

Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri İle Tüketici Mahkemelerine Nasıl Başvurulur?

- ✓ Tüketicilerin 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dan kaynaklanan uyuşmazlıklarının çözüm yerleri;
 - tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı veya
 - tüketicinin ikametgahının bulunduğu yerdeki
- ✓ Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ile Tüketici Mahkemeleri'dir.
- ✓ Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri illerde Bilim, Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü, ilçelerde Kaymakamlık bünyesinde oluşturulmuştur.
- ✓ Tüketici Mahkemelerinde açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muaftır.
- ✓ 2013 yılı için değeri 1.191,52-TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne başvurulması zorunludur. Bu heyetin vereceği karar tarafları bağlar. Taraflar bu karara karşı 15 gün içinde Tüketici Mahkemesine itiraz edebilirler.
- ✓ 2013 yılı için değeri 1191,52-TL ve üzerindeki uyuşmazlıklarda ise Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulabileceği gibi doğrudan Tüketici Mahkemesine de başvurulabilir. Bu değer ve üzerindeki uyuşmazlıklar için Hakem Heyetinin vereceği karar bağlayıcı olmayıp delil niteliği taşıdığından, taraflarca benimsenmemesi halinde yine Tüketici Mahkemesine başvurulması gerekecektir.

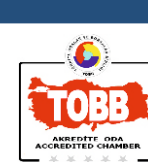
Dikkat Edin!

- ✓ Satın aldığınız ürünün kullanım kılavuzunu ve garanti şartlarını kesinlikle okuyunuz. Ürününüzün garanti şartları dışında işlem görmemesi için burada yer alan talimatlara dikkat ediniz.

- ✓ Her türlü mal ve hizmet alımı ile ilgili satış sözleşmelerini mutlaka iyice okunduktan sonra imzalayınız.
- ✓ Satış sözleşmeleri okunabilir, açık ve anlaşılır olmalı ve sözleşmelerde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olacak haksız şartlar içeren hükümler bulunmamalıdır. Hukuki terimlerin anlamını öğrenmeden sözleşme imzalamayınız.
- ✓ Perakende satışa sunulan mal ve hizmetlerin üzerinde veya ambalajında o malın vergiler dahil fiyatını belirten etiket olması, hizmetlerde ise tarife ve fiyatları gösteren liste asılması gerekmektedir. Satın alınan malların etiket veya listelerindeki fiyat ile kasa fiyatı karşılaştırılmalıdır.
- ✓ Fiyatlarda farklılık olması durumunda tüketici lehine olan fiyat geçerli olacaktır.
- ✓ Mesafeli satış olarak adlandırılan yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda ve diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılan satışlarda; ön bilgilendirme ve sözleşme yapılması gerekmektedir. Mesafeli satışlarda malın tesliminden itibaren, hizmet sunumunda ise sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren cayma hakkınız olduğunu unutmayınız.
- ✓ Satın aldığınız mal ve hizmetlerin mutlaka satış fişi veya faturası alınız. Böylece kayıt dışılık ve vergi kaçağı önleneceği gibi, ayıplı çıkan bir mal veya hizmete karşı seçimlik haklarınızı kullanırken problem yaşamazsınız. Ayrıca, alışveriş sırasında alınan peşinat, fatura, irsaliye, satış fişi, nakliye makbuzu, servis fişi ve taksit ödeme belgesi gibi belgeleri de saklayınız. Para ödemelerinde ve mal tesliminde mutlaka imzalı kâğıt alınız.
- ✓ CE işareti; bir ürünün amacına uygun olarak kullanılması halinde; insan sağlığı, can ve mal güvenliği, hayvan ve bitki yaşam ve sağlığı, çevre ve tüketicinin korunması açısından asgari güvenlik koşullarına uygun olduğunu gösterir.

- ✓ Oyuncaklarda; cep telefonu, bilgisayar gibi elektronik aletlerde; çimento, pencere gibi inşaat malzemelerinde; ocak, fırın gibi gaz ile çalışan aletlerde; asansörlerde; takım tezgâhları gibi makinelerde; buzdolabı, çamaşır makinesi gibi elektrikli ev aletlerinde; kan kitleri, gebelik testleri gibi tıbbi malzemelerde, düdüklü tencere gibi patlayabilir basınçlı kaplarda CE işaretini muhakkak arayınız.

Alışverişleriniz için Püf Noktalar



FETHİYE TİCARET VE SANAYİ ODASI
FETHİYE CHAMBER OF COMMERCE & INDUSTRY

Taşyaka Mah. 144 Sokak No: 119/1 Fethiye/MUĞLA
Tel: +90 (252) 614 11 15 Faks: +90 (252) 614 57 91
www.fto.org.tr



FETHİYE TİCARET VE SANAYİ ODASI
FETHİYE CHAMBER OF COMMERCE & INDUSTRY

Bilinçli tüketici; tüketim süreci içinde tüm hak ve yükümlülüklerini bilen ve bunlara göre davranan tüketicidir. Tüketici kaliteli mal ve hizmeti talep etmeli, satın aldığı mal ve hizmet ayıplı ise hakkını aramalıdır.

YASALARIN SİZLERE TANIDIĞI HAKLARI KULLANMAKTAN ÇEKİNMİYİNİZ!



Ayıplı mal/hizmet nedir?

Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilanlarında yer alan veya satıcı tarafından bildirilen, standardında veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya sizin ondan beklediğiniz faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar/hizmetlerdir.

Ayıbı ne kadar zamanda bildirmeliyim?

Satın aldığınız mal/hizmetteki ayıp hemen anlaşılabilir nitelikte "açık ayıp" ise, (örn:ayakkabıdaki yırtık, kazaktaki dikiş hatası vs) satın aldığınız günden itibaren 30 gün içerisinde ayıbı satıcıya bildirmekle yükümlüsünüz. Ancak ayıp mal/hizmet alındığında belirlenmeyen, sonradan ortaya çıkabilecek nitelikte "gizli ayıp" ise (örn:mobilya boyasının dökülmesi, çamaşır makinesinin temiz yıkamaması vb.) bu durumda başvuru süresi malın/hizmetin teslim alındığı tarihten itibaren 2 yıldır.

Ayrıca konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise bu süre 5 yıldır.

Ayıplı mala karşı ne haklarım var?

- ✓ Bedel iadesi hakkı
- ✓ Malın değiştirilmesini isteme hakkı
- ✓ Ayıp oranında bedel indirimi hakkı
- ✓ Ücretsiz onarımını satıcıdan isteme hakkı



Ayıplı hizmete karşı ne haklarım var?

- ✓ Sözleşmeden dönme
- ✓ Hizmetin yeniden görülmesini isteme
- ✓ Ayıplı hizmet oranında bedelin indirilmesi



Satın alınan ayıplı mal/hizmet yüzünden zarara uğrarsak tazminat hakkımız var mıdır?

Ayıplı mal/hizmetin neden olduğu her türlü zarara karşı tazminat hakkınız vardır.

Satıcı keyfi olarak mal satmayıp, satıştan kaçınabilir mi?

Üzerinde "numunedir" veya "satılık değildir" ibaresi bulunmayan bir malın, ticari bir kuruluşun vitrininde, rafında veya açıkça görünür herhangi bir yerinde teşhir edilmesi halinde satıcı bu malın satışından kaçınamaz.

Satın aldığınız mal/hizmete ilişkin uyuşmazlığınız,

- ✓ Mal/hizmette bulunan ayıba ilişkin ise
- ✓ Satıcı/sağlayıcı ile imzalamış olduğunuz sözleşmede yer alan haksız şartlara ilişkin ise,
- ✓ Satın aldığınız devre tatil sözleşmesinin sözleşmeye uygun olarak verilmemesi veya sözleşme gereği ödemeniz gereken üyelik ücretinin çok yüksek olmasına ilişkin ise,
- ✓ Satın aldığınız paket tur sözleşmesinin sözleşmeye uygun olarak düzenlenmemesine ilişkin ise,
- ✓ Kampanyalı (ön ödemeli) olarak satın aldığınız mal/hizmetin zamanında ve gereği gibi teslim edilmemesine ilişkin ise,
- ✓ Mesafeli sözleşme (internet, tv, vb. aracılığıyla) ile aldığınız mal/hizmetin size zamanında teslim edilmemesi, cayma hakkınızı kullanmanıza rağmen bedelin iade edilmemesine ilişkin ise,
- ✓ Banka veya tüketici finans kuruluşu ile imzalamış

olduğunuz kredi sözleşmesini erken kapatmanıza rağmen gerekli olan faiz indiriminin yapılamaması veya yanlış yapılması veya sözleşme hükümlerinin ölçsüz derecede aleyhinize olmasına ilişkin ise,

- ✓ Banka veya tüketici finans kuruluşu ile imzalamış olduğunuz sözleşme esnasında sizden çeşitli isimler altında sözleşmede yer almadığı halde masraf vb. alınmasına ilişkin ise,
- ✓ İmzalamış olduğunuz abonelik sözleşmesine ilişkin ise,
- ✓ Kapıdan aldığınız mal/hizmete ilişkin 7 gün içerisinde cayma hakkınızı kullanmanıza rağmen satıcı veya sağlayıcının ilk yedi gün içerisinde sizden para veya kıymetli evrak alınması yasak olduğu halde aldığı para veya kıymetli evrakin iadesi veya iptaline ilişkin ise,

uyuşmazlığınızın çözülmesi için uyuşmazlık bedelini de dikkate alarak ikamet ettiğiniz yerdeki veya mal/hizmeti satın aldığınız yerdeki Kaymakamlık bünyesinde yer alan **Tüketici Sorunları Hakem Heyetine** veya **Tüketici Mahkemesi**'ne başvurabilirsiniz.

Tüketici sorunlarında
Tüketici Hakem Heyeti
yada Tüketici Mahkemesine
başvurulmalı.