

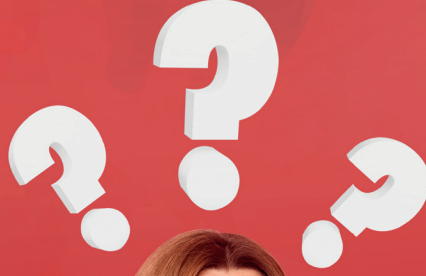


Bu proje Avrupa Birliđi ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



TÜKETİCİNİN KORUNMASININ GÜÇLENDİRİLMESİ
TEKNİK DESTEK PROJESİ

BİLİNÇLİ TÜKETİCİ MİSİNİZ?





ALO 175 TÜKETİCİ DANIŞMA HATTI

e-tuketici



www.ticaret.gov.tr

tuketici.ticaret.gov.tr



Bu proje Avrupa Birliđi ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



TÜKETİCİNİN KORUNMASININ GÜÇLENDİRİLMESİ
TEKNİK DESTEK PROJESİ

BİLİNÇLİ TÜKETİCİ MİSİNİZ?



BİLİNÇLİ TÜKETİCİ MİSİNİZ?

6

Bilinçli Tüketici
Misiniz?

7

Tüketici Olarak Taraf
Olduğumuz Sözleşmeleri
İmzalarken Nelere Dikkat
Etmeliyiz?

8

Sipariş Etmediğiniz Bir Mal
Gönderilmiş veya Hizmet
Sunulmuşsa;

Ayıplı Mal ve Hizmet

9

Satın Aldığınız Malın Ayıplı
Olması Halinde Neler
Yapabilirsiniz?

Satın Aldığınız Hizmetin
Ayıplı Olması Halinde Neler
Yapabilirsiniz?

10

Taksitle Satışlarda Haklarınız

Kredi Kartında Haklarınız

12

Tüketici Kredisi
Sözleşmelerinde Haklarınız

13

Konut Finansmanı
Sözleşmelerinde Haklarınız

14

Ön Ödemeli Konut Satışlarında
Haklarınız

15

İş Yeri Dışında Kurulan
Sözleşmelerde Haklarınız

Mesafeli Sözleşmelerde
Haklarınız

16

Devre Tatil ve Uzun Süreli
Tatil Hizmeti Sözleşmelerinde
Haklarınız

17

Paket Turlarda Haklarınız

18

Abonelik Sözleşmelerinde
Haklarınız

19

Taahhütlü Aboneliğinizi Taahhüt Süresi Dolmadan Sonlandırmak İsterseniz;

Fiyat Etiketleri Neden Önemli?

21

Satış Sonrası Hizmetlerde Haklarınız

22

Garanti Belgesi İle İlgili Haklarınız

23

Servis Bilgi Sistemi

Yenilenmiş Ürün İle İlgili Haklarınız

24

Tanııtma ve Kullanma Kılavuzu

26

Yenilenmiş Ürünlerle İlgili Haklarınız

28

Reklamlar Neden Önemli?

BİLİNÇLİ TÜKETİCİ MİSİNİZ?

29

Hakkımı Korumak için Nereye Başvurmalıyım?

32

Güvenli Ürün Nedir?

Ürün Alırken Nelere Dikkat Etmelisiniz?

28

Güvensiz Ürünler Hakkında Nasıl Bilgi Edinebilirsiniz?

BİLİNÇLİ TÜKETİCİ MİSİNİZ?

Bilinçli tüketici **istikrarlı ekonominin** temelidir. Bilinçli alışverişte amaç; **heyecan ve dış etkilerle hareket etmeden akılcı davranmak, planlı alışveriş etmek, sağlıklı, güvenli, topluma ve çevreye duyarlı, kaliteli mal ve hizmetleri satın almak ve sonuçta da sağlık, refah, huzur ve mutluluğu artırmak suretiyle daha iyi bir yaşam standardına** ulaşmaktır. Tüketicilerin **hem alışveriş öncesinde** kendileri için yeterli ve gerekli olanı seçebilmeleri, **hem de alışveriş sonrasında** karşılaştıkları olumsuzlukları çözebilecek hak arama yolları hakkında **bilgi sahibi** olmaları önemlidir.

Bu kapsamda bilinçli tüketici;

<p>Alışverişe çıkmadan önce alınacaklar listesi yapar.</p> 	<p>Alacağı ürünler hakkında fiyat araştırması yapar. Ürünlerin fiyat etiketini inceler.</p> 	<p>Alırken de tüketirken de israf etmez.</p> 	<p>Aynı kalitedeki ürünler arasından yerli olanı tercih eder.</p> 
<p>Reklam veya ilanların aldatıcı ya da yanıltıcı olma ihtimaline karşı dikkatli olur.</p> 	<p>Satın alacağı ürünü alırken ürünün fark edilebilir bir kusuru olup olmadığını kontrol eder.</p> 	<p>Satın aldığı ürünün faturasını veya fişini alır.</p> 	
<p>Garanti belgesi ve tanıtma kullanma kılavuzu ile satılması gereken ürünleri bilir, bu ürünleri satın aldığı anda bu belgeleri de teslim almayı unutmaz.</p> 	<p>Satın aldığı ürünle ilgili servis hizmetine ihtiyaç duyduğunda servisin yetkili olup olmadığını kontrol eder.</p> 	<p>Satın aldığı ürünle ilgili sorun yaşadığında önce satıcı ile çözmeye çalışır.</p> 	

TÜKETİCİ OLARAK TARAF OLDUĞUMUZ SÖZLEŞMELERİ İMZALARKEN NELERE DİKKAT ETMELİYİZ?

Sözleşmelerin anlaşılabilir bir dilde ve en az 12 punto büyüklükte harflerle yazılmış olması gerekir.

Sözleşmede aleyhinize dengesizliğe yol açacak bir hüküm varsa ve bu sizinle kararlaştırılmadan sözleşmeye koyulmuşsa bu hüküm geçersizdir.

Sözleşmede kararlaştırılan hususlar sözleşmenin geçerli olduğu süre boyunca aleyhinize değiştirilemez.

Sözleşmenin bir örneğinin yazılı olarak veya elektronik ortamda tarafınıza verilmelidir, almayı unutmayınız.

Sözleşmeyle ilgili her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgiler de yazılı bir şekilde, sözleşmeden ayrı olarak tarafınıza verilmelidir.

SATICI, SATIŞA SUNDUĞU ÜRÜNÜ SATMAKTAN KAÇINAMAZ.

Vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın, satılık olmadığı açıkça belirtilmiyorsa satıcı söz konusu malın satışından kaçınmaz; satışa konu ürün bir hizmetse bu hizmeti yerine getirmekten de haklı bir sebep olmadıkça kaçınmaz.



SİPARİŞ ETMEDİĞİNİZ BİR MAL GÖNDERİLMİŞ VEYA HİZMET SUNULMUŞSA;

Satıcı sipariş etmediğiniz bir malı size gönderdiği için herhangi bir hak ileri süremez. Sessiz kalmanız ya da sipariş etmediğiniz söz konusu malı kullanmanız bu malın bedelini ödemeye razı olduğunuz şeklinde yorumlanamaz.

Öte yandan sipariş etmediğiniz malı geri göndermek ya da saklamak gibi bir zorunluluğunuz da yoktur.

AYIPLI MAL VE HİZMET

Satın aldığınız MAL;

- Sahip olması gereken özellikleri taşııyorsa,
- İlanlarında, ambalajında, tanıtım kılavuzunda belirtilen özellikleri taşııyorsa,
- Kendisinden beklenen faydayı sağlamıyorsa,
- Kararlaştırılan süre içinde teslim edilmıyorsa veya montaj satıcı tarafından yapılması öngörıldüğünde, gereği gibi yapılmadıysa ya da yanlış montaj talimatı nedeniyle montaj olması gerektiği gibi yapılamıyorsa **AYIPLI** kabul edilir.



SATIN ALDIĞINIZ MALIN AYIPLI OLMASI HALİNDE NELER YAPABİLİRSİNİZ?

Satılan malı geri vererek sözleşmeden dönme hakkınızı kullanabilirsiniz; bu durumda **ödemiş olduğunuz ücretin** derhal size iade edilmesi gerekir.

Satılan malı kullanıp, ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme hakkınızı kullanabilirsiniz; bu durumda bedelden yapılan indirim tutarının derhal size iade edilmesi gerekir.

Bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılan malın ücretsiz onarılmasını isteme hakkınızı kullanabilirsiniz; bu durumda malın cinsine göre Kanun'da belirtilen süreler içinde ücretsiz onarım yapılması zorunludur.

Satılan malın ayıpsız bir misliyle değiştirilmesini isteme hakkınızı kullanabilirsiniz; bu durumda talebinizi karşı tarafa ilettiğiniz andan itibaren **30 iş günü**, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise **60 iş günü** içinde değişim yerine getirilmelidir.

Satın aldığınız HİZMET;

- Sözleşmede **belirlenen süre** içinde başlamazsa,
- Sahip olması gereken, sağlayıcı tarafından bildirilen, reklam ve ilanlarında yer alan ya da karşılıklı kararlaştırdığınız özellikleri taşııyorsa **AYIPLI** kabul edilir.

SATIN ALDIĞINIZ HİZMETİN AYIPLI OLMASI HALİNDE NELER YAPABİLİRSİNİZ?

Satın aldığınız hizmetin ayıplı bir hizmet olduğunu düşünüyorsanız,

Hizmetin yeniden sunulmasını talep edebilir,

Hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımını isteyebilir,

Ayıp oranında bedelden indirim talep edebilir,

Sözleşmeden dönebilirsiniz.

Ayıplı mal veya hizmetle ilgili talebiniz satıcı ya da hizmet sağlayıcı tarafından yerine getirilmezse uyuşmazlık değerine göre elinizdeki belgelerle birlikte ikamet ettiğiniz veya ürünü satın aldığınız yerdeki **İlçe Tüketici Hakem Heyeti**'ne veya **İl Tüketici Hakem Heyeti**'ne başvurabilirsiniz.

TAKSİTLE SATIŞLARDA HAKLARINIZ

Satın aldığınız ürünün bedelini kısım kısım ödediğiniz sözleşmeler taksitle satış sözleşmeleridir. Kredi kartına taksit yapılan alışverişler bu kapsamda değildir.

Taksitle satış sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmayacaktır. İsim, tarih, iletişim bilgileri, ödeme planı, malın teslimi, hizmetin ifası, ödenecek faiz miktarı ve cayma hakkı sözleşmede belirtilmelidir.

Taksitle satış sözleşmesinden yedi gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahipsiniz. Cayma bildirimini yazılı olarak veya SMS, e-posta, internet ve benzeri yöntemlerle yapabilirsiniz. **Telefonla yapılan cayma bildirimizin geçerli kabul edilmemektedir.** Mal teslim edilmişse, ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilirsiniz.

KREDİ KARTINDA HAKLARINIZ

Banka ve kart çıkaran kuruluşların, aidatsız (yıllık üyelik ücreti olmayan) bir kredi kartı türü sunma zorunluluğu vardır. Yıllık üyelik ücreti bulunan kredi kartınızı, yıllık üyelik ücreti bulunmayan kredi kartı ile değiştirmeniz mümkün olup, talebiniz kart veren kuruluş tarafından yerine getirilmek zorundadır. Mevcut kartınızın aidat tutarını, kartınızı veren kuruluşun internet sitesinde “Ürün ve Hizmet Ücretleri” başlığı altında bulabilirsiniz.

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



Kesintisiz olarak, en az 180 gün süreyle işlem görmeyen kredi kartları hareketsiz kart kabul edilir ve bu kartlarda işlem yapılmadığı müddetçe yıllık üyelik ücreti yansıtılamayacaktır.

Kredi Kartı



Taksitle Satış

TÜKETİCİ KREDİSİ SÖZLEŞMELERİNDE HAKLARINIZ

- Tüketici kredisi sözleşmesini imzalamadan önce tarafınıza sözleşme koşullarını içeren bir **bilgi formu verilmesi zorunludur, verilmezse istemeyi unutmayın.**
- Tüketici kredisi kullanmadan önce, **banka veya finans kuruluşlarınca sunulan krediler** arasında kendiniz için daha uygun olan krediyi seçerken çeşitli **kredi ürünlerine ilişkin yıllık maliyet oranları karşılaştırması** yapabilirsiniz.
- Yüz yüze gelmeden kurulan sözleşmeler hariç tutulmak üzere, **tüketici kredisi sözleşmesinin yazılı olarak kurulması zorunludur.**
- Tüketici kredisi sözleşmenizin bir örneğini, **düzenlenme tarihinden sonraki ilk yıl için ücretsiz** olarak **alma hakkınız** vardır.
- **Açık talebiniz olmadan kullandığınız kredi ile ilgili sigorta yaptırılmaz.**
- Tüketicilerle gerçekleştirilen kredi işlemlerinde **bileşik faiz uygulanması yasaktır.**
- **14 gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin tüketici kredisi sözleşmesinden **cayma hakkınız** bulunmaktadır. Ancak **cayma hakkınızı kullandığınız takdirde,** kredi anaparası ve geri ödemedede bulunacağınız tarihe kadar **işleyecek faizi kredi verene geri ödemeniz** gerekir.
- Vadesi gelmemiş kredi borcunuzu erken ödeyerek kapatmak istediğinizde; **kredi veren, erken ödenen miktara göre tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirimini yapmak zorundadır.**
- Taksit ödemelerini zamanında yerine getirmezseniz ve kredi veren kalan borcun tamamını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, birbirini izleyen **en az iki taksitin ödenmesinde gecikmeniz halinde** kredi veren **en az otuz gün** süre vererek ödeme uyarısında bulunmak kaydıyla, kalan borcun tamamını **tek seferde** ödemenizi talep edebilir. Geç ödeme durumunda tarafınıza sözleşme faizi oranının yüzde **30'undan daha fazla** oranda gecikme **faizi uygulanamayacaktır.**

KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİNDE HAKLARINIZ

- Konut finansmanı sözleşmesi imzalamadan önce sözleşme koşullarını içeren sözleşme **öncesi bilgi formunun tarafınıza verilmesi zorunludur**, verilmezse istemeyi unutmayın.
- Konut kredisi kullanmadan önce, çeşitli konut finansmanı kuruluşlarınca sunulan krediler arasında **kendiniz için daha uygun olan krediyi** seçerken çeşitli **kredi ürünlerine ilişkin yıllık maliyet oranları** karşılaştırması yapabilirsiniz.
- Konut finansmanı sözleşmesi **yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmayacaktır**.
- Konut finansman kuruluşu kullanılan kredi tutarının **binde beşi oranında kredi tahsis ücreti (dosya masrafı) tahsil edebilir**.
- Açık talebiniz olmadan kullandığınız **kredi ile ilgili sigorta yaptırılamaz**.
- Vadesi gelmemiş **kredi borcunuzu** erken ödeyerek kapatmak istediğinizde; **kredi veren**, erken ödenen miktara göre tüm faiz ve **diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirimini yapmak zorundadır**. Ayrıca **erken ödemede bulunmanız halinde** konut kredinizin faiz oranının sabit olarak belirlenmesi ve sözleşmenizde yer verilmesi koşuluyla; **tarafınızdan yasada belirlenen oranla sınırlı olmak üzere erken ödeme tazminatı talep edebilecektir**.
- **Taksit ödemelerini zamanında yerine getirmezsенiz** ve kredi veren **kalan borcun** tamamını **talep etme hakkını saklı tutmuşsa**, birbirini izleyen iki taksitin ödenmesinde temerrüde düşmeniz halinde finansman kuruluşu **en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunmak kaydıyla**, kalan borcun tamamını **tek seferde ödemenizi talep edebilir**.
- Konut finansmanı sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında **ücret veya masraf talep edilemez**. **Bu hesap, yazılı talebinizin olmaması halinde kredinin ödenmesi ile kapanmalıdır**.



ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞLARINDA HAKLARINIZ

Bu sözleşmeler, halk arasında maketten satış olarak da bilinen, ön ödemeli sonradan teslim koşullu konut satış sözleşmeleridir. Ön ödemeli konut satın alacağınız zaman sözleşmeden en az bir gün önce tarafınıza ön bilgilendirme formu ve zorunlu ekleri (kat planı, mahal listesi, bağımsız bölüm planı ve vaziyet planı) verilmelidir.

Sözleşme ve ön bilgilendirme formu, en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde ve okunabilir bir şekilde hazırlanarak birer örnekleri tarafınıza teslim edilmelidir, almayı unutmayın.

Ön ödemeli konut satışında da herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve ceza ödemeksizin 14 gün içinde sözleşmeden cayabilirsiniz. Cayma hakkını kullandığınızda dair bildirim bu süre içinde noterlik aracılığıyla satıcıya yöneltmeniz yeterlidir. Bildirimizin satıcıya ulaştıktan sonraki 14 gün içinde tarafınıza iadelerinizin sağlanması gerekir.

- Konut satın almak için bağlı kredi kullanıyorsanız, krediyi sağlayan kuruluş cayma süresi içinde sizden faiz, komisyon, yasal yükümlülük ve benzeri isimler altında hiçbir masraf talep edemez.
- Sözleşme tarihinden itibaren 24 aya kadar sözleşmeden dönme hakkınız bulunur. Dönme hakkı, cayma hakkından farklıdır. Sözleşmeden dönme hakkınızı kullandığınızda dair bildirimizin noterlik aracılığıyla yöneltilmesi gerekir.
- Sözleşmeden dönme halinde, satıcı konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme tarihinin üzerinden geçen süre göz önünde bulundurularak belirli bir tazminat ödenmesini isteyebilir.
- Satıcı yükümlülüklerini hiç veya gereği gibi yerine getirmezse sözleşmeden dönme hakkı devir veya teslim kadar hiçbir tazminat veya kesinti yapılmaksızın kullanılabilir.
- Satın almış olduğunuz konutun projesinde bir değişikliğe gidilmesi durumunda, bu değişikliğin tarafınıza bildirilmesi zorunludur. Bildirim yapıldıktan sonraki 1 ay içinde herhangi bir masraf, tazminat veya bedel ödemeksizin sözleşmeden dönebilirsiniz.
- Satın almış olduğunuz konutun sözleşmede belirtilen tarihte; sözleşmede tarih belirtilmemişse en geç 36 ay içinde teslim edilmesi gerekir. Sözleşmede 36 aydan daha geç bir teslim süresi belirlenemez. Konutun teslimi için fiziki teslim yeterli değildir. Mutlaka tapunun teslim edilmiş olması gerekmektedir.

İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELERDE HAKLARINIZ

İşyeri dışında sözleşme imzalarken sözleşme tarihini ve 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin cayma hakkınız olduğu konusunda bilgi sahibi olduğunuzu kendi el yazınız ile yazmalı, imzaladığınız sözleşmenin bir örneğini almayı unutmamalısınız.

Cayma hakkının yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile kullanılması gerektiğinden telefonla cayma bildirimini iletmenin yeterli olmayacağına dikkat etmeli, sözleşmede yer alan iletişim bilgileri ile cayma hakkına ilişkin hükümleri okumalısınız.

MESAFELİ SÖZLEŞMELERDE HAKLARINIZ

Satıcı ile karşı karşıya gelinmeksizin, internet, telefon, akıllı telefon uygulamaları gibi uzaktan iletişim araçları kullanılarak yaptığınız alışverişler mesafeli sözleşme yoluyla yapılan alışverişlerdir.

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

Cayma hakkınızı kullanmak isterseniz yazılı olarak veya SMS, e-posta, internet ve benzeri yöntemlerle satıcıya durumu bildirmeniz yeterlidir. Ancak telefon ile yapılan cayma hakkı bildirimini geçersizdir.

Her ne kadar mesafeli sözleşmelerde tüketicinin cezai şart ödemeksizin ve gerekçe göstermeksizin cayma hakkı olsa da, bazı durumlarda bu hakkın kullanılamayacağı düzenleme altına alınmıştır.



DEVRE TATİL VE UZUN SÜRELİ TATİL HİZMETİ SÖZLEŞMELERİNDE HAKLARINIZ

Devre tatil sözleşmeleri bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye bu süre zarfında birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama imkanı veren sözleşmelerdir.

Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmesi ise bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye, belirlenen süre zarfında konaklamaya veya konaklama ile birlikte seyahat ya da diğer hizmetlerin beraber sunulduğu durumlara ilişkin indirim yahut diğer menfaatlerden faydalanma hakkı verilen sözleşmelerdir.

Bu sözleşmeleri imzalamadan önce tarafınıza en az bir gün önce, ön bilgilendirme formu verilmesi, sözleşme imzalandıktan sonra da sözleşmenin bir nüshasının verilmesi zorunludur.

Burada da 14 içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkınız bulunmaktadır. Eğer satıcı ön bilgilendirme formu verme, sözleşme düzenleme ya da örnek cayma formu verme konusundaki yükümlülüklerini yerine getirmezse cayma hakkı süreniz bir yıl uzayacaktır.

- Devre tatile konu taşınmazın ön ödemeli satılması durumunda, devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Ancak, satıcı sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar tazminat talep edebilir. Satıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmezse tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez.
- Devre tatil amaçlı taşınmaz satışında ön ödemeli, yani teslimatı sonradan yapılmak üzere ödemenin önceden başlaması yoluyla satış söz konusuysa taşınmazın devir ve teslim süresi, sözleşme tarihinden itibaren 36 ayı geçemez.

PAKET TURLARDA HAKLARINIZ

Ulaştırma, konaklama hizmetleri ve başka turizm hizmetlerinden en az ikisini kapsayan, 24 saatten uzun veya gecelik konaklamayı içeren sözleşmelerdir.

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

Paket tur düzenleyicisi paket tur katılımcısı tüketicilerle sözleşme düzenlemek, sözleşmenin bir örneğini tüketiciye yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı ile vermek zorundadır.

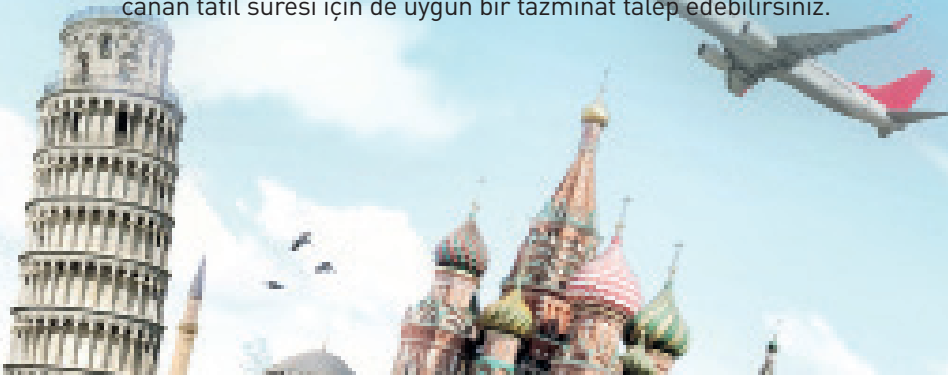
Paket tur katılımcısı olarak, kendinizden kaynaklanmayan nedenlerle paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi veya turun başlamadan önce iptal edilmesi hallerinde bu değişiklikten dolayı paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından size sunulacak eşit veya daha yüksek değerde başka bir paket tura ek bir bedel ödemeksizin katılma ya da fiyat farkının size iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde bir paket tura katılma tekliflerinden birini kabul edebileceğiniz gibi herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönme hakkınızı kullanabilirsiniz.

Sözleşmeden dönmeniz halinde paket tur düzenleyicisi veya aracısı, dönme bildirimimin kendisine ulaşmasından itibaren ödemiş olduğunuz tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın en geç 14 gün içinde iade etmek zorundadır.

Paket turun başlamasından en az otuz gün önce yapacağınız fesih bildirimlerinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın ödemiş olduğunuz bedel tarafınıza iade edilir.

Sözleşmenin yerine getirilmesi sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik nedeniyle bedelin indirilmesini talep etme hakkınız bulunmaktadır.

Paket tur düzenleyicisi, sözleşmenin hiç veya gereği gibi yerine getirilmemesi nedeniyle uğradığınız her türlü zarardan sorumludur. Boşa harcanan tatil süresi için de uygun bir tazminat talep edebilirsiniz.



ABONELİK SÖZLEŞMELERİNDE HAKLARINIZ

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

Altı ay, bir yıl gibi süresi önceden belirlenmiş abonelik sözleşmeleri tüketicinin onayı olmadan uzatılamaz. Tüm tüketici sözleşmelerinde olduğu gibi abonelik sözleşmesinde de imzaladığınız sözleşmenin bir örneğinin tarafınıza verilmesi zorunludur.

Abonelik sözleşmelerinde hizmete ilişkin ücretlendirme, hizmetin tarafınıza fiilen sunulmasıyla başlar.	Bakım, kontrol, onarım gibi sebeplerde hizmet sunumunun durdurulacak olması halinde, bu durumun en az 48 saat öncesinden tarafınıza bildirilmesi zorunludur.	Abonelik süresince; imzalamış olduğunuz sözleşme, taahhütname ve tarifinize ilişkin ayrıntıları ücret ödemek-sizin talep edebilirsiniz.
Belirli süreli abonelik sözleşmelerinde sözleşme süresi sonunda sizden açık bir talep veya onay almadığı halde mal veya hizmet sunmaya devam eden satıcı, sunulan bu ürün için sizden hiçbir bedel talep edemez.	Ödeme bildirimini (fatura), son ödeme tarihinden en az 7 gün önce tarafınıza gönderilmesi zorunludur. Ödeme bildiriminde yer alan tutarın hatalı olduğunu düşünüyorsanız bildirim düzenlendiği tarihten itibaren 1 yıl içerisinde itiraz edebilirsiniz.	Belirsiz süreli veya süresi 1 yıl ve daha uzun bir sözleşmeyi herhangi bir gerekçe göstermek-sizin ve ceza ödemek-sizin istediğiniz zaman feshedebilirsiniz.
Sözleşmeyi sonlandırmak için bu talebinizi (feshi bildirimini) satıcı veya sağlayıcıya yönelmeniz yeterlidir.	Fesih bildirimini satıcı veya sağlayıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç 7 gün içerisinde sözleşmeniz sonlandırılmalıdır.	Abonelik sözleşmesinin sonlandırıldığına ilişkin bilginin tarafınıza verilmesi zorunludur.
Fesih bildirimini gerçekleşmesinden itibaren 15 gün içinde ödemiş olduğunuz ücretin geri kalan kısmı ve varsa sizden alınan güvence veya depozito bedellerinin güncel tutarları kesinti yapılmadan tarafınıza iade edilmelidir.		

TAAHHÜTLÜ ABONELİĞİNİZİ TAAHHÜT SÜRESİ DOLMADAN SONLANDIRMAK İSTERSENİZ;

- Satıcı veya sağlayıcı, taahhüdünüz nedeniyle aboneliğinize son verdiğiniz tarihe kadar size yapmış olduğu tüm indirimleri, cihaz veya diğer faydaların tahsil edilmemiş bedellerini bedelini sizden talep edebilir. Ancak, bazı durumlarda taahhüt kapsamında kalan süre için ödemeniz gereken tutar, bu bedellerden daha düşük olabilmektedir. Bu hallerde, yalnızca bu tutarı ödeyerek taahhütlü aboneliğinizi sonlandırabilirsiniz.
- Yerleşim yerinizi değiştirmeniz ve yeni yerleşim yerinizde taahhüt konusu hizmetin size aynı nitelikte sunulmaması durumunda, herhangi bir bedel ödemeksizin aboneliğinizi sonlandırabilirsiniz.

FİYAT ETİKETİ NEDEN ÖNEMLİ?

DOĞRU ETİKET ÖRNEKLERİ

Malın Cinsi	: Deterjan
Miktarı	: 5 kg
Malın Fiyatı	: 30 TL
Birim Fiyatı	: 6 TL
Etiket Düzenlenme Tarihi	: 15.11.2020

Malın Cinsi	: Şeker
Miktarı	: 750 kg
Malın Fiyatı	: 4 TL
Birim Fiyatı	: 7 TL
Etiket Düzenlenme Tarihi	: 15.11.2020

Üretim yeri Türkiye olan mallarda; **YERLİ ÜRETİM LOGOSU** aranmalıdır.



- Perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde tüketicinin ödeyeceği tüm vergiler dahil satış fiyatı ve birim fiyatını gösteren, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren yazılı, dijital veya elektronik etiket konulması zorunludur.
- Etiket konulması mümkün olmayan hallerde aynı bilgileri kapsayan tarife ve fiyat listelerinin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunludur.
- Malın satış fiyatı ve birim fiyatının uygulanmaya başladığı tarih etikete yazılır.



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

- Etiketlerin üzerindeki rakam ve harflerin; okunabilir, düzgün, eksiksiz, gerçeğe uygun, yeterli büyüklükte ve başka rakam, kelime ve işaretlerle karışıklığa sebebiyet vermeyecek şekilde olması, yanıltıcı ve aldatıcı bilgiler içermemesi zorunludur. Etiketlerin tüketiciler tarafından kolaylıkla görülebilecek, okunabilecek ve hangi mala ait olduğu açıkça belli olacak şekilde konulması gerekir.
- Yurt dışında yerine getirilecek paket tur ve eğitim hizmetleri ile yurt dışına yönelik ulaşım ve konaklama hizmetlerinin fiyat listeleri hariç olmak üzere, etiket ve listelerde satış fiyatlarının; "Türk Lirası", "TL" veya "₺" simgesi ile yazılması zorunludur.
- İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetin indirimli satış fiyatı ve indirimden önceki fiyatı, fiyat listeleri ile etiketlerinde görülebilir ve okunabilir şekilde gösterilir. Yapılan indirimin miktarı veya oranı hesaplanırken indirimli satış fiyatından bir önceki fiyatı esas alınır.



SATIŞ SONRASI HİZMETLERDE HAKLARINIZ

Üreticiler ve ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için kullanım ömrü boyunca satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır.

Hangi ürünler için satış sonrası hizmet verileceği, bu ürünlerin kullanım ömrü ve azami tamir süreleri Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinde yer almaktadır.

Hem firmaların yetkili servis istasyonları hem de bağımsız servis istasyonları verdikleri hizmetten dolayı tüketiciye karşı sorumludur.

Kullanım ömrü süresince, yetkili servis istasyonuna teslim ettiğiniz malın bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez.

Garanti süresinde, yetkili servis istasyonuna veya satıcıya tesliminden itibaren arızanın on iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçının, malın tamiri tamamlanıncaya kadar benzer özelliklere sahip başka bir malı kullanımınıza tahsis etmesi zorunludur.

Satın aldığınız ürünü, garanti süresi içinde ve tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmadığınız sürece, yetkili servis istasyonları, ithalatçılar veya satıcılar sizden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ücret talep edemez.

Garanti süresi dışında, servis istasyonlarında işlem gören bir üründen bir yıl içinde aynı arızanın tekrarı halinde sizden herhangi bir ücret talep edilemez.

Üreticiler veya ithalatçılar, talep ettiğiniz takdirde yedek parça satışından kaçınmazlar. Servis istasyonlarının, yedek parça fiyat listesini tüketicilerin görebileceği bir yere asması veya katalog halinde ya da elektronik ortamda sunması zorunludur.

Servis istasyonuna teslim ettiğiniz ürünlerle ilgili teslim fişi ve servis fişi gibi belgelerin size verilmesi zorunludur. Uyuşmazlık durumlarında haklarınızı kullanabilmek için bu belgeleri saklayın.

Üretici ve ithalatçı firmanın kurumsal internet sitesi varsa yetkili servis istasyonlarına ilişkin bilgilerin bu sitede yer alması zorunludur.

GARANTİ BELGESİ İLE İLGİLİ HAKLARINIZ



GARANTİ SÜRESİ MALIN TESLİM TARİHİNDE BAŞLAR VE ASGARİ 2 (İKİ) YILDIR!

Tüketicie yönelik mal üretenler veya ithal edenler garanti belgesi düzenlemek zorundadır.

Garanti Belgesi kullanılmamış mallar için düzenlenir. Hangi ürünler için garanti belgesinin düzenlenmesi gerektiği Garanti Belgesi Yönetmeliğinde yer almaktadır.

Garanti Belgesi kâğıt üzerinde yazılı olarak veya elektronik ortamda tüketicilere verilebilir. Garanti Belgesini verme sorumluluğu malın satıcısına aittir.

Satın aldığınız bir mal ayıplı ise ve seçimler haklarınızdan ücretsiz onarım hakkını seçtiyseniz, satıcı, hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür.

Ücretsiz onarım hakkınızı üreticiye veya ithalatçıya karşı da kullanabilirsiniz. Satıcı, üretici ve ithalatçı, bu hakkınızın kullanılmasından hep birlikte sorumludur.

ÜCRETSİZ ONARIM

HAKKINI KULLANDIĞINIZ BİR MAL;

Garanti süresi içinde tekrar arızalanırsa, Tamiri için belirlenen azami süre aşılsa, Tamirinin mümkün olmadığı bir raporla size belirtilirse

SATICIDAN;

Ödediğiniz bedelin iadesini,
VEYA
Ayıp oranında bedel indirimi,
VEYA
Malın ayıpsız olanıyla değiştirilmesini
TALEP EDEBİLİRSİNİZ

**SATICI BU TALEPLERİNİZİ REDDEMEZ!
TALEBİNİZİN YERİNE GETİRİLMESİNDEN ÜRETİCİ VE İTHALATÇI DA SORUMLUDUR**

Garanti uygulamasıyla değiştirilen yeni ürünün garanti süresi, satın aldığınız ilk ürünün kalan garanti süresiyle sınırlıdır.

Ürününüz arızalandıysa, tamirde geçen süre garanti süresine eklenmelidir.

Satılan mala ilişkin olarak düzenlenen faturalar garanti belgesi yerine geçmemektedir. Size verilen garanti belgelerini kâğıt ortamında veya elektronik ortamda muhafaza edin.

İHTİYARİ GARANTİ

Yasal garantinin haricinde firmalar size ihtiyari olarak da garanti verebilir.

Bu ilave taahhütleri verenler taahhütlerine uymak zorundadır.

Mağduriyet yaşamamak için, ihtiyari garantinin hangi hususları kapsadığı hakkında mutlaka bilgi sahibi olun.

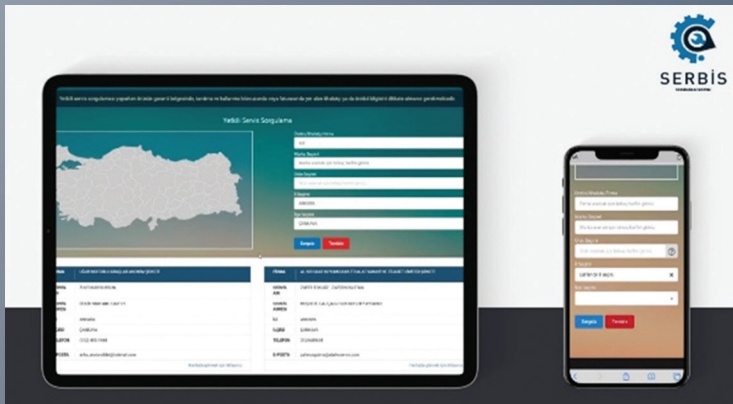
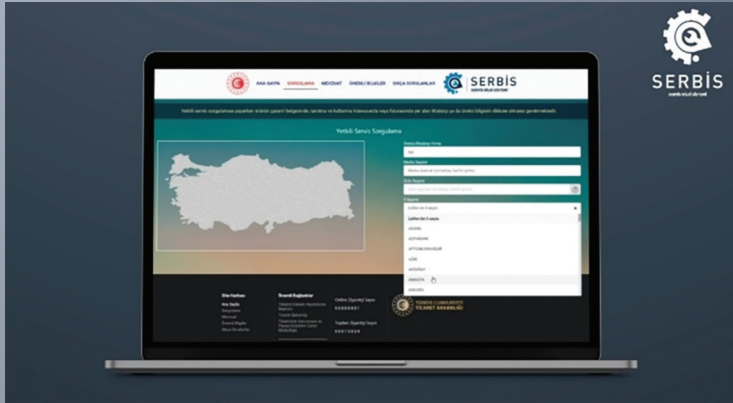
SERVIS BİLGİ SİSTEMİ (SERBİS)

Hizmet almak istediğiniz servis istasyonunun gerçekten yetkili servis istasyonu olup olmadığını kontrol edin, MAĞDUR OLMAYIN!

Diğer taraftan, yetkili servis istasyonları ile yedek parça malzemelerinin temin edilebileceği yerlerin unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri ile yetkili servislerin SERBİS' e kayıtlı olduğuna ilişkin bilgilendirme tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer almak zorundadır.

Yetkili olmadığı halde yetkili servis gibi tanıtım yapan ve hizmet sağlayan sahte/korsan servisler tüketici mağduriyetlerine yol açmaktadır.

Yetkili servis istasyonuna ihtiyaç duyduğunuzda, aramalarınızı firmaların kurumsal internet sitelerinden veya güvenilir bir platform olan www.servis.gov.tr adresli internet sitesinden yapın.



TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU

Tüketicinin kullanımına sunulan malların tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına ilişkin TÜRKÇE tanıtma ve kullanma kılavuzuyla satışa sunulması zorunludur.



Üretici/İthalatçı tarafından TÜRKÇE olarak hazırlanır. Satıcı tarafından verilir.



Açık, sade, anlaşılabilir bir dilde ve okunabilir şekilde düzenlenir.



Yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısıyla elektronik ortamda tüketiciye verilir.



Malın özelliğine ve tüketiciye sunulmuş biçimine göre malın veya ambalajının üzerine yazılabilir veya eklenebilir.



Malın kullanıcı arayüzünde yer alan yazılı, sesli ve görüntülü ifadelerin TÜRKÇE olması zorunludur.

Satın aldığınız bir ürünle ilgili haklarınızı kullanabilmek için ürünü tanıtma ve kullanma kılavuzundaki talimatlara uygun şekilde kullanmalısınız.



YENİLENMİŞ ÜRÜNLERLE İLGİLİ HAKLARINIZ

İkinci el cep telefonları ve tabletler Bakanlığın yetki verdiği **yenileme merkezleri** tarafından yenilenerek tekrar satışa sunulabilmektedir.

Bu ürünlerin ambalajında, etiketinde, reklam ve ilanlarında “**yenilenmiş ürün**” ibaresine yer verilerek satışa sunulması zorunludur.

Yenilenmiş ürünün satıcısının, siz ödeme yapmadan önce, üründe yapılan işlemler, değiştirilen parçalar ve garantiyle ilgili hususlar hakkında sizi bilgilendirmesi gereklidir.

Yenilenmiş ürünler **en az 1 (bir) yıl** garantiyle satılmak zorundadır. Satıcı ve yenileme merkezi, yasal haklarınıza karşı birlikte sorumludur.

YENİLENMİŞ ÜRÜN

Garanti süresince, taahhüt edilen haklarınızın kullanılması nedeniyle; nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ücret talep edilemez.

Garanti süresi içinde arızalandıysa, ücretsiz onarım veya ayıpsız misli ile değişim haklarından birini seçtiyseniz, bu talebiniz yenileme merkezi veya satıcı tarafından azami yirmi iş günü içinde yerine getirilmek zorundadır.

Bedel iadesi veya bedel indirimi hakkını seçtiğiniz durumlarda ise, ödemiş olduğunuz bedelin tümü veya yapılan indirim tutarı derhâl tarafınıza iade edilmelidir.

YENİLENMİŞ ÜRÜNLERLE İLGİLİ HAKLARINIZ

Bu garanti malın teslimi ile başlar ve asgari bir yıldır. Yetkili satıcı ve ilgili yenileme merkezi, ayrı tüzel kişiliklere sahip olsalar dahi, yenilenmiş ürüne ilişkin tüketicinin yasal haklarından hep birlikte sorumludur.

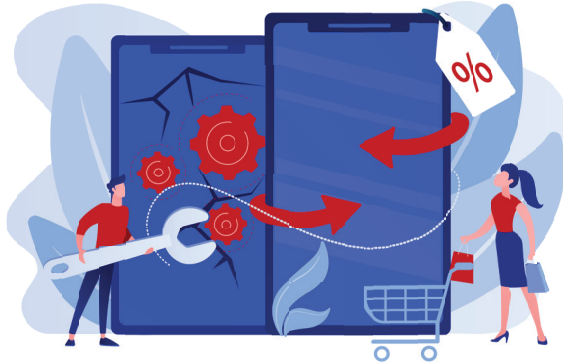
Yenilenmiş ürün garantisi taahhüdünde; tüketicinin yasal haklarının saklı olduğu bilgisi ile garantiden faydalanma koşulları, garanti süresi, garanti verenin unvanı ve iletişim bilgileri yer almak zorundadır. Bu taahhüdün tüketicie yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi sorumluluğu yetkili satıcıya aittir.

Yenilenmiş ürün garantisi süresince, taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle; nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri dahil olmak üzere tüketiciden herhangi bir masraf talep edilemez.

Yenilenmiş ürün garantisi süresi içinde ücretsiz onarım veya ayıpsız yenilenmiş misli ile değişim haklarından birini seçmeniz durumunda, bu talebin yenileme merkezine veya yetkili satıcıya yöneltilmesinden itibaren azami yirmi iş günü içinde yerine getirilmesi zorunludur. Bu süre, ürünün yetkili satıcıya ya da yenileme merkezine teslim edilmesiyle başlar.

Bedel iadesi veya bedel indirimi hakkını seçtiğiniz durumlarda ise, ödemiş olduğunuz bedelin tümü veya yapılan indirim tutarı derhâl tarafınıza iade edilir.

Yenilenmiş ürünün tamirinin tamamlandığı tarih tarafınıza telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla bildirilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükü yetkili satıcıya ve yenileme merkezine aittir.



REKLAMLAR NEDEN ÖNEMLİ?

Bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralanmasını sağlamak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla reklam verenler tarafından yazılı, görsel, işitsel ve benzeri yollarla gerçekleştirilen pazarlama iletişimi niteliğindeki duyurularda ticari reklam denilmektedir.

Ticari reklamların Ticaret Bakanlığı bünyesinde görev yapan Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, doğru ve dürüst olması gerekmektedir.

- ✓ Tüketiciyi aldatıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici,
- ✓ Can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü,
- ✓ Şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici,
- ✓ Kamu sağlığını bozucu,
- ✓ Hastaları, yaşlıları, çocukları ve engellileri istismar edici ticari reklam yapılamaz.

Reklam verenler ticari reklamlarında yer alan iddiaların doğru olduğunu ispat etmek durumundadırlar.

Bir mal veya hizmetin tanıtımı, satışı veya tedariki ile doğrudan bağlantılı olarak tüketiciye yönelik gerçekleştirilen eylem, ihmal, davranış biçimi, beyan, reklam ve pazarlama da dahil olmak üzere her türlü ticari uygulama da tüketiciye yönelik ticari uygulama olarak kabul edilmektedir.

Tüketiciye yönelik haksız ticari uygulamalar Kanunla yasaklanmıştır.

Ticari uygulamanın haksız olduğunun iddia edilmesi halinde, ticari uygulamada bulunan bu uygulamanın haksız ticari uygulama olmadığını ispat etmek durumundadır.

Aldatıcı veya yanıltıcı olduğunu düşündüğünüz reklamları ve haksız ticari uygulamalarla ilgili şikâyetlerinizi Reklam Kurulu'na iletebilirsiniz.



HAKKIMI KORUMAK İÇİN NEREYE BAŞVURMALIYIM?

Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemeleri tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla görev yaparlar.



Tüketici hakem heyetlerinde yapılan başvurular için her yıl parasal sınırlar yeniden belirlenmektedir.

2021 yılında 11 bin 330 TL'ye kadar uyuşmazlıklarda Tüketici hakem heyetlerine isterseniz posta yoluyla ya da e-devlet kapısı üzerinden elektronik ortamda, veya hakem heyetine giderek başvuruda bulunabilirsiniz.

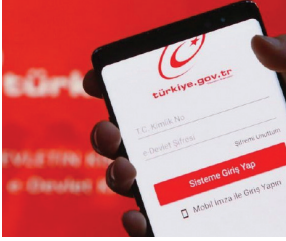
Başvurular;

- **7 bin 550 TL** altında bulunan uyuşmazlıklar için İlçe tüketici hakem heyetlerine,
- Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde **11 bin 330 TL** altındaki uyuşmazlıklarda İl tüketici hakem heyetleri'ne
- Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçeler ve büyükşehir statüsünde olan illerde **7 bin 550 TL** ile **11 bin 330 TL** arasındaki uyuşmazlıklarda İl tüketici hakem heyetleri'ne, yapılacaktır.
- **11 bin 330 TL** ve üzerinde bulunan uyuşmazlıklarda ise Tüketici mahkemelerine başvuru zorunludur.

Tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyetine başvuru yapabilirsiniz. Tüketici Hakem Heyeti bulunmayan yerlerde ise o ilçe kaymakamlığına başvuru yapabilirsiniz, yapılan başvuru kaymakamlıklarca gereği yapılmak üzere Bakanlıkça belirlenen yetkili Tüketici Hakem Heyetine intikal ettirilir.

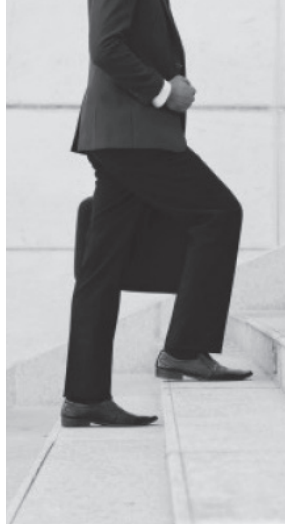


BİLİNÇLİ TÜKETİCİ MİSİNİZ?



Tüketici Hakem Heyetlerine başvurularınızı elden yapabileceğiniz gibi posta yoluyla veya e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi ile yapabilirsiniz. Başvurularda dilekçe ile birlikte varsa ek olarak bilgi ve belge sunulmalıdır.

Uyuşmazlıkla ilgili olarak Tüketici Hakem Heyetleri tarafından tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanır. Uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda ise, tebligat ve bilirkişi ücretleri karşı tarafça karşılanır.



Tüketici Hakem Heyetlerine şahsen veya avukat aracılığıyla başvuru yapabilirsiniz.



Tüketici Hakem Heyetlerine yapılan başvurular en geç altı ay içinde görüşülerek karara bağlanır; ancak başvurunun niteliği gereği karar süresi altı ay daha uzatılabilir. Bununla birlikte ivedi inceleme talebinde bulunmanız ve talebin Tüketici Hakem Heyeti Başkanı tarafından uygun görülmesi halinde başvurunuz öncelikle gündeme alınabilir.





Mahkemeye itiraz aşamasında, tüketiciler **492 sayılı** Harçlar Kanunu'nda düzenlenen harçlardan muaftır. Ancak **6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu** uyarınca gider avansı ödemeniz gerekmektedir. Ayrıca, Tüketici Mahkemesi tarafından yapılan yargılama sonucunda kaybeden taraf yargılama masraflarını ödeyecektir.



Tüketici Hakem Heyetlerinin verdiği kararlar tarafları bağlar. Lehinize verilen kararın karşı tarafça yerine getirilmemesi halinde, **2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu**'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre kararın uygulanmasına yönelik işlemler için icra dairesine başvurabilirsiniz.



Tüketici Hakem Heyetlerinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden 15 gün içinde Tüketici Hakem Heyetinin bulunduğu yerdeki Tüketici Mahkemesine itiraz edebilirsiniz. Tüketici Hakem Heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine Tüketici Mahkemesinin vereceği karar kesindir.



GÜVENLİ ÜRÜN NEDİR?

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

ÜRÜN ALIRKEN NELERE DİKKAT ETMELİSİNİZ?

Satın alma aşamasında her ürünün öncelikle ambalajını dikkatle inceleyin.

Ürün ambalajları üzerinde yer alan uyarıları dikkatle okuyun, kullanım talimatları doğrultusunda hareket edin.

Çocuklara yönelik ürünlerde olası riskler ve oluşabilecek tehlikelere karşı daha dikkatli olun.

GÜVENSİZ ÜRÜNLER HAKKINDA NASIL BİLGİ EDİNEBİLİRSİNİZ?



GÜVENSİZ ÜRÜN BİLGİ SİSTEMİ (GÜBİS)

Yetkili kuruluşlar tarafından güvensizliği tespit edilen ürünler, GÜBİS üzerinden tüketicilerle paylaşılmaktadır.

GÜBİS'e www.guvenlizurun.gov.tr ve www.gubis.gov.tr adreslerinden erişim sağlanabilmektedir. Güvensiz olarak edilen ürünlerden birini almış iseniz üretici/ithalatçı firmaya başvurarak haklarınızı (değişim, para iadesi gibi) kullanabilirsiniz. Talebinizin kabul görmemesi halinde ürün tutarına bağlı olarak Tüketici Hakem Heyetleri veya Tüketici Mahkemelerine başvurabilirsiniz.

T.C. Ticaret Bakanlığı, aşağıdaki ürün gruplarının piyasa gözetimi ve denetiminden sorumludur.

- Tekstil, Çanta,
- Dekoratif Malzemeler,
- Mobilyalar,
- El Aletleri,
- Aygıtlar,
- Hobi ve Spor Ekipmanları,
- Çakmaklar,
- Kırtasiye Ürünleri,
- Büro Malzemeleri,
- Çocuk Bakım Ürünleri ve Ekipmanları,
- Gıda Görünümlü Ürünler,
- Deterjanlar,
- Emzik Biberon,
- Ağız Barı ve Arabaları,
- Hijyenik Pedler,
- Çocuk Bezleri,

- Hava Aromatize Edici Ürünler,
- Kuvvetli Asit Bazlar (Por-Çöz, Yağ Çöz vb.),
- Havuz Kimyasalları,
- Oyuncaklar,
- Diş Fırçaları,
- Dövme Mürekkebi,
- İmitasyon Takılar,
- Saatler,
- Saat Kordonları, Çocuk Ekipmanları,
- Stor Perdeler,
- Yürüteçler,
- Bebek Yatakları ve Beşikleri,
- Tekirleklili Çocuk Kapağı,
- Hijyenik Pedler,
- Klozet Daraltıcılar

Yukarıda listelenen ve güvenli tanımına uymayan bir ürünü T.C. Ticaret Bakanlığına şikayet edebilirsiniz.





Bu proje Avrupa Birliđi ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey.



TÜKETİCİNİN KORUNMASININ GÜÇLENDİRİLMESİ
TEKNİK DESTEK PROJESİ

T.C. Ticaret Bakanlığı

**Tüketicinin Korunması ve Piyasa
Gözetimi Genel Müdürlüğü**

ÇÖZÜM NOKTANIZ

ALO 175 TÜKETİCİ DANIŞMA HATTI

e-tuketici



www.ticaret.gov.tr

tuketici.ticaret.gov.tr

Bu yayın Avrupa Birliđinin maddi desteği ile hazırlanmıştır.
İçerik tamamı ile WYG Türkiye sorumluluğu altındadır ve Avrupa Birliđi'nin görüşlerini
yansıtmak zorunda değildir.

This publication was produced with the financial support of the European Union.
Its contents are the sole responsibility of WYG Türkiye and do not necessarily reflect the views of
the European Union.

