



A A

TÜKETİCİ SORUNLARI İLÇE HAKEM HEYETİ

6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI

HAKKINDA KANUN KAPSAMINDA TÜKETİCİ ŞİKAYETLERİ

Bu 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.

Yasa, tüketicilere bir takım yasal hakları tanıdığı gibi, satın alınan mal ve hizmetlerde tüketicilerin sorun yaşadıklarında dikkat etmeleri gereken bir takım kuralların ve yasal sürelerin olduğunu da unutmamaları gerekir.

Yasa, **Tüketiciyi:** Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi

Tüketici İşlemi: Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına 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 işlemi,

Bu nedenle, tüketiciler satın almış oldukları mal veya hizmetlerde sorun yaşadıklarında, şayet ürünün veya hizmetin parasal değeri (2016 yılı için)

2.320,00 TL. (ikibin Üçyüz yirmi TL) altında olan tüketici sorunlarının çözümü için her ilçede Kaymakamlık bünyesinde kurulan **İlçe Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Başkanlığına,**

2.320,00-3.480,00 TL.(iki bin Üçyüz yirmi - üç bin dörtyüz seksen TL) arasında ise **İlçe Tüketici Hakem Heyetine**

Alemdar Mah. Hoca Kasım Köprüsü Sk. Eminönü/Fatih İstanbul Telefon:(0212) 514 1080

3.480,00 TL. (üç bindörtyüz seksen TL) üzerinde ise **Tüketici Mahkemesine**

Bakırköy Osmaniye, İsmail Erez Blv, 34144 Bakırköy/İstanbul Tel: 0(212) 414 54 00 başvurabilirler.

Ayıplı mal, tüketicie teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşıması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır.

Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığına ispatı satıcıya aittir. Bu karine, malın veya

ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz.

Bu durumda; Tüketicinin seçimlik hakları

- 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 kullanabilir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

Kapıdan Satışlarda;

Tüketici, **14 (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 mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

Mesafeli Satışlarda

Tüketici, **14 (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, cayma hakkı süresi içinde malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

Bu konuda detaylı bilgiyi **4077 Sayılı Kanun ile değişik 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun**da ve Bakanlığımıza ait aşağıdaki internet sayfalarında bulabilirsiniz.

www.gtb.gov.tr

www.tuketici.gov.tr

www.facebook.com/etuketici

www.twitter.com/etuketici

ALO 175 Tüketici Hattı

Örnek Şikayet Dilekçesi

Cayma İhtarname

Kapıdan Satış Cayma (14 Günlük Süre)