırken cesaretli, basiretli ve feyizli davranmalarını bekliyoruz.

SÖZ İZİ:

*Bir şeyi değerli kılan; pahalı olması değil,
paha biçilmemesidir. K.E.Ö.*

TÜKETİCİ KONSEYİ

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri öncelikle ele alınmak ve ilgili mercilere iletmek amacıyla Tüketici Konseyi Yönetmeliği gereğince Tüketici Konseyi kurulmuş olup; başlıca görevleri şunlardır:

- a) Tüketicinin ihtiyaçlarının karşılanması ve çıkarlarının korunmasına ilişkin alınacak tedbirler konusunda araştırma ve çalışmalarda bulunmak,
- b) Tüketicinin sorunlarının evrensel tüketici hakları doğrultusunda çözülmesi amacıyla alınacak tedbirler ile Kanunun uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri karara bağlamak ve öncelikle ele alınmak üzere ilgili mercilere aktarmak,
- c) Tüketicinin korunması ile ilgili kanun teklifleri, yönetmelik ve tebliğler hakkında görüş oluşturmak ve önerilerde bulunmak,
- ç) Tüketicinin korunması alanındaki gelişmeleri izlemek ve değerlendirmek,
- d) Tüketicinin eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi amacıyla yazılı ve görsel materyaller hazırlanması konusunda önerilerde bulunmak,
- e) Konseye katılan tüketici örgütleri temsilcileri arasından Reklam Kurulunda görevlendirilecek üyeyi seçmek ve
- f) Kuruluş amaçları doğrultusunda diğer görevleri yapmaktır.

Yönetmelikte ayrıca, konseyin sekretarya hizmetlerinin genel müdürlük tarafından yürütüleceği ve Başkanın görevleri belirtilmiştir. Tüketici Konseyi yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde toplanır. Başkanın gerekli görmesi veya üyelerin en az dörtte birinin Başkana yapacağı gerekçeli ve yazılı başvuru üzerine de en geç iki ay içinde olağanüstü toplanır. Konsey, gündemindeki konuları görüşerek karara bağlar. Kararlar, oylama anında hazır bulunanların oy çokluğu ile alınır. Kararların alınmasında açık oylama yapılır. Gündem maddelerinin görüşülmesine geçilmeden önce; Konseyde temsil edilen kuruluşlardan en az beş tanesinin, başkanlığa yapılan yazılı ve gerekçeli başvurusu üzerine, Konsey üyelerinin kabul etmesi halinde gündeme başka maddeler de eklenebilir.

Tüketici Konseyi, Bakanın veya görevlendireceği Bakan Yardımcısı, Müsteşar veya Müsteşar Yardımcısının başkanlığında aşağıda sayılan üyelerden oluşur:

- Adalet, Aile ve Sosyal Politikalar, Avrupa Birliği, Bilim, Sanayi ve Teknoloji, Çevre ve Şehircilik, Ekonomi, Enerji ve Tabii Kaynaklar, Gıda, Tarım ve Hayvancılık, Gümrük ve Ticaret, İçişleri, Kalkınma, Kültür ve Turizm, Maliye, Milli Eğitim, Sağlık, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlıklarından birer temsilci,
- Hazine Müsteşarlığından, Türkiye İstatistik Kurumundan, Türk Standartları Enstitüsünden, Rekabet Kurumundan, Radyo ve Televizyon Üst Kurulundan, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumundan, Tütün ve Alkol Piyasası Düzenleme Kurumundan, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumundan, Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliğinden, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan, Diyanet İşleri Başkanlığından, Yükseköğretim Kurumundan birer temsilci,
- Ankara, İstanbul ve İzmir Büyükşehir Belediyelerinden birer temsilci, Türkiye Belediyeler Birliğinden, İşçi ve Memur sendikaları ile Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonundan, Türkiye Barolar Birliğinden, Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliğinden, Türk Eczacıları Birliğinden, Türk Tabipleri Birliğinden ve Türk Diş Hekimleri Birliğinden birer temsilci,
- Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonundan ve Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinden ikişer temsilci, Türkiye Bankalar Birliğinden, Türkiye Katılım Bankaları Birliğinden, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliğinden, Türkiye Ziraat Odaları Birliğinden, Türkiye Perakendeciler Federasyonundan, Tüm Alışveriş Merkezleri ve Perakendeciler Federasyonundan birer temsilci,
- Tüketici derneklerinden yirmi temsilci, (Konseye katılacak tüketici derneklerinin, kayıtlı üye sayısı en fazla olan ilk üç dernek dörder, ilk üç dernekten sonra gelen kayıtlı üye sayısı en fazla olan ilk sekiz dernek birer temsilci olmak üzere toplam yirmi kişi konseye katılır.) Tüketici vakıflarından birer temsilci ile Tüketici Derneği üst kuruluşlarından ikişer temsilciden teşekkül eder.

SÖZ İZİ:

Bir yanlış başka bir yanlışla yok olsaydı, dünyada doğru bir şey kalmazdı. K.E.Ö.

REKLAM KONSEYİ

Reklam politikalarının oluşturulması ve uygulanması ile ilgili çağdaş iletişim uygulamalarını takip etmek, reklam sektörünün ve reklam denetim işlevinin geliştirilmesine yönelik araştırma ve çalışmalar yapmak, görüş ve önerilerde bulunmak ve bu görüş ve önerileri ilgili mercilere iletmek amacıyla Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 65. maddesine dayanılarak Reklam Konseyi Yönetmeliği hazırlanmıştır.

Reklam Konseyi; Bakanın başkanlığında şu üyelerden oluşur: Gümrük ve Ticaret Bakanlığında dokuz, Reklam Kurulu üyeleri, Reklam Özdenetim Kurulu ve Reklamcılar derneklerini temsilen beşer, reklamverenler derneklerinden, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinden ve Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonundan üçer, Aile ve Sosyal Politikalar, Milli Eğitim, Maliye, Ekonomi ve İçişleri Bakanlıklarından, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğünden, Sağlık Bakanlığı Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumundan, Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğünden, Rekabet Kurumundan, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumundan, Tütün ve Alkol Piyasası Düzenleme Kurumundan, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumundan, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan ve Basın İlan Kurumundan, Türkiye Katılım Bankaları Birliğinden, Finansal Kurumlar Birliğinden, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliğinden, Tüketici Derneği üst kuruluşlarından, Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliğinden, Türkiye Bankalar Birliğinden, Basın Konseyinden ve Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen birer temsilciden oluşur.

Konseyin görevleri şunlardır:

Reklam ve pazarlama iletişimi alanlarına ilişkin çağdaş ve uluslararası gelişmeleri ve yargı kararlarını izleyerek, bu alanlarda düzenleme ve denetim işlevinin geliştirilmesi ile ilgili görüş ve önerilerde bulunmak. İhtiyaç halinde çalışma grupları kurmak ve çalışma gruplarına başkanlık edecek üyeleri belirlemek. Çalışma gruplarının raporlarını incelemek ve görüşmek. Reklam ile ilgili konularda kamuoyunda farkındalığın artırılmasına yönelik önerilerde bulunmak. Tüm mecra ölçümlerinin sağlıklı bir şekilde yapılması amacıyla öneriler geliştirmek. Yukarıdaki hususlarda belirlenen görüş ve önerilerle ilgili olarak yapılan çalışmaları izlemek, sonuçlarını değerlendirmek, kamuoyunu bilgilendirmek, gerektiğinde bu çalışmaları yayınlamak ve kılavuzlar oluşturmak.

Konseyin sekretarya hizmetleri Genel Müdürlük tarafından yürütülür. Konsey yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde, üye sayısının en az yarısından bir fazlasının katılımıyla toplanır. İlk toplantıda yeterli çoğunluk sağlanamazsa, toplantı iki ay içinde yapılır ve toplantı yeter sayısı aranmaz.

Konsey, gündemindeki konuları görüşerek karara bağlar. Kararlar, oylama anında hazır bulunanların oy çokluğu ile alınır. Oyların eşitliği halinde Başkanın oy kullandığı taraf çoğunluğu sağlar. Kararların alınmasında açık oylama yapılır. Oylama sonucu alınan kararlar divan başkanlığınca toplantı tutanağına geçirilir.

Konsey, gerekli görülen konularda araştırma yaparak sonuçları hakkında rapor hazırlamak amacıyla, kendi üyeleri arasından veya konuyla ilgili uzmanlardan oluşan çalışma grupları kurabilir. Çalışma gruplarında koordinasyonu sağlamak üzere Genel Müdürlükten bir temsilci belirlenir. Çalışma gruplarının faaliyetleriyle ilgili toplantıların sonuçları tutanakla tespit edilir. Çalışma grupları, hazırladıkları raporları Genel Müdürlüğe sunar.

Buraya kadar yönetmelikle ilgili maddeler ve ihtiva ettiği hususları özetlemiş oldum. Şimdi konuyla ilgili akla gelen bazı soruları sunmak istiyorum. Ticari reklamların genel ahlaka uygun olması kanun gereği olduğuna göre, uygulamalarda nelere dikkat edildiği merak konusudur. Burada dikkat edilmesi gereken hususun, ortak genel ahlak kriterimizin dayandığı kültürel temelin ihmal edilmemesidir. Bu hususta bir mutabakat yapma zarureti olduğu anlaşılmaktadır. Çünkü toplumun temel değerleri veya manevi değerlerine aykırı uygulamalar veya toplumumuzun örf, âdet ve ahlaki kurallarıyla bağdaşmayan uygulamalar şüphesiz ki gençlerimizi ve geleceğimizi tehdit etmektedir. Ayrıca, kültürel yozlaşmaya sebep olduğu için sayısı hiç de azımsanamayacak bir seviyede olan, gelecek endişesi duyan, sorumluluk sahibi, incinmiş nice insanlarımız olduğu unutulmamalıdır. Bu hoşnutsuzluk, sessiz fakat genel bir hoşnutsuzluktur.

Tüketicilerimizin, atalarının kanları ve canları pahasına kendi mührünü vurarak tescil ettiği bu vatanın yabancı kültürlerin tesiri ile bizi biz yapan, birlik ve beraberliğimizi sağlayan değerler manzumemizin birer birer zayıflatılıp yok edilmesine gönülleri razı değildir. Tüketici hakları da, ülkelerinin geleceğinden bağımsız bir şey değildir. Zaten kanun da istismar edici olunamayacağını hükme bağlamıştır. Kadınların istismarı, cinsel istismar da bunların dışında olmasa gerektir. Toplumun genel ahlak kuralları ayrı ayrı dikkate alınmalı, herkesin kuralları hiçe saymamaları, saygısızlık yapmamaları veya gerekli hassasiyeti göstermeleri için tedbirler alınmalı ve uygulamaya konmalıdır.

SÖZ İZİ:

Bayağlık engellenmezse; ulaşınca infilak eden torpido gibi, ulaştığı genç zihinlere zarar verir. K.E.Ö.

ADALET, TÜKETİCİYE YAKIN OLMALI

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Tüketici Hakem Heyetleri konusunu yeniden ve acilen gündemine almalıdır. Büyükşehirlerde mevcut hakem heyetlerinin iş yoğunluğu makul bir seviyeye gelinceye kadar yeni raportörler veya geçici-görevli yardımcı personel görevlendirilmesine, yeni hakem heyetleri kurulmasına acilen ihtiyaç duyulmaktadır.

Tüketici; hiç olmazsa ekonomik sınırı belli uyuşmazlıklarda, daha süratli bir şekilde karar verilerek hakkının korunmasını beklemektedir. Bu bekleyiş, tahammül sınırını zorlayacak ve devlete beslediği güveni zedeleyecek mahiyette olmamalıdır. Aksi takdirde, adalete ve dolayısıyla devlete olan güvenin sarsılmasına yol açılmış olunur. Bunun telafisi de uzun zaman alır ve çok büyük uğraşı gerektirir.

Büyükşehirlerin İlçe Hakem Heyetlerinin iş yoğunluğu dikkate alındığında, tüketici müracaatlarının üzerinden bir yıl geçmesine rağmen, hâlâ müracaatlara cevap verilemiyor olması, meselenin hangi boyuta ulaştığını gösteriyor.

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 72. maddesine dayanılarak hazırlanmış olan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nde; "Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla, il merkezleri ile Bakanlıkça belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturur. Bakanlık, hangi ilçelerde tüketici hakem heyeti kurulacağını belirlerken, başvuru sayısını, nüfus yoğunluğunu, coğrafi şartları ve benzeri hususları dikkate alır." Hükmü ve, "Tüketici Hakem Heyetleri görev ve yetki alanına giren başvuruları, gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır." Hükmü ile, "Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular, başvuru tarih ve sırasına göre en geç altı ay içinde görüşülür ve karara bağlanır. Yapılan başvurunun niteliği, başvuru konusu, mal veya hizmetin özelliği gibi hususlar dikkate alınarak, karar süresi en fazla altı ay daha uzatılabilir." hükümleri yer almaktadır.

Eski yönetmelikte başvuruların, en geç üç ay içinde hakem heyetince görüşülüp karara bağlanması hükme bağlanmış iken, yeni yönetmelikte bu sürelerde çok gerilere düşülmüştür. Hâlbuki her kişi ve kurumun kendi sorumluluk ve sınırını anlayıncaya kadar, bir müddet bu sisteme gerekli destek verilmeli ve bu süreler makul bir seviyeye indirilmelidir. Zira adalet algısı ve talebi böyle uzun bir zaman içinde gücünü kaybetmekte, cazibesini yitirmektedir. Geciken adaletin, beklentilere cevap vermediği şüphesizdir.



Ayrıca; bir başka önemli husus da şudur: Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 28. Maddesi 5. Fıkrası hükmünde; "Tüketici hakem heyetinin tüketici lehine verdiği karara karşı yapılan itirazın kabulü durumunda mahkemeye tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nispi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedilir." denilmektedir.

Yönetmeliğin 22. maddesinin 7. fıkrası ise; "Tüketici hakem heyetlerinde taraflar, avukatla temsil edilebilir. Tarafların avukatla temsil edilmesi durumunda, tüketici hakem heyetleri tarafından lehine karar verilen tarafın avukatına vekâlet ücreti ödenmesine karar verilmez." diye belirlenmiştir. Birbiriyle uyumlu olmayan bu iki madde düzeltilmeli, daha önemlisi de tüketiciyi cezalandırmaya yönelik olmaktan kurtarılmalıdır. Çünkü tüketici bir haksızlığa maruz kaldığı için, Tüketici Hakem Heyetine başvurmuştur. Bu durum hakem heyetince de tescil edilmiştir. Konunun mahkemeye intikalinde, başka bir hukuki zaruret veya ince bir ayırımdan, hem de hakem heyetinin bile gözden kaçırdığı bir husustan dolayı itirazın kabul edilmesi, hakem heyeti kararının sorgulanması anlamında olduğuna göre, tüketiciye ayrı bir mağduriyet yaşatmaması gerekir. Zaten tüketiciler çoğu zaman hukuki destekten yoksun oldukları için, savunmasız durumdadırlar. Yeni bir haksızlığa uğrama ihtimali, onların yüzde yüz haklı olduğu konularda bile, hakem heyetlerine müracaatlarını olumsuz etkileyecektir. Bu düşünceyle ilgili hükmün değiştirilmesi teklifimin, Anayasa'nın 172. maddesi "tüketicinin korunması hükmü" gereğince, yeniden değerlendirileceğini ümit ediyorum.

Şayet; tüketicilerin güvenini sarsan, böyle bir tehdit ve tehlike karşısında her an kalabileceği hususu toplumda yaygın bir kanaat haline gelirse, sağlıklı bir piyasanın oluşumuna hasret kalırız. Bu ise, sosyal barış ve toplumsal kalkınmamızın en büyük engelidir. Sorumluların, son yıllarda ülkemizde onca emek ve gayretle elde edilen bir başarıyı boşa çıkarmayacaklarını düşünüyorum.

SÖZ İZİ:

Zor olan; ayağa kalkmak değil, ayakta kalabilmektir. K.E.Ö.

TİCARETLE İLGİLİ HADİS-İ ŞERİFLER

Okuyucularımız için Kütüb-i Sitte'den 40 Hadis-i Şerif seçtim. Bu güzide söz ve ilkeler, yüzyıllar boyunca ticaret ahlakımızın temel dayanakları olmuştur. İnşallah, yeniden bu söz ve ilkelere el ve gönül birliği içinde sahip çıkarız temennisiyle sunuyorum.

- “(Alıcı olmadığınız hâlde, fiyatları kızıştırmak için) müşteri ile satıcının aralarına girmeyin.”
- “(Meşru) bir işten (helal rızık) kazanan kimse o işe devam etsin” “Alış veriş yapan her iki taraf da akitden memnun kalmadıkça ayrılmasınlar.”
- “Alış veriş yapan her iki taraf da akitden memnun kalmadıkça ayrılmasınlar.”
- “Alış-veriş yapanlar birbirlerinden ayrıluncaya kadar muhayyerdirler. Eğer doğru söyler ve (her şeyi) beyan ederlerse bu alış-verişleri her ikisi hakkında da mübarek kılınır. Gerçeği gizlerler ve yalan söylerlerse, alış-verişlerinin bereketi kalmaz.”
- “Alış-verişlerinin bereketi yok edilir: Yalan yemin malı rağbetli, kazancı bereketsiz kılar.”
- “Allah, satıştaki müsâmahayı, satın alıştaki müsâmahayı, ödemedeki müsâmahayı sever”
- “Bir malı satmak istediğin zaman da versen de vermesen de satmak istediğin fiyatı söyle.”
- “Bir satışta iki satış yapan kimseye en düşük olanı (helal)dır. Aksi halde ribâdır.”
- “Birinizin satışı üzerine başkanız satış yapmayın.”
- “Ey insanlar Allah’a karşı muttaki olun ve (dünyevi) talepte mutedil olun. Zira, hiçbir kimse yoktur ki, (Allah’ın kendisine takdir ettiği) rızkını eksiksiz elde etmeden ölmüş olsun. Rızkı gecikse bile ona mutlaka kavuşacaktır. Öyleyse Allah’tan korkun ve talepte mutedil olun, (gayr-ı meşru yollara sapmayın), helal olanı alın, haram olanı terkedin.”
- “Gerek satıcı ve gerekse alıcı iken kolaylık gösteren kimseyi Allah cennete koydu.”
- “Himmat yönüyle insanların en yücesi hem dünya hem de ahiret işine himmet gösteren mü’mindir.”
- “İçilmesi haram olanın satılması da haramdır”
- “Kıyamet günü tüccarlar fâcirler (günahkârlar) olarak diriltilecekler. Ancak Allah’tan korkanlar, iyilik yapanlar ve doğruluktan ayrılmayanlar müstesna”
- “Kim bir Müslümanın ikâlesini (yani alım-satım akdini feshetmesini) kabul ederse, Allah da onu düşmekten kurtarır”

- “Kırn bir şeyi ayıbını açıklamadan satarsa daima Allah’ın gadabına ve meleklerin lânetine maruz kalır:”
- “Kişi elinin emeğiyle kazandığından daha temiz bir kazanç elde etmemiştir. Kişinin nefesine, ailesine, çocuğuna ve hizmetçisine harcadığı sadakadır.”
- “Kişi, kardeşi, satın alma işini kesinliğe kavuşturuncaya veya tamamen vazgeçinceye kadar araya girip alış-verişte bulunmasın.”
- “Malını satışa arzeden rızka erer, muhtekir (pahalanması için satmayıp bekleten)de lanete uğrar.”
- “Müslüman bir kimsenin, bir malda kusur olduğunu bildiği halde, müşteriye haber vermeden satması haramdır.”
- “Satış her iki tarafın rızasıyla olur.”
- “Sattığın zaman tart, satın alınca tarttır.”
- “Tarttığınız zaman tartınızı ağır yapın.”
- “Zahirenizi ölçünüz ki, sizin için bereketlensin”
- “Âdemoğlunun içini / karnını topraktan başka bir şey dolduramaz.”
- “Aldatan bizden değildir.”
- “Alışverişte vukû bulan lüzumsuz sözler ve yeminler olur. İşe şeytan ve günâh karışır. Ticâretinizi sadaka ile karıştırınız (temizleyiniz)!”
- “Allâh, sizin namazlarınıza, oruçlarınıza değil, para münâsebetlerinize bakar.”
- “Doğru sözlü, dürüst ve güvenilir tâcir, nebîler, siddiklar ve şehitlerle beraberdir.”
- “Doğru tâcir, kıyâmet günü Arş’ın gölgesindedir.”
- “Fâizin her çeşidi ayaklarımın altındadır!”
- “Her ümmetin bir fitnesi vardır. Benim ümmetimin fitnesi maldır.”
- “Hikmetin başı Allah korkusudur.”
- “İnsanlara öyle bir zaman gelir ki, kişi malı helâlden mi, haramdan mı aldığına hiç aldırılmaz.”
- “Kazancın onda dokuzunun ticarete olduğu...”
- “Malı piyasaya süren kazanmış, pahalıya satmak için bekleten ise, Allâh’ın lânetine uğramıştır.”
- “Fâiz yiyen, yediren, kâtibine ve şahitlerine lânet olsun. Onlar müsâvidirler...”
- “Utanmadıktan sonra dilediğini yap.”
- “Veren el alan elden üstündür.”
- “Âdemoğlunun iki dere dolusu malı olsa bir üçüncüsünü ister.”

SÖZ İZİ:

*Zulüm ve adalet; birbirini takip eder.
Birin başladığı yerde diğeri biter. K.E.Ö.*

FINANSAL SÜRÜNCEME

Bizim meselemiz öncelikle tasarruftur. Tasarruflarımızı da verimli alanlara yönlendirmektir. Bu konuya milletçe gereken hassasiyeti göstermemekteyiz. Bir örnek verilecek olursa; temiz ve şeffaf bir toplum veya kayıt dışılığın asgari seviyede olduğu bir toplum olmayı hedeflerken, bankacılık sektörüne duyulan güvensizliğin boyutunun hala ciddiye alınmamasını anlamak mümkün değildir. Hâlbuki bu sektöre duyulan en ufak bir güvensizlik; yapacağımız her toplumsal hamlenin başarıya ulaşmasına, toplumsal hedeflerin gerçekleşmesine engel olacaktır. Mademki bütün sistemi kayıt altına almak istiyoruz, bankacılık hizmetlerini de cazip hale getirmeliyiz.

Bankacılık sektöründe maliyetlerin düşürülmesinde belirli kriterler konulmalı, aşırı ve lüks harcama ve tüketim engellenmelidir. Çünkü finans yönetimleri personelinin, yüksek kiralamar, personelin yüksek ücretleri, hizmetin maliyetini artıran diğer reklam ve benzeri sınırsız harcamalardan dolayı oluşan işletme maliyetini, mudilerinden çeşitli yollarla kontrolsüz, denetimsiz ve haksız bir şekilde elde etmeye teşvik etmektedirler.

Her şeyden önce, meseleye ulusal bir kaygıyla bakmak gerekir. Çocuklarımızın geleceği için, ülkemizi her yönüyle güvenilir bir ülke haline getirmek zorundayız. Mali tasarruf için, milletin güveneceği ve ona sahip çıkacağı mali müesseseler olmalıdır. Altında 150 milyar dolar atıl bir vaziyette tutuluyorsa, bizim için büyük kayıptır. Bu; bir anlamda finansal sistemden kaçıştır ve insanların sığınacak güvenilir bir liman aramaları anlamına gelmektedir. Finansal sisteme güven duyabilmek için; acil ve kesin çözümler üretilmelidir.

Türkiye’de bugün 60 milyondan fazlası kredi kartı, 115 milyondan fazlası da banka kartı olmak üzere: 79 milyonluk bir ülke insanının toplam olarak 175 milyonu aşkın banka kartı var. Türkiye’deki 51 bankayı nispetle ifade edecek olursak; %20’si devletin % 30’u yerli ve %50’si ise yabancı sermayenindir. Yabancı sermayenin geldiği İngiltere, Almanya, Fransa veya bir başka ülkede bizdeki gibi fırsatlıklar var mıdır?

Tüketici şikâyetlerinin bir milyona ulaştığı, sekiz yüz bininin bankalarla ilgili olduğu belirtilmektedir. Burada dikkat edilmesi gereken husus, tüketici şikâyetleri içindeki bankaların payıdır. Ayrıca, milletimizin bu tür problemleri, devletin çözmesi gerektiğini düşünmeleri de önemlidir. Bu sebepler çerçevesinde tabii ki durum, gerçek memnuniyetsizliği yansıtmamaktadır.



Ama son yıllarda şikâyetlerde büyük bir artış olduğu ve tüketici hakem heyetlerinin bir yılda bile karar almaya yetişemedikleri bilinmektedir. Bütün bunların yanı sıra, bankacılık sektörü 2015 yılı ilk iki ayında, 2014 yılının aynı zaman dilimine göre %52 daha kârlı durumdadır. Bu sonuca göre; bankaların faiz dışı gelirlerinin, toplam kârları

indeki payının daha fazla olması da, hala bize bir fikir vermiyor mu?

Şayet, BDDK devlet adına verdiği ruhsatın uygun kullanılıp kullanılmadığını veya tüketici güveninin istismar edilip edilmediğini sorgulasaydı, hiç olmazsa; sondaj usulü yapılan işlemlerin sözleşmelere uygun olup olmadığını denetleseydi, bugün bu duruma gelmezdik. Tüketici Hakem Heyetlerinin kararlarına giren dosyalar sebebiyle, özel usulsüzlük cezaları kesilseydi, mahkemeler bu nispette gereksiz meşgul edilmezdi. Nitekim mahkemelerin gereksiz meşgul edilmemesi hususu da yargı kararlarına girmiştir.

Yargı kararları aynı konuda birden fazla hatta on binler yüzbinlerle ifade ediliyorsa, sistemi rahatlatmak için yeni hukuki düzenlemeler yapılmalıdır. Siyasi iradeyi temsil eden Bakanlık vatandaşı mağdur ettirmemelidir. Kurumsal hatalar devlete fatura edilir. Vatandaşın güveninin kötüye kullanılmasına asla fırsat verilmemelidir. Bankacılık sektörüne ait bir uygulamaya, internet haber sayfalarının herhangi birindeki yorumlara bakıldığında bile, bankaların itibarının ne olduğu anlaşılabilir.

Finansal konuda önceki yazımda, ilgili bütün kurumların listesini vermiştim. Fakat TBMM, Yüksek Mahkemeler, DDK, Rekabet Kurulu, Etik Kurulu gibi kurum ve kuruluşlar dahi, bu konuların kendilerini ilgilendirmediklerini söyleyemez. Hiçbir sorumlu kişi ve kurum, bu ülkede olup bitenlere karşı kayıtsız kalmamalı, olumsuz sonuçlara yol açabilecek böyle itibarsızlıkları hoş görmemelidir. Kendilerini dolaylı etkileyen ülkedeki bir oluşuma, bir uygulamaya karşı, kendi zaviyelerinden de olsa, bir şeylerin yapılması veya söylenmesi ülke aidiyetinin bir gereğidir.

Sonuç olarak; ülkemizin hak ettiği itibarlı kuruluşlara kavuşabilmek için, her kişi ve kurumun, irade ve inisiyatif ile bu problemin böyle sürüp gitmesi önlenmeli, tüketicilerin gasp edilmiş hakları kendilerine teslim edilmelidir.

SÖZ İZİ:

*Zalimin kazancı; mazlumun elde edeceğinden daha fazla
olamaz. K.E.Ö.*

FINANSAL TÜKETİCİNİN KORUNMASI

Finansal erişim, finansal eğitim, finansal tüketicinin korunması stratejisi ve eylem planları konusundaki Başbakanlık Genelgesi (2014/10) Resmi Gazetede 5 Haziran 2014’de yayımlanmıştır. Genelgede 2011’de kurulan Hazine Müsteşarı’nın bağlı olduğu Bakan başkanlığında Hazine Müsteşarı ile TCMB, BDDK, SPK ve TMSF gibi kurum başkanlarından oluşan Finansal İstikrar Komitesinin, finansal istikrarla ilgili olarak kurumlar arasında politikaların ve uygulamaların koordinasyonunu sağlayacağı işaret edilmiştir. Mezkûr kurum başkanlarınca ilgi genelge gereğince aynı ad altında yapılan çalışma kamuoyu bilgisine sunulmuştur.

Gerek genelge, gerekse hazırlanan ilgili strateji ve eylem planlarında yapılan durum tespitlerinin birkaç hususuna dikkat çekmek istiyorum. Tüketiciler açısından, Başbakanlık Genelgesindeki hususlardan en önemlisi; “finansal tüketicinin korunmasının gereği açık bir şekilde ortaya konularak, ne derece hayati bir önemi olduğunun vurgulanmasıdır.” Ayrı paragraflarda yine yoruma meydan bırakmayacak şekilde açıkça ifade edilen finansal tüketicinin; “...finansal piyasalarda yanlış uygulamalara karşı korunmaları, finansal piyasaların istikrarı ve gelişimi için büyük önem taşımaktadır.” Hükmü ile “Finansal tüketicinin korunması; finansal ürün ve hizmetleri arz edenler ile bunları talep edenler arasında hakkaniyetli ve adil bir alış veriş ortamını temin etmeye yönelik düzenlemeleri ifade etmektedir.” hükmü, yeni bir politika oluşturulmasına ihtiyaç hissettirmeyecek mahiyettedir.

Genelge gereğince hazırlanan raporda, finansal tüketicinin korunmasında mevcut durum tespitinde ise; son yıllarda azalan kamu borçlanma gereksiniminden ve düşen enflasyonun faiz marjlarını daraltmasıyla bankaların faiz dışı gelirlere yöneldiği, ücretsiz sunulan hizmetlerin ücretlendirilmeye başlandığı, finansal tüketicilerin de bu yeni piyasa koşullarına uyum sağlamada zorluklar yaşadığı belirtilmiş, finansal tüketicilerin etkin bir şekilde korunması gerekliliği vurgulanmıştır.

Ancak bu tespit ve politikalara uygun, acil ve kesin çözümler üretilmezse, finansal tüketiciler için hiçbir anlamı olmayacaktır. Nitekim, özellikle BDDK’nın genelgeden önce de aynı sorumlulukları olduğu halde, zamanında ve uygun inisiyatif kullanmaması, finansal tüketicilerin mağduriyetine yol açmıştır. Bilindiği üzere; bankaların bu meşru zeminden, yani mudilerinin her biriyle yaptıkları sözleşmelerin dışına çıkarak, kendi değerlendirmeleriyle yaptıkları usulsüz işlemlerin, hukuk nizamı içinde kabul edilmediği şüphesizdir. Mevcut mahkeme kararları da bunu teyit etmektedir. Finansal sistemi olumsuz etkileyen, finansal tüketicinin güvenini sarsan, istismar eden bizatihi bankacılık sektörüdür.



Maalesef, vicdan ve insaf sahibi bazı yetkililer ile tüketici dernekleri dışında, bu konuları dile getiren olmamıştır. Bu usulsüzlükleri yapan bankaların, bankacılık işlemlerinde imza attıkları birçok usulsüzlüklerden herhangi biri için bile, denetim yetkisi olan kurumların; hukuki ve ticari ahlak sınırına çekmek için zorlayıcı bir yaptırıma teşebbüs etmemeleri, bankacıları müktesep hak sahibi yapmıştır. Yıllar içinde hukuk dışı elde edilen milyarlarca liralık büyük bir meblağın, büyük bir kısmı çoğu bankanın yanına kar kalmıştır.

Mademki ülke ekonomisinin daha istikrarlı bir hale gelmesi, bu ülkede faaliyet gösteren her kurum için önemlidir. O halde özellikle; Bankacılık Düzenleme ve Denetim Kurulu ile Bankalar Denetim Komitesi, Bankalar İç Kontrol Sistemi, Bankalar İç Denetim Sistemi, Bağımsız Denetim Kuruluşları, Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu, Merkez Bankası, Sermaye Piyasası Kurulunun Denetiminde Bulunan Takas, Saklama ve Merkezi Kayıt Hizmeti Kuruluşları, Hazine Müsteşarlığı gibi birçok uzman kuruluşun, finans sisteminin hatalarının acilen düzeltilmesinde müteselsilen sorumluluklarını yerine getirmeli, bize söyleyecek söz bırakmamalıdır.

Talep yönünün geliştirilmesi için de, bu sistemin ıslahı ve yaraların sarılması gerekir. Mevcut yargı kararları dikkate alınarak finansal tüketicinin haklarının iadesi sağlanmalıdır. Teklifim; finansal usulsüzlüklerde de, diğer özel usulsüzlüklerde olduğu gibi kurumsal katsayı en alt sınırın, en az 5 katı kadar olacak şekilde bir karşılığı olmalıdır. Bankaların kendi kurumlarına müracaat edenlere öncelik vermek suretiyle ve ancak, muhakkak surette verilecek kademeli süre içinde (hiçbir suretle 12 ayı geçmeyecek şekilde) sözleşmelere riayet ederek finansal tüketicilerin haklarını iade etmeleri ikaz edilerek sağlanmalı, yerine getirmeyenlerin ruhsatları askıya alınmalı, gerektiğinde el konulmalıdır. Tüketici güvenini istismar etmenin hiçbir cezasının olmaması halinde, daha iyi bir sonuca ulaşamayacağı unutulmamalıdır.

SÖZ İZİ:

Adalet; talep edilmeksizin yaşanırsa vardır. K.E.Ö.

PARMAK İZİNİN ŞAHSİLİĞİ

Tüketici haklarını sadece; bir kişinin mal veya hizmet alımında kusur ve hatalar içeren resmi adıyla ayıplı mal veya ayıplı hizmetten dolayı mağduriyeti gibi dar bir alana hapsetmek bizce doğru bir yaklaşım değildir. Tüketici hakları, yanlış işlemler olmasa da denetim zorluklarından istismar edilebilecek bazı uygulamalardan dolayı da zarar görebilmektedir.

Gün geçmiyor ki yanlış bir örnek gösterilmemiş ve onlar üzerinde çözüm üretilmemiş olsun. İşlemlerin daha hızlı gerçekleştirilmesi hedeflenirken, kurulan yeni sistemlerde bazen emniyet açığı da oluşabilmektedir. Özellikle devletin sosyal güvenlik şemsiyesi altında vatandaşlarına verdiği hak ve hizmetlerde, haksız kazanç peşindeki istismarcıların, bu emniyet açıklarından zaman zaman istifade ederek, devlet kaynaklarını kendi menfaatleri için kullanmaya teşebbüs ettikleri ve hatta kullandıkları mahkeme kararlarına da geçmiştir. Bazı vatandaşların, devletin taahhüt ettiği, kısmen veya tamamen ücretini ödeyerek aldıkları mal ve hizmette, almaları gereken belgeleri almamaları sebebiyle mükerrer ödemelere yol açtıkları bilinmektedir. Şöyle ki; devletin tüketicilere tanıdığı hak ve katkı olarak, tüketicilerin ödememeleri gereken bir ücreti bazen yanlışlıkla ödedikleri anlaşılmaktadır. Hâlbuki tüketicilere hizmet veren kurum, devletin tüketicilere tanıdığı hak ve katkı payını zaten almaktadır. Ayrıca; tüketicinin bizzat bulunmadığı durumlarda bile kimlik numarası ile bazı işlemlerin yapılabiliyor olması da, ne yazık ki; istismarcılar tarafından mükerrer işlemlerle veya müştereklik kurdukları kişilerle, devlet kaynaklarının haksız kullanılması riski oluşmaktadır. Bu nasıl önlenebilir, şimdi bu konunun üzerinde duracağım.

Çözüme yönelik olarak sağlık sektöründe devlet imkânlarının daha iyi değerlendirilmesi için, konunun uzmanlarıyla yaptığımız görüşmelerde müşterek kanaatimiz şudur ki; mevcut sistemin istismar edilmemesi için her türlü işlemde herkesin bizzat kendisinin müracaat etmesi sağlanmalıdır. Peki, bu yeterli midir? Evet. En azından, halkın naylon fatura olarak bildiği, hiçbir alım satım olmaksızın, sadece kâğıt üzerinde yapılan her türlü haksız, hukuksuz, usulsüz işlemler duracaktır. Ve artık istismarcılar, konuyla ilgisi olmayan başka insanlar üzerinden işlem yapamayacaklardır.

“Bu nasıl olacak?” sorusuna cevabım şudur:

Yaratılışımızın mükemmelliği çeşitli vesilelerle dile getirilmiştir. Yaratılan her insanın tamamen kendine mahsus özellikleri vardır. Hiçbir insanın, tek yumurta ikizinden biri bile olsa, diğer ikizine benzemediği herkes tarafından bilinmektedir. Parmak izlerinin de şahsiliği, yani birbirinden farklı olduğu aşikârdır.



Bir işe parmak basmak, o işi onaylamak, tasdik etmek, tescil etmek demektir. Bu sebeple yüzyıllarca, sözleşmelerde imza yerine parmak izi kullanılmıştır. Bugün de; kişinin bizzat kendisinin bulunması gereken durumlarda, parmak izi tercih edildiği takdirde birçok yanlışlığın da önüne geçilmiş olunacaktır. Atalarımızın tatbik ettiği bir usulün yeniden gündeme gelmesi belki birçok kişiyi şaşırtacaktır. Ve sanki “döndük dolaştık sonunda yine aynı yere geldik” dedirtecektir.

Bahsi geçen “parmak izi” zarureti mevcut olduğunda neler yapılamaz, biraz onlardan bahsedeyim. Mesela kendisine telefon hattı alan bir kişinin, rızası dışında kendi üzerine 263 adet telefon hattı sözleşmesi yapılamaz. Kendi rızası olmadan şirket kurucusu, yine haberi olmadan iflas etmiş olamaz. Ayrıca hastanede muayene olamaz, eczaneden ilaç alamaz, buna benzer daha birçok işlem yapılamayacağı gibi, kendi adına sadece TC Kimlik Numarası ile gerçekleştirilen birçok işlem de geçersiz hale gelecektir. Böylece kamuya ekonomik yük getirecek kişi ve kurumların haksız kazanç elde etmelerini engelleyecek önemli bir tedbir alınmış olacaktır.

Sonuç olarak, en kısa zamanda bütün resmi kurumlarca ortak uygulanabilecek şekilde parmak izi taraması yapıp, optik okuyucularla tespit edilmeli ve kayıt altına alınmalıdır. Art niyetli olsun olmasın bazı yanlışlıkların önüne geçilebilmesi böylece mümkün olacaktır. Tabii ki, her işlemin belgelendirilmesinin ve belgelerin muhatabına verilmesi zaruretinin de, yine takip edilmesi gereken önemli hususlardan olduğu şüphesizdir.

SÖZ İZİ:

Şayet; sırtımızdaki yük fazla ise, daha hızlı koşmalıyız. K.E.Ö.

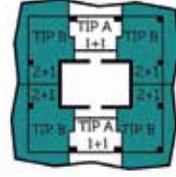
GAYRİMENKULDE ALAN HESABI

2013 yılında ulusal yayın yapan bir televizyon kanalında; “Tüketicinin Sesi” adıyla tüketici hakları konularında programlar gerçekleştirmiştik. Programların birinde gerekçesini belirttikten sonra, yetkililere bir çağrıda bulunarak; bağımsız bölüm tarzında mülklerin satışında esas alınacak alanlarla ilgili bir yönetmeliğe acilen ihtiyaç olduğunu belirtmiştim.

Yetkililer konuyla ilgilenmişler. Sağ olsunlar. O yayınımdan 15-20 gün sonra Çevre ve Şehircilik Bakanlığında, yapılacak bir hukuki düzenlemeyle tüketici mağduriyetlerinin önüne geçileceği belirtilerek; “Bundan sonra alımda, satımda gayrimenkulle ilgili her türlü işlemde net alan dikkate alınacaktır.” diye bir açıklama yapılmıştı.

Ancak aradan üç yıl geçmiş olmasına rağmen, hala belirttiğim konuyla ilgili hukuki bir düzenleme yapılmamıştır. Dolayısıyla bu süreç; tüketicinin tecrübesiz veya bilgisizliğini istismar etmeyen sektör temsilcileri ve de tüketicilerin aleyhine işlemeye devam etmektedir.

Gayrimenkul alım-satımında yaşanan net ve brüt alan kargaşası, tüketicileri mağdur eden konulardan biridir. Bu sebeple, yeni bir uygulama başlatılıncaya kadar, herhangi bir mağduriyet yaşanmaması için iki örnek uygulamayı, tüketicilerin dikkatine sunuyorum. Bu konuyu basit bir kat planında anlatmaya çalışacağım. Bir dairenin net alanı müstakil olarak kullanılan kapalı alandır. Brüt alan ise; daire net alanına, kat sahanlığının daire başına düşen payı ile o dairede bulunan açık balkon alanlarının ilavesiyle bulunan alandır. Bu alan yaklaşık olarak, dairenin net alanına göre 1,25 veya 1,35 daha büyüktür. Dairenin Net Alanı: 100 m² ise, Dairenin Brüt Alanı: $100 + (100/4 = 25) + 5 = 130$ m² olabilir. Bir bağımsız bölümün net alanı ile brüt alanı arasında ilişkiyi kuran katsayının kabul edilebilir ortalaması 1,30’dur. Bu bazen 1,25 olabileceği gibi bazen 1,35’e de çıkabilir. Gayrimenkul projelerinde satışı etkileyen unsurlar; Alan, Kat, Manzara ve m² Birim Fiyatı’dır. m² birim fiyatını genellikle piyasa belirler. Yakın ve eşit özelliklere sahip bir projenin m² satış fiyatı 4.000.- ₺ / m² ise, yeni proje bunu 4.250 ₺ / m² olarak belirleyebilir ya da daha hızlı satılması için 3.750 ₺ / m² olarak belirlenebilir. Manzara ve kat’a göre şerefiye farkı tüketici eğilimine göre belirlenmektedir. Buraya kadar anlattıklarım normal bir inşaat projesinde uygulananlardır.



Salon+Mutfak	43,00 m ²
Giriş Holü Kolidor	13,31 m ²
Yatak Odası	12,00 m ²
E.Yatak O.	15,75 m ²
E.Banyo	5,00 m ²
Banyo	4,18 m ²
Teras	44,90 m ² ***
Ortak Alan	27,52 m ² *

Toplam Kullanım Alanı 165,66 m² **

Şayet proje sahibi aşırı kâr peşinde ise, tüketicinin bu konuyu yeterince bilmemesinden, bazen hoşgörüsünden yararlanarak başka türlü bir hesap yapabilmektedir. Bu örneğimizde brüt alan tanımı şöyle yapılırsa; (Brüt Alan= Net Alan + Balkon + Kat Sahanlığı Payı + Otopark Payı + Teknik Kat Payı + Depo Payı + Sığınak Payı + Sosyal Tesis Payı) bu takdirde Brüt Alan=100+5+25+28+2+2+2+1=165 m² olur. Daire brütünü bulmada pratik katsayı: 1,65'e kadar çıkar. Yani bir projede olması gereken ve var olduğu için ücret ödenen unsurların alanları da, yaşam alanı gibi brüt kavramı içine dâhil edilip, bu tutar piyasa fiyatı ile çarpıldığında fiyatı; m² fiyat = 4.000.- ₺ / m² ise; Daire fiyatı = 165 X 4.000 = 660.000.- ₺'ye çıkmaktadır. Aradaki fark 140.000 ₺ olmakta ve % 27 daha fazla kazanç elde edilmektedir. Bunu denetleyen bir merci de bulunmamaktadır. Denetim olmadığı gibi, bir yönetmelik de bulunmamaktadır. Bu sorgulandığında proje sahibinin savunması genellikle "Belirtilen alanlara (Otopark, Teknik kat, Depo, Sığınak, Sosyal Tesis için) biz harcama yapmıyor muyuz? Elbette bunların da dâhil edilmesi lazımdır." Denilmektedir. Böyle bir mantığa göre hareket edeceksek; Otomobil fiyatlarını markası ve modeli belirlediği halde, satış anında ayrıca, lastik, far, döşeme ücretleri istense onlara da itiraz etmeden ödeme yapmamız gerekir. Görüldüğü üzere birim fiyatı tespit edilirken maliyetine dâhil edilen unsurlara, mükerrer ücret talep edilemez. Konuyu bütün tüketicilerimizin dikkatine sunuyorum. Satın almak istedikleri dairelerin net brüt alanlarını kontrol etsinler veya ettirsinler. Makul olmayan bir brüt rakam ile karşılaştıklarında, uygulamanın tüketicileri yanıltmaya yönelik olduğundan itiraz etsinler, ifade etsinler veya bugün alacakları bir gayrimenkulün, yarın başka bir katsayıyla hesap edilebileceğini gözden uzak tutmasınlar.

SÖZ İZİ:

Meşru faaliyetin yönetim zaafı, gayri meşruluğu palazlandırır. K.E.Ö.

GAYRİMENKUL YÖNETİM PLANI

Tüketicilerin dikkat etmesi gereken hususların, sadece 6502 sayılı kanun hükümlerinde belirtilen hususlar olmadığını belirtmek istiyorum. Yazı başlığından da anlaşılacağı üzere, yeni bir gayrimenkul almış bir tüketicinin, aldığı gayrimenkulün yönetim planını sorgulamaması sebebiyle, bazen keyfe keder mutsuzluklar yaşaması kaçınılmaz olmaktadır.

Şehirlerde artık toplu yaşam alanları olarak yeni siteler kurulmakta ve sitelerde yaşamak özellikle tercih edilmektedir. Yüzlerce hatta binlerce insanın beraber yaşadığı site yaşam alanlarının, kat mülkiyeti kanununa göre yönetim planı ile yönetilmesi sağlanmaktadır.

Kat Mülkiyeti Kanunu'nun 28. maddesi, Yönetim Planı yönetim tarzını, kullanma maksat ve şeklini, yönetici ve denetçilerin alacakları ücreti ve yönetime ait diğer hususları düzenler. Yönetim Planı, bütün kat maliklerini bağlayan bir sözleşme hükmündedir. Yönetim Planı'nın değiştirilmesi için, bütün kat maliklerinin beşte dördünün oyu şarttır. Kat maliklerinin 33'üncü maddeye göre mahkemeye başvurma hakları saklıdır.

Yönetim Planı, Tapu Müdürlüğü'nde her bina/site için mevcuttur. Binanın veya sitenin nasıl yönetileceği, ortak kullanım kuralları ve yönetimi, aidatların nasıl belirleneceği gibi bilgiler içerir ve kat maliklerini bağlayan özel sözleşme hükmünde tapuda tescil edilmiş çok önemli bir belgedir. Gayrimenkul almaya karar verdiğimizde ilk işimiz tapu alım satımından önce, bu sözleşmeyi tapudan alıp okumak ya da bir hukukçuya, uzmana okutmak olmalıdır. Vatandaş bilsin, okusun diye Yönetim Planı'nın, tapu kütüğünün beyanlar hanesine yazılması düzenlenmiş olmasına rağmen, sözleşmeyi yüz kişiden yaklaşık beş kişinin okuduğu gözlemlenmiştir.

Kanun önce yönetim planına bakar, yönetim planında bir hüküm yoksa kat mülkiyeti kanunu hükümleri uygulanır. Örneğin aidat düzenlemesinde kat mülkiyetine göre arsa payına bakılır. Siz yönetim planında aidatlar için farklı bir uygulama yazmışsanız önce o uygulanır.

İlk olarak 50 yıl önce, akılsel bir vatandaş kendi apartmanında işleri kolaylaştırmak için yönetim planı hazırlar. Bu Yönetim Planı hâlâ, bugünün birçok müteahhit ve bina yöneticisi tarafından kullanılıyor. Günümüzün şartlarına uygun, bu işi bilen insanlara neden doğru bir yönetim planı

hazırlatmıyoruz. Birçok kurumsal inşaat firması kendi konut projeleri için özel yönetim planı hazırlatıyor. Ancak çoğu da halen eski yönetim planını uygulamaya devam ediyor.

Yönetim planı ilk olarak kat irtifakı kurulduğunda hazırlanıp Tapu Müdürlüğü'ne verilir. Daha sonra kat mülkiyetine geçildiğinde yeni bir yönetim planı daha hazırlanır. Anlaşıldığı gibi yönetim planını inşaatı yapan müteahhit hazırlar veya hazırlatır. Ayrıca kurucu bir belgedir. Bundan şunu da çıkartabiliriz. Kat irtifakı yeni kurulmuş ve satışlara yeni başlamış bir konut projesinin aslında yönetim planı da yapılmış ve tapuya tescil edilmiştir.

Yönetim Planı ancak ve ancak kat maliklerinin 4/5 çoğunluğu ile değişebiliyor. Bugünkü sitelerde yüzlerce insanın yaşadığını düşünürsek bunun ne kadar zor olduğunu görebilirsiniz. Yüzlerce insanın beraber yaşadığı site yaşam alanları, apartmanlar, kat mülkiyeti kanununa göre yönetim planı ile yönetiliyor.

Oturduğunuz bina ya da sitede bütün yaşam kurallarını yönetim planı belirler. Aidatlarınızın nasıl hesaplanacağı, ortak alanların nasıl kullanılacağı, yapılan masrafların kat malikleri arasında nasıl pay edileceği, hayvan beslenip, beslenmeyeceği gibi aklınıza gelen tüm kurallar bu yönetim planında yazılıdır. Siz yeni bir konut satın almaya karar verdiğinizde, tapuda yapacağınız alım satım işlemi için, hem tapu evrakını hem de yönetim planını imzalarsınız. Dolayısıyla da muhtemelen hiç okumadığınız bir yönetim planını kabul etmiş olursunuz.

Benim dairem 120 metrekare, komşumunki 200 metrekare olmasına rağmen, bütün masraflara eşit katılıyoruz ya da, aidatlarımız neden aynı diye soran tüketicilerin yönetim planını incelemeleri gerekiyor. Belki, ortak kullanım alanı olan teras üst kattaki komşuya bırakılmış olabilir. Kim bilir, binadaki küçük depolar, kömürlük alanları kimi kat maliklerine verilirken kimisine verilmedi? Bu ve benzeri tüm kurallar yönetim planında önceden yazılmışsa, kat maliklerinin 4/5 çoğunluğunun desteğine ihtiyaç var demektir.

Alım satım yapmadan önce, bu konularda da tüketicilerin bilgilendirilmesi hüküm altına alınmalıdır. Hiç olmazsa; tüketici memnuniyetini esas aldığı iddia eden kuruluşlar, hiçbir kanuni zaruret olmaksızın da tüketicileri doğru bilgilendirirlerse, daha mutlu bir toplum olma hedefine hizmet etmiş olurlar.

SÖZ İZİ:

Peşin hüküm, bozuk para gibidir. Önce o kullanılır. K.E.Ö.

ELEKTRONİK TİCARET

Son günlerde gelen mesajlar, beni eskisi kadar rahatsız etmiyordu. Çünkü mesaj (gereksiz mesaj) geldiğinde duyulan telefonun titreşim uğultusunun, bitmekte olan işkencenin son sesleri olduğunu, kendisini bir süre sonra derin bir sessizliğe bırakacağını biliyordum. Zira elektronik ticarete ilişkin esas ve usulleri düzenleyen 6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun 1.5.2015 tarihinde nihayet yürürlüğe girdi.

Ancak; henüz konuyla ilgili herhangi bir yönetmelik çıkarılmadığı için de, bir süre daha bu sıkıntıların devam edebileceğini göz ardı etmemek gerekir. Altı aya yakın bir süre geçmiş olmasına rağmen, kanunun yürürlüğe giriş tarihi de bilindiği halde, yönetmeliklerin yetiştirilememiş olmasının, tüketicilerce kabul edilebilir olmadığını bu vesileyle ifade etmek istiyorum.

Bu Kanun, ticari iletişimi, elektronik iletişim araçlarıyla yapılan sözleşmeler ile elektronik ticarete ilişkin bilgi verme yükümlülüklerini, hizmet sağlayıcıların sorumlulukları ve uygulanacak yaptırımları kapsamaktadır. Yazı konusu, kanunun tüketicileri ilgilendiren kısımları olup, aşağıda belirtilmiştir.

Hizmet sağlayıcı; tüketicilerin kolayca ulaşabileceği şekilde ve güncel olarak tanıtıcı bilgilerini sürekli muhafaza eder. Sözleşmelerin kurulabilmesi için de; gerekli teknik bilgileri, sözleşme metnine tüketicinin daha sonra erişiminin ne kadar süreyle mümkün olup olmayacağı hususunu, veri girişindeki hataların açık ve anlaşılır bir şekilde belirlenmesine ve düzeltilmesine ilişkin bilgileri, uygulanan gizlilik kuralları ve varsa alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmalarına ilişkin bilgileri sunmak zorundadır. Tabii ki sözleşme hükümlerinin ve genel işlem şartlarının tüketiciler tarafından saklanması imkân sağlayacaktır.

Elektronik iletişim araçlarıyla verilen siparişlerde aşağıdaki esaslar geçerlidir: Hizmet sağlayıcı, siparişin onaylanması aşamasında ve ödeme bilgilerinin girilmesinden önce, ödeyeceği toplam bedel de dâhil olmak üzere, sözleşmenin şartlarının tüketici tarafından açıkça görülmesini sağlar. Tüketicinin siparişini aldığını gecikmeksizin elektronik iletişim araçlarıyla teyit eder. Sipariş ve siparişin alındığının teyidi, tarafların söz konusu beyanlara erişiminin mümkün olduğu anda gerçekleşmiş sayılır. Hizmet sağlayıcı, sipariş verilmeden önce tüketiciye, veri giriş hatalarını belirleyebilmesi ve düzeltebilmesi için uygun, etkili ve erişilebilir teknik araçları sunar.



Ticari iletişimde, iletişimin adına yapıldığı gerçek ya da tüzel kişinin açıkça belirlenebilir olmasını sağlayan bilgiler sunulmalıdır. İndirim ve hediye gibi promosyonlar ile promosyon amaçlı yarışma veya oyunların bu niteliği açıkça belirlenmeli, bunlara katılımın ve bunlardan faydalanmanın şartlarına kolayca ulaşılabilmeli ve bu şartlar açık ve şüpheye yer bırakmayacak şekilde anlaşılır olmalıdır.

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

Ticari elektronik iletinin içeriği, tüketiciden alınan onaya uygun olmalıdır. İletide, hizmet sağlayıcının tanınmasını sağlayan bilgiler ile haberleşmenin türüne bağlı olarak telefon numarası, faks numarası, kısa mesaj numarası ve elektronik posta adresi gibi erişilebilir durumdaki iletişim bilgileri yer almalıdır. Ayrıca; iletinin konusu, amacı ve başkası adına yapılması hâlinde kimin adına yapıldığına ilişkin bilgilere de yer verilmelidir.

Tüketiciler diledikleri zaman, hiçbir gerekçe belirtmeksizin ticari elektronik iletileri almayı reddedebilir. Talebin ulaşmasını müteakip hizmet sağlayıcı üç iş günü içinde tüketiciye elektronik ileti göndermeyi durdurur. Hizmet sağlayıcılar bu kanun çerçevesinde yapmış olduğu işlemler nedeniyle elde ettiği kişisel verilerin saklanması ve güvenliğinden sorumludurlar. Kişisel verileri ilgili kişinin onayı olmaksızın üçüncü kişilere iletmez ve başka amaçlarla kullanamazlar.

Kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmelikte biraz gecikilmiş olsa da, bu kanunla; artık gereksiz mesajlarla tüketicilerin rahatsız edilmeyecek olması, tüketicilerin korunması hassasiyetine hizmet edeceği için, tüketici güvenini artıracaktır.

SÖZ İZİ:

Herkesin bir hikâyesi olsun ama bir masalı olmasın. K.E.Ö.

ELEKTRONİK TİCARETTE HİZMET SAĞLAYICILAR

Bilindiği üzere; fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin, elektronik ortamda gerçekleştirilen ticari her türlü faaliyet elektronik ticareti oluşturmaktadır. Hizmet sağlayıcıların elektronik ticaret işlemlerinin yapıldığı ağ üzerinde bulundurmaları yükümlü oldukları bilgiler ile sözleşme öncesinde ve sipariş sürecinde alıcılara sunmaları gereken bilgiler ve elektronik ticaret ile ilgili diğer tedbir ve uygulamalara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle ortaya konmuştur.

Hizmet Sağlayıcılar ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar kendilerine ait elektronik ticaret ortamında, ana sayfasında “iletişim” başlığı altında; Adı ve Soyadı, İş veya Yerleşim Yeri Merkez Adresi ve ili, Merkezi Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS) Numarası veya Vergi Kimlik Numarası, Kayıtlı Elektronik Posta Adresi, Telefon Numarası, İşletme Adı, Ticaret Unvanı veya Tescilli Marka Adı, üyesi olduğu meslek ve sektörel kuruluşlar ile varsa davranış kuralları bilgilerine eksiksiz olarak yer vermek zorundadırlar. Aracı Hizmet Sağlayıcılar üzerinden satış yapanların bu bilgilerden başka Hizmet Sağlayıcıların Merkez Adresi ve Onaylanmış Telefon Numarası bilgilerinin de kendilerinde var olduğu kabul edilir.

Aracı hizmet sağlayıcı ve kendine ait elektronik ortamda satış yapan hizmet sağlayıcı tarafından, ticaret işlemlerinin gerçekleştirildiği ana sayfada “işlem rehberi” başlığı altında şu teknik bilgi ve seçeneklere yer verilmesi gerekmektedir:

- Sözleşmenin kurulabilmesi için mal ve hizmetin seçilmesi, teslimat ve ödeme bilgilerinin girilmesi ile siparişin onaylanması gibi gerekli aşamaları gösterir teknik özellik,
- Sözleşmenin elektronik ortamda saklanacağı süreye dair bilgi,
- Alıcının veri girişindeki hatalarını belirleyebilmesi ve düzeltebilmesi için özet sipariş formu ile geri al ve değiştir gibi teknik seçenekler,
- Elektronik ticaret işlemler sırasında alınan kişisel verilere ilişkin gizlilik kurallarına riayet edildiği,
- Alıcıyla arasında uyuşmazlık çıkması halinde çözüm mekanizmalarına dair bilgi.

Aracı ve hizmet sağlayıcılar siparişle ilgili olarak; siparişin onaylanması aşamasında ve ödeme bilgilerinin girilmesinden önce, bütün masraflar dâhil alıcının ödeyeceği fiyatın hesaplanma usulüyle toplam bedelin ve önceden belirlenemiyorsa teslimat masraflarına ilişkin ek masraflar gibi sözleşmenin diğer şartlarının alıcı tarafından açıkça görülmesini sağlar. Ayrıca sözleşme hükümlerinin ve genel işlem şartlarının, alıcı tarafından yeniden görülebilmesi,

basılı bir şekilde kullanılabilmesi ve saklanabilmesi amacıyla söz konusu hususların alıcıya fiziki veya elektronik ortamda gönderilmesini sağlarlar. Ayrıca varsa, ikinci el mallar da aynı kategoride olduğu belirtilerek satışa sunulabilir.

Aracı hizmet sağlayıcı ve kendine ait elektronik ortamda satış yapan hizmet sağlayıcı siparişi aldığı, işlemin yapıldığı ağ üzerinden ve ayrıca elektronik posta, kısa mesaj, telefon araması, faks gibi araçlardan en az biriyle gecikmeksizin alıcıya bildirir. Sipariş ve siparişin alındığının teyidi, tarafların söz konusu beyanlara erişiminin mümkün olduğu anda gerçekleşmiş sayılır.

Hizmet sağlayıcı bu yönetmelik çerçevesinde sunduğu hizmetler nedeniyle elde ettiği kişisel verilerin, 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ve diğer ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla muhafazasından ve hukuka aykırı olarak bunlara erişilmesini ve işlenmesini önlemek amacıyla gerekli tedbirlerin alınmasından sorumludur. Kişisel veriler, ilgili kişinin açık irade beyanını içerecek şekilde önceden alınan onayı olmaksızın üçüncü kişilerle paylaşılamaz, işlenemez ve başka amaçlarla kullanılamaz.

Şikâyet başvuruları, elektronik ortamda e-Devlet kapısı veya Bakanlığın internet sitesi üzerinden veyahut şikâyetçinin ikametgâhının bulunduğu yerdeki il müdürlüğüne yazılı olarak yapılır. Şikâyetçi; adı ve soyadı ile imzası ve ikametgâh adresinin; tüzel kişi ise unvanı ve adresi ile temsile yetkili kişinin adı ve soyadı ile imzasının başvuruda yer alması gerekir. Şikâyet başvuruları, alıcının ikametgâhının bulunduğu il müdürlüğüne yapılır. İl müdürlüğünce konuya ilişkin bilgi ve belgeler ilgisinden temin edilerek şikâyet sonuçlandırılır. Gerekli hallerde il müdürlüğünce denetim için görevlendirilen personel tarafından yerinde denetim yapılır. İl müdürlüğü, hizmet sağlayıcı ya da aracı hizmet sağlayıcının doğrudan tespit edilmesine imkân bulunmadığı hallerde, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerden bilgi ve belge talep edebilir.

Bize göre aracı hizmet sağlayıcı; hizmet sunduğu dönemde elektronik ortamı kullanan gerçek ve tüzel kişilerin satışa sunduğu mal ve hizmetle ilgili hukuka aykırı, kanunen suç teşkil ettiği açık, bilinen bir faaliyetin tarafı olmamalı, faaliyete yardım ve yataklık yapmaktan dolayı müteselsilen sorumlu olmalıdır. Ayrıca kanuna aykırılığın tespitinde uygulanacak her idari yaptırımın muhakkak surette caydırıcı mahiyette olması sağlanmalıdır. Zira yetersiz idari yaptırımların, kanuna aykırı faaliyet içinde bulunanların cüretini bazen daha fazla artırıcı bir duruma yol açabilmektedir. Bu ise tüketiciler için daha fazla zarar ve daha fazla bir mağduriyet demektir.

SÖZ İZİ:

Kredi itibar demektir, iyi kullanılmazsa yok olur. K.E.Ö.

TİCARİ İLETİŞİM KUSURU

Elektronik iletişim araçlarıyla yapılan her türlü ticari iletişimde uyulması gereken hususlar, 6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanuna dayanılarak hazırlanan yönetmelikte yer almaktadır. Yönetmelik gereğince, alıcıların elektronik iletişim adreslerine gönderdiği ticari elektronik iletiler için önceden onay alınır. Onay, yazılı olarak veya her türlü elektronik iletişim aracıyla alınabilir ve reddetme hakkı kullanılıncaya kadar geçerlidir. Alıcı istediğinde hiçbir gerekçe göstermeksizin ticari elektronik ileti almayı reddedebilir. Ticari elektronik ileti hangi iletişim kanalıyla gönderildiyse ret bildirimini de kolay ve ücretsiz bir şekilde olmak üzere aynı iletişim kanalıyla sağlanır. Hizmet sağlayıcı, alıcının ticari elektronik iletiyi almayı reddettiğine ilişkin talebinin kendisine ulaşmasını müteakip, üç iş günü içinde alıcıya ticari elektronik ileti göndermeyi durdurur.

Konuyla ilgili şikâyetler, elektronik ortamda e-Devlet kapısı veya Bakanlığın internet sitesi üzerinden veyahut yazılı olarak şikâyetçinin ikametgâhının bulunduğu yerdeki il müdürlüğüne yapılır. Sesli arama, elektronik posta veya kısa mesaj yoluyla gönderilmiş ticari elektronik iletilere ilişkin şikâyet, üç ay içinde yapılmalıdır. Başvurularda şikâyetçinin adı ve soyadı, T.C. kimlik numarası, imzası, ikametgâh adresi, telefon numarası, abonesi olduğu GSM operatörünün adı, iletiyi gönderenin numarası, bu numaranın bulunmaması halinde marka ve işletme adı gibi alfa numerik bilgisi, iletinin gönderilme tarihi, saati ve içeriğinin tamamı ile varsa iletinin görsel bir örneği başvuruya eklenir.

Yönetmeliğin yürürlük tarihinden önce, ticari elektronik ileti gönderilmesi için alıcının açık irade beyanıyla alınan onaylar geçerlidir. Ayrıca hizmet sağlayıcı ve alıcı arasında doğrudan mal veya hizmet teminine yönelik işlemler sırasında, alıcının elektronik iletişim adresini vermesi ile oluşturulan veri tabanlarının onaylı olduğu kabul edilir. Onay; acente, bayi için verilmiş ise sözleşmenin diğer tarafı için de verilmiş kabul edilir. Onay verdiği kabul edilen alıcıya, reddetme hakkı da tanınarak gönderilen ilk ticari elektronik iletide, gönderene ait veri tabanında kayıtlı olduğuna dair bilgiye yer verilir. Yönetmeliğin yayımı tarihinden itibaren üç ay içinde ve bir defaya mahsus olmak üzere, adına ticari elektronik ileti gönderilenler tarafından onay alınması amacıyla alıcılara ticari elektronik ileti gönderilebilir. Bu iletide, genel onayın kim tarafından alındığı bilgisine de yer verilir. Onay talebine sessiz kalınması durumunda talep reddedilmiş sayılır. Bakanlık, hizmet sağlayıcının yönetmelik kapsamında gerçekleştirdiği faaliyet ve işlemleri denetlemeye yetkilidir.

Yönetmeliğe aykırı hareket edenlere, Kanununun 12. maddesi uyarınca uygulanacak idari para cezalarını vermeye, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcının sicile kayıtlı merkezinin bulunduğu yerdeki il müdürü yetkilidir. Verilen idari para cezaları, tebliğ tarihinden itibaren bir ay içinde ödenir.

Devlet sanal soyguna seyirci kalmamalıdır. Mademki gönderilen her tweet, her mesaj veya her sms takip edilebiliyor. O halde binlerce tüketiciye gönderilen aynı metin bir filtre uygulaması ile tespit edilerek işlem yapılmalı veya onay alınmamış iletiler hakkında hukuki işlem yapılarak, haksız uygulamaların devam etmesi engellenmelidir. Tüketicilerin şikâyeti olmadan da elektronik tacizlerin önlenmesi, kanuna aykırı uygulamaların düzeltilmesi devletin öncelik verdiği bir husus olmalıdır. Zaten devlet teşkilatı her alanda kendiliğinden, kanunlara uygun işleyişi denetlemek göreviyle birlikte, ilave şikâyetlerle ilgili gerekli takibatı yapma imkân ve kabiliyetine sahiptir. Konuyla ilgili birimleri ve görevlileri vardır. Hukuki düzenlemeler de, tüketicilere şikâyet hakkı vermezden önce, uygulamaların hangi birimlerce nasıl yapılacağını ortaya koymaktadır. Bu yüzden, yanlış yapanlardan ziyade, yapılan yanlışlıklara göz yuman yetkililerin sorumlulukları bize göre daha fazladır. Zira bataklığı kurutmayıp milyonlarca sinekle uğraşmak neyse, şikâyet konusunu ortadan kaldırmayıp milyonlarca şikâyetle uğraşmak da odur.

Tüketicileri internet dolandırıcılarına karşı kanuni sorumluluğu bulunan Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü ile BTK ve benzeri yetkili kurumlar harekete geçmelidir. Görünen o ki, sağlıklı işlemeyen bir sistem var. Şikâyetlerin sonuçları çok uzun bir sürede alındığı ve beklenen adalet beklenen sürede gerçekleşmediği için, caydırıcı ve güven artırıcı olmamaktadır. Bu süre içinde de diğer tüketicilerin hayali ürün ve hizmetlerle mağdur edilmeleri sürecektir. Hoşnutsuzluğun artarak devam ettiği bir kısır döngüye yol açılacağı için, toplumsal tesirleri de maalesef hedeflenen seviyelere ulaşmayacaktır.

Hayali ürün ve hizmetlere abone edilerek mağdur edilen tüketicilerin yaptığı şikâyetlere uzun bir süre sonra cevap verilmesinin pratik bir değeri yoktur. Sonuç olarak; konuyla ilgili kurumlardan öncelikle BTK ve Bakanlığın bu sisteme artık "Dur!" deme zamanı gelmiştir. İletişim kurallarına uymayanların resmi makamlarca takip edilebilmesi için; elektronik toplu ileti ve mesajlara filtre uygulanması zarureti dahil, mevcut uygulamalar dikkate alınarak acilen çözümler üretilmeli, şikâyet başvuruları kolaylaştırılmalı ve daha kısa sürede sonuçlandırılması için tedbirler alınmalıdır.

SÖZ İZİ:

*Durma! Hele bir ata bin,
elbet sana da meydan bulunur. K.E.Ö.*

SU TASARRUFU

Bütün dünyada olduğu gibi ülkemizde de tüketicilerin en önemli, hatta olmazsa olmaz ihtiyaçlarından birisi sudur. Su kaynaklarını bu özelliğinden dolayı rastgele kullanamayız. Özellikle büyük şehirlerimizdeki içilebilir su kaynaklarının, ancak tasarruflu kullanılırsa yetebileceği belirtilmektedir. Şayet; su sıkıntısı baş gösterir, kesinti ve kısıntılar başlarsa, gereksiz stoklama ve israf artar, yetecek miktardaki su yetmez hale gelir, sosyal hayat ve sosyal barış zedelenir. Onun için, evler, kamu ve özel işyerlerinin su kullanımlarında insan, alan ve fonksiyon gibi kıstaslarla sınırsız su kullanımı önlenmeli, tasarruflu su kullanımı özendirilmelidir. Bilindiği üzere, ondört asır öncesinden Peygamber Efendimiz Hz. Muhammed (S.A.V.)'in dünyanın sonuna kadar insanlık âlemine “Bir akarsudan bile abdest alsan yine de suyu israf etme.” buyruğunun ne anlama geldiği, artık bugün daha iyi anlaşılmaktadır.

Bu konuya olumlu bir katkı olmak üzere dikkat çekmek istiyorum. Halkın ortak kullanımında olan, umumi yerlerdeki şadırvan ve/veya abdest alma yer ve su armatürlerinin büyük çoğunluğunun; ergonomiye, ekonomiye, temizlik ve sağlığa uygun standartlara sahip olmadığı bir gerçektir. Bugün Türkiye’de yaklaşık seksen altı bin (86.000) cami vardır. Bu rakam, kayıtlara geçmiş ve resmi görevlisi bulunan camileri kapsamaktadır. Bunun yanı sıra, kurum ve kuruluşlar bünyesinde özel veya halka açık büyüklü küçüklü sayısız mescitlerin olduğu da bilinmektedir. Ancak bu ibadethanelerin çoğunda; dağ eteklerinde, orman kenarlarında sürekli akan kaynak suların döküldüğü yalaklara benzer bir abdestlik uygulamasının esas alındığı veya abdestliklerle ilgili hiçbir detayın, hiçbir standart hizmet, tesis veya tesisatı çağrıştırmadığı herkesin bildiği bir gerçektir.

Bugün ülkemizde, ilk planda altmış milyondan fazla kişiyi ilgilendirdiği kabul edilebilir. Bunların kullanım alanları da tabii ki camiler ve iş yerlerinin ortak alanlarıyla, ikamet edilen binalarda kullanılan ve maalesef bu mekânların çoğunda da belirttiğimiz standart hizmet, tesis veya tesisat hususlarının gözetilmediği herkesin malumudur.

Standartlar, mevcut en iyi uygulamalar üzerindeki ortak görüşü temsil etmektedir. Bu konuyla ilgili, ülkemizde henüz ortak bir görüşü temsil edecek bir uygulama yoktur veya bugüne kadar tespit edilmemiştir. Standartlar tabii ki gönüllü kullanım içindir. Ancak toplum kesiminin ortak alanlarında, su ve elektrik gibi sınırlı kaynakların ortak kullanımında, uygunluğun sağlanabilmesi için, standartlar referans olarak gösterilip, zorunlu tutulması mümkün olabilmektedir.

İnsan ergonomisine, sağlık ve temizliğe uygun, daha kolay ve daha güvenli hizmet üretmek suretiyle, hem tüketici memnuniyeti artırılmalı, hem de kaynaklardan en yüksek seviyede tasarruf sağlanmalıdır.

Konuyla ilgili hazırladığım bir tasarım örneğinden bahsetmek istiyorum. Buna göre; Türkiye’de yaşayan insanların boy ortalaması esas alınmalı, oturak veya taburelerin yerden yüksekliği, sandalye standart yüksekliğinden daha yüksek olmalıdır. Oturağın, insana hareket rahatlığı sağlayabilmesi için, oturulmasından daha ziyade dayanma, yaslanma fonksiyonunda olmalıdır. Hatta ayakların yıkanması sırasında rahat bir denge kurabilmek için, oturağın arkası daha yüksekte, açılı tespit edilebilir. Su ise; duvardan kısa bir ağız ile yatay veya yukarıya kalkık vaziyette bir musluktan, duvardan uzaklaşarak akmalıdır. Su önündeki havuzu ortalayarak akarken, hafifçe eğilerek el, kol ve yüz yıkama işlemleri rahat bir şekilde yapılabilir. Böylece duvara yakın olan musluk, yıkama alanında özellikle yüz yıkanırken engel oluşturmamalıdır. Su sabit bir çap ve debide akmalıdır. Su tahliye havuzunun dize kadar bir yüksekliği olmalı, dibine göre üst kenarı dizlere yakın olacak şekilde konik olmalı, suyun dışarıya sıçramasına yol açılmadan temizlik yapılabilir.

Suyun kaynağından (yaklaşık 0,9 cm) bir çapta, sabit ayarlı (yaklaşık 20 “/1LT) dökülmesinin kabul edilebilir bir sınır olabileceği düşünülmektedir. Diğer ölçüler de yaklaşık olarak; akan su kaynağının yerden yüksekliği 77 cm olabileceği, oturağın duvardan uzaklığı ise;

88 cm olabileceği, oturağın çapı/oturma yüzeyi boyutları 33 cm/ 33x33 cm, havuz boyutları alttan 18x77cm, üstten 33x77 cm olabileceği hesap edilmiştir. Modüler sistemde komşu ünitelerde bulunanlar, birbirlerine su sıçratmayacak bir mesafede, yaklaşık (77 cm) aralıklı olmaları gerekmektedir. Akan su yakın bir kaynaktan cazibeleyle akması sağlanmalıdır.

Teklifim Diyanet İşleri Başkanlığı İle Türk Standartları Enstitüsü ortak bir proje yarışması tertip ederek tespit edilecek standartların ergonomiye, ekonomiye, temizlik ve sağlığa uygun olması gibi birçok özelliği barındırması değerlendirilmeli, uygun örnekler kamuoyuyla paylaşılmalıdır. Sonuç olarak; su kaynağını tasarruflu kullanmak ve hizmet kalitesini yükseltmek esas olmalıdır.

Böylece tüketiciye daha kaliteli bir hizmete yol açmasının yanı sıra toplumsal bir faydaya da hizmet edilmiş olunacaktır. Artık tüketiciler hizmeti bekliyor, istiyor, sonucunu takip ediyor.

SÖZ İZİ:

Büyük nehirler bile; küçük damlaların bir araya gelmesinden başka bir şey değildir. K.E.Ö.

TİCARETTE ÖZLENEN ETİK KURALLAR

Tüketicinin korunması denilince, Kur'an ve Hadis-i Şeriflerin ışığında sağlam bir sistem kurularak, yüzyıllar boyunca tüketici memnuniyetini sağlayan "Ahilik Sistemi" ve tabii ki ahilik ahlakını oluşturan kurallar akla gelmektedir. Bugün de bu kuralların gözetilmesiyle hem üreticilerin, hem de tüketicilerin mağduriyeti önlenir. Hatta daha ötesinde de, faziletli insanlardan teşekkür eden güçlü bir topluma ulaşılmasının beklenen bir sonuç olacağı söylenebilir. İşte aşağıdaki İslâm imbiğinden geçmiş 41 kurala riayet edenlere 41 kere maşallah diyelim ve sayılarının artması için hep birlikte dua edelim.

- Ahdinde, sözünde ve sevgisinde vefalı olmak,
- Gözü, gönlü ve kalbi tok olmak,
- Cömertlik, ikram ve kerem sahibi olmak,
- Küçüklere sevgi, büyüklere karşı edepli ve saygılı olmak,
- Alçakgönüllü olmak, büyüklük ve gururdan kaçınmak,
- Ayıp ve kusurlarını örtmek, gizlemek ve affetmek,
- Hataları yüze vurmamak,
- İyi huylu ve güzel ahlaklı olmak,
- İnsanların işlerini içten, gönülden ve güler yüzle yapmak,
- Fakirlerle dostluktan, oturup kalkmaktan şeref duymak,
- İşinde ve hayatında, kin, çekememezlik ve dedikodudan kaçınmak,
- Şefkatli, merhametli, adaletli, faziletli, iffetli ve dürüst olmak,
- Daima iyi komşulukta bulunmak, komşunun eza ve cahilliğine sabretmek,
- Kötü söz ve hareketlerden sakınmak,
- Açıkta ve gizlide Allah'ın emir ve yasaklarına uymak,
- Hak için hakkı söylemek ve hakkı söylemekten korkmamak,
- Âlimlerle dost olup dostlara danışmak,
- İçi, dışı, özü, sözü bir olmak,
- Fani dünyaya ait şeylerle öğünmemek, böbürlenmemek,
- Belâ ve kötülöklere sabır ve tahammüllü olmak,
- Dost ve arkadaşlara tatlı sözlü, samimi, güler yüzlü ve güvenilir olmak,



- Gelmeyene gitmek, dost ve akrabayı ziyaret etmek,
- Herkese iyilik yapmak, iyiliklerini istemek,
- Hakka, hukuka, hak ölçüsüne riayet etmek,
- Örf, adet ve törelere uymak,
- İyilerle dost olup, kötülerden uzak durmak,
- Allah için sevmek, Allah için nefret etmek,
- Emri altındakileri ve hizmetindekileri korumak ve gözetmek,
- Müslümanlara lütufkâr ve hoş sözlü olmak,
- İnanç ve ibadetlerinde samimi olmak,
- Yapılan iyilik ve hayırda hakkın hoşnutluğundan başka bir şey gözetmemek,
- Her zaman her yerde yalnız Allah'a güvenmek
- Yaratandan dolayı yaratıkları hoş görmek,
- Feragat ve fedakârlığı daima kendi nefsinden yapmak
- Kötülük ve kendini bilmezliğe iyilikle karşılık vermek,
- Aza kanaat, çoğa şükür ederek dağıtmak,
- Hakkı korumak, hakka riayetle haksızlığı önlemek,
- Sır tutmak, sırları açığa vurmamak,
- Zenginlere, zenginliğinden dolayı itibardan kaçınmak,
- Hata ve kusurları daima kendi nefsinde aramak ve
- Yapılan iyilik ve yardımı başa kakmamak da, ahilikte gözetilen kurallardır.

SÖZ İZİ:

*Herkesin bildiği bir olursa kavga olmaz,
herkesin bir bildiği olursa huzur olmaz. K.E.Ö.*

PIYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ

Ürünlerin teknik düzenlemelerine uygun üretilip üretilmediğini, güvenli olup olmadığını denetlemek; güvenli olmayan ürünlerin güvenli hale getirilmesini temin etmek, gerektiğinde yaptırımlar uygulanmasını sağlamak Bakanlığın görev ve sorumluluğundadır. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın Piyasa Gözetimi ve Denetiminin usul ve esasları yönetmelikle belirlenmiştir. Yönetmelik, 4703 Sayılı Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanuna, 640 Sayılı Gümrük ve Ticaret Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnameye ve Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimine Dair Yönetmeliğe dayanılarak hazırlanmıştır. Yönetmeliğin bazı hükümleri özetle aşağıda sunulmaktadır.

- Türk Standartları Enstitüsü tarafından kabul edilen, Türk ve diğer ulusal standartlara veya teknik düzenlemelere uygun ürünlerin güvenli olduğu kabul edilir. Yönetmelikte belirtilen güvensiz ürün; duyuusal inceleme veya test ve/veya muayene yoluyla insan sağlığı, can ve mal güvenliği, hayvan ve bitki varlığı ve çevre bakımından güvenli olmadığı tespit edilen üründür. Duyusal inceleme ise; ürünün herhangi bir test ve/veya muayene işlemine tabi tutulmasından önce, denetmenin duyularını veya basit ve yaygın olarak kullanımda olan ölçme araçlarını kullanarak yapılacak inceleme olarak açıklanmıştır.

- Piyasa gözetim ve denetimi, ürünlerin piyasaya arz edildiği her yerde, depo, işyeri, nakil araçları ve gerektiğinde üretim tesislerinde, işlendikleri, ambalajlandıkları, montaj veya dolun yapıldıkları yerlerde yapılır. Denetim sonucunda ortaya çıkan aykırılıklarda sorumluluk üreticiye aittir. Üreticinin Türkiye dışında olması halinde yetkili temsilci ve/veya ithalatçı muhatap alınır ve bunlar da üretici ile aynı sorumluluğu taşır. Bakanlık, denetimlerin koordinasyonunu ve etkin bir şekilde gerçekleşmesini sağlamak amacıyla gerekli önlemleri alır.

- Denetmen yaptığı denetimde, gerekli gördüğü takdirde, her türlü test ve/veya muayeneyi yaptırmak üzere denetlenen ürünlerden numune alır. Numune Bakanlıkça belirlenen test, muayene ve/veya belgelendirme kuruluşuna gönderilir. Kuruluş; tetkikleri en kısa zamanda yapar, sonucunu bir raporla tespit eder ve Bakanlığa sunar. Numunenin teknik düzenlemesine aykırı veya güvensiz çıkması durumunda; kanunun öngördüğü idari para cezası kararı Bakanlık tarafından verilir.

- Teknik düzenlemesine uygun olmadığı tespit edilen ürünler için, insan sağlığına, can ve mal güvenliğine, hayvan, bitki yaşamına ve sağlığına ve çevreye bir tehdit oluşturmaması koşuluyla düzeltilmesi istenebilir. Teknik düzenlemeye aykırılıkların giderilmesi amacıyla, düzeltici faaliyet planını on beş gün içinde sunması

için üreticiye bildirim yapılır. Ürünün teknik düzenlemeye aykırılığını gidermek için düzeltici faaliyet planı sunmayan veya düzeltici faaliyet planı sunan ancak verilen süre sonunda uygunsuzluğu gidermeyen üreticiye Valilikçe idari para cezası uygulanır.

Uygunluk işaretinin veya uygunluk değerlendirme işlemleri sonucunda verilen belgelerin gerçeği yansıtmadığının, tahrif veya taklit edildiğinin tespit edilmesi halinde Cumhuriyet Başsavcılığına suç duyurusunda bulunulur. Suçtan dolayı yaptırım uygulanmayan hallerde, idari para cezası uygulanır.

Güvenli olmadığı tespit edilen ürünler için; ürünün piyasaya arzının yasaklanması, piyasada bulunan ürünlerin toplatılması, ürünün üretici tarafından güvenli hale getirilemediği ya da güvenli hale getirilmesinin mümkün olmadığı durumlarda bertaraf edilmesi, kararlarından uygun olanlar verilir ve idari para cezası uygulanır. Düzeltme işlemleri sonucunda güvenli olduğu kanıtlanan ürünler tekrar piyasaya arz edilebilir.

Bakanlık, güvensiz ürünlerle ilgili Risk Değerlendirme Komisyonu oluşturur. Risk değerlendirmesi, Avrupa Komisyonu Topluluk Hızlı Bilgi Sistemi rehber dokümanı referans alınmak suretiyle; ürünün tanımı, niteliği, ürünün hedeflediği tüketiciler, neden olabileceği tehlikeler, yaralanmanın şiddeti ve gerçekleşme ihtimali gibi etkenler göz önünde bulundurularak yapılır. Bakanlık, risk derecesine göre gerekli önlemleri alır.

Üretici; ürünün öngörülen kullanım süresi içinde, yeterli uyarı olmaksızın fark edilemeyecek nitelikteki riskleri hakkında tüketicilere gerekli bilgiyi sağlamak, özelliklerini belirtecek şekilde ürünü işaretlemek, test etmek, şikâyetleri soruşturmak ve yapılan denetim sonuçlarından dağıtıcıları haberdar etmek, riskleri önlemek amacı ile gerekli önlemleri almak zorundadır.

Ürünün, insan sağlığını, can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürebileceğine dair kesin belirti bulunması halinde piyasaya arzın geçici olarak durdurulması kararı; denetmenin önerisi üzerine ürünün test ve/veya muayenesi için daha uzun bir sürenin gerekli olmaması durumunda üç günü aşmamak üzere il müdürlüğü tarafından verilir.

Bakanlık, sorumlu olduğu ürünlerin denetimini yıllık denetim planının yanı sıra re'sen veya ihbar/şikâyet üzerine yapar. Ürüne ilişkin ihbar ve şikâyetler Bakanlığın internet sitesinde ürün güvenliği ihbar/şikâyet formu, Bakanlık ve il müdürlüklerine ait e-posta ile ilgili internet adresleri kullanılarak yapılır.

Sonuç olarak; her tüketici, güvensiz sayılabilecek herhangi bir ürüne karşı ilgisiz kalmamalı, yetkilileri haberdar etmeli, böylece güvenli ürünlerden oluşan daha güvenilir bir piyasanın oluşmasına katkıda bulunmalıdır.

SÖZ İZİ:

*Millete minnettar hizmet eden, gayretsizde ruha
yüktür beden. K.E.Ö.*

ALO 174 GIDA HATTI

Ülkemizde, özellikle son on yılı aşkın bir süre içinde, hemen her alanda olduğu gibi tüketici hakları alanında da önemli bir mesafe kat edilmiştir. Bugün gelişmiş ülkelerdeki tüketici hakları uygulamaları seviyesindedir denilebilir. Hatta bazı hususlarda gelişmiş bazı ülkelere daha ileri bir seviyede olduğu bilinmektedir. Artık resmi ve özel çeşitli kuruluşlarda, şeffaf uygulamaların yanı sıra, muhakkak tüketicilerle ilgili bir birim, kendi faaliyet alanında tüketicilere hizmet vermektedir.

Tüketicilerin sıkça başvurduğu hatlardan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın sorumluluğundaki Alo 175 Tüketici Şikâyet Hattı'nın yanı sıra; Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın Alo 130 Ürün Güvenliği Şikâyet Hattı ve Sağlık Bakanlığı'nın Alo 184 Sağlık Şikâyet Hattı gibi gıda konusunda şikâyetlerin bildirildiği Alo 174 Gıda Şikâyet Hattı da tüketicilerin güvencesi olan başvuru merkezleridir.

Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, Bakanlığın web sitesinde Alo 174 Gıda Hattı ile ilgili olarak şikâyetlerini bildiren tüketicilerin sıkça sorduğu sorulara da açıklık getirerek, herkesin bu hattı rahatlıkla kullanma alışkanlığına ulaşması hedeflenmiştir. Çünkü sağlıklı ve güvenli bir piyasanın oluşması tüketicilerin dikkat ve hassasiyetleriyle mümkün olacaktır. Her gün dolup dolup boşalan raflarda bulunan yüzbinlerce ürünün, her birinin resmi görevliler tarafından denetlemesinin ayrı ayrı yapılıyor olması imkân ve ihtimal dâhilinde değildir. Bu sebeple tüketicilerin, yaptıkları alışverişlerde aldıkları ürünlerin sağlıklı, hijyen ve kaliteli olmasına dikkat etmeleri gerekmektedir. Ancak alışveriş sonunda aldıkları ürünlerle ilgili bir tereddüt yaşadıklarında yetkililere haberdar etmek suretiyle piyasa denetimine aktif olarak katılmaları beklenmektedir. Gıda şikâyetlerinin öncelikle ele alınması için ALO 174 Gıda Hattı kurulmuştur. Ayrıca bu görüşmelerde tüketicilerce sıkça sorulan bazı sorular Bakanlıkça tespit edilmiş ve kamuoyunun bilgilenebilmesi için açıklamalar yapılmıştır. Aşağıda, tüketiciler tarafından sıkça sorulan bu sorulara yer verilmektedir.

ALO174 Gıda Hattı nedir? Ne amaçla kurulmuştur? ALO174 Gıda Hattı: Tüketicinin gıda güvenilirliği ile ilgili her türlü ihbar ve şikâyetle ilgili mercie kolay bir şekilde ulaşabilmesi, iletişimin tek merkezden yönlendirilmesi, tüketiciye en kısa zamanda dönüş yapılabilmesi ve sonucun takibi amacıyla kurulmuştur. Bu süreçte tamamen gıda güvenilirliğinin sağlanmasına yönelik olarak Bakanlığımızca yapılan çalışmalara vatandaşlarımızın da iştirak etmesi hedeflenmiştir. Bu kapsamda; vatandaşlarımızdan gelen ihbar ve şikâyetler bu konularda Bakanlığımızca düzenlenmiş eğitimleri alan operatörler tarafından kaydedilmektedir.

ALO174 Gıda Hattı, asılsız ihbar ve şikâyetlere ve hattın amacı dışında meşgul edilmesine karşı ücretlendirilmektedir. Bu kapsamda Türk Telekom ve GSM

firmalarıyla en düşük tarifeden ücretlendirme kapsamında anlaşma sağlanmıştır. Ancak Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından kamuoyuna yapılan duyuruya göre 1 Şubat 2013 tarihinden itibaren Sabit Hat ve Mobil Şebeke üzerinden yapılacak olan "1" ile başlayan 3 haneli numara aramaları tarifelerin Her Yöne Görüşme limitlerinden düşecek veya ücretlendirme bu şekilde faturaya yansıtılacaktır. Ayrıca alo174@tarim.gov.tr e-posta adresi, www.alo174.gov.tr adresindeki canlı destek ve mobil uygulama yollarıyla başvurular ücretsiz olarak alo174 gıda hattına yapılabilmektedir.

ALO174 Gıda Hattı nasıl çalışıyor? İhbar-şikâyette bulunmak istediğiniz; işletme adı ve adresini, şikâyetçi olduğunuz ürün bilgilerini paylaşmanız durumunda kayıtlarınız oluşturulmaktadır.

ALO174 Gıda Hattına yapılan başvuruların sonuçları vatandaşa nasıl bildiriliyor? E-posta yoluyla oluşturulan kayıtlarınız için başvuru numaranız e-posta olarak gönderilmektedir. Telefon yoluyla oluşturduğunuz kayıtlarda ise sözlü olarak başvuru numaranız aktarılır. TC Kimlik numaranızı aktarmanız durumunda başvuru numaranız ve TC Kimlik numaranızla kaydınızı www.alo174.gov.tr adresinden takip edebilirsiniz. Ayrıca e-posta adresi ve/veya GSM numarası bildirmeniz durumunda belirtilen e-posta adresine ve/veya GSM numaranıza başvurunuzun sonuçlandığına dair bilgi mesajı gönderilmektedir.

Kişisel bilgilerimi iletmeden şikâyet kaydında bulunabilir miyim?

Evet bulunabilirsiniz.

Kayıt oluştururken sizinle paylaştığımız kişisel bilgiler başkası ile paylaşılıyor mu? Bildirmiş olduğunuz kişisel bilgiler 3. şahıslarla kesinlikle paylaşılmamaktadır.

Şikâyet ettiğimiz işletmeleri denetime kim/kimler gidiyor? Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığına bağlı İl ve İlçe Resmî Kontrol Görevlileri tarafından denetimler yapılmaktadır.

Başvurum ne kadar sürede sonuçlanıyor? Başvuruların sonlandırılma süresi ortalama 15 gündür. Ancak başvuru ile ilgili numune alma veya işletmeye süre verilmesi durumunda bu süreç uzayabilmektedir.

Tüketicilerin; sunulmakta olan bu hizmetlere karşı, özellikle gıda konusunda gereken hassasiyet ve yakın ilgi göstermek suretiyle, gıdaların daha sağlıklı, daha temiz ve daha kaliteli olacağına sebep olunacağını akıldan çıkarmamaları gerekmektedir.

SÖZ İZİ:

Misafire ikram etme niyeti, yemeğin lezzet ve bereketini artırır. K.E.Ö.

TAKLİT VEYA TAĞŞIŞ GIDA

Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı; risk esasına göre, yıllık denetim programları, şüpheli, şikâyet, ihbar, inceleme, izleme, gözetim ve tetkiklerle birlikte gıda güvenilirliğini sağlamak amacıyla BİMER ve ALO GIDA 174 kapsamında şikâyet edilen ürün ve firmalara yönelik resmi kontrol faaliyetlerini de yürütmektedir. Gıda Güvenliği Bilgi Sisteminin kurulması ve riske dayalı denetim sistemine geçilmesiyle, 2014 yılı 601 bin, 2015 yılı 734 bin, 2016 yılı Ağustos ayına kadar da 490 bin olarak gerçekleştirilen denetimlerin 2016 yıl sonu itibariyle 840 binlere ulaşacağı tahmin edilmektedir.

Tüketici haklarının korunmasında, tüketicilerin kurumsal faaliyetlerle önemli mesafeler kat ettiğinin çeşitli örnekleri vardır. Tabii ki, bu faaliyetlerin esas dayanağı; Anayasa'nın 172 maddesinin "Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder" hükmüdür. Bu örneklerden biri de; taklit veya tağşış gıda konusudur. Kamuoyunun bilgilendirilmesinde yeni olan bu uygulama, bu yazımın konusudur.

Özellikle Tüketiciyi Destekleme Derneği'nin kampanyalar düzenleyerek Başbakanlık, Bakanlık ve benzeri kişi ve kurumlara defalarca müracaat ederek; kişilerin hayatını ve sağlığını tehlikeye atan firmalar ile taklit veya tağşış yapan firmaların kamuoyuna açıklanması gerektiği hususunun, derneğin kurumsal takibi sonunda hazırlanan yönetmelikte yer alması sağlanmıştır.

Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu ve Kanun kapsamında yayımlanan "Gıda ve Yemin Resmi Kontrollerine Dair Yönetmelik" in getirdiği yeniliklerden birisi; kişilerin hayatını ve sağlığını tehlikeye atan firmalar ile taklit veya tağşış yapan firmaların kamuoyuna duyurulmasıdır. Bu uygulamanın, tüketicinin sağlığı ve menfaatinin korunması ile sektörde haksız rekabetin önlenmesine hizmet edeceği şüphesizdir. Bu sayede, Bakanlığın yürüttüğü resmi kontroller ve firmanın kendi otokontrol sistemi dışında, tüketici aracılığıyla firma üzerinde bir denetim mekanizması oluşturarak "güvenilir gıda üretimi" teşvik edilmektedir.

Bu arada, yazı başlığında belirttiğim taklit veya tağşış gıda ne anlama gelmektedir? Bu tabirler gıda maddelerinin sağlıklı olmadığı veya gıda hijyenine uygun olmadığı durumlarda kullanılmaktadır. Taklit; gıda maddesini ve gıda ile temasta bulunan madde ve malzemelerini; şekil, bileşim ve nitelikleri itibariyle evsafında olmayan özellikleri haiz gibi göstermeyi ifade eder. Tağşış ise; gıda maddelerinin ve gıda ile temasta bulunan madde ve malzemelerin, mevzuata veya izin verilen özelliklerine aykırı olarak üretilmesi hali demektir.



5996 Sayılı Kanun'un 31. maddesinin 6. fıkrası, Bakanlığın yaptığı kontroller sonucunda sahip olduğu bilgileri kamuoyunun bilgisine sunabileceği, hükme bağlanmıştır. Ayrıca, Gıda ve Yemin Resmi Kontrollerine Dair Yönetmelik gereğince de; laboratuvar sonucuyla taklit veya tağşiş yapıldığı kesinleşen gıda ve yem ile kişilerin hayatını ve sağlığını tehlikeye düşürecek şekilde bozulmuş, değiştirilmiş gıdaları üreten ve/veya satanlar, Bakanlığın resmi internet sitesi olan www.tarim.gov.tr adresinde duyurulmak suretiyle firmaların adı, ürün adı, markası, parti ve/veya seri numarasını içeren bilgiler deşifre edilerek kamuoyu bilgilendirilmiştir.

Yukarıda bahsedilen kanun ve yönetmelik hükümleri doğrultusunda, 27 Mart 2012 tarihinden itibaren değişik dönemlerde, laboratuvar sonucuyla taklit veya tağşiş yapıldığı kesinleşen 437 parti ürün (et ürünü, süt ürünü, bal, bulgur, bitkisel yağ, yer fıstığı, fıstık ezmesi) ve lokantalar ile laboratuvar analizleri sonucunda içeriğinde ilaç etkin maddesi tespit edilen 103 parti ürün (takviye edici gıda, baharat, çikolata, enerji içeceği, kahve ve alkolsüz içecek) olmak üzere toplam 540 parti ürün Bakanlığın resmi internet sitesi üzerinden (www.tarim.gov.tr) kamuoyuna duyurusu yapılmıştır.

Bize göre de; Tüketicilerin her ülkede olduğu gibi ülkemizde de önemli sorumlulukları vardır. Çünkü bütün tüketicilerin aktif olarak katkı vermediği hiçbir denetim sisteminin başarıya ulaşması mümkün değildir. Tüketicilerin Türkiye'nin en ucra köşesinde de, satın alacakları bütün gıda ürünlerine aynı özeni göstermelerinin yanı sıra; yukarıda bahsi geçen kanun ve yönetmelik hükümleri doğrultusunda, taklit veya tağşiş yapıldığı tespit edilen her ürünle ilgili olarak, Bakanlığın resmi internet sitesi üzerinden (www.tarim.gov.tr) ve/veya Alo 174'e şikâyetlerini yapmalıdırlar. Böylece; güvenilir gıda üretiminin artmasına sebep olunarak daha güvenilir bir piyasanın oluşumu gerçekleştirilecektir.

SÖZ İZİ:

*Yalan; ters yönde giden araç gibidir,
er geç bir yere çarpar. K.E.Ö.*

BİLGİ EDİNME HAKKI

Tüketicilerin 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununa göre bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usuller yönetmelikle düzenlenmiştir. Yönetmelik; kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetlerinde uygulanır. Kamu kurum ve kuruluşları; bilgi edinme hakkının etkin olarak kullanılabilmesi amacıyla görev ve hizmet alanlarıyla ilgili mevzuatı, faaliyet ve denetim raporlarını bilgi iletişim teknolojilerini kullanmak suretiyle kamuoyunun bilgisine sunarlar. Bilgi edinme hakkının, elektronik ortamda kullanımını kolaylaştırmak maksadıyla, başvuru formları ile bilgi edinme birimlerinin elektronik posta yoluyla başvuru kabul edecek elektronik posta adresleri, kurum ve kuruluşların internet sayfalarında yayımlanır.

Tüketiciler tarafından yapılacak bilgi edinme başvurusu; ilgili kuruma, istenen bilgi ve belgelerin açık ve ayrıntılı olarak belirtildiği, adı ve soyadı, imzası ve adresini içeren okunaklı ve anlaşılır bir dilekçeyle yapılır. Merkezi idarenin taşra teşkilatında bulunan bilgi veya belgelere ilişkin başvurular, kaymakamlığa bağlı olarak faaliyette bulunan bilgi edinme yetkililerine veya ilgili birimlere yapılır. Dilekçelerin posta yoluyla gönderilmesi halinde, kuruluşlara ulaştığı tarih başvuru tarihi kabul edilir.

Bilgi edinme başvurusu, elektronik ortamda veya diğer iletişim araçlarıyla da yapılabilir. Elektronik posta yoluyla yapılacak başvurular, başvuru sahibinin adı ve soyadı, oturma yeri veya iş adresi bilgilerine T.C. kimlik numarası ilave olarak belirtilmek suretiyle ilgili kuruluşun bilgi edinme biriminin elektronik posta adresine yapılır.

Kurum ve kuruluşlar; elektronik ortamda yapılan başvuruya elektronik ortamda cevap verebileceği gibi, istenen bilgi veya belgenin niteliğine göre yazıyla da cevap verebilirler. İstenen bilgi veya belgenin bu yollarla verilmesinin mümkün olmadığı hallerde, bilgi veya belgenin yerinde incelenebilmesi, not alınabilmesi, dinlenebilmesi, görülebilmesi veya izlenebilmesi imkânı sağlanır. Kurum ve kuruluşlarca kamuya açıklanmış bilgi veya belgeler, bilgi edinme başvurusuna konu olamaz.

Kamu görevlilerinin ihmali veya kusurlu davranışları nedeniyle kanunda belirtilen süreler içinde başvurunun cevaplandırılmaması, kurum ve kuruluşların cevap verme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz. Bu amaçla, erişimin nasıl, ne zaman ve nerede sağlanacağı ile gerekli görülen diğer hususlar, başvuru sahibine erişim süresi içinde bildirilir. Bu şekilde erişim sağlanırken, bilgi veya belgenin değiştirilmesi, imhası, çalınması veya diğer riskler değerlendirilerek, başvuru sahibine en az bir görevli nezaret eder ve gerekli diğer tedbirler alınır. Bilgi

veya belgenin yukarıda belirtilenlerden farklı bir şekilde elde edilmesi mümkün ise, belgeye zarar vermemek şartıyla erişim sağlanır. Kanunda ve yönetmelikte belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde erişilen bilgi ve belgeler ticari amaçla çoğaltılamaz, kullanılamaz, erişimi sağlayan kurum ve kuruluştan izin alınmaksızın yayınlanamaz.

Kurum ve kuruluşlarca uygulanacak bilgiye erişim ücret tarifesi Maliye Bakanlığınca belirlenir. Ancak erişimine olanak sağlanan bilgi veya belgelerin ilk on sayfalarının kopyaları için, postalama maliyeti dâhil herhangi bir ücret alınmaz. Kurum ve kuruluşlar erişimini sağlayacakları bilgi veya belgelerin, erişim maliyeti tutarı ve ödemenin nereye yapılacağı hakkında başvuru sahibini, başvuru tarihinden itibaren on beş gün içinde bilgilendirirler.

Kurum ve kuruluşlar, başvuru üzerine istenen bilgi veya belgeye erişimi on beş iş günü içinde sağlarlar. Başvuru içeriğinin birden fazla birimi ilgilendirmesi durumlarında bilgi veya belgeye erişim otuz iş günü içinde sağlanır. Bilgi veya belgelere erişim için gereken maliyet tutarının kurum ve kuruluş tarafından başvuru sahibine bildirilmesiyle, on beş veya otuz iş günlük süreler kesilir. Başvuru sahibi, bildirim yapıldığı tarihten itibaren on beş iş günü içinde ödemeyi gerçekleştirdiğini gösteren belgeyi sunmadığı takdirde talebinden vazgeçmiş sayılır.

İdari, adli soruşturma ve kovuşturmaya ilişkin, özel hayatın ve haberleşmenin gizliliğiyle ilgili ve ticari sır ile açıklanması halinde devletin emniyetine, dış ilişkilerine, milli savunma ve milli güvenliğine ve ülkenin ekonomik çıkarlarına açıkça zarar verecek devlet sırrı niteliğindeki gizli bilgi veya belgeler bilgi edinme hakkı kapsamı dışındadır. İstisna sayılan bu bilgi ve belgelere ilişkin talepler reddedilir ve ret kararı başvuru sahibine gerekçeli olarak bildirilir.

Kurum ve kuruluşlarca başvuru sahibine belirtilen süreler içinde, herhangi bir cevap verilmemesi halinde başvuru, 2577 Sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu'nun 10. maddesi uyarınca altmış günün geçmesiyle reddedilmiş sayılır. Öngörülen sebeplerle reddedilmiş sayılan başvuru sahibi, yargı yoluna başvurmadan önce dava açma süresinin başladığı tarihten itibaren on beş gün içinde Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu'na yazılı olarak itiraz edebilir. Kurul, bu konudaki kararını otuz iş günü içinde verir. Kurul, bilgi edinme hakkının kullanılmasına ilişkin hususları düzenlemeye yetkilidir.

SÖZ İZİ:

*Bilginin az veya çok olması değil,
doğrulanmamış olması sakıncalıdır. K.E.Ö.*

HASTA HAKLARI

Evrensel tüketici haklarından birisi Sağlık ve Güvenliğin Korunması Hakkı'dır. Ülkemizde tüketicilerin talep edebilecekleri hasta hakları diğer tüketici hakları gibi güvence altına alınmıştır. Bu haklarla ilgili usul ve esaslar yönetmelikle düzenlenmiştir. Hasta Hakları Yönetmeliği, 3359 Sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanununa ve 663 Sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnameye dayanılarak hazırlanmıştır.

Milletlerarası hukuki metinlerde kabul edilen hasta hakları, Anayasamız ve ilgili mevzuatta somut olarak yer almaktadır. Hasta hakları Yönetmeliğine göre sağlık hizmeti verilen bütün kurum ve kuruluşlarda; insan haysiyetine yakışır şekilde herkesin Hasta haklarından faydalanabilmesi, hak ihlallerinden korunabilmesi ve gerektiğinde hukuki korunma yollarını fiilen kullanabilmesi gerekmektedir. Bunların yanı sıra, sağlık kurum ve kuruluşlarının gözetmek zorunda olduğu genel hükümleri maddeler halinde şu şekilde belirtmek mümkündür:

- Tıbbi özen gösterilmesi zorunludur.
- Ötenazi yasak olduğu gibi tıbbi gereklilikler dışında müdahale de yasaktır.
- Usul ve esasları bakanlıkça belirlenen sağlık hizmeti, sağlık kurumu dışında da verilebilir.
- Muayene ve tedavi sırasında hastanın sağlık durumunun gerektirmesi halinde refakatçi bulundurabileceği, hasta ziyaretçilerin kabul edilmesi ve daima insani değerlere saygı gösterilmesi gerekmektedir.
- Hastaya gerekli ve detaylı bilgilendirme yapılır. Hasta, sağlık durumu ile ilgili kayıtları, inceleyebilir ve bir suretini alabilir. Bu kayıtlar, sadece hastanın tedavisi ile doğrudan ilgili olanlar tarafından görülebilir.
- Evvelce tecrübe edilmemiş bir tıbbi tedavi ve müdahale usulü, ancak zarar vermeyeceğinin ve hastayı kurtaracağını mutlak olarak öngörülmesi halinde rıza formu tanzim edilerek yapılabilir.
- İlginin rızası mevcut olsun veya olmasın, Bakanlık tarafından tespit edilmiş olanlar dışındaki ilaç ve araçlar aile planlaması hizmetlerinde kullanılamaz. Gebeliğin sona erdirilmesi halinde, hastanın rızası ile evli ise eşinin de rızasının alınması gereklidir.
- Sağlık kuruluşlarında yatarak tedavisi tamamlanan hastaya, genel sağlık durumu, ilaçları, kontrol tarihleri diyet ve sonrasında neler yapması gerektiği gibi bilgileri içeren taburcu sonrası tedavi planı sağlık meslek mensubu tarafından anlatılır. Daha sonra bu tedavi planının yer aldığı epikrizin bir nüshası hastaya verilir.
- Hastanın, mahremiyetine saygı gösterilmesi ve hasta mahremiyetinin korunması esastır. Sağlık hizmetinin verilmesi sebebiyle edinilen bilgiler, kanun ile müsaade edilen haller dışında, hiçbir şekilde açıklanamaz.
- Tıbbi müdahalelerde hastanın rızası gerekir. Tıbbi araştırma amacı ile hasta

üzerinde kendi rızası yazılı olmak kaydıyla ve bakanlığın izni bulunmaksızın hiçbir ilaç ve terkip kullanılamaz.

Yukarıdaki genel hükümler tüketiciler için ayrıca birer hak oluşturmakla birlikte, Hasta Hakları Yönetmeliğinde özellikle belirtilen “hasta hakları” kısaca maddeler halinde şunlardır.

1. Hastanın sağlık durumu ile ilgili bilgi alma hakkı vardır.
2. Hastanın, adalet ve hakkaniyete uygun olarak sağlık hizmetlerinden faydalanma hakkı vardır.
3. Hasta; tabi olduğu mevzuatın öngördüğü usul ve şartlara uyulmak kaydı ile sağlık kuruluşunu seçme ve seçtiği sağlık kuruluşunda verilen sağlık hizmetinden faydalanma hakkına sahiptir.
4. Sağlık kuruluşunun hizmet verme imkânlarının yetersiz olması sebebiyle, sağlık hizmeti talebi zamanında karşılanamayan hastanın; öncelik hakkının tıbbi kriterlere dayalı ve objektif olarak belirlenmesini istemek hakkı vardır.
5. Hastaya talebi halinde, kendisine sağlık hizmeti verecek veya vermekte olan tabiplerin ve diğer personelin kimlikleri, görev ve unvanları hakkında bilgi verilir. Mevzuat ile belirlenmiş usullere uyulmak şartı ile hastanın, kendisine sağlık hizmeti verecek olan personeli serbestçe seçme, tedavisi ile ilgilenen tabibi değiştirme ve başka tabiplerin konsültasyonunu istemek hakkı vardır.
6. Hasta, modern tıbbi bilgi ve teknolojinin gereklerine uygun olarak teşhisinin konulmasını, tedavisinin yapılmasını ve bakımını istemek hakkına sahiptir.
7. Hastanın sağlık durumu ile ilgili raporlara itiraz ve aynı veya başka kurum ve kuruluşlarda sağlık durumu hakkında yeni rapor düzenlenmesini isteme hakları vardır.
8. Kanunen zorunlu olan haller dışında ve doğabilecek olumsuz sonuçların sorumluluğu hastaya ait olmak üzere; hasta kendisine uygulanması planlanan veya uygulanmakta olan tedaviyi reddetmek veya durdurulmasını istemek hakkına sahiptir.
9. Herkesin, sağlık kuruluşlarında güvenlik içinde olmayı bekleme ve bunu istemek hakları vardır.
10. Hastaların dini vecibelerini yerine getirebilme ve dini hizmetlerden faydalanma hakkı vardır.
11. Hastaların haklarının ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü müracaat, şikâyet ve dava hakları vardır.

Hasta haklarıyla birlikte tabii ki hasta sorumlulukları da vardır. Bu konuyu bir sonraki yazımızda ele almak dileğiyle sağlıklı günler dilerim.

KURUL VE HASTA SORUMLULUKLARI

Hasta hakları uygulamalarının takibi amacıyla sağlık kurum ve kuruluşları bünyesinde hasta iletişim birimleri oluşturulur. İl sağlık müdürlüğü; üniversite hastaneleri, askeri hastaneler ve özel sağlık kurum ve kuruluşları, kamu hastaneleri, ağız diş sağlığı merkezleri, aile sağlığı merkezleri ve toplum sağlığı merkezlerinden gelen başvuruları değerlendirmek, karara bağlamak, öneri sunmak ve düzeltici işlemleri belirlemek üzere Hasta Hakları Kurulu oluşturur.

Hasta Hakları Kurulu şu üyelerden teşekkül eder: Kurulun başkanı sıfatıyla il sağlık müdürü veya müdürlük temsilcisi, şikâyet edilen personelin görev yaptığı kurumun ildeki üst yöneticisi tarafından görevlendirilen bir kurum temsilcisi ve varsa işyeri sendika temsilcisi, hasta hakları derneklerinden yoksa tüketici derneklerinden bir temsilci ile valilikçe görevlendirilen bir üyeden oluşur. İl sağlık müdürlüğü ihtiyaç halinde birden fazla kurul oluşturabilir.

Hasta hakları kurulunun hastayı ilgilendiren görevleri, çalışma usul ve esasları şunlardır: Kurul, sağlık kurum ve kuruluşu tarafından yerinde çözülemeyen başvuruları değerlendirir. Hasta hakları uygulamalarına veya etik ilkelere aykırı davranış sebebiyle kurul tarafından verilen ihlal kararları, ilgili sağlık kurum ve kuruluşuna ve ilgili personele yazılı olarak tebliğ edilir. Son altı ay içerisinde Hasta hakları uygulamalarına veya etik ilkelere aykırı davranışı sebebiyle ikiden fazla hak ihlali kararı verilerek ikaz edilen sağlık meslek mensubu Sağlık Meslekleri Kuruluna gönderilir. Kurul, gerek görürse hasta hakları ihlaline sebep olabilecek uygulamaları inceler ve hasta haklarının geliştirilmesi için öneri ve düzeltici işlem belirlenmesine karar verir. Sağlık kurum ve kuruluşu belirlenen süre içinde gerekli önlemleri alır, girişimlerde bulunur ve yapılan işlem hakkında kurulu bilgilendirir. Kurul en geç on beş günde bir toplanır. Sekretarya hizmetleri il sağlık müdürlüğü hasta hakları koordinatörlüğünce yürütülür. Kurul, başvurunun kurula ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içerisinde başvuru hakkında karar verir. Kurul, üye tam sayısının salt çoğunluğu ile toplanır ve toplantıya katılan üyelerin salt çoğunluğu ile karar alır. Karara itirazı olan üyelerin karşı oy gerekçeleri, kararın altına özet olarak yazılır. Kararlar, üyeler tarafından imzalanarak dosyalanır. Kararlar ilgili sağlık kurum ve kuruluşu ile başvurana bildirilir. Hasta iletişim birimine yapılan başvurular ve kurulda görüşülen dosyalar gizlidir, hiçbir şekilde üçüncü kişilere bilgi verilemez. Bilgi ve dosyalar resmi olarak talep edilmesi kaydıyla idari soruşturma yapan incelemeciye ya da adli mercilere gizliliğe riayet edilerek verilir. Kurul üyeleri gizliliğe riayet etmekle yükümlüdür. Kurul gerek gördüğünde ilgilileri kurula davet edebilir.



İl sağlık müdürlüğünce bu yönetmelik uygulamalarına aykırı davranışı tespit edilen kurul üyelerinin üyeliğine son verilir ve bunlar beş yıl süreyle yeniden üye olarak seçilemez. Hasta hakları kurulu kararlarının özeti, şikâyet edilen kişi isimlerine yer verilmeksizin il sağlık müdürlüğünün internet sayfasında duyurulur.

Hasta Hakları Yönetmeliğinde hasta sorumlulukları şöyle tespit ve ifade edilmiştir. Hasta, sağlık hizmeti alırken aşağıdaki kurallara uyar:

- Başvurduğu sağlık kurum ve kuruluşunun kural ve uygulamalarına uygun davranır.
- Hasta, katılımcı bir yaklaşımla teşhis ve tedavi ekibinin bir parçası olduğu bilinciyle hareket eder.
- Hasta, yakınmalarını, daha önce geçirdiği hastalıkları, gördüğü tedavileri ve tıbbi müdahaleleri, varsa halen kullandığı ilaçları ve sağlığıyla ilgili bilgileri mümkün olduğunca eksiksiz ve doğru olarak verir.
- Hekim tarafından belirlenen sürelerde kontrole gelir ve tedavisinin gidişatı hakkında geri bildirimlerde bulunur.
- Randevu tarih ve saatine uyar ve değişiklikleri ilgili birime bildirir.
- İlgili mevzuata göre öncelik tanınan hastalar ile diğer hastaların ve personelin haklarına saygı gösterir.
- Hasta, personele sözlü ve fiziki saldırıya yönelik davranışlarda bulunmaz.
- Haklarının ihlal edildiğini düşündüğünde veya sorun yaşadığında hasta iletişim birimine başvurur.

Bu vesileyle şu hususu tekrar ifade etmek gerekir diye düşünüyorum. Bütün hastaların, haklarının ihlali halinde mevzuat çerçevesinde her türlü müracaat, şikâyet ve dava hakları olduğunu bilmelidirler. Böylece, sağlık hizmeti alırken bir hak kaybı endişesine yer vermeden, sağlık görevlerine gönül rahatlığı ile yardımcı olmaları, alacakları hizmetin sağlık ve kalitesini artıracacağı kanaatimi belirterek yazımı sonlandırıyorum.

SÖZ İZİ:

Samimiyet şekilde, ciddiye gönülde kalmış neye yarar? K.E.Ö.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ

5. Tüketici Hukuku Kongresi 19-21 Kasım 2015 tarihlerinde Doğu Üniversitesi Gözaçan Kültür ve Sanat Merkezi'nde gerçekleştirildi. 11 Oturumda 34 tebliğ sunulmasının yanı sıra güncel birçok konuya ışık tutulan kongrede, çeşitli çözüm önerileri dile getirildi. Artık, tüketici haklarıyla ilgili hizmet üreten, hukuk mücadelesi içinde olan kişi ve kurumların, kongrede sunulan tebliğ konularını veya güncel etkilerini bundan sonra daha fazla dikkate alacaklarını ümit ediyorum. Şahsen çok istifade ettiğimi ifade ile kongreyi tertip eden Tüketici Hukuku Enstitüsü Başkanı Sayın Av. Hakan TOKBAŞ ve güzide ekibine tebrik ve teşekkürlerimi sunuyorum.

Doğu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dekanı Muhterem Hocam Sayın Prof. Dr. Fehim ÜÇİŞİK ile kongrenin ilk mesajı verilen konuşma ve tebriklerden sonra 2015 Ödülleri sahiplerine teslim edildi. Hemen başlayan oturumlarda; konusunun uzmanı 50'den fazla akademisyen, öğretim üyesi, araştırmacı, yazar ve kurum temsilcisi bilgi ve tecrübelerini paylaştı, tebliğlerini sundular. Aynı zamanda tüketici hukuku problemlerinin çözüm yolları ortaya konmak suretiyle faydalı bir kongre gerçekleştirilmiş oldu. Sonuç bildirgesi (tuketicihukuku.org) adresinden takip edilebilir. Oturumlarda, aşağıdaki konu başlıkları altında değerlendirmeler yapılarak şu tebliğler sunulmuştur:

1) TÜKETİCİ HUKUKUNDA YARGILAMA ve USUL HUKUKU KURALLARI başlığı altında; "Tüketici Uyuşmazlıkları Açısından Tüketici Kavramı", "Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Yerine Getirilmesi", "Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Zorunluluğu Bulunan Taleplerde İlämsiz İcra Yolunu Kapatana Yeni Yargıtay İctihadının Düşündürdükleri" konulu tebliğler sunuldu.

2) REKABET HUKUKUNDA TÜKETİCİNİN KORUNMASI başlığı altında; "Perakende Elektrik Pazarına Yönelik Son Dönem Rekabet Hukuku İncelemeleri ve Tüketicilere Yönelik Sonuçlar", "Elektrik Piyasalarında Tüketici Korunması ve Rekabet Hukuku İlişkisi", "Finansal Kurumlarının ve Bankaların Tüketiciden Aldıkları Haksız Masrafların İadesi ve Rekabet Kurulu Kararlarının Bu Alandaki Etkisi" konulu tebliğler sunuldu.

3) İNŞAAT SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ HUKUKU VE UYGULAMALARI başlığı altında; "Kentsel Dönüşümde Hukuka Aykırı Uygulamalar: 6306 Sayılı Kanunun Uygulanmasına İlişkin Gözlemler", "Gelir Paylaşımına İlişkin Sözleşmeleri ve Tüketicinin Korunması", "Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmelerinde Mülkiyet Hakkını Sınırlandıran Haksız Şart Uygulamaları" konulu tebliğler sunuldu.

4) REKLAM VE E-TİCARET SEKTÖRLERİNDE TÜKETİCİ HUKUKU VE UYGULAMALARI başlığı altında; "Elektronik Ticarete Ödeme Sistemleri ve Tüketicinin Korunması", "Rahatsız Edici Ticari Elektronik İletilerde Tüketicinin Haklarının Korunması", "Gıda Takviye Ürünleri Reklamları" konulu tebliğler sunuldu.

5) TURİZM SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ HUKUKU VE UYGULAMALARI başlığı altında; "Turizmde Yabancı Tüketicilerin Hukuki Sorunları", "Türk Hu-

kukunda Normatif Zararın Tazmininin Somut Bir Düzenlemesi Olarak TKHK Çerçevesinde Boşa Harcanan Tatil Zamanı İçin Talep Edilen Tazminat”, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri” konulu tebliğler sunuldu.

6) OTOMOTİV VE GIDA SEKTÖRLERİNDE TÜKETİCİ HUKUKU VE UYGULAMALARI başlığı altında; “Yeni TKHK ve TBK Çerçevesinde Otomotiv Sektöründe Satıcının Ayıplı Maldan Dolayı Sorumluluğu”, “Otomotiv Sektörü Bakımından Garanti Belgesi ve Satış Sonrası Hizmetlere İlişkin Yasal Düzenlemelerin Değerlendirilmesi”, “Dipsomanik Alkollü İçecek Tüketicisini Koruyucu Önlemlerin Mukayeseli Hukuk Perspektifinde Değerlendirilmesi” konulu tebliğler sunuldu.

7) TELEKOMÜNİKASYON SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ HUKUKU VE UYGULAMALARI başlığı altında; “Telekomünikasyon Sektöründe Abonelik Sözleşmeleri”, “Elektronik Haberleşme Sektöründe Taahhütname ve Uygulamaları”, “Abonelik Sözleşmelerinde Hukuki Güvenliğin Sağlanması” konulu tebliğler sunuldu.

8) TIP VE İLAÇ SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ HUKUKU VE UYGULAMALARI başlığı altında; “Tıp ve İlaç Sektöründe Ürün Güvenliği”, “Tıbbi Uygulama Hatası İddialarında Bilirkişilik Yaklaşımları”, “Hekimin Uyguladığı İlaç Tedavisinden Doğan Zararlardan Hastanın TKHK Kapsamında Korunması”, “Anoreksiya ve/veya Bulumiya Nevrozalı Ergin Tüketicinin Tedavi Hizmetini Ret Beyanı Üzerine Düşünceler ve Hükümsüzlük İhtimaline Bağlı Tüketici Hukukunu İlgilendiren Sonuçlar” konulu tebliğler sunuldu.

9) BANKACILIK SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ HUKUKU VE UYGULAMALARI başlığı altında; “Bankacılık Uygulamasında Şahsi Teminatlar ve Tüketicinin Korunması”, “Tüketici Kredisi Sözleşmelerinde Yer Alan Muacceliyet Koşullarının Kefile Etkisi”, “Konut Finansmanı Sözleşmelerinde Refinansman, Faiz Değişikliği, Vadenin Kısaltılması veya Uzatılmasına İlişkin Anlaşmalar ile Erken Ödeme Cezası” konulu tebliğler sunuldu.

10) AVUKATLIK SÖZLEŞMELERİ BAKIMINDAN TÜKETİCİ HUKUKU VE UYGULAMALARI başlığı altında; “Avukatın Özen Yükümlülüğü ve Tüketicinin Korunması”, “Yeni TKHK’nun Avukatlık Sözleşmelerine Etkisi”, “T.C. YARGITAY 13. Hukuk Dairesi ESAS NO: 2015/10571 KARAR NO: 2015/8738 TARİH: 18/03/2015 Kararının İncelenmesi” konulu tebliğler sunuldu.

11) SİGORTACILIK – TAŞIMACILIK ve ENERJİ SEKTÖRLERİNDE TÜKETİCİ HUKUKU VE UYGULAMALARI başlığı altında; “Sigorta Poliçelerinin Düzenlenmesine İlişkin Tüketici Hukuku Sorunları”, “Elektrikte KayıpKaçak Davası ve Diğer Abonelik Sözleşmelerinden Doğan Uyuşmazlıklarda Yargıtay Uygulaması”, “Karayoluyla Yolcu Taşımada Taşımacının, Sigortacının ve Devletin Sorumluluğu” konulu tebliğler sunuldu.

SÖZ İZİ:

Hak etmediğini isteyen; nispetsiz, ölçüsüz hak verir. K.E.Ö.

KALKINMA VE EĞİTİM

Toplumsal kalkınma hedef ve programları yapılırken, ulusal kimlik özellikleri göz ardı edilirse programların başarı şansı azalır. Toplumsal kalkınma; kesinlikle ihmal edilemeyecek derecede milli bir hüviyete sahip olmalıdır. Toplumun kalkınma hamlelerini benimsemesi ve desteklemesi için; öncelikle toplumsal kalkınmaya inanarak, tespit edilen hususlara dikkate etmesi gerekmektedir. Ülkemiz insanının yıllarca kendi güç ve kaynaklarının yeterince değerlendirilmemesinin arkasında böyle bir milli hedef eksikliği problemi vardır. Aynı hassasiyetin kamu kurumları faaliyet ve temsilinde karşılık bulamaması da cabasıdır.

Tüketici Hukuku Enstitüsünün organize ettiği, 5. Tüketici Hukuku Kongresi notlarından ikisi üzerinde durmak istiyorum. Kongre sonuç bildirgesinde de özetlendiği gibi çok sayıda tüketici hakkı ve hukukundan söz edilebilmesi mümkün olmakla beraber, diğer konuların da sağlıklı çözümlenmesine yol açacağından dolayı bazı görüşlere öncelik verilmesi gerekmektedir.

Bu yazımın konusu; 5. Tüketici Hukuku Kongresindeki iki hukukçunun konuşma konularıdır. Birinci konu: Doğu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dekanı Sayın Prof. Dr. Fehim ÜÇİŞİK Hocamızın Kongrede belirttiği görüşü olup, özetle şöyledir: “Tüketici hukuku düzenlemelerinin dönemin şartlarına göre geliştirilmesi ve bu mevzuatın gereği gibi uygulanması, kalitesiz mal ve hizmet üretenlerin haksız rekabetinin önlenmesi, çevre hukuku ve kalkınma hukuku yönünden önem taşımaktadır. Tüketicilerin, varlıklarını etkili bir biçimde sürdürebilmelerinin en temel şartı rekabetçi serbest bir piyasanın mevcudiyetidir.”

Tüketici Haklarıyla ilgili düzenlemeler Avrupa Birliği mevzuatına uyum çalışmalarıyla birlikte sürdürüldüğü bilinmektedir. Ancak ortaya konulan hukuki düzenlemelerin güncellenmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Değişen şartlara, gelişen teknolojik ve sosyal talep ve beklentilere göre değerlendirmeler yapılmalıdır. Ayrıca etkilenecek her kesimin yanlış yorum ve sapmalarına yol açılmamasına özen gösterilmelidir. Toplumumuzun geleneksel yapısı ve yaklaşımı dikkate alınarak denetim mekanizmalarının daha etkin ve daha aktif kılınacak şekilde hukuki düzenlemelerin yapılması, belki daha önemli bir husustur. Zira kamu kurumlarının hiçbir şikâyet ve talep olmaksızın da kanun koyucu tarafından kendilerine verilmiş görev, yetki ve sorumluluklarında bir denetim fonksiyonu vardır. Buna rağmen; bazı alanlarda, özellikle finans sektöründe bırakın bu yetkinin kendiliğinden kullanılmasını, yapılan milyonlarca şikâyet bile kurumları harekete geçirmeye yetmemiştir. Ya, kurumların faaliyet alanlarının tarifini yeniden yapacağız, ya da toplumsal algıyı düzelteceğiz. Ama muhakkak, toplum güveninin

kötüye kullanılmasına, istismarına veya sarsılmasına yol açacak uygulamalara engel olmak zorundayız.

Üzerinde titizlikle durulması gereken bir konu da; kaliteli mal ve hizmet standartlarıdır. Serbest piyasa şartları içinde rekabetçi bir pazar oluşturulurken, kaliteli mal ve hizmet üretilmesinin sağlandığı, artık bu konuda hiçbir taviz verilmeyeceği hususu toplumca yaygın bir kanaat haline gelinceye kadar, konu ısrarla takip edilmelidir. Böylece tüketici memnuniyetinin ve refahının artması mümkün olabilir. Güvenilir bir piyasanın oluşması kolay değildir. Belki yıllar sürebilir. Fakat güvenilir bir piyasanın korunması, muhafaza edilmesi daha da zordur. Bu sebeple plan, program ve düzenlemelerin milli hedeflerimize uygun olmasına azami dikkat gösterilmelidir.

Kongre notlarımdan aktaracağım ikinci önemli konu, Tüketici Hukuku Enstitüsü Başkanı Sayın Av. Hakan TOKBAŞ'ın takdim konuşmasında sunduğu görüşüdür: "Tüketici Hukuku acilen hukuk, işletme ve iktisat fakültelerinde zorunlu ders haline getirilmeli, ortaöğretimde de tüketici hakları dersleri okutulmalıdır."

Bir ülkenin hukuk ve adalet sistemi; muhakkak ki o ülkenin gelişmiş olup olmamasıyla yakından ilgilidir. Tüketici Hukuku'nun gelişmesi için çeşitli bilimsel toplantı ve organizasyonların hukuk biliminin gelişmesine büyük katkısının olacağı şüphesizdir. Ancak Tüketici Hukuku kavramının gelişmesi ve geliştirilmesinden önce bireyin tüketici hak bilincinin artırılması gerekmektedir. Bunun için Milli Eğitim Bakanlığı bu konuyu gündemine almalı ve en kısa zamanda okullarda Eğitim ve Öğretim konularına tüketici hakları dersleri ilave edilmelidir. Ayrıca, seminer ve konferanslar tertip edilerek, öğrenci velilerinin yanı sıra işyerlerinde çalışanlara kadar toplumun her kesiminin tüketici hakları ve hak takip yolları hakkında öncelikle bilgilenmeleri sağlanmalıdır. Hatta bütün şehir ve ilçe merkezlerinde toplumsal bilinç oluşuncaya kadar, halk eğitim merkezlerinde de halka, tüketici hakları konusunda eğitim verilmeli, konferans, seminer ve paneller tertip edilmelidir. Tabii ki yükseköğretimde konuların daha teknik ve daha akademik bir düzeyde değerlendirmelerin yapıldığı hukuk, işletme ve iktisat fakültelerinde ders olarak işlenmesinin de faydalı olacağı şüphesizdir.

Yukarıda, ilk paragrafta arz ettiğim üzere bir ülkede; toplumun benimsemediği, kendine mal etmediği bilgi, görgü ve alışkanlığına ulaşamadığı hiçbir konuda milli hedeflere ulaşılması mümkün değildir. Bu sebeple; toplumca genel bir kabul görmesi ve desteklenmesi için böyle önemli konuların gündemde kalması ve her platformda ifade edilmesinin faydalı olacağını düşünüyorum.

SÖZ İZİ:

Ulaşılan her dağ bir tepe, ulaşılamayan her tepe bir dağ sayılır. K.E.Ö.

KANUNİ SÜRELER CETVELİ		
AYIPLI MAL VE HİZMETLERDE	AZAMİ SÜRE	ZAMAN AŞIMI
Onarım	30 iş günü	2 yıl
Malın değiştirilmesi	30 iş günü	2 yıl
Taşınmazlarda	60 iş günü	5 yıl
İkinci el satışlarda		1 yıl
İkinci el taşınmazlarda		3 yıl
Ayıp ağır kusur ve hile ile gizlenmişse		Uygulanmaz
CAYMA HAKKI		
Taksitle satış sözleşmeleri	Gerekçesiz 7 gün	
Tüketici kredisi sözleşmeleri	Gerekçesiz 14 gün	
İş yeri dışında kurulan sözleşmeler	Gerekçesiz 14 gün	
Mesafeli sözleşmeler	Gerekçesiz 14 gün	
Finansal hizmetlerde mesafeli sözleşmeler	Gerekçesiz 14 gün	
GARANTİ SÜRESİ		SATIŞ SONRASI HİZMET ONARIM (İŞGÜNÜ SAYISI)
Üretilen veya ithal edilen mallarda	Asgari 2 yıl	Otomobil ve Kamyonetlerde 30 Diğerlerinde azami 20
İNDİRİMLİ SATIŞLAR		AZAMİ SÜRE
Kampanya izinli indirimli satışlar	3 ay sürelidir	
Tasfiye halinde indirimli satışlar	6 ay sürelidir	
BİLGİ EDİNME SÜRESİ		
Kurum ve kuruluşların cevabı	15 işgünü içinde	

..... GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

KONU:Marka Hk.

AÇIKLAMA: tarihinde mağazanızdan aldığım ürünle ilgili olarak; kısa bir sürede, ürünün TSE belgeli ürünlerdeki performansı göstermediği için, fabrikanızda teste tabii tutulması için, mezkûr mağazaya müracaat ettiğimde teknik servise yönlendirildim. Yetkili Serviste bir süre kalan ürün yapıldı diye bize teslim edildi. Ancak hiçbir değişiklik olmadığını tespit edip servise bildirdiğimizde “bunun standardı budur” şeklinde cevap aldım. Konuyla ilgili ısrarlı müracaatım sonuçsuz kaldı.

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 8 Maddesi; “Tüketicie 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 maldır.” Diyor.

Ayrıca; “Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar da ayıplı olarak kabul edilir.” Denilmektedir.

Aynı kanun; Satıcıyı, malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketicie teslim etmekle yükümlü tuttuğu malumlarınızdır. Bunun yanı sıra kanunun 11. maddesi Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketicie; (a) Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme, (b) Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, (c) Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme, (ç) İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme, seçimlik haklarından birini kullanabilme imkânı vermektedir.

Bu sebeple, ilgili mağazanızdan aldığım ve No’lu fiş ile ödemesi yapılmış olan ayıplı ürünle ilgili; tüketicinin tercihi olarak talebimi yerine getirmek için, aşağıdaki telefon veya e-posta adresimle irtibat kurularak tarafıma bildirilmesini, aksi takdirde hukuki yollara başvuracağımı ihtaren bildiririm.

.../.../.....

.....

Talepte Bulunan :
Adres :
İrtibat Tel. No. :
E-MAİL :

..... T.A.Ş. GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

KONU : Hesabımdan kesilen kredi masrafları ve benzeri bütün ücretlerin iadesi.

AÇIKLAMA:

Bankanızın Şubesi müşteri numaralı ve No'lu Hesap Kartı sahibi müşterinizim. Bugüne kadar hesabımdan kullanmış olduğum kredi işleminde de kredi-dosya masrafı ve benzeri çeşitli ad altında ücretler kesildiği anlaşılmıştır. Yargıtay kararıyla; kredi-dosya masraflarının haksız şart niteliğinde ve tüketicilerden tahsilinin haksız olduğu tespit edilmiştir. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 5.Maddesine göre; tüketici ile müzakere edilmeden sözleşmeye dahil edilen.. tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan.. haksız şartlar hükümsüzdür. Veya hiçbir sözleşme hükmüne dayanmadan kesilen ücretler gibi alınmış olan bütün bedeller de aynı şekilde hukuksuzdur.

Bu sebeple;

- a) Bankanızın benimle yapmış olduğu sözleşme suretlerini,
- b) Ödeme planları ve ödeme dekontları ile kredi kullanırılması için bankanızca yapılan zorunlu masrafların ayrıntılı dökümlerini,
- c) Çeşitli ad altında hesabımdan kesilen bütün kesintilerin sebep ve dokümanını,
- d) Hesabımdan haksız ve hukuksuz olarak kesilen bütün ücretlerin hesabıma aktarılarak iadesini bankacılık kanunu çerçevesinde talep ediyorum.

Sonuç olarak; kullanmış olduğum krediye ilişkin olarak kesilen masraf ve ücretler toplamının ödeme tarihinden itibaren yasal gecikme bedelleri ile hesabımdan haksız ve hukuksuz kesilen bütün ücretlerin hesabıma aktarılarak iadesini, yapılan veya yapılacak işleme esas teşkil etmek üzere tarafıma mail veya adresime bankacılık kanunu çerçevesinde bilgi verilmesini talep ederim. Aksi takdirde ilgililer hakkında suç duyurusunda bulunacağımı, alacaklarımın tahsili için her türlü yasal yollara başvuracağımı ihtaren bildiririm.

... / ... / ...

ADI ve SOYADI

imza

ADRES :

TC Kimlik No :

E.mail :

Cep Tel No. :

**(MUHATABIN ADI, SATICI VEYA SAĞLAYICININ ADI VEYA UNVANI,
ADRESİ, VARSA FAKS NUMARASI VE E-POSTA ADRESİ)**

MAL VEYA HİZMETİN TESLİM VEYA İFA TARİHİ :

CAYMA HAKKINA KONU MAL VEYA HİZMET :

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

Şirketinizle imzalamış olduğum, tarih ve
..... konulu, İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SATIŞ SÖZLEŞMESİNDEN,
6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 47/5 maddesi ve aynı ka-
nuna bağlı olarak çıkarılan, İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliği'nin
8. Maddesinden kaynaklanan cayma hakkımı kullanmak suretiyle caydığımı bildi-
rir, ödemiş olduğum peşinat ve imzalamış olduğum senet... vb. kıymetli evrakın,
tarafıma ya da belirtmiş olduğum adrese teslim edilmesini talep ederim.

... /... /...

ADI ve SOYADI

imza

ADRES :.....

TC Kimlik No :.....

E.mail :.....

Cep Tel No. :.....

Ticari elektronik iletilere ilişkin şikâyet başvurularında aşağıdaki hususlar aranır:

a) Kısa mesaj yoluyla gönderilmiş ise; şikâyetçinin T.C. kimlik numarası, telefon numarası, aboneliği olduğu GSM operatörünün adı, iletiyi gönderenin numarası, bu numaranın bulunmaması halinde marka ve işletme adı gibi alfa numerik bilgisi, iletinin gönderilme tarihi, saati ve içeriğinin tamamı ile şikâyetçinin tacir olması halinde MERSİS numarası, esnaf olması halinde bu durumu belirten ibare yer alır. Varsa iletinin görsel bir örneği başvuruya eklenir.

b) Elektronik posta yoluyla gönderilmiş ise; şikâyetçinin T.C. kimlik numarası, elektronik posta adresi, şikâyetçiye elektronik posta hizmeti sağlayan işletmenin adı, iletiyi gönderenin elektronik posta adresi, iletinin gönderilme tarihi, saati ve içeriği ile şikâyetçinin tacir olması halinde MERSİS numarası, esnaf olması halinde bu durumu belirten ibare yer alır. İletinin bir örneği başvuruya eklenir.

c) Sesli arama yoluyla yapılmışsa; şikâyetçinin T.C. kimlik numarası, telefon numarası, aboneliği olduğu GSM veya sabit hat operatörü adı, iletiyi gönderenin numarası, bu numaranın alınmaması halinde marka ve işletme adı, iletinin gönderilme tarihi, saati ve içeriği ile şikâyetçinin tacir olması halinde MERSİS numarası, esnaf olması halinde bu durumu belirten ibare yer alır.

(Onay alınmadan gönderilen SMS'lerle ilgili şikâyet dilekçe örneği)

TİCARET İL MÜDÜRLÜĞÜNE

.....

6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanununun 6/1. maddesi ve 15 Temmuz 2015 tarih ve 29417 Sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren Ticari İletişim ve Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Yönetmelik 5/1. maddesi ihlal edilerek onayım olmadan numaralı – Turkcell / Vodafone / Avea GSM operatöründen hizmet aldığım telefonuma, izinsiz mesaj gönderen firmalar ve mesajların fotoğrafları ekte sunulmuştur.

Cep telefonuma izinsiz mesaj gönderen firmaların 6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanununun Cezai Hükümler başlıklı 12/1-a ve 12/2 maddeleri çerçevesinde cezalandırılmasını ve yapılan işlemlerden 3071 sayılı dilekçe kanunu esasları dâhilinde tarafıma bilgi verilmesini arz ederim.

... / ... / ...

ADI ve SOYADI

imza

ADRES :

E.mail :

Cep Tel No. :

Ekler :

(Kredi Kartı Sözleşmesi Talep Dilekçe Örneği)

..... BANKASI T.A.Ş. GENEL MÜDÜRLÜĞÜNE

.....

..... Seri No.lu kartıma ait yapmış olduğum sözleşmesinin bir suretinin aşağıda belirtmiş olduğum açık adresime gönderilmesini rica ederim.

... /... /...

ADI ve SOYADI

imza

ADRES :.....

TC Kimlik No :.....

E.mail :.....

Cep Tel No. :.....

(Hesap Özeti İsteme Dilekçesi)

..... T.A.Ş. GENEL MÜDÜRLÜĞÜNE

.....

Bankanız kayıtlarında mevcut kredi kartıma ait üyelik ücretlerini gösterir hesap ekstrelerini, 5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun 10 uncu maddesi "Kurulca belirlenecek usul ve esaslar çerçevesinde, kredi kartı hesap özeti düzenlenmesi, yazılı veya kart hamilinin talebi üzerine elektronik ortam veya başka etkin yollarla bildirilmesi zorunludur." denilmekte, yasa gereği otuz (30) günü geçmemek kaydıyla, işlemin mahiyetine uygun bir süre zarfından adresime posta yoluyla gönderilmesini, aksi takdirde yasal yollara başvuracağımı ihtaren bildiririm.

... /... /...

ADI ve SOYADI

imza

ADRES :.....

E.mail :.....

Cep Tel No. :.....

T.C. İSTANBUL ANADOLU TÜKETİCİ MAHKEMESİ BAŞKANLIĞINA**ESAS NO : /..... Esas HAKİM :****KATİP :****DAVACI :****BANKASI:****Şubesi:.....****VEKİLİ: -İSTANBUL****DAVALI:****.....****-İSTANBUL****AÇIKLAMALAR:**

1. Bilindiği üzere; 03 Ekim 2014 tarihli Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 16. Maddesinin "(1) Bu Yönetmelik hükümleri yürürlük tarihinden sonra kurulacak sözleşmelere uygulanır. (2) Bu Yönetmelik hükümleri, Yönetmeliğin yürürlük tarihinden önce kurulmuş sözleşmelere Yönetmeliğin yürürlük tarihinden sonra gerçekleştirilecek işlemler bakımından uygulanır. Bu nitelikteki sözleşmelerin Yönetmeliğin yürürlük tarihinden önce gerçekleştirilmiş işlemleri hakkında bu Yönetmelik hükümleri uygulanmaz." Diye belirtilmiştir. Buna göre yönetmelikten sonra kurulmuş herhangi bir sözleşme yoktur.

2. Yönetmeliğin 16 Maddesinin 2. fıkrasının ilk bendinde; önce kurulmuş sözleşmelerinin yönetmeliğin yürürlük tarihinden sonraki işlemlerine uygulanacağı belirtilmiş iken, buna da riayet edilmediği görülmektedir. 03 Ekim 2014 tarihinde yürürlüğe giren yönetmeliği, Yılın 2014 YILI 2. YARIYIL HESAP İŞLETİM ÜCRETİ kesintisi yapılırken, sanki yönetmelik 01 Temmuz 2014 tarihinde yürürlüğe girmiş gibi işlem yapıldığı görülmektedir.

3. Bir başka husus; Banka kayıtlarına bakıldığında, her mudi ile aynı sözleşmeler yapılmadığı veya daha açık bir ifadeyle her mudiden aynı kesintilerin yapılmadığı görülecektir. Dolayısıyla yönetmeliklerle bankalara verilen hakların kullanılma mecburiyeti olmadığı için, bankalarca hem standart hem de umumi bir uygulama olmadığı bilinmektedir. Bu mudilerle sözleşmeler kurulurken yapılacak müzakereler ile mutabakat sağlandıktan sonra alınacak ücretlere bir üst sınırlama getirdiği için Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in bu bakımdan anlamlı olduğu şüphesizdir. Tüketicileri mağdur eden bir keyfiligi ortadan kaldırmak için düzenlendiği herkesin malumudur.

4. Hâlbuki yine aynı yönetmeliğin 5. Maddesinde Sözleşme esasları düzenlenmiştir. Buna göre; "MADDE 5 – (1) Kuruluşlar ile finansal tüketiciler arasında

düzenlenen sözleşmeler ve yapılan bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı vasıtasıyla finansal tüketiciye verilir. (2) Kâğıt üzerinde düzenlenecek sözleşmelerde, “Sözleşmenin bir nüshasını elden aldım.” şeklindeki ibarenin finansal tüketici tarafından yazılmasının sağlanması zorunludur. (3) Sözleşmeler kapsamında ücret alınabilecek her bir ürün veya hizmet için finansal tüketicinin onayının alınması zorunludur.

Kuruluşlar tarafından finansal tüketicinin onayının alındığı ispat edilemediği takdirde, onay alınmamış sayılır. (4) Finansal tüketiciler ile yapılacak sözleşmeler kapsamında sunulacak ürün veya hizmetlerin ücret tarifelerini ve bilgi verilmesi gereken diğer hususları göstermek üzere sözleşmeye ilişkin her bir ürün veya hizmetin asgari olarak; adı ya da tanımı, vadesi ya da süresi, tahsil edilecek faiz, kâr payı veya ücret kalemleri ile bunların tahsil yöntemi, geçerli olduğu süre, geçerlilik süresi sonunda yapılacak değişikliğin tutarı, oranı ya da değişikliğin hangi esasa göre yapılacağı hususlarını içerecek şekilde bilgilendirme formu hazırlanması zorunludur. Bilgilendirme formu sözleşmenin ayrılmaz bir parçasıdır. Sözleşmenin yazılı olarak kurulması durumunda bu formun taraflarca imzalanmış bir nüshasının finansal tüketiciye verilmesi zorunludur. Kalıcı veri saklayıcısı ve telefon aracılığıyla kurulan sözleşmelerde finansal tüketici kullanılan araca uygun şekilde bilgilendirilir. İspat yükü kuruluşlara aittir.” Hükümlerinin hiçbirine banka uymamıştır. Bu konuda belgeleri varsa ibraz etmelidirler.

5. Benimle bu kesintilerin yapılacağına dair herhangi bir sözleşme yapılmadığı kesindir.

6. Zaten sözleşmelerin farklı olması tabiidir. Ancak sözleşmelerde belirtilmemiş bir hakkın keyfi olarak müzakere edilmeden tek tip sözleşme ile sorumluluk yüklenmesi kabul edilemez.

7. Yeni yapılması gereken sözleşmeyi beni davet ederek yeni şartlarla imzalamamı istememişlerdir. Eski bir sözleşme var ise, onun da benimle müzakere edilmeden tesis edildiği görülecektir. Şayet yeni bir sözleşme müzakeresi için davet etselerdi belki çalıştığım bankayı değiştirecek, belki diğer bazı mudilerine tanıdıkları ayrıcalık veya ücretlerden beni de muaf tutmalarını sağlayacaktım. Dolayısıyla sözleşmede bulunmayan ve her mudiye uygulanmayan yeni bir sorumluluk veya yükümlülüğün şahsıma uygulanması hukuka aykırı düşmektedir.

8. Bilindiği üzere; 6502 sayılı Kanununun 70 maddesinin 3. Fıkrasında “Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir.” Şeklinde

düzenlenmiştir. Bu sebeple, Tüketici Hakem Heyeti Kararı gerekçeli kararına ilgili banka tarafından Başkanlığınıza yapılan müracaatla İhtiyati tedbir konulması talebi, Başkanlığınızca reddedilmiştir. Buna rağmen ve yukarıda arz ettiğim ilgili yönetmeliğin Maddesine göre de, tarafıma ilgili banka tarafından bilgilendirme yapılarak ödeme yapılması gerektiği halde, hala ne bir bilgilendirme ne de bir ödeme yapılmamıştır.

9. Tarafıma bir bilgi verilmeksizin, bir onay alınmaksızın hesabımdan her fırsatta kesinti yapılması ticari etik kurallarına da aykırıdır. 2014 YILI 2. YARIYIL HESAP İŞLETİM ÜCRETİ diye üç sefer kesinti yapıldığı ekte sunduğum Ekstrede görülmektedir. Bir sözleşme dâhilinde paramın emanette tutulacağını düşünerek bankada hesap açtırmıştım. Çeşitli sebeplerle sözleşme dışı olarak paramın bir kısmının keyfi bir şekilde istedikleri gibi kullanacaklarına ihtimal vermiyordum. Zira hakka, hukuka ve adalete inanıyorum, benim mağduriyetimi gidereceğine dair güvencim tamdır.

SONUÇ VE TALEP:

Yukarıda arz ettiğim üzere, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve bu kanuna dayanılarak düzenlenen yönetmelikler ile diğer hukuki mevzuat ve yargı kararları ile iyi niyetleri, güvenleri istismar edilen tüketicilerin haksız uygulamalar karşısında hakları bu güne kadar nasıl korundu ise bundan sonra da daha etkili bir şekilde korunacağına inanıyorum.

Özellikle bankacılık sektöründe kimi bankaların, kendi çıkarlarını düşünürken tüketicileri mağdur eden uygulamalara devam edebilmek için, tüketicileri mahkeme masraflarıyla tehdit ederek kendilerini savunmalarını engelledikleri toplumca bilinmektedir.

Bu sebeple haklılığımın yanı sıra, yargılama ve benzeri vekâlet ücreti gibi giderlerin karşı taraf üzerinde bırakılmasına da karar verilmesini saygıyla arz ve talep ederim.

.... /.... /....

ADI ve SOYADI

imza

EK : Yılına ait Ekstre

ADRES :.....

E.mail :.....

Cep Tel No. :.....

..... ELEKTRİK DAĞITIM A.Ş.

.....

KONU : Benden hukuksuz olarak tahsil edilen; sayaç bedeli, kayıp kaçak bedeli ve benzeri diğer bütün ücretlerin iadesi.

AÇIKLAMA: Kurumunuzun tesisat numaralı müşterinizim. Bugüne kadar benden fatura bedelleri içinde sayaç bedeli, kayıp kaçak bedeli ve benzeri çeşitli ad altında ücretler kesildiği anlaşılmıştır. Bilindiği üzere; Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu sayaç bedelinin tüketicilerden tahsil edilemeyeceğini kamuoyuna duyurmuştu. Ayrıca; Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun elektrikte kayıp kaçak bedelinin dürüst vatandaştan tahsil edilmesinin hukuka aykırı olduğu, bu sebeple tahsil edilemeyeceğine dair kararı da içtihat niteliğinde 'emsal' bir karardır. Dolayısıyla karar; dava açılan mahkemeleri bağlayıcı bir niteliktedir. Bu karara dayanılarak dava açmak mümkündür. Dürüst her vatandaş dava açabilir.

Bunun yanı sıra; 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 5. Maddesine göre; tüketici ile müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen, tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan hükümler de haksız şart olup, hükümsüzdür. Veya hiçbir sözleşme hükmüne dayanmadan kesilen ücretler gibi alınmış olan bütün bedeller de aynı şekilde hukuksuzdur.

Bu sebeplerle; hukuki yollara başvurmadan önce ilgili kurumdan hakkımı talep etmem gerektiği için; son on yıl içinde kanuna uygun olmayan her türlü kesintinin tarafıma iadesini talep ediyorum. Talebimin yerine getirilmemesi halinde bilinen hukuki yollara başvuracağımı, ihtar ediyorum.

Sonuç olarak; kesilen masraf ve ücretler toplamının ödeme tarihinden itibaren yasal gecikme bedelleri ile haksız ve hukuksuz kesilen bütün ücretlerin tarafıma iadesi ile yapılan veya yapılacak işleme esas teşkil etmek üzere tarafıma mail veya adrese bilgi verilmesini talep ederim. Aksi takdirde ilgililer hakkında suç duyurusu dahil, alacaklarımın tahsili için her türlü yasal yollara başvuracağımı ihtaren bildiririm.

... / ... / ...

imza

.....

TALEPTE BULUNAN :.....

ADRES :.....

İrtibat Tel No :.....

E.mail :.....

Bilgi için: EPDK Başkanlığı'na

(Tüketici Kredileri Dosya Masrafı Kısmen Kabul Karar Örneği)

T.C.

..... TÜKETİCİ İL/ İLÇE HAKEM HEYETİ

BAŞKANLIĞI KARARIDIR

KARAR NUMARASI :

KARAR TARİHİ : ... / ... / ...

Şikayet Eden : (T.C. NO:.....)

Adresi :

Vekili : AV.

Vekil Adresi :

Şikayet Edilen : (V.N. :)

Adresi :

Şikayet Konusu : TÜKETİCİ KREDİSİ/KREDİ KULLANIRKEN DOSYA MASRAFI VB. İSİMLER ALTINDA EKSTRA MASRAF ALINMASI

Şikayet Tarihi : ... / ... / ...

Raportör :

Olayın Özeti

Tüketici, bankadan kullanmış olduğu kredisinden haksız yere komisyon, masraf ve yapılandırma ücreti kesintisi adı altında 2.494,02 TL ücret alındığını, alınan bu ücretin alındığı tarihten itibaren avans faizi ve vekâlet ücreti ile birlikte ödenmesini talep etmektedir.

Savunma Özeti

Şikâyet konusu hakkında bankadan savunma istenilmiş olup, ilgili banka tarafından bugüne kadar Tüketici İl Hakem Heyeti Başkanlığına herhangi bir cevap verilmemiştir.

İnceleme ve Gerekeç

Dosya üzerinde yapılan inceleme ve değerlendirme neticesinde; tüketicinin sözleşme imzalayarak kullanmış olduğu **krediden** 11/10/2014 tarihinde alınan masrafların **4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun** kapsamında çıkarılan **Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmeliğin Haksız Şart** başlıklı 5. maddesi 1. fıkrasında “Eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir.” aynı **Yönetmeliğin 5. maddesinin son fıkrası hükmü gereği düzenlenen EK-Beşinci Maddenin Son Fıkrasında Anılan**

Türden Haksız Şartlar başlıklı ekin a. fıkrasının 9. bendinde “Tüketicinin, sözleşmenin kurulmasından önce fiilen bilgi sahibi olamayacağı sözleşme şartlarını, aksi ispat edilemeyecek şekilde kabul ettiğini gösteren şartlar” haksız şarttır hükümleri kapsamında değerlendirilmesi gerektiği tüketici talebinin **kısmen kabulüne** karar verilmesinin uygun olacağı mütalaa olunmaktadır.

Hüküm

Dosyanın incelenmesi sonucunda **fazlaya ilişkin hakları saklı kalmak kaydıyla tüketici talebinin kısmen kabulüne**, şikâyet edilen banka tarafından komisyon ve masraf bedeli adı altında tüketiciden haksız olarak tahsil edildiği **belgelendirilen 1.794,02 TL** yönünden başvuru tarihi olan 16.10.2014'ten itibaren işleyecek avans faizi ile birlikte tüketiciye **iade edilmesine, belgelendirilmeyen kısım yönünden karar verilmesine yer olmadığına oy birliği ile karar verildi.** (6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 68' inci maddesinin 1'inci fıkrası ile 27.11.2014 tarihli ve 29188 Sayılı Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6'ncı maddesinin 2'nci ve 4'üncü fıkraları gereğince 01.01.2016 tarihinden itibaren yeniden değerlendirme oranına göre 2016 yılı için değeri 2.320,00 TL (ikibinüçyüzirmisi) ile 3.480,00 TL (üçbindört-yüzseksen) arasında bulunan uyumsuzluklarda hakem heyetinin vereceği karar tarafları bağlar.) Şikâyet edilen **vergi kimlik numaralı**A.Ş.'nin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 70'inci maddesinin 7'nci fıkrası uyarınca 13,50 TL tebligat ücretini bütçeye gelir kaydedilmek üzere, kararın tebliğinden itibaren bir ay içinde şikâyet edilenin bağlı bulunduğu **Vergi Dairesi Müdürlüğü'**ne ödenmesine, ödendiğine ilişkin makbuzun tüketicinin adı soyadı belirtilerek bu süre içinde**Tüketici İl/İlçe Hakem Heyeti Başkanlığına** ibraz edilmesine, bu tutar ödenmediği takdirde 21/07/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacakları Tahsil Usulü Hakkında Kanuna göre takibinin yapılmasına, iş bu kararın 6502 Sayılı Kanununun 70'inci maddesinin 3'üncü fıkrası gereği taraflara tebliğine, **tebliğ tarihi itibarı ile 15 gün içerisinde Tüketici Mahkemesine itiraz yolu açık olmak üzere oy birliği ile karar verildi.**

BAŞKAN

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

(Tüketici Kredileri 6502 Sayılı Kanuna Göre Karar Örneği)

T.C.

..... TÜKETİCİ İL/ İLÇE HAKEM HEYETİ

BAŞKANLIĞI KARARIDIR

KARAR NUMARASI :

KARAR TARİHİ : ... / ... / ...

Şikayet Eden: (T.C. NO:.....)

Adresi :

Vekili : AV.

Vekil Adresi :

Şikayet Edilen : (V.N. :))

Adresi :

Şikayet Konusu : TÜKETİCİ KREDİSİ/KREDİ KULLANIRKEN DOSYA MASRAFI VB. İSİMLER ALTINDA EKSTRA MASRAF ALINMASI

Şikayet Tarihi : ... / ... / ...

Raportör :

Olayın Özeti

Tüketici, adı geçen bankadan kullanmış olduğu konut kredisinden haksız yere 24/10/2014 tarihinde komisyon ve masraf adı altında 2.450,00 TL ücret alındığını, alınan bu ücretin **avans faizi** ile birlikte tarafına iadesini talep etmektedir.

Savunma Özeti

Şikâyet konusu hakkında bankadan savunma istenilmiş olup, bankanın / / **tarihli** savunma yazısında özetle; tüketicinin kullandığı krediden alınan masrafların yasal mevzuata ve sözleşmelere uygun olduğu açıklanarak haksız ve hukuka aykırı tüketici dilekçesinin reddi yönünde karar verilmesi gerektiği belirtilmiştir.

İnceleme ve Gerekçe

Tüketicinin sözleşme imzalayarak kullanmış olduğu konut kredisinden 24/10/2014 tarihinde alınan masrafların **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında çıkarılan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmeliğin Haksız Şart başlıklı 5. maddesinin**

2. fıkrasında “Bir sözleşme şartının önceden hazırlanması ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketicinin sözleşmenin içeriğine etki edememesi durumunda, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir...” **aynı Yönetmeli-**

ğın 5. maddesinin son fıkrası hükmü gereği düzenlenen EK-1 Haksız Sözleşme Şartları başlıklı ekinin 1. fıkrasının ğ. bendinde “Tüketicinin, sözleşmenin kurulmasından önce fiilen bilgi sahibi olamayacağı sözleşme şartlarını, geri dönülemez bir şekilde kabul ettiğini öngören şartlar” haksız şarttır hükümleri kapsamında değerlendirilmesi gerektiği ve **şikayet edilen banka tarafından üçüncü kişilere ödenmiş herhangi bir fatura Başkanlığımıza ibraz edilmediğinden tüketici talebinin kabulüne** karar verilmesinin uygun olacağı mütalaa olunmaktadır.

Hüküm

Dosyanın incelenmesi sonucunda tüketici talebinin kabulüne, şikâyet edilen banka tarafından komisyon ve masraf bedeli adı altında tüketiciden haksız olarak tahsil edildiği belgelendirilen **2.450,00 TL**'nin başvuru tarihi olan **.././...**'dan itibaren işletilecek avans faizi ile birlikte tüketiciye **iade edilmesine oy birliği ile karar verildi.**

Şikayet edilen **.....vergi kimlik numaralı**A.Ş.'nin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 70'inci maddesinin 7'nci fıkrası uyarınca 13,50 TL tebligat ücretini bütçeye gelir kaydedilmek üzere, kararın tebliğinden itibaren bir ay içinde şikayet edilenin bağlı bulunduğu **..... Vergi Dairesi Müdürlüğü**'ne ödenmesine, ödendiğine ilişkin makbuzun tüketicinin adı soyadı belirtilerek bu süre içinde **.....Tüketici İl/İlçe Hakem Heyeti Başkanlığına** ibraz edilmesine, bu tutar ödenmediği takdirde 21/07/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacakları Tahsil Usulü Hakkında Kanuna göre takibinin yapılmasına, iş bu kararın 6502 Sayılı Kanununun 70'inci maddesinin 3'üncü fıkrası gereği taraflara tebliğine, **tebliğ tarihi itibari ile 15 gün içerisinde Tüketici Mahkemesine itiraz yolu açık olmak üzere oy birliği ile karar verildi.**

BAŞKAN

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

(Mesafeli Sözleşmeler Kabul Karar Örneği)

T.C.

..... TÜKETİCİ İL/ İLÇE HAKEM HEYETİ
BAŞKANLIĞI KARARIDIR

KARAR NUMARASI :

KARAR TARİHİ : / /

Şikayet Eden : (T.C. NO:.....)

Adresi :

Vekili : AV.

Vekil Adresi :

Şikayet Edilen : (V.N. :))

Adresi :

Şikayet Konusu : MESAFELİ SÖZLEŞMELER CAYMA HAKKININ KULLANDIRILMAMASI

Şikayet Tarihi : / /

Raportör :

Olayın Özeti

Tüketici, şikayet edilen firma ile 09/06/2015 tarihinde internet üzerinden dil eğitimi almak için herhangi bir fiziki görüşme ve başvuru olmadan telefon aracılığıyla görüşmeler yapılarak firma tarafından iptal iade ve sözleşme koşulları hakkında tarafına hiçbir bilgi verilmeden ve herhangi bir sözleşme imzalamadan, deneme dersi ve seviye tespiti yapılmadan kredi kartından 2.900,00 TL eğitim ücreti tahsil edildiğini, www.....com sitesi üzerinden sadece deneme amaçlı 1 derse katıldığını, söz konusu yarım saatlik 1 ders haricinde hiçbir eğitim alınmadığını, derslerin anlatıldığı gibi olmadığı, firmanın iptal/iadenin söz konusu olamayacağını söylemesi üzerine 15/06/2015 tarihinde firmanın elektronik posta adresine cayma ve iptal talebini içeren bir mail gönderdiğini ancak sonuç alamadığını, bu nedenlerle sözleşmenin iptal edilerek alınan bedelin tarafına iadesini talep etmektedir.

Savunma Özeti

Şikâyet konusu hakkında firmadan savunma istenilmiş olup, firmanın/...../..... **tarihli** savunma yazısında özetle; 09/06/2015 tarihinde tüketici ile yapılan satış sözleşmesinin her türlü yasal kurallar çerçevesinde oluşturulduğunu, tüketicinin 1 adet canlı derse katıldığını, satışı yapılan ürünün dijital içerik niteliğinde olduğunu, bu nedenlerle yasal dayanaktan yoksun tüketici talebinin reddine karar verilmesini talep etmektedir.

İnceleme ve Gerekçe

Dosya üzerinde yapılan inceleme ve değerlendirme sonucunda, şikayete konu olan 09/06/2015 tarihli sözleşmeye ilişkin yasal süresi içinde 15/06/2015 tarihinde cayma bildirimini tüketici tarafından firmaya gönderildiği anlaşıldığından ayrıca **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Mesafeli Sözleşmeler başlıklı 48. maddesi 4. fıkrasında** “Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanılmasına dair bildirim bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her hâlükârda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer. Tüketici, cayma hakkı süresi içinde malın mutak kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.” hükümleri kapsamında değerlendirilerek tüketici talebinin kabulüne karar verilmesinin uygun olacağı mütalaa olunmaktadır.

Hüküm

Dosyanın incelenmesi sonucunda ve yukarıda yapılan açıklamalar doğrultusunda tüketici talebinin **kabulüne, sözleşmenin iptal edilerek 2.900,00 TL'nin tüketiciye iade edilmesine oy birliği ile karar verildi.** Şikayet edilen**vergi kimlik numaralı****A.Ş.**'nin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 70'inci maddesinin 7'nci fıkrası uyarınca 13,50 TL tebligat ücretini bütçeye gelir kaydedilmek üzere, kararın tebliğinden itibaren bir ay içinde şikayet edilenin bağlı bulunduğu **Vergi Dairesi Müdürlüğü**'ne ödenmesine, ödendiğine ilişkin makbuzun tüketicinin adı soyadı belirtilerek bu süre içindeTüketici İl/İlçe Hakem Heyeti Başkanlığına ibraz edilmesine, bu tutar ödenmediği takdirde 21/07/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacakları Tahsil Usulü Hakkında Kanuna göre takibinin yapılmasına, iş bu kararın 6502 Sayılı Kanunun 70'inci maddesinin 3'üncü fıkrası gereği taraflara tebliğine, **tebliğ tarihi itibari ile 15 gün içerisinde Tüketici Mahkemesine itiraz yolu açık olmak üzere oy birliği ile karar verildi.**

BAŞKAN

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

(Devre Tatil ve Uzun Süreli tatil Hizmeti Sözleşmeleri Kabul Karar Örneği)

T.C.

..... TÜKETİCİ İL/ İLÇE HAKEM HEYETİ

BAŞKANLIĞI KARARIDIR

KARAR NUMARASI :

KARAR TARİHİ : / /

Şikayet Eden : (T.C. NO:.....)

Adresi :

Vekili : AV.

Vekil Adresi :

Şikayet Edilen : (V.N. :))

Adresi :

Şikayet Konusu : DEVRE TATİL/CAYMA HAKKININ KULLANDIRILMAMASI

Şikayet Tarihi : / /

Raportör :

Olayın Özeti

Tüketici, adı geçen firma ile 20/07/2014 tarihinde toplam 13.000,00 TL bedelli 24 adet senet ve sözleşme imzalayarak devre mülk satın aldığı, toplam 3.728,00 TL ödeme yaptıktan sonra 05/06/2015 tarihinde sözleşmeyi feshetmek için firmaya başvurduğunu, firmanın %20 oranında 2.600,00 TL iptal bedeli kesintisi yaparak kalan tutarı ödemediğini, haksız ve hukuka aykırı olarak hazırlanan sözleşme eki gereği ödemek zorunda bırakıldığı 2.600,00 TL bedelin iadesini talep etmektedir.

Savunma Özeti

Şikâyet konusu hakkında firmadan savunma istenilmiş olup, firmanın / ... / ... tarihli savunma yazısında özetle; şikayete konu olan sözleşmenin karşılıklı olarak feshedildiğini, taraflar arasında fesih protokolü imzalandığını ve uzlaşma sağlandığını, şikayetçinin Ankara 23. İcra Müdürlüğü aracılığıyla 1.128,00 TL'yi tahsil ettiğini, taraflar arasında herhangi bir borç ilişkisi kalmadığından başvurunun konusuz kaldığını bildirmektedir.

İnceleme ve Gerekeç

Dosya üzerinde yapılan inceleme ve değerlendirme sonucunda, şikâyet konu olan 20/07/2014 tarihli **Devre Mülk Satış Vaadi Sözleşmesinin 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun Devre Tatil Ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri başlıklı 50. maddesi 9. fıkrasında "Devre tatile konu taşınmazın ön** ödemeli satılması durumunda, devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi

bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı, sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar tazminat talep edebilir. Satıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmese tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez. Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketicieye iade edilmesi gereken tutar ve tüketicieyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildirimimin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç doksan gün içinde tüketicieye geri verilir. Satıcının aldığı bedeli ve tüketicieyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içinde edimlerini iade eder.” hükmü kapsamında değerlendirilerek tüketici talebinin **kısmen kabulüne** karar verilmesinin uygun olacağı mütalaa olunmaktadır.

Hüküm

Dosyanın incelenmesi sonucunda tüketici talebinin **kısmen kabulüne**, 2.600,00 TL'nin (13.000,00TL*0,02=260,00TL) **260,00 TL'sinin firmaca tazminat olarak tahsil edilebileceğinden reddine**, haksız olarak iade edilmeyen 2.340,00 TL'nin şikayet edilen firma tarafından **tüketicieye iade edilmesine oy birliği ile karar verildi.**

Şikayet edilen**vergi kimlik numaralı****A.Ş.**'nin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 70'inci maddesinin 7'nci fıkrası uyarınca 13,50 TL tebligat ücretini bütçeye gelir kaydedilmek üzere, kararın tebliğinden itibaren bir ay içinde şikayet edilenin bağlı bulunduğu **Vergi Dairesi Müdürlüğü**'ne ödenmesine, ödendiğine ilişkin makbuzun tüketicinin adı soyadı belirtilerek bu süre içinde**Tüketici İl/İlçe Hakem Heyeti Başkanlığına** ibraz edilmesine, bu tutar ödenmediği takdirde 21/07/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacakları Tahsil Usulü Hakkında Kanuna göre takibinin yapılmasına, iş bu kararın 6502 Sayılı Kanunun 70'inci maddesinin 3'üncü fıkrası gereği taraflara tebliğine, **tebliğ tarihi itibari ile 15 gün içerisinde Tüketici Mahkemesine itiraz yolu açık olmak üzere oy birliği ile karar verildi.**

BAŞKAN

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

(Ayıplı Mal Bilirkişi Sonucu Ret Karar Örneği)

T.C.

..... TÜKETİCİ İL/ İLÇE HAKEM HEYETİ

BAŞKANLIĞI KARARIDIR

KARAR NUMARASI :**KARAR TARİHİ :** / /**Şikayet Eden :** (T.C. NO:.....)**Adresi :****Vekili : AV.****Vekil Adresi :****Şikayet Edilen :** (V.N. :**Adresi :****Şikayet Konusu :** AYIPLI MAL/AYIPLI**Şikayet Tarihi :** / /**Raportör :****Olayın Özeti**

Tüketici, ilgili firmadan 31.10.2014 tarihinde 2.300,00 TL tutarla
 Marka cep telefonu satın aldığını, telefonu kullanmaya başladığı an-
 dan itibaren çekiminde sürekli sıkıntı yaşadığını, normalde çok rahat çekmesi ge-
 reken telefonun konuşma ve diğer özelliklerinde sıkıntı oluştuğunu, ürünü 3 defa
 servise verdiğini fakat sorunların yinede düzelmediğini, telefondaki sorunların
 üretimden kaynaklı olduğunu belirterek ürün bedeli olan 2.300,00 TL nin iadesini
 talep etmektedir.

Savunma Özeti

Konuyla ilgili firmadan savunma istenmiş olup ilgili firma savunmasında özet-
 le; şikayete konu olan ürünün ayıplı olmadığını, ilgili üründe tüketicinin talebi
 doğrultusunda onarım gerçekleştiğini ve cihazın sorunsuz bir şekilde tüketicie
 teslim edildiğini, tüketicinin onarım hakkını kullandığını ve diğer seçimlik hakla-
 rını kullanamayacağını belirterek şikayetin reddini talep etmektedir.

İnceleme ve Gerekçe

Dosya üzerinde yapılan inceleme ve değerlendirme sonucunda, tüketici tarafından telefonda var olduğu belirtilen sorunun tespiti **için bilirkişi tarafından inceleme yapılmış olup, 29/03/2016 tarihinde gelen bilirkişi raporunda;** cep telefonu ile farklı zamanlarda ve mekanlarda telefon görüşmeleri yapıldığı, uzun süre 3G ve Wi-Fi bağlantısı ile internete bağlanarak gerekli testlerin yapıldığı fakat cep telefonunda herhangi bir arızaya rastlanmadığı belirtildiğinden **tüketici talebinin reddi yönünde karar verilmesinin uygun olacağı mü-talaa olunmaktadır.**

Hüküm

Dosyanın incelenmesi sonucunda, yukarıda açıklanan nedenlerden dolayı **tü-keticinin talebinin reddine,** oy birliği ile karar verildi.

(6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 68' inci maddesi-nin 1'inci fıkrası ile 27.11.2014 tarihli ve 29188 Sayılı Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6'ncı maddesinin 2'nci ve 4'üncü fıkraları gereğince 01.01.2016 tarihinden itibaren yeniden değerlendirme artış oranına göre 2016 yılı için değeri 2.320,00 TL (ikibinüçyüzyirmi) ile 3.480,00 TL (üçbindörtüyz seksen) arasında bulunan uyuşmazlıklarda hakem heyetinin vereceği karar tarafları bağlar.)

İş bu kararın 6502 Sayılı Kanununun 70'inci maddesinin 3'üncü fıkrası gereği ta-raflara tebliğine, tebliğ tarihi itibari ile 15 gün içerisinde Tüketici Mahkemesine itiraz yolu açık olmak üzere oy birliği ile karar verildi.

BAŞKAN

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

(Ayıplı Mal Azami Tamir Süresinin Aşılması Kabul Karar Örneği)

T.C.

..... TÜKETİCİ İL/ İLÇE HAKEM HEYETİ

BAŞKANLIĞI KARARIDIR

KARAR NUMARASI :

KARAR TARİHİ : / /

Şikayet Eden : (T.C. NO:.....)

Adresi :

Vekili : AV.

Vekil Adresi :

Şikayet Edilen : (V.N. :))

Adresi :

Şikayet Konusu : GARANTİ BELGESİ/TAMİR SÜRESİNİN 20 İŞ GÜNÜNÜ AŞ-
MASINA RAĞMEN DEĞİŞTİRME VEYA PARA İADESİ YAPILMAMASI

Şikayet Tarihi : / /

Raportör :

Olayın Özeti

Tüketici, adı geçen firmadan 12/08/2014 tarihinde 2.544,00 TL bedel ödeyerek satın aldığı imei numaralı model cep telefonunu 04/01/2016 tarihinde ekran-daki problem nedeniyle yetkili servise teslim ettiğini, 04/01/2016 tarihinde yetkili servise teslim edilen cihaz için 27/01/2016 tarihinde yasal 20 iş gününün dolduğunu, 28/01/2016 tarihinde yetkili servisten '..... seri numaralı cihazınız yeni cihaz beklemektedir.' içerikli mesaj aldığını, yasal onarım süresi dolan cihazın bedel iadesini talep etmektedir.

Savunma Özeti

Şikâyet konusu hakkında firmadan savunma istenilmiş olup, firmanın .././.... tarihli savunma yazısında özetle; şikâyete konu olan cihazın yetkili serviste yasal süre aşımı olması nedeniyle üretici firma tarafından değişime alınarak yerine sıfır kutulu yeni bir cihaz ile değişimi yapılması için yeni cihaz sağlandığını, 10/02/2016 tarihinden bu yana yeni cihazın serviste beklediği, tüketicinin bilgilendirilmesine rağmen yeni cihazı teslim almadığı bu nedenlerle talebin reddi talep edilmektedir.

İnceleme ve Gerekeçe

Dosya üzerinde yapılan inceleme ve değerlendirme sonucunda, **tüketicinin 12/08/2014 tarihinde satın aldığı cihazın 04/01/2016 tarihinde yetkili servise verildiği ancak 29/01/2016 başvuru tarihi itibarıyla azami tamir süresi olan 20 iş günü içerisinde tamir edilerek tüketiciye teslim edilmediğinden 6502**

Sayıli Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun **Tüketicinin Seçimlik Hakları** başlıklı **11. maddesi 4. fıkrasında** “Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü...içinde yerine getirilmesi zorunludur. Ancak bu kanunun 58 inci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin, tüketicinin ücretsiz onarım talebi, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içinde yerine getirilir. Aksi halde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.” hükmü ve yönetmelik eki listede **cep telefonları azami tamir süresi 20 iş günüdür** ibaresi gereğince azami tamir süresinin aşıldığı tüketicinin diğer seçimlik haklarından birini kullanabileceğinden tüketici **talebinin kabulü** yönünde karar verilmesinin uygun olacağı mütalaa olunmaktadır.

Hüküm

Dosyanın incelenmesi sonucunda tüketici **talebinin kabulüne**, ürün bedeli olan **2.544,00 TL**'nin şikâyet edilen firma tarafından tüketiciye **iade edilmesine oy birliği ile karar verildi.**

(6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68' inci maddesinin 1'inci fıkrası ile 27.11.2014 tarihli ve 29188 Sayılı Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6'ncı maddesinin 2'nci ve 4'üncü fıkraları gereğince 01.01.2016 tarihinden itibaren yeniden değerleme artış oranına göre 2016 yılı için değeri 2.320,00 TL (ikibinüçyüzirmi) ile 3.480,00 TL (üçbindört yüzseksen) arasında bulunan uyuşmazlıklarda hakem heyetinin vereceği karar tarafları bağlar.) Şikâyet edilen**vergi kimlik numaralı****A.Ş.**'nin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 70'inci maddesinin 7'nci fıkrası uyarınca 13,50 TL tebligat ücretini bütçeye gelir kaydedilmek üzere, kararın tebliğinden itibaren bir ay içinde şikâyet edilenin bağlı bulunduğu **Vergi Dairesi Müdürlüğü'ne** ödenmesine, ödendiğine ilişkin makbuzun tüketicinin adı soyadı belirtilerek bu süre içinde**Tüketici İl/İlçe Hakem Heyeti Başkanlığına** ibraz edilmesine, bu tutar ödenmediği takdirde 21/07/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacakları Tahsil Usulü Hakkında Kanuna göre takibinin yapılmasına, iş bu kararın 6502 Sayılı Kanunun 70'inci maddesinin 3'üncü fıkrası gereği taraflara tebliğine, **tebliğ tarihi itibari ile 15 gün içerisinde Tüketici Mahkemesine itiraz yolu açık olmak üzere oy birliği ile karar verildi.**

BAŞKAN

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

(Ayıplı Hizmet Ret Karar Örneği)

T.C.

..... TÜKETİCİ İL/ İLÇE HAKEM HEYETİ

BAŞKANLIĞI KARARIDIR**KARAR NUMARASI :****KARAR TARİHİ :** /.... /....**Şikayet Eden :** (T.C. NO:.....)**Adresi :****Vekili : AV.****Vekil Adresi :****Şikayet Edilen :** (V.N. :**Adresi :****Şikayet Konusu :** AYIPLI HİZMET/AYIPLI**Şikayet Tarihi :** /.... /....**Raportör :****Olayın Özeti**

Tüketici, adı geçen firmadan 20/09/2015 tarihinde 2.933,00 TL bedelle satın aldığı imei numaralı model cep telefonuna başına ne gelirse gelsin kasko karşılıyor dendiği için Cepkask Hizmet Paketi yaptırdığını, 22/12/2015 tarihinde telefonunun farkında olmadan çalındığını, firmadan karşılanmasını istediğinde ise ret cevabı aldığını, bu nedenlerle ürün bedenlinin tarafına iadesini talep etmektedir.

Savunma Özeti

Şikâyet konusu hakkında firmadan savunma istenilmiş olup, firma .././... tarihli savunma yazısında özetle; şikâyete konu olan hizmetin cihaz bedeli dışında belli bir bedel ödeyerek satın alınan bir hizmet olduğu, hizmetin Ege Sigorta A.Ş. tarafından verildiği, tüketicinin hırsızlık sonucu hasara uğradığı gerekçesiyle firmaya başvurduğunu, firmanın Cepkask Hizmet Paketi şartlarınının 2.3. Yankesicilik, Aşırma; Yankesicilikten maksat; Kamuya açık alanlarda (toplu taşıma araçları, Pazar, alışveriş merkezleri, işyeri, okul, yurt, cafe, restaurant, konser alanları vb) sigortalının farkına varmadığı hırsızlıklar teminat dışıdır. maddesi kapsamında talebi reddettiği, şikâyetin EGE SİGORTA A.Ş. ve CEPKASK A.Ş.'ye yönlendirilmesi gerektiği, öncelikle sıfat yönünden, haksız ve hukuki dayanaktan yoksun şikâyetin reddini talep etmektedir.

İnceleme ve Gerekçe

Dosya üzerinde yapılan inceleme ve değerlendirme sonucunda, **hırsızlık olayının 22/12/2015 21:50 sıralarında yaşandığı, tüketicinin 23/12/2015 tarihinde** Polis Merkezi Amirliği'ne müracaat ettiği, **Şikayetçi İfade Tutanağı'nda hırsızlık olayının herhangi bir zorlama, darp vb sonucunda oluşmadığı tüketicinin cep telefonunu bulamaması sonucunda polis merkezine başvurduğu anlaşıldığından** ayrıca hizmetin **Cepkask Hizmet Sözleşmesinin** "2.3. Yankesicilik, Aşırma; Yankesicilikten maksat; Kamuya açık alanlarda (toplu taşıma araçları, Pazar, alışveriş merkezleri, işyeri, okul, yurt, cafe, restaurant, konser alanları vb) sigortalının farkına varmadığı hırsızlıklar teminat dışıdır." maddesi kapsamında ve **6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Ayıplı Hizmet başlıklı 13. maddesinde** belirtilen kriterleri sağlamadığı ve ağır ihmal sonucu **tüketicinin zarara uğradığından tüketici talebinin reddi yönünde karar verilmesinin uygun olacağı mütalaa olunmaktadır.**

Hüküm

Dosyanın incelenmesi sonucunda tüketici talebinin yukarıda yapılan açıklamalar doğrultusunda **reddine oy birliği ile karar verildi.**

(6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 68' inci maddesinin 1'inci fıkrası ile 27.11.2014 tarihli ve 29188 Sayılı Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6'ncı maddesinin 2'nci ve 4'üncü fıkraları gereğince 01.01.2016 tarihinden itibaren yeniden değerlendirme artış oranına göre 2016 yılı için değeri 2.320,00 TL (ikibinüçyüzyirmi) ile 3.480,00 TL (üçbindörtüyüksekse) arasında bulunan uyuşmazlıklarda hakem heyetinin vereceği karar tarafları bağlar.)

İş bu kararın 6502 Sayılı Kanununun 70inci maddesinin 3üncü fıkrası gereği taraflara tebliğine, **tebliğ tarihi itibari ile 15 gün içerisinde Tüketici Mahkemesine itiraz yolu açık olmak üzere oy birliği ile karar verildi.**

BAŞKAN

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

(Abonelik Sözleşmeleri Kabul Karar Örneği)

T.C.

..... TÜKETİCİ İL/ İLÇE HAKEM HEYETİ

BAŞKANLIĞI KARARIDIR

KARAR NUMARASI :

KARAR TARİHİ : /.... /....

Şikayet Eden : (T.C. NO:.....)

Adresi :

Vekili : AV.

Vekil Adresi :

Şikayet Edilen : (V.N. :))

Adresi :

Şikayet Konusu : ABONELİK SÖZLEŞMELERİ/YAZILI VB. TALEP EDİLMESİNE RAĞMEN ABONELİĞİN İPTAL EDİLMEMESİ

Şikayet Tarihi : /.... /....

Raportör :

Olayın Özeti

Tüketici, adı geçen firma ile 01/05/2015 tarihinde peşin ödediği 3.000,00 TL bedelle 1 yıllık spor salonu abonelik sözleşmesi imzaladığını, Temmuz 2015 tarihinde başka bir şehre tayin olduğu gerekçesiyle sözleşmeyi feshetmek istediğini firmaya 01/07/2015 tarihinde elektronik posta yoluyla bildirdiğini, firma tarafından fesih işleminin gerçekleştirilmediğini, bu nedenlerle **hizmet almadığı 10 aylık abonelik ücreti olan 2.500,00 TL'nin tarafına iadesini** talep etmektedir.

Savunma Özeti

Şikâyet konusu hakkında firmadan savunma istenilmiş olup, firmanın .././.... tarihli savunma yazısında özetle; tüketiciyle imzalanmış olan sözleşme maddeleri uyarınca üyeliğini kendi isteği ile sona erdirmeye halinde üyeye hiçbir ücretin iade edilmeyeceğinin belirtildiğini ve tüketicinin bu hükmü peşinen kabul ettiğini bu nedenlerle tüketici talebinin reddi yönünde karar verilmesini talep etmektedir.

İnceleme ve Gerekçe

Dosya üzerinde yapılan inceleme ve değerlendirme sonucunda abonelik sözleşmesinin 01/05/2015 tarihinde imzalandığı ve tüketicinin 01/07/2015 tarihinde

kalıcı veri saklayıcısı olan elektronik posta yoluyla abonelik sözleşmesi feshi talebini şikayet edilen firmaya ilettiği anlaşıldığından ayrıca **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Abonelik Sözleşmeleri başlıklı 52. maddesi 4. fıkrasında** “Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezaî şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir. Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması hâlinde de tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Fesih bildiriminin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem belirleyemez.” hükmü kapsamında değerlendirilerek tüketici talebinin **kabulüne** karar verilmesinin uygun olacağı mütalaa olunmaktadır.

Hüküm

Dosyanın incelenmesi sonucunda tüketici **talebinin kabulüne ve bir yıllık abonelik sözleşmesinin** (3.000,00*10/12=2.500,00) **10 aylık hizmet alınmayan kısmı olan 2.500,00 TL'nin tüketiciye iade edilmesine** oy birliği ile karar verildi. Şikayet edilen**vergi kimlik numaralı****A.Ş.**'nin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 70'inci maddesinin 7'nci fıkrası uyarınca 13,50 TL tebligat ücretini bütçeye gelir kaydedilmek üzere, kararın tebliğinden itibaren bir ay içinde şikayet edilenin bağlı bulunduğu **Vergi Dairesi Müdürlüğü'ne** ödenmesine, ödendiğine ilişkin makbuzun tüketicinin adı soyadı belirtilerek bu süre içinde **Tüketici İl/İlçe Hakem Heyeti Başkanlığına** ibraz edilmesine, bu tutar ödenmediği takdirde 21/07/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacakları Tahsil Usulü Hakkında Kanuna göre takibinin yapılmasına, iş bu kararın 6502 Sayılı Kanunun 70'inci maddesinin 3'üncü fıkrası gereği taraflara tebliğine, tebliğ tarihi itibarı ile 15 gün içerisinde Tüketici Mahkemesine itiraz yolu açık olmak üzere oy birliği ile karar verildi.

BAŞKAN

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

ÜYE

.....

YAZILARDA GEÇEN BAZI KANUN VE KANUN HÜKMÜNDE KARARNAMELER

- 634 Sayılı Kat Mülkiyeti Kanunu
- 640 Sayılı Gümrük ve Ticaret Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
- 663 Sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
- 1086 Sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu 2577 Sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu
- 2872 Sayılı Çevre Kanunu
- 3095 Sayılı Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine İlişkin Kanun 3359 Sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu
- 4054 Sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun 4389 Sayılı Bankalar Kanunu
- 4703 Sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun
- 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu 5411 Sayılı Bankacılık kanunu
- 5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu
- 5996 Sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu
- 6183 Sayılı Amme Alacakları Tahsil Usulü Hakkında Kanun 6306 Sayılı Afet Riski Altındaki Alanların Dönüştürülmesi Hakkında Kanun
- 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
- 6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun

TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ PARASAL SINIRLARI (2017 yılı için)

TÜKETİCİ İL HAKEM HEYETİ'NE BAŞVURULAR;

Tutarları 2.400,00 ₺ ile 3.610,00 ₺ arası uyuşmazlıklarda,

TÜKETİCİ İLÇE HAKEM HEYETİ'NE İSE;

Tutarları 2.400,00 ₺'sına kadarki uyuşmazlıklarda başvurular zorunludur.

NOT : YUKARIDAKİ BU RAKAMLAR HER YIL YENİ DEĞERLEME ORANI TESPİTİNDEN SONRA YENİDEN BELİRLENECEĞİ İÇİN DEĞİŞECEKTİR.

LÜZUMLU TELEFONLAR LİSTESİ

YANGIN İHBAR.....	110
HIZIR ACİL SERVİS.....	112
ALO DOKTORUM YANIMDA.....	113
POSTA KODU DANIŞMA.....	119
TELEFON ARIZA İHBAR.....	121
KABLO TV ARIZA.....	126
ÇAĞRI (TENZİLSİZ).....	133
FONO TEL.....	141
BEYAZ MASA.....	153
ALO TRAFİK.....	154
POLİS İMDAT.....	155
JANDARMA İMDAT.....	156
ALO SAHİL GÜVENLİK.....	158
TELEKOM BORÇ SORMA.....	163
KODLU ARAMA.....	168
ALO POST.....	169
SGK DANIŞMA HATTI.....	170
UYUSTURUCU BİLGİ.....	171
ALO GIDA ŞİKÂYET.....	174
ALO TÜKETİCİ.....	175
ALO GÜRÜLTÜ.....	176
ORMAN YANGINI İHBAR.....	177
ALO VALİLİK.....	179
İS VE İŞÇİ BULMA.....	180
ÇEVRE BİLGİ.....	181
SAĞLIK RANDEVU, ŞİKÂYET.....	182
KADIN VE SOSYAL HİZMETLER.....	183
SAĞLIK DANIŞMA.....	184
SU ARIZA.....	185
ELEKTRİK ARIZA.....	186
GAZ ARIZA.....	187

KISALTMALAR

AB	: 1. Adalet Bakanlığı 2. Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ASPB	: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı
BDDK	: Bankacılık Düzenleme ve Denetim Kurulu
BİMER	: Başbakanlık İletişim Merkezi
bk.	: Bakınız
BM	: Birleşmiş Milletler
BSMV	: Banka Sigorta Muamele Vergisi
BSTB	: Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın
BTK	: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
CD	: Kompakt Disk
CİMER	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ÇŞB	: Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
DDK	: Devlet Denetleme Kurulu
DVD	: Çok Amaçlı Sayısal Disk
EPDK	: Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu
ETHB	: Evrensel Tüketici Hakları Bildirgesi
GGBS	: Gıda Güvenliği Bilgi Sistemi
GSM	: Küresel Mobil İletişim
GTB	: Gümrük ve Ticaret Bakanlığı
HUMK	: Hukuk Muhakemeleri Usulü Kanunu
İB	: İçişleri Bakanlığı
İSK	: İşçi Sendikaları Konfederasyonu
MB	: Merkez Bankası
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
MERSİS	: Merkez Sicil Kayıt Sistemi

RTÜK	: Radyo Televizyon Üst Kurulu
S.A.V.	: Sallallahu Aleyhi ve Sellem
SB	: Sağlık Bakanlığı
SMS	: Kısa Mesaj Hizmeti
SPK	: Sermaye Piyasası Kurulu
STK	: Sivil Toplum Kuruluşu
TBB	: 1. Türkiye Bankalar Birliği 2. Türkiye Barolar Birliği
TBK	: Türk Borçlar Kanunu
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TCMB	: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası
TDHB	: Türk Diş Hekimleri Birliği
TEB	: Türk Eczacılar Birliği
TEFE	: Toptan eşya fiyatları endeksi
TESK	: Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu
TKBB	: Türkiye Katılım Bankaları Birliği
TKHK	: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
TMMOB	: Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği
TMSF	: Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu
TOBB	: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
TPF	: Türkiye Perakendeciler Federasyonu
TSE	: Türk Standartları Enstitüsü
TTB	: Türk Tabipleri Birliği
TUKDES	: Tüketiciyi Destekleme Derneği
TURSAB	: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
TÜFE	: Tüketici fiyatları endeksi
TZOB	: Türkiye Ziraat Odaları Birliği

İSTANBUL İLÇELERİ TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ TELEFON NUMARALARI

İLÇE ADI	TELEFON NO.
Adalar	0216 382 20 20
Arnavutköy	0212 597 92 32
Ataşehir	0216 577 51 10
Avcılar	0212 509 56 39
Bağcılar	0212 433 41 76
Bahçelievler	0212 442 15 17
Bakırköy	0212 660 41 02
Başakşehir	0212 488 49 42
Bayrampaşa	0212 544 98 74
Beşiktaş	0212 236 10 20
Beykoz	0216 322 14 20
Beylikdüzü	0212 876 99 66
Beyoğlu	0212 245 41 74
Büyükçekmece	0212 883 10 08
Çatalca	0212 789 57 57
Çekmeköy	0216 642 97 97
Esenler	0212 568 98 97
Esenyurt	0212 568 97 97
Eyüp	0212 563 52 51
Fatih	0212 534 75 54
Gaziosmanpaşa	0212 615 41 21
Güngören	0212 643 12 10
Kadıköy	0216 338 52 90
Kâğıthane	0212 294 07 54
Kartal	0216 473 58 05
Küçükçekmece	0212 425 25 00
Maltepe	0216 441 76 76
Pendik	0216 491 58 05
Sancaktepe	0216 622 73 10
Sarıyer	0212 223 44 40
Silivri	0212 727 10 01
Sultanbeyli	0216 496 41 22
Sultangazi	0212 606 18 15
Şile	0216 711 00 12
Şişli	0212 240 89 69
Tuzla	0216 701 14 50
Ümraniye	0216 335 36 99
Üsküdar	0216 201 20 23
Zeytinburnu	0212 582 16 62

İSTANBUL İL HAKEM HEYETİ

İSTANBUL İL HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞI

İstanbul Ticaret İl Müdürlüğü Hobyar Mahallesi, Postahane Yanı Sokak,
Ananyadi Han No.:1-1 Eminönü, Fatih-İSTANBUL | **Tel No.: 0212 514 21 30**

İSTANBUL TÜKETİCİ MAHKEMELERİ

İSTANBUL ANADOLU ADALET SARAYI

Çevizli Esentepe Mahallesi E-5 Yanyol Caddesi No.: 39 Kartal-İSTANBUL
Tel No.: 0216 303 33 33

İSTANBUL ADALET SARAYI

Çağlayan Meydanı, Şişli Merkez Mahallesi, Abide-i Hürriyet Caddesi
No.: 223 | Şişli-İSTANBUL | **Tel No.: 0212 375 75 75**

BAKIRKÖY ADALET SARAYI

İsmail Erez Bulvarı, Osmaniye Mahallesi, Bakırköy-İSTANBUL
Tel No.: 0212 414 54 00

FAYDALI LİNKLER

www.mevzuat.basbakanlik.gov.tr
www.rega.basbakanlik.gov.tr
www.alo174.gov.tr
www.bimer.gov.tr/Forms/pgApplication.aspx
www.mevzuat.gov.tr
www.rtuk.org.tr
www.saglik.gov.tr
www.tarim.gov.tr/GKGM
www.tukdes.org
www.tuketici.gov.tr
www.giris.turkiye.gov.tr/Giris/gir?kurumId=673CjiG3yQ
www.tiss.gtb.gov.tr
www.gtb.gov.tr
www.tse.org.tr/tr/Default.aspx
www.tuketici.gov.tr/?wapp=dilekceornekleri_tr&open=3
www.mevzuat.basbakanlik.gov.tr
www.dilekceyaz.net/Default.aspx
www.forumadalet.net/index.php?topic=145.0
www.tuketiciakademisi.gov.tr/

SÖZLÜKÇE

- Abone** : Bir şeyi sürekli olarak kullanmak için hizmeti verenle sözleşme yapan kimse
- Acente** : Bir kuruluşun yaptığı işi onun adına kazanç karşılığında yürüten daha küçük kuruluş
- Kefalet** : Kefillik
- Ahilik** : Kökleri eski Türk törelerine dayanan ve Anadolu'da yüksek bir gelişim gösteren esnaf, zanaatçı, çiftçi vb. bütün çalışma kollarını içine alan ocak.
- Ahit** : Kendi kendine söz vererek bir işi üzerine alma, ant
- Ahlak** : Bir toplum içinde kişilerin uymak zorunda oldukları davranış biçimleri ve kuralları
- Akit** : Sözleşme
- Akredite** : Yetkili bir kuruluşun, belli işleri yapan bir kuruluş ya da kişinin yeterliliğine resmi tanınırlık verilmesi işlemidir.
- Aleyh** : Bir şeyin veya bir kimsenin karşısında olma,
- Anoreksiya** : Anormal derecede düşük vücut ağırlığı belirtisi ile görülen ve hayatı tehdit eden ciddi bir yeme bozukluğudur.
- Arayüzü** : Yazılımın arka planda çalışan son kullanıcıya ulaştığı grafik ara birime denir
- Ayet-i Kerime** : Kur'an surelerini oluşturan harf, kelime veya cümlelerdir. Âyet Arapça'da delil, açık alamet, veri veya işaret anlamlarında kullanılır.
- Ayıplı mal** : Ayıplı mal, 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 maldır.
- Badire** : Birdenbire ortaya çıkan tehlikeli durum
- Bağlı Kredi Sözleşmesi** : Tüketici kredisinin münhasıran belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik birlik oluşturduğu sözleşmedir.
- Basiretli** : Gerçeği görebilen, uzağı görebilen, basireti olan, sağgörülü.
- Batıl** : Doğru ve haklı olmayan, geçerliği bulunmayan, gerçeğe uymayan. Temelsiz, çürük, boş

Bayağılık	: Bayağı olma durumu ya da bayağıca davranış. Eş anlamlısı: Adilik
Belâ	: Çok büyük sıkıntıya ve zarara yol açan olay ya da kimse.
Bent	: 1.yasa maddesi.2. bağ, rabıt.
Bertaraf etmek	: Ortadan kaldırmak, gidermek.
Bilirkşi	: Belirli bir konudan iyi anlayan ve bir anlaşmazlığı çözümlemek için kendisine başvuru kimse, uzman,
Borsa	: Mal, altın, döviz ve taşınır değerlerin belirli kurallar çerçevesinde alım ve satım işlemlerinin yapıldığı ortamlar.
Bufalo	: Manda soyundan geldiği bilinen Amerika yaban sığıru.
Buhari	: Müellifinin adına nispetle isimlerle anılan en meşhur hadis kitabının ismidir.
Bulumiya Nevroza	: Aşırı ölçüde krizler halinde tekrarlayan yemek yeme ve ardından yediklerini kusma nöbetleri hastalığı
Bursa Kanunnamesi	: Dünyada ilk tüketici haklarını koruyan kanun, ilk gıda maddeleri nizâmnâmesi, ilk standartlar kanunu, ilk çevre nizâmnâmesi.
Cazibeyle	: Suyun basınç uygulanmadan akması.
Cihad	: Allah yolundaki her türlü faaliyetin adıdır. Hakkı üstün ve hakim kılmak için gayret sarf etmek, bütün gücünü kullanmaktır.
Cüret	: Korkusuzca davranış, yüreklilik.
Darp	: Vurma, çarpma, dövme.
Debi	: Bir akarsuyun herhangi bir kesiminden saniyede geçen suyun hacmi, akım.
Def	: Kovmak. savmak, savuşturmak.
Demokrasi	: Siyasal denetimin halkın ya da halkın özgürce seçtiği temsilcilerin elinde bulunduğu, toplumsal ve ekonomik durumu ne olursa olsun tüm yurttaşların eşit sayıldığı yönetim biçimi.
Devre Tatil	: Mülkiyet payına bağlı olmayan belli tarihlerde tatil yapmak hakkıdır. Her bir devre ayrı tarihlerde ayrı şehir veya ülkelerde kullanılabilir.
Dijital içerik	: Elektronik ortamda bulunanların bütünü.
Dini vecibeler	: Dinen yerine getirilmesi borç hükmünde bulunan İş, boyun borcu.
Dipsomanik	: İçki içme deliliği, zaman zaman ortaya çıkan alkoliklik.

Divan	: 1. Meclisi yöneten heyetin adı. 2-Padişahın önünde davaların görüldüğü meclis.
Doküman	: Belge
Dünya Tüketiciler Günü	: 15 Mart
Ecrimisil Tazminatı	: Taşınmazın işgalden önceki haliyle elde edilebilecek muhtemel gelir esas alınarak işgalci tarafından ödenmesi gereken tutar.
E-Devlet	: Devlet hizmetlerinin elektronik ortamda, vatandaşa doğru bilgiye ulaştırılmasını amaçlayan sistemdir.
Edim	: Alacaklının isteyebileceği ve borçlunun yapmak zorunda olduğu davranış,
Edinim	: Kazanma, iktisap.
Efektif	: Bankacılıkta nakit para. Banknot ve metal para
Epikriz	: Bir krizden sonra ortaya çıkan olayların bütünü Krizin manasını ve neticesini değerlendiren rapor.
Erdemliler İttifakı	: Hilful Fudul 580'li yıllarda Arap kabileleri arasında süregelen savaşlar sonucunda kurulan cemiyet
Ergonomi	: İnsanın makine ve çevre ile olan uyumunu doğal ve teknik olarak araştırmak ve geliştirmek
Etik	: En yalın tanımıyla töre bilimi
Fâcirler	: Günahkârlar
Faiz	: Bir borç anlaşmasının satışı sonucu elde edilen gelir oranı
Faziletli	: Erdemli
Fedakarlık	: Özveri, bir şey için kendini feda etmek.
Feragat	: Hakkından kendi isteğiyle vazgeçmek.
Fesih	: Yapılmış bir sözleşmeyi kaldırma, bozma, feshetme.
Festival	: Niteliği programla belirtilen ve özel önemi olan toplantı
Feyiz	: Bilim, bilgi. Verimlilik, gürlük, uygunluk, ilerleme, olgunlaşma, olgunluk.
Fitne	: Geçimsizlik, karışıklık, kargaşa, kaos anlamlarına gelir.
Fonksiyon	: Bir değişkene bağlı işlemler topluluğuna verilen isimdir
Gadab	: Allah'ın emrine karşı gelen kullarına gazap etmesi
Gasp	: Bir malı sahibinin izni ve haberi olmadan zorla alma
Gayr-ı Meşru	: Dinin izin vermediği istekler.
Güzergâh	: Yolüstü uğranılacak, geçilecek yer

Güzide	: Seçkin, seçilmiş, seçme
Hadis-i Şerif	: Peygamber Efendimiz Hz. Muhammed (s.a.v.) 'in sözlü ifadelerinin tümünü kapsayan bir tanımdır.
Haiz	: Bir niteliği taşıyan, olan, bulunan.
Haksız Fiil	: Bir kişinin malvarlığı veya şahıs varlığında zarar meydana gelmesine neden olan eylemdir.
Her Hâlükârda	: Her şartta, her durumda , her hal ve kârda
Harç	: Resmi işlerde devlet veznesine ödenen para
Helak	: Ölme, öldürme, yok etme, yok olma
Hijyen	: Sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamalar ve alınan temizlik önlemlerinin tümü
Hikmet	: Bilgelik. Gizli sebep
Hilf-ül Fûdül	: Erdemliler ittifakı, faziletliлер antlaşması. Eski bir cemiyet
Himmet	: Sağlığa uygun
İslah	: Düzeltme, iyileştirme
İbare	: Bir düşünceyi anlatan bir veya birkaç cümlelik söz
İbn Mâce	: Hadis bilgini ve düşünür.
İbraz	: Ortaya koyma, gösterme, meydana çıkarma
İcra İnkâr Tazminatı	: Borçlunun haksızlığı net bir şekilde ortaya konulduğunda borçlu icra inkâr tazminatına mahkûm edilebilir.
İçtihat	: Yasada veya örf ve âdet hukukunda uygulanacak kuralın açıkça ve tereddütsüz olarak bulunmadığı konularda, yargıcın veya hukukçunun düşüncelerinden doğan sonuç.
İdrak	: Anlama yeteneği, anlayış, akıl erdirme.
İfa	: Bir işi yapma, yerine getirme.
İffetli	: Temiz. Güzel. Nezih. İffetli ve namuslu olan. Haramdan Sakınan
İhlal	: Bozma, zarar verme. Yasa ve düzene uymama.
İhmal	: Gereken ilgiyi göstermeme, boşlama, savsaklama, savsama, önem vermeme
İhtiva	: İçine alma, içinde bulundurma, içirme
İhtiyati Haciz	: Alacaklının para alacağıının zamanında ödenmesinin güvence altına alınması için borçlunun mallarına geçici olarak hukuken el konulmasıdır.
İhtiyati Tedbir	: İlerisi düşünülerek alınan önlem

İkâlesi	: İki tarafın isteğiyle alışverişi bozmak.
İkame	: Yerine koyma, yerine kullanma, yerine geçen
İkram	: Bir şeyi armağan olarak verme, sunma
İktifa etmek	: Yetinmek.
İlamda	: Alım-satım akdini feshetmesi
İmbik	: Damıtmaya yarayan, damıtma işinde kullanılan araç,
İmei Numaralı	: Uluslararası Mobil Cihaz Kodu bulunan
İmha	: Ortadan kaldırma, yok etme
İnisiyatif	: Karar verme yetkisi
İnternet	: Bilgisayar ağlarının birbirine bağlanması sonucu ortaya çıkan, herhangi bir sınırlaması ve yöneticisi olmayan uluslararası bilgi iletişim ağı
İntikal	: Bir yerden başka bir yere geçme, geçiş
İstikrar	: Aynı kararda, biçimde sürme, kararlılık, stabilizasyon
İstinaden	: Bir görüşe, bir düşünceye dayanarak, güvenerek
İstismar	: Birinin iyi niyetini kötüye kullanma. Sömürme
İthaf	: Birinin adına sunma, armağan etme
İthal	: Bir ülkeye başka ülkelerden mal getirme veya satın alma
İthalatçı	: İthalatla uğraşan kimse, dış alımcı.
İtibar	: Saygınlık
Kalıcı Veri Saklayıcısı	: Elektronik bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren, cd, dvd, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç.
Kamuoyu	: Bir konuyla ilgili halkın genel düşüncesi, halkoyu, amme efkârı, efkârıumumiye
Kanaat	: Elindekinden hoşnut olma durumu, kanıklık, yeter bulma, yetinme, fazlasını istememe, doyum
Kasko	: Taşıtların kaza yapmaları sonucu uğrayacakları maddi zararları karşılayan sigorta türü.
Kat irtifakı	: İnşaatı henüz bitmemiş dairenin hissesine düşen arsa tapusu demek
Kategori	: Aralarında herhangi yönden benzerlik ya da ilgi bulunan şeylerin tümü
Kefil	: Birinin, borcunu ödemediği zaman yerine borcu ödemeyi üstlenmiş olan kimse.
Kerem sahibi	: iyilik yapan, iyi huylu, eliaçık.

Kıstas	: Bir değer biçebilmek için başvurulacak ilke, ölçü
Kibir	: Kendini beğenme, başkalarından üstün tutma, büyüklenme, benlik, gurur.
Komisyon	: Alt kurul. Bir işte aracılık yapan kimseye bırakılan yüzde, simsariye.
Kongre	: Çeşitli yöneticilerin, delegelerin katılımıyla yapılan toplantı. Kurultay.
Konik	: Koni biçiminde olan veya koni ile ilgili olan.
Konsey	: Yönetim görevi yüklenmiş kimselerden oluşan topluluk.
Konsültasyon	: Bir hastalığı tedavi etmek amacıyla birden fazla hekimin görüş alışverişinde bulunması.
Koordinatör	: Eş güdümcü. Eş güdümlü iş yapan.
Kovuşturma	: Kovuşturmak işi, takibat, takip.
Kullanıcı Arayüzü	: İnsanların bilgisayar programı ya da karmaşık aletlerle etkileşimini sağlayan yöntemlerin bileşkesinin adı.
Kültürel Erozyon	: Bir kültürün özgünlükleri yaşatılmazsa zamanla o kültürün sempatican ve etkinliği azalır.
Küstah	: Saygısız, kaba, terbiyesiz (kimse)
Kütüb-i Sitte	: Ehl-i Sünnet tarafından en sağlam Hadis kaynakları olarak kabul edilen Altı Kitabın tümüne denir.
Lanet	: Allah'ın sevgi ve ilgisinden yoksun olma, beddua
Leh	: Bir şeyden veya bir kimseden yana olma, aleyh karşıtı
Lobi	: Bazı ortak çıkarları olan grupların temsilcilerinden oluşan Topluluk
Lütüfkâr	: İyiliksever, kibar
Mahal	: Yöre
Mahiyet	: Nitelik, vasıf, öz, asıl, esas. İyüz
Mahsup	: Hesap edilmiş, hesaba geçirilmiş
Makul	: Akla uygun, akıllıca
Mazhar	: Bir iyiliğe erişmiş, erişen (kimse)
Meal	: Anlam, kavram, mefhum. Ortaya çıkan sonuç.
Mecra	: Yatak. Bir işin gidişi, bir olayın doğrultusu.
Medet	: Yardım, imdat
Menşe-i Belgesi	: Uluslararası ticarete dolaşımda olan malın Menşeyini gösteren belgedir. Şehâdetname
Merci	: Başvurulacak yer veya makam

Merhametli	: Acıması olan, merhamet eden
Mesnet	: Dayanak
Meşru	: Yasal
Mikrobiyel	: Mikropların sebep olduğu olay.
Mineral	: Normal sıcaklıkta doğada katı durumda birtakım maddelerle birleşik olarak bulunan inorganik madde
Minnettar	: Birinden gördüğü iyiliğe karşı kendini borçlu sayan, gönül borcu olan kimse
Modüler	: Belli bir ölçüye dayanarak oluşturulan parçalı tasarım, yapı
Muacceliyet	: Bir borcun istenebilir olmasıdır. Borcun zamanında ödenmemesi durumunda vadesi gelmemiş diğer borçların da istenebilir olacağıdır.
Muadil	: Eşit, denk, eş değer.
Mudi	: Bankaya para yatıran kimse
Muhayyer	: Sağlamlığı ve kullanılabilirliği açısından önerilen, beğenilmediğinde geri verilebilecek olan (eşya vb.)
Muhit	: Çevre, yöre, etraf
Muhteris	: Hırslı, ihtirash.
Mukadder	: Yazgıda var olan, yazgı ile ilgili olan, alında yazılı olan
Musibet	: Ansızın gelen felaket, sıkıntı veren şey.
Mutabakat	: Uzlaşma, Uygunluk, Uyum
Mutat	: Alışılmış, alışılan
Mutedil	: ılımlı
Muttaki	: Allah yolunda takva üzere yaşayan kul. Helali ve haramı kuramı ve sünneti yaşamına tamamıyla uyarlayan.
Mücbir	: Zorlayıcı
Mükerrer	: Tekrarlanmış, yinelenmiş.
Müktesep Hak	: Kazanılmış hak, edinilmiş hak.
Münferit	: Tek, ayrı, kendi başına olan.
Müsamaha	: Hoşgörü, görmezlikten gelme, göz yumma
Müsâvi	: Eşit, denk, aynı halde ve derecede bulunan.
Müsned veya Muttasıl Hadis	: İslam peygamberi Muhammed'e ulaşıncaya kadar yer alan tüm rivayet edenlerin belirtildiği hadisler.
Müstakbel	: İleri bir tarihte beklenen, gelecek.
Müstehak	: Layık

Müstesna	: Benzerlerinden üstün olan, benzerleri az bulunan.
Mütalaa	: Herhangi bir konu üzerinde ayrıntılı düşünme ile oluşan görüş ve yorum.
Müteahhit	: Yüklenici
Müteakiben	: Sonra, arkadan, ardı sıra
Müteselsil	: Müteselsil
Müzakere	: Bir konuyla ilgili fikir alışverişinde bulunma.
Nefis	: Öz varlık, kişilik
Nezaret	: Bakma, gözetme, gözetim. Gözaltı
Nezinde	: Yanında, huzurunda, gözetiminde
Nişan	: İşaret, iz, belirti, alamet
Normatif	: Düzgüsel. Düzgüsüz
Objektif	: Nesnel, subjektif karşıtı
Operatör	: Cerrah, İşletmeci, İşletmen
Pelesenk	: Türlü bitkilerden çıkarılan kokulu bir reçine
Periyodik	: Süreli. Süreli yayın
Perspektif	: Bakış açısı. Nesnelere görüldükleri gibi çizme sanatı
Poliçe	: Sigorta senedi
Promosyon	: Özendirme
Punto	: Yazımda harflerin büyüklük ve küçüklüklerine göre adı
Rağbet	: İstek, arzu, ilgi. Beğenme, itibar
Re'sen	: Kendi başına, kendiliğinden, bağımsız olarak.
Reeskont	: Bir bankanın elinde bulundurduğu, vadesi gelmemiş senetlerin bir başka bankaya iskonto ettirmesi
Referans	: Tavsiye mektubu. Kaynak
Refinansman	: Alınan kredinin yeniden yapılandırılması veya farklı bir bankaya transferi.
Riayet	: Uyma, boyun eğme. Sayma, saygı, ağırlama, itibar etme
Ribâ	: Faizin tam karşılığı. Çoğalma, artma ve büyüme
Rikak	: Yufka yüreklilik, kalbin yumuşaması.
Rüşvet	: Yaptırılmak istenen bir işte yasa dışı kolaylık ve çabukluk sağlanması için bir kimseye sağlanan çıkar
Salih Amel	: Yararlı, iyi, güzel, faydalı iş ve davranış

Sektörel	: Bölüm, kol, dal, kesim ile ilgili
Siddik	: Hiç yalan söylemeyen, doğru konuşan, sözünün eri
Simsarlık	: Simsar olma hali, komisyonculuk.
Sinerji	: Artı güç. Görevdeşlik. Bir işi birlikte yapmak için varılan ortak istek.
Somut	: Varlığı duyuyla algılanabilen, müşahhas.
Sosyal Adalet	: Milli gelirin en uygun şekilde taksiminin sağlanması
Şema	: Bir biçimin ana çizgilerini veren çizim.
Şilt	: Armağan olarak verilen kalkan biçimli metal levha.
Taahhüt	: Bir şey yapmayı üstüne alma, üstlenme.
Tacir	: Ticaretle uğraşan kimse, tüccar.
Tahammül	: Olumsuz, zor, kötü, güç durumlara dayanabilme gücü.
Tahliye	: Boş duruma getirme, boşaltma. serbest bırakma.
Tahrif	: Metin üzerinde kalem oynatma, aslını değiştirme.
Takdir	: Bir kimsenin değerini, önemini, gerekliliğini anlama.
Tapu Sicili	: Taşınmazın nitelik ve hak durumunu göstermek üzere, Devlet tarafından tutulan resmi bir sicildir.
Tasavvur	: Zihinde göz önüne getirme, zihinde canlandırma.
Tasfiye	: Katışksız bir duruma getirme, arıtma, temizleme.
Tebliğ	: Bildirme, duyurma, haber verme.
Tedirgin	: Rahatı, huzuru kaçmış olan.
Tekemmül	: Gelişme, olgunlaşma, erginleşme, yetkinleşme.
Telafi	: Kötü bir etkiyi veya sonucu başka bir etki ile yok etme, karşılama, yerine koyma.
Telekomünikasyon	: Her çeşit bilginin elektromanyetik sistemlerle iletilmesi, yayımı ve alınması.
Telkin	: Bir düşünceyi birinin belleğine sokma, ona aşılama.
Temerrüt Faizi	: Zamanında ödenmeyen borç için daha sonra ödenmesi gereken ek faiz.
Teminat	: Güvence.
Temyiz	: İyiyi kötüden ayırabilme, ayırma, seçme.
Terkip	: Bileşim. Tamlama.
Tescil	: Bir şeyi resmi olarak kaydetme, kütüğe geçirme.

Teşvik	: İsteklendirme, özendirme. Yüreklendirme.
Tevdi	: Bırakma, verme, sunma, yönelme.
Teveccüh	: Bir yana doğru yönelme. Güler yüz, yakın ilgi gösterme, yakınlık duyma, hoşlanma, sevmeye.
Tevfik	: Allah'ın yardımına kavuşmak. Başarıya erdirmesi uygun, uyumlu ve muvafık kılması.
Teyit	: Doğru, gerçek olduğunu bildirme, doğrulama.
Toplumsal Refleks	: Toplumsal duyarlılık.
Torpedo	: Torpil atmakta kullanılan küçük bir savaş gemisi.
Tüzel Kişi	: Hukuk bakımından bireylerin veya malların topluluğundan doğan ve tek bir kişi sayılan varlık.
Tweet	: Elektronik sosyal medya kullanılarak gönderilen bilgi, resim veya sesli mesaj.
Ulvi	: Gökle ilgili olan.Yüce.
Ümmet	: Bir peygambere inanıp yolunu seçenlerin tümü.
Ünite	: Bir kümenin her elemanı, birim.
Velinimet	: Birine çok büyük iyiliği, yardımı dokunan kimse.
Vesile	: Neden, sebep, bahane. Elverişli durum,
Vize	: Bir ülkeye girebilmek için alınan resmi izin.
Vuku	: Olma, meydana gelme. (bir olay, bir durum) oluşma.
Web Sitesi	: Elektronik ortamda, sınırlı bir alanda bilgi veya hizmet sunan sayfaların tümü.
Wi-Fi Bağlantısı	: Kablosuz Bağlantı Alanı.
Zahire	: Gerektiğinde kullanılmak üzere saklanan tahıl.
Zekât	: İslam'ın beş şartından biri. Sahip olunan mal ve paranın kırkta birinin her yıl dağıtılması.
Zeval	: Yok olma, yok edilme. Bozulma.
Zikrullah	: Allah'ın anılması.
Zilyet	: Sahibi olsun olmasın bir malı kullanan, elinde tutan kimse,
Zühd	: Aza kanaat. Dünyaya ve maddi menfaate değer vermemek, menfaatperest ve bencil olmamak.

DİZİN

A

- ADİ KEFALET 33
 ADLİ SORUŞTURMA 107
 ANAYASA 15, 21, 22, 23, 36, 75, 104, 108
 AYIPLI MAL 116, 134, 148
 AZAMI TAMİR SÜRESİ 62, 63, 64, 136, 137

B

- BAĞLI KREDİ SÖZLEŞMESİ 34, 44, 51
 BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU 32, 71, 72
 BANKALAR DENETİM KOMİTESİ 81
 BANKALAR İÇ DENETİM SİSTEMİ 81
 BANKALAR İÇ KONTROL SİSTEMİ 81
 BASIN KONSEYİ 72
 BASIN İLAN KURUMU 72
 BEDEL İADESİ 62, 63, 136
 BEDEL İNDİRİMİ 62, 63
 BELEDİYELER 11, 59, 68, 71
 BİLGİ EDİNME HAKKI 22, 106, 107, 142
 BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU 71, 72, 103, 144
 BİLİM, SANAYİ VE TEKNOLOJİ BAKANLIĞI 102, 144
 BİNEK OTOMOBİL 62
 BORSA 58, 67, 68, 71, 72, 145
 BURSA KANUNNAMESİ 20

C

- CAYMA HAKKI 5, 34, 35, 43, 44, 46, 48, 49, 50, 116, 131
 CD 56, 144

D

- DAVACI 122
 DAVALI 122
 DENETİM MEKANİZMASI 17, 104
 DEVRE TATİL 35, 50, 51, 113, 132
 DEVRE TATİL SÖZLEŞMESİ 50
 DİJİTAL İÇERİK 130
 DOĞRUDAN SATIŞLAR 35, 46
 DVD 56, 144

E

- E-DEVLET 91, 92
 EDİMLER 32, 33
 EDİNİM 44, 51, 133
 EFEKTİF 35
 EĞİTİLME HAKKI 22
 ELEKTRONİK İLETİŞİM ARAÇLARIYLA YAPILAN SÖZLEŞMELER 88
 ELEKTRONİK TACİZ 93
 ELEKTRONİK POSTA 90, 91, 92, 106, 120, 130, 140, 141
 ENERJİ PİYASASI DÜZENLEME KURUMU 71, 72
 ENGELLİLER 13
 ERDEMLİLER İTTİFAKI 20
 ETİK KURULU 79
 EVRENSEL İNSAN HAKLARI BİLDİRGESİ 18
 EVRENSEL TÜKETİCİ HAKLARI BİLDİRGESİ 21, 144

F

- FAALİYET KONUSU DEĞİŞİKLİĞİ 59
 FAİZ 26, 32, 33, 34, 42, 43, 44, 79, 80, 113, 123, 142
 FAİZ DIŞI GELİRLER 79, 80
 FESİH 35, 52, 53, 55, 132, 140, 141, 150
 FESİH PROTOKOLÜ 132
 FİNANSAL 6, 32, 35, 40, 41, 42, 43, 72, 78, 79, 80, 81, 112, 116, 122, 123
 FİNANSAL KİRALAMA SÖZLEŞMELERİ 42
 FİNANSAL KURUMLAR BİRLİĞİ 72
 FİNANSAL TÜKETİCİ 41, 123
 FİYAT ETİKETİ 5, 58

G

- GARANTİ BELGESİ 62, 65, 113, 136
 GARANTİ SÜRESİ 62, 63, 64, 65, 116
 GAYR-I MEŞRU 76
 GAYRİMENKUL YÖNETİM PLANI 86
 GECİKME BEDELLERİ 118, 125
 GECİKME FAİZ ORANI 42
 GELENEKSEL TÜKETİCİ ÖDÜLLERİ 11
 GEREKSİZ MESAJ 88, 89
 GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI 104
 GİZLİLİK KURALLARI 88
 GSM OPERATÖRÜ 92, 120
 GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI

H

- HADİS-İ ŞERİF 76
 HAKSIZLIĞA SEBEP OLANLARA 26
 HAKSIZ ŞART 38, 112, 118, 125, 126, 128
 HAK TAKİBİ 28
 HARÇ 44, 45, 53, 150
 HASTA HAKLARI 6, 108, 109, 110, 111
 HAZİNE MÜSTEŞARLIĞI 72, 81
 HESAP İŞLETİM ÜCRETİ 122, 124
 HESAP ÖZETİ 121
 HZ. MUHAMMED (S.A.S) 20, 94

İ

- İÇTİHAT 123
 İHTİSAS KOMİSYONU 68, 69
 İHTİYATİ HACİZ 51
 İHTİYATİ TEDBİR 51, 122
 İKÂLE 76
 İMEİ NUMARALI 134, 136
 İNSAN HAKLARI 14, 18
 İNSAN HAKLARI EVRENSEL BEYANNAMESİ 18
 İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ 10
 İŞÇİLİK BEDELİ 58
 İŞYERİ ADRESİ 59

K

- KALICI VERİ SAKLAYICISI 32, 42, 43, 45, 46, 48, 49, 50, 53, 54, 55, 60, 123, 141
 KALKINMA VE EĞİTİM 114
 KAMU GÖZETİMİ, MUHASEBE VE STANDARTLARI KURUMU 81
 KAMYONET 62, 116
 KART HAMİLİ 121
 KASA FİŞLERİ 13

KASA FİYATI 58
 KAT İRTİFAKI 87
 KAT MÜLKİYETİ KANUNU 86, 142
 KISA MESAJ 89, 91, 92, 145
 KOMİSYON 32, 42, 43, 44, 69, 126, 127, 128, 129, 152
 KONSEY 70, 73, 152
 KOORDİNATÖR 152
 KREDİ-DOSYA MASRAFI 118
 KREDİ KARTI 31, 41, 78, 121
 KULLANICI ARAYÜZÜ 60
 KULLANIM HATASI 63
 KURUL VE HASTA SORUMLULUKLARI 110
 KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI 72

M

MAHKEME 38, 40, 80, 82, 124
 MAHSUP 54
 MALIN AYIPLI OLDUĞU 13, 157
 MALIN BİRİM FİYATI 58
 MALIN CİNSİ 62
 MALİ TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU 63
 MALIN SATIŞ FİYATI 58
 MALLARIN KULLANIM ÖMÜRLERİ 64
 MEMUR SENDİKALARI KONFEDERASYONU 71
 MENŞE-İ BELGESİ 153
 MERKEZ BANKASI 81, 144, 145
 MERSİS NUMARASI 47
 MESAFELİ SÖZLEŞMELER 5, 48, 116, 130, 131
 MOTOSİKLET 62
 MUACCELİYET 43, 113, 153
 MUADİLİ 117
 MUDİ 122, 153
 MÜCBİR 45, 52, 53, 153
 MÜLKİYET HAKKI 112
 MÜKERRER 82, 85, 153
 MÜKTESEP HAK SAHİBİ 81
 MÜTESELSİL 33, 153
 MÜZAKERE 38, 40, 118, 122, 123, 125, 126, 128, 153

N

NORMATİF 113

O - Ö

OBJEKTİF KRİTER 67
 OPERATÖRLER 102
 ÖDEME DEKONTLARI 118
 ÖDEME PLANLARI 118
 ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞLARI 44
 ÖZEL USULSÜZLÜK CEZASI 28, 40, 79

P

PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ 52
 PİYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ 100
 POLİÇE 113
 PROMOSYON 56, 57, 89
 PUNTO 32, 42, 46, 48, 123

R

RADYO VE TELEVİZYON ÜST KURULU 68, 71
 REFİNANSMAN 113
 REKABET KURULU 79, 112
 REKLAMCILAR DERNEĞİ 68, 72
 REKLAM KONSEYİ 69, 72
 REKLAM KURULU 68, 69, 72
 REKLAM ÖZDENETİM KURULU 72
 REKLAM VERENLER DERNEĞİ 72
 RE'SEN 101
 RESMİ GAZETE 80, 120
 RİSK DEĞERLENDİRME KOMİSYONU 101

S

SABİT HAT OPERATÖRÜ 120
 SAĞLAYICI 34, 35, 36, 42, 43, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 54, 55, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 131, 141
 SAĞLIK BAKANLIĞI 72, 102, 108, 142, 145
 SAĞLIKLI BİR ÇEVREDE YAŞAMA HAKKI 22
 SAĞLIK VE GÜVENLİĞİN KORUNMASI HAKKI 13, 59, 64, 117, 125
 SATICI 13, 23, 26, 31, 33, 34, 35, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 54, 55, 59, 62, 63, 64, 76, 117, 119, 131, 133, 141
 SATILANIN AYIPISIZ BİR MİSLİ İLE DEĞİŞTİRİLMESİ 13, 117
 SATIŞ SONRASI HİZMET 64, 116
 SATIŞ SONRASI MONTAJ, BAKIM VE ONARIM HİZMETLERİ 64
 SATIŞ VAADİ SÖZLEŞMESİ 44, 50
 SAYAÇ BEDELİ 125
 SEÇİMLİK HAKLAR 13
 SERMAYE PİYASASI KURULU 81, 145
 SERVİS ÜCRETİ 58
 SESLİ ARAMA 82, 120
 SİGORTACILIK GENEL MÜDÜRLÜĞÜ 72
 SMS 93, 120, 145
 SÖZLEŞME 32, 33, 34, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 50, 51, 52, 55, 86, 88, 90, 118, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 132, 133, 140, 141, 148
 SÖZLEŞMEDEN DÖNME 13, 44, 45, 51, 52, 63, 117, 133
 SÖZLEŞMEYİ FESHETMEK 132, 140
 SÖZLEŞMENİN GEÇERSİZLİĞİ 42, 46
 SÖZLEŞMELERDE YER ALMASI ZORUNLU OLAN HUSUSLAR 42
 STANDART SÖZLEŞME 38, 126, 128

T

TAKAS, SAKLAMA VE MERKEZİ KAYIT HİZMETİ KURULUŞLARI 81
 TAKLİT VEYA TAĞŞIŞ GIDA 104
 TAPU SİCİLİ 44, 50, 116
 TAŞINIR MALLAR 42
 TAŞINMAZ 34, 44, 50, 51, 132, 149
 TAZMİN EDİLME (ZARARLARIN KARŞILANMASI) HAKKI 23
 TEBLİGAT ÜCRETİ 127
 TELEKOMÜNİKASYON 113
 TEMEL İLKELER 32, 33
 TEMERRÜT FAİZİ 142
 TEMSİL EDİLME (SESİNİ DUYURMA) HAKKI 23
 TİCARET İL MÜDÜRLÜĞÜ 29, 120, 147
 TİCARİ ETİK KURALLARI 41, 124
 TİCARİ İLETİŞİM 92, 120
 TÜKETİCİNİN CAYMA HAKKI 34, 43, 49

- TÜKETİCİNİN ERKEN ÖDEMEDE BULUNMA HAKKI 42
 TÜKETİCİ DERNEKLERİ 16, 21, 71, 81, 110
 TÜKETİCİYİ DESTEKLEME DERNEĞİ 11, 15, 24, 29, 104, 167
 TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ 29, 63, 74, 75, 112, 123, 124
 TÜKETİCİ HAKLARI 9, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 31, 34, 36, 37, 38, 73, 82, 84, 102, 104, 108, 112, 114, 115, 144
 TÜKETİCİ İŞLEMİ 33, 38, 42
 TÜKETİCİ KONSEYİ 29, 68, 70
 TÜKETİCİ MAHKEMESİ 29, 63, 122, 123, 127, 129, 131, 133, 135, 137, 139
 TÜKETİCİ ÖDÜLLERİ 11, 66, 67
 TÜKETİCİLERİN TEMEL İHTİYAÇLARININ KARŞILANMASI HAKKI 23
 TÜM ALIŞVERİŞ MERKEZLERİ VE PERAKENDECİLER FEDERASYONU 71
 TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ 71, 72
 TÜRKİYE BAROLAR BİRLİĞİ 68, 71
 TÜRK ECZACILARI BİRLİĞİ 71
 TÜRKİYE ESNAF VE SANATKÂRLARI 67, 68, 71, 72
 TÜRK DİŞ HEKİMLERİ BİRLİĞİ 68, 71
 TÜRKİYE İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ KURUMU 72
 TÜRKİYE İSTATİSTİK KURUMU 71
 TÜRKİYE İŞVEREN SENDİKALARI KONFEDERASYONU 71
 TÜRKİYE KATILIM BANKALARI BİRLİĞİ 71, 72
 TÜRKİYE MEDYA VE İLETİŞİM MECLİSİ 68
 TÜRK MÜHENDİS VE MİMAR ODALARI 71
 TÜRKİYE ODALAR VE BORSALAR BİRLİĞİ 67, 68, 71, 72
 TÜRKİYE PERAKENDECİLER FEDERASYONU 71
 TÜRKİYE SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLER VE YEMİNLİ MALİ MÜŞAVİRLER ODALARI BİRLİĞİ 72
 TÜRKİYE SEYAHAT ACENTELERİ BİRLİĞİ 71, 72
 TÜRKİYE SİGORTA REASÜRANS VE EMEKLİLİK ŞİRKETLERİ BİRLİĞİ 71
 TÜRK STANDARTLARI ENSTİTÜSÜ 68, 71, 95, 100, 145
 TÜRK TABİPLERİ BİRLİĞİ 68, 71, 145
 TÜRKİYE ZİRAAT ODALARI BİRLİĞİ 71, 145

U - Ü

- ULAŞIM VE KONAKLAMA HİZMETLERİ 59
 ULAŞTIRMA BAKANLIĞI 14
 UZUN SÜRELİ TATİL HİZMETİ 35, 50, 113, 132
 ÜCRETSİZ ONARIM HAKKI 62
 ÜRETİCİ 23, 33, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 98, 100, 101, 136, 137

V

- VEKÂLET ÜCRETİ 75, 124, 126
 VERİ SAKLAYICISI 32, 41, 42, 45, 46, 48, 50, 52, 53, 54, 55, 60, 123, 141

Y

- YANILTICI VE ALDATICI BİLGİLER 59
 YAPILANDIRMA ÜCRETİ 126
 YARGI KARARLARI 72, 79, 81, 124
 YARGITAY HUKUK GENEL KURULU 125
 YEDEK PARÇA 60, 65
 YENİDEN DEĞERLEME ARTIŞ ORANI 127, 135, 137, 139
 YENİDEN SATIM VE DEĞİŞİM SÖZLEŞMELERİ 50
 YETKİLİ SERVİS İSTASYONLARI 61, 63, 64, 65
 YOLCU TAŞIMACILIĞINDAKİ HAKLAR 13
 YÜKSEK MAHKEMELER 79

Z

- ZABITA AMİRLİKLERİ 14