



**T.C.**  
**GÜMRÜK ve TİCARET BAKANLIĞI**  
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi  
Genel Müdürlüğü

# TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ VE TÜKETİCİLER TARAFINDAN SIKÇA SORULAN SORULAR

[www.gtb.gov.tr](http://www.gtb.gov.tr)

"Bu yayın Türkiye Cumhuriyeti Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından Avrupa Birliği Erasmus+ Programı desteğiyle 'Tüketici Akademisi' Projesi çerçevesinde hazırlanmıştır. Bu yayının içeriği tamamen Türkiye Cumhuriyeti Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın sorumluluğunda olup hiçbir şekilde Türkiye Ulusal Ajansı ve Komisyon'un görüşlerini yansıtmamaktadır."



# İÇİNDEKİLER

## A- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ TARAFINDAN SIKÇA SORULAN SORULAR

ÖNSÖZ.....	5
I TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN GÖREV ALANINA İLİŞKİN SORULAR.....	9
II TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN YETKİ ALANINA İLİŞKİN SORULAR .....	20
III TÜKETİCİ TANIMINA VE TÜKETİCİ İŞLEMİNE İLİŞKİN SORULAR .....	22
IV TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNE BAŞVURU YAPILMASINA İLİŞKİN SORULAR.....	23
V İNCELEME AŞAMASINA İLİŞKİN SORULAR .....	27
VI KARAR AŞAMASINA İLİŞKİN SORULAR.....	29
VII KARARLARIN TEBLİĞİNE VE KARARDA TEBLİGAT VE BİLİRKİŞİ ÜCRETLERİNİN BELİRTİLMESİNE İLİŞKİN SORULAR .....	35
VIII TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE TEMSİLE VE AVUKATLIK İŞLEMLERİNE İLİŞKİN SORULAR .....	38
IX TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKAN VE ÜYELERİNE İLİŞKİN SORULAR.....	44
X TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ RAPORTÖRLÜĞÜNE İLİŞKİN SORULAR .....	49
XI BİLİRKİŞİLİĞE İLİŞKİN SORULAR.....	50
XII TÜBİS'E İLİŞKİN SORULAR .....	54
XIII BÜTÇE VE ÖDENEKLERE İLİŞKİN SORULAR .....	55
XIV ÇEŞİTLİ HUKUKİ KONULARA İLİŞKİN SORULAR.....	56
XV TEBLİGAT VE BİLİRKİŞİ ÜCRETLERİNİN VERGİ DAİRELERİNE BİLDİRİMİNE İLİŞKİN SORULAR .....	68

## B- GÜNCEL TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARINA İLİŞKİN SIKÇA SORULAN SORULAR

I	AYIPLI MAL VE HİZMETLER.....	75
II	TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNE İLİŞKİN TEMEL İLKELER.....	79
III	PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ.....	82
VI	DEVRE TATİL SÖZLEŞMELERİ.....	85
V	ABONELİK SÖZLEŞMELERİ.....	87
VI	ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞLARI.....	90
VII	MESAFELİ SÖZLEŞMELER.....	97
VIII	TÜKETİCİ KREDİSİ VE KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİ.....	101
IX	GARANTİ BELGESİ VE SATIŞ SONRASI HİZMETLER İLE TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU.....	105
X	İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER.....	108
XI	DOĞRUDAN SATIŞ SİSTEMİ.....	110
XII	TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİ.....	111
XIII	PİRAMİT SATIŞLAR.....	113
XIV	PİYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ.....	114
XV	TİCARİ REKLAMLAR VE REKLAM KURULU.....	117
XVI	SÜRELİ YAYIN PROMOSYONLARI.....	120
XVII	TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ VE TÜKETİCİ MAHKEMELERİ.....	122
XVIII	TÜKETİCİ UYUŞMAZLIĞI TİP VE TÜRLERİNE İLİŞKİN TABLO.....	124

## ÖNSÖZ



**Bülent TUFENKCI**  
Gümrük ve Ticaret Bakanı

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesi bir taraftan ürün çeşitliliğini arttırırken diğer taraftan tüketicilerin daha bilinçli hareket etmesi zorunluluğunu doğurmuştur. Bu durum tüketicinin korunması kavramının önemini artırmış ve bu konuda hukuki düzenlemelerin yapılmasını zorunlu kılmıştır.

Gelişmiş ekonomilerin en temel özelliklerinden biri de tüketici haklarına gösterilen saygı ve duyarlılıktır.

Tüketicilerimizin gelişmiş ülkelerde yaşayan tüketicilerle aynı haklara sahip olmaları, bilgilendirilmeleri, yasal haklarını kullanmaları ve kendilerini temsil etme konusunda özendirilmeleri hususlarına büyük önem vermekte ve çalışmalarımızı bu anlayışla yürütmekteyiz.

Tüketicinin korunması alanındaki ilk büyük adım 1995 yılında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun yürürlüğe girmesiyle atılmıştır. Ancak geçen zaman içinde tüketici ihtiyaçlarının değişmesi, dünyada yaşanan ekonomik ve teknolojik gelişmeler nedeniyle 2003 yılında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda kapsamlı bir değişiklik yapılmıştır.

Tüketicinin korunması alanının çok dinamik bir konu olması nedeniyle tüketiciler yeni imkânlarla birlikte yeni sorunlarla da karşılaşmaktadırlar. Yaşanan gelişmeler ve Avrupa Birliğiyle yapılan tam üyelik müzakereleri çerçevesinde tüketicinin korunması mevzuatında tekrar kapsamlı bir değişiklik yapma ihtiyacı ortaya çıkmıştır.

Bu çerçevede tüketicileri daha ileri seviyede korumaya yönelik tedbirlerin alınması, tüketicilerin hak arama yollarının kolaylaştırılması, tüketicinin bilgilendirilmesine ağırlık verilmesi, bürokrasinin azaltılması ve hakkaniyete uygun bir ceza sisteminin oluşturulması amacıyla Bakanlığımızca yeni bir Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı hazırlanmış, söz konusu Tasarı 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun olarak 7 Kasım 2013 tarihinde yasalamaşmış olup 28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çerçeve kanun olması nedeniyle ayıplı mal ve hizmetlerden tüketici kredilerine, taksitle satışlardan paket tur ve devre tatil sözleşmelerine kadar tüketicinin taraf olduğu çok sayıda alana ilişkin genel düzenlemeleri içermektedir. Bu nedenle, Kanun kapsamında Bakanlığımızca çıkarılması öngörülen 23 adet uygulama yönetmeliğinin tamamı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Bu rehberde; “Tüketici Hakem Heyetleri Tarafından Sıkça Sorulan Sorular” ve “Güncel Tüketici Uyuşmazlıklarına İlişkin Sıkça Sorulan Sorular” olmak üzere iki bölüm yer almaktadır.

“Tüketici Hakem Heyetleri Tarafından Sıkça Sorulan Sorular” başlığıyla hazırlanan çalışmanın amacı uzun yıllardır görev yapan raportörlerimiz tarafından Bakanlığımıza iletilen soruların cevaplarını uygulama birliği sağlamak amacıyla bir arada ve her an ulaşılabilir şekilde sunmak ve böylece tüketici hakem heyetinde yeni göreve başlamış olan raportörlerimize de yol göstermektir.

Ne kadar kapsamlı olursa olsun böyle bir çalışmayla tüketici hakem heyetlerimizde karşılaşılan bütün soru ve sorunlara cevap verebilmek mümkün olamayacağından raportörlerimizin karşılaştıkları soru ve sorunları çözmek amacıyla öncelikli olarak 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve uygulama Yönetmelikleri ile diğer mevzuata ve Bakanlığımızın dağıtımli yazılarına başvurmaları son derece önem arz etmektedir.

Diğer taraftan yukarıda da belirtilmiş olduğu gibi burada cevaplanan sorular yol gösterme amaçlı olup, tüketici hakem heyetlerimizin somut olaya ilişkin takdir yetkilerinin saklı olduğu konusunda herhangi bir tereddüt bulunmamaktadır.

“Güncel Tüketici Uyuşmazlıklarına İlişkin Sıkça Sorulan Sorular” başlığıyla hazırlanan çalışmada ise; tüketicilerimizden sıkça gelen sorular ve bunlara ilişkin cevaplara yer verilerek suretiyle yeni mevzuat ile tüketicilere getirilen haklar kapsamlı bir şekilde ele alınmıştır.

Bu rehberin Tüketici Hakem Heyeti faaliyetlerinin etkin bir şekilde yerine getirilmesinde rol oynayacak raportörler ve tüm uygulayıcılarımıza faydalı olmasını temenni eder, çalışmalarınızda başarılar dilerim.



**T.C.**  
**GÜMRÜK ve TİCARET BAKANLIĞI**  
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi  
Genel Müdürlüğü

# TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ TARAFINDAN SIKÇA SORULAN SORULAR

[www.gtb.gov.tr](http://www.gtb.gov.tr)





## I- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN GÖREV ALANINA İLİŞKİN SORULAR

### 1- Tüketici hakem heyetlerinin görev alanı nedir?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Kuruluş ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesi uyarınca tüketici hakem heyetleri, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuştur.



6502 sayılı Kanun'un, "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "tüketici işlemi" mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

Söz konusu tanımla, daha önce yüksek yargı kararları ile mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin görev alanı dışında bırakılan **eser, taşıma, sigorta ve bankacılık sözleşmeleri** 6502 sayılı Kanun'un dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin görev alanına alınmış olmaktadır.

6502 sayılı Kanun'un, "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde, değeri iki bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, üç bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvurunun zorunlu olduğu; bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamayacağı; belirtilen parasal sınırların her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanacağı ve bu artışların hesabında on Türk Lirasının küsurunun dikkate alınmayacağı düzenlenmiştir. **Söz konusu parasal sınır 2016 yılında ilçe tüketici hakem heyetleri için 2.320 TL; il tüketici hakem heyetleri için 3.480 TL'dir.**

**Bu bağlamda tüketici hakem heyetlerine başvuruda belirleyici ve bir arada bulunması gereken unsurlar şunlardır:**

- **Uyuşmazlığın 6502 sayılı Kanun kapsamında bir tüketici işleminden veya tüketiciye yönelik bir uygulamadan kaynaklanması diğer bir ifade ile uyuşmazlığın taraflarından birinin tüketici diğer tarafın ise satıcı ve/veya sağlayıcı olması,**
- **Uyuşmazlık konusunun her yıl belirlenen parasal sınırların altında kalmasıdır.**

Dolayısıyla aşağıdaki alanlar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmemektedir:

- 6502 sayılı Kanun'un 77 nci maddesinde düzenlenen cezai yaptırımlar,
- İdari yargı alanına giren uyuşmazlıklar,
- İhtiyati tedbirler,
- İhtiyati haciz,
- Delil tespiti,
- Aldatıcı reklam ve ilanlar,
- Bir seri ayıplı malın toplatılmasına ilişkin talepler.

Tüketici mevzuatından kaynaklanan her türlü uyuşmazlıkla ilgili **ihtiyati tedbir, ihtiyati haciz ve delil tespiti taleplerine**, parasal değerine bakılmaksızın, tüketici mahkemelerince bakılır ve bu mahkemelerce karara bağlanır.

### **2- 6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinin 1 inci fıkrasında geçen "değeri iki bin Türk Lirasının altında" ve "üç bin Türk Lirasının altında" ifadeleri "2000 TL"yi ve "3000 TL"yi kapsamakta mıdır?**

**6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde** düzenlenen ve tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılabilmesine ilişkin limitleri belirleyen parasal sınırlar, her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanmaktadır. **Söz konusu parasal sınır 2016 yılında ilçe tüketici hakem heyetleri için 2.320 TL; il tüketici hakem heyetleri için 3.480 TL'dir.**

**6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde "(...) değeri (...) Türk Lirasının altında" ifadesi kullanılmış olduğundan il ve ilçe tüketici hakem heyetleri Kanunun ilgili maddesi uyarınca belirlenen miktarın altındaki uyuşmazlıklar için görevlidirler.** Diğer bir ifade ile 2016 yılı için, ilçe hakem heyetleri görev alanına 2.320 TL ve üzerindeki uyuşmazlıklar; il hakem heyetlerinin görev alanına 3.480 TL ve üzerindeki uyuşmazlıklar girmemektedir.

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 07/07/2014 tarihli ve 1445671 sayılı dağıtımli yazımız gönderilmiştir.

### **3- Görevli hakem heyetinin tespitinde başvuru tarihi mi karar tarihi mi esas alınmalıdır?**

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Görev alanı" başlıklı 6 ncı maddesinde** görevli tüketici hakem heyetinin tespitinde **başvuru tarihindeki parasal sınırların** esas alınacağı düzenlenmiştir.

**4- Mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükteyken verilmiş ancak uyuşmazlık konusu 1.272,19 TL'nin üzerinde bu nedenle delil niteliğinde olan kararlara konu uyuşmazlıklar hakkında tüketici hakem heyetlerine tekrar başvuruda bulunulabilir mi?**

6502 sayılı Kanun 28/05/2014 tarihinde yürürlüğe girmiş ve Kanun'un "Yürürlükten kaldırılan hükümler" başlıklı 86 ncı maddesi uyarınca 4077 sayılı Kanun yürürlükten kaldırılmıştır.

6502 sayılı Kanun'un 68 inci maddesi uyarınca hakem heyetlerinin bağlayıcı karar alma sınırları yükseltilmiş, hakem heyetlerinin delil niteliğinde karar verme yetkileri kaldırılmış ve madde uyarınca belirlenecek sınır değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamayacağı düzenlenmiştir. Söz konusu düzenleme usule ilişkin olduğu için 6502 sayılı Kanun'un yürürlüğe girmesiyle birlikte bağlayıcılık kazanmış, gerek hakem heyetleri gerekse tüketici mahkemeleri tarafından uygulanmaya başlanmıştır.

Diğer taraftan, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde**, tüketicinin aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak birden çok hakem heyetine başvuramayacağı, aksi takdirde diğer taraf lehine derdestlik itirazında bulunma hakkı doğacağı; tüketicinin aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak aynı hakem heyetine birden fazla başvuruda bulunması durumunda da karşı taraf lehine derdestlik itirazında bulunma hakkı doğacağı düzenlenmiştir.

Bahsi geçen Kanun ve Yönetmelik hükmünün birlikte uygulanması halinde mülga 4077 sayılı Kanun yürürlükteyken verilmiş ancak uyuşmazlık konusu 1.272,19 TL'nin üzerinde bu nedenle delil niteliğinde olan kararlara konu uyuşmazlıklar için bağlayıcı karar alınması mümkün olmayacak ve bu durum tüketici mağduriyetlerine yol açacaktır. Şöyle ki, Yönetmelik hükmü uyarınca, değeri 1.272,19 TL'nin üzerinde olan ve hakkında daha önce tüketici hakem heyetlerince delil niteliğinde karar verilmiş olan uyuşmazlıklar için tekrar tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunulamayacak, diğer taraftan 6502 sayılı Kanun'un 68 inci maddesi uyarınca belirlenen parasal sınırların altında kalması durumunda, aynı uyuşmazlıklar için tüketici mahkemelerine de başvuruda bulunulması mümkün olmayacaktır.

**Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde, mülga 4077 sayılı Kanun yürürlükte iken hakem heyetlerince verilen ve uyuşmazlık konusu 1.272,19 TL'nin üzerinde bu nedenle delil niteliğinde olan kararlara konu uyuşmazlıklardan, 6502 sayılı Kanun'un 68 inci maddesi uyarınca her yıl belirlenen parasal sınırların altında kalanlarının, miktar yönünden görevli ve coğrafi olarak yetkili tüketici hakem heyetlerince tekrar görüşülüp bağlayıcı karar alınabileceği değerlendirilmektedir.**

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 07/07/2014 tarihli ve 1445671 sayılı dağıtımli yazımız gönderilmiştir.

***5- Başvuru dilekçesinde miktar olarak açıkça belirtilmişse asıl alacağa bağlı fer'i alacaklar (faiz, gecikme zammı vb) görevli tüketici hakem heyetinin tespitinde dikkate alınacak mıdır?***

6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde, tüketici hakem heyetlerinin görev sınırları miktar itibarıyla emredici hükümlerle belirlemiş olup, hem tüketici hakem heyetlerine yapılabilecek başvuruların hem de tüketici hakem heyetlerince karara bağlanabilecek uyuşmazlıkların değerleri düzenlemiştir.

Bu bağlamda il ve ilçe tüketici hakem heyetlerine 6502 sayılı Kanun'un 68 inci maddesi uyarınca belirlenen parasal sınırların altındaki uyuşmazlıklar için başvuruda bulunabilecek olup, il ve ilçe tüketici hakem heyetleri tarafından verilecek kararların da 6502 sayılı Kanun'un 68 inci maddesi uyarınca belirlenen parasal sınırların altında olması gerekmektedir.

Nitekim Yargıtay 13. Hukuk Dairesi tarafından verilen 03/12/2015 tarihli ve E. 2015/33889, K. 2015/35338 sayılı kararda, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68.maddesine göre (...) değeri iki bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, üç bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyük şehir statüsünde bulunan illerde ise iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Dava tarihi olan 2014 yılı itibarıyla üç bin TL ve üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici mahkemesinde dava açılması zorunludur. Bu husus dava şartı olup, Tüketici Mahkemelerince re'sen dikkate alınması gerekir.

Somut olayda; davacı 2.842,73 TL asıl alacak, 629,46 TL işlemiş faiz ve 31,47 TL işlemiş faizin gider vergisi olmak üzere toplam 3.503,66 TL alacağın tahsili istemiyle icra takibinde bulunmuş ve icra takibinde de bu miktar üzerinden harç alınmıştır. Davalı borçlunun itirazı üzerine de harca esas dava değerini 3.503,66 TL göstermiş ve bu miktar üzerinden peşin harcı yatırmak suretiyle itirazın iptalini istemiştir. Hal böyle olunca dava değerinin 3.503,66 TL olduğunun kabulü gerekir. Dava değeri 3.503,66 TL olduğu için de uyuşmazlığın miktarı itibarıyla tüketici mahkemesi görevlidir." ifadelerine yer verilmiştir.

***Yukarıda belirtilen Yargıtay kararı ve mevzuat hükümleri uyarınca, tüketici hakem heyetlerinin 6502 sayılı Kanun'un göreve ilişkin 68 inci maddesinin emredici hükümlerine uygun karar verebilmelerini teminen, görevli tüketici hakem heyetinin il hakem heyeti mi ilçe hakem heyeti mi olduğunun tespitinde başvuruda miktar olarak açıkça talep edilmiş olması halinde asıl alacak ile birlikte asıl alacağa bağlı fer'i ala-***

**cakların (faiz, gecikme zammı vb.) toplamının dikkate alınması gerektiği değerlendirilmektedir.**

**6- Belirsiz alacaklara ilişkin yapılan başvurularda görevli tüketici hakem heyeti nasıl tespit edilir? Karar alma sırasında izlenecek usul ne olmalıdır?**

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde** başvurunun, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılacağı; başvurularda başvuru sahibinin adının, soyadının, TC Kimlik Numarasının, iletişim bilgilerinin, şikayet edilene ilişkin bilgilerin, uyuşmazlık değerinin ve talebin bulunmasının zorunlu olduğu düzenlenmiştir.

Ayrıca **Yönetmeliğin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde**, tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlıkla ilgili karar verirken tarafların talebiyle bağlı olduğu belirtilmiş ve belirsiz alacak başvurularına ilişkin özel bir düzenleme öngörülmüştür. Bu bağlamda başvurunun yapıldığı tarihte uyuşmazlık miktarının tam ve kesin olarak belirlenebilmesinin mümkün olmadığı durumlarda, başvuru sahibinin hukuki ilişkiyi ve asgari bir miktarı belirtmesi ile inceleme sürecinde uyuşmazlık miktarının bilgi veya belgelerle tam olarak tespit edilmesi halinde tüketici hakem heyetlerince, başvuruda talep edilen miktardan daha fazlasına veya daha azına karar verilebileceği ancak verilen kararın her halükarda 6 ncı maddede belirtilen parasal sınırlar dahilinde olması gerektiği düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca, **alacağın veya talep sonucunun tam olarak belirlenebilmesinin mümkün olmadığı durumlarda, hukuki ilişkinin ve asgari bir miktarın belirtilmesi ve fazlaya ilişkin hakların saklı tutulması şartıyla tüketici hakem heyetlerine belirsiz alacak başvurusunda bulunabileceği; söz konusu başvuruların ekinde başvuruya konu iddiaları ispatlar bilgi ve belgelerin sunulmaması durumunda tüketici hakem heyetince karşı taraftan bilgi ve belge istenebileceği, değerlendirme sürecinde uyuşmazlık miktarının karşı tarafın vereceği cevap veya başvuru sahibinin daha sonradan sunacağı bilgi ve belgeler kapsamında tam olarak tespit edilmesini halinde başvuruda talep edilen miktardan daha fazlasına veya daha azına karar verilebileceği ancak verilen kararın her halükarda Yönetmeliğin 6 ncı maddesinde belirtilen parasal sınırlar dahilinde olması gerektiği değerlendirilmektedir.**

Bu bağlamda:

**Başvuruda belirtilen meblağ ilçe tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekle birlikte başvurunun incelenmesi sırasında uyuşmazlık konusunun il tüketici hakem heyetinin görev alanına girdiği anlaşılırsa; ilçe tüketici hakem heyeti tarafından görevsizlik kararı verilmesi ve tüketicinin başvurusunu il tüketici hakem heyetine yapması gerektiği;**

**Başvuruda belirtilen meblağ il tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekle birlikte başvurunun incelenmesi sırasında uyuşmazlık konusunun tüketici mahkemesinin görev alanına girdiği anlaşılmışsa; il tüketici hakem heyeti tarafından görevsizlik kararı verilmesi ve tüketicinin başvurusunu tüketici mahkemesine yapması gerektiği;**

**Başvuruda belirtilen meblağ il tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekle birlikte başvurunun incelenmesi sırasında uyuşmazlık konusunun ilçe tüketici hakem heyetinin görev alanına girdiği anlaşılmışsa; il tüketici hakem heyeti tarafından uyuşmazlığın esası hakkında karar verebileceği değerlendirilmektedir.**

### **7- İkinci el mallara ilişkin uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?**

6502 sayılı Kanun'un ayıplı mallara ilişkin üçüncü kısmının birinci bölümünde düzenlenmiş olan "**Zamanaşımı**" başlıklı 12 nci maddesinde, Kanununun 10 uncu maddesinin üçüncü fıkrası saklı olmak üzere ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğunun bir yıldan, konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamayacağı düzenlenmiştir.

Bu bağlamda ikinci el satışlarda malın teslimi tarihinden itibaren, taşınır mallarda bir yıl, konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda üç yıl boyunca tüketiciler ile satıcı veya sağlayıcıların hak ve yükümlülükleri birinci el satışlardaki gibi olup, malın ayıplı olduğunun bilinerek alınmasını düzenleyen 10 uncu maddenin 3 üncü fıkrası saklıdır.

### **8- Yabancılık unsuru içeren uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?**

Bilindiği üzere, 6502 sayılı **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesinde** tüketici hakem heyetlerinin, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuş olduğu hüküm altına alınmıştır.

6502 sayılı Kanun'un "**Tanımlar**" başlıklı 3 üncü maddesinde, "tüketici" ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi; "**sağlayıcı**" kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, "**tüketici işlemi**", mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, samsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

Diğer taraftan yabancılık unsuru içeren uyuşmazlıklarda kanunların yer bakımından

uygulanması hususu da gündeme gelmektedir. Yer bakımından uygulama kanunların hangi coğrafi sınırlar içinde uygulanacağını belirlemekte olup, kanunların yer itibarıyla uygulanmasında mülkîlik ve şahsîlik olmak üzere iki ilke bulunmaktadır. Kanunların mülkîliği ilkesinde kanunlar, ait oldukları devletin ülkesinde bulunan vatandaş veya yabancı, gerçek veya tüzel kişi herkese uygulanır, buna karşılık ülke dışında uygulanmazlar. **Kanunların şahsîliği ilkesinde ise kişi nereye giderse gitsin kendisine vatandaşı olduğu ülkenin kanunları uygulanır bulunduğu ülkenin kanunları uygulanmaz. Türk hukukunda karma sistem benimsenmiş olup, kural kanunların mülkîliği ilkesidir ve açıkça düzenlenmiş istisnai durumlarda kanunların şahsîliği ilkesi uygulanmaktadır.**

Nitekim 5718 sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun'un "**Tüketici sözleşmeleri**" başlıklı 26 ncı maddesinde, tüketici sözleşmelerinin tarafların seçtikleri hukuka tabii olacağı ancak tüketicinin mutad meskeni hukukunun emredici hükümleri uyarınca sahip olduğu asgari korumanın saklı olduğu; tarafların hukuk seçimi yapmamış olması halinde, aynı maddede düzenlenen belli şartlar altında sözleşmeye tüketicinin mutad meskeni hukukunun uygulanacağı düzenlenmiştir.

Bu bağlamda TC vatandaşı olmayan bir tüketicinin Türkiye'de mukim bir satıcı ve/veya sağlayıcı ile yaşadığı uyuşmazlığın çözümü amacıyla tüketici hakem heyetine başvurabilmesi ve tüketici hakem heyeti tarafından bağlayıcı karar alınabilmesi mümkündür. Diğer taraftan TC vatandaşı olan bir tüketicinin yabancı bir ülkede mukim bir satıcı ve/veya sağlayıcı ile yaşadığı uyuşmazlığın çözümü amacıyla tüketici hakem heyetine başvurması durumunda, tüketici hakem heyetince alınacak kararın kanunların mülkîliği ilkesi gereğince bağlayıcı olmayacağı ve söz konusu uyuşmazlığın tüketici hakem heyeti görev alanına girmeyeceği değerlendirilmektedir.

### **9- İdari para cezalarının iptali talepleri tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?**

**6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesinde** tüketici hakem heyetlerinin, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuş olduğu hüküm altına alınmıştır.

Ayrıca 6502 sayılı Kanun'un "**Tanımlar**" başlıklı 3 üncü maddesinde, "**sağlayıcı**", kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, "**tüketici işlemi**", mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

**Herhangi bir idari para cezası uygulanması durumunda (hızlı geçiş sisteminin, trafik kurallarının ihlali gibi nedenlerle) 6502 sayılı Kanun'un yukarıda belirtilen hükümleri kapsamında cezayı uygulayan kurumun sağlayıcı; uygulanan idari para cezasının ise tüketici işlemi olduğunu kabul edebilmek mümkün olmadığından idari para cezalarının iptali taleplerinin tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmediği değerlendirilmektedir.**

Diğer taraftan idari para cezaları ve bu cezalara karşı başvuru yolları kural olarak 5326 sayılı Kabahatler Kanunu'nda düzenlenmiş olup, aksi diğer kanunlarda öngörülmediği sürece idari yaptırım kararına karşı, kararın tebliği veya tefhimi tarihinden itibaren en geç onbeş gün içinde sulh ceza mahkemesine başvurulabilmesi mümkündür.

### **10- Kamu kurumları tarafından tüketicilere ihale yoluyla yapılan satışlardan kaynaklanan uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?**

İdarenin araç gereç alma, artık ihtiyaç duymadığı malları satma, taşıma, kiralama ve her çeşit yaptırma ile bayındırlık işlerine ilişkin sözleşmeleri, idari uygulamalarda ve yerleşik mahkeme kararlarında idarenin özel hukuk sözleşmeleri olarak kabul edilmektedir.

**6502 sayılı Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "satıcı", kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan yada mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmış olduğundan, tüketiciye ihale yoluyla yapılan satışlarda kamu kurumlarının 6502 sayılı Kanun kapsamında satıcı tanımına girdiği değerlendirilmektedir.**

**Diğer taraftan idarenin, yaptıracığı veya gördüreceği işlerle, alım-satım, hizmet, yapım, kira, taşıma, bayındırlık işleri için isteklilerle kural olarak bir sözleşme yapmak zorunluluğu bulunmaktadır.** İdare ile özel hukuk kişisi arasında yapılacak sözleşmenin akdedilecek yani taraflarca bütün konularında ve şartlarında ve bedelde karşılıklı anlaşılarak imzalanacak hale gelmesi: hazırlık aşaması, ihale aşaması, ihalenin sözleşmeye bağlanması aşaması olmak üzere üç aşamada gerçekleşir. **Bu bağlamda idarenin yaptığı sözleşmeler bakımından üç aşamanın söz konusu olduğunu söylemek mümkündür. İlk aşama sözleşmenin yapılması ile ilgili hazırlık aşaması, ikinci aşama sözleşme yapıldıktan veya uygulanmaya başlandıktan sonra erinceye kadar olan sözleşmenin yürürlükte bulunduğu aşama, üçüncü aşama ise sözleşmenin sona ermesinden sonraki aşamadır. Görevli yargı yeri ve görevli mahkeme bu üç aşamaya göre belirlenir.**

Sözleşme ister özel hukuk sözleşmesi, ister idari sözleşme olsun, genellikle sözleşmenin akdinden önceki hazırlık aşamasında ve sözleşmenin sona ermesinden sonraki aşamada çıkacak uyuşmazlıklardan doğan davalarda görevli yargı yeri idari yargıdır çünkü bu aşamalardaki çıkan uyuşmazlıklar, idarenin işlem ve eylemlerinden kay-



naklanmaktadır. Dolayısıyla bu işlem ve eylemlere karşı açılacak davalar, iptal ve tam yargı davalarıdır ve davaların çözüm yeri de idare mahkemeleridir.

Sözleşmenin yürürlükte bulunduğu aşamada görevli yargı yeri ve mahkemeyi belirlemek içinse sözleşmenin niteliğinin göz önünde bulundurulması gerekir ki bu bağlamda sözleşme, özel hukuk sözleşmesi ise görevli yargı yeri adli yargı, idari sözleşme ise görevli yargı yeri idari yargıdır.

*Yukarıda da belirtilmiş olduğu gibi, idarenin özel hukuk sözleşmelerinden kaynaklanmakla birlikte, sözleşmenin akdinden önceki hazırlık aşamasında ve sözleşmenin sona ermesinden sonraki aşamada çıkacak uyuşmazlıklarda görevli yargı yeri kural olarak idari yargıdır ve bu nedenle bu tip uyuşmazlıklar tüketici hakem heyeti görev alanına girmemektedir. Diğer taraftan idarenin özel hukuk sözleşmelerinin yürürlükte bulunduğu aşamada bir uyuşmazlık çıkması durumunda, değeri 6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesi uyarınca belirlenen parasal sınırlar altında kalan uyuşmazlıkların tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girdiği değerlendirilmektedir.*

#### **11- Banka promosyonlarının başvuru konusu yapıldığı uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?**

Bilindiği üzere, banka promosyon ödemesinin hukuki dayanağını oluşturan protokollerin asli tarafları kural olarak kamu veya özel kurum ve kuruluşları ile banka şubeleridir. İlgili kurum ve kuruluşlar bu sözleşmeleri personeli yararına, banka şubeleri ise genel müdürlükleri adına yapmaktadırlar ve bu protokoller yapılacak maaş ödemesine istinaden, verilecek bankacılık hizmetleri ve promosyon adı altında sağlanan ek mali imkanları belirlemek amacıyla yapılmaktadır.

Benzer bir uyuşmazlık Yargıtay nezdinde de inceleme konusu olmuş, Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 16/04/2012 tarihli ve E. 2012/6934 – K. 2012/10438 sayılı kararında "(...) dava konusu sözleşmenin Borçlar Kanununun 111. Maddesi gereğince üçüncü kişi yararına imzalanmış bir sözleşme olduğu ve üniversite personeli yönünden promosyon niteliği taşıdığı, dolayısıyla uyuşmazlığın Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamına girmediği, genel mahkemelerce çözümlenmesi gerektiği anlaşılmaktadır" ifadelerine yer verilmiştir.

*Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, banka promosyonlarının başvuru yapıldığı uyuşmazlıkların tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmediği ve genel mahkemelerce çözümlenmesi gerektiği değerlendirilmektedir.*

#### **12- 6502 sayılı Kanun kapsamına giren uyuşmazlıklar nedeniyle alacaklı tüketici, satıcı veya sağlayıcı tarafından ilamsız icra takibine geçilmesi, yapılan itiraz nedeniyle söz konusu takibin durması, alacaklı tarafından itirazın iptali ile icra takibatının**

**devamına ve icra inkar tazminatına karar verilmesi talebiyle tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunulması durumunda, verilecek kararın kapsamı ne olmalıdır? Tüketici hakem heyetlerinin itirazın iptali ile icra takibinin devamına ve icra inkar tazminatına karar verme konusunda yetkileri var mıdır?**

6502 sayılı Kanun kapsamına giren tüketici uyuşmazlıkları nedeniyle alacaklı tüketici, satıcı veya sağlayıcılar tarafından ilamsız icra takibi başlatılması durumunda bu takiplere yapılacak itirazlara ilişkin usul ve esaslar **2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu'nun "İlamsız takip" hakkındaki 62 ve devamı maddelerinde düzenlenmiştir.**

**2004 sayılı Kanunun "İtirazın iptali" başlıklı 67 nci maddesinin 1 inci fıkrasında,** takip talebine itiraz edilen alacaklının, itirazın tebliği tarihinden itibaren bir sene içinde mahkemeye başvurarak, genel hükümler dairesinde alacağının varlığını ispat suretiyle itirazın iptalini dava edebileceği; **2 nci fıkrasında,** 1 inci fıkra uyarınca açılan davalarda, borçlunun itirazının haksızlığına karar verilirse borçlunun; takibinde haksız ve kötü niyetli görülürse alacaklının; diğer tarafın talebi üzerine iki tarafın durumuna, davanın ve hükmolunan şeyin tahammülüne göre, red veya hükmolunan meblağın, yüzde yirmisinden aşağı olmamak üzere, uygun bir tazminatla mahkum edileceği; aynı maddenin **5 inci fıkrasında,** karar verilecek icra inkar tazminatı, kötü niyet tazminatı ve benzeri tazminatların tespitinde, takip talebinin veya davadaki talebin esas alınacağı düzenlenmiştir.

**Dolayısıyla, ilamsız icra takipleri esas olarak İcra ve İflas Kanunu'nun konusunu oluşturmaktadır ve ilamsız icra takiplerine yapılan itirazları inceleme ve aynı maddede öngörülen kötü niyet veya icra inkar tazminatına hükmetme yetkisi esas olarak mahkemelere verilmiştir. Tüketici hakem heyetlerinin yargı mercii diğer bir ifade ile mahkeme olmadıkları ise Anayasa Mahkemesi'nin 20/03/2008 tarihli, E. 2006/78, K. 2008/84 sayılı ve 31/05/2007 tarihli, E. 2007/53, K. 2007/61 sayılı kararları ile açıkça hükme bağlanmıştır.**

Diğer taraftan, 6502 sayılı Kanun'un uygulanmasından kaynaklanan ve aynı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde düzenlenen parasal sınırlar içinde kalan tüketici uyuşmazlıklarının çözümü amacıyla tüketici, satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketici mahkemelerine başvurulmadan önce tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunulması ise yasal bir zorunluluktur. Nitekim Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 06/07/2006 tarihli, E. 2006/6760, K. 2006/11218 sayılı ve E. 2006/7971, K. 2006/11219 sayılı kararlarında ve Yargıtay 3. Hukuk Dairesi'nin 09/05/2013 tarihli ve E. 2013/4376, K. 2013/7753 sayılı kararlarında bu zorunluk açıkça belirtilmiştir.

Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde, 6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci, 2004 sayılı Kanunun "İtirazın iptali" başlıklı 67 nci maddeleri ile Anayasa Mahkemesi'nin ve Yargıtay Hukuk Dairelerinin bahsi geçen kararları birlikte değerlendirildiğinde, **6502 sayılı Kanun'dan kaynaklanan ve aynı Kanun'un "Başvuru"**

**başlıklı 68 inci maddesi uyarınca belirlenen parasal sınırlar içinde kalan tüketici uyuşmazlıkları nedeniyle, alacaklı tüketici tarafından satıcı - sağlayıcı hakkında veya alacaklı satıcı - sağlayıcı tarafından tüketici hakkında ilamsız icra takibi başlatılması, yapılan itiraz nedeniyle söz konusu takibin durması, alacaklı tarafından somut uyuşmazlığın esastan çözümlenmesinin yanı sıra ilamsız icra takibine yapılan itirazın iptali ile takibin devamına ve icra inkar tazminatına karar verilmesi talebiyle tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunulması durumunda:**

**Tüketici hakem heyetlerinin, kendilerine sunulan belgeler üzerinden inceleme yaparak ve gerekirse dosyayı uzman bilirkişiye havale ederek alacağın varlığı ve miktar yönünden uyuşmazlığın esası hakkında olumlu ya da olumsuz bir karar vermesi gerektiği; diğer taraftan mahkeme olmamaları nedeniyle itirazın iptali ile icra takibinin devamına ve icra inkar tazminatına karar verilmesi hususlarının tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmediği değerlendirilmektedir.** Nitekim Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 18/03/2015 tarihli ve E. 2015/10571 ve K. 2015/8738 sayılı Kararında da bu husus açıkça belirtilmiştir.

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 31/12/2015 tarihli ve 12745045 sayılı dağıtımlı yazımız gönderilmiştir.

### **13- Elektrik faturalarından tahsil edilen kayıp-kaçak bedellerinin iadesi talebiyle yapılan başvurular tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?**

**6502 sayılı Kanun'un "Kuruluş ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesinde** tüketici hakem heyetlerinin, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuş olduğu; **Kanun'un, "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "tüketici işlemi"nin** mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, samsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade ettiği düzenlenmiştir.

**Ayrıca 6502 sayılı Kanun'un "Diğer hükümler" başlıklı 83 üncü maddesinde,** taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemlerle ilgili diğer kanunlarda düzenleme olmasının, işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemeyeceği açıkça hüküm altına alınmıştır.

**Yukarıda belirtilen Kanun hükümleri uyarınca, 6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesiyle belirlenen parasal sınırların altında kalmak şartıyla, tüketiciler ile sağlayıcılar arasında, elektrik faturalarından tahsil edilen kayıp-kaçak bedellerinin iadesi talebinden kaynaklanan uyuşmazlıkların tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girdiği değerlendirilmektedir.**

**14- Tüketici hakem heyetinin görev alanına girmeyen başvurular için yapılacak işlem nedir? Görev alanı dışında kalan başvuruların görevli tüketici hakem heyetine veya ilgili kuruma gönderilmesi zorunluluğu var mıdır?**

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Görev alanı" başlıklı 6 ncı maddesinin 5 inci fıkrasında** tüketici hakem heyetlerinin görev ve yetki alanına giren başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorunda olduğu, **görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruların, tüketicinin başvuru yapabileceği yerler de belirtilerek başvuru sahibine iade edileceği düzenlenmiştir.**

Görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruların tüketiciye iadesi için tüketici hakem heyetince karar verilmesine gerek olmadığı, tüketici hakem heyeti başkanlığının üst yazısı ile başvurunun iade edilebileceği değerlendirilmektedir.

## **II- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN YETKİ ALANINA İLİŞKİN SORULAR**

**15- Tüketici hakem heyetlerinin yetki alanı nedir? İkametgahı farklı yerde bulunan tüketicilerin başvuruları kabul edilmeli midir?**



**6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde,** başvuruların **tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki** tüketici hakem heyetine yapılabileceği düzenlenmiştir.

Örneğin Yenimahalle / ANKARA'da ikamet eden bir tüketici Çankaya / ANKARA'da bulunan bir mağazan 2000 TL'lik bir alışveriş yapar ve satın almış olduğu maldan dolayı bir sorunla karşılaşırsa uyuşmazlığın çözümü amacıyla Çankaya İlçe Tüketici Hakem Heyetine veya Yenimahalle İlçe Tüketici Hakem Heyetine başvurabilecektir.

**Bu bağlamda tüketici işleminin yapıldığı yer ile tüketicinin ikametgahının bulunduğu yerin birbirinden farklı olması durumunda tüketici, ikametgahının bulunduğu yerdeki tüketici hakem heyetine başvuruda bulunabileceği gibi işlemin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine de başvurabilir. Başvurunun tüketici işleminin yapıldığı yerdeki hakem heyetine yapılması durumunda başvurunun kabul edilmesi yasal bir zorunluluktur.**

**16- Yetkili tüketici hakem heyetinin tespitinde "yerleşim yeri" nasıl belirlenir? Bir tüketicinin yazlığı, kışlığı gibi birden fazla yerleşim yeri olabilir mi?**

**6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Yetki alanı" başlıklı 7 inci maddesinde, başvuruların tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabileceği düzenlenmiştir.**

6502 sayılı Kanun'da "yerleşim yeri" kavramı tanımlanmamış olmakla birlikte, Kanun'un "Diğer hükümler" başlıklı 83 üncü maddesinde Kanun'da hüküm bulunmayan hallerde genel hükümlerin uygulanacağı belirtilmiştir.

**"Yerleşim yeri" kavramı 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu'nun 19 ila 22 inci maddeleri arasında düzenlenmiştir. 4721 sayılı Kanun'un "Tanım" başlıklı 19 uncu maddesinde, yerleşim yerinin bir kimsenin sürekli kalma niyetiyle oturduğu yer olduğu, bir kimsenin aynı zamanda birden çok yerleşim yeri olamayacağı ancak bu kuralın ticari ve sınai kuruluşlar hakkında uygulanmayacağı; "Yerleşim yerinin değiştirilmesi ve oturma yeri" başlıklı 20 nci maddesinde bir yerleşim yerinin değiştirilmesinin yenisinin edinilmesine bağlı olduğu; "Kurumlarda bulunma" başlıklı 22 nci maddesinde bir öğretim kurumuna devam etmek için bir yerde bulunmanın ya da eğitim, sağlık, bakım veya ceza kurumuna konulmanın, yeni yerleşim yeri edinme sonucunu doğurmayacağı hüküm altına alınmıştır.**

**Yukarıda belirtilen hükümler çerçevesinde yerleşim yerinin bir tüketicinin sürekli kalma niyetiyle oturduğu yer olduğu, bir tüketicinin aynı zamanda birden çok yerleşim yeri olamayacağı değerlendirilmektedir.**

**17- Tüketici hakem heyetinin yetki alanına girmeyen başvurular için yapılacak işlem nedir? Yetki alanı dışında kalan başvuruların yetkili tüketici hakem heyetine veya ilgili kuruma gönderilmesi zorunluluğu var mıdır?**

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Görev alanı" başlıklı 6 ncı maddesinin 5 inci fıkrasında tüketici hakem heyetlerinin görev ve yetki alanına giren başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorunda olduğu, görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruların, tüketicinin başvuru yapabileceği yerler de belirtilerek başvuru sahibine iade edileceği düzenlenmiştir.**

Görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruların tüketiciye iadesi için tüketici hakem heyetince karar verilmesine gerek olmadığı, tüketici hakem heyeti başkanlığının üst yazısı ile başvurunun iade edilebileceği değerlendirilmektedir.

### III- TÜKETİCİ TANIMINA VE TÜKETİCİ İŞLEMİNE İLİŞKİN SORULAR

#### 18- Tüketici kimdir?

6502 sayılı Kanun'un "Kapsam" başlıklı 2 nci maddesinde, Kanunun her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsadığı düzenlenmiştir. Söz konusu hüküm uyarınca *bir işlemin veya uygulamanın 6502 sayılı Kanun kapsamında değerlendirilebilmesi için taraflardan birinin tüketici olması gerekmektedir.*



6502 sayılı Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "tüketici" ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır. *Dolayısıyla tüketici olarak kabul edilmekteki belirleyici unsur "ticari veya mesleki amaçlarla hareket etmemektir".*

Bununla birlikte 6502 sayılı Kanun'da iki husus özel olarak düzenlenmiştir.

- *Kooperatifler kural olarak tüketici tanımı içine girmemekle birlikte, 6502 sayılı Kanun'un 39 uncu maddesi uyarınca, Kanunun "Konut finansmanı" başlıklı bölüm hükümlerinin uygulanmasında, konut yapı kooperatiflerinin gerçek kişi ortakları tüketici olarak kabul edilmektedir.*
- 6502 sayılı Kanun'un "Paket tur sözleşmeleri" başlıklı 51 inci maddesinin 9 uncu fıkrasında, *ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilmektedir.*

Ayrıca sosyal amaçlı olup, *ticaretle iştigal etmeyen, kar amacı gütmeyen dernek, vakıf gibi tüzel kişiler ile apartman, site yöneticiliği yargı kararlarında tüketici olarak kabul edilmektedir.*

#### 19- Kamu kurum ve kuruluşları tüketici midir?

6502 sayılı Kanun'un "Kapsam" başlıklı 2 nci maddesinde, Kanun'un her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsadığı düzenlenmiştir. *Bu bağlamda bir işlemin veya uygulamanın 6502 sayılı Kanun kapsamında değerlendirilebilmesi için taraflardan birinin tüketici olması gerekmektedir. "Tüketici" kavramı ise 6502 sayılı Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.*

Söz konusu hükümler uyarınca, kamu yararını sağlamaya yönelik iş ve işlemler gerçekleştirilmekle birlikte, kamu kurum ve kuruluşlarının özel hukuka dayalı mal ve

hizmet alımlarında 6502 sayılı Kanun'da yapılan tüketici tanımına girmedikleri diğer bir ifade ile 6502 sayılı Kanun'la korunmaya muhtaç bir zayıf taraf olmadıkları değerlendirilmektedir. Nitekim Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 9/10/2007 tarihli ve E. 2007/6949, K. 2007/11861 sayılı kararında da kamu kurum ve kuruluşlarının tüketici olmadığı belirtilmiştir.

*Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde kamu kurum ve kuruluşlarının (üniversiteler, valilikler, kaymakamlıklar vb.) 6502 sayılı Kanun kapsamında tüketici olarak kabul edilemeyecekleri, bu nedenle özel hukuka dayalı mal ve hizmet alımlarında karşılaşacakları uyuşmazlıkların 6502 sayılı Kanun kapsamına girmediği ve tüketici hakem heyeti görev alanında olmadığı değerlendirilmektedir.*

## 20- Tüketici işlemi nedir?

6502 sayılı Kanun'un, "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "tüketici işlemi" mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden **gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan**, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere **her türlü sözleşme ve hukuki işlemi** ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

Söz konusu tanımla, daha önce yüksek yargı kararları ile mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin görev alanı dışında bırakılan **eser, taşıma, sigorta ve bankacılık sözleşmeleri** 6502 sayılı Kanun'un dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin görev alanına alınmış olmaktadır.

## IV- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNE BAŞVURU YAPILMASINA İLİŞKİN SORULAR

**21- Tüketici hakem heyetlerine şahsen başvuru zorunlu mudur? Posta yoluyla yapılan başvurular kabul edilmeli midir?**



**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde:**

Başvurunun, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılacağı; başvurularda başvuru sahibinin adının, soyadının, TC Kimlik Numarasının, iletişim bilgilerinin, şikayet edilene ilişkin bilgilerin, uyuşmazlık değerinin ve talebin bulunmasının zorunlu olduğu;

Elektronik ortamda yapılan başvuruların e-devlet kapısı üzerinden veya Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılmasının zorunlu olduğu, bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyumsuzlukla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulmasının, varsa bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmiş olmasının ve yapılan başvurunun başvuru sahibi tarafından, güvenli elektronik imza veya mobil imza ile imzalanmış olmasının gerektiği,

Güvenli elektronik veya mobil imza ile imzalanmamış başvuruların geçerli olabilmesi için sistem tarafından oluşturulan başvuru formunun çıktısının alınarak ıslak imza ile imzalandıktan sonra on beş gün içinde varsa bilgi ve belgelerle birlikte ilgili tüketici hakem heyetine posta yoluyla veya elden ulaştırılmasının gerektiği, aksi halde başvurunun işleme alınmayacağı düzenlenmiştir.

***Söz konusu hükümden de anlaşılacağı gibi tüketici hakem heyetlerine şahsen başvuru yapılması esastır ancak belli şartların sağlanması halinde e-devlet kapısı üzerinden veya Tüketici Bilgi Sistemi ile de başvuru yapabilmek mümkündür.***

***Diğer taraftan e-devlet kapısı üzerinden veya Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılmış olan ve ancak güvenli elektronik veya mobil imza ile imzalanmamış başvurulardaki eksikliklerin posta yolu ile giderilebilmesinin mümkün olduğu göz önüne alındığında, tüketici hakem heyetlerine doğrudan posta yoluyla da başvuru yapılabileceği değerlendirilmektedir.***

## ***22- Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde belirlenen şartları taşımayan başvurular kabul edilmeli midir?***

***Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde, başvurunun, uyumsuzluk konusunu içeren dilekçenin varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılacağı; başvurularda başvuru sahibinin adının, soyadının, TC Kimlik Numarasının, iletişim bilgilerinin, şikayet edilene ilişkin bilgilerin, uyumsuzluk değerinin ve talebin bulunmasının zorunlu olduğu düzenlenmiştir.***

***Bahsi geçen maddede tüketici hakem heyetine başvuruda bulunulabilmesi için bir dilekçede bulunması gereken hususlar emredici biçimde düzenlenmiştir. Bu bağlamda başvuru sahibinin adının, soyadının, TC Kimlik Numarasının, iletişim bilgilerinin, şikayet edilene ilişkin bilgilerin, uyumsuzluk değerinin ve talebin bulunmadığı bir başvuruda, tüketicinin başvurudaki eksikliklerin giderilmesi yönünde yazılı veya sözlü olarak uyarılması gerektiği, eksikliklerin giderilmemesi durumunda başvurunun işleme alınmaması gerektiği değerlendirilmektedir.***

## ***23- Tüketici hakem heyetine yapılacak başvurularda başvuru ekinde uyumsuzluğu içeren bilgi ve belgelerin bulunması zorunlu mudur?***



**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde** başvurunun, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin **varsa** delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılacağı; başvurularda başvuru sahibinin adının, soyadının, TC Kimlik Numarasının, iletişim bilgilerinin, şikayet edilene ilişkin bilgilerin, uyuşmazlık değerinin ve talebin bulunmasının zorunlu olduğu düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen hüküm uyarınca, **yapılacak başvurularda başvuruya konu iddiaları ispatlar bilgi ve belgelerin başvuru sahibi tarafından tüketici hakem heyetine sunulması beklenmekle birlikte, başvuru ekinde başvuruya konu iddiaları ispatlar bilgi ve belgelerin sunulması, başvurunun kabulü veya uyuşmazlığın karara bağlanması için zorunlu değildir. Bu bağlamda başvuruda başvuru sahibinin adının, soyadının, TC Kimlik Numarasının, iletişim bilgilerinin, şikayet edilene ilişkin bilgilerin, uyuşmazlık miktarının ve talebin belirtilmesi gerekli ve yeterlidir.**

Nitekim yapılan başvurularda çeşitli nedenlerle herhangi bir bilgi veya belge sunulamaması durumu göz önüne alınarak, **Yönetmeliğin "Bilgi Belge İsteme Yetkisi" başlıklı 12 inci maddesinde** tüketici hakem heyetlerine, uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan isteyebilme yetkisi verilmiş; istenilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verileceği düzenlenmiştir.

#### **24- Satıcı veya sağlayıcılar tarafından tüketiciler hakkında tüketici hakem heyetleri ne başvuruda bulunulabilir mi?**

**6502 sayılı Kanun'un "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66 ncı, "Başvuru" başlıklı 68 inci maddeleri ile Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kuruluş" başlıklı 5 inci "Görev alanı" başlıklı 6 ncı maddelerinde, 6502 sayılı Kanun'un uygulanmasından kaynaklanan ve aynı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde düzenlenen parasal sınırların altında kalan tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin başvuruların, tüketici hakem heyetleri tarafından kabul edilmesinin yasal bir zorunluluk olduğu hükme bağlanmış ve bahsi geçen maddelerde tüketici, satıcı veya sağlayıcı ayrımı yapılmıştır.**

6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesine benzer şekilde, mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Tüketici Sorunları Hakem Heyeti" başlıklı 22 ncı maddesinde de her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere o yıl için tespit ve ilan edilen parasal sınırın altında kalan uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvurunun zorunlu olduğu düzenlenmiştir. 4077 sayılı Kanun yürürlükteyken Yargıtay 13. Hukuk Dairesi tarafından 06/07/2006 tarihinde verilen E. 2006/6760, K. 2006/11218 sayılı ve E. 2006/7971, K. 2006/11219 sayılı kararlarda, 4077 sayılı Kanun'la belirlenen parasal sınır altında bulunan uyuşmazlıklarda Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuru zorunluluğu getirildiği ve başvuruda tüketici, sa-

tıcı, sağlayıcı ayırımı yapılmadığı belirtilmiştir. Nitekim Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 25/11/2008 tarihli ve E. 2008/7449, K. 2008/14015 sayılı kararında satıcı ve sağlayıcılar tarafından tüketiciler hakkında tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunabileceği belirtilmiştir.

***Bu bağlamda satıcılar veya sağlayıcılar tarafından tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunabilmede belirleyici unsur, uyuşmazlığın 6502 sayılı Kanun kapsamında bir tüketici işleminden veya tüketiciye yönelik bir uygulamadan kaynaklanması diğer bir ifade ile uyuşmazlığın karşı tarafının tüketici olması ve uyuşmazlık konusunun her yıl belirlenen parasal sınırların altında kalmasıdır. Satıcılar veya sağlayıcılar tarafından tüketiciler hakkında yapılacak başvuruların tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı veya tüketicinin ikametgahının bulunduğu yerdeki hakem heyetine yapılabilmesi mümkündür.***

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 31/12/2015 tarihli ve 12745045 sayılı dağıtımli yazımız gönderilmiştir.

***25- Fatura adına düzenlenmemiş olmakla birlikte malın kullanıcısı veya hizmetin faydalanıcısı olan tüketici mal veya hizmetle ilgili olarak tüketici hakem heyetine başvurabilir mi?***

***6502 sayılı Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "tüketici" ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder şeklinde tanımlanmış olup, "hareket etmek" ifadesi "edinmeyi, kullanmayı ve yararlanmayı" kapsamaktadır. Bu bağlamda, tüketici hakem heyetlerine "kullanan veya yararlanan" sıfatıyla başvuran tüketicilerin başvurularının değerlendirilmeye alınması gerekmektedir.***

Örneğin, Balıkesir'de yaşayan bir babanın Ankara'da üniversitede okuyan 20 yaşındaki kızına, Ankara'da satın almış olduğu akıllı telefonun ayıplı çıkması nedeniyle ortaya çıkan uyuşmazlığın çözümü amacıyla kızın Ankara'da işlemin yapıldığı yer hakem heyetine başvurabilmesi mümkündür.

Bununla birlikte, satıcı, sağlayıcı veya icra daireleri ile tüketiciler arasında sorun yaşanmasının önüne geçilmesi amacıyla, "kullanan veya yararlanan" sıfatıyla yapılan başvurular hakkında verilecek tüketici hakem heyeti kararlarında, ***"fatura başkası adına düzenlenmiş olmakla birlikte başvuru sahibinin kullanan veya yararlanan sıfatıyla tüketici hakem heyetine başvuruda bulunduğu"*** belirtilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

## V- İNCELEME AŞAMASINA İLİŞKİN SORULAR



**26- Tüketici hakem heyetlerince uyuşmazlığın çözümü amacıyla karşı taraftan bilgi ve belge isteme zorunluluğu var mıdır?**

**6502 sayılı Kanun'un "İnceleme" başlıklı 69 uncu maddesinde ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Bilgi ve belge isteme yetkisi" başlıklı 12 nci maddesinde,**

tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebileceği düzenlenmiştir. Söz konusu maddeler emredici olmamakla birlikte, tüketici hakem heyetlerince uyuşmazlığın çözümü amacıyla taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan bilgi ve belge istenmesine ilişkin genel kuralı belirleyen hükümlerdir.

**6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin ilk iki fıkrasında,** il ve ilçe tüketici hakem heyetlerince verilen kararların tarafları bağladığı ve söz konusu kararların 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirileceği hüküm altına alınmıştır.

**Başvuru sahibinin başvuru dilekçesiyle, uyuşmazlığa ilişkin iddia ve görüşlerini tüketici hakem heyetine sunmuş olduğu göz önüne alındığında, hakkında bağlayıcı ve ilam niteliğinde bir karar verilmesinden önce, karşı tarafa da uyuşmazlığa ilişkin görüşlerini tüketici hakem heyetine sunma hakkı tanınmasının hakkaniyetin bir gereği olduğu değerlendirilmektedir.**

Nitekim somut olayın karara bağlanmasından önce tüketici hakem heyeti tarafından gönderilecek bilgi ve belge isteme yazısına verilecek cevapta, başvuru dilekçesinde tüketici hakem heyetine sunulmamış, sunulmamış veya sunulması atlanmış hususların karşı tarafa tüketici hakem heyetine sunulabilmesi mümkündür ve bu nedenle taraflardan bilgi ve belge istenmesi uyuşmazlığın çözümü açısından son derece önemlidir. Bu bağlamda daha önce benzer uyuşmazlıklar için aynı satıcı veya sağlayıcıya bilgi ve belge isteme yazısı gönderilmiş ve birbirine benzer cevaplar alınmış olsa dahi her somut olayın kendi içinde değerlendirilmesi gerektiğinden her uyuşmazlık için satıcı veya sağlayıcıya bilgi ve belge isteme yazısı gönderilmesi önem arz etmektedir.

**Ayrıca 6502 sayılı Kanun'un 70 inci maddesinin 3 üncü fıkrasında** tarafların tüketici hakem heyeti kararlarına karşı, tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebileceği hüküm altına alınmıştır. Bu bağlamda tüketici hakem heyetleri tarafından verilen bütün kararlar tüketici mahkemesinin denetimine tabiidir. **Tüketici hakem heyeti kararının**

**tüketici mahkemesinde itiraza konu olması halinde, karşı tarafın görüşleri alınmadan uyuşmazlığın karara bağlanmış olmasının, kararın usul ve/veya esastan bozulmasına neden olabileceği ve bu durumun tüketicinin mağduriyetine yol açabileceği değerlendirilmektedir.**

**Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında:**

**Tüketici hakem heyetlerince verilen kararların bağlayıcı ve ilam niteliğinde olması nedeniyle, bir karar verilmesinden önce taraflara uyuşmazlığa ilişkin görüşlerini tüketici hakem heyetine sunabilme hakkı tanınmasının hakkaniyetin bir gereği olduğu,**

**Ayrıca tüketici hakem heyeti kararının tüketici mahkemesinde itiraza konu olması halinde, karşı tarafın görüşleri alınmadan uyuşmazlığın karara bağlanmasının, kararın usul ve/veya esastan bozulmasına neden olabileceği,**

**hususları göz önüne alındığında uyuşmazlıkların karara bağlanmasından önce taraflardan uyuşmazlığa ilişkin bilgi ve belge istenmesi gerektiği değerlendirilmektedir.**

**27- Tüketici hakem heyetlerinin bilgi ve belge isteme yazılarına satıcı veya sağlayıcılar veya tüketiciler tarafından cevap verilmemesi durumunda verilecek kararın mahiyeti ne olmalıdır?**

**6502 sayılı Kanun'un "İnceleme" başlıklı 69 uncu maddesinde ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Bilgi ve belge isteme yetkisi" başlıklı 12 nci maddesinde, tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebileceği düzenlenmiştir. Söz konusu maddeler emredici olmamakla birlikte, tüketici hakem heyetlerince uyuşmazlığın çözümü amacıyla taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan bilgi ve belge istenmesine ilişkin genel kuralı belirleyen hükümlerdir.**

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Bilgi ve belge isteme yetkisi" başlıklı 12 nci maddesinde ayrıca, istenen bilgi ve belgelerin sunulması için tebliğ tarihinden itibaren taraflara en fazla otuz gün süre verileceği, talep edilmesi ve tüketici hakem heyeti başkanlığınca uygun görülmesi halinde bu sürenin uzatılabileceği, tüketici hakem heyeti başkanlığınca istenilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verileceği düzenlenmiştir.**

**Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca, tüketici hakem heyetine yapılan bir başvuruya konu uyuşmazlığın çözümü amacıyla taraflardan bilgi ve belge istenmesi esas olup, tüketici hakem heyeti başkanlığı tarafından verilen süre içerisinde tarafların bilgi ve belge sunmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verilmesi gerekmektedir.**

**Bu bağlamda, bilgi ve belge isteme yazısına cevap verilmemesi halinde başvuru ve ekindeki bilgi ve belgeler başvuruya konu iddiaları ispatlar nitelikte ise talebin kabulüne karar verilebileceği; başvuru ve ekinde başvuruya konu iddiaları ispatlar bilgi ve belge sunulmamış olması durumunda talebin reddine karar verilebileceği değerlendirilmektedir.**

**28- Hakem heyetlerinin bilgi ve belge isteme yazılarına cevap verilmemesi durumunda Ticaret İl Müdürlüklerince idari para cezası uygulanabilir mi?**

**6502 sayılı Kanunun “Denetim” başlıklı 75 inci maddesinde,**

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

(2) Bu Kanun kapsamına giren hususlarda, yetkili ve görevli kişi veya kuruluşlara her türlü bilgi ve belgenin doğru olarak gösterilmesi veya istenmesi hâlinde belgelerin aslının veya onaylı kopyalarının verilmesi zorunludur.” hükmü düzenlenmiştir.

6502 sayılı Kanun’un “Denetim” başlıklı 75 inci maddesinin birinci fıkrasında, denetim yapmaya yetkili ve görevli kişiler; ikinci fıkrasında ise denetim kapsamında istenen bilgi ve belgelerin doğru olarak sunulması zorunluluğu açıkça düzenlenmiştir.

**Madde başlığında da açıkça düzenlenmiş olduğu üzere, söz konusu madde denetim hasredilmiş bir maddedir. Maddenin ikinci fıkrasında öngörülen, istenen bilgi ve belgelerin doğru olarak sunulması zorunluluğu denetim kapsamında istenecek bilgi ve belgeler için geçerlidir. Bu nedenle, hakem heyetleri tarafından uyuşmazlıkların çözümü amacıyla taraflardan istenilen bilgi ve belgelerin sunulmaması nedeniyle İl Müdürlükleri tarafından 6502 sayılı Kanun’un 75 inci maddesi gerekçe gösterilerek idari para cezası uygulanamayacağı değerlendirilmektedir.**

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 07/07/2014 tarihli ve 1445671 sayılı dağıtımli yazımız gönderilmiştir.

## **VI- KARAR AŞAMASINA İLİŞKİN SORULAR**

**29- Tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekle birlikte 6502 sayılı Kanun’da düzenleme bulunmayan hallerde neye göre karar verilmektedir?**



**6502 sayılı Kanun'un "Diğer hükümler" başlıklı 83 üncü maddesinin 1 inci fıkrasında, 6502 sayılı Kanun'da hüküm bulunmayan hallerde genel hükümlerin uygulanacağı düzenlenmiştir.**

**30- Tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekle birlikte hem 6502 sayılı Kanun'da hem de başka kanunlarda düzenleme bulunan hallerde neye göre karar verilmelidir?**

**6502 sayılı Kanun'un "Diğer hükümler" başlıklı 83 üncü maddesinin 2 inci fıkrasında, taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olmasının, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemeyeceği düzenlenmiştir.**

**31- Tarafları aynı olan birden fazla tüketici işlemi nedeniyle meydana gelen birden fazla uyuşmazlığın çözümü tek bir başvuruda birleştirilerek karara bağlanabilir mi?**

Örneğin, aynı tüketici tarafından aynı bankadan çekilmiş 5 farklı banka kredisinin dosya masraflarının iadesi talebiyle yapılmış başvurular hakkında tek bir karar verilip verilemeyeceği hususu:

**Tüketici işlemlerinin farklı olması nedeniyle tarafları aynı olsa bile birden fazla tüketici işlemi nedeniyle meydana gelen uyuşmazlıkların çözümünün tek bir kararla değil ayrı ayrı karara bağlanması gerektiği değerlendirilmektedir.**

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 07/07/2014 tarihli ve 1445671 sayılı dağıtımli yazımız gönderilmiştir.

**32- Tarafları aynı olan tek bir tüketici işlemi nedeniyle meydana gelen farklı uyuşmazlıkların çözümü tek bir başvuruda birleştirilerek karara bağlanabilir mi?**

Örneğin, bir bankadan çekilmiş tek bir banka kredisi nedeniyle oluşmuş dosya masrafı, ipotek fek ücreti, yeniden yapılandırma gibi üç uyuşmazlık hakkında tek bir karar verilip verilemeyeceği hususu.

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde, aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlık için ayrı ayrı başvuru yapılması durumunda, uyuşmazlığın değerleri toplamının tüketici hakem heyetinin görev sınırı içinde kalması şartıyla, uyuşmazlıkların tek bir başvuruda birleştirilerek karar verilebileceği; aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlığın değerleri toplamının görev sınırını aşması durumuna uyuşmazlıklar hakkında ayrı ayrı karar verileceği düzenlenmiştir.**

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem he-

yetlerimize iletilmesi amacıyla 07/07/2014 tarihli ve 1445671 sayılı dağıtımli yazımız gönderilmiştir.

**33- Tarafları farklı olan birden fazla tüketici işlemi nedeniyle tek bir dilekçe ile tüketici hakem heyetine başvuru yapılması durumunda uyuşmazlıkların çözümü tek bir başvuruda birleştirilerek karara bağlanabilir mi?**

Örneğin iki farklı tüketicinin aynı satıcı veya sağlayıcı hakkında 8 farklı tüketici işleminden kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümlenmesi amacıyla tek bir dilekçeyle tüketici hakem heyetine başvuruda bulunması halinde tek bir karar verilir verilemeyeceği hususu.

**Tek bir dilekçe ile birden fazla tüketicinin aynı satıcı veya sağlayıcı hakkında başvuruda bulunması durumunda uyuşmazlığın taraflarının farklı olması nedeniyle her bir tüketici uyuşmazlığı için ayrı ayrı karar verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.**

Yukarıdaki örnek bağlamında uyuşmazlıkların çözümü için 8 farklı karar verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

**34- 28/05/2014 tarihinden önce yapılmış ancak halen devam eden veya geçerli olan bir tüketici işlemi veya sözleşmesi hakkında mülga 4077 sayılı Kanun'a mı yoksa 6502 sayılı Kanun'a göre mi karar verilecektir?**

**6502 sayılı Kanun'un "Geçiş Hükümleri" başlıklı Geçici Madde 1'in 2 inci fıkrasında düzenlenen ana kural ve istisnaları uyarınca, 6502 sayılı Kanun'un yürürlük tarihi olan 28/05/2014'ten önce yapılmış olan tüketici işlemlerine, bunların hukuken bağlayıcı olup olmadıklarına ve sonuçlarına kural olarak mülga 4077 sayılı Kanun hükümlerine göre karar verilecektir.**

Örneğin 6502 sayılı Kanun yürürlüğe girmeden önce yapılmış bir eser sözleşmesi kapsamında üretilen PVC doğrama nedeniyle uyuşmazlık yaşanması ve uyuşmazlığın çözümü amacıyla hakem heyetine başvurulması durumunda, eser sözleşmelerinin mülga 4077 sayılı Kanun kapsamında olmaması nedeniyle hakem heyetleri tarafından görevsizlik kararı verilmesi ve tüketicilerin genel mahkemelere yönlendirilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

**Diğer taraftan 28/05/2014 tarihinden önce yapılmış olan ve halen geçerli olan tüketici sözleşmelerinin 6502 sayılı Kanun'a aykırı olan hükümleri ise Kanun'un yürürlük tarihinden itibaren uygulanmayacaktır.**

Örneğin 6502 sayılı Kanun yürürlüğe girmeden önce yapılmış ve halen devam eden bir devre mülk sözleşmesinin veya banka kredisi sözleşmesinin hukuken bağlayıcı olup olmadığına ve sonuçlarına kural olarak 4077 sayılı Kanun'a göre karar verilecek

ancak sözleşmelerin 6502 sayılı Kanuna aykırı hükümleri yürürlük tarihinden itibaren uygulanmayacaktır.

***Aynı şekilde 6502 sayılı Kanun yürürlüğe girmeden önce yapılmış ve halen devam eden sözleşmeler için, 6502 sayılı Kanun'un yürürlüğe girdiği tarihten önce işlemeye başlamış hak düşürücü süreler ile zamana aşımı süreleri varsa ve bu süreler dolmamışsa, 6502 sayılı Kanun'da öngörülen sürelerin geçmesiyle hak düşürücü süre ve zamanaşımı süresi dolmuş olacaktır.***

Bu bağlamda, 6502 sayılı Kanun'un geçici maddesi gereğince, mülga 4077 sayılı Kanun uyarınca karara bağlanacak uyuşmazlıklarda, hakem heyeti kararının "İnceleme ve Gereke" başlığı altında, "6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Geçiş Hükümleri" başlıklı Geçici Madde 1 hükmünün 2 nci fıkrası uyarınca, somut uyuşmazlığın çözümünde mülga 4077 sayılı Kanun hükümlerinin uygulanmasının gerektiği anlaşılmaktadır" şeklinde bir ifadeye yer verilebileceği değerlendirilmektedir.

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 07/07/2014 tarihli ve 1445671 sayılı dağıtımli yazımız gönderilmiştir.

***35- Feragat, uzlaşma gibi nedenlerle başvuruya konu uyuşmazlığın tüketici hakem heyeti tarafından karar verilmeden önce çözümlenmesi durumunda yapılacak işlem ne olmalıdır?***

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde, başvuruya konu uyuşmazlığın, tüketici hakem heyeti tarafından karar verilene kadar çözümlenmesi ve bu durumun ispatına yönelik bilgi veya belgelerin tüketici hakem heyetine iletilmesi durumunda tüketici hakem heyeti tarafından, uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına karar verileceği düzenlenmiştir.

***Diğer bir ifade ile tüketici hakem heyeti tarafından karar verilmeden önce başvuruya konu uyuşmazlığın, feragat, uzlaşma gibi nedenlerle çözümlenmesi durumunda başvurunun işlem den kaldırılmaması, uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle tüketici hakem heyeti tarafından "karar verilmesine yer olmadığına" karar verilmesi gerekmektedir.***

Karar verilmesine yer olmadığına karar verilebilmesi için uyuşmazlığın çözümlendiğinin ispatına yönelik bilgi veya belgelerin tüketici hakem heyetine sunulması gerekmektedir. Bilgi veya belge sunulmasının mümkün olmadığı durumlarda tüketici tarafından uyuşmazlığın çözümlendiğine dair bir dilekçenin tüketici hakem heyetine sunulmasının yeterli olduğu değerlendirilmektedir.



### 36- Tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararlar emsal olması bakımından uyumsuzluğun tarafı olmayan kişilere verilebilir veya internette ilan edilebilir mi?

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde**, tüketici hakem heyeti kararlarının tarafları bağlayacağı ve kararların yalnızca verildiği uyumsuzluk için geçerli olacağı düzenlenmiştir. **Bu bağlamda tüketici hakem heyeti tarafından verilmiş bir kararın tek başına emsal karar olarak kabul edilemeyeceği dolayısıyla söz konusu kararların üçüncü kişilere verilmesinin veya internet sitesinde yayımlanmasının uygun olmayacağı değerlendirilmektedir.**

Diğer taraftan 1136 sayılı Avukatlık Kanunu'nun, "Avukatlığın amacı" başlıklı 2 inci, "İşlerin stajiyer veya sekreterle takibi, dava dosyalarının incelenmesi ve dosyadan örnek alma" başlıklı 46 ncı, "Örnek çıkarabilme ve tebligat yapabilme hakkı" başlıklı 56 ncı maddeleri uyarınca, avukatların ve stajyer avukatların, tüketici hakem heyetlerindeki başvuru dosyalarını inceleyebilmeleri ve vekaletname veya yetki belgesi sunan avukatların ilgili dosyalardan örnek alabilmeleri mümkündür.

### 37- Tüketici hakem heyetleri kararlarında yapılan açık maddi hatalar düzeltilebilir mi?

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın düzeltilmesi" başlıklı 27 nci maddesi** uyarınca, tüketici hakem heyeti kararlarında yer alan **tarafaların kimlik bilgilerine, ticaret unvanlarına ait yanlışlıklar, ifade ve hesap hataları** ile diğer benzeri açık hatalar, tüketici hakem heyetince **re'sen veya taraflardan birinin yazılı talebi üzerine** düzeltilebilir.

Madde metninde düzeltmenin de tüketici hakem heyeti tarafından verilecek bir karar ile yapılması öngörülmüştür. Düzeltme kararı verildiği takdirde, düzeltilen hususlara ilişkin ek karar, tüketici hakem heyetinde bulunan nüshaların altına veya bunlara eklenecek ayrı bir kâğıda yazılır ve imzalanır. Düzeltme kararları on iş günü içinde taraflara tebliğ edilir ve talep edilmesi halinde taraflara verilmiş olan suretlere de düzeltme kararı yazılır ve imzalanır.

### 38- Tüketici hakem heyeti kararlarının imzalanmasında imza kaşesi kullanılabilir mi?

Bilindiği üzere imza, bir kimsenin yazdığı bir yazı veya düzenlediği bir belge altına, o yazıyı veya belgeyi kendisinin yazdığını veya düzenlediğini onaylamak ve içeriğini kabul ettiğini belirtmek için koymuş olduğu ad ve işaretidir.

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Karar tutanağı" başlıklı 24 üncü maddesinde**, toplantıda alınan kararların, Yönetmeliğin Ek-2'sinde yer alan örneğe uygun olarak tutanağa geçirileceği ve toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanacağı düzenlenmiştir. Söz konusu hüküm uyarınca, tüketici hakem heyeti üyeleri düzen-

lenen karar tutanağını imzalamakla bu kararı onayladığını ve içeriğini kabul ettiğini belirtmiş olmaktadır.

***Diğer taraftan 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun "İmza atamayanların durumu" başlıklı 206 ncı maddesinde,*** imza atamayanların mühür veya bir alet ya da parmak izi kullanmak suretiyle yapacakları hukuki işlemleri içeren belgelerin senet niteliğini taşıyabilmesinin, noterler tarafından düzenleme biçiminde oluşturulmasına bağlı olduğu düzenlenmiştir.

***Dolayısıyla imza atmaya muktedir olan kişilerin imzasını el ile atması; imza atmaya muktedir olmayan kişilerin ise mühür veya bir alet ya da parmak izi kullanmak suretiyle işlem yapabilecekleri kural olarak kabul edilmiştir.*** Ancak bu şekilde yapılacak hukuki işlemleri içeren belgelerin senet niteliği taşıyabilmesi ise noterler tarafından düzenleme biçiminde oluşturulmasına bağlı kılınmıştır.

***Danıştay İdari Dava Daireleri Kurulu'nun E. 2012/2648 sayılı ara kararında,*** İdari Yargılama Usulü Kanunu'nun 24 ve 25 inci maddelerinin yürürlükte olduğu ve bu hükümlere göre de ***mahkeme kararlarında bulunacak imzanın ıslak imza olarak değerlendirildiği*** ve yerine 5070 sayılı Kanun'un 5 inci maddesinin 1 inci fıkrasına göre güvenli elektronik imza ile atılan imzanın aynı hukuki sonucu doğuracağı belirtilmiştir.

***Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, tüketici hakem heyeti kararlarının üyeler tarafından ıslak imza ile imzalamaları gerekmekte olup, imza kaşesi kullanılmasının mümkün olmadığı değerlendirilmektedir.***

### ***39- Karar defteri kullanımına devam edilmekte midir?***

***"Karar defteri" kavramına mülga Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği'nin "Karar tutanağı" başlıklı 22 nci maddesinde yer verilmiş olup,*** söz konusu maddede, toplantıda görüşülen konuların ve alınan kararların en az iki nüsha olarak, toplantı sırasında tutanakla tespit edileceği, tutanağın başkan ve toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanacağı, bu nüshalardan birinin dosyasında muhafaza edileceği diğerinin ise sayfaları müteselsil sıra numaralı karar defterine yapıştırılarak il müdürlüğü veya kaymakamlık mührü ile mühürleneceği düzenlenmiştir.

***Bununla birlikte Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği, 27/11/2014 tarihinde 1/8/2003 tarihli ve 25186 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Yürürlükten kaldırılan yönetmelik" başlıklı 32 nci maddesi ile yürürlükten kaldırılmıştır.***

***Yürürlükte bulunan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde "karar defteri" kavramına yer verilmemiş olup, kararların arşivlenmesi hususu "Karar tutanağı" başlıklı***

**24 üncü maddede düzenlenmiştir.** Söz konusu madde uyarınca karar tutanağı toplantı tarihine ve gündem sırasına göre arşivlenecek ve onaylı bir örneği dosyasında muhafaza edilecektir.

**Bu bağlamda karar tutanaklarının toplantı tarihine ve gündem sırasına göre klasörленerek arşivlenmesinin gerekli ve yeterli olduğu değerlendirilmekte olup, karar defteri kullanılmasına gerek bulunmamaktadır.**

## VII- KARARLARIN TEBLİĞİNE VE KARARDA TEBLİGAT VE BİLİRKİŞİ ÜCRETLERİNİN BELİRTİLMESİNE İLİŞKİN SORULAR



**40- Tüketici hakem heyeti kararlarının taraflara tebliğinde izlenecek usul nedir? Kararların tebliği, adi posta ile mi, taahhütlü mektupla mı, iadeli taahhütlü mektupla mı, tebligatla mı yapılmalıdır?**

**6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 2 inci fıkrasında, tüketici hakem heyeti kararlarının 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre taraflara tebliğ edileceği düzenlenmiştir.**

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın tebliği" başlıklı 25 inci maddesinde, tüketici hakem heyeti kararlarının alındığı tarihten itibaren on iş günü içinde taraflara yazılı olarak ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre tebliğ edileceği, tarafların temsilinin avukatla yapılması halinde tebligatın avukata yapılacağı, kararların taraflara taahhütlü mektupla gönderilmesinin esas olduğu, gecikmesi halinde zarar doğabilecek işlerde, gerekçe belirtilmek suretiyle, memur vasıtasıyla tebligat yaptırılabilceği hüküm altına alınmıştır.**

**41- Tüketici hakem heyeti kararları taraflara elden tebliğ edilebilir mi? Bu durumda tebligat ücreti tüketici hakem heyeti kararında belirtilebilir mi?**

**6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 2 inci fıkrasında, tüketici hakem heyeti kararlarının 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre taraflara tebliğ edileceği düzenlenmiştir.**

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın tebliği" başlıklı 25 inci maddesinde, tüketici hakem heyeti kararlarının alındığı tarihten itibaren on iş günü içinde taraflara yazılı olarak ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre tebliğ edile-**

ceği, tarafların temsilinin avukatla yapılması halinde tebligatın avukata yapılacağı, **kararların taraflara taahhütlü mektupla gönderilmesinin esas olduğu**, gecikmesi halinde zarar doğabilecek işlerde, gerekçe belirtilmek suretiyle, memur vasıtasıyla tebligat yaptırılabilceği hüküm altına alınmıştır.

**Yukarıda bahsi geçen mevzuat hükümleri uyarınca, hakem heyetlerince verilen kararların taraflara elden ve imza karşılığı tebliğ edilmesinde mevzuata aykırı bir durum bulunmadığı değerlendirilmektedir.**

**Diğer taraftan 6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 7 inci fıkrası ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 31 inci maddesinde**, tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda, tebligat ve bilirkişi ücretlerinin 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedileceği aynı **Yönetmeliğin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde**, uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlandığı durumlarda, karşı tarafça ödenmesi gereken bilirkişi ve tebligat ücretinin kararda belirtileceği hüküm altına alınmıştır.

**Tebliğat ve bilirkişi ücretlerine kararda yer verilmesi gerektiğinden ve kararların taraflara taahhütlü mektupla tebliğ edilmesi esas olduğundan ayrıca kararın verilmesi aşamasında kararın elden tebliğ alınıp alınmayacağı bilinemeyeceğinden, elden tebliğ alınmış olan kararlarda da tebligat ve bilirkişi ücretlerine yer verilmesinde herhangi bir sakınca bulunmadığı değerlendirilmektedir.**

**Bu kapsamda, tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda satıcı veya sağlayıcı tarafından ödenmesi gereken tebligat ve bilirkişi ücretlerine hakem heyeti kararında yer verilmesi ve tebligat ücreti hesaplanırken uyuşmazlığın çözümü ile ilgili yapılan tüm yazışmaların dikkate alınması gerekmektedir.**

**42- Tüketici lehine olan ancak mülga 4077 sayılı Kanun'a göre karara bağlanacak uyuşmazlıklar için de tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsiline ilişkin karar verilecek midir?**

**Başvurunun ne zaman yapıldığına veya uyuşmazlığın hangi kanuna göre karara bağlandığına bakılmaksızın 28/05/2014 tarihinden sonra verilecek bütün hakem heyeti kararlarında bilirkişi ve tebligat ücretlerinin tahsiline ilişkin ifade bulunması gerektiği değerlendirilmektedir.**

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 07/07/2014 tarihli ve 1445671 sayılı dağıtımli yazımız gönderilmiştir.

#### 43- Kararda ödenmesi gereken bilirkişi ücretinin belirtilmesinde brüt miktar mı net miktar mı esas alınmalıdır?

Kararda ödenmesi gereken bilirkişi ücretinin belirtilmesinde **brüt miktarın** esas alınması gerektiği değerlendirilmektedir.

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 07/07/2014 tarihli ve 1445671 sayılı dağıtımli yazımız gönderilmiştir.

#### 44- Düzeltme kararı verilmesi durumunda söz konusu kararın tebliği için yapılacak tebligat masrafı hangi tarafa yükletilecektir?

6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 7 inci fıkrasında tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda, tebligat ve bilirkişi ücretlerinin 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedileceği düzenlenmiştir.

6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 7 inci fıkrasında yapılan düzenlemenin amacı satıcı ve sağlayıcılar üzerinde caydırıcı bir etki yaratarak, tüketicilerin mağduriyetlerini gidermeye teşvik etmek, tüketicileri gereksiz yere tüketici hakem heyetlerine yönlendirmelerini engellemektir.

**Diğer taraftan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili" başlıklı 31 inci maddesinde**, uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine karar verilmesi veya uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına hükmedilmesi hallerinde tebligat ve bilirkişi ücretlerinin Bakanlığımızca karşılanacağı düzenlenmiştir.

**Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, tüketici hakem heyeti tarafından verilen bir kararda yapılan maddi bir hatanın düzeltilmesi amacıyla alınan düzeltme kararının taraflara tebliği için yapılacak tebligat masrafının Bakanlığımızca karşılanması gerektiği değerlendirilmektedir.**

#### 45- Başvuruya konu uyuşmazlığın karar verilene kadar çözümlenmesi durumunda, teknik veya özel görüş içeren raporları için ödenecek bilirkişi ücreti kim tarafından karşılanacaktır?

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili" başlıklı 31 inci maddesinde**, uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine karar verilmesi veya **uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına hükmedilmesi hallerinde tebligat ve bilirkişi ücretlerinin Bakanlığımızca karşılanacağı düzenlenmiştir.**

**46- Tüketici hakem heyeti tarafından karar verilmeden önce, başvuruya konu uyuşmazlığın feragat, uzlaşma gibi nedenlerle çözümlenmesi ve karar verilmesine yer olmadığına karar verilmesi durumunda tebligat ve bilirkişi ücretleri hangi tarafa yükletilecektir?**

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 inci maddesinde**, başvuruya konu uyuşmazlığın, tüketici hakem heyeti tarafından karar verilene kadar çözümlenmesi ve uyuşmazlığın konusuz kalması durumunda tüketici hakem heyeti tarafından "karar verilmesine yer olmadığına" karar verileceği düzenlenmiştir.

Ayrıca bahsi geçen Yönetmeliğin "**Tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili**" başlıklı 31 inci maddesinde, uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine karar verilmesi veya **uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına hükmedilmesi hallerinde tebligat ve bilirkişi ücretlerinin Bakanlığımızca karşılanacağı** düzenlenmiştir.

## VIII- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE TEMSİLE VE AVUKATLIK İŞLEMLERİNE İLİŞKİN SORULAR

**47- Tüketici hakem heyetlerinde tüketiciler ya da yakınları tarafından temsil edilebilirler mi?**

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde** başvurunun, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılabileceği; **başvurularda başvuru sahibinin adının, soyadının, TC Kimlik Numarasının, iletişim bilgilerinin**, şikayet edilene ilişkin bilgilerin, uyuşmazlık değerinin ve talebin bulunmasının zorunlu olduğu; "**Kararın niteliği ve kapsamı**" başlıklı 22 inci maddesinde, tüketici hakem heyetlerinde tarafların **avukatla** temsil edilebileceği düzenlenmiştir.

Bu bağlamda tüketici hakem heyetlerine başvurunun tüketici tarafından yapılması esas olmakla birlikte, tüketici hakem heyetlerinde tarafların avukatla da temsil edilebilmesi mümkündür.

**48- Tüketici hakem heyetlerine avukat vasıtasıyla yapılan başvurularda sunulan ve-kaletnamelerin sahip olması gereken zorunlu bir şekli şart var mıdır?**



**1136 sayılı Avukatlık Kanunu'nun "Örnek çıkarılabilme ve tebligat yapabilme hakkı" başlıklı 56 ncı maddesinde,** vekaletnamelerin Türkiye için tek tip olduğu, vekaletnamenin biçim ve içeriğinin Türkiye Barolar Birliği ile Türkiye Noterler Birliği tarafından hazırlanacağı düzenlenmiştir.

**Ayrıca 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun "Vekaletnamenin ibrazı" başlıklı 76 ncı maddesinde,** avukatın açtığı veya takip ettiği dava ve işlerde, noter tarafından onaylanan ya da düzenlenen vekaletname aslını veya avukat tarafından onaylanmış aslına uygun örneğini, dava yahut takip dosyasına konulmak üzere ibraz etmek zorunda olduğu; diğer taraftan kamu kurum ve kuruluşlarının avukatlarına, yetkili amirleri tarafından usulüne uygun olarak düzenlenip verilmiş olan temsil belgelerinin de geçerli olduğu bu temsil belgelerinin ayrıca noterce onaylanmasına gerek olmadığı hüküm altına alınmıştır.

Yukarıda belirtilen hükümler çerçevesinde, **tüketici hakem heyetlerine avukatlar tarafından tüketici vekili olarak yapılan başvurularda, başvuru ekinde noter tarafından onaylanan ya da düzenlenen vekaletnamenin aslının veya avukat tarafından onaylanmış aslına uygun örneğinin sunulması gerektiği değerlendirilmektedir.**

**49- Tüketici hakem heyetlerine avukat vasıtasıyla yapılan başvuruların ve sunulan bilgi ve belgelerin ekinde bulunan vekaletnamelerde vekalet pulu ve/veya suret harcı bulunması zorunlu mudur?**

**"Vekalet pulu", 1136 sayılı Avukatlık Kanunu'nun "Stajyerlere barolarca yapılacak yardım" başlıklı 27 ncı maddesinde** düzenlenmiş olup, maddenin 3 ncü fıkrasında "Avukatlarca vekaletname sunulan merciler, pul yapıştırılmamış veya pulu noksan olan vekaletname ve örneklerini kabul edemez. Gerektiğinde ilgiliye on günlük süre verilerek bu süre içinde pul tamamlanmadıkça vekaletname işleme konulamaz" hükmü düzenlenmiştir.

**"Suret Harçları" ise, 492 sayılı Harçlar Kanunu'nda alınması öngörülen harçlardan biri olup, Kanun'un "Harçdan müstesna işlemler" başlıklı 13 üncü maddesinde,** "Yetkili makamların isteyecekleri ilam ve sair evrak suretleri"nin harçtan müstesna olduğu düzenlenmiştir. Diğer taraftan avukatların tasdik ettiği vekaletname suretlerinden, tasdikli fotokopiler dahil, alınacak suret harçları ise aynı Kanun'un 1 sayılı Tarifesinde "D) Diğer yargı harçları (Müşterek Kısım)" "I-Suret harçları" başlığı altında düzenlenmiştir.

**Yukarıda yer alan mevzuat hükümleri birlikte değerlendirildiğinde, tüketici hakem heyetlerine avukat vasıtasıyla yapılan müracaatların ekinde bulunan vekaletnamelerde, vekalet pulunun bulunmasının zorunlu olduğu diğer taraftan, tüketici hakem heyetlerinin yargı mercii olmamaları nedeniyle aynı vekaletnameler için suret harcının ödenmesine gerek bulunmadığı değerlendirilmektedir.**

***Diğer taraftan aynı avukat tarafından aynı dosya için farklı zamanlarda birden fazla belge ibraz edilmek istenmesi durumunda, dosyaya vekalet pulu yapılandırılmış tek bir vekaletname sunulmuş olmasının yeterli olduğu değerlendirilmektedir.***

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 01/04/2015 tarihli ve 6987866 sayılı dağıtımlı yazımız gönderilmiştir.

***50- Avukatlar ve stajyer avukatlar tüketici hakem heyetlerinde görülmekte olan uyuşmazlıkların dosyalarını inceleyebilirler mi?***

***1136 sayılı Avukatlık Kanunu'nun, "Avukatlığın amacı" başlıklı 2 inci maddesinde, yargı organlarının, emniyet makamlarının, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile kamu iktisadi teşebbüslerinin, özel ve kamuya ait bankaların, noterlerin, sigorta şirketlerinin ve vakıfların, avukatlara görevlerinin yerine getirilmesinde yardımcı olmak zorunda olduğu, kanunlarındaki özel hükümler saklı kalmak kaydıyla, bu kurumların avukatın gerek duyduğu bilgi ve belgeleri avukatın incelemesine sunmakla yükümlü olduğu ancak bu belgelerden örnek alınmasının vekaletname ibrazına bağlı olduğu düzenlenmiştir.***

***Aynı Kanun'un "İşlerin stajyer veya sekreterle takibi, dava dosyalarının incelenmesi ve dosyadan örnek alma" başlıklı 46 ncı maddesinde, Avukatın veya stajyerin, vekaletname olmaksızın dava ve takip dosyalarını inceleyebileceği, bu inceleme isteğinin ilgililerce yerine getirilmesinin zorunlu olduğu ancak vekâletname ibraz etmeyen avukata dosyadaki kağıt veya belgelerin örneğinin veya fotokopisinin verilemeyeceği; "Örnek çıkarılma ve tebliğat yapabilme hakkı" başlıklı 56 ncı maddesinde, avukatların veya avukatlık ortaklığının başkasını tevkil etme yetkisini haiz oldukları bütün vekâletnamelerini kapsayacak şekilde bir başka avukata veya avukatlık ortaklığına vekâletname yerine geçen yetki belgesi verebileceği ve bu yetki belgesinin vekâletname hükmünde olduğu düzenlenmiştir.***

***Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca, avukatların ve stajyer avukatların tüketici hakem heyetlerindeki başvuru dosyalarını inceleyebilecekleri, vekaletname veya yetki belgesi sunan avukatların ilgili dosyalardan gerekli bilgi ve örnekleri alabilecekleri, diğer taraftan sunulan vekaletnamelerde baro pulunun bulunmasının zorunlu olduğu değerlendirilmektedir.***

***51- Tüketici hakem heyetleri karşı taraf avukatlık ücretine hükmedebilir mi?***

***6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz başlıklı" 70 inci maddesinde ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 ncı maddesinde, tüketici hakem heyetlerinde tarafların avukatla temsil edilebileceği ancak, tüketici hakem heyetleri tarafından lehine karar verilen tarafın avukatına vekalet ücreti ödenmesine karar verilmeyeceği açıkça düzenlenmiştir.***



*Diğer bir ifadeyle bir avukatın tüketici hakem heyetinde bir tüketiciyi, satıcı veya sağlayıcıyı vekaleten temsil etmesi mümkün olmakla birlikte, uyumsuzluğun müvekkili lehine sonuçlanması durumunda tüketici hakem heyeti tarafından karşı taraf avukatlık ücretine karar verilmesi mümkün değildir.*

**52- Tüketici hakem heyeti tarafından tüketici lehine verilen bir karara karşı açılan itiraz davasında, tüketici hakem heyeti kararının iptal edilmesi durumunda tüketici aleyhine tüketici mahkemesi tarafından hükmedilecek karşı taraf avukatlık ücreti ne olmalıdır?**

Bilindiği üzere, mahkemelere yansıyan ve tarafların avukatla temsil edildiği uyumsuzluklarda, uyumsuzluğun lehine sonuçlandığı tarafın avukatına ödenmek üzere karşı taraf avukatlık ücretine hükmedilmektedir.

Tüketici mahkemelerinde hükmedilecek karşı taraf avukatlık ücretine ilişkin olarak 6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 6 ncı fıkrasında özel bir hüküm öngörülmüş, tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekalet ücretine hükmedileceği düzenlenmiştir.

Söz konusu hükmün konulmasındaki amaç, tüketicinin hak arama yollarına başvurmalarını özendirmek ve tüketici hakem heyetleri tarafından tüketici lehine verilen bir kararın itiraz üzerine tüketici mahkemesi tarafından iptal edilmesi durumunda, karşı tarafın avukatına ödenecek ücreti asgari seviyede tutarak tüketicilerin daha fazla mağdur olmalarının önüne geçmektir.

*Diğer taraftan mahkemelerde, tüm hukuki yardımlarda, taraflar arasındaki uyumsuzluğu sonlandıran her türlü merci kararlarında ve ayrıca kanun gereği mahkemelerce karşı tarafa yükletilmesi gereken avukatlık ücretlerinde esas alınacak maktu tutarlar ve nisbi oranlar, 1136 sayılı Avukatlık Kanunu uyarınca Türkiye Barolar Birliği tarafından her yıl hazırlanan ve Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi"nde belirlenmektedir.*

Bu bağlamda 28 Aralık 2013 tarihli ve 28865 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren ve 2014 yılı için geçerli olan "Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi" ile 31 Aralık 2014 tarihli ve 29222 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren ve 2015 yılı için geçerli olan "Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi"nin avukatlık ücretlerinin oran ve miktarlarını gösteren ekinin ikinci kısmının birinci bölümünde, tüketici mahkemelerinde görülen kredi taksitlerinin veya faizinin uyarlanması davaları için ödenecek maktu avukatlık ücretinin 750 TL olduğu; ikinci kısmın ikinci bölümünde tüketici mahkemelerinde takip edilen davalar için ödenecek maktu avukatlık ücretinin 750 TL olduğu düzenlenmiştir. Aynı tebliğlerin avukatlık ücretinin tespitinde uy-

gulanacak nisbi oranları belirleyen üçüncü kısmında ise avukatlık ücretinin belirlenmesinde uyuşmazlık konusunun ilk 30.000 TL'si için uyuşmazlık konusunun %12'sinin esas alınacağı düzenlenmiştir.

Benzer şekilde 21 Aralık 2015 tarihli ve 29569 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren ve 2016 yılı için geçerli olan "Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi"nin avukatlık ücretlerinin oran ve miktarlarını gösteren ekinin ikinci kısmının birinci bölümünde, tüketici mahkemelerinde görülen kredi taksitlerinin veya faizinin uyarlanması davaları için ödenecek maktu avukatlık ücretinin 900 TL olduğu; ikinci kısmın ikinci bölümünde tüketici mahkemelerinde takip edilen davalar için ödenecek maktu avukatlık ücretinin 900 TL olduğu düzenlenmiştir. Aynı tebliğin avukatlık ücretinin tespitinde uygulanacak nisbi oranları belirleyen üçüncü kısmında ise avukatlık ücretinin belirlenmesinde uyuşmazlık konusunun ilk 35.000 TL'si için uyuşmazlık konusunun %12'sinin esas alınacağı hüküm altına alınmıştır.

**Belirtilen Kanun ve Tebliğ hükümleri uyarınca tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda, tüketici hakem heyeti kararının tüketici mahkemesinde itiraz konusu olması ve uyuşmazlığın tüketici aleyhine sonuçlanması durumunda tüketici aleyhine hükmedilmesi gereken avukatlık ücretinin nisbi tarife üzerinden hesaplanması; uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlanması durumunda satıcı veya sağlayıcı aleyhine hükmedilmesi gereken avukatlık ücretinin maktu ücret olması gerektiği değerlendirilmektedir.**

***Diğer taraftan, 2016 yılı için uygulanacak olan Avukatlık Asgari Ücret Tarifesinin "Tarifelerin üçüncü kısmına göre ücret" başlıklı 13 üncü maddesinde, söz konusu madde geçmiş yıllara ait tarifelerin 12 inci maddesi ile aynıdır:***

"Tarifenin ikinci kısmının ikinci bölümünde gösterilen hukuki yardımların konusu para veya para ile değerlendirilebiliyor ise avukatlık ücreti, davanın görüldüğü mahkeme için Tarifenin ikinci kısmında belirtilen maktu ücretlerin altında kalmamak kaydıyla (7 nci maddenin ikinci fıkrası, 9 uncu maddenin birinci fıkrasının son cümlesi ile 10uncu maddenin son fıkrası hükümleri saklı kalmak kaydıyla) Tarifenin üçüncü kısmına göre belirlenir.

Ancak, hükmedilen ücret kabul veya reddedilen miktarı geçemez." hükmü düzenlenmiş olmakla birlikte söz konusu hükmün bir tebliğde yer alması nedeniyle, normlar hiyerarşisi içinde, 6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 6 ncı fıkrasının amaca uygun şekilde uygulanmasını engeller şekilde yorumlanmaması gerektiği değerlendirilmektedir.

Bununla birlikte, 6502 sayılı Kanun'un "Tüketici mahkemeleri" başlıklı 73 üncü maddesinin 8 inci fıkrası uyarınca Bakanlığımıza gönderilen mahkeme kararlarının incelenmesinden:

- i- *Tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda, tüketici hakem heyeti kararının tüketici mahkemesinde itiraz konusu olduğu ve uyuşmazlığın tüketici aleyhine sonuçlandığı durumlarda tüketiciye yükletilen karşı taraf avukatlık ücretinin nisbi tarife üzerinden hesaplanmadığı, maktu tarife üzerinden veya uyuşmazlık miktarı kadar karşı taraf avukatlık ücretine hükmedildiği anlaşılmaktadır.*
- ii- *Diğer taraftan tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda, tüketici hakem heyeti kararının tüketici mahkemesinde itiraz konusu olması ve uyuşmazlığın yine tüketici lehine sonuçlanması durumunda, satıcı veya sağlayıcıya yükletilmesi gereken karşı taraf avukatlık ücretinin, Avukatlık Asgari Ücret Tarifesinin avukatlık ücretlerinin oran ve miktarlarını gösteren ekinin ikinci kısmının birinci ve ikinci bölümleri uyarınca, maktu tarife üzerinden (2014 ve 2015 yılı için 750 TL, 2016 yılı için 900 TL) belirlenmesi gerekirken tüketici avukatı lehine uyuşmazlık miktarı kadar avukatlık ücretine hükmedildiği anlaşılmaktadır.*
- iii- *Benzer bir şekilde, tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici aleyhine sonuçlanan uyuşmazlıklarda, tüketici hakem heyeti kararının tüketici mahkemesinde itiraz konusu olması ve uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlanması durumunda, satıcı veya sağlayıcıya yükletilmesi gereken karşı taraf avukatlık ücretinin, Avukatlık Asgari Ücret Tarifesinin avukatlık ücretlerinin oran ve miktarlarını gösteren ekinin ikinci kısmının birinci ve ikinci bölümleri uyarınca, maktu tarife üzerinden (2014 ve 2015 yılı için 750 TL, 2016 yılı için 900 TL) belirlenmesi gerekirken tüketici avukatı lehine uyuşmazlık miktarı kadar avukatlık ücretine hükmedildiği anlaşılmaktadır.*

**6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinde** tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği kararların kesin olduğu hüküm altına alınmış olduğundan, tüketici mahkemesi kararlarında yer alan karşı taraf avukatlık ücretleri aleyhine bir üst mahkemeye başvurulması mümkün bulunmamakta ve bu durum tüketicilerin ve tüketici temsilcisi avukatların mağduriyetlerine neden olmaktadır.

**Bu bağlamda, 6502 sayılı Kanun'un "Tüketici mahkemeleri" başlıklı 73 üncü maddesinin 8 inci fıkrası** uyarınca tüketici hakem heyetleri kararlarına karşı yapılan itiraz sonucu verilen kararların, kararı veren mahkeme tarafından ilgili tüketici hakem heyetine gönderilmesi yasal bir zorunluluk olduğundan, ilgili hüküm uyarınca hakem heyetlerinize gönderilen kararlardan, **6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin avukatlık ücretine ilişkin 6 ncı fıkrasının, tüketici mahkemeleri tarafından uygulanmadığının tespit edilmesi halinde söz konusu düzenlemelerden tüketici mahkemelerinin bilgilendirilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.**

## IX- TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKAN VE ÜYELERİNE İLİŞKİN SORULAR

**53- Tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerinin Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nde belirlenen şartları taşıyıp taşımadıklarının ve görev sürelerinin takibi nasıl yapılmalıdır? Bir üyenin Yönetmelikte belirlenen şartları taşımadığının anlaşılması durumunda yapılması gereken işlem nedir?**



**Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci, "Üyelerde aranacak şartlar" başlıklı 9 uncu ve "Tüketici örgütleri temsilcisinin tespiti" başlıklı 10 uncu maddelerinde, hakem heyeti başkan ve üyelerinin görevlendirilmesine veya seçimine ilişkin yeni şart ve usuller düzenlenmiştir.**

Tüketici hakem heyeti üyelerine ilişkin olarak Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği ile öngörülen yeni şart ve usullere göre, henüz yeni üye görevlendirilmesi ve/veya tüketici örgütü tarafından yeni üye seçimi yapılmamış olan hakem heyetlerinde;

- **Tüm üyelerin, en az dört yıllık fakülte mezunu olması şartının kontrol edilmesi; dört yıllık fakülte mezunu olma şartını taşıyan üye bulunamayan yerlerde, üyelerin illerde yüksek okul veya lise, ilçelerde ise en az ilköğretim mezunları arasından görevlendirilmesi; denklığı Yüksek Öğretim Kurulu ya da Milli Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş olanların da üye olarak görevlendirilmesi veya seçilmesi;**
- **Satıcı veya sağlayıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, ilçe hakem heyetlerinde, esnaf veya sanatkârı temsilen tüketici hakem heyetinde yer alacak üyenin ilçelerde en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odası tarafından görevlendirilmesi;**
- **Tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyelikle rin, 9 uncu maddede belirtilen şartları taşıyan devlet memurları arasından illerde il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından görevlendirme yapılarak tamamlanması;**
- **Tüketici hakem heyetlerinde tüketici örgütlerini temsilen görev yapacak üyelerin Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nde belirlenen yeni şart ve usullere göre belirlenmesi;**

gerekmektedir.

*Yürürlükten kalkan Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği'ne göre görevlendirilmiş veya seçilmiş olan üyelere 27/11/2014 tarihinde yürürlüğe giren Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'ne göre üyelik şartlarını kaybeden üyelerin görevlerinin son bulacağı; yeni üyelerin yürürlükte bulunan yönetmelikle belirlenen şartlara göre görevlendirilmeleri veya seçilmeleri gerektiği ve görev sürelerinin 3 yıl olacağı değerlendirilmektedir.*

*Diğer taraftan yürürlükten kalkan Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği'ne göre görevlendirilmiş veya seçilmiş olan ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin yukarıda belirtilen maddelerle düzenlenen üyelik şartlarını taşıyan ve 2 yıllık görev süresi devam eden tüketici hakem heyeti üyelerinin görev sürelerinin de 2 yıl olarak kabul edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.*

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 31/12/2014 tarihli ve 4950891 sayılı dağıtımli yazımız gönderilmiştir.

#### **54- İlgili kurum ve kuruluşlardan tüketici hakem heyeti üyesi görevlendirilmemesi halinde izlenecek yol ne olmalıdır?**

**6502 sayılı Kanun'un "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesinde ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinde,** başkanlığı illerde il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyetinin; belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye; baronun mensupları arasından görevlendireceği bir üye; satıcı veya sağlayıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının; satıcı veya sağlayıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkârlar odaları birliğinin, ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üye; tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçeceği bir üye olmak üzere, başkan dâhil beş üyeden oluşacağı, başkan ve üyelerin yedeklerinin de ilgili kurum ve kuruluşlarca ayrıca belirleneceği düzenlenmiştir.

**Söz konusu madde uyarınca tüketici hakem heyetinde görev yapması için ilgili kurum veya kuruluşlardan üye görevlendirilmediği durumlarda tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlanamaması riskiyle karşı karşıya kalınabilecektir. Söz konusu riskin önüne geçilebilmesini teminen Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinin 3 üncü fıkrasında, tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyeliklerin, Yönetmeliğin "Üyelerde aranacak şartlar" başlığı altında düzenlenen 9 uncu maddesinde belirtilen şartları taşıyan devlet memurları arasından illerde il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından görevlendirme yapılarak tamamlanacağı düzenlenmiştir.**

### 55- Tüketici hakem heyeti başkan ve üyeleri hangi hallerde toplantıya katılamazlar?

Tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerinin hangi hallerde toplantıya katılamayacağı **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Toplantıya katılmama halleri" başlıklı 17 nci maddesinde emredici hükümle düzenlenmiştir.**

Bu bağlamda **tüketici hakem heyeti başkan ve üyeleri**

- Aralarında evlilik bağı kalksa bile **eşin** taraf olduğu,
- Kendisi veya eşinin **altsoy veya üstsoyunun** taraf olduğu,
- **Nişanlısının** taraf olduğu,
- Kendisi ile arasında **evlatlık bağı** bulunanın taraf olduğu,
- **Üçüncü derece de dâhil olmak üzere kan veya** kendisini oluşturan evlilik bağı kalksa dahi **kayın hısımlığı** bulunanların taraf olduğu,
- İki taraftan birinin **vekili, vasisi, kayyımı veya yasal danışmanı** sıfatıyla hareket ettiği,
- Aynı uyuşmazlıkla ilgili **bilirkişi** olarak dinlendiği veya **hakem** sıfatıyla hareket etmiş olduğu,
- Kendisinin **taraf olduğu** veya doğrudan ya da dolaylı olarak **ilgili olduğu,**

uyuşmazlıklarla ilgili toplantılara katılamazlar.

**Bir hakem heyeti toplantısında, başkan veya bir üyenin toplantıya katılamayacağı bir uyuşmazlığın görüşülmesi gerektiğinde uyuşmazlık hakkında başkanın veya ilgili üyenin yokluğunda karar verilmelidir. Diğer bir ifade ile hakem heyeti toplantısının söz konusu uyuşmazlığın görüşülmesine ilişkin o bölümüne başkan veya ilgili üyenin katılmaması gerekmektedir. Söz konusu uyuşmazlıkla ilgili görüşmeye başkanın katılmadığı durumlarda toplantının o bölümüne baro temsilcisi başkanlık edecektir.**

### 56- Tüketici hakem heyeti yedek üyeleri hangi hal ve şartlarda görev yapar?

Tüketici hakem heyetlerinin yedek üyelerinin hangi durumlarda asil üye yerine göreve devam edecekleri **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinin 5 inci fıkrasında düzenlenmiştir.**

**Bu bağlamda, istifa, ölüm, altı aydan fazla sürekli hastalık ve diğer nedenlerle görev süresi dolmadan önce boşalan üyelikler için yedek üye göreve devam eder ve kalan süreyi tamamlar. Görev süresi sona eren üyenin üyeliği, yerine görevlendirilen veya seçilen kişi göreve başlayınca kadar devam eder.**

### 57- Tüketici hakem heyeti üyelerinden birinin toplantıya katılmaması halinde yedek üye toplantıya katılabilir mi?

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci madde-sinde** tüketici hakem heyetlerinin başkan dahil beş üyeden oluşacağı; **"Toplantılara katılma mecburiyeti" başlıklı 16 ncı maddesinde** tüketici hakem heyeti üyelerinin toplantılara katılmasının zorunlu olduğu ancak geçerli bir mazeretlerinin olması ve durumlarını toplantıdan önce başkana yazılı olarak veya elektronik posta ile bildirmeleri halinde üyelerin toplantıya katılmayabilecekleri; **"Toplantı ve karar yeter sayısı" başlıklı 15 inci maddesinde** ise tüketici hakem heyetlerinin başkan dahil en az üç üyenin hazır bulunması ile toplanacağı ve toplantıya katılanların oy çokluğu ile karar vereceği hüküm altına alınmıştır.

Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca hakem heyeti üyelerinin toplantılara katılması kural olarak zorunludur ancak geçerli bir mazereti olan bir üye bu durumu toplantıdan önce başkana yazılı olarak veya elektronik posta ile bildirmesi halinde toplantıya katılmayabilir.

**Tüketici hakem heyetinin toplanabilmesi için başkan dahil 3 üyenin hazır bulunması yeterlidir. Başkan dahil en az üç üyenin hazır bulunmaması halinde ise tüketici hakem heyeti toplantısının yapılmaması gerektiği, toplantıya katılmayan üye veya üyelerin yerine yedeklerinin toplantıya katılmayacağı değerlendirilmektedir. Nitekim yedek üyelerin hangi durumlarda asil üye yerine göreve devam edecekleri Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinin 5 inci fıkrasında düzenlenmiştir.**

**58- Bir üyenin birden fazla tüketici hakem heyetinde görev yapabilmesi mümkün müdür?**

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinin 6 ncı fıkrasında tüketici hakem heyetinin başkan ve üyelerinin birden fazla tüketici hakem heyetinde görev alamayacakları emredici hükümle düzenlenmiştir.**

**59- Tüketici hakem heyetine başkanlık ettiği karar ve/veya toplantılarda baro temsilcisi, karar tutanağını hangi sıfatla imzalayacaktır?**

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 2 inci maddesinde,** başkanın toplantıya katılmadığı durumlarda baro temsilcisi üyenin tüketici hakem heyetine başkanlık edeceği düzenlenmiştir.

**Başkanın toplantıya katılmadığı ve baro temsilcisi üyenin tüketici hakem heyetine başkanlık ettiği karar ve/veya toplantılarda, karar tutanağında "Başkan" ibaresinin yanına "y." ibaresi eklenerek baro temsilcisinin başkanın yerine imza atması ve kendi adına tekrar imza atmaması gerektiği değerlendirilmektedir.**

**60- Baro temsilcisinin tüketici hakem heyetine başkanlık ettiği toplantıları takiben yapılacak ve başkan tarafından imzalanması gereken yazışmalar kim tarafından imzalanacaktır?**

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 2 inci maddesinde,** başkanın toplantıya katılmadığı durumlarda baro temsilcisi üyenin tüketici hakem heyetine başkanlık edeceği düzenlenmiştir.

**Baro temsilcisi üyenin tüketici hakem heyeti toplantısına başkanlık etmesini takiben yapılacak ve başkan tarafından imzalanması gereken yazışmaların (kararların taraflara tebliğine ilişkin üst yazıların vb.), görevine başlamış olması durumunda tüketici hakem heyeti başkanı tarafından, görevine başlamamış olması durumunda idari olarak yerine vekalet eden kişi tarafından imzalanması gerektiği değerlendirilmektedir.**

**61- Baro temsilcisinin tüketici hakem heyetine başkanlık ettiği toplantılar için baro temsilcisine ödenecek huzur ücreti başkana ödenen huzur ücreti mi üyeye ödenen huzur ücreti mi olmalıdır?**

Baro temsilcisinin tüketici hakem heyetine başkanlık ettiği toplantılar için baro temsilcisine, **üyeye ödenecek huzur ücreti ödenecektir.**

**62- Tüketici hakem heyeti başkanınca sadece "imza devri" yapılabilir mi?**

İdari karar alma yetkisi bir kanuna dayandığından, bu yetkiye sahip kılınmış bir makam veya görevlinin yetkisini bir başka makam veya görevliye devretmesi kural olarak mümkün değildir. Bu nedenle, yetki devri istisnaidir ve ancak kanunlarda açıkça öngörülen hallerde ve açıkça öngörülen işlem ve kararlar için mümkündür. Yeki devri için gerekli bu koşullar, imza devri için de geçerlidir dolayısıyla imza devri için de kanuni bir düzenlemeye gerek vardır. Kanunda öngörülmemiş olmasına rağmen yetkinin veya imzanın devredilmiş olması, imza ve yetki devrine dayanılarak alınacak idari kararları hukuka aykırı hale getirecektir.

**6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesinde,** tüketici hakem heyeti başkanlığını illerde ticaret il müdürünün, ilçelerde kaymakamın veya bunlar tarafından görevlendirilecek bir memurun yürüteceği düzenlenmiştir. **Diğer bir ifadeyle 6502 sayılı Kanun'da, il müdürünün veya kaymakamın tüketici hakem heyeti başkanlığına ilişkin yetkilerini görevlendireceği bir memura devredebileceği hüküm altına alınmış ancak imza devrine ilişkin bir düzenleme öngörülmemiştir.**

**Yukarıda belirtilen Kanun hükmü uyarınca, tüketici hakem heyeti başkanlığına ilişkin yetkilerin il müdürü veya kaymakam tarafından görevlendirilecek bir memura**



**devredilmesinin mümkün olduğu ancak tek başına imza devrinin yapılamayacağı değerlendirilmektedir.**

## X- TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ RAPOR-TÖRLÜĞÜNE İLİŞKİN SORULAR

**63- Tüketici hakem heyetlerinde birden fazla rapor-tör görevlendirilebilmesi mümkün müdür?**

**6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Raportör" başlıklı 67 nci maddesinin 1 inci fıkrasında,** raportörlerin il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilebileceği, raportör sayısının yeterli olmadığı illerde ticaret il müdürü tarafından ticaret il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli Devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirileceği düzenlenmiştir.



Diğer taraftan birden fazla raportör görevlendirilmesi yapılırken kamu kaynaklarının yerinde ve etkin kullanımı hususlarının gözetilerek belirlenmesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.

**64- Tüketici hakem heyeti raportörlerinin devlet memuru olması zorunlu mudur?**

**6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Raportör" başlıklı 67 nci maddesinin 1 inci fıkrasında,** raportörlerin il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilebileceği, raportör sayısının yeterli olmadığı illerde ticaret il müdürü tarafından ticaret il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli Devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirileceği düzenlenmiştir.

**6502 sayılı Kanun'un yukarıda bahsi geçen emredici hükmü uyarınca, il ve ilçe hakem heyetlerinde raportör olarak görevlendirilecek personelin Devlet memuru olması gerekmekte ve Devlet memuru olan raportörlere huzur ücreti ödenmektedir.**

**65- Raportörler karar tutanaklarını imzalayacaklar mıdır?**

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Karar tutanağı" başlıklı 24 üncü maddesinde,** toplantıda alınan kararların Yönetmeliğin Ek-2'sinde yer alan örneğe uygun olarak tutanağa geçirileceği ve toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanacağı düzenlenmiştir.

**Bu bağlamda, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin Ek-2'sinde yer alan örneğe uygun olarak hazırlanan karar tutanağında raportörün adının bulunmasının gerekli ve yeterli olduğu değerlendirilmektedir.**

#### **66- Kararlarda ismi yer almayan raportörlere huzur ücreti ödemesi yapılabilir mi?**

**6502 sayılı Kanun'un "Raporör" başlıklı 67 inci maddesinde,** raportörlerin il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilebilecekleri, raportör sayısının yeterli olmadığı illerde ticaret il müdürü tarafından ticaret il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli Devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirileceği düzenlenmiştir.

**Raporörlerin görev, yetki ve sorumlulukları ise Tüketici Hakem Heyeti Raporörlüğü Yönetmeliğinde düzenlenmiştir. Bu bağlamda il hakem heyetlerinde ticaret il müdürü; ilçe hakem heyetlerinde kaymakam tarafından raportör olarak görevlendirilen ve Tüketici Hakem Heyeti Raporörlüğü Yönetmeliğinde düzenlenmiş olan görevleri yerine getiren personele, karar tutanağında ismi yer almasa da raportörler için ödenen huzur ücretinin ödenebileceği değerlendirilmektedir.**

Diğer taraftan Tüketici Hakem Heyetleri Başkan ve Üyelerine ve Raporör olarak Görevlendirilen Diğer Kamu Personeline Ödenecek Huzur Hakkı ve Huzur Ücreti ile Bilirkişilere Ödenecek Ücrete İlişkin Usul ve Esasların "huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ödemesinin usul ve esasları" başlıklı 4 üncü maddesinde, **huzur hakkı ve huzur ücretinin ilgili mevzuat uyarınca yapılacak toplantılara fiilen katılanlara ödeneceği düzenlenmiş olduğundan, raportörlerin tüketici hakem heyeti toplantılarında fiilen hazır bulduklarının ispatlanması açısından her raportörün ismine en az bir kararda yer verilmesinin ve/veya raportörlerin toplantıda hazır bulduklarını ispatlar nitelikte belgelerin hazırlanması vb. düzenlenmesinin gerekli ve yeterli olduğu değerlendirilmektedir.**

## **XI- BİLİRKİŞİLİĞE İLİŞKİN SORULAR**

**67- Hangi durumlarda bilirkişi görevlendirilebilir? Bilirkişi görevlendirilmesi kim tarafından yapılmalıdır?**

Bilirkişilik müessesesi Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 19 ila 21 inci maddeleri arasında düzenlenmiştir.



**Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nin "Bilirkişi görevlendirilmesi" başlıklı 19 uncu maddesinde,** tüketici hakem heyetinin çözümü özel veya teknik bilgiyi gerektiren

hâllerde, taraflardan birinin talebi üzerine yahut re'sen, bilirkişinin görüşünün alınmasına karar verebileceği ancak tüketici hakem heyeti üyelerinin mesleklerinin gerektirdiği genel ve hukuki bilgiyle çözümlenmesi mümkün olan konularda bilirkişiye başvurulamayacağı düzenlenmiştir.

***Bu bağlamda, bilirkişi görevlendirmesi, re'sen veya taraflardan birinin talebi üzerine tüketici hakem heyeti tarafından yapılır. Diğer taraftan tüketici hakem heyeti üyelerinin mesleklerinin gerektirdiği genel ve hukuki bilgiyle çözümlenmesi mümkün olan konularda bilirkişiye başvurulmaması gerekmektedir.***

**68- Kimler bilirkişi olarak atanabilir? Ticaret il müdürlüğü veya kaymakamlık personeli bilirkişi olarak atanabilir mi?**

***Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nin "Bilirkişi görevlendirilmesi" başlıklı 19 uncu maddesinde***, kanunların görüş bildirmekle yükümlü kıldığı kişi ve kuruluşlara, görevlendirildikleri konularda bilirkişi olarak öncelikle başvurulacağı ancak, kamu görevlilerine, bağlı buldukları kurumlarla ilgili uyumsuzluklarda ve işlerde, bilirkişi olarak görev verilemeyeceği düzenlenmiştir.

***Bu bağlamda belli bir konu hakkında uzmanlığa sahip ticaret il müdürlüğü veya kaymakamlık personelinin, uzmanlığına konu bir uyumsuzlukta bilirkişi olarak görevlendirilmesinde bir engel olmamakla birlikte, suiistimallerin önlenmesi amacıyla aynı konu hakkında dışarıdan bilirkişi görevlendirilmesi yapılmasının tercih edilmesi gerektiği; uyumsuzluk konusuna ilişkin dışarıdan bilirkişi görevlendirilmesi yapılmasının mümkün olmadığı durumlarda ticaret il müdürlüğü veya kaymakamlık personeli arasından bilirkişi görevlendirilmesi yapılabileceği değerlendirilmektedir.***

**69- Bilirkişi raporlarının içeriği nasıl olmalıdır? Hangi tip bilirkişi raporlarına ücret ödenmez?**

***Bilindiği üzere, "Bilirkişi görevlendirilmesi" Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 19 uncu maddesinde*** düzenlenmiştir. Bu bağlamda tüketici hakem heyetleri çözümü özel veya teknik bilgiyi gerektiren hallerde, taraflardan birinin talebi üzerine yahut re'sen bilirkişinin görüşünün alınmasına karar verebilirler ancak tüketici hakem heyeti üyelerinin mesleklerinin gerektirdiği genel ve hukuki bilgiyle çözümlenmesi mümkün olan konularda bilirkişiye başvurulması mümkün değildir.

***"Bilirkişinin sorumluluğu" ise Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 20 nci maddesinde*** düzenlenmiş olup, bilirkişi süresi içinde görüşünü içeren raporunu sunmak ve varsa kendisine incelenmek üzere teslim edilen belgeleri tüketici hakem heyetine iade etmekle yükümlüdür. Ayrıca adı geçen ***Yönetmeliğin "Bilirkişi raporu" başlıklı 21 inci maddesinde*** tüketici hakem heyetinin bilirkişi görevlendirmesinde, incelenmesini istediği hususları açıkça belirteceği düzenlenmiştir. Dolayısıyla bilirkişi tarafından hazırlanacak raporun da bu kapsamda olması beklenmektedir.

Diğer taraftan başvuruya konu uyuşmazlığın tüketici hakem heyeti tarafından karar verilene ve/veya bilirkişi raporu hazırlanana kadar çözümlendiği durumlarda bilirkişiler tarafından sunulan raporlarda "(...) Tüketici ile (...) yaptığım görüşmede tüketicinin şikayetinde haklı olduğunu tespit ettim. İncelememin iki gün sonrasında tüketici beni telefonla arayarak satıcı ve üretici firmanın tüketicinin mağduriyetini giderdiğini bildirmiştir. Tüketici şikayete söz konusu durumun kalmadığını belirtmiştir. Sonuç: Tüketicinin mağduriyeti giderildiği için, şikayete söz konusu durum kalmamıştır" gibi ifadelere yer verildiği ancak uyuşmazlık konusu malda inceleme yapıp yapılmadığına, malda ayıp olup olmadığına ilişkin teknik veya özel bir görüşe yer verilmediği bilinmektedir.

***Belirmek gerekir ki tüketicinin mağduriyetinin giderilmesi nedeniyle uyuşmazlığın konusuz kalması bilirkişi raporunun konusu olmayıp, bilirkişi raporun konusu uyuşmazlığa ilişkin özel veya teknik bir görüş bildirilmesidir.***

***Bu bağlamda tüketici hakem heyeti kararında görüş bildirilmesi talep edilen uyuşmazlık konusu hakkında teknik veya özel bir görüş içermeyen bilirkişi raporları için ücret ödenmesinin hakkaniyete uygun olmadığı diğer taraftan uyuşmazlık konusuz kalsa dahi uyuşmazlık konusuna ilişkin teknik veya özel görüş içeren raporlar için ücret ödenmesi gerektiği değerlendirilmektedir.***

#### ***70- Birden fazla bilirkişi görevlendirilebilir mi? Ek rapor istenebilir mi?***

***Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nin "Bilirkişi görevlendirilmesi" başlıklı 19 uncu maddesinde, tüketici hakem heyeti tarafından yalnızca bir kişinin bilirkişi olarak görevlendirebileceği ancak, gerekçesini açıkça göstermek suretiyle, üç kişiden oluşan bir bilirkişi kurulunun da görevlendirebileceği;***

Gerekli görülmesi halinde aynı uyuşmazlık için mevcut bilirkişiden ek rapor istenebileceği veya yeniden bilirkişi görevlendirilebileceği düzenlenmiştir.

#### ***71- Bilirkişi ücretlerinin tespiti nasıl yapılır? Bütün bilirkişi incelemelerine aynı ücret mi ödenmelidir? Bilirkişilere yol gideri ödenebilir mi?***

6502 sayılı Kanun'un "Huzur hakkı ve ücreti" başlıklı 71 inci maddesine dayanılarak ve Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak hazırlanan ve 28/5/2014 tarihinde yürürlüğe giren "***Tüketici Hakem Heyetleri Başkan ve Üyelerine ve Raporör olarak Görevlendirilen Diğer Kamu Personeline Ödenecek Huzur Hakkı ve Huzur Ücreti ile Bilirkişilere Ödenecek Ücrete İlişkin Usul ve Esaslar***" ın "***Bilirkişi ücretinin tutarı***" başlıklı 3 üncü maddesinde, hakem heyetince görevlendirilecek ***bilirkişilere ödenecek brüt ücretin, inceleme başına, 2000 gösterge rakamının memur aylık katsayısı ile çarpımı sonucu bulunacak tutarı geçmemek üzere işin mahiyeti dikkate alınarak söz konusu heyetin başkanı tarafından belirleneceği düzenlenmiştir.***

**Bilirkişi tarafından incelecek malın özellikleri (teknik inceleme gerekip gerekmediği), malın nerde bulunduğu (incelemenin malın bulunduğu yerde mi yapılacağı yoksa inceleme için bilirkişiye mi teslim edileceği), uyumsuzluk konusunun değeri (bilirkişiye ödenecek ücretin uyumsuzluk değerini geçip geçmediği) gibi hususlar bilirkişi tarafından yapılacak inceleme işinin mahiyetini oluşturmaktadır. Bu bağlamda bilirkişilere yapılacak ödemelere esas brüt ücretin kamu kaynaklarının yerinde ve etkin kullanımını hususlarının gözetilerek belirlenmesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.**

Diğer taraftan hakem heyeti tarafından görevlendirilen bilirkişilere sadece ücret ödemesi yapılabileceğinden, yerinde bilirkişi incelemesi gerektiren durumlarda bilirkişi ücreti yol gideri de dikkate alınarak belirlenmelidir.

### **72- Bilirkişi, hakem heyeti tarafından belirtilen süre geçtikten sonra raporunu sunar- sa ücret ödenir mi?**

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Bilirkişinin sorumluluğu" başlıklı 20 inci maddesinde bilirkişilerin, süresi içinde görüşünü içeren raporunu sunmak ve varsa kendisine incelenmek üzere teslim edilen belgeleri tüketici hakem heyetine iade etmekle yükümlü olduğu;**

**"Bilirkişi raporu" başlıklı 21 inci maddesinde, bilirkişi raporunun hazırlanması için bilirkişiye verilecek sürenin, tüketici hakem heyetinin bilirkişi görevlendirmesine ilişkin kararının bilirkişiye tebliğinden itibaren on beş iş gününü geçemeyeceği, bilirkişinin talebi üzerine bu sürenin tüketici hakem heyeti tarafından on beş iş gününü geçmemek ve bir defaya mahsus olmak üzere uzatılabileceği; belirlenen süre içinde raporunu vermeyen bilirkişinin görevden alınarak, yerine bir başka bilirkişi görevlendirilebileceği düzenlenmiştir.**

**Ayrıca 6502 sayılı Kanun'un "Huzur hakkı ve ücreti" başlıklı 71 inci maddesine dayanılarak ve Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak hazırlanan ve 28/5/2014 tarihinde yürürlüğe giren "Tüketici Hakem Heyetleri Başkan ve Üyelerine ve Rapor-tör olarak Görevlendirilen Diğer Kamu Personeline Ödenecek Huzur Hakkı ve Huzur Ücreti ile Bilirkişilere Ödenecek Ücrete İlişkin Usul ve Esaslar" ın "Huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ödemesinin usul ve esasları" başlıklı 4 üncü maddesinde süresi içinde inceleme raporunu vermeyen bilirkişilere, ücret veya masraf adı altında hiçbir ödeme yapılmayacağı düzenlenmiştir.**

## XII- TÜBİS'E İLİŞKİN SORULAR

### 73- İl ve ilçe tüketici hakem heyetleri tarafından TÜBİS kullanılması zorunlu mudur?



Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) 2010 yılında faaliyete girmiş olup, tüm tüketicilerimizin ve tüketici hakem heyetlerimizin hizmetine sunulmuştur. TÜBİS'te tüketicilerin bilgileri, tüketici hakem heyetleri tarafından sisteme girilmekte ve daha sonraki bütün işlemlere ilişkin yazışmalar sistem tarafından otomatik olarak üretilmektedir.

PTT Genel Müdürlüğü nezdinde açılan posta çeki hesabına ilişkin Protokol'e ve tüketici hakem heyetlerinin tüketici başvurularına ilişkin tüm yazışmalarını TÜBİS sistemi üzerinden hazırlamaları gerektiğine ilişkin 22/09/2011 tarihli ve B 21 0 TRK 0 10 00 03-449.01/1883 sayılı dağıtımli yazımız bütün il müdürlüklerimize gönderilmiştir.

***Tüketici hakem heyetlerinin iş ve işlemlerinin hızlı ve etkin bir şekilde yürütülmesi amacıyla TÜBİS'in kullanılmasının gerekli ve yeterli olduğu değerlendirilmektedir.***

### 74- Satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılan başvuruların TÜBİS'e kaydı nasıl yapılmalıdır?

***TÜBİS'te şikayet eden kısmında*** avukatın yoksa şirket yetkilisinin TC Kimlik Numarası, ***şikayet edilen kısmında*** ili-ilçesi-unvanı-adres alanlarına tüketicinin bilgileri girilmelidir.

***TÜBİS'te şikayet konusu kısmında*** hangi şirket adına başvuru yapılmış olduğunun mutlaka belirtilmesi gerekmektedir.

Tebliğatların avukatın yoksa şirket yetkilisinin iş adresine yapılabilmesi için, ***güncelle ve tamamla yapılmadan*** bir tane şikayet eden için karar üst yazısı oluşturulup, avukatın yoksa şirket yetkilisinin MERNİS'ten gelen ev adresi bilgilerinin iş adresi ile değiştirilmesi gerekmektedir.

***Karar yazıldıktan sonra güncelle ve tamamla yapılmamış*** bu form avukatın yoksa şirket yetkilisinin iş adresini hatırlatması amacıyla faydalı olacaktır, karar yazıldıktan sonra bu üst yazıyı güncelle ve tamamla yapılmalıdır.

### 75- Yabancılar tarafından yapılan başvuruların TÜBİS'e kaydı nasıl yapılmalıdır?

Yabancıların avukat ile temsil edilmeleri sisteme giriş yapılmasını kolaylaştıracaktır.

Bu bağlamda şikayet eden kısmında avukatın TC Kimlik Numarası girilmelidir.

**Şikayet konusu kısmında turist adına başvuru yapılmış olduğuna ve turistin adına, milliyetine, pasaport numarasına mutlaka yer verilmelidir.**

Avukatın iş adresini unutulmaması için, **güncelle ve tamamla yapılmadan** bir tane şikayet eden için karar üst yazısı oluşturulup, avukatın MERNİS'ten gelen ev adresi bilgileri iş adresi ile değiştirilmelidir. **Karar yazıldıktan sonra güncelle ve tamamla yapılmamış bu form**, avukatın iş adresini hatırlatması amacıyla faydalı olacaktır, karar yazıldıktan sonra bu üst yazıyı güncelle ve tamamla yapılmalıdır.

### **76- TÜBİS'te karara bağlanmış dosyalarda şikayet bilgileri bölümünde karar düzeltme işlemi nasıl yapılır?**

TÜBİS'te karara bağlanan dosyaların "Şikayet Bilgileri" bölümünde güncelleme yapılamamaktadır. Ancak bu dosyaların "**Şikayet Bilgileri**" bölümünün altından yer alan bölümde işlenmeye gönder butonu tıklanarak, işlenmeye gönderme nedeni de doldurularak bu dosya "Şikayet İşlemleri"nin altındaki "**İşleme Alınanlar**" sekmesinin başlığına gönderilmiş olur. Bu yapıldıktan sonra "Şikayet Bilgileri"ndeki hatalı bilgiler düzeltilerek, gündeme alınmaya hazır hale getirildikten sonra istenilen gündemde bu dosya tekrar karara bağlanabilir.

### **77- Tüketici hakem heyeti tarafından bilirkişi görevlendirilmesine karar verilmesi durumunda TÜBİS'te takip edilmesi gereken prosedür ne olmalıdır?**

Tüketici hakem heyetinin yapıldığı toplantı tarihli gündemde bu dosya görüşülür. Tüketici hakem heyetinin **bilirkişi görevlendirme kararı TÜBİS'te hüküm kısmına işlenerek, söz konusu karar formunun çıktısı alınır. Bu karar formu ilgili dosyasında muhafaza edilir. Daha sonra bu dosya ileriki gündemlerde görüşülmek üzere, o tarihli toplantının gündeminden çıkarılır.**

## **XIII- BÜTÇE VE ÖDENEKLERE İLİŞKİN SORULAR**

**78- Tüketici hakem heyetinin başkan ve üyeleri ne, raporör olarak görevlendirilen memurlara ödenecek huzur hakkı ve huzur ücretleri ile bilirkişilere ödenecek ücretlerin ödemesi ne zaman yapılır?**



"Tüketici Hakem Heyetleri Başkan ve Üyelerine ve Raportör olarak Görevlendirilen Diğer Kamu Personeline Ödenecek Huzur Hakkı ve Huzur Ücreti ile Bilirkişilere Ödenecek Ücrete İlişkin Usul ve Esaslar" ın "Huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ödemesinin usul ve esasları" başlıklı 4 üncü maddesinde, **huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ücretinin müteakip ayın birinci günü ödeneceği düzenlenmiştir.**

Bununla birlikte **Maliye Bakanlığı tarafından tüketici hakem heyetlerine ilişkin ödeneklerin üçer (3'er) aylık dilimlerde bırakılmasından dolayı ödemelerin müteakip ayın birinci günü yapılması mümkün olamamaktadır.**

**79- Tüketici hakem heyetinin başkan ve üyelerine, raportör olarak görevlendirilen memurlara ödenecek huzur hakkı ve huzur ücretleri ile bilirkişilere ödenecek ücretler için ödenek üstü harcama yapılması (eksi bakiyeye düşülmesi) mümkün müdür?**

Tüketici hakem heyeti başkan, üye ve raportörleri ile bilirkişilere ödenecek huzur hakkı ve huzur ücretlerinin eksiyeye düşülerek ödenip ödenemeyeceği hususunda Bakanlığımızca Maliye Bakanlığı'ndan görüş sorulmuş olup, **Maliye Bakanlığı Bütçe ve Mali Kontrol Genel Müdürlüğü'nün 23/10/2015 tarihli ve 9174 sayılı yazıları ile ilgili bütçe tertibinde ödenek üstü harcamaya (eksiye bakiyeye düşülerek ödeme yapılmasına) mahal verilmemesi gerektiği belirtilmiştir.**

## **XIV- ÇEŞİTLİ HUKUKİ KONULARA İLİŞKİN SORULAR**

**80- Ayıplı mallarda üreticinin ve ithalatçının sorumluluğu nedir? Kararlarda satıcı yerine üretici ve/veya ithalatçı taraf olarak gösterilebilir mi?**

**6502 sayılı Kanun'un ayıplı mallara ilişkin "Tüketicinin seçimlik hakları" başlıklı 11 inci maddesinde,**

Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketicinin; satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme, satılanı alıkoyp ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme, imkan varsa satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme seçimlik haklarından birini kullanabileceği, satıcının tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlü olduğu;

**Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarının üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilmesi, bu hakların kullanımında satıcı, üretici ve ithalat-**





**çının müteselsilen sorumlu olduğu ancak üreticinin veya ithalatçının, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulamayacağı;**

**Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü,** konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içinde yerine getirilmesi zorunlu olduğu ancak, 6502 sayılı Kanun'un 58 inci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin, tüketicinin ücretsiz onarım talebinin, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içinde yerine getirileceği aksi halde tüketicinin diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbest olduğu;

**Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masrafların, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafa karşılanacağı,** tüketicinin bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebileceği düzenlenmiştir.

**6502 sayılı Kanun'un ayıplı mallara ilişkin "Tüketicinin seçimlik hakları" başlıklı 11 inci maddesi uyarınca üretici veya ithalatçının satıcı ile birlikte tüketiciye karşı müteselsilen sorumlu kabul edilebilmeleri için satılan malın ayıplı olması gerekmektedir. Bununla birlikte müteselsil sorumluluğun bulunduğu durumlarda, ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi yükümlülüğünün satıcı, üretici veya ithalatçıdan hangisi tarafından yerine getirileceğini ise tüketicinin talebi belirlemektedir.**

Ayrıca, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlık ile ilgili karar verirken tarafların talepleriyle bağlı oldukları hüküm altına alınmıştır.

**6502 sayılı Kanun'un "Tüketicinin seçimlik hakları" başlıklı 11 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddeleri uyarınca, üretici ve ithalatçının sadece ayıplı malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi veya ücretsiz onarımı talepleri için satıcı ile birlikte müteselsil sorumluluğu olduğu; ayıplı malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi veya ücretsiz onarılması talebinin tüketici tarafından satıcıya yöneltildiği başvurularda ise tercihin tüketiciye ait olması ve taleple bağlılık ilkesi uyarınca tüketici hakem heyetlerince re'sen üreticinin ve/veya ithalatçının taraf olarak gösterilemeyeceği, bununla birlikte satıcı tarafından yerine getirilen yükümlülüğün sözleşme ilişkisi çerçevesinde üretici veya ithalatçıya rücu edilebileceği değerlendirilmektedir.**

**81- Ayıplı mal satımında ve ayıplı hizmet sunumunda, talep edilmesi halinde tüketici hakem heyeti tarafından maddi veya manevi tazminata karar verilebilir mi?**

**6502 sayılı Kanun'un ayıplı mallara ilişkin "Tüketicinin seçimlik hakları" başlıklı 11**

**inci maddesinde**, malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketicinin; satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme, satılanı alıkoymuş ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme, imkanı varsa satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme seçimlik haklarından birini kullanabileceği, satıcının tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlü olduğu;

Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masrafların, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanacağı, **tüketicinin bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebileceği düzenlenmiştir.**

**6502 sayılı Kanun'un ayıplı hizmetlere ilişkin "Tüketicinin seçimlik hakları" başlıklı 15 inci maddesinde**, hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketicinin, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirimi veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbest olduğu; sağlayıcının tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlü olduğu;

Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masrafların, sağlayıcı tarafından karşılanacağı, **tüketicinin bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebileceği düzenlenmiştir.**

6098 sayılı Kanun'da "tazminat" kavramı esas olarak "haksız fiillerden doğan borç ilişkileri" başlığı altında düzenlenmiş olmakla birlikte, adı geçen Kanun'un 114 üncü maddesinde haksız fiil sorumluluğuna ilişkin hükümlerin, kıyas yoluyla sözleşmeye aykırılık hâllerine de uygulanacağı hüküm altına alınmıştır.

Bu bağlamda "haksız fiillerden doğan borç ilişkileri" ve dolayısıyla "maddi ve manevi tazminat talebine ilişkin temel hükümler" 6098 sayılı Kanun'un 49 ila 76 ncı maddelerinde düzenlenmiştir.

**Sözleşmeye konu bir malın ayıplı olduğunun iddia edilmesi durumunda, 6502 sayılı Kanun'un "Ayıplı maldan sorumluluk" başlıklı 9 uncu maddesi uyarınca satıcı malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim ettiğini; sözleşmeye konu bir hizmetin ayıplı olduğunun iddia edilmesi durumunda ise 6502 sayılı Kanun'un "Ayıplı hizmetten sorumluluk" başlıklı 14 üncü maddesi uyarınca sağlayıcı hizmeti hizmet sözleşmesine uygun olarak tüketiciye ifa ettiğini ispat yükü altındadır.**

**Bununla birlikte tüketici ise maddi ve manevi tazminat taleplerinde aşağıda belirtilen hususları ispatla yükümlüdür.**

- Uğramış olduğu zararı,
- Satıcının ayıplı mal sattığını veya sağlayıcının ayıplı hizmet sunduğunu,
- Satıcının ayıplı mal satmada veya sağlayıcının ayıplı hizmet sunmada kusurlu olduğunu,
- Uğramış olduğu zarar ile satılan ayıplı mal veya sunulan ayıplı hizmet arasında illiyet bağı bulunduğunu.

Diğer taraftan satıcı veya sağlayıcının yine 6098 sayılı Kanun'un ilgili hükümleri uyarınca söz konusu zarardan sorumlu olmadığını veya zararın tüketicinin fiili nedeniyle artmış olduğunu ispatlama hakkı saklıdır.

*Ayrıca Yargıtay'ın yerleşik içtihatları uyarınca (Yargıtay 4. HD. 04/02/2010 tarihli, E. 2009/3618, K. 2010/812 sayılı kararı. Yargıtay 13. HD. 02/05/2014 tarihli, E. 2013/29473, K. 2014/14193 sayılı kararı. Yargıtay 13. HD. 10/06/2014 tarihli, E. 2014/5516, K. 2014/18652 sayılı kararı.) manevi tazminat talep edilebilmesi için kişilik haklarının (kişinin yaşamı, sağlığı, beden ve ruh bütünlüğü, onur ve saygınlığı, resmi ve özel yaşantısı vb.) zarar görmesi şartı aranmakta ancak ayıplı mal satımı nedeniyle oluşan zararın kural olarak kişinin iç huzurunu bozacak, kişilik haklarına zarar verecek nitelikte bir olgu olmadığı kabul edilmektedir.*

*6098 sayılı Kanun'un tazminatın belirlenmesini düzenleyen 51 inci maddesinde tazminatın kapsamının ve ödenme biçiminin, durumun gereği ve özellikle kusurun ağırlığı göz önüne alınarak belirleneceği düzenlenmiş olduğundan, gerek maddi gerekse manevi tazminat taleplerinin karara bağlanmasında bilirkişi görüşüne başvurulması gerektiği değerlendirilmektedir.*

Diğer taraftan, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesi uyarınca tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlıkla ilgili karar verirken tarafların talepleriyle bağlı olduğu, il ve ilçe tüketici hakem heyetlerinin görev sınırlarının belirlenmesi amacıyla uyuşmazlık miktarlarının da 6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesi uyarınca belirlendiği hususları göz önüne alındığında *tüketiciler tarafından maddi ve/veya manevi tazminat talep edilebilecek durumlarda söz konusu talebin "verilebilecek en yüksek tazminat" şeklinde yorumla açık şekilde değil açık ve net olarak belirtilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.*

**82- Tüketiciler tarafından banka şubeleri hakkında yapılan başvurularda banka genel müdürlükleri taraf olarak gösterilebilir mi?**

*6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinin 3 üncü fıkrasında, başvuruların, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabileceği düzenlenmiştir.*

**Diğer taraftan tüketici tarafından hangi tüketici hakem heyetine başvuru yapılır?**

**si tercih edilirse edilsin uyumsuzluğun tarafının asıl olarak banka genel müdürlüğü olduğu değerlendirilmektedir.** Nitekim 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun "Ticaret unvanının şekli", "5. Şubeler" başlığı altında düzenlenen 48 inci maddesinde, her şubenin, kendi merkezinin ticaret unvanını, şube olduğunu belirterek kullanmak zorunda olduğu; aynı Kanun'un "Anonim Şirket", "Şirketin tescili ve ilanı" başlığı altında düzenlenen 354 üncü maddesinin 2 nci fıkrasında ise şubelerin, merkezin sicil kaydına gönderme yapılarak buldukları yer ticaret siciline tescil olunacakları; 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun "Tanımlar ve kısaltmalar" başlıklı 3 üncü maddesinde de şubelerin, bankaların faaliyetlerinin tamamını veya bir kısmını kendi başına yapabilmekle birlikte, bankaların bağımlı bir parçasını oluşturdukları açıkça düzenlenmiştir.

**Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde tüketici hakem heyetlerine banka şubeleri taraf gösterilerek yapılmış ve henüz ilgili banka şubesine bilgi ve belge isteme yazısı gönderilmemiş tüketici başvurularına ilişkin Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği kapsamında yapılacak bütün yazışmalarda ve verilecek tüketici hakem heyeti kararlarında "İlgili banka şubesine ilişkin bilgiye yer vermek suretiyle" banka genel müdürlüklerinin taraf olarak kabul edilebileceği, söz konusu başvurular için bilgi ve belge isteme yazılarının ve tüketici hakem heyeti kararlarının bankaların genel müdürlüklerinin adreslerine tebliğ edilebileceği, bu uygulama ile tüketici hakem heyetleri ve bankalar açısından zaman, mali kaynak ve iş gücü tasarrufu sağlanabileceği değerlendirilmektedir.**

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 24/03/2015 tarihli ve 6807529 sayılı dağıtımli yazımız gönderilmiştir.

**Ayrıca, banka genel müdürlüklerinin ticaret unvanlarına, vergi kimlik numaralarına ve tebliğat adreslerine ilişkin listeye TUBİS'te yer verilmektedir.**

**83- 03/10/2014 tarihinden sonra yapılan bankacılık ve finans işlemlerine ilişkin olarak ortaya çıkan tüketici uyumsuzlukları hakkında tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararlarda hangi mevzuat hükümlerinin uygulanması gerekmektedir?**

Finans kuruluşları tarafından tüketicilere sunulan ürün veya hizmetlerden faiz veya kar payı dışında alınan ücret, komisyon ve masraflara ilişkin olarak, 6502 sayılı Kanun'un "Temel İlkeler" başlıklı 4 üncü maddesi uyarınca, **Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından "Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" düzenlenmiş ve adı geçen Yönetmelik 03/10/2014 tarihli ve 29138 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.**

**Söz konusu Yönetmelik'le bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketicilere sunulan ürün veya hizmetlere ilişkin olarak, faiz veya kar payı dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esaslar detaylarıyla düzenlenmiştir.**

**Adı geçen Yönetmeliğin, “Yürürlük” başlıklı 17 nci maddesinde,** Yönetmeliğin yayımı tarihinde yürürlüğe gireceği; **“İntibak” başlıklı 16 ncı maddesinin 1 inci fıkrasında,** Yönetmelik hükümlerinin, yürürlük tarihinden sonra kurulacak sözleşmelere uygulanacağı; **2 inci fıkrasında** yürürlük tarihinden önce yapılmış olan sözleşmeler için; yürürlük tarihinden sonra gerçekleştirilecek işlemler bakımından Yönetmelik hükümlerinin uygulanacağı; yürürlük tarihinden önce gerçekleştirilmiş işlemler bakımından ise Yönetmelik hükümlerinin uygulanmayacağı düzenlenmiştir.

**Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından genel olarak tüketicilere sunulan ürün veya hizmetlerden, 03/10/2014 tarihinden sonra faiz veya kar payı dışında alınan ücret, komisyon veya masrafların hukuka uygun olup olmadığının her hâlükârda Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik hükümleri uyarınca karara bağlanması gerektiği,**

**Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten önce yapılmış olan sözleşmeler nedeniyle:**

- **6502 sayılı Kanun’un yürürlüğe girdiği 28/05/2014 ile 03/10/2014 tarihleri arasında tüketicilerden faiz veya kar payı dışında alınan ücret, komisyon veya masrafların hukuka uygun olup olmadığının 6502 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca karara bağlanması gerektiği,**
- **6502 sayılı Kanun’un yürürlüğe girdiği 28/05/2014 tarihinden önce tüketicilerden faiz veya kar payı dışında alınan ücret, komisyon veya masrafların hukuka uygun olup olmadığının mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca karara bağlanması gerektiği değerlendirilmektedir.**

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 03/04/2015 tarihli ve 7063070 sayılı dağıtımli yazımızı gönderilmiştir.

**84- Tüketicilerin bilgileri dışında yapıldığını iddia ettikleri online bankacılık işlemleri hakkında verilecek kararda izlenmesi gereken usul nedir?**

**5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu’nun “Kart çıkarma ve buna ilişkin yükümlülükler” başlıklı 8 inci maddesinde** kart çıkaran kuruluşların, kartların düzenli ve güvenli kullanımı ile bildirim, talep, şikayet ve itirazlara ilişkin gerekli tedbirleri almaya yönelik sistemi kurmak ve kesintisiz olarak açık tutmakla; kartların kullanılması bir kod numarası, şifre ya da kimliği belirleyici başka bir yöntemin kullanılmasını gerektiriyorsa, bu tür bilgilerin gizli kalması amacıyla gerekli önlemleri almak ve harcamaya alacak belgesinin müşteri nüshası üzerinde ve yazışmalarda kart numarasının açıkça yer almasını engellemekle yükümlü oldukları düzenlenmiştir.

Diğer taraftan, Yargıtay 13. Hukuk Dairesi tarafından verilen 12/01/2015 tarihli ve E. 2014/13967 – K. 2015/95 sayılı kararda, *kredi kartının sanal olarak ve kart sahibinin bilgisi ve/veya onayı olmaksızın kullanıldığıının iddia edildiği uyuşmazlıklarda tarafların kusurlarının uzman bilirkişi tarafından tespit edilmesi gerektiği belirtilmiştir.*

***Bu itibarla, tüketicilerin bilgileri dışında yapıldığını iddia ettikleri online bankacılık işlemleriyle ilgili uyuşmazlıkların, yukarıda sözü edilen Yargıtay kararı doğrultusunda incelenerek karara bağlanmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir.***

***85- Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurularda asıl alacağın yanı sıra faiz ödenmesinin (ticari faiz, reeskont avans faiz, yasal faiz vb.) talep edildiği durumlarda tüketici hakem heyetlerinin bu konuda karar verme yetkisi var mıdır? Böyle bir yetki var ise talep edilen faize hangi tarihten itibaren karar verilmesi gerekmektedir?***

***6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Temel İlkeler" başlıklı 4 üncü maddesinin 7 inci fıkrasında, temerrüt hali de dahil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanmayacağı; "Diğer hükümler" başlıklı 83 üncü maddesinde ise, Kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümlerin uygulanacağı düzenlenmiştir.***

Satıcı veya sağlayıcının tacir olması ve tüketiciyle bir sözleşme ilişkisi kurulması durumunda, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 19 uncu maddesinin 2 nci fıkrası uyarınca, tacir olan satıcı veya sağlayıcı açısından tüketici ile yapmış olduğu sözleşme ticari iş sayılmaktadır. Taraflar arasında yapılan sözleşmenin ticari iş sayılması durumunda, tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurularda her iki tarafın da reeskont veya avans faizi talep edebilmesi mümkündür.

Belirtmek gerekir ki, "reeskont avans faizi" şeklinde bir faiz çeşidi bulunmamaktadır. Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası, reeskont işlemlerinde uygulanan faiz oranlarını, "reeskont işlemlerinde uygulanan iskonto oranı" ve "avans işlemlerinde uygulanan faiz oranı" olarak ikiye ayırmakta olup, "reeskont avans faizi" adı altında talep edilen faiz oranının "avans işlemlerinde uygulanan faiz oranı" olduğu değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'na göre faiz ödenmesi gereken ancak faiz miktarının sözleşme ile tespit edilmediği hallerde uygulanacak faiz oranlarına ilişkin esaslar, 3095 sayılı Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine İlişkin Kanun'la düzenlenmiştir.

***Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde, tacir olan satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında yapılan sözleşme, satıcı veya sağlayıcı açısından ticari iş sayılmaktadır ve ticari bir işin uyuşmazlık konusu olması halinde tarafların reeskont veya avans faizi talep edebilmesi mümkündür. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesi uyarınca hakem heyetlerinin tarafların***

*talepleriyle bağlı olması nedeniyle, talep edilmesi halinde tüketici hakem heyetlerince reeskont veya avans faizine karar verilebileceği, talep edilen faizin niteliğinin belirtilmemesi durumunda karar verilmesi gereken faizin yasal faiz olduğu değerlendirilmektedir.*

*Bununla birlikte talep edilen faizin niteliğine bakılmaksızın, faiz başlangıcına esas alınacak tarihin kural olarak tüketici hakem heyetine başvuru tarih olduğu çünkü tüketici hakem heyetine başvuru tarih itibarıyla 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu'nun "Borçlunun temerrüdü"nü düzenleyen 117 ve devamı maddeleri uyarınca karşı tarafın temerrüde düştüğü değerlendirilmektedir.*

*Diğer taraftan karşı taraf daha önce temerrüde düşürülmüşse ve temerrüt tarihinden itibaren faize hükmedilmesi isteniyorsa, temerrüt tarihinden itibaren faize hükmedilmesi talebinin başvuru dilekçesinde açıkça belirtilmesi ve karşı tarafın temerrüde düşürüldüğünü ispatlar belgelerin de tüketici hakem heyetlerine sunulması gerekmektedir. Karşı taraf daha önce temerrüde düşürülmüş olsa dahi başvuru dilekçesinde "temerrüt tarihinden itibaren faize hükmedilmesi" talebinde bulunulmamış ve karşı tarafın temerrüde düşürüldüğünü ispatlar belgeler tüketici hakem heyetlerine sunulmamışsa faizin başlangıç tarihinin tüketici hakem heyetine başvuru tarih olarak kabul edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.*

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 12/05/2015 tarihli ve 7895564 sayılı dağıtımli yazımız gönderilmiştir.

### **86- Elektronik kimlik bilgisi numarası (IMEI) değiştirilmiş, klonlanmış cep telefonları ayıplı mal olarak kabul edilir mi?**

Elektronik kimlik bilgisi numarası (IMEI) kopyalanarak başka cihazlarda kullanılan cep telefonları ile ilgili başvurularda; uyumsuzluk konusu cihazın mevcut durumunun ne olduğunun (eşleştirme yapılıp yapılamayacağını) resmi yollardan tespit edilebilmesi için konu hakkında Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'ndan görüş istenilmesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan; Yargıtay 13.Hukuk Dairesi'nin 04.10.2011 tarih ve E.2011/12119, K.2011/13872 sayılı kararında "Klonlanmış cep telefonunun 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 4. maddesi gereğince ayıplı mal olduğunun kabulü gerekir. Ayıplı mal satışında tüketici süresinde ayıp ihbarında bulunduğu takdirde, bedel iadesini içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesine ayıp oranında bedel indirimi veya malın ücretsiz onarımını isteme hakkına sahiptir. Ne var ki, tüketicinin yasadışı öngörülen seçimlik haklarını kullanabilmesi için ayıplı satış sözleşmesinin yapıldığı anda mevcut olması gerekir. Satışa konu malda, kullanımdan doğan arızalar ayıp kapsamına girmez. Mahkemece, **bu konuda bilirkişi ince-**

*lemesi yaptırılıp, klonlamanın satıcı hatasından kaynaklanıp kaynaklanmadığı satış sözleşmesinden sonra tüketici hatasıyla klonlanıp klonlanmadığı hususlarının araştırılarak hasil olacak sonuca uygun bir karar verilmesi gerekirken iletişim kurumunun davalıya ait telefonun imei numarasının başka cihazlara kopyalandığına dair yazısı esas alınarak eksik incelemeyle yazılı şekilde karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup, Yargıtay Cumhuriyet Başsavcılığının kanun yararına bozma talebinin kabulü gerekir.” şeklinde hükme yer verilmektedir.*

*Bu itibarla, elektronik kimlik bilgisi değiştirilmiş cihazlarla ilgili olarak yapılan başvuruların, yukarıda sözü edilen Yargıtay kararı doğrultusunda incelenerek sonuçlandırılmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir.*

### **87-Elektrik faturalarından tahsil edilen kayıp-kaçak bedellerinin hukuki mahiyeti nedir?**

Bilindiği üzere Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu'nun (EPDK) kurul kararları ve düzenleyici işlemleri uyarınca sağlayıcı firmalar tarafından, elektrik faturalarında tüketicilere kayıp-kaçak bedeli tahakkuk ettirilmektedir. Tahakkuk ettirilen kayıp kaçak bedellerinin iadesi talebiyle tüketiciler tarafından tüketici hakem heyetlerine başvurularla bulunulmuş, verilen kararlar tüketici mahkemeleri ve Yargıtay nezdinde inceleme konusu olmuştur. Bu bağlamda elektrik faturalarından tahsil edilen kayıp-kaçak bedellerinin iadesi talepleri tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin, Danıştay ve Yargıtay dahil olmak üzere her derecede yargı makamlarının, Bakanlığımızın ve EPDK'nın uzun zamandır gündeminde yer almıştır.

Elektrik faturalarında tüketicilerden tahsil edilen bedellere ilişkin düzenlemelerin yer aldığı **“6719 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” 17/06/2016 tarihli ve 29745 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.**

6719 sayılı Kanun incelendiğinde tüketiciler ve tüketici uyuşmazlıkları açısından aşağıdaki düzenlemelerin büyük önem arz ettiği değerlendirilmektedir:

### **6719 sayılı Kanun’un 15 inci maddesi ile 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu’nun “Tanımlar ve kısaltmalar” başlıklı 3 üncü maddesinin 1 inci fıkrasına,**

**“§§) Teknik ve teknik olmayan kayıp:** Dağıtım sistemine giren enerji ile dağıtım sisteminde tüketicilere tahakkuk ettirilen enerji miktarı arasındaki farkı oluşturan ve **malıyeti etkileyen; teknik kayıp ve/veya kaçak kullanım gibi sebeplerden kaynaklanan ve teknik bir sebebe dayanmayan kaybı,**

tt) Dağıtım şebekesi: Tüketicilerin iç tesisatını dağıtım sistemine bağlamak üzere tesis edilen bağlantı hatları hariç dağıtım tesisini,” ifadesi eklenmiştir.



**Yine 6719 sayılı Kanun'un 21 inci maddesi ile 6446 sayılı Kanunun "Tarifeler ve tüketicilerin desteklenmesi" başlıklı 17 inci maddesinde aşağıdaki değişiklikler yapılmıştır:**

"(1) Bu Kanun kapsamında düzenlenen ve bir sonraki dönem uygulanması önerilen tarifeler, ilgili tüzel kişi tarafından Kurulca belirlenen usul ve esaslara göre, **tarife konusu faaliyete ilişkin tüm maliyet ve hizmet bedellerini** içerecek şekilde hazırlanır ve onaylanmak üzere Kuruma sunulur. Kurul, mevzuat çerçevesinde uygun bulmadığı tarife tekliflerinin revize edilmesini ister veya gerekmesi hâlinde resen revize ederek onaylar. İlgili tüzel kişiler Kurul tarafından onaylanan tarifeleri uygulamakla yükümlüdür."

"(3) Onaylanan tarifeler içinde, söz konusu tüzel kişinin **tarife konusu faaliyetine ilişkin tüm maliyet ve hizmet bedelleri dışında** piyasa faaliyetleri ile doğrudan ilişkili olmayan hiçbir unsur yer alamaz. İletim ek ücreti bu hükmün istisnasını oluşturur.

(4) **İlgili faaliyete ilişkin tüm maliyet ve hizmet bedellerini içeren** Kurul onaylı tarifelerin hükümleri ve şartları, bu tarifelere tabi olan tüm gerçek ve tüzel kişileri bağlar. Bir gerçek veya tüzel kişinin tabi olduğu tarifede öngörülen ödemelerden herhangi birini yapmaması hâlinde, söz konusu hizmetin durdurulabilmesini de içeren usul ve esaslar Kurum tarafından çıkarılan yönetmelikle düzenlenir. **Kurul tarafından tüketici özelliklerine göre abone grupları belirlenebilir. Kurulca düzenlemeye tabi tarifeler, doğrudan nihai tüketiciye veya nihai tüketiciye yansıtılmak üzere ilgili tüketiciye enerji tedarik eden lisans sahibi tüzel kişilere yansıtılır."**

"a) Bağlantı tarifeleri: Bağlantı tarifeleri, ilgili bağlantı anlaşmasına dâhil edilecek olan bir dağıtım sistemine bağlantı için eşit taraflar arasında ayırım yapılmaması esasına dayalı fiyatları, hükümleri ve şartları içerir. Bağlantı tarifeleri, şebeke yatırım maliyetlerini kapsamaz; bağlantı yapan kişinin **iç tesisatının dağıtım şebekesine bağlanması için inşa edilen bağlantı hattı kapsamında katlanılan** masraflar ile sınırlıdır. **Bağlantı hattının tüketici tarafından tesis edilmesi hâlinde, bağlantı hattı işletme ve bakım sorumluluğu karşılığında dağıtım şirketine devredilir, bu tüketicilerden bağlantı bedeli alınmaz."**

"ç) Dağıtım tarifeleri: Dağıtım şirketleri tarafından hazırlanacak olan dağıtım tarifeleri, elektrik enerjisinin dağıtım sistemi üzerinden naklinden yararlanan tüm gerçek ve tüzel kişilere eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin uygulanacak hizmetlere ilişkin fiyatları, hükümleri ve şartları içerir. Dağıtım tarifeleri; dağıtım sistemi yatırım harcamaları, sistem işletim maliyeti, teknik ve teknik olmayan kayıp maliyeti, kesme-bağlama hizmet maliyeti, sayaç okuma maliyeti, reaktif enerji maliyeti gibi dağıtım faaliyetinin yürütülmesi kapsamındaki tüm maliyet ve hizmetleri karşılayacak bedellerden oluşur. **Dağıtım şirketlerinin tarifelerine esas alınacak teknik ve teknik olmayan kayıplara ilişkin hedef oranlar bu kayıpları düşürmeyi teşvik edecek şekilde Kurul tarafından belirlenir. Kurulca belirlenen hedef oranlarını geçmemek kaydı ile teknik**

**ve teknik olmayan kayıplara ilişkin maliyetler dağıtım tarifelerinde yer alır ve tüketicilere yansıtılır. Teknik ve teknik olmayan kayıplara ilişkin hedef oranlarının tespiti ve değiştirilmesi ile oluşacak maliyetin tarifelerde yer alması ve tüketicilere yansıtılmasına ilişkin usul ve esaslar Kurul tarafından düzenlenir.**

d) Perakende satış tarifeleri: Serbest tüketici niteliğini haiz olmayan tüketiciler için, eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin uygulanacak fiyatları, hükümleri ve şartları içerir. Serbest tüketici niteliğini haiz olmayan tüketicilere uygulanacak perakende satış tarifeleri, görevli tedarik şirketi tarafından önerilir ve Kurul tarafından incelenerek onaylanır. Tedarik lisansı sahibi şirketin lisansında, elektrik enerjisi tüketim miktarlarına göre değişen tipte tarifelerin veya fiyat aralıklarının uygulanmasına **ilişkin yükümlülükler yer alabilir ve buna ilişkin hususlar Kurul tarafından düzenlenir. Perakende satış tarifeleri, aktif enerji maliyeti, faturalama ve müşteri hizmetleri maliyeti, perakende satış hizmet maliyeti gibi perakende satış faaliyetinin yürütülmesi kapsamındaki tüm maliyet ve hizmetleri karşılayacak bedellerden oluşur.**

“f) Son kaynak tedarik tarifesi: Serbest tüketici niteliğini haiz olduğu hâlde elektrik enerjisini, son kaynak tedarikçisi olarak yetkilendirilen tedarik lisansı sahibi şirket dışında bir tedarikçiden temin etmeyen tüketicilerin rekabetçi piyasaya geçmesini teşvik edecek ve son kaynak tedarikçisinin makul kâr etmesine imkân verecek düzeyde, yürürlükteki perakende satış tarifeleri ile piyasa fiyatları dikkate alınarak hazırlanır. Ancak, bu sınırlamalarla bağlı olmaksızın; Kurulca sosyal ve ekonomik durumlar gözetilerek belirlenecek bir miktarın altında elektrik enerjisi tüketen tüketiciler için ayrı tarife yapılabilir. Son kaynak tedarik yükümlülüğü kapsamında uygulanması öngörülen tarifeler tedarik lisansı sahiplerince ayrıca teklif edilir. **Son kaynak tedarik tarifesi, aktif enerji maliyeti, faturalama ve müşteri hizmetleri maliyeti, perakende satış hizmet maliyeti gibi son kaynak tedarigi kapsamındaki tüm maliyet ve hizmetleri karşılayacak bedellerden oluşur.**”

**“(10) Kurum tarafından gelir ve tarife düzenlemeleri kapsamında belirlenen bedelle-re ilişkin olarak yapılan başvurularda ve açılan davalarda; tüketici hakem heyetleri ile mahkemelerin yetkisi, bu bedellerin, Kurumun düzenleyici işlemlerine uygunluğunun denetimi ile sınırlıdır.”**

**Ayrıca 6719 sayılı Kanun’un geçici 20 nci maddesinde, “Kurul kararlarına uygun şekilde tahakkuk ettirilmiş dağıtım, sayaç okuma, perakende satış hizmeti, iletim ve kayıp-kaçak bedelleri ile ilgili olarak açılmış olan her türlü ilamsız icra takibi, dava ve başvurular hakkında 17 nci madde hükümleri uygulanır”** hükmü düzenlenmiştir.

Sonuç olarak, yukarıda belirtilen mevzuat hükümleri çerçevesinde:

- 1) **6446 sayılı Kanun kapsamında düzenlenen ve bir sonraki dönem uygulanması önerilen tarifelerin, ilgili tüzel kişi tarafından EPDK tarafından belirlenen usul**

**ve esaslara göre,** tarife konusu faaliyete ilişkin tüm maliyet ve hizmet bedellerini içerecek şekilde **hazırlanacağı ve onaylanmak üzere EPDK'ya** sunulacağı; EPDK'nın mevzuat çerçevesinde uygun bulmadığı **tarife tekliflerinin revize edilmesini isteyeceği veya gerekmesi hâlinde resen revize ederek onaylayacağı;** ilgili tüzel kişilerin **EPDK tarafından onaylanan tarifeleri uygulamakla yükümlü olduğu;**

- 2) 6446 sayılı Kanun'la düzenlenen tarifelerde, 6719 sayılı Kanun'la kapsamlı değişiklikler yapıldığı ve **söz konusu tarifelerin kapsamının son derece teknik olduğu;**
- 3) EPDK tarafından gelir ve tarife düzenlemeleri kapsamında belirlenen bedellere ilişkin olarak yapılan başvurularda ve açılan davalarda; **tüketici hakem heyetleri ile mahkemelerinin yetkisinin, bu bedellerin EPDK'nın düzenleyici işlemlerine uygunluğunun denetimi ile sınırlı olduğu;**
- 4) **6719 sayılı Kanun 17/06/2016 tarihinde yürürlüğe girmiş olmakla birlikte,** EPDK kararlarına uygun şekilde tahakkuk ettirilmiş dağıtım, sayaç okuma, perakende satış hizmeti, iletim ve kayıp-kaçak bedelleri ile ilgili olarak, **6719 sayılı Kanun'un yürürlüğe girdiği tarih itibarıyla henüz sonuçlanmamış olan her türlü ilamsız icra takibi, dava ve tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurular hakkında da 6446 sayılı Kanun'un 6719 sayılı Kanun'la değişik 17 nci maddesinin uygulanacağı anlaşılmaktadır.**

Tüketici hakem heyetleri ile tüketici mahkemelerinin **yetkisinin, elektrik sağlayıcıları tarafından tüketicilerden tahsil edilen bedellerin, EPDK'nın düzenleyici işlemlerine uygunluğunun denetimi ile sınırlı olduğu ancak** 6446 sayılı Kanun'la düzenlenen tarifelerin ve EPDK tarafından yapılan düzenlemelerin son derece kapsamlı ve teknik hususlar içerdiği hususları göz önüne alındığında, **elektrik sağlayıcıları tarafından tüketicilerden tahsil edilen bedellere ilişkin yaşanan uyuşmazlıkların karara bağlanabilmesi için, tüketici hakem heyetleri veya tüketici mahkemeleri tarafından teknik destek alınmasının zorunlu olduğu ve bu konudaki en yetkin teknik bilgiye EPDK uhdesinde sahip olduğu değerlendirilmektedir.**

**Elektrik sağlayıcıları tarafından tüketicilerden tahsil edilen bedellere ilişkin yaşanan uyuşmazlıkların karara bağlanabilmesi amacıyla, "Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği"nin "Bilgi ve belge isteme yetkisi" başlıklı 12 nci maddesiyle tüketici hakem heyetlerine verilen yetki kapsamında, elektrik sağlayıcıları tarafından tüketicilerden tahsil edilen bedellerin (dağıtım, sayaç okuma, perakende satış hizmeti, iletim ve kayıp-kaçak bedelleri vb.), EPDK düzenlemelerine ve tarifelere uygun olup olmadığı hususunda EPDK'dan görüş istenmesinin gerekli ve yeterli olduğu, diğer taraftan kamu kaynaklarının etkin kullanımını teminen söz konusu uyuşmazlıklar hakkında ayrıca bilirkişi görevlendirilmesine gerek olmadığı değerlendirilmektedir.**

## XV- TEBLİGAT VE BİLİRKİŞİ ÜCRETLE- RİNİN VERGİ DAİRELERİNE BİLDİRİ- MİNE İLİŞKİN SORULAR



**88- Tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsil edilebilmesi için tüketici hakem heyeti kararlarında bulunması gereken hususlar nelerdir?**

- **Tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyeti kararının satıcı veya sağlayıcıya tebliğ edilecek nüshasında, "Karar" başlığı altında,**

**"(...) TC Kimlik Numaralı / (...) Vergi Kimlik Numaralı, karşı taraf (...)’ın, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 70 nci maddesinin 7 nci fıkrası uyarınca (...) TL bilirkişi ücretini, kararın tebliğ tarihinden itibaren bir ay içinde, bütçeye gelir kaydedilmek üzere, (...) vergi dairesi müdürlüğüne ödemesine ve ödemeye ilişkin makbuzu tüketici hakem heyetimize ibraz etmesine oy birliği / oy çokluğu ile karar verilmiştir."** şeklinde bir ifadeye yer verilmesi gerekmektedir.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 31 inci maddesinde belirtilmiş olduğu gibi, kararda yer verilecek vergi dairesi belirlenirken **satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerdeki vergi dairesinin esas alınması gerekmektedir.** Satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerde vergi dairesi bulunmaması halinde, kararda satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerdeki mal müdürlüğüne yer verilmesi gerekmektedir.

Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili hususunda yetkilendirilmiş vergi dairelerine ve mal müdürlüklerine ilişkin liste "Ek-1" olarak 11/05/2015 tarihli ve 7849975 sayılı dağıtım yazımız ekinde il müdürlüklerimize gönderilmiş olup, aynı liste TUBİS'te de yer almaktadır. Bu kapsamda **kararda ödeme yapılması için belirtilecek vergi dairesi veya mal müdürlüğünün "Ek-1"deki listede yer alan yetkilendirilmiş vergi dairelerinden veya mal müdürlüklerinden biri olması gerekmektedir.**

**Kural olarak kararda yer verilecek vergi dairesi belirlenirken satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerdeki vergi dairesinin esas alınması gerekmektedir. Satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerdeki vergi dairesinin veya mal müdürlüğünün Ek-1'deki listede yer alan yetkilendirilmiş vergi dairelerinden veya mal müdürlüklerinden biri olmaması halinde ise kararda ödeme yapılması için belirtilecek vergi dairesi il bazında belirlenmiş "merkez" vergi dairesidir.**

Örneğin, satıcı veya sağlayıcının adresi "(...) Gölbaşı / ANKARA"dır. Ek-1'deki listede "Gölbaşı Vergi Dairesi Müdürlüğü" tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili için yetki-

lendirilmiş vergi dairelerinden biri olarak belirlenmiştir. Bu nedenle tüketici hakem heyeti kararında, tebligat ve bilirkişi ücretinin “Gölbaşı Vergi Dairesi Müdürlüğüne” ödenmesi gerektiği belirtilmelidir.

Satıcı veya sağlayıcının adresi “(...) Çankaya / ANKARA”dır. Ek-1’deki listede “Çankaya Vergi Dairesi Müdürlüğü” tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili için yetkilendirilmiş vergi dairelerinden biri olarak belirlenmemiştir. Bu nedenle tüketici hakem heyeti kararında, tebligat ve bilirkişi ücretlerinin Ankara İli için “merkez” olarak belirlenmiş “Veraset ve Harçlar Vergi Dairesi Müdürlüğüne” ödenmesi gerektiği belirtilmelidir.

- Tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararlarda, karar numaralarında mü-kerrerlik yaşanmasının önlenmesi amacıyla, **hakem heyetleri tarafından verilen her bir kararın karar tutanağında, hakem heyetine ait kod numarasının kullanılması gerekmektedir.** Tüketici hakem heyetleri tarafından kullanılacak olan kod numaralarına ilişkin liste, 11/05/2015 tarihli ve 7849975 sayılı dağıtımli yazımız ekinde il müdürlüklerimize “Ek-2” olarak gönderilmiş olup, TÜBİS’te de yer almaktadır.

#### **89- Tüketici hakem heyetleri tarafından vergi dairelerine yapılacak bildirimlerde bulunması gereken hususlar nelerdir?**

- Tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda, tebligat ve bilirkişi ücretini belirtir kararın karşı tarafa tebliğ edilmesi, tebliğ tarihinden itibaren bir ay içinde tebligat ve bilirkişi ücretlerinin ödendiğine ilişkin makbuzun hakem heyetine ibraz edilmesi gerekmektedir.

**Tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin ödendiğine ilişkin makbuzun tüketici hakem heyetine ibraz edilmemesi halinde, 6183 sayılı Kanun’a göre takip ve tahsil edilmesi amacıyla, tüketici hakem heyeti tarafından tebligat ve bilirkişi ücretlerinin, bir aylık tahsil süresinin bitiminden itibaren 15 gün sonra satıcı ve sağlayıcının bulunduğu yerdeki vergi dairesine bildirilmesi gerekmektedir.** Satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerde vergi dairesi bulunmaması halinde bildirim mal müdürlüğüne yapılacaktır. Tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili hususunda yetkilendirilmiş vergi dairelerine ve mal müdürlüklerine ilişkin güncellenmiş liste 11/05/2015 tarihli ve 7849975 sayılı dağıtımli yazımız ile il müdürlüklerimize “Ek -1” olarak gönderilmiş olup, TÜBİS’te de yer almaktadır.

Ödemeye ilişkin kontrollerin yapılabilmesi amacıyla, **kararda belirtilen vergi dairesi veya mal müdürlüğü ile gerekli ödemenin yapılmaması halinde takip ve tahsil amacıyla bildirimde bulunulması gereken vergi dairesi veya mal müdürlüğü aynı olmalıdır her ikisi de satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yer vergi dairesi veya mal müdürlüğüdür.**

- **Tüketici hakem heyeti tarafından vergi dairesine hitaben yazılacak yazılarda:**

**“Tüketici Hakem Heyetimiz tarafından verilen ve detayları ekli listede yer alan karar/ kararlar, karşı tarafa tebliğ edilmiş olup, kararın/kararların tebliğ tarihinden itibaren bir ay geçmiş olmasına rağmen bilirkişi ve tebligat ücretlerinin ödendiğine ilişkin makbuzlar Hakem Heyeti Başkanlığımıza ibraz edilmemiştir.**

**Bu bağlamda 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz/rica ederim.”** şeklinde bir ifadeye yer verilmesi gerekmektedir.

- **Hakem heyetleri tarafından vergi dairelerine yapılacak bildirimler için yazılacak üst yazılara, tüketici hakem heyeti kararı/kararları ile bir örneği 11/05/2015 tarihli ve 7849975 sayılı dağıtımlı yazımız ekinde il müdürlüklerimize “Ek-3” olarak gönderilen formata uygun olarak hazırlanan listenin eklenmesi gerekmektedir.** Söz konusu liste TÜBİS’te de yer almaktadır. Bahsi geçen listede yer alan bilgiler, tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsil edilebilmesi için vergi dairelerince bilinmesi zorunlu bilgilerdir. Dolayısıyla tek tek veya toplu halde yapılacak bildirimlerde her bir karar için bu listenin doldurulması ve ilgili vergi dairesine iletilmesi gerekmektedir.
- **Tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin tahsil edilebilmesi için vergi dairelerince bilinmesi zorunlu bilgilerden olması nedeniyle, satıcı veya sağlayıcılara gönderilecek bilgi isteme / savunma yazılarında gerçek kişiler için TC Kimlik numarası; tüzel kişiler için vergi kimlik numarası bilgisinin istenmesi son derece önemlidir.**

**90- 6502 sayılı Kanun’un yürürlüğe girdiği 28/05/2014 tarihinden Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin yürürlüğe girdiği 27/11/2014 tarihine kadar tüketici hakem heyetleri tarafından karara bağlanmış ancak vergi dairelerine henüz bildirim yapılmamış veya bildirim yapılmış ancak vergi dairelerine iade edilmiş tüketici hakem heyetleri kararlarının bildirim nasıl yapılacaktır?**

- **6502 sayılı Kanun’un yürürlüğe girdiği 28/05/2014 tarihinden Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin yürürlüğe girdiği 27/11/2014 tarihine kadar tüketici hakem heyetleri tarafından karara bağlanmış ancak vergi dairelerine henüz bildirim yapılmamış veya bildirim yapılmış ancak vergi dairelerince iade edilmiş tüketici hakem heyetleri kararları için de yukarıda “Ek-3” olarak belirtilen listenin **tebliğ tarihi ve vade tarihi belirtilmeksizin** hazırlanarak vergi dairelerine gerekli bildirim yapılması gerekmektedir. **Bu kapsamda yapılan bildirimlerin vergi daireleri veya mal müdürlüklerince tebliğ tarihi ve vade tarihi olmadığı gerekçesiyle geri gönderilmesi durumunda, söz konusu tahsilatların 6183 sayılı Kanun’un 37 ve 55 inci maddeleri uyarınca yapılması gerektiği belirtilerek yazılar ilgili vergi dairelerine veya mal müdürlüklerine yeniden gönderilmelidir.****

Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından vergi dairesi başkanlıklarına ve defterdarlıklara, “tüketici hakem heyeti tebligat ve bilirkişi ücretleri” hakkında yazılan dağıtımli yazılarda da söz konusu tahsilatların 6183 sayılı Kanun’un 37 ve 55 inci maddeleri uyarınca yapılması gerektiği belirtilmiştir. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından vergi dairesi başkanlıklarına yazılan dağıtımli yazının tarihi 03/02/2015 ve sayısı 29537098-010.07.01[126]-9868’dir. Aynı konuda 52 İl Valiliğine (Defterdarlıklara) yazılan dağıtımli yazının tarihi 03/02/2015 ve sayısı 29537098-010.07.01[126]-9865’dir.







**T.C.**  
**GÜMRÜK ve TİCARET BAKANLIĞI**  
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi  
Genel Müdürlüğü

GÜNCEL TÜKETİCİ  
UYUŞMAZLIKLARINA İLİŞKİN  
SIKÇA SORULAN SORULAR

[www.gtb.gov.tr](http://www.gtb.gov.tr)



## I- AYIPLI MAL VE HİZMETLER:

**1- Satın aldığım ürün kısa bir süre içerisinde arızalandı fakat onarım yaptırmak istemiyorum. Değişim veya para iadesi hakkım var mıdır?**



Evet, satın alınan malın garanti süresi içerisinde arızalanması durumunda tüketicilerin, bedel iadesi, malın ayıpsız misliyle değişimi, ayıp oranında bedel indirimini veya ücretsiz onarımı isteme hakları vardır. Tüketici dilediği hakkı kullanmakta serbesttir. Satıcı tüketicinin talebini yerine getirmek zorundadır.

**2- Mağazadan satın aldığım ürünü hiç kullanmadım. Ürünü iade edip yerine başka bir ürün alabilir miyim?**

Hayır, alamazsınız. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun gereğince, mağaza, işyeri gibi satış mekânlarında yapılan peşin satımlarda satışa konu mallarda herhangi bir ayıp yoksa tüketicilerin değişim veya iade etme hakkı bulunmamaktadır. Ancak ilgili firma tarafından iade veya değişim hususunda herhangi bir taahhütte bulunulması halinde iade veya değişim mümkün olacaktır.

**3- Üç ay önce satın aldığım bulaşık makinesi çalışma esnasında yanmaya başladı ve kullanılamaz hale geldi. Yangın sırasında mutfağım da hasar gördü. Bu zararımı nasıl tazmin edebilirim?**

Malın ayıplı olması durumunda tüketicilerin, bedel iadesi, malın ayıpsız misliyle değişimi, ayıp oranında bedel indirimini ve malın ücretsiz onarımını isteme hakları vardır. Tüketici dilediği hakkı kullanmakta serbesttir. Satıcı tüketicinin talebini yerine getirmek zorundadır.

Ayrıca ayıplı malın verdiği zarardan dolayı tüketiciler 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

**4- Satıcı ayıplı mal ile ilgili seçimlik haklarımı kullanırmamaktadır. Bu durumda ne yapabilirim?**

Satıcının ayıplı mala ilişkin seçimlik haklarınızı kullanırmaması durumunda satın alınan ürünün değerine göre tüketici hakem heyetlerine veya tüketici mahkemelerine başvurarak haklarınızı kullanmanız mümkündür.

**5- Yakınlarıma gönderdiğim kargo yolda hasar görmüş ve ürün kullanılamaz hale gelmiştir. Kargo firması bu durumu kabul etmemektedir. Zararımı nasıl tazmin edebilirim?**

Kargo firması tarafından zararın tazmin edilmemesi durumunda, ürünün değerine göre tüketici hakem heyetlerine veya tüketici mahkemelerine başvurarak haklarınızı kullanmanız mümkündür.

**6- Konutumda su tesisatından kaynaklanan su basması neticesinde hasar meydana gelmiştir. Sigorta şirketi zararın tazmini konusunda sorumluluktan kaçmaktadır. Sigorta uyuşmazlıkları ile ilgili Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan yararlanmam mümkün müdür?**

Evet, mümkündür. Sigorta uyuşmazlıklarına ilişkin konular 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamına alınmış olup, uyuşmazlık durumunda söz konusu Kanun hükümlerinden yararlanmak mümkündür.

**7- Apartmanımıza ait garanti süresi halen devam eden asansör sürekli arıza yapmakta ve her seferinde farklı gerekçelerle onarım ücreti istenmektedir. Bu durumda ne yapabiliriz? Apartman yönetimi olarak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan yararlanma imkânımız var mıdır?**

Evet, vardır. 6502 sayılı Kanun gereğince apartman ve site yönetimleri tüketici tanımları içerisinde değerlendirilmektedir. Ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu nedenle ayıplı malın ücretsiz onarımı, ayıpsız misli ile değişim, ayıp oranında bedel indirimi veya bedel iadesi seçimlik haklarından birisi ile ilgili olarak tüketici hakem heyetlerine veya tüketici mahkemelerine başvurarak hak talep etmek mümkündür.

**8- Firmamız adına kayıtlı bulunan binek otomobilde imalattan kaynaklanan arıza mevcuttur. Satıcı ile bu hususta aramızda ihtilaf bulunmaktadır. Bu durumda Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan yararlanabilir miyiz?**

Hayır, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişilerin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan yararlanma imkânı bulunmamaktadır. Bu durumda genel görevli mahkemelere müracaat edilmesi gerekecektir.

**9- Evimin tadilat ve boya işlemlerinin yapılması hususunda anlaştığım firma sözleşmeye aykırı iş yapmış ve bazı kısımları eksik bırakmıştır. Tüketici olarak bu durumda ne gibi haklarım vardır?**

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 kullanabilir.

**10- Ülkemizi ziyaret eden turistin satın aldığı kilimin belirtilen niteliklere sahip olmadığı anlaşılmıştır. Turistler Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan yararlanabilir mi?**

Evet, turistler de ülkemizde yaptıkları alışverişlerde karşılaştıkları sorunlarda 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan yararlanabilirler. Bu tip uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerince öncelikli olarak ele alınır.

**11- Beş yıl önce sıfır kilometre olarak satın aldığım otomobili satışa çıkardım. Alıcının otomobil üzerinde yaptırdığı kontrollerde aracın kaportasında onarım ve boya tespiti edilmiş. Sıfır otomobil yerine bana hasarlı araç satılmış. Garanti süresi doldu. Bu durumda ne yapabilirim?**

Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Ancak, ayıp ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz. Bu doğrultuda, 6502 sayılı Kanun ile belirlenmiş ayıplı mala ilişkin seçimlik haklardan faydalanılabilir.

**12- X markasının Ankara'da bulunan A isimli bayiinden dört ay önce ikinci el bir otomobil satın aldım. Otomobil bana satılmadan önce kilometresi ile oynanmış, ayrıca araçta motor arızası meydana geldi. Bu durumda ne yapabilirim?**

Satın aldığınız ikinci el aracın ayıplı olması durumunda 6502 sayılı Kanun kapsamında tarafınıza tanınan haklardan yararlanmanız mümkündür, zira ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan az olamaz.

**13- Z markasının Ankara Yenimahalle'de bulunan istasyonundan hususi aracım için motorin aldım. Yaklaşık beş kilometre yol yaptıktan sonra aracım stop etti. Aracımı çektirdiğim yetkili servis yakıttan kaynaklanan sebeplerle araçta yaklaşık 2.500 TL hasar meydana geldiğini belirtti. Bu durumda aracımda meydana gelen hasar ile ilgili tüketici hakem heyetine müracaat edebilir miyim?**

Evet, müracaat edebilirsiniz. Satın alınan akaryakıtın ayıplı olması nedeniyle aracınızda meydana gelen hasarın tazmini ve akaryakıt ücretinin iadesi için tüketici hakem heyetlerine müracaat edilmesi mümkündür.

**14- Oğlum için satın aldığım ayakkabı bir hafta giyildikten sonra açılma yaptı ve kötü kokuya neden oldu. Satıcı bu durumun normal olduğunu, yapacak bir şeyleri olmadığını belirtti. Biz ayakkabıyı bu hali ile kullanmak zorunda mıyız?**

Hayır, ayakkabıyı bu hali ile kullanma zorunluluğunuz bulunmamaktadır. Satın aldığınız ayakkabının ayıplı olması durumunda, iki yıllık zamanaşımı süresi içerisinde

tüketici hakem heyetine başvuruda bulunarak mağduriyetinizin giderilmesini talep etmeniz mümkündür.

**15- Altı ay önce satın aldığım otomobilimin ön amortisörlerinden birisi arızalı çıktı. Firma bunun kullanıcı hatasından kaynakladığını ve ücreti karşılığında değiştirebileceklerini beyan etti. Arızanın kullanım hatasından meydana gelmediğini düşünüyorum. Bu durumda amortisörlerin ücretsiz değişimini talep etmem mümkün müdür?**

Evet, mümkündür. Otomobilinizde mevcut arızanın kullanım hatasından kaynaklanmaması halinde, arızalı parçanın ücretsiz olarak değiştirilmesi için tüketici hakem heyetine müracaat edebilirsiniz.

**16- Okul Aile Birliği olarak okulumuz için satın aldığımız fotokopi makinesi arızalı çıkmıştır. Makinenin ayıpsız misli ile değiştirilmesi için firma talebimizi geri çevirmektedir. Bu durumda Okul Aile Birliği olarak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunundan yararlanma imkânımız var mıdır?**

Evet, yararlanabilirsiniz. 6502 sayılı Kanunda Okul Aile Birlikleri ile kâr amacı gütmeyen dernek ve vakıflar tüketici tanımı içerisinde kabul edilmektedir.

**17- Milli Eğitim Bakanlığınca okulumuza alımı gerçekleştirilen akıllı tahtalardan iki tanesi arızalı çıkmıştır. Firma bu duruma duyarsız kalmaktadır. Genel Bütçeden alımı gerçekleştirilen bu tahtalar için tüketici hakem heyetine müracaat etme olanağı var mıdır?**

Hayır, böyle bir imkân bulunmamaktadır. Kamu kurum ve kuruluşları ile ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişilerin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan yararlanma olanağı bulunmamaktadır.

**18- Ankara Çankaya ilçesinde faaliyet göstermekte olan Y Emlak firması aracılığıyla bir adet daire satın aldım ve 1.500 TL. katora vererek satış işlemlerine başlanması konusunda anlaştık. Emlak firması daireyi bir başkasına daha yüksek bir bedel ile satmış, benim mağduriyetime neden olmuş ve ödediğim kaporayı iade etmemiştir. Emlakçılık faaliyetleri Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu kapsamında değerlendirilebilir mi? Bu konu ile ilgili tüketici hakem heyetine başvurabilir miyim?**

Evet, emlak komisyonculuğu işlemlerinin 6502 sayılı Kanun kapsamında değerlendirilme imkânı bulunmaktadır. Söz konusu uyumsuzluk ile ilgili olarak tüketici hakem heyetine müracaat edebilirsiniz.

**19- X Evden Eve Nakliyat isimli firma ile ev eşyalarımın taşınması hususunda anlaştık. Firma ev eşyalarımda meydana gelebilecek herhangi bir zararın kendilerinin sorumluluğunda olduğunu ve zarar meydana geldiğinde derhal gidereceklerini beyan**

**etti. Taşıma esnasında vitrin ile bulaşık makinesi hasar görmüş ve onarılamaz hale gelmiştir. Firma sorumluluk kabul etmemektedir. Nakliye işlemleri Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında değerlendirilir mi? Bu durumda ne yapılabilir?**

Evet, taşıma sözleşmelerinin 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında değerlendirilmesi mümkündür. Meydana gelen zararın tazmini konusunda uyuşmazlığın değeri de dikkate alınarak tüketici hakem heyetlerine veya tüketici mahkemelerine müracaat edilerek hak talep edilmesi mümkündür.

## II- TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNE İLİŞKİN TEMEL İLKELER:

### 20- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun temel amacı nedir?

6502 sayılı Kanunun amacı; kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.



### 21- 6502 sayılı Kanun hangi hususları kapsamaktadır?

Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsamaktadır.

### 22- Satıcı, sağlayıcı ve kredi verenler, tüketicilerden, imzalamış oldukları tüketici sözleşmelerinde öngörülmemiş olan ek bir bedel talep edebilirler mi?

Hayır, tüketicilerden, kendilerine sunulan mal veya hizmet kapsamında, haklı olarak yapılmasını bekledikleri ve sözleşmeyi düzenleyen yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyenlerin kendi menfaatleri doğrultusunda yapmış oldukları masraflar için ek bir bedel talep edilemez.

Bununla beraber, 6502 sayılı Kanunda düzenlenmiş olan sözleşmelere istinaden, tüketicilerden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmenin

eki olarak kâğıt üzerinde yazılı şekilde tüketicilere verilmesi zorunludur. Uzaktan iletişim aracıyla kurulan sözleşmelerde ise, bu bilgiler kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde verilmelidir. Söz konusu bilgilerin tüketicilere verildiğine dair ispat yükü sözleşmeyi düzenleyenlere aittir.

### **23- 6502 sayılı Kanun kapsamında düzenlenen tüketici sözleşmelerinin şekil şartları nelerdir?**

6502 sayılı Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmelerin en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi zorunludur. Ayrıca bunların bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı gibi kalıcı veri saklayıcıları ile tüketiciciye verilmesi gerekmektedir. Bununla beraber, sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemeyecek, söz konusu eksiklik sözleşmeyi düzenleyenler tarafından derhâl giderilecektir.

### **24- Tüketici sözleşmesi kurulduktan sonra, satıcı, sağlayıcı ve kredi verenler sözleşme hükümlerini tüketicilerin aleyhine olacak şekilde değiştirebilir mi?**

Hayır, taraflar arasında kurulan tüketici sözleşmesinde öngörülen düzenlemeler, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

### **25- Tüketici işlemleri nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde senet düzenlenebilir mi?**

Tüketicilerin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde yalnızca devir kabiliyeti en az olan nama yazılı senet düzenlenebilir. Düzenlenecek senetlerin her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde imzalanması gerekmektedir. Bunun dışında düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersiz olacaktır.

### **26- Tüketici işlemlerinde taraflarca verilen teminatların hukuki yapısı nedir?**

Tüketici işlemlerinde, tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlar, her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılır. Bu durumda tüketiciciye kefil olanın borçtan sorumlu tutulabilmesi için tüketicinin borcunu hiçbir şekilde ödeyememiş olması gerekmektedir. Tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça verilen şahsi teminatlar ise diğer yasal düzenlemelerde aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet sayılacaktır.

### **27- Tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanması mümkün müdür?**

Bileşik faiz, dönem sonu hesaplanan faizin anaparaya ilave edilerek sonraki dönemde bu yeni tutar üzerinden faiz hesaplanmasıdır. Tüketicinin Korunması Hakkında



Kanun uyarınca, temerrüt hâli de dâhil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanması yasaklanmıştır.

### **28- Tüketici sözleşmelerinde yer verilen haksız şartların tüketiciler açısından geçerliliği nedir?**

Haksız şart, tüketicilerle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketiciler aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlarıdır.

Tüketicilerle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri ise geçerliliğini korur.

### **29- Yazılı bir sözleşmede yer verilen bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması halinde söz konusu sözleşme hükmü nasıl yorumlanmalıdır?**

Yazılı olarak kurulan tüketici sözleşmelerinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer verilen bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde, bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.

### **30- Bir tüketici sözleşmesi hükmü hakkında haksız şart değerlendirmesi yapılırken hangi hususlara dikkat edilmelidir?**

Bir sözleşme şartının haksızlığı, sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin kuruluşunda var olan şartlar ve sözleşmenin diğer hükümleri veya haksız şartın ilgili olduğu diğer bir sözleşmenin hükümleri dikkate alınmak suretiyle sözleşmenin kuruluş anına göre belirlenir.

Sözleşme şartlarının haksızlığının takdirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olmak koşuluyla, hem sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki hem de mal veya hizmetin piyasa değeri ile sözleşmede belirlenen fiyat arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz.

### **31- Satıcı veya sağlayıcılar tarafından satışı yapılmak için teşhir edilen malın satışından kaçınılabilir mi?**

Hayır, vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın satışından, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe kaçınılamaz. Yine, sağlayıcılar tarafından hizmet sağlamakdan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.

Bununla beraber, satıcı ve sağlayıcılar aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendileri ta-

rafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamazlar.

### **32- Sipariş edilmeyen mal veya hizmetlerin tüketicilere gönderilmesi veya sunulması durumunda tüketiciler ne yapmalıdır?**

Sipariş edilmeyen malların gönderilmesi ya da hizmetlerin sunulması durumunda, malı gönderen ya da hizmeti sunan tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri süremez. Bu hallerde, tüketicinin sessiz kalması ya da mal veya hizmeti kullanmış olması, sözleşmenin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak yorumlanamaz.

Ayrıca, tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü de bulunmamaktadır. Bir mal veya hizmetin sipariş edildiğini iddia eden kişi bu iddiasını ispatla yükümlüdür.

## **III- PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ:**

### **33- Paket tur sözleşmesi nedir?**

Ulaştırma, konaklama ve başka turizm hizmetlerinden (araç kiralınması, kültürel, tarihi veya turistik yerlerin gezdirilmesi, gösteri, konser veya spor faaliyetlerinin düzenlenmesi veya izlettirilmesi ya da rehberlik) en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı ya da gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmedir.



### **34- Otel rezervasyonuna ilişkin yaşadığım uyumsuzlukta, paket tur sözleşmelerine ilişkin mevzuat hükümlerinden yararlanabilir miyim?**

Hayır, otel rezervasyonu işlemi sadece konaklama hizmetini içerdiği için paket tur sözleşmesi olarak kabul edilemez.

### **35- Günübürlük turlar paket tur olarak kabul edilebilir mi?**

Hayır, bir turun paket tur olarak kabul edilebilmesi için tur hizmetinin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsaması ya da gecelik konaklamayı içermesi gerekmektedir.

### **36- Firma paket tur fiyatını yabancı para birimi cinsinden belirleyebilir mi?**

Evet, yurt dışı turlarda sözleşme bedeli döviz cinsinden belirlenebilir. Ödemede han-

gi kurun esas alınacağıının sözleşmenin kurulması esnasında belirlenmesi gerekmektedir.

**37- Paket tur sözleşmesini feshettim, ödemiş olduğum bedeli ne zaman geri alabilirim?**

Fesih bildiriminizin paket tur düzenleyicisi veya aracısına ulaşmasından itibaren on dört gün içerisinde ödemenizin iade edilmesi zorunludur.

**38- Firma paket tur sözleşmesinde yazılı olan fiyatı değiştirebilir mi?**

Evet, paket tur fiyatı; döviz kuru veya yakıt fiyatlarında olağandışı değişiklikler yaşanması ya da liman, havaalanı gibi yerlerde tahsil edilen vergi, resim, harç gibi yasal yükümlülüklerde değişiklik olması hallerinde, fiyatın değiştirilebileceğinin açıkça sözleşmede belirtilmesi ve fiyat değişikliğinin gerekçesi ile nasıl hesaplanacağıının hareket tarihinden en az yirmi gün öncesinde tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi koşuluyla, sözleşme bedelinin yüzde beşini geçmeyecek şekilde değiştirilebilir.

**39- Seyahat acentası paket tura başlamadan önce ne gibi bilgilendirmeler yapmakla yükümlüdür?**

Paket tur sözleşmesi kurulmadan önce tüketiciye broşür verilmesi zorunludur. Ayrıca yolculuk öncesinde de yolculuğa ve tur yerine ilişkin bazı hususlarda bilgilendirme yapılması zorunludur.

**40- Tur başlamadan önce iptal edildi. Yerine önerilen tura da katılmak istemiyorum. Ödediğim parayı geri alabilir miyim?**

Evet, alabilirsiniz. Sizden kaynaklanmayan nedenlerle paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi veya turun başlamadan önce iptal edilmesi hallerinde bu değişikliği veya paket tur düzenleyicisi tarafından sunulan alternatif bir tura kabul edebileceğiniz gibi sözleşmeden dönme hakkınızı da kullanabilirsiniz. Eğer sözleşmeden dönmek isterseniz ödemiş olduğunuz tüm bedelin herhangi bir kesinti yapılmaksızın en geç on dört gün içerisinde size iade edilmesi zorunludur.

**41- Daha önceden aldığım paket tura firmanın kusuru nedeniyle katılmadım. O dönem için ayırdığım zaman da boşa gitti. Tazminat hakkım var mıdır?**

Evet, tazminat hakkınız vardır. Paket tur düzenleyicisi veya aracısı sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle uğradığınız her türlü zarardan sorumludur. Ayrıca boşa harcanan tatil zamanınız için de uygun bir tazminat talep edebilirsiniz.

**42- Şirket çalışanları olarak herkesin katıldığı bir paket tur satın aldık. Ancak bir takım sorunlar yaşadık. Bunlara ilişkin olarak tüketici mevzuatında yer alan haklardan faydalanabilir miyiz?**

Evet, faydalanabilirsiniz. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna göre, ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilmiş olup, paket tur sözleşmelerine ilişkin tüketiciye sağlanan haklardan yararlanabilir.

**43- Paket tur sözleşmesini feshedebilir miyim?**

Evet, paket tur sözleşmesini yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla bildirmek kaydıyla tek taraflı olarak feshetme hakkınız bulunmaktadır. Paket turun başlamasından en az otuz gün önce paket tur sözleşmesini feshederseniz, vergi, harç ve benzeri gibi yasal yükümlülükler dışında herhangi bir kesinti yapılmaksızın paket tur bedelini iade alabilirsiniz.

Eğer fesih işlemi paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala yaparsanız, firma paket tur sözleşmesinde belirtilmek şartıyla sözleşme bedelinden belirli bir tutar veya oranda kesinti yapma hakkına sahiptir.

Diğer taraftan, tüketicinin gerekli tüm özeni göstermesine rağmen öngöremediği ve engelleyemediği bir durum veya mücbir sebep nedeniyle paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala fesih bildiriminde bulunması halinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün olmayan bedeller hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir.

Bedel iadelerinin, fesih bildiriminin paket tur düzenleyicisi veya aracısına ulaşmasından itibaren on dört gün içerisinde tüketiciye yapılması zorunludur.

**44- Satın aldığım paket tura katılamayacağım. Bu turu bir arkadaşıma devredebilir miyim?**

Evet, devredebilirsiniz. Paket tura katılmanızın mümkün olmaması halinde, bu durumu turun başlamasından en az yedi gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile seyahat acentasına bildirerek, paket tur açısından geçerli tüm koşulları yerine getiren üçüncü bir kişiye devredebilirsiniz.

## VI- DEVRE TATİL SÖZLEŞMELERİ:

**45- Devre mülk ve devre tatil satan şirketler bedava yemek veya bedava tatil vaatleri ile tanıtımlarına davet etmektedirler. Bunlara karşı nasıl yaklaşmalıyız?**



Yapılan reklam ve tanıtımların etkisinde kalmadan, mutlaka satıcı veya sağlayıcı firmalar hakkında gerekli araştırmayı yapınız. Sözleşme imzalanmadan en az bir gün önce size verilmesi zorunlu olan ön bilgilendirme formunda yazılı hükümleri dikkatlice okuyunuz.

**46- İmzaladığımız devre mülk sözleşmelerinden cayma hakkımız var mıdır?**

Evet, imzaladığınız devre mülk ve devre tatil sözleşmelerinden gerekçe göstermeden ve cezai şart ödemeden on dört gün içerisinde cayabilirsiniz.

**47- İndirim uygulayacaklarını söyleyerek geçmişe dönük tarih ve imza attırdılar. Cayma hakkımı kullanabilir miyim?**

Sözleşme tarihini kendi el yazınızla atınız ve mutlaka sözleşmenin bir örneğini alınız. İndirim olduğu gerekçesiyle sözleşmeye geriye dönük tarih atma teklifini kesinlikle kabul etmeyiniz. Bu sizin cayma hakkınızı ortadan kaldırmak için yapılan bir uygulamadır.

**48- Cayma hakkı süresi hangi durumlarda uzar?**

Firmanın, sözleşmeden en az bir gün önce ön bilgilendirme formu verme ile sözleşme düzenlemeye ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi veya sözleşmeyle birlikte örnek cayma formunu vermemesi halinde cayma hakkı süreniz bir yıl uzayacaktır.

**49- Devre tatil sözleşmelerinde cayma bildirimini firmaya nasıl iletmeliyiz?**

Cayma bildiriminin devre mülk sözleşmesi gibi tapu tesciline konu sözleşmelerde noterlikler vasıtasıyla, tapu tesciline konu olmayan sözleşmelerde ise yazılı olarak ya da kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla firmaya yönlendirilmesi gerekmektedir.

**50- Cayma bildirimine ne yazmalıyız?**

Cayma bildiriminde, imzaladığınız sözleşmeden cayma hakkınızı kullandığınızı bildiren açık bir beyanda bulunmanız yeterlidir. Cayma hakkını kullanırken sözleşmeyle

birlikte size verilmesi zorunlu olan ve ilgili Yönetmeliğin ekinde yer alan örnek cayma formunu da kullanabilirsiniz.

**51- Sözleşmeyi tesiste imzaladığım için cayma hakkımın olmadığı doğru mudur?**

Hayır, sözleşmenin devre tatile konu taşınmazın bulunduğu tesiste imzalanması cayma hakkının kullanılmasına mani değildir.

**52- Firma sözleşmede hüküm bulunduğunu iddia ederek benden cayma tazminatı talep edebilir mi?**

Hayır, cayma hakkını süresi içinde kullanmanız halinde firma sizden cezai şart, cayma bedeli, cayma tazminatı, masraf ve benzeri isimler altında herhangi bir bedel talep edemez.

**53- Cayma hakkımı kullanırsam, devre tatil tanıtımına katıldığım için kullandığım bedava tatil için benden ücret talep edilebilir mi?**

Hayır, cayma hakkının kullanılmasından önce sunulan hizmete ilişkin olarak tüketiciden herhangi bir bedel talep edilmesi yasaktır.

**54- On dört günlük cayma hakkı süresi geçti. Ancak devre tatil tesisinin inşaatı halen bitmedi. Bu durumda ne yapabilirim?**

İnşası devam eden devre tatil ünitesinin devir veya teslim edilmesine kadar sözleşmeden dönme hakkınız bulunmaktadır.

**55- Firmanın proje değişikliğine gitmesi halinde ne gibi haklarım var?**

Proje değişikliğinin, size bildirilmesinden itibaren bir ay içinde, proje değişikliğini kabul etmeyerek hiçbir bedel ödemeksizin sözleşmeden dönebilirsiniz. Ancak proje değişikliğinin yasal zorunluluklardan veya mücbir sebep hallerinden kaynaklanması durumunda, sözleşme bedelinin yüzde ikisi oranına kadar kesinti yapılabilir.

**56- Devre mülk sözleşmesinden dönme hakkımı kullanmak istiyorum. Herhangi bir tazminat öder miyim?**

İnşası devam eden devre tatil ünitesinin devir veya teslim edilmesine kadar sözleşmeden dönme hakkınız bulunmaktadır. Bu durumda firma tüketiciden ancak kendi yükümlülüklerini tam olarak yerine getirmesi halinde sadece satış bedelinin yüzde ikisine kadar tazminat talep edebilir.

**57- İnşaat halinde olan devre mülk projeleri ne kadar sürede içerisinde bitirilmelidir?**

Ön ödemeli devre tatil satışında devir veya teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez.

**58- Devre mülk inşaatı için şirketin hangi belgeleri alması gereklidir?**

Devre mülk inşaatı için yapı ruhsatı, termal tesislerde sondaj ruhsatı, ÇED raporu gibi alınması zorunlu resmi belgeler bulunmaktadır. Bunların alınıp alınmadığı mutlaka araştırılmalıdır.

**V- ABONELİK SÖZLEŞMELERİ:**

**59- Bir GSM operatörü ile abonelik sözleşmesi imzaladım. Ancak, abonelik sözleşmesinde sözleşmede yer alması zorunlu bilgilerden bir kısmının olmadığını gördüm. Bu durumda, operatörün sorumluluğu nedir?**



Abonelik sözleşmesinde, sözleşmede yer alması zorunlu bilgilerden bir veya birkaçının bulunmaması sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu durumda, satıcı veya sağlayıcı malın teslimini veya hizmetin ifasını durduramaz. Sözleşmedeki eksiklik, sözleşmeyi düzenleyen tarafından tüketiciden ilave bir ödemede bulunmasını istemeksizin derhal giderilmelidir. Aksi takdirde, tüketici cezaî şart, tazminat ve benzeri adlarla herhangi bir ödemede bulunmaksızın sözleşmeyi feshedebilir.

**60- Önceden planlanmış bir bakım veya onarım çerçevesinde su kesintisi yapılacağı öngörüldüyorsa, bu durumun tüketicilere bildirilmesi zorunlu mudur?**

Evet, tüketicilere su kesintisi hakkında bilgilendirme yapılması zorunludur. Satıcı veya sağlayıcı, bir plan çerçevesinde yapılması öngörülen bakım, kontrol, onarım ve benzeri sebeplerle mal veya hizmet sunumunu durduracak olması halinde, bu durumun başlangıç ve bitiş tarihini en az kırk sekiz saat öncesinden tüketicilere yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ya da basın yayın ve benzeri yollar ile bildirmekle yükümlüdür.

**61- Altı ay önce bir internet servis sağlayıcısı ile sözleşme imzaladım. Ancak sözleşmeyi kaybettim. Bu durumda, sözleşmenin bir örneğini sağlayıcı firmadan talep edebilir miyim?**

Evet, talep edebilirsiniz. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik süresince tüketicilerle imzala-

miş oldukları sözleşme ve taahhütnamenin bir örneği ile tüketicinin abone olduğu tarifeyle ilişkin ayrıntıları, talep etmesi halinde tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ücret almaksızın vermek ya da kendi internet sayfaları üzerinden tüketicinin erişimine sunmak zorundadır.

**62- Hizmet aldığım bir GSM operatörünün düzenlediği faturayı ödeyemedim. Bu durumda, faturama ne kadar gecikme zammı oranı uygulanır?**

Abonelik sözleşmelerinde faturanın zamanında ödenmemesi durumunda uygulanacak gecikme zammı oranı, 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanununun 51 inci maddesine göre belirlenen gecikme zammı oranını aşamaz.

**63- Su faturamda yer alan tutarın hatalı olduğunu düşünüyorum. Bu faturaya itiraz edebilir miyim?**

Evet, faturada (ödeme bildirimi) yer alan tutarın hatalı olduğu gerekçesiyle faturanın düzenlendiği tarihten itibaren bir yıl içerisinde itiraz edebilirsiniz. Bu itiraz ise, başvurunun yapıldığı tarihten itibaren en geç otuz gün içerisinde incelenerek sonuçlandırılmalı ve inceleme sonuçları hakkında tüketici bilgilendirilmelidir.

**64- Eski evimde bir internet servis sağlayıcısıyla taahhütlü abonelik sözleşmesi imzalamıştım. Ancak, taahhüt sürem dolmadan başka bir mahalleye taşındım. Yeni adresimde ise altyapı sıkıntısı olduğundan aynı hızda internetten faydalanamıyorum. Taahhütlü aboneliğimi süresinden önce sonlandırırsam herhangi bir bedel ödemek zorunda kalır mıyım?**

Hayır, herhangi bir bedel ödemediğiniz taahhütlü aboneliğinizi sonlandırabilirsiniz. Taahhütlü aboneliklerde, tüketicinin yerleşim yerinin değişmesi ve taahhüt konusu hizmetin tüketiciye yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkânsız olması durumunda, tüketici herhangi bir bedel ödemeksizin taahhütlü aboneliğini feshedebilir.

**65- GSM operatörüne fesih talebimi ilettim. Kaç gün içerisinde fesih işleminin yapılması gerekir?**

GSM operatörü, tüketicinin fesih talebini, bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içerisinde yerine getirmekle yükümlüdür. Şayet yedi gün içinde abonelik feshedilmez ise bu sürenin bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlanılmış olsa dahi, tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.

**66- Bir GSM operatöründen hizmet alıyorum. Kullandığım hat üzerinden bir müzik ve oyun satın aldım. Bu durumda operatörün de sorumluluğu var mıdır?**

Evet, elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren sağlayıcılar (GSM opera-



törleri, internet servis sağlayıcıları vb.), katma değerli elektronik haberleşme hizmeti sunan sağlayıcılar ile birlikte bu hizmetlerin sunulmasından sorumludur.

**67- Bir internet aboneliğim vardı. Sağlayıcı firmanın düzenlediği bir taahhütlü kampanyaya katılmak istiyorum. İmzalayacağım taahhütnamede yer alması zorunlu bilgiler nelerdir?**

İmzalanan taahhütnamenin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur. Bu taahhütname, abonelik sözleşmesinin ayrılmaz bir parçasıdır. Taahhütnamede;

- Taahhüdün geçerlilik süresi,
- Taahhüt konusu mal veya hizmetin nitelikleri,
- Tüm vergiler dâhil toplam fiyat,
- İndirim yapılan tarifenin taahhüt verilmeden önceki fiyatı,
- Aylık yapılan indirim miktarı,
- Taahhüdün süresinden önce sonlandırılması durumunda tüketicinin elde ettiği faydalara ilişkin geri ödeyeceği bedelin hesaplanma yöntemi yer almak zorundadır.

**68- Bir internet servis sağlayıcısıyla imzaladığım taahhütlü abonelik sözleşmemi süresinden önce feshedersem herhangi bir cezai bedel ödemek zorunda kalır mıyım?**

Evet, taahhütlü aboneliklerde tüketicinin süresinden önce taahhütlü aboneliğini sonlandırması halinde, sağlayıcı firma yalnızca tüketicinin taahhüdüne son verdiği tarihe kadar tüketiciye sağlanan indirim, cihaz veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamını talep edebilir.

Ancak, tüketiciden taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen bedellerin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının, bu tutardan düşük olması halinde sınır değeri olarak tüketici lehine olan tutarın esas alınması zorunludur.

**69- Taahhütlü abonelik kapsamında bir GSM operatöründen 24 ay taahhüt karşılığında bir cep telefonu satın aldım. Ancak, cep telefonu ayıplı çıktı. Bu durumda GSM operatörünün de sorumluluğu var mı?**

Evet, GSM operatörünün de sorumluluğu bulunmaktadır. Verilen hizmetle birlikte bir malın mülkiyetinin veya kullanım hakkının devredildiği abonelik sözleşmelerinde hizmet sağlayıcısı da malın ayıbından sorumludur.

**70- Televizyon dijital platformu hizmeti sunan firma ile 24 aylık abonelik sözleşmesi imzaladım. Bu sürenin bitiminden sonra onay alınmadan abonelik sözleşmesi uzatılabilir mi?**

Hayır, uzatılamaz. Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre

kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz. Ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi hâlinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir.

## VI- ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞLARI:

### 71- Bütün gayrimenkul satış sözleşmeleri ön ödemeli konut satış hükümlerine tabi midir?

Hayır, tabi değildir. Bir gayrimenkulün Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında ön ödemeli konut satış hükümlerine tabi olması için satış bedelinin bir kısmının veya tamamının önceden ödeniyor, teslimin ise sonradan yapılıyor olması gerekmektedir. Bitmiş ve teslim hazır konutların satışı ön ödemeli konut satışı kapsamında bulunmamaktadır. Diğer taraftan, taşınmazın "konut" vasfını taşıması gerekmektedir. Dükkan, ofis vb. ticari nitelikteki taşınmazlar ile kat karşılığı inşaat sözleşmesine konu arsa sahibine ilişkin menfaatler kapsamında bulunmamaktadır.



### 72- Ön ödemeli konut satış sözleşmesi akdedilmeden önce dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir?

- a) Tüketicilere, sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce, ön bilgilendirme formu verilmek zorundadır.
- b) Yapı ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli konut satış sözleşmesi akdedilemez.
- c) Ön bilgilendirme formunun Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmeliğin 5 inci maddesinde sayılan zorunlu hususları içermesi gerekmektedir.
- ç) Sözleşmenin Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmeliğin 7 nci maddesinde sayılan zorunlu hususları içermesi gerekmektedir.
- d) Sözleşme imzalanmadan önce mutlaka okunmalı, ön bilgilendirme formunun ekinde tüketiciye iletilmesi zorunlu tutulan projeye ilişkin bağımsız bölüm planı, vaziyet planı, kat planı ve satın alacağınız konutta kullanılan ürünlerle ilişkin teknik bilgileri içeren mahal listesi (teknik şartname) incelenmelidir. Konutun brüt ve net alanları, konumu, cephesi, sözleşme ile taahhüt edilen iç özellikleri hakkında detaylı değerlendirme yapılarak sözleşme içeriğindeki karşılıkları kontrol edilmelidir.
- e) Konutun inşa edileceği arsanın mülkiyetine ilişkin olarak Tapu Müdürlüğü nezdinde araştırma yapılarak, tapu kaydı üzerinde satın alınacak konutun değerini düşüren herhangi bir şerh, beyan vb. olup olmadığı kontrol edilmelidir.
- f) Satıcının tüketiciye ödemeleri karşılığında mevzuatta belirlenen teminat türlerinin hangisini sunacağına öğrenilmesi gerekmektedir.
- g) Satın aldığınız konutun satış bedeline ilişkin senet düzenlenecek ise mutlaka nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı düzenlenmelidir.

**73- Tüketicilere, sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce verilmesi zorunlu tutulan ön bilgilendirme formunun zorunlu içeriğinde hangi bilgilerin bulunması gerekmektedir?**

- a) Satıcının adı veya unvanı, açık adresi, telefon numarası ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri,
- b) Sözleşme konusu konuta ilişkin bağımsız bölümün yer aldığı ada, parsel, blok, konum, kat ve benzeri temel nitelik bilgileri ile Planlı Alanlar Tip İmar Yönetmeliğine göre belirlenen bağımsız bölüm net ve brüt alanları,
- c) Konutun tüm vergiler dâhil Türk Lirası olarak peşin ve taksitli toplam satış fiyatı; varsa teslim ve diğer masraflara ilişkin bilgi,
- ç) Varsa faiz miktarı ve faizin hesaplandığı yıllık oran,
- d) Tüketicinin cayma ve sözleşmeden dönme hakkına ilişkin bilgiler,
- e) Konutun teslim tarihi,
- f) Verilecek teminata ilişkin bilgiler,
- g) Yapı ruhsatının alınış tarihi,
- ğ) Yönetim planına uygun olarak genel giderlere katılıma ilişkin bilgiler.

Yukarıda yer alan bilgileri içeren ön bilgilendirme formuna ek olarak tüketiciye, bağımsız bölüm planı, vaziyet planı, kat planı ve satın alacağınız konutta kullanılan ürünlere ilişkin teknik bilgileri içeren mahal listesi (teknik şartname) verilmek zorundadır.

**74- Ön ödemeli konut satış sözleşmesinin zorunlu içeriğinde hangi bilgilerin bulunması gerekmektedir?**

- a) Satıcının adı veya unvanı, açık adresi, telefon numarası ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri,
- b) Tüketicinin adı, soyadı, açık adresi, telefon numarası ve varsa diğer iletişim bilgileri,
- c) Sözleşmenin düzenlendiği tarih,
- ç) Sözleşme konusu konuta ilişkin bağımsız bölümün yer aldığı ada, parsel, blok, konum, kat ve benzeri temel nitelik bilgileri ile Planlı Alanlar Tip İmar Yönetmeliğine göre belirlenen bağımsız bölüm net ve brüt alanları,
- d) Konutun tüm vergiler dâhil Türk Lirası olarak satış fiyatı, varsa teslim ve diğer masraflara ilişkin bilgi,
- e) Konutun tüm vergiler dâhil Türk Lirası olarak toplam taksitli satış fiyatı; varsa teslim ve diğer masraflara ilişkin bilgi,
- f) Faiz miktarı ve faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirlenen faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı,
- g) Tüketicinin temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
- ğ) Ön ödeme tutarı,
- h) Ödeme planı ve ödemelerin yapılacağı banka ve hesap bilgileri,

- i) Cayma hakkının kullanılma şartları, süresi ve usulüne ilişkin bilgiler,
  - ii) Sözleşmeden dönme hakkının kullanılma şartları, süresi, usulü ile tazminata ilişkin bilgiler,
  - iii) Cayma ve sözleşmeden dönme bildirimlerinin yapılacağı açık adres bilgileri,
  - iv) Verilen teminata ilişkin bilgiler,
  - v) Konutun teslim tarihi ve şekli,
  - vi) Yapı ruhsatının alınış tarihi,
  - vii) Konutun ortak giderlerine ilişkin bilgiler,
  - viii) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine dair bilgi.
- Peşin ödemede bulunulan ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde (e), (f), (g), (ğ) ve (h) bentlerinde yer alan hükümler aranmaz.

#### **75- Satıcı, sözleşme imzalanmadan önce tüketiciden ödeme yapmasını veya kapora vermesini isteyebilir mi?**

Hayır, isteyemez. Satıcı, geçerli bir sözleşme yapılmış olmadıkça tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez.

#### **76- Ön ödemeli konut satış sözleşmeleri satıcı ve tüketici arasında akdedilen adı bir sözleşme ile kurulabilir mi?**

Hayır, kurulamaz. Ön ödemeli konut satışı resmi şekil şartına tabidir. Geçerli bir satış iki şekilde gerçekleştirilebilir:

- a) Kat irtifakı devrinin tüketici lehine tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte yapılacak bir yazılı sözleşme şeklinde veya
  - b) Noterliklerde düzenleme şeklinde yapılan satış vaadi sözleşmesiyle.
- Aksi halde sözleşme geçersizdir.

#### **77- Bazı konut projelerinde kat irtifakı tesis edildiği söylenmektedir. Bunun anlamı nedir?**

Kat irtifakı tesis edilmiş bir projeden konut satın almanız halinde konutunuz ve arsa payınız satış esnasında belli olmaktadır. Konutun bitimiyle birlikte yapı kullanma izin belgesi (iskân) alındıktan sonra kat irtifakınız kat mülkiyetine çevrilmelidir. Yapı kullanma izin belgesi, konutunuzun mevzuata uygun olarak yapıldığını göstermektedir.

#### **78- Noterliklerde düzenleme şeklinde yapılan satış vaadi sözleşmesi tapuya şerh edilebilir mi?**

Evet, satıcı ile noterliklerde akdetmiş olduğunuz düzenleme şeklinde satış vaadi sözleşmenizi isteğiniz halinde tapu kütüğüne şerh ettirebilirsiniz. Bu şerh, konut üzerin-

de kimin hak sahibi olduğunu göstermesi ve hak kayıplarının önüne geçilebilmesi açısından önemlidir.

**79- Ön bilgilendirme formunun ve sözleşmenin belirli bir punto büyüklüğünde yazılması zorunlu mudur?**

Evet, ön bilgilendirmenin ve sözleşmenin en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde yazılması zorunludur.

**80- Tüketici sözleşmenin bir örneğini talep edebilir mi?**

Evet, talep edebilir. Sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye verilmesi zorunludur.

**81- Tüketicinin sözleşme kurulduktan sonra sözleşmeyi sonlandırma hakkı var mıdır?**

Evet, vardır. Tüketici, sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren on dört gün içinde, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkı süresinin bitiminden devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı; ön ödemeli konut satışı nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.

**82- Tüketicinin cayma ve sözleşmeden dönme hakkının kullanılmasında dikkat etmesi gereken hususlar nelerdir?**

Cayma ve sözleşmeden dönme hakkının kullanıldığına dair bildirim süresi içinde satıcıya noterlikler aracılığıyla yöneltilmesi yeterlidir.

**83- Tüketici cayma veya sözleşmeden dönme hakkını kullanması durumunda satıcıya ödemiş olduğu tutarı ve kendisini borç altına sokan belgeleri hemen iade alabilir mi?**

Cayma hakkının kullanılması durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge cayma bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç on dört gün içinde tüketiciye geri verilir. Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç doksan gün içinde tüketiciye geri verilir. Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içinde edinimlerini (örneğin kat irtifakı tapusunun devri ile kurulan sözleşmelerde tapuyu) iade eder.

**84- Taşınmazı bağlı kredi ile alan tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda konut finansmanı kuruluşu tüketiciden herhangi bir bedel talep edebilir mi?**

Hayır, talep edemez. Taşınmazın kısmen veya tamamen bağlı krediyle alınması durumunda bağlı kredi sözleşmesi, sözleşmenin kurulduğu tarihte hüküm doğurmak üzere cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer. Konut finansmanı kuruluşu cayma hakkı süresi içinde tüketiciden faiz, komisyon, yasal yükümlülük ve benzeri isimler altında hiçbir masraf talep edemez.

**85- Satıcının tüketiciden sözleşmeden dönme tazminatı talep edemeyeceği haller nelerdir?**

- a) Satıcının yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmemesi,
- b) Tüketicinin ölmesi,
- c) Tüketicinin kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesi,
- ç) Ön ödemeli konut satışının taksitle yapılması durumunda, mevcut sözleşmenin yerine konut teslim tarihini geçmeyen ve tüketicinin mevcut sözleşmeye göre talep edilen vade farkını ödemeyi de kabul ettiği yeni bir taksitle satış sözleşmesinin kurulmasına ilişkin önerisinin, satıcı tarafından kabul edilmemesi nedeniyle sözleşmeden dönülmesi,
- d) Bir konutun birden fazla tüketiciye satılması nedeniyle tüketicinin sözleşmeden dönmesi,
- e) Yasal zorunluluklardan veya mücbir sebep hallerinden kaynaklanmayan nedenlerle projede değişiklik yapılması halinde tüketicinin sözleşmeden dönmesi.

**86- Satıcı konutun teslim tarihini istediği gibi belirleyebilir mi?**

Ön ödemeli konut satışlarında konutun yasal teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez. Satıcı ve tüketici sözleşme serbestisi gereği otuz altı aydan daha kısa bir teslim süresi üzerinde anlaşabilir. Bu durumda satıcı, artık sözleşmede belirlenen süre ile bağlıdır.

**87- Ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde konutun teslim şartları nelerdir?**

Konutun teslimi iki şekilde gerçekleştirilebilir:

- a) Kat mülkiyetine konu konutun tüketici adına tescili,
- b) Kat irtifakına konu konutun tüketici adına tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte konutun oturmaya elverişli bir şekilde zilyetliğinin devri.

Konutun sadece anahtarının teslim edilmiş olması konutun resmi şekilde teslim edilmiş olduğu anlamına gelmemektedir.

### **88- Satıcı sözleşmenin akdinden sonra tüketicinin bilgisi dışında proje değişikliği yapabilir mi?**

Sözleşmeye konu konutun yer aldığı projede sonradan değişiklik yapılması durumunda, bu değişikliğin tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi zorunludur. Tüketici yapılan proje değişikliğini kabul etmeyerek bir ay içinde vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında hiçbir bedel ödemeksizin sözleşmeden dönebilir. Proje değişikliğinin yasal zorunluluklardan veya mücbir sebep hallerinden kaynaklanması durumunda, satıcı tüketiciden vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar kesinti yapabilir.

### **89- Ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde tüketici ödemeleri garanti altında mıdır?**

Satıcının konut satışına başlamadan önce, konut adedi otuz ve üzerinde olan projeler için bina tamamlama sigortası yaptırması veya aşağıda belirtilen diğer teminat ve şartlardan en az birini sağlaması zorunludur:

- a) Banka teminat mektubu,
- b) Hakediş sistemi,
- c) Bağlı kredi ile teminat.

Bu teminatlar dışında, tüketicinin tüm ödemelerini garanti altına alacak başka bir yöntem öngörülmesi durumunda, bu yöntem Bakanlık tarafından uygun görülürse teminat olarak kabul edilebilir.

Otuz konutun altındaki projeler için teminat sunulması zorunluluğu bulunmamakla birlikte, ön ödemeli konut satışlarına ilişkin diğer düzenlemeler bu projeler için de uygulanmaktadır. Sözleşme aşamasında ödemelerin satıcı tarafından hangi yöntemle teminat altına alınacağı öğrenilmelidir.

### **90- Bina tamamlama sigortasının uygulamasına ilişkin olarak tüketicilerin dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir?**

- a) Sigortanın konusunu satıcının iflasi, satıcının gerçek kişi olması durumunda mirasçılardan mirası reddetmesi şartıyla ölümü veya satıcının sözleşmede taahhüt edilen teslim tarihini takip eden on iki ay içinde konutu tamamlayamaması halleri oluşturmaktadır.
- b) Riskin gerçekleşmesi halinde sigortacı, sigorta tazminatını nakden ödeyebileceği gibi yapacağı değerlendirme sonucunda poliçede kararlaştırılmış ise ödeme yapmak yerine projenin tamamlanmasına karar verebilir.
- c) Tazminat tutarı, riskin gerçekleşmesine kadar satıcıya yapılan ön ödeme tutarlarının toplamıdır. Ancak tazminatın hesaplanmasında yalnızca banka kanalı ile yapılan ödemeler dikkate alınmaktadır. Elden ödeme, çek ve senet tanzimi ile ödeme veya mahsuplaşma yöntemi ile yapılan ödemeler tazminat hesabında dikkate alınmaz.

- ç) Sigorta tazminatının nakden ödenmesine karar verildiği hallerde, tarafınızca taşınmaza ait kat irtifakının sigortacıya devredilerek tapuda tescil edilmesi ya da noterliklerde düzenleme şeklinde yapılan satış vaadi sözleşmesine ilişkin hakların sigortacıya devredilmesi gerekmektedir. Aksi halde, sigorta tazminatı ödenmemektedir.
- d) Sigortacı tarafından tazminatın tarafınıza ödenmesi veya projenin tamamlanmasına karar verilmesi halinde, sigortacı hukuken satıcının yerine geçmekte ve satıcıya karşı yerine getirilmesi gereken yükümlülükler sigortacıya karşı devam etmektedir.
- e) Ön ödemeli konut satış sözleşmesinden cayılması veya dönülmesi halinde, satıcı tarafından iade edilmesi gereken tutar sigorta kapsamında bulunmamaktadır.
- f) Konutun teslimi ile sigorta sözleşmesi sona erer. Taşınmazın tüketici tarafından devralınmaktan kaçınılması sigorta kapsamında bulunmamaktadır.
- g) Sigorta şirketi teminat sağlanacak tüketicilerin belirlenmesinde serbesttir. Sigortacının yaptığı değerlendirme sonrasında kimi tüketiciler için teminat senedi düzenlenmeyebilir.
- ğ) Taşınmazın iç kısmında kullanılan fayans, musluk, yer döşemesi, kapı kolu, mutfak dolabı gibi oturmaya elverişliliği engellemeyen kıymetlerin projede taahhüt edilen nitelikte olmaması sigorta kapsamında bulunmamaktadır.
- h) Bina tamamlama sigortasına ilişkin hususları içeren önemli hususlar formunun tüketicilere bilgilendirme amacıyla verilmesi zorunludur. Dolayısıyla, 6502 sayılı Kanun ve Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik kapsamında ön bilgilendirme formunda yer alması zorunlu tutulan “verilecek teminata ilişkin bilgiler” kısmında bina tamamlama sigortası yazması halinde, önemli hususlara ilişkin formun ön bilgilendirme formu ekinde tüketiciye verilmesi zorunludur.

### **91- Satıcının teminat olarak sunabileceği banka teminat mektubunda tüketicilerin dikkat etmesi gereken hususlar nelerdir?**

Banka teminat mektubu, satıcının tüketiciye karşı konutun teslimine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde, tüketicinin ödediği bedeli, ilk talebinde ona derhal ödemeyi kabul ve taahhüt ettiğine dair banka tarafından verilen mektuptur. Ön ödemeli konut satışı kapsamında teminat olarak sunulan banka teminat mektubunun kesin ve süresiz olması gerekmektedir.

### **92- Hakediş sisteminin teminat yöntemi olarak uygulanması halinde tüketicilerin dikkat etmesi gereken hususlar nelerdir?**

- a) Tüketicinin ödemelerinin hakediş sistemi ile teminat altına alınması durumunda, tüketici, ödemeleri sözleşmede belirtilen bir bankada satıcı adına açılacak bir hesaba yatırmakla yükümlüdür. Bu hesapta toplanan tüketici ödemeleri konutun devir veya teslimine kadar bloke altında olup, yalnızca hakediş karşılığında serbest bırakılabilir.



- b) Konutun tamamlanma oranına göre belirlenecek hakediş sisteminde, ödemelerin doğrudan bankaya yapılmış olması ve bankaların sorumluluğu altında inşaatın ilerleme seviyesi oranında şirkete aktarılması esastır. Bu şekilde yapılacak ödemelerde tüketicinin rızası aranmaz. Bu işlemlerle ilgili olarak banka, tüketiciden komisyon ve benzeri isimler altında herhangi bir bedel talep edemez.
- c) Satıcı, konutun teslimine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemezse, hesap üzerindeki haklarını kaybeder. Bu durumda, tüketicinin yapmış olduğu ödemelerin hakediş usulüne göre satıcıya ödenmemiş kısmı banka tarafından tüketiciciye iade edilir. Tüketicinin o ana kadar yapmış olduğu ödemelerin satıcıya ödenen kısmı üzerinde ise hakları saklıdır.

### 93- Bağlı kredi teminat yöntemi olarak kabul edilmekte midir?

Ön ödemeli konut satışının bağlı kredi ile yapılması halinde, kullanılan kredi tutarında teminat sağlanmış olur. Ancak, satıcı kullanılan bağlı kredi tutarının üzerinde kalan tutarı, ayrıca teminat altına almak zorundadır.

## VII- MESAFELİ SÖZLEŞMELER:

### 94- İnternet veya telefon üzerinden alışveriş yaparken nelere dikkat etmeliyim?

Alışveriş yapılması düşünülen internet sitesi hakkında ön araştırma yapılmalı ve internet sitesi üzerinden satıcının “ticari unvanı”, “açık adresi” ve “diğer iletişim bilgileri” kontrol edilmelidir. Bu durum tüketiciciye güvenilir satıcıları tespit etme ve hak arama yollarına başvurmada kolaylık sağlayacaktır.



Ayrıca internet veya telefon üzerinden alışveriş yapmadan önce, mutlaka fiyat araştırması yapılarak ürünün yaklaşık fiyatı ile ilgili bilgiler edinilmeli ve eğer ürüne ait açıklama ya da fiyatla ilgili iddia gerçekçi bulunmazsa alışveriş tercih edilmemelidir.

### 95- Mesafeli yöntemle alışveriş yaparken satıcının sözleşme öncesi yükümlülüğünün kapsamı nedir?

Satıcı, mesafeli sözleşmeye dair bazı hususlarda tüketiciciyi sözleşme kurulmadan (herhangi bir ödeme yapmadan) önce bilgilendirmek zorundadır. Bu husus mevzuatta “ön bilgilendirme” olarak düzenlenmiştir. Bu bilgilere örnek olarak satıcının adı, unvanı, açık adresi, telefon numarası, satın alacağınız malın temel özellikleri, vergiler dâhil toplam fiyatı, varsa diğer ek masraflar, cayma hakkına ilişkin bilgiler, hak arama yolları vb. verilebilir. Bu bilgilendirmenin yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcıya aittir.

### **96- Satıcının ön bilgilendirme yükümlülüğünü gereği gibi yerine getirmemesinin sonuçları nelerdir?**

Mesafeli sözleşmelerde ön bilgilendirmenin gereği gibi yapılmamasının önemli sonuçları vardır. Örneğin, satıcı ek masraflara ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmemişse, tüketici bunları karşılamakla yükümlü değildir. Yine satıcı, tüketiciye cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde ön bilgilendirme yapmamışsa, tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süre ile de bağlı değildir. Bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

Diğer taraftan, satıcı, tüketicinin siparişini onaylamasından hemen önce, söz konusu siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği hususunda tüketiciyi açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirmek zorundadır. Aksi halde tüketici siparişi ile bağlı değildir. Satıcı, tüketicinin ön bilgileri edindiğini kullanılan (telefon, internet gibi) uzaktan iletişim aracına uygun olarak teyit etmek zorundadır. Aksi halde sözleşme kurulmamış sayılacaktır.

### **97- Satıcı ön bilgilendirmeye ilişkin hususları tüketiciye nasıl vermelidir?**

Satıcı, ön bilgilendirmeye ilişkin ayrıntıları Yönetmelikte belirtilen tüm hususlarda, tüketiciyi, kullanılan (telefon, internet gibi) uzaktan iletişim aracına uygun olarak anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirmek zorundadır. Ön bilgilendirmenin yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcıya aittir.

### **98- Kalıcı veri saklayıcısı ne demektir?**

Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, makul bir süre incelemeye elverecek şekilde kaydedilebilmesini ve değiştirilmeden kopyalanabilmesini sağlayan ve istenen her zaman bu bilgiye aynen ulaşılmaya imkân veren “kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri” her türlü araç veya ortamdır.

### **99- Mesafeli sözleşme yöntemiyle bir ürün satın aldım, ancak ürünü beğenmedim. Bu durumda ne yapabilirim?**

Tüketici mesafeli sözleşmede on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart üstlenmeksizin cayma hakkına sahiptir. Bu süre eğer “mal” satın alınacak ise mal tesliminden itibaren; “hizmet” satın alınacak ise hizmet sözleşmesinin kurulduğu andan itibaren başlar. Bunun yanı sıra sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içinde de tüketici her zaman cayma hakkını kullanabilir.

**100- Mesafeli sözleşme yöntemiyle bir ürün satın aldım, ancak ürünün arızalı olduğu anlaşıldı. Bu durumda ne yapabilirim?**

Bu durumda tüketici 6502 sayılı Kanunun ayıplı mala ilişkin hükümlerinde yer alan seçimlik haklarından birini kullanabilir.

**101- Cayma hakkımı nasıl kullanabilirim? Telefon ile de kullanılabilir miyim?**

Hayır, ispat açısından sıkıntı yaratabileceğinden cayma hakkı telefon ile kullanılamamaktadır.

Cayma hakkı yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı gibi aracılığı ile kullanılabilir.

**102- Cayma hakkımı kullanmak için Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde yer alan formu kullanmak zorunda mıyım?**

Hayır, söz konusu form bazı özel durumlarda tüketicilere kolaylık sağlanması için Yönetmeliğe eklenmiştir. Cayma hakkının kullanılmasında tüketici, bu formu kullanabileceği gibi cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir.

Sesli iletişim yoluyla telefon aracılığıyla yapılan satışlarda, satıcı veya sağlayıcı bu formu en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar göndermek zorundadır. Ancak, bu durum yine formun kullanılması zorunluluğu doğurmaz. Cayma hakkının kullanımına ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.

**103- Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkımı kullandıktan ne kadar süre sonra bedel iadesi yapılacaktır? Bu konuda tüketicinin hakları ve yükümlülükleri nelerdir?**

Mesafeli yöntemle yapılan alışverişlerde, satıcı, cayma bildirimini kendisine ulaşmasından itibaren on dört gün içerisinde tüketicinin ödemiş olduğu bedeli iade etmek zorundadır. Ayrıca, tüketici cayma bildirimini yönelttiği tarihten itibaren on gün içerisinde satın aldığı malı iade etmek zorundadır.

**104- Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkının kullanılması durumunda iadeye ilişkin kargo ücreti kim tarafından karşılanacaktır?**

Satıcı eğer ön bilgilendirmede cayma durumunda malın iadesi için anlaşmalı olduğu kargo şirketini belirtmişse, bu kargo şirketi aracılığıyla malın geri gönderilmesi halinde, tüketici iadeye ilişkin masraflardan sorumlu tutulamaz.

Satıcının ön bilgilendirmede iade için herhangi bir taşıyıcıyı belirtmediği durumda ise, tüketiciden iade masrafına ilişkin herhangi bir bedel talep edilemez. İade için ön bilgilendirmede belirtilen kargo şirketinin, tüketicinin bulunduğu yerde şubesinin olmaması durumunda ise satıcı, ilave hiçbir masraf talep etmeksizin iade edilmek istenen malın tüketiciden alınmasını sağlamakla yükümlüdür.

### **105- Kredi kartı kullanılarak internet üzerinden bir ürün satın alındığında ve bu ürüne ilişkin cayma hakkı kullanıldığında bedel iadesi nasıl yapılmalıdır?**

Satıcı cayma hakkı kullanılan durumlarda tüm geri ödemeleri, tüketicinin “satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun” bir şekilde ve tüketicie herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden tek seferde yapmak zorundadır.

### **106- Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkı hangi hallerde kullanılamaz?**

Cayma hakkı kullanılamayan başlıca mal ve hizmet örnekleri;

- a) Fiyatı piyasadaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcının kontrolünde olmayan altın, mücevherat gibi mallar,
- b) Çocuğunuzun resminin baskı yapıldığı tişört gibi özel istek ve ihtiyaçlarınız doğrultusunda hazırlanan mallar,
- c) Çiçek, yaş pasta gibi çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi çabuk geçebilecek mallar,
- d) İç çamaşırı, küpe gibi iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanlar mallar (ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması kaydıyla),
- e) CD, DVD gibi dijital içerikli mallar,
- f) Toner, kartuş gibi bilgisayar sarf malzemeleri ve kitap (ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması kaydıyla),
- g) Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınlar,
- ğ) Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, otel rezervasyonu gibi konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-içecek tedariki ve nişan, düğün organizasyonu gibi eğlence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin sözleşmeler,
- h) Uzaktan eğitim gibi elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler,
- ı) Bilgisayarınıza veya telefonunuza indirdiğiniz müzik, film, programlar gibi tarafınıza anında teslim edilen gayri maddi mallara ilişkin sözleşmelerdir.

### **107- Mesafeli olarak satın aldığım ürün ne kadar sürede teslim edilmelidir?**

İnternet veya telefon üzerinden yapılan alışverişlerde taahhüt edilen bir süre yoksa en geç otuz gün içerisinde satıcı malı göndermek zorundadır. Eğer bu süre içerisinde mal gönderilmez ise, tüketici sözleşmeyi feshederek on dört gün içerisinde yasal faizle birlikte tüm ödemelerini geri alma hakkına sahiptir.

Ancak, sipariş konusu mal ya da hizmet edimin yerine getirilmesinin “imkansızlaştığı” hallerde satıcının bu durumu öğrendiği tarihten itibaren üç gün içinde tüketicie yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile durumu bildirmesi ve varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç on dört gün içinde iade etmesi zorunludur. Malın stokta bulunmaması imkansızlaşma olarak kabul edilmemektedir.

**108- Mesafeli sözleşmelerde zarardan sorumluluk nasıl düzenlenmiştir?**

Satıcı, malın tüketiciye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan sorumludur. Eğer tüketici malın satıcının belirlediği taşıyıcı dışında başka bir taşıyıcı ile gönderilmesini talep etmiş ise, malın ilgili taşıyıcıya tesliminden itibaren oluşabilecek kayıp ya da hasardan satıcı sorumlu değildir.

**109- Mesafeli sözleşmelerde, ürünün fiyatı dışındaki ilave ödemeler nasıl düzenlenmiştir?**

Sözleşme kurulmadan önce, sözleşme yükümlülüğünden kaynaklanan ve üzerinde anlaşılmış esas bedel dışında örneğin satın alınan malın kurulumu gibi herhangi bir ilave bedel talep edilebilmesi için tüketicinin açık onayının alınması zorunludur. Şayet tüketicinin açık onayı alınmadan ilave ödeme yükümlülüğü doğuran seçeneklerin "kendiliğinden seçili olarak sunulmuş olmasından" dolayı tüketici bir ödemede bulunmuş ise satıcı veya sağlayıcı bu ödemelerin iadesini derhal yapmak zorundadır. Örneğin uçak bileti satın alırken yiyecek veya koltuk seçimi gibi hizmetler için tüketici biletin ücretine ilave olarak bir ödemede bulunması.

**VIII- TÜKETİCİ KREDİSİ VE KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİ:****110- Tüketici kredileri ve konut kredilerinde sigorta yaptırmak zorunlu mudur?**

Hayır, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun gereği tüketicinin açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde ise istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, kalan borç tutarıyla ve vadesi ile uyumlu olması gerekir.

**111- Tüketicinin talebi olmaksızın kredili mevduat hesabı açılabilir mi?**

Hayır, belirli süreli tüketici ve konut kredilerinde tüketicinin açık talimatı olmaksızın kredi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.

**112- Kullanılan kredilerde tahsil edilen tahsis ücreti, istihbarat ücreti vb. kesintiler yasal mıdır?**

Hayır, bankalar, tüketicilere kullanılacak krediler için tüketicilerden, "tahsis ücreti" dışında; istihbarat ücreti, kredi işlem fişi ücreti, ödeme planı değiştirme ücreti gibi

her ne ad altında olursa olsun başkaca bir ücret alamaz. Tahsil edilecek kredi tahsis ücreti ise kullanılan kredi anaparasının binde beşini geçemez.

### **113- Bankalardan aidatsız kredi kartı talep edilmesi mümkün müdür?**

Evet, mümkündür. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun gereğince kart çıkaran kuruluşlar tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunmak zorundadır. Bu tür kartlar dışındaki kredi kartları ise ilgili Yönetmelik uyarınca, özelliklerine göre yıllık olarak belirlenen tutar kadar ücretlendirilebilir.

### **114- Tüketici ve konut kredilerinde tüketicinin temerrüde düşmesi durumunda kalan borcun tamamı hangi şartlarda talep edilebilir?**

Tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda eğer kredi veren tüm borcun ödenmesi hakkını saklı tutmuş ise bu hakkı ancak;

- Kredi verenin tüm yükümlülüklerini yerine getirmiş olması,
- Tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödememesi durumunda kullanılabilir.

Kredi verenin bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek uyarıda bulunması zorunludur. Ayrıca, muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz ve ücretler dikkate alınmaz.

### **115- Tüketici kredisi kullanımından caymak mümkün müdür?**

Evet, mümkündür. Tüketici on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeden ve cezai şart üstlenmeksizin kredi sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkını kullanan tüketicinin krediden faydalanması halinde, tüketici anaparayı ve kredi kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar geçen sürede tahakkuk eden faizi en geç cayma bildirimini kredi verene göndermesinden sonra otuz gün içinde geri öder.

### **116- Konut kredimi erken ödemek istiyorum. Bu durumda bankanın talep ettiği erken ödeme tazminatı yasal mıdır?**

Kredinin faiz oranı sabit olarak belirlenmiş ise, sözleşmede yer alması şartıyla, tüketicinin borçlandığı tutarın tamamını veya bir taksit tutarından az olmamak üzere herhangi bir tutarı vadesinden önce ödemesi durumunda tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilebilir. Bu tazminat, erken ödenen anapara tutarının kalan vadesi otuz altı ayı aşmayan kredilerde yüzde birini, otuz altı ayı aşan kredilerde yüzde ikisini geçemez. Bu tutar hiçbir şekilde tüketiciye yapılacak toplam indirim tutarını aşamaz. Değişken faiz oranlı kredilerde tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilemez.

Bu bağlamda, erken ödeme tutarının hesaplanması yukarıda belirtilen hususlar doğrultusunda belirlenmekte olup, anılan hükümlere aykırı uygulamalar hakkında tüketici hakem heyetlerine veya tüketici mahkemelerine başvurulması mümkündür.

**117- Kredi sözleşmesine ilişkin hesap açılması durumunda bu hesaptan ücret alınabilir mi?**

Kredi sözleşmesine ilişkin hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez.

**118- Mesafeli yolla (telefon, internet, kısa mesaj) kullandığım krediden cayma hakkım var mıdır?**

Evet, vardır. Tüketiciler, mesafeli olarak kurulan bir kredi sözleşmesinden on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezaî şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir.

Cayma hakkının kullanımı durumunda sağlayıcı, cayma bildirimini kendine ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içinde kamu kurum veya kuruluşuna ya da üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar ile mevzuat gereği ödenmesi zorunlu olan bedeller hariç tüm ödemeleri tüketiciye iade etmekle yükümlüdür.

**119- Kredi sözleşmesini imzalamadan önce ve imzalarken dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir?**

Sözleşme koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formu, sözleşmeyi imzalamadan önce alınmalı ve koşulları incelenmelidir. Kredinin toplam maliyeti ile ilgili bilgi edinilerek gerekirse farklı kredilerle karşılaştırılmalıdır.

Sözleşmenin, en az on iki punto büyüklüğünde ve okunabilir, açık ve sade bir dille hazırlanmış olmalıdır. Banka sözleşmenin bir örneğini tüketiciye vermelidir. Bunun yanında, sözleşme düzenlendiği tarihten itibaren bir yıl içerisinde sözleşmenin bir örneği ayrıca bankadan ücretsiz temin edilebilir.

**120- Taksitli nakit avans kredisi nedir? Kullanırken nelere dikkat edilmesi gerekir?**

Kredi kartı veya kredili mevduat hesabı sözleşmesine dayanılarak nakit kullanılan tutarın taksitler halinde geri ödenmesine imkân veren nakdi krediler, taksitli nakit avans kredisi olarak kabul edilmektedir.

Taksitli nakit avans kredisinin kullanılmasından önce kredinin toplam tutarı, taksit tutarları ve taksit sayısı ile akdi faiz oranı bilgisinin tüketiciye bildirilmesi zorunludur.

Taksit tutarları, kredinin kullanıldığı tarih ile son ödeme tarihi arasında geçen gün sayısı dikkate alınarak hesaplanacak olan akdi faize göre belirlenir.

### **121- Bankalar hangi hizmetler için masraf ya da ücret talep edebilir?**

Bankalar ve kredi verenler tarafından ücretlendirilebilecek olan ürün ve hizmetler şunlardır;

- a) Bireysel Kredilerde; tahsis ücreti, ekspertiz ücreti, taşıtır ve taşınmaz rehin tesis ücreti,
- b) Mevduat/Katılım Fonunda; para çekme ücreti,
- c) Para Transferlerinde; elektronik fon transferi ücreti, havale ücreti, swift ücreti,
- d) Kredi Kartlarında; yıllık üyelik ücreti, ek kart yıllık üyelik ücreti, kart yenileme ücreti, nakit avans çekim ücreti.
- e) Bunların yanında, kiralık kasa ücreti, kampanyalı ürün ve hizmetler ücreti, fatura ödeme ücreti, arşiv-araştırma ücreti, onaya bağlı bildirim ücreti, başka kuruluş ATM'sinden yapılan işlem ücreti, kamu kurum ve kuruluşlarına yapılan ödemeler, üçüncü kişilere yapılan ödemeler.

### **122- Tüketicinin kredisini vadesinden önce ödemesi durumunda herhangi bir indirim söz konusu mudur?**

Tüketici vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabilir veya kredi borcunun bir kısmını ya da tamamını ödeyebilir. Bu durumda, erken ödenen miktara göre, tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarında gerekli indirim yapılır.

Bir taksit tutarından az olmamak üzere, herhangi bir tutarı vadesinden önce ödeme ara ödeme olarak kabul edilir. Ara ödeme yapılması durumunda; kalan anapara borcu üzerinden, akdi faiz oranı ile bir önceki taksit tarihinden itibaren işleyen gün sayısı dikkate alınarak bulunacak faiz ve faiz üzerinden hesaplanacak vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler toplamı tüketiciden tahsil edilir. Tahsil edilen tutar dışında kalan kısım, anapara borcundan düşülür. Bu durumda kalan taksit sayısı ve ödeme tarihleri değişmeden, yeni taksit tutarı ve yeni ödeme planı oluşturulur.

### **123- Bağlı kredi sözleşmesi nedir?**

Kredinin belirli bir malın (araç, konut vb.) veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik birlik oluşturduğu sözleşmedir.

### **124- Bağlı kredi kullanılması durumunda malın (araç, konut vb.) veya hizmetin hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmemesinden ötürü satıcı/sağlayıcı ile birlikte banka da sorumlu mudur?**

Evet, sorumludur. Bağlı kredilerde, mal veya hizmet hiç ya da gereği gibi teslim veya



ifa edilmez ise satıcı, sağlayıcı ve kredi veren, tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde müteselsilen sorumludur. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde bağlı kredi de bu oranda indirilir ve ödeme planı buna göre değiştirilir. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması hâlinde, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı, sağlayıcı ve kredi veren müteselsilen sorumludur.

Söz konusu mal konut olduğunda ise tüketicinin Tüketici Korunması Hakkında Kanununun 11 inci maddesinde belirtilen seçimlik haklarından birini kullanması hâlinde, satıcı ve konut finansmanı kuruluşu müteselsilen sorumludur.

Ancak, kredi verenin /konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu; malın (araç, konut vb.) teslim veya hizmetin ifa edilmediği durumlarda satış sözleşmesinde veya bağlı kredi sözleşmesinde belirtilen malın teslim veya hizmetin ifa edilme tarihinden, malın teslim veya hizmetin ifa edildiği durumlarda malın teslim veya hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.

## IX- GARANTİ BELGESİ VE SATIŞ SONRASI HİZMETLER İLE TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU

**125- Onarılmak üzere yetkili servis istasyonuna gönderilen ürüne ilişkin azami tamir süresi ne kadardır?**



Tüketicilerin kullanımına sunulan ürünlere ilişkin azami tamir süreleri, Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinde belirlenmiştir. Bu süre, binek otomobiller ve kamyonetler için otuz iş günüdür. Diğer tüm mallar için azami tamir süresi yirmi iş günüdür.

**126- Üretici veya ithalatçıların tüketicilere sunmuş oldukları ürünlere ilişkin satış sonrası hizmet verme yükümlülüğünün süresi ne kadardır?**

Üretici veya ithalatçıların, kendileri tarafından kurulabilecek ya da verilen hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla faydalanabilecekleri kurulu servis istasyonları veya servis organizasyonları vasıtasıyla, belirli mal grubu için kullanım ömürleri süresince satış sonrası hizmetleri sunmak zorundadır. Kullanım ömürleri ise Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinde her mal için ayrı ayrı belirlenmiştir.

**127- Tüketicilerin garanti ile ilgili hakları nelerdir?**

Tüketicilerin seçimlik haklarından ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda satıcı;

işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür.

Tüketicilerin ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın; garanti süresi içinde tekrar arızalanması, tamiri için gereken azami sürenin aşılması, tamirinin mümkün olmadığının bir raporla belirlenmesi durumlarında; tüketiciler malın bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkân varsa malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi ni satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicilerin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

### ***128- Garanti süresi ne kadardır? Bu süre ne zaman başlar?***

Garanti süresi, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari iki yıl veya ilgili Yönetmelikte belirtilen ölçü birimi ile tespit edilen değer kadardır.

### ***129- Garanti belgesini düzenleme ve tüketicilere verme sorumluluğu kim ya da kimlerdedir?***

Üreticiler ve ithalatçılar, tüketicilere yönelik olarak ürettikleri veya ithal ettikleri, Garanti Belgesi Yönetmeliğine ekli listede yer alan kullanılmamış mallar için garanti belgesi düzenlemek zorundadır. Üreticiler veya ithalatçıların hazırlamak zorunda oldukları garanti belgelerini tüketicilere verme yükümlülüğü satıcılara aittir.

### ***130- Kullanım hatası nasıl oluşur? Kullanım hatası durumunda tüketici garanti ile ilgili haklarını kullanabilir mi?***

Kullanım hatası, tüketicinin ürünü tanıma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı olarak kullanması durumunda oluşur. Kullanım hatasından kaynaklanan bir arıza olursa, tüketicinin ücretsiz onarım isteme hakkı bulunmamaktadır.

### ***131- Tüketicilere sunulan ürünün periyodik bakım gerektirmesi durumunda, bu bakım kimler tarafından, hangi süre aralıkları içerisinde gerçekleştirilmelidir?***

Tüketicilere sunulan ürünün periyodik bakım gerektirmesi durumunda, periyodik bakımın, yapılacağı zaman aralıkları ile kim tarafından yapılması gerektiğine ilişkin bilgiler malın özelliğine göre ve tüketiciye sunulmuş biçimine göre tanıma ve kullanma kılavuzunda bulunması zorunludur. Dolayısıyla bu durumda, bakım tanıma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara uygun olarak gerçekleştirilmelidir.

### ***132- Garanti süresi bitmemiş bir ürünün arızalanması durumunda bu ürünün tamir edilmek üzere servis istasyonlarına gönderilmesi ile ilgili olarak tüketiciden nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri talep edilebilir mi?***

Hayır, tüketicinin, 6502 sayılı Kanunun 11 inci maddesinde yer alan seçimlik hakların-

dan ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda; malın firmaya ya da yetkili servis istasyonuna ulaştırılması ve geri gönderilmesi ilgili olarak tüketiciden nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri ve başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep edilemez.

### **133-Azami tamir süresi ne zaman başlar?**

Azami tamir süresi, garanti süresi içerisinde, mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirim tarihi, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar.

Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.

### **134- İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyeti sona ererse, mala ilişkin bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından kim ya da kimler sorumlu olur?**

İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi durumunda mala ilişkin bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi bittikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçının sunması zorunludur.

### **135- Üretici veya ithalatçılar ne kadar süre ile tüketicilere yedek parça sağlamak zorundadır?**

Üretici veya ithalatçıların, malın kullanım ömrü süresince, tüketicinin talebi üzerine, yedek parça sağlaması zorunludur.

### **136- Tüketiciler, yetkili servis istasyonları ile yedek parçaları temin edebileceği yerlere ilişkin bilgilere nasıl ulaşabilir?**

Yetkili servis istasyonları ile yedek parça malzemelerinin temin edilebileceği yerlerin unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer almak zorundadır.

### **137- Tanıtma ve kullanma kılavuzunu düzenleme ve tüketicilere verme yükümlülüğü kim ya da kimlerdedir?**

Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarının hazırlanması sorumluluğu üretici ve ithalatçıya, tüketiciye verilmesi ve teslim edildiğinin ispat sorumluluğu ise satıcıya aittir.

**138- Yetkili servis istasyonları tarafından teslim alınan ya da yetkili servis istasyonlarına teslim edilen arızalı mallar ile ilgili olarak belge düzenlenmesi zorunlu mudur?**

Evet, zorunludur. Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği uyarınca, servis istasyonlarının, kendilerine kargo ile gönderilen arızalı mallar hariç olmak üzere, kendilerine teslim edilen veya kendileri tarafından teslim alınan arızalı mallar ile ilgili olarak malın teslim alındığına dair bir belge düzenlenmesi zorunludur.

**139- Garanti süresi içerisinde, ayıplı olması nedeniyle malın değiştirilmesi durumunda, değiştirilen malın garanti süresi ne kadardır?**

Garanti Belgesi Yönetmeliğine göre, garanti uygulaması sırasında değiştirilen malın garanti süresi, satın alınan malın kalan garanti süresi ile sınırlıdır.

## **X- İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER:**

**140- İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde cayma hakkı süresi ne kadardır?**

Cayma hakkı, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin kullanılabilir. Bu süre, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlamaktadır.



**141- İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde cayma hakkı telefon ile kullanılabilir mi?**

Cayma haklarına ilişkin bildirimlerin, satıcı veya sağlayıcılara yazılı olarak (iadeli taahhütlü vb.) veya kalıcı veri saklayıcısı (kısa mesaj, elektronik posta vb.) ile gerektiğinde ispatı da sağlanabilecek şekilde yapılması gerektiğinden telefon ile iletilmesi yeterli değildir. Bu nedenle sözleşme içeriğinin dikkatlice okunup, bir telefon numarası vererek "iade etmek isterseniz bu numarayı aramanız yeterlidir" diyen satıcı/sağlayıcılara itibar edilmemesi sonradan mağduriyet yaşanmaması adına önem arz etmektedir.

**142- Tüketici cayma hakkı ile ilgili bilgilendirilmediği takdirde on dört günlük cayma hakkı süresi ile bağlı mıdır?**

Hayır, satıcı veya sağlayıcıların tüketicileri cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmemesi veya İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinde belirtilen

diğer yükümlülüklerle aykırı hareket etmesi durumunda cayma hakkının kullanımına ilişkin süre on dört gün ile sınırlı olmayıp, cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona ermektedir.

**143- Cayma hakkını kullanan tüketicinin malı iade ya da muhafaza yükümlülüğü var mıdır?**

Bu konudaki sorumluluk satıcı ve sağlayıcıya aittir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma bildirimimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde malı geri almakla yükümlüdür. Bu süre içerisinde malın geri alınmaması durumunda, tüketici malı muhafaza etmekle yükümlü değildir.

**144- Tüketicinin cayma hakkı süresi içerisinde ürünü kullanması durumunda iade hakkı var mıdır?**

Evet, iade hakkı vardır. Cayma süresi içerisinde mal; işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan tüketici sorumlu değildir.

**145- Satıcı/sağlayıcıya ödeme yaptım fakat cayma hakkımı kullanmak istiyorum. Ödediğim meblağı geri talep edebilir miyim?**

Evet, talep edebilirsiniz. Cayma süresi içerisinde sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapılması veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge verilmesi istenemez. Bu yasağa rağmen tüketiciden herhangi bir bedel alınması durumunda, alınan bedelin tüketiciye derhal iade edilmesi gerekmektedir, tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge tüketici yönünden geçersiz olmaktadır.

**146- İş yeri dışında kurulan sözleşmelerin geçerli olabilmesi için gerekli şekil şartları nelerdir?**

İş yeri dışında kurulan sözleşmeler yazılı olarak yapılmadıkça geçerli olmaz. Kurulan sözleşmelerin en az on iki punto büyüklüğünde anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi ve sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye verilmesi zorunludur.

**147- Satıcı/sağlayıcı sözleşmedeki bazı alanları bana el yazısı ile doldurttu. Bu yapılması gereken bir işlem midir?**

Evet, satıcı veya sağlayıcılar sözleşmeyi tüketicinin imzalamasını ve sözleşme tarihi ile "Sözleşmenin bir örneğini elden teslim aldım." ifadesini ve cayma hakkının kullanılabilirdiği sözleşmeler için "On dört gün içinde cayma hakkım olduğu konusunda

bilgilendirildim.” ifadesini tüketicinin kendi el yazısı ile yazmasını sağlamak zorundadırlar.

### **148- İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde satıcı ürünlerin teslimi için nakliye ücreti talep edebilir mi?**

Hayır, sözleşme konusu mal veya hizmetin sözleşmenin kurulduğu tarihten sonra teslim veya ifasının kararlaştırılması halinde tüketiciden ek nakliye, teslim ve benzeri masraflar talep edilemez.

### **149- Her satıcı/sağlayıcı iş yeri dışından satış yapabilir mi?**

Hayır, yapamaz. İş yeri dışında kurulan sözleşmeler yönetmeliğinde belirlenen istisnalar dışında Bakanlık tarafından yetkilendirilmiş satıcı veya sağlayıcı tarafından kurulabilir. Ticaret İl Müdürlüklerinden alınmış geçerli bir yetki belgesinin olup olmadığına dikkat edilmesi önem arz etmektedir.

Ayrıca, <http://bim.gumruk.gov.tr/temp/TRKKapidanSatisFirma.aspx> linkinden yetki belgesine ilişkin sorgulama yapmak mümkündür. Bununla birlikte Sağlık Bakanlığı ya da Milli Eğitim Bakanlığı gibi bazı kamu kurumlarından geldiği ya da ortak çalışıldığı ifade edilerek tansiyon ölçüm aleti, kitap seti gibi ürünlerin satışında tüketicilerin güvenini kazanarak satın alma kararlarının etkilenmeye çalışıldığı bilindiğinden satıcı/sağlayıcıların unvan ve iletişim bilgilerine dikkat edilmesinde fayda bulunmaktadır.

## **XI- DOĞRUDAN SATIŞ SİSTEMİ:**

### **150- Doğrudan satış sistemi nedir?**

Herhangi bir doğrudan satış şirketi tarafından istihdam edilsin ya da edilmesin satış temsilcisi, dağıtıcı, distribütör ve benzeri adlarla hareket edenlerin bir mal veya hizmeti kendi evlerinde ya da perakende satış yerleri kullanılmaksızın tüketicinin ev veya iş yaşantısını sürdürdüğü mekânlara gibi iş yeri dışında, tek veya çok katmanlı satış yöntemleriyle tüketicilere sunulmasını öngören pazarlama sistemidir.



### **151- Doğrudan satıcısı olmak istediğim şirket işe başlamak için benden para talep edebilir mi?**

Hayır, talep edemez. Doğrudan satıcı olarak sisteme dâhil olmak isteyenlerden işe

başlamaları ya da işe başladıktan sonra sistemde kalabilmeleri için giriş aidatı, başlangıç paketi, yenileme ücreti, aidat ve paket ücreti gibi herhangi bir isim altında bedel alınması yasaktır.

### **152- Doğrudan satıcı olarak sisteme dâhil oldum. Sistemden çıkmak için ne yapmalıyım?**

Doğrudan satıcılar, hiçbir masraf ve ceza şart ödemeksizin istedikleri zaman sistemden ayrılma hakkına sahiptir. Eğer sisteme dâhil olunan tarihten itibaren altmış gün içerisinde sistemden çıkılması halinde, doğrudan satış şirketleri, doğrudan satıcıların elinde bulunan ve kullanılmamış tüm malları geri almak; söz konusu malların bedelini ise on dört gün içerisinde iade etmek zorundadır.

### **153- Doğrudan satıcı olarak iş yeri dışından satış yetki belgesi almam gerekiyor mu?**

Hayır. Yetki belgesinin doğrudan satış şirketi tarafından alınması yeterlidir. Doğrudan satıcıların ayrıca yetki belgesi alması gerekmez.

## **XII-TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİ:**

### **154- Kredi kartı ile yapılan alışverişlerde taksitle satış sözleşmeleri ile ilgili hükümlerden yararlanabilir miyim?**

Hayır, yararlanamazsınız. Kredi kartı ile yapılan alışverişlerde taksitle satış sözleşmeleri ile ilgili hükümler uygulanmamaktadır.



### **155- Taksitle satış sözleşmesinde cayma hakkım bulunmakta mıdır?**

Evet, tüketicilerin yedi gün içinde herhangi bir gerekçe göstermek ve ceza şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkı bulunmaktadır. Bu süre, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlamaktadır. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi içinde satıcı veya sağlayıcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile yöneltilmiş olması yeterlidir.

### **156- Taksitle aldığım ürünü kullandım. Cayma hakkımı kullanabilir miyim?**

Hayır, satıcı cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmişse tüketici, malı ancak malın ilk incelemesini kapsayacak şekilde olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği

ölçüde kullanılabilir. Malın mutad olarak kullanılması durumunda tüketici cayma hakkını kullanamamaktadır.

**157-Taksitle satın aldığım bir üründe cayma hakkımı kullandım. Ürünlerin geri verilmesi açısından bir sorumluluğum var mı?**

Evet, cayma hakkını kullandığınız tarihten itibaren yedi gün içinde sözleşme konusu malı satıcıya iade etmekle yükümlüsünüz. Aksi halde cayma hakkını kullanmamış sayılırsınız. Ayrıca cayma hakkının kullanılması durumunda malın iade masraflarından (nakliye vb.) tüketici sorumludur.

**158- Finansal kiralama (leasing) yöntemiyle araç kiraladım. Taksitle satış sözleşmesi hükümlerinden yararlanabilir miyim?**

Evet, yararlanabilirsiniz. Tüketicinin kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmelerinde de taksitle satış hükümleri uygulanır.

**159- Taksitle satış sözleşmesi için nasıl bir kıymetli evrak düzenlenebilir?**

Tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için taksit tutarını aşmayacak ve ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenmesi gerekmektedir. Bu şekilde yapılmayan senetler tüketici yönünden geçersiz olmaktadır.

**160- Taksitlerimi erken ödemek istiyorum. Satıcıdan indirim talep edebilir miyim?**

Evet, talep edebilirsiniz. Borçlanılan toplam miktar önceden ödenebileceği gibi vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunulabilir. Her iki durumda da satıcı veya sağlayıcı, faiz veya komisyon aldığı durumlarda ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür.

**161- Taksitle satış sözleşmesinde ödemelerimi geciktirdim. Ne kadar faiz ödemem gerekir?**

Taksitle satış sözleşmesinde gecikme faiz oranına yer verilmek zorundadır. Bu oran da hiçbir şekilde sözleşmede belirlenen faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçemez.

**162- Bazı taksitlerimi ödeyemedim. Satıcı benden borcumun geri kalan kısmını talep edebilir mi?**

Tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, satıcı veya sağlayıcı, kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa bu hak ancak satıcı



veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması şartıyla;

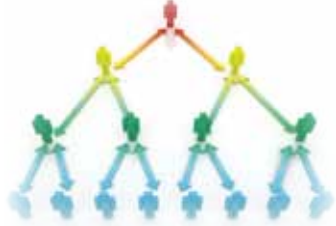
- tüketicinin kalan borcun en az onda birini oluşturan ve birbirini izleyen en az iki taksiti veya,
- kalan borcun en az dörtte birini oluşturan bir taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir.

Satıcı veya sağlayıcının bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek yazılı olarak muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur. Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

### XIII- PİRAMİT SATIŞLAR:

#### 163- Piramit satış sistemi nedir?

Piramit satış sistemi, katılımcılarına bir miktar para veya malvarlığı ortaya koymak karşılığında, sisteme aynı şartlar altında başka katılımcılar bulma koşuluyla bir para veya malvarlığı kazancı olanağı ümidi veren ve malvarlığı kazancının elde edilmesini tamamen veya kısmen diğer katılımcıların da koşullara uygun davranmasına bağlı kılan, gerçekçi olmayan veya gerçekleşmesi çok güç olan kazanç beklentisi sistemi olarak tanımlanabilir.



#### 164- Piramit satış sisteminin yaptırımını nedir?

Piramit satış sisteminin kurulmasının, yayılmasının veya tavsiye edilmesinin yasak olduğu hüküm altına alınmış olup, piramit satış sistemini başlatan, düzenleyen veya toplantı, elektronik posta veya diğer birçok kimsenin de katılımını sağlamaya elverişli yöntemlerle yayan veya böyle bir sistemin diğer bir şekilde yayılmasını ticari amaçlarla destekleyenler hakkında Türk Ceza Kanununun ilgili hükümleri uygulanmaktadır.

#### 165- Bir satış organizasyonunun piramit satış sistemi olup olmadığını nasıl anlarım?

Yasaklanan piramit satış sistemlerinin kendilerini doğrudan satış sistemi olarak tanıtmaması, ilk bakışta iki sistemin yapısının birbirine benzer görünmesi dikkate alındığında bir satış organizasyonunun piramit satış sistemi olup olmadığı konusunda sağlıklı bir değerlendirme yapabilmek için; gerek ilgili şirket nezdinde gerçekleştirilecek kapsamlı bir inceleme gerekse de dikkat edilecek bazı hususlar piramit sisteme üye olunması ve mağduriyetler yaşanmasının önüne geçebilir.

Piramit satış sistemlerinde satışa konu edilen ürünlerin en belirgin özellikleri;

- Ürünün piyasada tek başına satılabilirliği özelliğinin karşıladığı ihtiyaç, kalite, nite-

- lik ve nicelik bakımından yetersiz olması nedeni ile sisteme giriş bedeli adı altında bir paket olarak satılması,
- Emsali ürünler ile mukayese edilmesinin önüne geçilmesi amacı ile genellikle piyasada benzeri olmayan ya da antika veya koleksiyon özelliği olduğunun iddia edilmesi,
  - Süreklilik gösteren ihtiyaçları karşılama özelliğinin olmaması nedeni ile talebinde sürekliliğinin olmaması,
  - Ürünün sağlık ve zindelik gibi ispatlanamayan yararlar sağladığının iddia edilmesi,
  - Üye kazandırma karşılığında verilen bedellerin ödenmesinin sağlanması için ürün değerinin çok yüksek belirlenmesi olarak sayılabilir.

Diğer taraftan bu tür bir faaliyetin limited ya da anonim şirket kurularak organize edilmesinin Bakanlığımızdan izin alındığı anlamına gelmediği ve Bakanlığımızın ya da başka bir kamu kurumunun bu tür bir faaliyete izin verme yetkisinin de bulunmadığı ve serbest piyasa kuralları içerisinde hareket edildiği, bazı şirketlerinin, ticari faaliyetleri ile temsilcilerinin elde ettiği komisyonlara ilişkin vergisel yükümlüklerini yerine getirerek vergilerini ödemeleri halinin o şirketin ya da şirketlerin tamamen yasal olarak faaliyet gösterdiği anlamına gelmeyeceği, sadece vergisel yükümlülüğünü ifa ettiği, diğer yükümlülüklerini yerine getirip getirmediğinin ayrı bir konu olduğu unutulmamalıdır.

Ayrıca özellikle bu tür şirketlerin yeni üyeler bulabilmek için gerçekleştirdikleri sunumlarda anlatılan başarı hikayeleri ile sisteme daha önce girenlerin elde ettikleri yüksek kazanç hikayeleri yerine bir yeminli mali müşavir ya da bağımsız denetim kuruluşu tarafından onaylanmış kazanç ve komisyon dağıtım tablolarının incelenmesinde yarar vardır.

## XIV- PİYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ:

**166- Tüketicilerin sağlık ve güvenliğinin korunması amacı ile yapılan Piyasa Gözetimi ve Denetimi çalışmalarında Gümrük ve Ticaret Bakanlığının rolü nedir?**

Bakanlığımız tüketicilerimizin günlük hayatta yoğun olarak kullandıkları giysi, ayakkabı, kırtasiye, mobilya, deterjan, çocuk bakım ürünleri, oyuncaklar gibi birçok üründe piyasa gözetimi ve denetimi faaliyeti yürütmektedir.

Burada amacımız, söz konusu ürünlerin taşıdığı fiziksel ve kimyasal risklerden tüketicilerimizin korunmasıdır. Bunu sağlamak içinde piyasada planlı ve şikâyet üzerine de-



netimler yapmaktayız. Denetimlerimiz belge kontrolü ve gerektiğinde laboratuvarında test ettirme şeklinde yapılmaktadır.

Denetimler sonucunda mevzuata aykırı bulduğumuz ürünleri toplatmakta, ilan ettirmekte ayrıca üreticisine de idari para cezası uygulamaktayız.

### **167- Ürün güvenliği kapsamında, çocuk kıyafetlerinde tüketicinin korunması açısından sahip olunması gereken asgari güvenlik koşulları nelerdir?**

Çocuk giysilerinde özellikle uzun kordon ve bağcıkların neden olabileceği boğulmalar ve hatta ölümlü sonuçlanabilecek kazaları önleyebilmek amacıyla güvenlik kriterleri getirilmiştir. Bu kriterler;

- 3 yaşa kadar olan çocuk giysilerinin boyun bölgesinde, kapüşonlarında hiç şekilde bağcık bulunmaması gerektiği,
  - 3-14 yaş arası çocuk giysilerinde boyun bölgesindeki bağcıkların 75 milimetreden uzun olmaması, bel, paça, kol bölgesinde ise 140 milimetreyi geçmemesi gerektiği,
- şeklinde belirtilebilir.

Diğer taraftan, bu giysiler kolay tutuşan nitelikte olmamalıdır. Özellikle çocukların giydiği kostümlerde, parti kıyafetlerinde kullanılan tül ve pelerin gibi kumaşların kolay alev almayan kumaşlardan yapılması önem arz etmektedir. Ayrıca çocuk giysilerinde azo boyar maddeler, fitatlar ve ağır metallerin kullanımı ile ilgili kısıtlamalar getirilmiştir.

### **168- Yürüteç, tekerlekli bebek arabaları, beşikler ve çocuk karyoları gibi çocuk bakım ürünlerinde tüketicilerin güvensiz ürünlerden korunması amacıyla alınan tedbirler nelerdir?**

Bakanlığımız tarafından yürüteç, tekerlekli bebek arabaları, beşikler ve çocuk karyoları gibi çocuk bakım ürünlerinde belirli güvenlik kriterleri getirilmiştir. Öncelikle çocuk bakım ürünlerinin üzerinde güvenli ve doğru kullanım ile ilgili talimatların bulunması zorunlu bir husustur. Diğer taraftan, bu ürünlerde keskin ve sivri köşelerin olmaması ve 3 yaşından küçük çocukların yutabileceği parçaların bulunmaması gerekmektedir.

Çocuk bakım ürünlerinde belirlenmiş olan diğer güvenlik koşulları için;

- Yürüteç ve bebek arabalarında mutlaka fren tertibatı bulunması,
- Metal malzemelerin korozyona karşı dayanıklı bir malzemeden yapılması veya korozyona karşı korunmuş olması,
- Erişim alanı içinde çocuğun parmağının veya herhangi bir uzvunun sıkışabileceği hiçbir açık uçlu boru, çıkıntı, delik, hız tertibatı, civata veya açıklık bulunmaması,
- Ürünler için ambalaj malzemelerinin boğulma riski taşımaması,
- Bu ürünlerin kolay tutuşmayan, alevlenmeyen malzemelerden yapılması gerekmektedir.

### **169- “CE” işareti nedir? Hangi ürünlerde bulunması zorunludur?**

CE işareti “Conformité Européenne” adının baş harflerinin kısaltmasıdır. Bu işaret ürünün Avrupa Birliği direktiflerine uygun olduğunu ve gerekli bütün uygunluk değerlendirme faaliyetlerinden geçtiğini beyan eden bir Birlik işaretidir. Ancak CE işareti ürünün nicelik ve nitelik açısından kalite kriterlerine uygunluğunu göstermemektedir.

Tüketicilerin, üzerinde CE işareti bulunan oyuncak ve oyuncak görünümlü kırtasiye ürünlerini tercih etmeleri gerekmektedir.

### **170-Kırtasiye malzemeleri ve yiyecek taklidi ürünlerin taşınması gereken asgari güvenlik koşulları nelerdir?**

Çocuklar tarafından kullanılan kırtasiye ürünlerinin ambalajındaki tüm ifadelerin tüketiciler tarafından kolaylıkla anlaşılabilir şekilde yazılması gerekmektedir. Üretici veya ithalatçının açık adı ve iletişime geçilebilecek açık adresi ambalaj üzerinde bulunmalıdır.

Ayrıca kırtasiye malzemelerinin fiziksel ve kimyasal özellikleri bakımından belirlenmiş standartlar dâhilinde güvenli olması zorunludur. Kırtasiye malzemelerinin parçalarının ve yaylarının fiziksel yaralanma riskini en aza indirecek şekilde üretilmesi gerekmektedir. Çanta, kalem kutusu ve kalemlerde kullanılan oyun unsurlu aksesuarlar gibi tekstil ve plastik içerikli ürünlerin kolay tutuşmayan, alevlenmeyen malzemelerden yapılması gerekmektedir.

Plastik dekoratif meyveler, meyve suyu görünümlü sabun ve şampuanlar, miknatıslı buzdolabı süsleri gibi çocuklar tarafından gıda maddesi ile karıştırılarak ağza alınan, emilen veya yutularak boğulma veya zehirlenme gibi zararlara yol açan bu tür ürünlere yasaklamalar getirilmiştir. Ayrıca bu tür ürünlerin boğulmaya neden olabilecek küçük parçalar içermemesi gerekir.

### **171- Oyuncak alışverişlerinde hangi ürünler tercih edilmelidir?**

Tüketiciler, oyuncak alışverişlerinde çocukların yaşına uygun ürünler satın almalıdır. Üzerinde CE işareti, ambalajında ve etiketinde üretici/ithalatçı bilgisi bulunmayan ürünlerin satın alınmaması gerekmektedir.

3 yaş altı çocuklar için oyuncak satın alırken oyuncularda keskin kenarların, sivri uçların, küçük parçaların ve küçük topların bulunmamasına dikkat edilmelidir. Yine aynı şekilde 3 yaş altı çocuklar için üretilen oyuncularda cam ve porselen türü materyallerin bulunup bulunmadığı kontrol edilmelidir.

Oyuncaklarda ambalaj ve etiket bilgileri büyük önem arz etmektedir. Bu uyarılar mutlaka okunmalı ve titizlikle uygulanmalıdır.

#### **172- Deterjan ve hava aromatize edici ürünler kullanırken nelere dikkat edilmelidir?**

Deterjan ve yüzey temizliğinde kullanılmak üzere üretilmiş ürünler asla vücut temizliğinde kullanılmamalıdır. Tuz ruhu gibi temizlik ürünlerinin başka bir ürün veya madde ile karıştırılması, sonucu ölüme varan ciddi kazalara sebebiyet vermektedir. Bu maddeler birbirleriyle karıştırılmadan kullanılmadır.

Ortama hoş koku veren, temizlik hissi yaratan oda spreyi gibi hava aromatize edici ürünler hamilelerin, bebeklerin ve solunum sistemi hastalığı olan kişilerin bulunduğu ortamlarda kullanılmamalıdır.

#### **173- Stor perdeler alınırken ve kullanırken nelere dikkat edilmelidir?**

Kordonlarının çocuklar açısından tehlike oluşturmaması için; ürünü satın alırken beraberinde güvenlik kitinin olmasına dikkat edilmeli ve bu kitin kurulumu yapılarak kullanılmalıdır. Ayrıca stor perde kordonlarının çocukların erişebileceği yerler ile yatak, beşik ve mobilyalardan uzak tutulması gerekmektedir.

#### **174- Emzik, biberon gibi ürünlerde nelere dikkat edilmelidir?**

Boğulmaya sebebiyet verebileceği için emziklere asla ip veya kurdele bağlanmamalıdır. Her türlü kullanım talimatı ve uyarı dikkate alınmalı, emzikler 1-2 aylık kullanımdan sonra değiştirilmeli, her kullanımdan önce temizlenmeli ve yırtık-delik oluşumları kontrol edilmelidir.

#### **175- Satın aldığı ürünün güvensiz olduğunu düşünen tüketiciler ne yapmalı?**

Bakanlığımız Alo 175 Tüketici Hattı'ndan ve [www.tuketici.gov.tr](http://www.tuketici.gov.tr) adresinden bizlere ulaşabilirler.

## **XV- TİCARİ REKLAMLAR VE REKLAM KURULU:**

#### **176- Reklam Kurulu hangi reklamları incelemektedir?**

Reklam Kurulu tüketicilere yönelik olarak yayınlanan tüm ticari reklamları incelemekle yetkilidir.



Ancak, firmalara veya esnafa yönelik reklamlar ile siyasi reklamlar ve kamu spotları Reklam Kurulu'nun görev ve yetki alanına girmemektedir.

**177- Özellikle uydu kanallarında yayınlanan gıda takviyesi reklamlarında yer verilen, bu ürünlerin hastalıkları tedavi ettiği iddiaları doğru mudur?**

Bu iddialar çoğunlukla doğru değildir. Zaten gıda takviyelerinin reklamlarında bir hastalığı önlediği veya tedavi ettiği şeklinde ifadelere yer verilmesi mevzuata da aykırıdır.

Doktor kontrolünde tedavi edilmesi gereken bir rahatsızlığın gıda takviyeleri ile tedavi edileceği beklenmemeli ve bu tür reklamlara itibar edilmemelidir. Bu reklamlar ile ilgili şikâyetler Bakanlığımız bünyesinde faaliyet gösteren Reklam Kurulu'na iletilir.

**178- Özellikle uydu kanallarında yayınlanan kozmetik ürün reklamlarında yer verilen, bu ürünlerin eklem ağrılarını iyileştirdiği iddiaları doğru mudur?**

Kozmetik ürünler vücudun dışına uygulanırlar ve geçici olarak görünümü düzeltirler. Bu yüzden, bir kozmetik ürünün eklemlelere kadar etki ederek ağrıyı iyileştirmesi mümkün değildir. Doktor kontrolünde tedavi edilmesi gereken bir rahatsızlığın kozmetik ürünlerle tedavi edilmesi beklenmemeli ve bu tür reklamlara itibar edilmemelidir. Bu reklamlar ile ilgili şikâyetler Bakanlığımız bünyesinde faaliyet gösteren Reklam Kurulu'na iletilir.

**179- Reklamlarda herhangi bir fiyat indiriminden bahsediliyorsa, bu reklamlarda tüketicilerin nelere dikkat etmesi gerekir?**

Fiyat indirimlerinin yer aldığı reklamlarda, indirimin başladığı ve bittiği tarih ile sınırlı stok varsa bu stok miktarının yazılması, indirim oranının ise aldatıcı ve yanıltıcı olmaması gerekmektedir. Ayrıca bu reklamlarda, hangi mal veya hizmete ve ne kadar indirim uygulanacağı konusunda tüketicilerin doğru bilgilendirilmeleri gerekmektedir.

**180- Bazı reklamlarda yüksek indirim oranlarına yer verilmesine karşın, önce fiyatların yükseltildikten sonra indirim uygulandığı görülüyor. Buna ilişkin herhangi bir düzenleme var mı?**

İndirimli satış reklamlarında belirtilen oranların tüketicileri yanıltmaması gerekmektedir. Ayrıca, indirim oranının bir önceki fiyat üzerinden yapıldığını ispatlamak reklam verene aittir. Aksi takdirde Reklam Kurulu tarafından çeşitli idari yaptırımlar uygulanmaktadır.

**181- Çekiliş, yarışma ve promosyon içerikli reklamlarda tüketicilerin hangi hususlara dikkat etmeleri gerekmektedir?**

Reklamı yapılan mal veya hizmetle birlikte başka bir mal veya hizmetin de hediye verileceği belirtiliyorsa, hediye olarak verilecek mal veya hizmetlerin miktarı, piyasa değeri ve bunların hediye olarak verilmesine ilişkin geçerlilik süresi açıklanmalıdır. Ayrıca hediye veya ikramiyelerin taahhüt edilenden farklı olmaması gerekmektedir.

**182- Bazı televizyon reklamlarında geçen altyazı ve durağan yazılar okunabilirlikten uzak olabiliyor; bu reklamlarla ilgili şikayetleri nereye iletebilirim?**

Televizyonlarda görsel, radyolarda sesli, gazete ve açık hava reklamı gibi mecralarda ise yazılı olarak yayınlanan ifadelerin tüketicilerin algılayabileceği sürede ve biçimde iletilmesi zorunludur.

Reklamlardaki sesli ifadeler, görseller, dipnotlar, altyazı veya durağan yazılarda yer verilen bilgiler birbiriyle çelişmemeli ve reklamlarda ana mesajda belirtilen bir vadin istisnası varsa, bu istisna niteliğindeki bilgiler ve diğer bilgileri içeren altyazı durağan yazı ve dipnotlar okunabilir ve algılanabilir hız ve büyüklükte olmalıdır. Bu tür reklamlarla ilgili şikâyetler Bakanlığımız bünyesinde faaliyet gösteren Reklam Kurulu'na iletebilir.

**183- Televizyonlarda ve radyolarda sıklıkla yayınlanan doğrudan satış ve tele-alışveriş reklamlarında, tüketiciler en çok nelere dikkat etmelidir?**

Doğrudan satış ve tele-alışveriş reklamlarında; reklam verenin isim, unvan, adres, telefon ve diğer iletişim bilgileri, reklamı yapılan ürünün tüm vergiler dâhil toplam fiyatı ve nakliye masrafı bilgilerinin yer alması zorunludur.

Bu reklamlarda, "ilk kez", "son", "sadece", "tek bir sefer", "sınırlı satış", "hepsi satılmak üzere", "satıldı satılacak" gibi ifadelerle tüketiciler mal veya hizmeti satın almaya teşvik edecek şekilde tanıtım yapılamaz.

**184- Reklam Kurulu'na başvuru nasıl yapılmaktadır?**

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı bünyesinde faaliyet gösteren Reklam Kurulu Başkanlığı'na, yazılı veya elektronik ortamda başvuru yapılabilir.

Başvuruların, Bakanlığımız posta adresine yazılı olarak veya varsa elektronik imza yoluyla ya da PTT Müdürlüklerinden temin edilecek e-devlet kapısı şifresi ile www.tuketici.gov.tr adresli internet sitesi üzerinden elektronik ortamda yapılması mümkündür.

## XVI- SÜRELİ YAYIN PROMOSYONLARI:

**185- Gazete, dergi gibi süreli yayınların yapmış oldukları promosyon uygulamalarında, kampanya süresi ile ilgili bir sınırlama var mı?**



Evet, süreli yayın promosyonlarında süre sınırlaması vardır. Süreli yayının birden fazla sayıda satın alınmasını gerektiren ve belirli bir zamana yayılan promosyon uygulamalarının süresi; günlük süreli yayınlarda yetmiş beş günü, haftalık süreli yayınlarda on sekiz haftayı, daha uzun süreli yayınlarda ise on iki ayı geçemez.

**186- Süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamalarında hangi mal veya hizmetler verilebilir?**

Süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen ve her ne amaç ve şekilde olursa olsun, bilet, kupon, iştirak numarası, oyun, çekiliş ve benzeri yollarla süreli yayın dışında ikinci bir mal veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği veya verildiği promosyon uygulamalarında;

- Kitap, dergi, ansiklopedi,
- Harita, atlas, yerküre,
- Bayrak, afiş, poster,
- Ajanda, takvim,
- Kağıt ortamında basılı bulmaca,
- Satranç takımı,
- Sinema, tiyatro, müze, konser, opera, bale, sergi, festival ve sportif faaliyetlere ilişkin bilet,
- Kültür turu,
- Yurtiçi veya yurtdışında ifa edilmesi öngörülen yabancı dil eğitimi,
- Kitap, dergi, ansiklopedi, belgesel, film, tiyatro, müzik, konser, opera ve baleye ilişkin CD, DVD, Blu-Ray ve benzeri optik disk dışında herhangi bir mal veya hizmet verilemez.

**187- Süreli yayınlara abone olunması durumunda promosyon olarak verilen ürün, tüketicinin süreli yayın aboneliğini feshetmesi durumunda iade edilmeli midir?**

Hayır, iade edilmemelidir. Süreli yayınlara abone olunması durumunda, promosyon olarak verilen ürünün anında tüketicilere teslim edilmesi gerekmekte olup, tüketicinin süreli yayın aboneliğini feshetmesi halinde ise, promosyon olarak verilen ürünün iadesi istenemez.



**188- Verilen promosyon ürünü nedeniyle gazetenin fiyatı artırılabilir mi?**

Hayır, gazetenin fiyatı arttırılmaz. Promosyon uygulaması süresince, süreli yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle arttırılmaz. Ayrıca, promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet bedelinin tamamının veya bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenemez.

**189- Bir gazetenin yapmış olduğu promosyon kampanyasına katıldım. Ne kadar süre içerisinde promosyon ürünlerinin verilmesi gerekir?**

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

**190- Bir gazetenin yapmış olduğu promosyon kampanyasına katıldım. Ancak, gazetenin yayımlamış olduğu yetmiş beş kuponun bir kısmını kaçırdım ve kupon biriktiremedim. Bu durumda ne yapabilirim?**

Kupon biriktirilerek yapılan promosyon uygulamalarında, son kuponun yayımlanmasından sonra toplam kupon sayısının en az yüzde onu kadar yedek kupon yayımlanması zorunludur. Gazetenin yayımlayacağı yedek kuponları biriktirerek eksik kuponları tamamlayabilirsiniz.

**191- Süreli yayın promosyonuna konu olan malın teslimi veya hizmetin ifası ile ilgili olarak tüketiciden herhangi bir bedel talep edilebilir mi?**

Hayır, süreli yayın promosyonunu düzenleyen satıcı veya sağlayıcılar, malın teslimi veya hizmetin ifası ile ilgili olarak tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez.

**192- Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmetin taahhüdü ve dağıtımını bölünerek yapılabilir mi?**

Hayır, yapılamaz. Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet taahhüdü ve dağıtımını bölünerek yapılamaz ve bu mal veya hizmetin ayrılmaz ya da tamamlayıcı parçaları da ayrı bir promosyon konusu hâline getirilemez. Promosyon uygulamalarında ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen her bir mal veya hizmete ilişkin işlemler bağımsız bir promosyon uygulaması olarak kabul edilir.

## XVII- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ VE TÜKETİCİ MAHKEMELERİ:

### 193- Hangi uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunabilirim?

Tüketici Hakem Heyetlerinin, uyuşmazlıklara bakmakla görevli olmalarına ilişkin parasal sınırlar her yıl yenilenmekte olup, 2016 yılı için bu sınır 3.480 TL'dir. 2016 yılı için, uyuşmazlık değeri 3.480 TL ve üzeri olan uyuşmazlıklarda, uyuşmazlığın giderilmesinde görevli merci Tüketici Mahkemeleri, uyuşmazlık değeri 3.480 TL'nin altında olan uyuşmazlıklarda ise görevli merci Tüketici Hakem Heyetleri olacaktır.



Bununla birlikte, İlçe Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvuru için üst parasal sınır 2.320 TL, büyükşehir belediyesi statüsünde olan illerdeki İl Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvuru için parasal sınır 2.320 TL ile 3.480 TL arası, büyükşehir belediyesi statüsünde olmayan illerdeki İl Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvuru için üst parasal sınır 3.480 TL, büyükşehir belediyesi statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde İl Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvuru için parasal sınır 2.320 TL ile 3.480 TL arasındır.

### 194- Yaşadığım uyuşmazlığın çözümü için hangi hakem heyetine başvuruda bulunabilirim?

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca, başvurular tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir.

### 195- Tüketici Hakem Heyetine nasıl başvurabilirim? Başvurular ücretli midir?

Uyuşmazlıklarla ilgili başvuru, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılır. Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurular Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin ekinde yer alan başvuru formu kullanılarak da yapılabilir. Başvuru formu kullanılmadan yapılan başvurularda; başvuru sahibinin adı, soyadı, TC Kimlik Numarası, adresi ve varsa diğer iletişim bilgileri, uyuşmazlık değeri ve talebi ile şikayet edilene ilişkin bilgilere yer verilmesi zorunludur. Elektronik ortamda yapılan başvuruların e-devlet kapısı üzerinden veya Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılması zorunludur. Bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyuşmazlıkla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulması, varsa bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmiş olması ve yapılan başvurunun başvuru sahibi tarafından, güvenli elektronik imza veya mobil imza ile imzalanmış olması gerekir. Güvenli elektronik veya mobil imza ile imzalanmamış başvuruların geçerli olabilmesi için sistem tarafından oluşturulan başvuru formunun çıktısının alınarak ıslak imza ile imzalandıktan sonra on beş gün içinde varsa bilgi ve belgelerle birlikte ilgili tüketici hakem heyetine posta yoluyla veya elden ulaştırılması gerekir.

Aksi halde başvuru işleme alınmaz. Başvuru dilekçesi doğrudan tüketici hakem heyetlerine teslim edilebileceği gibi, www.tuketici.gov.tr adresli internet sitesinden e-devlet şifresi, mobil imza veya elektronik imza kullanılarak da iletilebilmektedir. Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru yapmak ücretsizdir.

### **196- Tüketici hakem heyeti kararı satıcı veya sağlayıcı tarafından yerine getirilmezse ne yapabilirim?**

Tüketici hakem heyeti kararları tarafları bağlar ve 2004 sayılı İcra İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Tüketici hakem heyeti kararı, şayet satıcı veya sağlayıcı firma tarafından uygulanmaz ise; İcra Dairesine başvurulabilir.

### **197- Tüketici hakem heyeti kararı aleyhime çıkarsa ne yapabilirim?**

Tüketici hakem heyetlerinin kararları tarafları bağlar ancak taraflar karara karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilirler. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim kararın icrasını tedbir yoluyla durdurabilir.

### **198- Tüketici hakem heyetine yaptığım başvuru ne zaman sonuçlanır?**

Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular, başvuru tarih ve sırasına göre en geç altı ay içinde görüşülüp karara bağlanır. Yapılan başvurunun niteliği, başvuru konusu, mal veya hizmetin özelliği gibi hususlar dikkate alınarak, karar süresi en fazla altı ay daha uzatılabilir.

### **199- Tüketici hakem heyeti kararı aleyhime çıkarsa herhangi bir masraf öder miyim? Tüketici hakem heyetinin lehime verdiği karar tüketici mahkemesinde iptal edildiğinde vekâlet ücreti ödemek zorunda kalır mıyım?**

Tüketici hakem heyeti tarafından tüketici talebinin reddine karar verilmesi durumunda tüketicilerin karşılaşılabileceği herhangi bir masraf bulunmamakla birlikte, tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedilir.

### **200- Tüketici mahkemesine başvurduğumda herhangi bir ücret veya harç ödemek zorunda mıyım?**

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca, tüketici mahkemeleri nezdinde tüketiciler tarafından açılan davalar 492 sayılı Harçlar Kanununda düzenlenen harçlardan muafır. Ancak tüketici mahkemesine başvuru aşamasında 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu kapsamında talep edilen avansın mahkeme veznesine ödemesi gerekmektedir.

## 201- Tüketici şikayetimi nerelere yapabilirim?

Tüketici Hakem Heyetlerine, Tüketici Mahkemelerine, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne, Reklam Kurulu Başkanlığına, İllerde Valilikler bünyesinde bulunan Ticaret İl Müdürlüklerine, “Alo 175 Tüketici” Bilgilendirme hattına, Tüketici Bilgi Sistemine ([www.tuketici.gov.tr](http://www.tuketici.gov.tr)), Belediyelerin Zabıta Birimlerine ve “Alo 153” hattına (“Fiyat Etiketi vb.” şikayetleri), Tüketicinin korunmasına yönelik faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları olan dernek ve vakıflara, Ticaret/ Sanayi/Esnaf Odalarına ve Yerel Yönetimlerin kendi bünyelerinde kurdukları “Tüketici Masası” vb. isimlerle anılan bölümlerine başvuru yapılabilir.

## XVIII- TÜKETİCİ UYUŞMAZLIĞI TİP VE TÜRLERİ

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALİ	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ	İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK	VALİLİK (Ticaret İl Müdürlüğü)
1	Genel Esaslar	1	Yazılı olarak düzenlenmiş olan sözleşmeler ile bilgilendirmelerin on iki punto büyüklüğünden daha küçük düzenlendiği görüldü.	+	+	+		+
		2	Sözleşme ile bilgilendirmelerin örnekleri tüketiciye verilmedi.	+	+	+		+
		3	Sözleşme hükümleri tüketicinin onayı alınmadan tüketici aleyhine değiştirildi.	+	+	+		+
		4	Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından, tüketicilerden, Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’te belirlenmiş olan ücretler dışında farklı isimler altında da ücretler alındığı görüldü.	+	+	+		+
		5	Tüketicilerden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin sözleşmenin eki olarak tüketiciye verilmediği anlaşıldı.	+	+	+		+

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALİ	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ	İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK	VALİLİK (Ticaret İl Müdürlüğü)
1	Genel Esaslar	6	Tüketicilerden kıymetli evrak niteliğinde nama yazılı senetler dışında emre ve hamiline yazılı senetler alındığı ve ayrıca senetlerin her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı düzenlenmediği görüldü.	+	+	+		+
		7	Alınan şahsi teminat, adi kefalet olarak değil müteselsil kefalet olarak düzenlendi.	+	+	+		+
		8	Bileşik faiz uygulandı.	+	+	+		+
		9	Sözleşmelerde haksız şart ihtiva eden hükümlere yer verildi.	+	+	+	+	
		10	Satıcı veya sağlayıcı teşhir ettiği malı ya da hizmeti haklı bir sebep olmaksızın satmaktan kaçındı.	+	+	+		+
		11	Sipariş edilmeden gönderilen malın veya sağlanan hizmetin karşılığında ücret talep edildi.	+	+	+		+
		12						
		13						
		14						

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALI	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ		İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK
2	Ayıplı Mal	1	Mal bozuk çıktı.	+	+	-		
		2	Mal çizik, kırık, deforme, vb, çıktı.	+	+	-		
		3	Ambalajında, etiketinde açıklandığı şekilde bir mal değildi.	+	+	-		
		4	Kullanma kılavuzunda açıklandığı şekilde bir mal olmadığı görüldü.	+	+	-		
		5	Reklamlarında açıklandığı şekilde bir mal değildi.	+	+	-		
		6	Mal satıcı veya sağlayıcının taahhütlerini karşılamadı.	+	+	-		
		7	Mal, standardına ve teknik düzenlemesine uygun değildi.	+	+	-		
		8	Mal, kullanım amacı bakımından beklentileri karşılamadı.	+	+	-		
		9	Kararlaştırılardan farklı mal gönderildi.	+	+	-		
		10	Mal taahhüt edilen sürede teslim edilmedi.	+	+	-		
		11						
		12						
		13						
3	Ayıplı Hizmet	1	Hizmet eksik ifa edildi.	+	+	-		
		2	Hizmet reklamlarda belirtilenleri karşılamadı.	+	+	-		
		3	Hizmet standardına veya teknik düzenlemesine aykırı olarak ifa edildi.	+	+	-		
		4	Hizmet taahhüt edilen sürede verilmedi.	+	+	-		
		5	Hizmet sözleşmeye aykırı şekilde ifa edildi.	+	+	-		
		6						
		7						
		8						

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALI	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ		İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK
4	Taksitle Satış Sözleşmeleri	1	Sözleşme verilmedi.	+	+	+		+
		2	Her bir taksit için nama senet imzalanmadı.	+	+	+		+
		3	Erken ödeme indirimi yapılmadı.	+	+	+		+
		4	Cayma hakkı kullandırılmadı.	+	+	+		+
		5	Fahiş faiz uygulandı.	+	+	-		+
		6	Borç ödenmiş olmasına rağmen senetler geri verilmedi.	+	+	-		+
		7						
		8						
		9						
5	Tüketici Kredisi Sözleşmeleri	1	Erken ödeme indirimi yapılmadı.	+	+	+		+
		2	Erken ödeme indirimi yanlış hesaplandı.	+	+	+		+
		3	Kredi kartı bilgilerinin çalınması veya kaybolmasına rağmen ilgili banka tarafından hiçbir sorumluluk alınmadı.	+	+	-	BDDK'ya yönlendir.	
		5	Cayma hakkı kullandırılmadı.	+	+	+		+
		6	Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirilmedi.	+	+	+		+
		7	Temerrüt halinde muacceliyete ilişkin şartlar sağlanmamasına rağmen temerrüt hükümleri işletildi.	+	+	+		+
		8	Sigorta isteğe bağlı olarak değil zorunlu olarak yaptırıldı.	+	+	+		+
		9	Açık talimat olmaksızın kredi sözleşmesi ile ilişkili kredili mevduat hesabı sözleşmesi yaptırıldı.	+	+	+		+
		10	Yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret talep edilmeyen kredi kartı türü sunulmadı.	+	+	+	+	
		11	Kredi kartı borcu yüksek gecikme faizi nedeniyle ödenemedi.	+	+	-	BDDK'ya yönlendir.	
		12						
		13						
		14						

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALİ	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ		İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK
6	Konut Finansmanı Sözleşmeleri	1	Sigorta isteğe bağlı olarak değil zorunlu olarak yaptırıldı.	+	+	+		+
		2	Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirilmedi.	+	+	+		+
		3	Erken ödeme indirimi yanlış hesaplandı.	+	+	+		+
		4	Yasal orandan daha fazla erken ödeme tazminatı talep edildi.	+	+	+		+
		5	Temerrüt halinde muacceliyete ilişkin şartlar sağlanmamasına rağmen temerrüt hükümleri işletildi.	+	+	+		+
		6	Konut finansmanı sözleşmesine ilişkin hesap açıldı ancak hesaptan sadece krediye ilişkin işlem yapılmasına rağmen ücret talep edildi.	+	+	+		+
		7	Açık talimat olmaksızın kredi sözleşmesi ile ilişkili kredili mevduat hesabı sözleşmesi yaptırıldı.	+	+	+		+
		8	Sözleşme yazılı olarak kurulmadı.	+	+	+		+
		9						
		10						
		11						



SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALİ	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ	İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK	VALİLİK (Ticaret İl Müdürlüğü)
7	Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmeleri	1	Sözleşme öncesi ön bilgilendirme yapılmadı.	+	+	+		+
		2	Sözleşme ilişkisi içindeki süreçte şekil şartlarına uyulmadı.	+	+	+		+
		3	Cayma hakkı kullanılmadı.	+	+	+		+
		4	Sözleşmeden dönme hakkı kullanılmadı.	+	+	+		+
		5	Sözleşmeden döndüğünde sözleşme bedelinden Kanunda öngörülenden daha fazla kesinti yapıldı ve tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ile tüketiciyi borç altına sokan belgeler süresi içinde iade edilmedi.	+	+	+		+
		5	Konutun teslimi yükümlülüğüne aykırı hareket edildi.	+	+	+		+
		6	Sözleşme yapı ruhsatı alınmaksızın akdedildi.	+	+	+		+
		7	Teminat verilmedi, bina tamamlama sigortası yapılmadı.	+	+	+	+	
		8	Ön bilgilendirme formunun zorunlu içeriğine uyulmadı.	+	+	+		+
		9	Geçerli bir sözleşme kurulmaksızın tüketiciden ödeme alındı.	+	+	+		+
		10	Sözleşmenin yer alması gereken zorunlu içeriğe sözleşmede yer verilmedi.	+	+	+		+
		11	Proje değişikliğine ilişkin bildirim yapılmadı.	+	+	+		+
		12						
		13						
14								

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALİ	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ		İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK
8	İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler	1	Sözleşme örneği bırakılmadı.	+	+	+		+
		2	Cayma hakkı kullanılmadı.	+	+	+		+
		3	Sözleşmeden cayıldığı halde para iadesi yapılmadı.	+	+	+		+
		4	Cayma hakkı süresi içinde tüketiciden ödeme alındı veya tüketiciyi borç altına sokan bir belge istenildi.	+	+	+		+
		5	Cayma hakkının kullanılması konusunda yanlış bilgilendirme yapıldı.	+	+	+		+
		6	Yetki belgesi olmadan satış yapıldı.	+	+	+		+
		7						
		8						
		9						
9	Mesafeli Sözleşmeler	1	Ön bilgilendirme yapılmadı.	+	+	+		+
		2	Cayma hakkının kullanılmasına rağmen bedel iadesi yapılmadı.	+	+	+		+
		3	Cayma hakkı kullanılmadı.	+	+	+		+
		4	Cayma hakkının kullanılması sonucunda tüketiciyeye bedel iadesi tek seferde yapılmadı.					
		5	Mal süresi içinde teslim edilmedi.	+	+	+		+
		6	Bilgi belge saklama sorumluluğu yerine getirilmedi.	+	+	+		+
		7	Geç teslim edildi.	+	+	+		+
		8						
		9						
		10						

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALI	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ		
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ		İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK	VALİLİK (Ticaret İl Müdürlüğü)
10	Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler	1	Cayma hakkı kullandırılmadı.	+	+	+		+	
		2	Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirilmedi.	+	+	+		+	
		3	Sözleşme şartları kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye iletilmedi.	+	+	+		+	
		4	Sözleşmenin sona erdirilmesi sürecinde, sözleşmenin kurulması sürecine kıyasla daha ağır koşullar içeren yöntemler sunuldu.	+	+	+		+	
		5	Sözleşme süresi içinde ücret ödemeksizin sözleşmenin kağıt üzerinde bir örneğinin sunulması talebi yerine getirilmedi.	+	+	+		+	
		6							
		7							
		8							
11	Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri	1	Ön bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirilmedi.	+	+	+		+	
		2	Sözleşme ilişkisi içindeki süreçte şekil şartlarına uyulmadı.	+	+	+		+	
		3	Sözleşmeden cayma ve dönme hakları kullandırılmadı.	+	+	+		+	
		4	Arsa ya da yapı ruhsatı yokken ön ödemeli satış yapıldı.	+	+	+		+	
		5	Ön ödemeli satışlarda, devre tatil konu taşınmaz süresi içinde devir veya teslim edilmedi.	+	+	+		+	
		6	Ayrılmış mal veya hizmet sunuldu.	+	+	-			
		7	Devre tatil tesisinin işletilmesiyle ilgili sorunlar ortaya çıktı.	+	+	-			
		8	Teminat verilmedi, bina tamamlama sigortası yapılmadı.	+	+	+	+		
		9							
		10							
		11							

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALI	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ		
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ	İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK	VALİLİK (Ticaret İl Müdürlüğü)	
12	Paket Tur Sözleşmeleri	1	Paket tur firması sözleşmedeki taahhütlerini yerine getirmede veya kısmen yerine getirdi.	+	+	+		+	
		2	Paket tur iptali sonrası iade edilmesi gereken tur ücreti, kanunda öngörülen süreden daha geç sürede iade edildi.	+	+	+		+	
		3	Paket tur sözleşmesinde belirtilen oteller konfor ve hijyen şartları bakımından oldukça kötü durumdaydı.	+	+	-		+	
		4	Sözleşme kurulmadan önce bilgilendirme amaçlı broşür verilmedi.	+	+	+		+	
		5	Katılımcıya düzenlenen sözleşmenin bir örneği verilmedi.	+	+	+		+	
		6	Sözleşmenin esaslı unsurlarından birisinin değiştirilmesine rağmen katılımcı seçimlik haklarından yararlandırılmadı.	+	+	+		+	
		7	Sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle gündeme gelen tüketici hakları kullanılmadı.	+	+	+		+	
		8	Sözleşmenin feshi hükümlerine aykırı davranıldı.	+	+	+		+	
		9	Paket tur firmasının vize işlemleri ile ilgili taahhütlerini tam olarak yerine getirmemesi nedeniyle mağduriyetler ortaya çıktı.	+	+	-			
		10							
		11							
		12							

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALI	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ	İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK	VALİLİK (Ticaret İl Müdürlüğü)
13	Abonelik Sözleşmeleri	1	Sözleşmeyi feshetmek için cayma bedeli talep edildi.	+	+	+		+
		2	İnternet üzerinden onay ve bilgilendirme olmadan bir hizmete aboneliğim yapıldı.	+	+	+		+
		3	Sözleşmenin feshi 7 gün içerisinde yerine getirilmedi.	+	+	+		+
		4	Sözleşme feshedilmesine rağmen ücretlendirme yapıldı.	+	+	+		+
		5	Ödeme bildirim hatalı yapıldı.	+	+	+		+
		6	Tahsil edilen ücret kalemlerine sözleşmede yer verilmedi.	+	+	+		+
		7	Fatura zamanında ödenmediği için fahiş bir gecikme zammı uygulandı.	+	+	+		+
		8	Taahhütlü aboneliğe ilişkin taahhütname bir örneği verilmedi.	+	+	+		+
		9	Yerleşim yerinin değişmesi ve hizmetin yeni yerleşim yerinde sunulmamasına rağmen taahhütlü aboneliğin feshinde bedel talep edildi.	+	+	+		+
		10	Fesih süresi dolmasına rağmen ücret talep edildi.	+	+	+		+
		11	Katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerinde onay olmadan abonelik yapıldı ve fesih talebi yerine getirilmedi.	+	+	+		+
		12	Taahhütlü abonelikte malın aylık çıkmasında GSM operatörü sorumluluk kabul etmedi.	+	+	+		+
		13						
14								
15								

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALI	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ	İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK	VALİLİK (Ticaret İl Müdürlüğü)
14	Sürelî Yayın Kuruluşlarınınca Düzenlenen Promosyon Uygulamaları	1	Promosyon konusu ürün, Kanunda öngörülen sürede teslim edilmedi.	+	+	+	+	
		2	Promosyon uygulaması bittikten sonra yedek kupon yayımlanmadı.	+	+	+	+	
		3	Promosyon konusu ürünün teslimi ile ilgili olarak ilave ücret talep edildi.	+	+	+	+	
		4						
		5						
		6						
15	Fiyat Etiketi	1	Etiket, tarife veya fiyat listesine yer verilmediği görüldü.	+	+	+		+
		2	Etiket, tarife ve fiyat listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanmadı.	+	+	+		+
		3	Etiket, tarife ve fiyat listesinde malın indirimli satış fiyatı ile indirimden önceki fiyatına yer verilmemişti.	+	+	+		+
		4	İndirimli satış süresi 3 ayı (tasfiye halinde 6 ay) geçti.	+	+	+		+
		5						
		6						
		7						

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALİ	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ		İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK
16	Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu	1	Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu düzenlenmedi veya verilmedi.	+	+	+		+
		2	Tanıtma ve kullanma kılavuzunda bulunması gereken zorunlu bilgilere yer verilmediği görüldü.			+		+
		3	Tanıtma ve kullanma kılavuzunda yetkili servislerin listesinin bulunmadığı görüldü.			+		+
		4	Özellikle ambalajlı ürünlerin içinde tanıtma ve kullanma kılavuzu çıkmadı.			+		+
		5						
		6						
		7						
17	Garanti Belgesi	1	Garanti belgesi düzenlenmedi veya verilmedi.			+	+	
		2	Garanti belgesinde bulunması gereken zorunlu bilgilere yer verilmediği görüldü.			+	+	
		3	Anzalar doğrudan kullanıcı hatası olarak değerlendirildi.	+	+			
		4	Seçimlik hakları kullanmak zorlaştırıldı.	+	+			
		5						
		6						
		7						

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALI	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ	İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK	VALİLİK (Ticaret İl Müdürlüğü)
18	Satış Sonrası Hizmetler	1	Firmanın satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi olmadığı görüldü.			+		+
		2	Azami tamir sürelerine uyulmadı.	+	+	+		+
		3	Anzanın on iş günü içinde giderilememesine rağmen muadil ürün verilmedi.	+	+	+		+
		4	Kullanım ömrü süresince yedek parça temini yapılmadı.	+	+	+		+
		5	Yetkili servis tarafından servis fişi düzenlenmedi.			+		+
		6						
		7						
		8						
19	Ticari Reklamlar	1	Yanıtıcı ve aldatıcı unsurlara yer verildi.			+	Reklam Kurulu	
		2	İddialar ispatlanamadı.			+	Reklam Kurulu	
		3	Haksız rekabete sebebiyet verildi.			+	Reklam Kurulu	
		4	Tüketicilerin tecrübe ve bilgi eksiklikleri istismar edildi.			+	Reklam Kurulu	
		5	Herhangi bir kişi, kurum veya kuruluşu, ticari ya da mesleki faaliyeti, malı ya da hizmeti, reklamı veya markayı aşağıladığı, açıkça alay konusu ettiği ve benzeri bir biçimde kötülediği görüldü.			+	Reklam Kurulu	
		6	Yurt dışında ifa edilmesi öngörülen paket tur ve eğitim hizmetleri ile yurt dışına yönelik ulaşım ve konaklama hizmetlerinin reklamları hariç olmak üzere, reklamlarda satış fiyatlarının; "Türk Lirası", "TL" veya "₺" şeklinde belirtilmediği görüldü.			+	Reklam Kurulu	



SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALI	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ	İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK	VALİLİK (Ticaret İl Müdürlüğü)
19	Ticari Reklamlar	7	Reklamı yapılan mal veya hizmetlerin satın alınması halinde, tüketiciye ayrıca promosyon olarak hediye mal veya hizmetlerin veya ikramiyelerin de verileceği belirtilmesine rağmen, hediye veya ikramiye olarak verilecek mal veya hizmetlerin miktarı, gerçek piyasa değeri ile bunların verilmesine ilişkin geçerlilik süresi açıklanmadı.			+	Reklam Kurulu	
		8	Reklamı yapılması yasaklanmış ürün veya hizmetlerin tanıtımı yapıldı.			+	Reklam Kurulu	
		9	Hasta, çocuk, yaşlı ve engellileri istismar edici ifade ya da görüntülere yer verildi.			+	Reklam Kurulu	
		10	Örtülü reklam yapıldı.			+	Reklam Kurulu	
		11	Çocukların, fiziksel, zihinsel, ahlaki, psikolojik ve toplumsal gelişim özelliklerini olumsuz yönde etkileyebilecek hiçbir ifade ya da görüntü içermemesi yasağına aykırı hareket edildi.			+	Reklam Kurulu	
		12	Reklamlarda, tanıklığına başvuru yapan kişi, kurum veya kuruluşun tecrübesine, bilgisine veya araştırma sonuçlarına dayanmayan ve gerçek olmayan tanıklık ya da onay ifadesine yer verildiği veya atıfta bulunulduğu görüldü.			+	Reklam Kurulu	
		13	Reklamlarda, tüketicinin satın alma kararını etkileyecek nitelikteki bilgiler ortalama tüketicinin algılayabileceği sürede ve biçimde iletildi.			+	Reklam Kurulu	
		14	Reklamlarda yer alan alt yazı, durağan yazı ve dipnotlar, okunabilir ve algılanabilir hız ve büyüklükte değildi.			+	Reklam Kurulu	

SIRA	ŞİKAYET KONUSU	NO	ŞİKAYET TÜRÜ	UYUŞMAZLIĞIN ÇÖZÜMÜNDE GÖREVLİ MERCİ *		MEVZUAT İHLALI	İDARİ YAPTIRIMIN UYGULANMASINDA GÖREVLİ MERCİ	
				TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ	TÜKETİCİ MAHKEMESİ		İDARİ YAPTIRIM VAR: (+), İDARİ YAPTIRIM YOK: (-)	BAKANLIK
19	Ticari Reklamlar	15	Reklamlardaki sesli ifadeler, görseller, dipnot, alt yazı veya durağan yazılarda yer verilen bilgilerin birbiriyile çeliştiği görüldü.			+	Reklam Kurulu	
		16						
		17						
		18						
20	Haksız Ticari Uygulamalar	1	Aldatıcı ticari uygulamada bulunuldu.			+	Reklam Kurulu	
		2	Saldırgan ticari uygulamada bulunuldu.			+	Reklam Kurulu	
		3						
		4						

(\*) Tüketici Hakem Heyetlerinin, uyuşmazlıklara bakmakta görevli olmalarına ilişkin parasal sınırlar her yıl yenilenmekte olup, 2016 yılı için bu sınır 3.480 TL'dir. 2016 yılı için, uyuşmazlık değeri 3.480 TL ve üzeri olan uyuşmazlıklarda, uyuşmazlığın giderilmesinde görevli merci Tüketici Mahkemeleri, uyuşmazlık değeri 3.480 TL'nin altında olan uyuşmazlıklarda ise görevli merci Tüketici Hakem Heyetleri olacaktır. Bununla birlikte, İlçe Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvuru için üst parasal sınır 2.320 TL, büyükşehir belediyesi statüsünde olan illerdeki İl Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvuru için parasal sınır 2.320 TL ile 3.480 TL arası, büyükşehir belediyesi statüsünde olmayan illerdeki İl Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvuru için üst parasal sınır 3.480 TL, büyükşehir belediyesi statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde İl Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvuru için parasal sınır 2.320 TL ile 3.480 TL arasındadır.



