

Sayı : TİM.AİB.GSK.ARGE/ 001960

12/06/2013

Konu : Tüketicinin Korunması Kanun Tasarısı

ANTALYA İHRACATÇILAR BİRLİĞİ ÜYELERİNE
ÖZEL SİRKÜLER 2013/168

Sayın Üyemiz,

Türkiye İhracatçılar Meclisinden (TİM) alınan bir yazıda; Türkiye Büyük Millet Meclisinden alınan yazıya atfen; 13 Haziran 2013 Perşembe Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu'nun **1/787 esas numaralı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı'nı** görüşmek üzere toplanacağı belirtilmektedir.

Söz konusu toplantının gündemine alınmak üzere, görüş ve önerilerin TİM'e iletilmesini teminen **12 Haziran 2013 Çarşamba günü (bugün) mesai saati bitimine kadar** Genel Sekreterliğimize (e-posta: tosunn@aib.gov.tr; faks: 3117900) bildirilmesini rica ederim.

Fisun EVRENSEVDİ
Genel Sekreter

Ek: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı (31 Sayfa)

TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN TASARISI TASLAĞI

BİRİNCİ KISIM

Amaç, Kapsam, Tanımlar

Amaç

MADDE 1- (1) 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 eğitici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2-(1) Bu Kanun, 1 inci maddede belirtilen amaçlar doğrultusunda gerçekleştirilen her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamayı kapsar.

(2) Bu Kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümler uygulanır.

(3) Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu sözleşmelerle ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması bu Kanun hükümlerinin uygulanmasını engellemez.

Tanımlar

MADDE 3-(1) Bu Kanunun uygulamasında;

- a) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- b) Genel Müdür: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürünü,
- c) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
- ç) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,
- d) İmalatçı/Üretici: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını üretenler ile mal üzerine markasını, unvanını veya herhangi bir ayırt edici işaretini koyarak kendisini imalatçı olarak gösteren gerçek veya tüzel kişiyi,
- e) İthalatçı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere mal veya hizmetleri ya da bu mal veya hizmetlerin hammaddelerini yahut ara mallarını ticari veya mesleki faaliyeti çerçevesinde ithal ederek satım, kira, finansal kira veya benzeri bir yolla piyasaya süren gerçek veya tüzel kişiyi,
- f) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin veya müteşebbisin, kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini sağlayan ve kaydedilen bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren her türlü araç veya ortamı,
- g) Kredi veren: Mevzuatı gereği tüketicilere kredi vermeye yetkili olan tüzel kişiyi,
- ğ) Mal: Alış-verişe konu olan taşınır eşyayı, konut veya tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları,
- h) Müteşebbis: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere kendi işi, işletmesi, zanaatı veya mesleğine ilişkin ticari amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden bir gerçek veya tüzel kişiyi,
- ı) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında tüketiciye hizmet sunan ya da sunmayı taahhüt eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- i) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyeti kapsamında tüketiciye mal sunan ya da sunmayı taahhüt eden gerçek veya tüzel kişiyi

- j) Teknik düzenleme: Bir mal veya hizmetin, ilgili idarî hükümler de dahil olmak üzere, özellikleri, işleme, üretim ve sunum yöntemleri, bunlarla ilgili terminoloji, sembol, ambalajlama, işaretleme, etiketleme ve uygunluk değerlendirmesi işlemleri hususlarından birini veya birkaçını belirten ve uyulması zorunlu olan her türlü düzenlemeyi,
- k) Tüketici: Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya bunlardan yararlanan gerçek kişiyi,
- l) Tüketici işlemi: Tüketici ile müteşebbis arasında yapılan, eser, taşıma, simsarlık sözleşmeleri de dahil olmak üzere her türlü hukuki işlemi,
- m) Tüketici örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını, ifade eder.

İKİNCİ KISIM

Genel Esaslar

Temel ilkeler

MADDE 4- (1) Bu Kanunda düzenlenen tüketici sözleşmeleri ile bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, açık, sade, anlaşılabilir bir dilde ve okunabilir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kağıt üzerinde veya diğer bir kalıcı veri saklayıcısı ile yazılı olarak tüketiciye verilir.

(2) Sözleşmede belirtilmiş olmadıkça, tüketiciden, faiz, masraf, komisyon, teminat ve benzeri ödeme talep edilemez; sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez. Bankacılık sözleşmelerinde ise hiçbir suretle tüketicilerden kredi kartı üyelik ücreti, hesap işletim ücreti, dosya ücreti, ipotek fek ücreti vb. isimler altında herhangi bir bedel alınmaz.

Tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar

MADDE 5- (1) Müteşebbin, tüketiciyle müzakere etmeden sözleşmeye dahil ettiği, tüketicinin menfaatine aykırı sözleşme şartları haksız şart olarak nitelendirilir. Müteşebbis ile tüketici arasında kurulan sözleşmelerde yer alan haksız şartlar yazılmamış sayılır.

(2) 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. Müteşebbis, 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.

(3) Sözleşmenin yazılmamış sayılan şartları dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda müteşebbis, yazılmamış sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.

(4) Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi halinde, bu hüküm müteşebbinin aleyhine ve tüketicinin lehine yorumlanır.

(5) Dürüstlük kurallarına aykırı olarak, tüketicinin aleyhine olan veya onun durumunu ağırlaştırıcı nitelikteki hükümler sözleşmeye konulamaz.

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

(7) Bakanlık, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metinlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri alır.

(8) Haksız şartların tespit edilmesi ve denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile sınırlayıcı olmamak üzere haksız şart olduğu kabul edilen sözleşme şartları yönetmelik ile belirlenir.

Satıştan kaçınma

MADDE 6- (1) Müteşebbis, vitrinde, rafta veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde satılık olmadığını belirten bir ibareye yer vermedikçe teşhir ettiği malın satışından kaçınamaz.

(2) Hizmet sağlamaktan da haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.

(3) Müteşebbis, aksine bir teamül, ticari örf veya adet yoksa, bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı veya ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınmasına bağlı kılamaz.

İsmarlanmamış mal ve hizmetler

MADDE 7- (1) İsmarlanmamış malların teslimi veya hizmetlerin sunulması durumunda müteşebbis, tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri süremez. Bu hallerde tüketicinin sessiz kalması, sözleşmenin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak yorumlanamaz. Tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü yoktur.

ÜÇÜNCÜ KISIM Ürün Sorumluluğu

Ürün ve hatalı ürün

MADDE 8- (1) Başka bir taşınırın veya taşınmazın parçasını da oluştursa her türlü taşınır ve enerji ürün olarak kabul edilir. Bütün hal ve şartlar dikkate alındığında kendisinden haklı olarak beklenen güvenliği sunmayan ürün hatalı sayılır. Bu değerlendirme yapılırken özellikle ürünün piyasaya arz şekli, makul kullanım biçimi ve piyasaya sürüldüğü an dikkate alınır.

(2) Sonradan daha gelişmiş bir ürünün piyasaya sürülmüş olması ilk ürünün hatalı olduğu anlamına gelmez.

Sorumluluk

MADDE 9- (1) Hatalı üretilen bir ürünün, bir kişinin ölümüne veya yaralanmasına veya bir malın zarar görmesine sebep olması halinde, bu ürünün üreticisi doğan zarardan kusuru aranmaksızın sorumlu tutulur. Mala gelen zararlarda, ancak hatalı ürün dışındaki bir malın zarar görmesi ve bu malın zarar görenin kişisel kullanımına veya tüketimine mahsus bir mal olması halinde bu Kanun uyarınca tazminat borcu doğar.

(2) İmalatçının sorumlu tutulabilmesi için zarar görenin üründeki hatayı, uğradığı zararı ve hata ile zarar arasındaki nedensellik bağını ispat etmesi zorunludur. Somut olayın özelliklerine göre ürünün ortaya çıkan türden bir zararı doğurmaya elverişli olması halinde nedensellik bağının varlığı kabul edilir.

(3) Bu Kanunun uygulanmasında ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde hareket eden kişiler de zarar gören olarak kabul edilir.

Sorumluluktan kurtulma

MADDE 10- (1) Üretici aşağıdaki hallerden birini ispatladığı takdirde ürünün sebep olduğu zarardan sorumlu tutulamaz:

- a) Ürünü piyasaya sürmemiş olduğunu,
- b) Tüm hal ve şartlar göz önünde bulundurulduğunda, zarara sebep olan hatanın ürünün piyasaya sürüldüğü anda mevcut olmadığını,
- c) Ürünün, söz konusu üretici tarafından satış amacı veya herhangi bir dağıtım şekliyle piyasaya sunulmak üzere ekonomik bir amaç için üretilmiş olmadığını veya ürünün üreticinin ticari veya mesleki faaliyeti içinde dağıtımına sunulmuş bulunmadığını,
- ç) Üründeki hatanın, ürünün kamu makamlarınca öngörülen emredici düzenlemelere uygun olarak üretilmesinden ileri gelmiş olduğunu,
- d) Ürünün piyasaya sürüldüğü anda bilim ve teknolojinin ulaştığı düzeyin üründeki hatayı tespit edecek durumda olmadığını.

(2) Ara ürünün üreticisi, üründeki hatanın, ara ürün kullanılarak üretilen nihai ürünün tasarımından ileri geldiğini veya nihai ürünün üreticisinin verdiği talimatlardan kaynaklandığını ispatlayarak sorumluluktan kurtulur.

Sorumluluğun azaltılması veya kaldırılması

MADDE 11-(1) Zararın, üründeki bir hata ile bir üçüncü kişinin fiili veya ihmalden ileri gelmiş olması üreticinin sorumluluğunu etkilemez; üreticinin üçüncü kişiye rücu hakkı saklıdır.

(2) Zararın, üründeki hata ile zarar görenin kusurundan ya da fiilden zarar görenin sorumlu tutulduğu bir kişinin kusurundan ileri gelmiş olması halinde, üreticinin sorumluluğu, hal ve şartlara göre azaltılabileceği gibi tamamen de kaldırılabilir.

Birden fazla sorumlunun var olması

MADDE 12- (1) Hatalı ürünün sebep olduğu zarara ilişkin olarak birden fazla üreticinin tazminat yükümlülüğü söz konusu ise bunlar müteselsil olarak sorumlu tutulurlar.

(2) Üreticinin sorumluluğu saklı kalmak kaydıyla, ürünü ticari veya mesleki faaliyeti çerçevesinde satmak, kiralamak veya diğer herhangi bir yöntemle dağıtımını yapmak amacıyla ithal eden kişi de üretici gibi sorumlu olur.

(3) Ürünün gerçek üreticisinin belirlenemediği durumlarda, makul bir süre içinde üreticiyi ya da ürünü kendisine sağlayan kişinin kim olduğunu bildirmedeği takdirde, ürün için tedarikte bulunan her sağlayıcı üretici gibi sorumlu tutulur. İthal edilen ürünlerde ithalatçının kimliğinin belirtilmediği durumlarda, ürünün tedarikçisi olan her sağlayıcı da üretici gibi sorumlu olur.

Sorumsuzluk anlaşmaları

MADDE 13- (1) Ürün sorumluluğunda, üreticiyi sorumluluktan kurtaran ya da bu sorumluluğu azaltan anlaşmalar kesin olarak geçersizdir.

Tazminat

MADDE 14- (1)Hatalı bir ürünün sebep olduğu zarar nedeniyle ödenecek maddi ve manevi tazminatın kapsamı 11/01/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanununun haksız fiillere ilişkin hükümleri uyarınca saptanır.

Zamanaşımı

MADDE 15- (1) Bu maddeden doğan talepler, zarar görenin zararı, üründeki hatayı ve imalatçının kim olduğunu öğrendiği veya makul olarak öğrenebileceğinin kendisinden beklendiği tarihten itibaren üç yıl içinde zamanaşımına uğrar ve her halükarda hatalı ürünün piyasaya sürüldüğü tarihten itibaren on yıl içinde düşer.

DÖRDÜNCÜ KISIM

Tüketici Sözleşmeleri

Ayıplı mal

MADDE 16- (1) Satıcı, malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etmekle yükümlüdür. Sözleşmeye konu malın, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması veya objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması halinde sözleşmeye aykırı dolayısıyla ayıplı olduğu kabul edilir. Özellikle;

- a) Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilanlarında yer alan,
- b) Satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan,
- c) Muadili olan malların kullanım amacını taşımayan,
- ç) Tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar ayıplıdır.

(2) Malın montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda, malın gereği gibi monte edilmemesi sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirilir. Malın montajının tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hallerde, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montaj yanlış yapılmışsa, sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur.

(3) Satıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin satım sözleşmesinin akdi anında düzeltilmiş olduğunu veya satım sözleşmesi kurulma kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içinde olmadığını ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağlı olmaz.

(4) Teslim anından itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim anında var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığını ispatı satıcıya aittir. Bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz.

(5) Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici, ücretsiz onarım, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini satıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

(6) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları imalatçı veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, imalatçı ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. İmalatçının veya ithalatçının, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat edebildiği hallerde sorumluluğu söz konusu olmaz. Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde ise tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedel indirimi haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi unsurlar dikkate alınır.

(7) Tüketicinin, ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birini seçmesi durumunda bu talep, malın niteliği ve tüketicinin bu malı kullanma amacı dikkate alındığında, makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde gerçekleştirilmelidir. Her halükarda bu süre, talebin satıcıya, imalatçıya veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren otuz günü geçemez. Ancak, bu Kanunun 32 nci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin ücretsiz onarım süresi, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresini aşamaz. Aksi takdirde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

(8) Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden yapılan indirim tutarı derhal tüketiciye iade edilir.

(9) Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

(10) Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun süreli bir sorumluluk öngörülmemiş hallerde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımı süresine tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda beş yıldır ve taşınmazın teslim anında işlemeye başlar. Ancak satıcı, imalatçı veya ithalatçı, ayıplı tüketiciye hile ile gizlemişse zamanaşımı süresinden faydalanamaz.

(11) 29/06/2001 tarih ve 4703 sayılı Ürünler İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanunun 5 inci maddesi hükümleri saklı kalmak kaydıyla satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, imalatçı veya ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgiyi içeren bir etiket konulması zorunludur. Malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgi, tüketiciye verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde açıkça gösterilir. Tüketicinin, sözleşmenin akdi anında malın kendisine bildirilen ayıbından haberdar olduğu veya haberdar olmamasının mümkün olmadığı hallerde, sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz. Tüketicinin kendisine bildirilenin dışındaki ayıplara karşı bu maddede belirtilen hakları saklıdır. Bu hallere ilişkin ispat yükü satıcıya aittir.

Ayıplı hizmet

MADDE 17- (1) Sağlayıcı hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekle yükümlüdür. İfa edilen hizmetin taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması halinde sözleşmeye aykırı dolayısıyla ayıplı olduğu kabul edilir. Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri

taşımayan veya yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.

(2) Sağlayıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin hizmet sözleşmesinin akdi anında düzeltilmiş olduğunu veya hizmet sözleşmesi kurulması kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içinde olmadığını ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağı olmaz.

(3) Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Sağlayıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar sağlayıcı tarafından karşılanır. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

(4) Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin sağlayıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici bu hakları kullanamaz. Orantısızlığın tayininde hizmetin ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi unsurlar dikkate alınır.

(5) Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden indirim yapılan tutar derhal tüketiciye iade edilir. Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin seçildiği hallerde, hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten yararlanma amacı dikkate alındığında, makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde bu talep sağlayıcı tarafından yerine getirilir. Her halükarda bu süre talebin sağlayıcıya yöneltilmesinden itibaren otuz günü geçemez. Aksi takdirde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

(6) Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun süreli bir sorumluluk öngörülmemiş hallerde, ayıplı hizmetten sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, hizmetin ifası tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımı süresine tabidir. Ancak sağlayıcı ayıbı tüketiciden hile ile gizlemişse zamanaşımı süresinden faydalanamaz.

Taksitle satış sözleşmeleri

MADDE 18- (1) Taksitle satış sözleşmeleri, malın teslimi veya hizmetin ifasından sonra bedelin taksitler halinde ödendiği sözleşmelerdir. Malın veya hizmet sonucu ortaya çıkan eserin montajı nedeniyle, bedelin malın teslimi veya hizmetin ifasından önce ödenmeye başlandığı sözleşmeler de taksitli sözleşme olarak kabul edilir. Tüketicinin, kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmeleri hakkında da bu madde hükümleri uygulanır.

(2) Taksitle satış sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça sözleşme geçerlilik kazanmaz.

(3) Tüketici, sözleşmenin bir nüshasının kendisine teslim edildiği tarihten itibaren yedi gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin taksitle satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu

süre içinde müteşebbise yöneltilmiş olması yeterlidir. Cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat yükü müteşebbise aittir. Tüketici, malın mutlak kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

(4) Ödemelerin kambiyo taahhüdünde bulunmak suretiyle yapılması ve teminat altına alınması yasaktır. Bu yasağa rağmen tüketiciden kambiyo senedi alınacak olursa, tüketici her zaman bu kambiyo senedini müteşebbisten geri isteme hakkına sahiptir. Ayrıca, müteşebbis kambiyo senedinin devri sebebiyle tüketicinin uğradığı zararı tazmin etmekle yükümlüdür.

(5) Taksitle satış sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, müteşebbis kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak müteşebbisin bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de kalan borcun en az onda birini oluşturan ve birbirini izleyen en az iki taksidi veya en az dörtte birini oluşturan bir taksidi ya da en son taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Müteşebbisin bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur. Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz

(6) Tüketici, müteşebbise borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi aynı zamanda vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da müteşebbis, ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür.

(7) Taksitle satış ödemesinin kredi kartı aracılığıyla yapılması durumunda bu Kanunun 19 uncu maddesi hükümleri uygulanır.

(8) Ön ödemeli taksitle satış sözleşmeleri hakkında Türk Borçlar Kanunu hükümleri uygulanır.

(9) Taksitle satış sözleşmelerinde kefalet, Türk Borçlar Kanununda belirtilen adi kefalet hükümlerine tâbidir.

(10) Sözleşmenin zorunlu içeriği, muacceliyet şartları, erken ödeme halinde faiz indiriminin nasıl hesaplanacağı ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelik ile belirlenir.

Tüketici kredisi sözleşmeleri

MADDE 19- (1) Tüketici kredisi sözleşmesi, kredi verenin tüketiciye, ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği sözleşmeyi ifade eder. Kredi kartlarına ilişkin sözleşmeler, ödemenin ertelenmesi veya taksitle ödeme imkanı sağlamaları halinde tüketici kredisi sözleşmesi olarak değerlendirilir.

(2) Kredi verenin ve varsa kredi aracısının, tüketiciyi bilgilendirmesi zorunludur. Tüketici kredisi sözleşmesi bu bilgilendirmenin yapılmasından en az bir gün sonra kurulabilir.

(3) Tüketici kredisi sözleşmesinde, sözleşmesel faiz, efektif yıllık faiz veya kredinin toplam maliyetinin yer almaması durumunda kredi tutarı faizsiz olarak sözleşme süresinin sonuna kadar kullanılır. Efektif faiz oranı olduğundan düşük gösterilmişse, kredinin toplam maliyetinin hesaplanmasında esas alınacak sözleşmesel faiz oranı, efektif faiz oranına uyacak şekilde yeniden belirlenir. Bu hallerde ödeme planı, değişikliklere göre yeniden düzenlenir.

(4) Tüketici ondört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin tüketici kredisi sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir. Tüketici kredisi sözleşmesinin, iş yeri dışında yapılan satış veya mesafeli satış yöntemiyle kurulması durumunda da bu maddede yer alan cayma hakkına ilişkin hükümler uygulanır.

(5) Cayma hakkını kullanan tüketicinin krediden faydalandığı hallerde, tüketici, anaparayı ve kredinin kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar olan sürede tahakkuk eden faizi gecikme olmadan ve en geç cayma bildirimini kredi verene göndermesinden sonra 30 gün içinde ödemekle yükümlüdür. Faiz, sözleşmesel faiz oranına göre hesaplanacaktır. Hesaplanan sözleşmesel faiz ve bir kamu kurum ve kuruluşuna ödenmiş olan ve iade edilmesi mümkün olmayan masraflara ilişkin tazminat dışında herhangi bir cezai şartın tüketiciden talep edilmesi mümkün değildir.

(6) Belirli süreli kredi sözleşmesi şartları, değişken faiz oranları saklı kalmak üzere, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez. Belirli süreli sözleşmede değişiklik yapılan hallerde ödeme planının yeni sözleşmesel faiz oranına göre düzenlenip tüketiciye teslim edilmesi zorunludur.

(7) Kredili mevduat hesabına ilişkin sözleşmeler ile kredi kartı sözleşmeleri gibi belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde değişiklik yapılması halinde, bu değişikliğin, yürürlüğe girmeden önce, tüketiciye kağıt üzerinde veya diğer bir kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yazılı olarak bildirilmesi zorunludur. Bu bildirimde, yeni faiz oranının yürürlüğe girmesinden sonra yapılacak ödemelerin tutarı, ödemelerin sayısı ile sıklığının değişmesine ilişkin ayrıntılara yer verilir. Belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde kredi veren faiz artırımını otuz gün önceden tüketiciye bildirmek zorundadır. Artırılan faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamaz. Tüketici bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde tüm borcu ödeyip kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmez.

(8) Tüketici kredilerinde faiz oranı sabit, değişken veya aynı kredi için her iki yöntem esas alınmak suretiyle belirlenebilir. Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi halinde sözleşmede başlangıçta belirlenen oran değiştirilemez. Oranın değişken olarak belirlenmesi halinde ise, başlangıçta sözleşmede belirlenen oran, sözleşmede belirlenecek yurt içinde veya yurt dışında genel kabul görmüş ve yaygın olarak kullanılan bir endeks baz alınarak değiştirilebilir. Bu amaçlarla kullanılacak referans faizler ve endeksler Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından belirlenir. Belirsiz süreli kredi sözleşmeleri hariç olmak üzere, tüketici kredisi sözleşmelerinde, dönemsel geri ödeme tutarı başlangıçta sözleşmede belirlenen azami dönemsel geri ödeme tutarını aşamaz.

(9) Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabileceği gibi, kredi borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hallerde, kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür.

(10) Kredinin erken ödenmesinin sözleşmesel faiz oranının sabit olduğu bir dönem içinde gerçekleşmesi koşuluyla kredi veren tazminat talep edebilir. Bu tazminat, erken ödeme ve kredi sözleşmesinin sona erme tarihi arasındaki sürenin bir yılı aşmaması durumunda erken ödenen kredi tutarının %0,5'ini, bir yılı aşması halinde ise erken ödenen kredi tutarının %1'ini aşamaz. Erken ödeme tazminatı, tüketicinin erken ödemesi ile kredi sözleşmesinin sona erme tarihi arasındaki dönemde ödemesi öngörülen faizin tutarını aşamaz. Ancak,

a) Bir kredi ödeme garantisi sağlamayı amaçlayan sigorta sözleşmesi kapsamında,

b) Kredili mevduat sözleşmesi kapsamında,

c) Erken ödeme tutarının on iki ay için 25.000 TL'yi aşmaması durumunda yapılan erken ödemelerde tazminat talep edilemez.

(11) Belirli süreli kredi sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, kredi veren kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de kalan borcun en az onda birini oluşturan ve birbirini izleyen en az iki taksidi veya en az dörtte birini oluşturan bir taksidi ya da en son taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Kredi verenin bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur. Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

(12) Tüketici kredilerinde kefalet, Türk Borçlar Kanununda belirtilen adi kefalet hükümlerine tâbidir.

(13) Ödemelerin kambiyo taahhüdünde bulunmak suretiyle yapılması ve teminat altına alınması yasaktır. Bu yasağa rağmen tüketiciden kambiyo senedi alınacak olursa, tüketici her zaman bu kambiyo senedini müteşebbisten geri isteme hakkına sahiptir. Ayrıca, müteşebbis kambiyo senedinin devri sebebiyle tüketicinin uğradığı zararı tazmin etmekle yükümlüdür.

(14) Tüketici kredisinin verilmesi sigorta yaptırılması şartına bağlanamaz. Zorunlu sigortalarda veya tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, istediği sigorta şirketi ile imzaladığı poliçe, kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır.

(15) Belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin olarak hesap açılması durumunda, bu hesaptan herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, kredinin ödenmesi ile kapanır. Belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.

(16) Tüketici kredisinin münhasıran belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik bir birlik oluşturduğu hallerde bağlı kredi sözleşmesi söz konusu olur. Ekonomik birliğin varlığı;
a) Satıcı veya sağlayıcının tüketici için krediyi finanse ettiği,
b) Üçüncü bir tarafça finanse edilmesi durumunda kredi verenin kredi sözleşmesinin imzalanması veya hazırlanması ile ilgili olarak satıcı veya sağlayıcının hizmetlerinden yararlandığı veya belirli bir mal veya hizmetin verilmesinin kredi sözleşmesinde açıkça belirtildiği durumlarda kabul edilir. Tüketicinin mal veya hizmet tedarikine ilişkin sözleşmeden cayması halinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü söz konusu olmaksızın sona erer. Ancak bunun için cayma bildiriminin kredi verene de kağıt üzerinde yazılı olarak iletilmesi gerekir.

(17) Bağlı kredilerde, malın veya hizmetin hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmemesi halinde satıcı, sağlayıcı ve kredi veren tüketicinin satım sözleşmesinden dönme veya bedel indirimi hakkını kullanması halinde müteselsil olarak sorumludur. Ancak, kredi verenin sorumluluğu kullanılan kredi miktarı ile sınırlıdır.

(18) Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğünün kapsamı, sözleşmenin zorunlu içeriği, kapsam dışı sözleşmeler, cayma hakkı, erken ödeme, efektif yıllık faizin hesaplanması, tüketici kredilerine ilişkin reklâmların zorunlu içeriği, fesih hakkının kullanılması, temerrüt, kredinin devri, bağlı kredi, kredi itibarının değerlendirilmesi ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelik ile belirlenir.

Konut finansmanı sözleşmeleri

MADDE 20- (1) Konut finansmanı sözleşmesi, konut edinmeleri amacıyla tüketicilere kredi kullandırılması, konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralanması, sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullandırılmasına yönelik sözleşmelerdir. Bu kapsamdaki kredilerin yeniden finansmanı amacıyla kullanılan krediler de konut finansmanı sözleşmesi olarak kabul edilir.

(2) Konut finansmanı kuruluşları tüketiciye teklif ettikleri konut finansmanı sözleşmesinin koşullarını içeren Sözleşme Öncesi Bilgi Formu vermek zorundadır. Formun tüketiciye verilmesini takip eden bir iş günü geçmeden imzalanan sözleşme geçersizdir.

(3) Tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda konut finansmanı kuruluşu, kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak konut finansmanı kuruluşunun bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de kalan borcun en az onda birini oluşturan ve birbirini izleyen en az iki taksidi veya en az dörtte birini oluşturan bir taksidi ya da en son taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Konut finansmanı kuruluşunun bu hakkını kullanabilmesi için en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerekir. Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

(4) Konut finansmanı sözleşmelerinde, tüketicinin muacceliyet uyarısında verilen sürenin sona ermesini takiben, konut finansmanı kuruluşu kalan borcun tamamını ifa etme hakkını kullanmak üzere konut finansmanı sözleşmesini feshettiği takdirde, konutu derhal satışa çıkarmakla yükümlüdür. Konut finansmanı kuruluşu satış öncesinde konut için 28/07/1981 tarihli ve 2499 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu uyarınca yetki verilmiş kişi veya kurumlara kıymet takdiri yaptırır. Takdir edilen kıymet, satıştan en az on iş günü önce tüketiciye bildirilir. Konut finansmanı kuruluşu takdir edilen kıymeti dikkate alarak basiretli bir tacir gibi davranmak suretiyle konutun satışını gerçekleştirir. Konutun satışından elde edilen bedelin kalan borcu aşması halinde aşan kısım tüketiciye derhal ödenir; eksik kısım var ise tüketicinin sorumluluğu yoktur. Konut finansmanına yönelik finansal kiralama işlemlerinde 10/06/1985 tarihli ve 3226 sayılı Finansal Kiralama Kanununun 7, 25 ve 31 inci maddeleri uygulanmaz.

(5) Konutun satışının gerçekleştirilmesi ve varsa elde edilen bedelin kalan borcu aşan kısmının tüketiciye ödenmesini takiben tüketici veya zilyetliğin devredilmiş olması halinde zilyetliği elinde bulunduran üçüncü şahıslar konutu tahliye etme yükümlülüğü altındadır. Konutun tahliye edilmemesi halinde konut sahibi 09/06/1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflâs Kanununun 26 ncı ve 27 nci maddeleri uyarınca tüketici veya zilyetliğin devredilmiş olması halinde zilyetliği elinde bulunduran üçüncü şahıslar aleyhine icra yoluna başvurabilir.

(6) Konut finansmanı sözleşmelerinde kefalet, Türk Borçlar Kanununda belirtilen adi kefalet hükümlerine tâbidir.

(7) Konut finansmanı kredisinin münhasıran belirli bir konutun satın alınması durumunda bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik bir birlik oluşturduğu hallerde bağlı kredi sözleşmesi söz konusu olur. Bağlı kredilerde, konutun hiç ya da gereği gibi teslim edilmemesi halinde tüketicinin satım sözleşmesinden dönme veya bedel indirimi hakkını kullanması halinde satıcı, sağlayıcı ve konut finansmanı kuruluşu müteselsil olarak sorumludur. Ancak, konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu kullanılan kredi miktarı ile sınırlıdır. Konut finansmanı kuruluşları tarafından verilen kredilerin ipotek

finansmanı kuruluşlarına, konut finansmanı fonlarına veya ipotek teminatlı menkul kıymet teminat havuzlarına devrolması halinde dahi, kredi veren konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu devam eder. Krediyi devralan kuruluş bu madde kapsamında sorumlu olmaz.

(8) Ödemelerin kambiyo taahhüdünde bulunmak suretiyle yapılması ve teminat altına alınması yasaktır. Bu yasağa rağmen tüketiciden kambiyo senedi alınacak olursa, tüketici her zaman bu kambiyo senedini müteşebbisten geri isteme hakkına sahiptir. Ayrıca, müteşebbis kambiyo senedinin devri sebebiyle tüketicinin uğradığı zararı tazmin etmekle yükümlüdür.

(9) Kredilerde geri ödeme tutarlarının, finansal kiralama işlemlerinde ise kira bedellerinin anaparayı aşan kısmı bu madde kapsamında faiz olarak kabul edilir.

(10) Konut finansmanına yönelik kredilerde ve finansal kiralama işlemlerinde faiz oranı sabit veya değişken olarak ya da aynı kredi için her iki yöntem esas alınmak suretiyle belirlenebilir. Oranın sabit olarak belirlenmesi halinde sözleşmede başlangıçta belirlenen oran her iki tarafın rızası dışında değiştirilemez. Oranın değişken olarak belirlenmesi halinde ise, başlangıçta sözleşmede belirlenen oran, dönemsel geri ödeme tutarı yine başlangıçta sözleşmede belirlenecek olan azami dönemsel geri ödeme tutarını aşmamak koşuluyla ve yine sözleşmede belirlenecek yurt içinde veya yurt dışında genel kabul görmüş ve yaygın olarak kullanılan bir endeks baz alınarak değiştirilebilir. Bu amaçlarla kullanılacak referans faizler ve endeksler Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından belirlenir.

(11) Tüketici, konut finansmanı kuruluşuna borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi aynı zamanda bir ya da birden çok ödemeyi vadesinden önce yapabilir. Bu hallerde, konut finansmanı kuruluşu, erken ödenen miktara göre gerekli faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür.

(12) Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi halinde, sözleşmede yer verilmek suretiyle, bir ya da birden fazla ödemenin vadesinden önce yapılması durumunda konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden erken ödeme ücreti talep edilebilir. Erken ödeme ücreti gerekli faiz indirimi yapılarak hesaplanan ve tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen tutarın yüzde birini geçemez. Oranların değişken olarak belirlenmesi halinde tüketiciden erken ödeme ücreti talep edilemez.

(13) Konut finansmanı kuruluşu tarafından kredi verilmesi sigorta yaptırılması şartına bağlanamaz. Zorunlu sigortalarda veya tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, istediği sigorta şirketi ile imzaladığı poliçe, konut finansmanı kuruluşu tarafından kabul edilmek zorundadır.

(14) Konut finansmanı sözleşmesine ilişkin olarak hesap açılması durumunda, bu hesaptan herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, kredinin ödenmesi ile kapanır. Konut finansmanı sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.

(15) Bu maddenin uygulanmasında, konut yapı kooperatiflerinin gerçek kişi ortakları da tüketici kabul edilir.

(16) Sözleşme öncesi bilgi formunun kapsamı, sözleşmenin zorunlu içeriği, konut finansmanı reklâmları, yeniden finansman, bağlı kredi, temerrüt, erken ödeme ve yıllık maliyet oranının hesaplanması ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelik ile belirlenir.

Konut veya tatil amaçlı taşınmazların ön ödemeli satışı

MADDE 21- (1) Konut veya tatil amaçlı taşınmazların ön ödemeli satışı, tüketicinin konut veya tatil amaçlı bir taşınmazın satış bedelini önceden tamamen veya taksitle ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen veya kısmen ödenmesinden sonra taşınmazı tüketiciye devretmeyi ve teslim etmeyi üstlendiği satışır.

(2) Konut veya tatil amaçlı taşınmazların ön ödemeli satışlarında tüketici, ödemeleri sözleşmede belirtilen bir bankada kendi adına açılacak gelir getiren bir tasarruf veya yatırım hesabına yatırmakla yükümlüdür. Banka, her iki tarafın çıkarlarını gözetmek zorundadır. Açılan hesaptan her iki tarafın rızasıyla ödeme yapılabilir. Bu rıza önceden verilemez. Ancak tüketicinin haklarını koruyacak şekilde, konutun tamamlanma oranına göre belirlenecek hakediş sistemi karşılığında yapılacak ödemelerde tüketicinin rızası aranmaz. Bu işlemlerle ilgili banka, tüketiciden komisyon ve benzeri isim altında herhangi bir bedel talep edemez. Tüketici satılanın devrine kadar bu maddenin yedinci fıkrası uyarınca sözleşmeden dönerse müteşebbis, bu hesap üzerindeki bütün haklarını kaybeder. Bağlı kredili satışlarda kullanılan kredi miktarı için veya devir ve teslim tarihine kadar olan ödemelere karşı tüketiciye teminat verilmesi durumunda ya da bina tamamlama sigortası yaptırılması durumunda bu fıkra hükmü uygulanmaz.

(3) Konut veya tatil amaçlı taşınmaz satış vaadi sözleşmesi resmî şekilde düzenlenmedikçe geçerli olmaz. Satıcı geçerli bir sözleşme yapılmış olmadıkça tüketiciden ödeme kabul edemez. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan satıcı, sonradan tüketiciye karşı sözleşmenin geçersizliğini öne süremez.

(4) Konut veya tatil amaçlı taşınmaz malların ön ödemeli satışında, devir ve teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez.

(5) Ön ödemeli konut satışlarında, tüketici, sözleşmenin kendisine teslim edildiği andan itibaren on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde satıcıya yazılı olarak yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı, cayma bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç otuz gün içerisinde almış olduğu bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi tüketiciye iade etmekle yükümlüdür. Cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat yükü satıcıdadır. Tatil amaçlı taşınmazların ön ödemeli satışında cayma hakkının kullanılması hakkında bu Kanunun 25 inci maddesi hükümleri uygulanır.

(6) Tüketicinin ödediği bedel kısmen veya tamamen satıcı ile konut finansmanı kuruluşu arasındaki anlaşmaya dayanılarak konut finansmanı kuruluşu tarafından karşılanıyorsa, bağlı kredi sözleşmesi geçerlilik kazanır. Ancak, bağlı kredi sözleşmesi beşinci fıkrada öngörülen cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer. Konut finansmanı kuruluşu cayma hakkı süresi içerisinde tüketiciden faiz, komisyon, yasal yükümlülük ve benzeri başlıklar altında hiçbir masraf talep edemez.

(7) Konut veya tatil amaçlı taşınmazların ön ödemeli satışında, devir ve teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Bu haller için tüketici tarafından ödenmesi kararlaştırılan sözleşmeden dönme cezası toplam satım bedelinin % 2'sini geçemez. Satıcının yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmemesi durumunda sözleşmeden dönme cezası uygulanmaz. 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 hallerinde de sözleşmeden dönme cezası istenemez. Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, satıcı tarafından en geç doksan gün içerisinde geri verilir.

(8) Sözleşmelerin zorunlu içeriği, cayma hakkı ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelik ile belirlenir.

İşyeri dışında yapılan sözleşmeler

MADDE22- (1) Müteşebbis ve tüketici arasında:

(a) teklifin tüketici veya müteşebbis tarafından yapılmasına bakılmaksızın müteşebbisin iş yeri dışında, müteşebbis ve tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığında kurulan,
(b) müteşebbisin ve tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığında, tüketiciyle şahsen ve bireysel olarak müteşebbisin iş yeri dışında ilgilenilmesinin hemen sonrasında müteşebbisin iş yerinde ya da herhangi bir uzaktan iletişim aracı vasıtasıyla yapılan,
(c) mal ve hizmetlerin tüketiciye tanıtımı ya da satışı amacıyla müteşebbis tarafından düzenlenen bir gezi esnasında yapılan sözleşmeler işyeri dışında yapılan sözleşmeler olarak kabul edilir.

(2) İşyeri dışında yapılan sözleşmeler sadece, Bakanlık tarafından “Yetki Belgesi” verilmiş olan sermaye şirketi tarafından kurulabilir. Bu belge, sermayesi en az 50.000 TL olan şirketlere verilir. Belgesi olmayan şirketler tarafından kurulan sözleşmelerde tüketici cayma hakkını kullanmak için herhangi bir süre ile bağlı değildir.

(3) Tüketicinin, işyeri dışında yapılan sözleşme ya da buna karşılık gelen herhangi bir öneri ile bağlanmadan önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda açık ve anlaşılır şekilde müteşebbis tarafından bilgilendirilmesi zorunludur. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü müteşebbise aittir.

(4) Tüketici on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Bu süre dolmadan müteşebbis, sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde müteşebbise yöneltilmiş olması yeterlidir. Cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat yükü müteşebbise aittir. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse cayma hakkı süresi, cayma süresinin bitimini izleyen bir yılsonunda sona erer. Tüketici, malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

(5) Müteşebbis; tüketicinin, sözleşmeyi imzalamasını ve kendi el yazısı ile sözleşme tarihini yazmasını sağlamak ve sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermekle yükümlüdür. Sözleşmenin ve malın tüketiciye teslim edildiğinin ispatı müteşebbise aittir. Aksi takdirde, tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süre ile bağlı değildir.

(6) İşyeri dışında yapılan sözleşmelerde, kapsam dışı sözleşmeler, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat, satış yapacaklarda aranacak nitelikler ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelik ile belirlenir.

Mesafeli sözleşmeler

MADDE 23- (1) Müteşebbis ve tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, müteşebbis ile tüketici arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dahil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelere mesafeli sözleşme adı verilir.

(2) Tüketicinin, mesafeli sözleşme ya da buna karşılık gelen herhangi bir öneri ile bağlanmadan önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda açık ve anlaşılır şekilde müteşebbis tarafından bilgilendirilmesi zorunludur. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü müteşebbise aittir. Müteşebbis, tüketiciyi, siparişi verirken siparişi onayladığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda bilgilendirmek zorundadır.

(3) Müteşebbis, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı andan itibaren taahhüt edilen süre içerisinde edimini yerine getirmekle yükümlüdür. Bu süre her halükarda otuz günü geçemez.

(4) Tüketici ondört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde müteşebbise kağıt üzerinde veya diğer bir kalıcı veri saklayıcısı aracılığı ile yazılı olarak yöneltilmiş olması yeterlidir. Müteşebbis cayma bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç ondört gün içerisinde almış olduğu bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi ona hiçbir masraf yüklemeksizin iade etmekle yükümlüdür. Cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat yükü müteşebbise aittir. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse cayma hakkı süresi, cayma süresinin bitimini izleyen bir yılsonunda sona erer. Tüketici, malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

(5) Mesafeli sözleşmelerde, kapsam dışı sözleşmeler, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelik ile belirlenir.

Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler

MADDE 24- (1) Finansal hizmetler, her türlü banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, para yatırma ve ödeme ile ilgili hizmetleri ifade eder. Finansal hizmetlerin, uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde sağlayıcı ile tüketici arasında uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelere finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme adı verilir.

(2) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde tüketicinin, sözleşmenin kurulmasına ilişkin iradesini açıklamadan önce, cayma hakkı ve ayrıntıları Bakanlıkça belirlenecek diğer hususlarda, açık, anlaşılır ve kullanılan iletişim araçlarına uygun bir şekilde bilgilendirilmesi zorunludur. Bu bilgilendirmenin ticari amaçla yapıldığının anlaşılır olması gerektiği gibi, sesli iletişim araçlarının kullanıldığı hallerde sağlayıcının kimliği ile görüşme talebinin sebebi de her görüşmenin başında belirtilir. Tüketicinin sözleşmenin kurulmasına dair kabul beyanı, kullanılan iletişim araçlarına uygun olarak fiziki veya elektronik ortamda tespit veya kayıt edilir. Müteşebbis, tüketiciyi, kabul beyanı verdiği takdirde, yükümlülük altına gireceği konusunda bilgilendirmek zorundadır.

(3) Sağlayıcının, sözleşmenin bütün şartlarını ve Bakanlıkça belirlenecek diğer hususları, kağıt üzerinde veya diğer bir kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yazılı olarak tüketiciye iletmesi zorunludur. Bu yükümlülük, tüketicinin sözleşmeyi kuran irade beyanını yöneltmesinden önce veya tüketicinin talebi üzerine yazılı bilgilendirmeye elverişli olmayan

bir uzaktan iletişim aracı kullanılarak sözleşmenin kurulması halinde, sözleşmenin kurulmasından hemen sonra yerine getirilir.

(4) Tüketici, hayat sigortası ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerden otuz gün, diğer finansal hizmetlere ilişkin sözleşmelerden on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir.

(5) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, uzaktan iletişim araçlarının kullanılması, cayma hakkı ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelik ile belirlenir.

Devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri

MADDE 25-(1) 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. Bu sözleşme ile sağlanan hakkın şahsi veya aynı bir hak olması bu maddenin uygulanmasını engellemez.

(2) Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri, 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.

(3) Tüketicilere aşağıdaki sözleşmelerin kurulmasından önce kağıt üzerinde ya da tüketicinin ulaşabileceği diğer bir kalıcı veri saklayıcısı ile yazılı olarak ön bilgilendirme yapılması zorunludur.

a) Devre tatil sözleşmeleri,

b) Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri,

c) Devre tatil sözleşmesinden doğan haklarından, gecelik konaklama veya diğer hizmetlere ilişkin geçici yararlanma hakkı veren bir sisteme katılım imkânı sağlayan değişim sözleşmeleri,

ç) Müteşebbisin tüketicinin devre tatil veya uzun süreli tatil hizmetinin alınıp satılmasına yardımcı olduğu yeniden satım sözleşmeleri.

(4) Devre tatil, uzun süreli tatil hizmetleri, değişim ve yeniden satım sözleşmelerinin kağıt üzerinde ya da tüketicinin ulaşabileceği diğer bir kalıcı veri saklayıcısı ile yazılı olarak kurulması zorunludur. Müteşebbis, tüketicinin, sözleşmeleri imzalamasını, sözleşme tarihini yazmasını sağlamak ve kurulan sözleşmelerin bir nüshasını tüketiciye vermekle yükümlüdür. Daha ağır şekil şartları öngören kanun hükümleri saklıdır.

(5) Tüketici, cayma hakkı konusundaki bilgiyi de içeren yazılı sözleşme veya sözleşmelerin bir nüshasının kendisine teslim edildiği andan itibaren on dört gün içinde hiçbir sebep göstermeksizin ve hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin cayma hakkını kullanabilir. Bu süre dolmadan müteşebbis, tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. 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.

(6) Tüketicinin ödediği bedel kısmen veya tamamen müteşebbis ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanılarak bir kredi veren tarafından karşılanıyorsa, cayma hakkının kullanılması halinde, kredi sözleşmesi de hiçbir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü söz konusu olmaksızın kendiliğinden sona erer. Ancak, bunun için cayma bildiriminin kredi verene de yazılı olarak iletilmesi gerekir.

(7) Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti, yeniden satım, değişim sözleşmelerinin ve ön bilgilendirmenin içeriği, cayma hakkı, reklamları ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelik ile belirlenir.

Paket tur sözleşmeleri

MADDE 26- (1) Paket tur sözleşmeleri; paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından aşığıdaki hizmetlerden en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdigi sözleşmelerdir.

a) Ulaştırma,

b) Konaklama,

c) Ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetleri.

(2) Turun ayrıntılarının, paket tur düzenleyicisi, aracısı veya tüketici tarafından belirlenmiş olması veya aynı paket tur içindeki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılması hallerinde de bu madde hükümleri uygulanır.

(3) Paket tur düzenleyicisinin Türkiye’de temsilcisinin bulunmadığı hallerde paket tur aracısı paket tur düzenleyen gibi sorumlu tutulur.

(4) Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketiciye, ön bilgilendirme amaçlı broşür verilir.

(5) Tüketici, kendisinden kaynaklanmayan nedenlerle, paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi veya turun başlamadan önce iptal edilmesi hallerinde, bu değişikliği kabul edebileceği gibi sözleşmeden dönme hakkına da sahiptir. Bu hallerde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, tüketiciye ödemiş olduğu bedeli en geç yedi gün içinde iade etmesi zorunludur.

(6) Tüketicinin, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik nedeniyle bedelin indirilmesini talep etme hakkı vardır. Paket tur düzenleyicisinin, tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde tüketici sözleşmeden dönebilir. Bu hallerde paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer. Yapılmış olan ödemelerin en geç yedi gün içinde tüketiciye iade edilmesi zorunludur. Ancak paket tur düzenleyicisinin o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için, tüketiciden hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep etme hakkı saklıdır.

(7) Paket tur düzenleyicisi, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Tüketici, ayrıca tatil zamanını boşa harcadığı hallerde de uygun bir tazminat talep edebilir.

(8) Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de bu maddede tüketicilere sağlanan haklardan yararlanır.

(9) Paket turlar hakkında ön bilgilendirme yükümlülüğünün kapsamı, sözleşmenin içeriği, paket turun devri, sözleşmede değişiklik yapılmasının koşulları ve bu hallerde tüketicinin hakları, paket turun iptal edilmesinin sonuçları, paket tur düzenleyicisinin sorumlulukları, tüketicinin hangi hallerde tazminat talep edebileceği, sözleşmeden dönme ve sonuçları ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelik ile belirlenir.

Abonelik sözleşmeleri

MADDE 27- (1) Abonelik sözleşmeleri, tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli olarak veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmelerdir.

(2) Tüketici, abonelik sözleşmesini istediği zaman feshetme hakkına sahiptir. Buna ilişkin bildirim kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yazılı olarak gerçekleştirilebilir.

(3) Müteşebbis, tüketicinin aboneliğe son verme isteğini, yönetmelik ile belirlenen süreler içinde yerine getirmekle yükümlüdür. Aboneliğin belirtilen süreler içerisinde sona erdirilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlanılmış olsa dahi tüketiciden bedel talep edilemez.

(5) Müteşebbis, fesih bildiriminden itibaren on beş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan ücretin geri kalan kısmını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlüdür.

(6) Müteşebbis, 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.

(7) Sözleşmenin zorunlu içeriği ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelik ile belirlenir.

Sürelili yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamaları

MADDE 28-(1) Herhangi bir süreli yayınlı ilişkilendirilerek, o süreli yayınlı birlikte ikinci bir mal veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği promosyon uygulamalarında, yönetmelikle belirlenen süreli yayıncılık amaçlarına uygun kültürel mal veya hizmetler dışında başka bir mal veya hizmet verilemez. Belirli bir teması olan ve haftalık veya daha uzun süreli aralıklarla yayınlanan süreli yayınlı ilişkilendirilen promosyon uygulamalarında ise;

(a) günlük süreli yayınlı ilişkilendirilmemesi,

(b) o süreli yayınlı birden fazla sayıda satın alınmasını gerektirecek bir şarta bağlanmaması,

(c) promosyona konu edilecek mal veya hizmetin o süreli yayınlı temasına uygun olması

(ç) o süreli yayınlı birlikte anında tüketiciye teslim edilmesi

koşullarıyla, başka bir mal veya hizmet de verilebilir.

(2) Sürelili yayınlı birden fazla sayıda satın alınmasını gerektiren ve belirli bir süreye yayınlı promosyon uygulamalarının süresi, günlük süreli yayınlı yetmiş beş günü, haftalık süreli yayınlı on sekiz haftayı, daha uzun süreli yayınlı on iki ayı geçemez.

(3) Promosyon uygulamasına konu mal veya hizmet bedelinin tamamının veya bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenemez.

(4) Sürelili yayınlı kuruluşu, promosyon uygulamasına ait reklamlarda, uygulamaya konu mal veya hizmetin Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programını ilan etmek ve bu mal veya hizmetin teslim ve ifasını, promosyon kampanyasının bitiminden itibaren kırk beş gün içinde yerine getirmek zorundadır.

(5) Promosyon kampanyası süresince, süreli yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle artırılamaz.

(6) Promosyon kampanyasına konu mal veya hizmet taahhüdü ve dağıtımını bölünerek yapılamayacağı gibi, bu mal veya hizmetin ayrılmaz ya da tamamlayıcı parçaları da ayrı bir promosyon kampanyası konusu haline getirilemez. Bu Kanunun uygulamasında, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen her bir mal veya hizmete ilişkin işlemler bağımsız bir promosyon kampanyası olarak kabul edilir.

BEŞİNCİ KISIM

Tüketicinin Bilgilendirilmesi

Fiyat etiketi

MADDE 29-(1) Perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir, okunabilir şekilde tüketicinin ödeyeceği gerçek toplam fiyatı ve birim fiyatını gösteren, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren etiket konulması, etiket konulması mümkün olmayan hallerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunludur. Hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listeler de bu fıkra hükmüne göre düzenlenerek asılır.

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

(3) İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimli satış fiyatı, indirimden önceki fiyatı ve indirim oranı, tarife ve fiyat listeleri ile etiketlerinde gösterilir. İndirimden önceki fiyatın gerçekliğinin ispatı müteşebbise aittir.

(4) Etiket, fiyat ve tarife listeleri ile indirimli satışlara ilişkin uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Tanıtma ve kullanma kılavuzu

MADDE 30- (1) Tüketicinin kullanımına sunulan mallarının tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satışa sunulması zorunludur. Tanıtım ve kullanıma ilişkin hususların, malın üzerinde de yer alması halinde, yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunludur.

(2) Malların ilgili teknik düzenlemesi uyarınca kişinin sağlığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu maldan emniyetle faydalanılabilmesi için üzerine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna, bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar, açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulur veya yazılır.

(3) Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarının hazırlanması sorumluluğu imalatçı ve ithalatçıya, tüketiciye verilmesi ve teslim edildiğinin ispat sorumluluğu ise satıcıya aittir.

(4) Hangi malların tanıtma ve kullanma kılavuzu ve etiket ile satılmak zorunda olduğu ve bunlarda bulunması gereken asgari unsurlar ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelik ile belirlenir.

Tüketici hakları belgesi

MADDE 31- (1) İmalatçı ve ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri tüketiciye yönelik malları için tüketicileri bilgilendirmek amacıyla, içeriği yönetmelikle belirlenen bir tüketici hakları belgesi düzenlemek zorundadır.

(2) Bu belgenin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi ve tüketiciye teslim edildiğinin ispat sorumluluğu satıcıya aittir.

(3) Tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla, müteşebbis mal veya hizmete ilişkin ilave taahhütte bulunabilir. Ancak ilave taahhüt süresince, bedelinin iadesi, değiştirilmesi, onarılması, bakımının yapılması ve benzer hususlarda tüketiciden ek bir masraf talep edilemez. Müteşebbis, bu taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilanlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır.

(4) Hangi malların tüketici hakları belgesi ile satılmak zorunda olduğu ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelik ile belirlenir.

Satış sonrası hizmetler

MADDE 32- (1) İmalatçı veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri tüketiciye yönelik mallar için o malın Bakanlıkça tespit ve ilân edilen kullanım ömrü süresince, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini vermek zorundadırlar.

(2) Bir malın arızalanması durumunda o malın yetkili servis istasyonlarındaki tamir süresi, yönetmelikle belirlenen azami süreyi geçemez.

(3) Bakanlıkça, tespit ve ilan edilen kullanım süresi içerisinde kalmak kaydıyla; 16 ncı maddede öngörülen zamanaşımı süreleri geçtikten sonra malın, imalatçı veya ithalatçı tarafından tamirinin yapılamaması veya imkânsız hale gelmesi durumunda tüketici, imalatçı veya ithalatçıdan malın rayiç değeri üzerinden bedel iadesi talep edebilir. Bu hüküm ihtiyari garanti kapsamında verilen ilave hakların kullanılmasını engellemez.

(4) İmalatçı veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarını kendileri kurabileceği gibi servis istasyonlarının verdiği hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla kurulu bulunan servis istasyonlarından veya servis organizasyonlarından da faydalanabilirler.

(5) Herhangi bir imalatçı veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları, verdikleri hizmetten dolayı tüketiciye karşı sorumludurlar.

(6) Hangi mallar için kaç adet servis istasyonu kurulmasının zorunlu olduğu, servis istasyonlarının kuruluşu, işleyişi ve özellikleri ile diğer usul ve esaslar yönetmelik ile belirlenir.

Tüketicinin bilinçlendirilmesi

MADDE 33-(1) Tüketicinin eğitilmesi konusunda örgün ve yaygın eğitim kurumlarının ders programlarına, Bakanlığın uygun görüşü alınarak Millî Eğitim Bakanlığınca gerekli ilaveler yapılır.

(2) Radyo ve televizyon kuruluşları 07-23 saatleri arasında ayda 10 dakikadan az olmamak üzere tüketicinin eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi amacıyla yayınlar yapmak zorundadır. Yapılan yayınların kopyaları her ay düzenli olarak Radyo ve Televizyon Üst Kuruluna teslim edilir. Bu saatler dışında yapılan yayınlar, aylık on dakikalık süreye dahil edilmez. Bu süreler, Radyo ve Televizyon Üst Kurulu tarafından denetlenir ve sonuçlar Bakanlığa bildirilir.

Tüketici ödülleri

MADDE 34-(1) Tüketici ödülleri, tüketicinin korunması ve bilinçlendirilmesi ile yasal haklarını kullanmaları konusunda özendirilmesi amacıyla verilen ödüllerdir. Bakanlık, yönetmelik ile belirlenen alanlarda tüketici ödülleri verir.

(2) Bakanlık dışındaki kurum ve kuruluşlarca tüketici ödülü veya benzeri bir isim altında verilen ödüllerin ticari reklamlarda kullanılması yasaktır.

(3) Tüketici ödülleriyle ilişkin usul ve esaslar yönetmelik ile belirlenir.

ALTINCI KISIM

Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar

Ticari reklam

MADDE 35- (1) Ticaret, iş, zanaat veya bir meslekle bağlantılı olarak; bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralanmasını sağlamak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla reklamveren tarafından herhangi bir mecra da yazılı, görsel, işitsel ve benzeri yollarla gerçekleştirilen pazarlama iletişimi niteliğindeki duyuru ticari reklamdır.

(2) Ticari reklamların Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, dürüst ve doğru olmaları esastır.

(3) Tüketicuyu 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 özür lüleri istismar edici ticari reklam yapılamaz.

(4) Reklam olduğu açıkça belirtilmeksizin yazı, haber ve programlarda, mal veya hizmetlere ilişkin isim, marka, logo veya diğer ayırt edici şekil veya ifadelerle ticari unvan veya işletme adlarının reklam yapmak amacıyla yer alması ve tanıtıcı mahiyette sunulması örtülü reklam olarak kabul edilir. Her türlü iletişim aracında örtülü reklam yapılması yasaktır.

(5) Aynı ihtiyaçları karşılayan ya da aynı amaca yönelik rakip mal veya hizmetlerin karşılaştırılmalı reklamı yapılabilir.

(6) Reklamverenler ticari reklamlarında yer alan somut iddialarının doğruluğunu ispatla yükümlüdür.

(7) Reklamverenler, reklam ajansları ve mecra kuruluşları bu madde hükümlerine uymakla yükümlüdürler.

(8) Ticari reklamlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelik ile belirlenir.

Haksız ticari uygulamalar

MADDE 36-(1) Bir ticari uygulama; mesleki özenin gereklerine uymuyorsa ve ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozuyorsa veya önemli ölçüde bozma ihtimali varsa haksız olduğu kabul edilir. Özellikle aldatıcı veya saldırgan nitelikte olan uygulamalar

ile yönetmelik ekinde yer alan uygulamalar haksız ticari uygulama olarak kabul edilir. Tüketiciye yönelik haksız ticari uygulamalar yasaktır.

(2) Müteşebbis, ticari uygulamasına ilişkin somut iddialarının doğruluğunu ispatla yükümlüdür.

(3) Haksız ticari uygulamanın reklam yoluyla gerçekleştirildiği hallerde bu Kanunun 35 inci maddesi hükümleri uygulanır.

(4) Haksız ticari uygulamaların tespit edilmesine ve bunların denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile her halükarda haksız ticari uygulama olarak kabul edilecek uygulamalar yönetmelik ile belirlenir.

Reklam Kurulu

MADDE 37-(1) Haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeler ile ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirlemek, bu hususlar çerçevesinde inceleme ve gerektiğinde denetim yapmak, inceleme ve denetim sonucuna göre durdurma ve/veya aynı yöntemle düzeltme ve/veya para cezası veya gerekli görülen hallerde de üç aya kadar tedbiren durdurma cezası verme hususlarında görevli bir Reklam Kurulu oluşturulur. Kurul tedbiren durdurma kararı verme yetkisini Reklam Kurulu Başkanına devredebilir. Kurulun kararları Bakanlıkça uygulanır.

(2) Başkanlığı, Bakanın görevlendireceği ilgili Genel Müdür tarafından yürütülen Reklam Kurulu;

- a) Bakanlıkça ilgili Genel Müdür Yardımcıları arasından görevlendirilecek bir üye,
- b) Adalet Bakanlığınca, bu Bakanlıkta idari görevlerde çalışan hakim/savcılar arasından görevlendirilecek bir üye,
- c) Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının görevlendireceği bir üye,
- ç) Sağlık Bakanlığının görevlendireceği bir üye,
- d) Yüksek Öğretim Kurulunca, biri reklamcılık/iletişim alanında, diğeri ticaret hukuku alanında olmak üzere öğretim üyeleri arasından görevlendirilecek iki üye,
- e) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin görevlendireceği bir üye,
- f) Tüketici Konseyi'nin Konseye katılan tüketici örgütü temsilcileri arasından seçeceği bir üye,
- g) Reklamverenler derneklerinin veya varsa üst kuruluşlarının seçeceği bir üye,
- ğ) Reklamcılar derneklerinin veya varsa üst kuruluşlarının seçeceği bir üye olmak üzere onbir üyeden oluşur.

(3) Kurul üyelerinin görev süreleri üç yıldır. Süresi bitenler yeniden görevlendirilebilir veya seçilebilir. Üyelikler herhangi bir sebeple boşaldığı takdirde boşalan üyeliklere ikinci fıkra esasları dahilinde bir ay içerisinde görevlendirme veya seçim yapılır. Süresi dolan üyenin görevi, yeni üye görevine başlayıncaya kadar devam eder.

(4) Kurul ayda en az bir defa veya ihtiyaç duyulduğu her zaman Başkanın çağrısı üzerine toplanır.

(5) Kurul, Başkan dahil en az yedi üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların çoğunluğu ile karar verir. Oyların eşit olması halinde Başkanın oy kullandığı taraf çoğunluğu sağlar.

(6) Bakanlıkça, Kurulun karar vermesine yardımcı olmak üzere sektörel alanlarda ihtisas komisyonları kurulur. Komisyonlar, başkan dahil en az üç kişiden oluşur.

(7) Kurul başkan ve üyelerine 14.000 gösterge rakamının, Komisyon başkan ve üyelerine ise 11.500 gösterge rakamının memur maaş katsayısı ile çarpılması sonucu bulunacak tutar net olarak ödenir.

(8) Kurul, incelemesini ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapar. Kurulun sekretarya hizmetleri Genel Müdürlük tarafından yerine getirilir.

(9) Kurul, gerekli gördüğü takdirde özel uzmanlık gerektiren hususlarla ilgili olarak ihtisas sahibi üniversite, özel hukuk tüzel kişileri ile gerçek kişilerin görüşüne başvurabilir.

(10) Kurul kararları, tüketicilerin bilgilendirilmesi, aydınlatılması ve ekonomik çıkarlarının korunması amacıyla Bakanlıkça açıklanır.

(11) Reklam Kurulunun ve sektörel alanlardaki ihtisas komisyonlarının kuruluşu, görevleri, çalışma usul ve esasları ile sekretarya hizmetlerinin ne şekilde yerine getirileceği ve diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

YEDİNCİ KISIM **Tüketici Kuruluşları**

Reklam Konseyi

MADDE 38 – (1) Reklam politikalarının oluşturulması ve uygulanması ile ilgili olarak çağdaş iletişim uygulamalarını takip etmek; reklam sektörünün ve reklam denetim işlevinin geliştirilmesine yönelik araştırma ve çalışmalar yapmak, bu alanda görüş ve önerilerde bulunmak ve bu görüş ve önerileri ilgili mercilere iletmek amacıyla yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde Reklam Konseyi toplanır.

(2) Reklam Konseyinin üyeleri, çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar yönetmelik ile belirlenir.

Tüketici Konseyi

MADDE 39- (1) Tüketicilerin sorunlarının ve ihtiyaçlarının belirlenmesi ile çıkarlarının korunmasına ilişkin gerekli tedbirleri araştırmak ve bu Kanunun uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri öncelikle ele alınmak üzere ilgili mercilere iletmek amacıyla yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde Tüketici Konseyi toplanır.

(2) Tüketici Konseyinin üyeleri, çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar yönetmelik ile düzenlenir.

Tüketici sorunları hakem heyetleri

MADDE 40- (1) Bakanlık, tüketici ile müteşebbis arasında bu Kanunun uygulamasından doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il merkezlerinde ve yönetmelik ile belirlenen ilçe merkezlerinde, en az bir tüketici sorunları hakem heyeti oluşturmakla görevlidir.

(2) Değeri 2.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetinin vereceği kararlar

tarafları bağlar. Tüketici sorunları hakem heyeti kararları 11/02/1959 tarih ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre taraflara tebliğ edilir. Bu kararlar İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.

(3) Değeri 2.000 TL ve üzerindeki uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerinin verecekleri kararlar, tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilir.

(4) Tüketici sorunları hakem heyetlerine yalnızca tüketiciler başvurabilir. Tüketici sorunları hakem heyetleri kendilerine yapılan başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır.

(5) Başvurunun yapılmasından sonra ön inceleme yapılır. Tüketici sorunları hakem heyetleri ön incelemede; uyuşmazlık şartlarını ve ilk itirazları inceler, tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği uyuşmazlıklarda onları sulhe teşvik edebilir ve bu hususları tutanağa geçirir. Taraflar arasında uzlaşma sağlanması durumunda uyuşmazlık konusu ayrıca gündeme alınmaz.

(6) Taraflar, tüketici sorunları hakem heyetinin bağlayıcı kararlarına karşı on beş gün içinde kararın verildiği tüketici sorunları hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilirler. İtiraz, tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak, talep edilmesi şartıyla hakim, tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. İtiraz olunan kararın, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı bozulması gerektiği ve kanuna uymayan husus hakkında yeniden yargılama yapılmasına ihtiyaç duyulmadığı takdirde tüketici mahkemesi, kararı değiştirerek ve düzelterek onayabilir. Tarafların kimliklerine ait yanlışlıklarla, yazı, hesap veya diğer açık ifade yanlışlıkları hakkında da bu hüküm uygulanır. Karar, usule ve kanuna uygun olup da gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek ve düzeltilerek onanır. Tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir. Tüketici sorunları hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine vekalet ücretine hükmedilmez.

(7) Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici sorunları hakem heyetine yapılır. Tüketici sorunları hakem heyetinin bulunmadığı yerlerde ise başvuruların nerelere yapılacağı ve bu başvuruların hangi tüketici sorunları hakem heyetince karara bağlanacağı yönetmelikle belirlenir.

(8) Bu maddede belirtilen parasal sınırlar her takvim yılı başından geçerli olmak üzere o yıl için 04/01/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır. Bu artışların hesabında bir Türk Lirasının küsuru dikkate alınmaz.

(9) Tüketici sorunları hakem heyeti başkan ve üyeleri ile raportörlere verilen huzur hakkı veya huzur ücretinin ödenmesine ve bilirkişi ücretlerine ilişkin usul ve esaslar, bir ayda ödenecek tutar 10.000 gösterge rakamının memur aylık katsayısıyla çarpımı sonucu bulunacak miktarı geçmemek üzere Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

(10) Tüketici sorunları hakem heyeti raportörleri, tüketici sorunları hakem heyetinin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmakla görevlidir. Bakanlık taşra teşkilatının bulunduğu il ve ilçelerde en az bir raportör kadrosu ihdas edilir. Raportörler il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici sorunları hakem heyetlerinde istihdam edilir.

(11) Tüketici sorunları hakem heyetleri uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan isteyebilir.

(12) Tüketici sorunları hakem heyetlerinin kurulması, çalışma usul ve esasları, raportörlerin nitelikleri ile diğer hususlar yönetmelik ile belirlenir.

SEKİZİNCİ KISIM

Yargılama ve Cezaya İlişkin Hükümler

Tüketici mahkemeleri

MADDE 41- (1) Bu Kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak tüketici ile müteşebbis arasında ortaya çıkan uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir. Tüketici mahkemelerinin yargı çevresi, Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulunca belirlenir.

(2) Tüketici mahkemeleri nezdinde tüketiciler, tüketici örgütleri, ilgili piyasayı düzenleyen kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlıkça açılacak davalarda 12/01/2011 tarihli ve 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununun 120 nci maddesi hükümleri uygulanmaz. Bu davalar her türlü resim ve harçtan muaftır. Tüketiciler, tüketici örgütleri ve Bakanlık, tüketici mahkemeleri nezdinde açtıkları davalarda yalnızca mahkeme ara kararında veya hükümde yer verilen giderleri ödemekle yükümlüdür.

(3) Tüketici örgütleri üst kuruluşlarınca açılacak davalarda bilirkişi ücreti ve davanın davacı aleyhine sonuçlanması durumunda davacının davalıya ödemek zorunda kalacağı avukatlık ücreti Bakanlıkça karşılanır. Davanın, davalı aleyhine sonuçlanması durumunda, bilirkişi ücreti 21/07/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir. Tüketici mahkemelerinde görülecek davalar Hukuk Muhakemeleri Kanununun Altıncı Kısım hükümlerine göre yürütülür.

(4) Tüketici davaları, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde açılır.

(5) Tüketiciler, tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık, haksız şartlar, haksız ticari uygulamalar ile ticari reklamlara ilişkin hükümler dışında, münferit tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve bu Kanuna aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hallerde bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya hukuka aykırı durumun tespiti, önlenmesi veya durdurulması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabilir.

(6) Tüketici mahkemesince uygun görülen hallerde tedbir kararları veya hükümler, müteşebbis tarafından ülke düzeyinde yayınlanan gazetelerden en az üçünde derhal ilân edilir.

(7) Tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına yapılacak itirazlar hariç olmak üzere, müteşebbisler tüketici mahkemesine başvuramaz.

(8) Tüketici mahkemelerince verilen kesinleşmiş kararlar Adalet Bakanlığınca, Adalet Bakanlığı ve yargı birimlerince kullanılmakta olan bilişim sistemi üzerinden Bakanlığa iletilir. Tüketici sorunları hakem heyetleri kararlarına karşı yapılan itiraz sonucu verilen kararlar, kararı veren mahkeme tarafından ilgili tüketici sorunları hakem heyetine gönderilir.

Denetim

MADDE 42-(1) Bu Kanunun uygulamasında, Bakanlık müfettişleri, gümrük ve ticaret uzman ve denetmenleri ile Bakanlıkça görevlendirilecek personel mal veya hizmet sunulan her yerde denetleme, inceleme ve araştırma yapmaya yetkilidir.

(2) Bu Kanunun kapsamına giren hususlarda, müteşebbis veya diğer ilgili kurum ve kuruluşlarca, yetkili ve görevli kişi ve kuruluşlara her türlü bilgi ve belgenin doğru olarak gösterilmesi veya istenmesi halinde belgelerin aslının veya onaylı kopyalarının verilmesi zorunludur.

Üretimin veya satışın durdurulması ve malın toplatılması

MADDE 43-(1) Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun tespiti, üretiminin veya satışının durdurulması, ayıbın ortadan kaldırılması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri dava açabilir.

(2) Satışa sunulan seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi halinde, mahkeme malın satışını geçici olarak durdurur. İmalatçı ve/veya ithalatçı mahkeme kararının tebliğ tarihinden itibaren en geç üç ay içinde malın ayıbını ortadan kaldırır. Malın ayıbının ortadan kalkmasının imkânsız olması halinde mal, imalatçı ve/veya ithalatçı tarafından toplanır veya toplattırılır. Toplatılan mallar taşıdıkları risklere göre kısmen veya tamamen imha edilir veya ettirilir.

(3) Satışa sunulan bir seri malın, tüketicinin güvenliğini tehlikeye sokan bir ayıp taşıması durumunda, 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri saklıdır.

Yiyecek Taklidi Ürünler

MADDE 44- (1) Gıda olmamalarına rağmen, sahip oldukları şekil, koku, görünüm, ambalaj, etiket, hacim veya boyut nedeniyle olduklarından farklı görünen ve bu sebeple de tüketiciler tarafından gıda ürünleriyle karıştırılarak tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atan malların üretilmesi, pazarlanması, ithalatı ve ihracatı yasaktır.

(2) Mal piyasaya sürülmüşse, 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri uygulanır.

(3) Yiyecek taklidi ürünleri satın alan tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle dava açma hakları saklıdır.

Tüketici ürünü ve hizmet denetimi

MADDE 45-(1) Tüketici ürünü; hizmet sektöründe kullanılanlar dahil, üretici veya dağıtıcının, alıcıya bu konuda açıkça bilgi vermesi kaydıyla, antika olan veya kullanılmadan önce tamir veya ıslah edilmesi gereken ikinci el ürünler hariç olmak üzere, tüketicilerin kullanması için tasarlanan veya tüketici kullanımı için tasarlanmamış olsa dahi makul, öngörülebilir koşullarda tüketiciler tarafından kullanılması muhtemel olan, gerek ticari faaliyetler sonucunda gerekse başka yollarla tedarik edilen veya kullanılabilir hale getirilen yeni, kullanılmış veya ıslah edilmiş her türlü üründür

(2) Tüketici ürünleri ile tüketiciye sunulan hizmetler; can ve mal güvenliğine ve çevreye zarar vermemeli, her türlü idari ve teknik düzenlemeye uygun olmalıdır. Bakanlık, bu esaslara göre piyasa gözetimi ve denetimi yapmak ve yaptırmakla görevlidir.

Ceza hükümleri

MADDE 46- (1) 4 üncü, 6 ncı, 18 inci, 23 üncü, 24 üncü, 26 ncı, 27 nci ve 29 uncu maddelerde belirtilen yükümlülükler aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için; 30 uncu ve 31 inci maddede belirtilen yükümlülükler aykırı hareket eden üretici ve ithalatçı hakkında piyasaya arz edilen, satıcı hakkında tüketiciye satışı yapılan her bir mal için 200 TL idari para cezası uygulanır.

(2) 5 inci madde uyarınca belirlenen haksız şartların tüketici sözleşmelerinde kullanılması durumunda, Bakanlıkça verilecek süre içerisinde bu haksız şartın sözleşme metninden çıkarılmaması halinde, aykırılığın tespit edildiği her bir sözleşme için 200 TL idari para cezası uygulanır.

(3) 19 uncu maddenin ikinci, üçüncü, dördüncü, beşinci, altıncı, yedinci, onaltıncı fıkralarında belirtilen yükümlülükler aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için 200 TL, sekizinci, dokuzuncu, onuncu, onbirinci, ondördüncü, onbeşinci fıkralarında belirtilen yükümlülükler aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için 1.000 TL, onikinci ve onüçüncü fıkralarında belirtilen yükümlülükler aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için 10.000 TL idari para cezası uygulanır.

(4) 20 nci maddenin ikinci ve yedinci fıkrasında belirtilen yükümlülükler aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için 200 TL, üçüncü, onuncu, onbirinci, onikinci, onüçüncü ve ondördüncü fıkralarında belirtilen yükümlülükler aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için 1.000 TL, dördüncü, altıncı ve sekizinci fıkralarında belirtilen yükümlülükler aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için 10.000 TL idari para cezası uygulanır.

(5) 21 inci maddenin; üçüncü, beşinci, altıncı ve yedinci fıkralarında belirtilen yükümlülükler aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için 1.000 TL, ikinci ve dördüncü fıkrasında belirtilen yükümlülükler aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için 10.000 TL idari para cezası uygulanır.

(6) 22 nci maddenin ikinci, üçüncü, dördüncü ve beşinci fıkralarında belirtilen yükümlülükler aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için 10.000 TL idari para cezası uygulanır.

(7) 25 inci maddede belirtilen yükümlülükler aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için; 43 üncü maddede seri ayıplı malın ayıbının giderilmesi, toplanması veya imhasına ilişkin yükümlülükler aykırı hareket eden imalatçı veya ithalatçılar hakkında aykırılığı tespit edilen her bir mal için; 44 üncü maddenin birinci fıkrasında belirtilen yükümlülükler aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir mal için 1.000 TL idari para cezası uygulanır.

(8) 28 inci maddede belirtilen yükümlülükler aykırı hareket eden süreli yayın kuruluşları hakkında 5.000 TL, aykırılık ülke genelinde dağıtımı yapılan süreli yayın ile gerçekleştirilmiş ise 100.000 TL para cezası uygulanır. Süreli yayın kuruluşu, kampanyayı ve kampanyaya

ilişkin her türlü reklam ve ilanı da durdurur. Aykırılığın devamı halinde, reklam ve ilanın durdurma zorunluluğunun doğduğu tarihten itibaren her sayı-gün için 10.000 TL para cezası uygulanır.

(9) 32 inci maddenin birinci, ikinci, üçüncü ve beşinci fıkralarında belirtilen yükümlülükler aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem için 200 TL, imalatçı veya ithalatçı hakkında, bu madde uyarınca kurulması zorunlu tutulan servis istasyonlarından kurulmayan her bir servis istasyonu için 10.000 TL, servis istasyonlarında eksiklik tespit edilmesi halinde, eksikliği tespit edilen her bir servis istasyonu için 1.000 TL idari para cezası uygulanır.

(10) 33 üncü maddede belirtilen yükümlülükler aykırı hareket eden yerel radyo ve televizyonlar hakkında 1.000 TL, aykırılık, ülke düzeyinde yayın yapan radyo ve televizyonlarca gerçekleştirilmiş ise 10.000 TL para cezası uygulanır.

(11) 34 üncü maddenin ikinci fıkrasında belirtilen yükümlülüğe aykırı hareket edenler hakkında 50.000 TL para cezası uygulanır.

(12) 35 inci maddede belirtilen yükümlülükler aykırı hareket eden reklam verenler, reklam ajansları ve mecra kuruluşları hakkında durdurma ve/veya aynı yöntemle düzeltme ve/veya para cezası ve gerekli görülen hallerde de üç aya kadar tedbiren durdurma cezası uygulanır. Reklam Kurulu, ihlalin niteliğine göre bu cezaları birlikte veya ayrı ayrı verebilir. Aykırılık,

a) Yerel düzeyde yayın yapan televizyon kanalı aracılığı ile gerçekleştirilmiş ise 10.000 TL,

b) Ülke genelinde yayın yapan televizyon kanalı aracılığı ile gerçekleştirilmiş ise 200.000 TL,

c) Süreli yayınlar aracılığıyla gerçekleştirilmiş ise (a) ve (b) bentlerinde belirtilen cezaların yarısı,

ç) Yerel düzeyde yayın yapan radyo kanalı aracılığı ile gerçekleştirilmiş ise 5.000 TL,

d) Ülke genelinde yayın yapan radyo kanalı aracılığı ile gerçekleştirilmiş ise 50.000 TL,

e) İnternet aracılığı ile gerçekleştirilmiş ise 50.000 TL,

f) Kısa mesaj aracılığı ile gerçekleştirilmiş ise 25.000 TL,

g) Diğer mecralar aracılığı ile gerçekleştirilmiş ise 5.000 TL,

para cezası uygulanır. Reklam Kurulu, idari işleme konu ihlalin bir yıl içerisinde üçten fazla tekrar edilmesi halinde yukarıda belirtilen idari para cezalarını on katına kadar uygulayabilir.

(13) 36 inci maddede belirtilen yükümlülükler aykırı hareket eden müteşebbisler hakkında üç aya kadar tedbiren durdurma veya durdurma veya 5.000 TL para cezası uygulanır. Kurul, ihlalin niteliğine göre bu cezaları birlikte veya ayrı ayrı verebilir. Para cezası, aykırılık ülke genelinde gerçekleştirilmiş ise 50.000 TL olarak uygulanır.

(14) 42 inci maddenin ikinci fıkrasında belirtilen yükümlülükler aykırı hareket edenler hakkında yedi gün içinde bilgi ve belgelerin doğru olarak verilmesi veya yerinde inceleme imkânının sağlanması ihtar edilir. İhtara rağmen aykırılığın devamı halinde 25.000 TL'den az olmamak üzere aykırılığın tespitinden bir önceki mali yıl sonunda oluşan yıllık gayri safi gelirlerinin yüzde biri oranında idarî para cezası verilir.

(15) 43 üncü maddede seri ayıplı malın ayıbının giderilmesi, toplanması veya imhasına ilişkin yükümlülükler aykırı hareket eden imalatçı veya ithalatçılar hakkında aykırılığı tespit edilen her bir mal için; 44 üncü maddenin birinci fıkrasında belirtilen yükümlülükler aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir mal için 1.000 TL idari para cezası uygulanır.

(16) Bu maddenin sekizinci, onikinci ve onüçüncü fıkralarındaki idari para cezaları hariç olmak üzere, aykırılığın tespit edildiği tarih itibariyle bir defada uygulanan toplam para cezası tutarının 25.000 TL'yi aştığı durumlarda, bu miktardan az olmamak üzere toplam para cezası tutarı, cezaya muhatap gerçek ya da tüzel kişinin aykırılığın tespitinden bir önceki mali yılsonunda oluşan yıllık gayri safi gelirlerinin yüzde birini aşamaz. Bir önceki yıl gayri safi gelirin oluşmaması halinde, tespit tarihi itibariyle oluşan gayri safi geliri dikkate alınır. Gayri safi gelirlerinin bildirilmediği veya yanlış bildirildiği durumlarda bu fıkra hükmü uygulanmaz.

(17) Bu Kanuna göre idari yaptırımların uygulanması diğer kanunlar gereğince uygulanacak idari yaptırım kararları ile yapılacak işlemleri engellemez.

(18) Para cezaları her takvim yılı başından geçerli olmak üzere o yıl için 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır. Bu artışların hesabında bir Türk Lirasının küsuru dikkate alınmaz.

Cezalarda yetki, itiraz ve zamanaşımı

MADDE 47- (1) 46 ncı maddenin; birinci, beşinci, altıncı, yedinci ve dokuzuncu fıkrasında yer alan idari yaptırımlar Bakanlık Ticaret İl Müdürlüğü tarafından, diğer fıkralarındaki idari yaptırımlar Bakanlık tarafından uygulanır.

(2) Bu Kanun hükümlerine göre verilen idarî yaptırım kararlarına karşı 06/01/1982 tarihli ve 2577 sayılı İdarî Yargılama Usulü Kanunu hükümlerine göre kanun yoluna başvurulur. Ancak, idare mahkemesinde dava, işlemin tebliği tarihinden itibaren otuz gün içinde açılır. İdare mahkemesinde iptal davası açılmış olması, kararın yerine getirilmesini durdurmaz.

DOKUZUNCU KISIM

Çeşitli Hükümler

Test, muayene ve analizler

MADDE 48- (1) Bakanlık bu Kanunun uygulaması için resmi veya özel kuruluşların laboratuvarlarından yararlanabilir. Test ve muayene ücretleri Bakanlık bütçesinden karşılanır. Test ve muayene sonuçlarının ilgili teknik düzenlemesine aykırı çıkması halinde buna ilişkin tüm giderler müteşebbis tarafından ödenir.

(2) Reklam Kurulu, Kurul'a sunulan bilgi ve belgelerin bilimsel geçerliğinin olup olmadığı veya gerektiğinde resmi veya özel kurum ve kuruluşlar ile üniversitelerden görüş istenebilir. Buna ilişkin masraflar Bakanlık bütçesinden karşılanır. Bilgi ve belgelerin bilimsel geçerliliğinin olmadığı tespit edildiğinde buna ilişkin tüm giderler müteşebbis veya reklamveren tarafından ödenir.

(4) Bu giderler, Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre tahsil olunur. Tahsil olunan test ve muayene ücretleri bütçeye gelir kaydedilir.

Ödenek

Madde 49- (1) Reklam Kurulu, Reklam Konseyi, Tüketici Konseyi ve tüketici sorunları hakem heyetlerinin faaliyetlerine ilişkin masraflar, Bakanlığın tüketicinin korunması amacına yönelik masrafları ve sair harcamalar Bakanlık bütçesine konulacak ödenekten karşılanır.

Yönetmelikler ve düzenlemeler

MADDE 50- (1) Bakanlık, bu Kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak mevzuat çerçevesinde gerekli tedbirleri almaya ve düzenlemeleri yapmaya yetkilidir.

(2) Bu Kanunda öngörülen Yönetmelikler Kanunun yürürlüğe giriş tarihinden itibaren altı ay içerisinde Bakanlık tarafından çıkarılır.

Değiştirilen hükümler

MADDE 51- (1) 03/06/2011 tarihli ve 640 sayılı Gümrük ve Ticaret Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 2 inci maddesinin birinci fıkrasının (1) bendindeki ve 11 inci maddesinin birinci fıkrasının (f) bendindeki “Teknik mevzuatı bulunmayan ve doğrudan tüketiciye sunulan ürünlerin” ibaresi “Bakanlığın sorumluluğunda bulunan tüketici ürünlerinin” şeklinde değiştirilmiştir.

(2) Ekli (1) listede yer alan kadrolar ihdas edilerek 13/12/1983 tarihli ve 190 sayılı Genel Kadro ve Usulü Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin eki (I) sayılı cetvelin Gümrük ve Ticaret Bakanlığına ait bölümüne eklenmiştir.

Kaldırılan hükümler

MADDE 52- (1) 23/02/1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükten kaldırılmıştır. Diğer mevzuatla Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna yapılan atıflar bu Kanuna yapılmış sayılır.

GEÇİCİ MADDE 1- (1) Tüketici mahkemelerinin kurulmadığı yerlerde, bu mahkemelerde görülmesi gereken davalara bakacak mahkemeleri, Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu belirler.

GEÇİCİ MADDE 2- Bu Kanunda öngörülen yönetmelikler yürürlüğe girinceye kadar, bu Kanunla yürürlükten kaldırılan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna dayanılarak çıkartılan yönetmelik ve diğer mevzuatın, bu Kanuna aykırı olmayan hükümlerinin uygulanmasına devam olunur.

Yürürlük

MADDE 53- (1) Bu Kanun yayımı tarihinden itibaren altı ay sonra yürürlüğe girer.

(2) Bu Kanunun, ürün sorumluluğuna ilişkin 8 ila 15 inci madde hükümleri bu Kanunun yürürlüğe girmesinden sonra piyasaya sunulan ürünler hakkında uygulama bulur.

Yürütme

MADDE 54- (1) Bu Kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

(1) SAYILI LİSTE
İHDAS EDİLEN KADROLAR

KURUMU : GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI
TEŞKİLATI : TAŞRA

<u>SINIFI</u>	<u>UNVANI</u>	<u>KADRO</u> <u>DERECESİ</u>	<u>SERBEST</u> <u>KADRO</u> <u>ADEDİ</u>	<u>TOPLAM</u> <u>KADRO</u> <u>ADEDİ</u>
GİH	Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Raportörü	1	50	50
GİH	Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Raportörü	2	50	50
GİH	Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Raportörü	3	50	50
GİH	Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Raportörü	4	50	50
GİH	Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Raportörü	5	50	50
GİH	Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Raportörü	6	50	50
GİH	Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Raportörü	7	50	50
GİH	Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Raportörü	8	100	100
GİH	Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Raportörü	9	100	100
GİH	Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Raportörü	10	100	100
TOPLAM			650	650