

TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN TASARISIYLA İLGİLİ TBMM SANAYİ KOMİSYONU BASIN DUYURUSU NOTLARI

Tüketici, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin tüketici kredisi sözleşmesinden 14 gün içinde, taksitle satış sözleşmesinden de 7 gün içinde **çayabilecek**.

TBMM Sanayi Komisyonu'nda kabul edilen Tüketicinin Korunması Kanunu Tasarısı'na göre, yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen **sözleşmeler ile bilgilendirmeler** en az 12 punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenecek ve bunların bir nüshası kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilecek. Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının olmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemeyecek. Bu eksiklik sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhal giderilecek. Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemeyecek.

Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde ise tüketiciden **faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri** ile bunlara ilişkin usul ve esaslar, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın görüşü alınarak, tüketiciyi koruyacak şekilde, kanunun ruhuna uygun olarak BDDK tarafından belirlenecek.

Sözleşmelere istinaden tüketiciden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgiler tüketiciye verilecek. Uzaktan iletişim aracıyla kurulan sözleşmelerde de, bilgiler bu araca uygun şekilde verilecek. Bilgilerin tüketiciye verildiğinin ispatı sözleşmeyi düzenleyene ait olacak. Tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenebilecek. Bu fıkra hükümlerine aykırı olarak düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersiz olacak.

Tüketici işlemlerinde, tüketicinin edimlerine karşılık alınan şahsi teminatlar, her ne isim altında olursa olsun adi kefalet, tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça verilen şahsi teminatlar diğer kanunlarda aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet sayılacak.

Temerrüt hali de dahil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanmayacak. Kanun tüm düzenlemeler yönünde katılım bankalarını kapsayacak. Uygulamada, kar payı esas alınacak.

Haksız şartlar hükümsüz sayılacak; Tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar hükümsüz olacak. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini koruyacak.

Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi halinde, bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanacak. Faaliyetlerini, kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi veya kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de bu madde hükümleri uygulanacak.

Vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınılamayacak. Ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler; aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa, bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamayacak.

Sipariş edilmeyen malların gönderilmesi ya da hizmetlerin sunulması durumunda, tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri sürülemez. Bu hallerde, tüketicinin sessiz kalması ya da mal

veya hizmeti kullanmış olması, sözleşmenin kurulmasına yönelik **kabul beyanı olarak yorumlanamayacak**. Tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü olmayacak.

Ayıplı mallar ve ispat;

Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan, satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan, muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar ayıplı olarak kabul edilecek.

Sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içerisinde teslim edilmemesi veya montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda gereği gibi monte edilmemesi sözleşmeye aykırı olarak değerlendirilecek. Malın montajının tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hallerde, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montaj hatalı yapılmışsa, sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olacak.

Teslim tarihinden itibaren 6 ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilecek. Bu durumda malın ayıplı olmadığına ispatı satıcıya ait olacak. Bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyorsa uygulanmayacak.

Satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, üretici, ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgiyi içeren bir etiket konulacak. Teknik düzenlemesine uygun olmayan ürünler hiçbir şekilde piyasaya arz edilemeyecek.

Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici, satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek, sözleşmeden dönme, satılanı alıkoymayı ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme haklarından birini kullanabilecek.

Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilecek.

Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami 30 işgünü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise 60 işgünü içerisinde yerine getirilecek.

Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden yapılan indirim tutarı iade edilecek.

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

Zamanaşımı; 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 2 yıllık zamanaşımına tabi olacak. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren 5 yıl olarak uygulanacak.

İkinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu 1 yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise 3 yıldan az olamayacak. Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmayacak.

Ayıplı hizmet;

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 kullanabilecek. Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar sağlayıcı tarafından karşılanacak. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilecek.

Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin sağlayıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici bu hakları kullanamayacak.

Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden indirim yapılan tutar, tüketiciye iade edilecek.

Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin seçildiği hallerde, hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten yararlanma amacı dikkate alındığında, makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde bu talep sağlayıcı tarafından yerine getirilecek. Bu süre talebin sağlayıcıya yöneltilmesinden itibaren 30 işgünü geçemeyecek. Aksi takdirde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanabilecek.

Taksitle satış ve cayma hakkı; Taksitle satış sözleşmesi yazılı olarak yapılmadıkça geçerli olmayacak. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremeyecek. Tüketici, 7 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin taksitle satış sözleşmesinden cayabilecek.

Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterli olacak. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat edecek.

Satıcı cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmişse tüketici, malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilecek, aksi takdirde tüketici cayma hakkını kullanamayacak. Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin ifasına başlanan hizmet sözleşmelerinde de tüketici cayma hakkını kullanamayacak. Tüketicinin, satıcıyı bulduğu finansal kiralama işlemlerinde cayma hakkı kullanılamayacak.

Temerrüt;

Taksitle satış sözleşmelerinde 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, tüketicinin de kalan borcun en az 10'da birini oluşturan ve birbirini izleyen en az 2 taksidi veya kalan borcun en az 4'te birini oluşturan bir taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Satıcı veya sağlayıcı bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az 30 gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunacak. Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmayacak.

Tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilecek. Her iki durumda da satıcı veya sağlayıcı, faiz

veya komisyon aldığı durumlarda ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indirimini yapacak.

Tüketicinin taşınır bir malın satış bedelini önceden kısım kısım ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen ödenmesinden sonra satılanı tüketiciye teslim etmeyi üstlendikleri ve ödeme süresi 1 yıldan daha uzun veya belirsiz olan sözleşmeler hakkında Türk Borçlar Kanunu'nun ön ödemeli taksitle satış hükümleri uygulanacak.

Kredi kartı sözleşmeleri, faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında, ödemenin 3 aydan daha uzun süre ertelenmesi veya benzer şekilde taksitle ödeme imkanı sağlanması halinde tüketici kredisi sözleşmesi olarak değerlendirilecek. Ancak bu durumda uygulanacak faiz oranı kredi kartı sözleşmesi uyarınca belirlenen orandan fazla olamayacak.

Tüketici, 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin tüketici kredisi sözleşmesinden cayabilecek.

Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi içinde kredi verene yöneltilmiş olması yeterli olacak. Kredi veren, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlü olacak.

Cayma hakkını kullanan tüketicinin krediden faydalandığı hallerde, tüketici, anaparayı ve kredinin kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar olan sürede tahakkuk eden faizi en geç cayma bildirimini kredi verene göndermesinden sonra 30 gün içinde geri ödeyecek. Bu süre içinde ödeme yapılmaması halinde tüketici kredisinden cayılmamış sayılacak. Faiz, akdi faiz oranına göre hesaplanacak. Tüketiciden, hesaplanan akdi faiz ve bir kamu kurum veya kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenmiş bedel talep edilemeyecek.

Faiz oranı;

Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde faiz oranı sabit olacak. Sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen bu oran tüketici aleyhine değiştirilemeyecek. Tüketici kredisi sözleşmelerinde, akdi faiz, efektif yıllık faiz veya kredinin toplam maliyetinin yer almaması durumunda, kredi tutarı faizsiz olarak sözleşme süresinin sonuna kadar kullanılacak. Efektif faiz oranı, olduğundan düşük gösterilmişse, kredinin toplam maliyetinin hesaplanmasında esas alınacak akdi faiz oranı, düşük gösterilen efektif faiz oranına uyacak şekilde yeniden belirlenecek. Bu hallerde ödeme planı, yapılan değişikliklere göre yeniden düzenlenecek.

Belirli süreli kredi sözleşmesinin şartları, tüketici aleyhine değiştirilemeyecek. Belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde faiz oranında değişiklik yapılması halinde, bu değişiklik, yürürlüğe girmesinden 30 gün önce, tüketiciye kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yazılı olarak bildirilecek. Bu bildirimde, yeni faiz oranının yürürlüğe girmesinden sonra yapılacak ödemelerin tutarı, sayısı ile aralıklarının değişmesine ilişkin ayrıntılara yer verilecek. Faiz oranının artırılması halinde, yeni faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamayacak. Tüketici, bildirim tarihinden itibaren en geç 60 gün içinde borcun tamamını ödediği ve kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmeyecek.

Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabilecek veya kredi borcunun tamamını **erken ödeyebilecek**. Bu hallerde kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapacak.

Belirli süreli kredinin erken ödenmesi durumunda kredi veren erken ödeme tazminatı talep edebilecek. Bu tazminat, erken ödeme ile kredi sözleşmesinin sona erme tarihi arasındaki sürenin 1 yılı aşmaması durumunda erken ödenen kredi tutarının binde beşini, bir yılı aşması halinde ise erken ödenen kredi tutarının yüzde birini aşmayacak. **Erken ödeme**

tazminatı, tüketicinin erken ödemesi ile kredi sözleşmesinin sona erme tarihi arasındaki dönemde ödemesi öngörülen faizin tutarını da aşmayacak.

Bir kredi ödeme garantisi sağlamayı amaçlayan sigorta sözleşmesi kapsamında yapılan erken ödemeler, kredili mevduat sözleşmesi kapsamında yapılan erken ödemeler, erken ödeme tutarının 12 ay için 20 bin lirasını aşmaması durumunda yapılan erken ödemeler" durumlarında, erken ödeme tazminatı talep edilemeyecek.

Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmayacak. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat kredi veren tarafından kabul edilecek.

Tüketicinin mal veya hizmet tedarikine ilişkin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirim cayma süresi içerisinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi halinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erecek.

Bağlı kredilerde, mal veya hizmet hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmezse satıcı, sağlayıcı ve kredi veren, tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması halinde müteselsilen sorumlu olacak. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması halinde bağlı kredi de bu oranda indirilecek ve ödeme planı buna göre değiştirilecek. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması halinde, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı, sağlayıcı ve kredi veren müteselsilen sorumlu olacak. Ancak, kredi verenin sorumluluğu, malın teslim veya hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıl olacak.

TBMM Sanayi Komisyonu'nda kabul edilen Tüketicinin Korunması Kanunu Tasarısı'na göre, **ön ödemeli konut satış sözleşmesinde**, tüketicilere sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce, Bakanlıkça belirlenen hususları içeren ön bilgilendirme formu verilmek zorunda olacak.

Yapı ruhsatı alınmadan, tüketicilerle ön ödemeli konut satış sözleşmesi yapılamayacak.

Ön ödemeli konut satışının tapu siciline tescil edilmesi, satış vaadi sözleşmesinin ise noterde düzenleme şeklinde yapılması zorunlu olacak. Aksi halde satıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremeyecek. Satıcı, geçerli bir sözleşme yapılmış olmadıkça tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemeyecek.

Bakanlıkça belirlenen büyüklüğün üzerindeki projeler için satıcının ön ödemeli konut satışına başlamadan önce; bina tamamlama sigortası yaptırmaması veya Bakanlıkça belirlenen diğer teminat veya şartları sağlamaması zorunlu olacak. Bina tamamlama sigortası kapsamında sağlanan tazminat, teminat ve benzeri güvenceler, iflas veya tasfiye masasına dahil edilemeyecek, haciz edilemeyecek, üzerlerine ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz konulamayacak. Hükmün uygulamayan satıcılara önce bir aylık süre verilecek. Söz konusu şartların yerine getirilmemesi halinde satıcıya 500 bin lira ceza verilecek. Aynı uygulama ve yaptırım devre tatil taşınmazları için de geçerli olacak.

Tüketici, 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin ön ödemeli konut satış sözleşmesinden cayabilecek.

Ön ödemeli konut satışında devir veya teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren 36 ayı geçemeyecek.

Ön ödemeli konut satışında, devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı olacak. Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı; konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal

yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilecek.

Satıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmezse tüketiciden herhangi bir bedel talep edemeyecek.

Tüketicinin ölmesi veya kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesi ya da sözleşmenin yerine olağan koşullarla yapılacak bir taksitle satış sözleşmesinin konulmasına ilişkin önerisinin satıcı tarafından kabul edilmemesi yüzünden sözleşmeden dönülmesi hallerinde, tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemeyecek.

Diğer Tüketici Sözleşmeleri;

İşyeri dışında (kapıdan satışlar) kurulan sözleşmeler, Bakanlık tarafından yetkilendirilmiş satıcı veya sağlayıcı tarafından kurulacak.

Tüketicinin, işyeri dışında kurulan sözleşme ya da buna karşılık gelen herhangi bir öneri ile bağlanmadan önce açık ve anlaşılır şekilde bilgilendirecek. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya ait olacak. İşyeri dışında kurulan sözleşmeler yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmayacak. Geçerli bir sözleşme kurmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremeyecek.

Satıcı veya sağlayıcı; tüketicinin kendi el yazısı ile sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamak, sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek ve mal veya hizmeti tüketiciye sunmakla yükümlü olacak. Sözleşmenin tüketiciye teslim edildiğinin ve mal veya hizmetin sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya ait olacak.

Tüketici, 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahip olacak. Cayma süresi içerisinde satıcı veya sağlayıcı sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemeyecek.

Tüketici, cayma süresi içerisinde malın mutad kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu olmayacak.

Satıcı veya sağlayıcının bu maddede belirtilen yükümlülükler aykırı hareket etmesi veya tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmemesi durumunda, tüketici cayma hakkını kullanmak için 14 günlük süreyle bağlı olmayacak.

Mesafeli sözleşmeler; İletişim araçlarıyla kurulan mesafeli sözleşmelerde, tüketici, açık ve anlaşılır şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilecek.

Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya ait olacak.

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı andan itibaren taahhüt edilen süre içerisinde yerine getirecek. Bu süre her halükarda 30 günü geçemeyecek. Satıcı veya sağlayıcının bu süre içerisinde edimini yerine getirmemesi durumunda tüketici sözleşmeyi feshedebilecek.

Tüketici, 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahip olacak.

Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle, satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, satıcı ya da sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları tutmakla yükümlü olacak ve talep edildiğinde

bunları tüketiciye verecek. Aracılık edenler, satıcı ya da sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerden dolayı sorumlu olacak.

Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler;

Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketici, sözleşmenin kurulmasına ilişkin iradesini açıklamadan önce, cayma hakkı, tüketicinin kabul beyanı vermesi halinde yükümlülük altına gireceği ve ayrıntıları açık, anlaşılır ve kullanılan iletişim araçlarına uygun bir şekilde bilgilendirilecek. Bu bilgilendirmenin ticari amaçla yapıldığı anlaşılır olmalı ve sesli iletişim araçlarının kullanıldığı hallerde sağlayıcının kimliği ile görüşme talebinin sebebi her görüşmenin başında belirtilecek.

Tüketicinin sözleşmenin kurulmasına dair kabul beyanı, kullanılan iletişim araçlarına uygun olarak fiziki veya elektronik ortamda tespit veya kayıt edilecek.

Tüketici, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerden 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahip olacak.

Devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri;

Devre tatile konu taşınmazın inşaa edileceği arsa için yapı ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli devre tatil sözleşmesi yapılamayacak. Tüketicilere, devre tatil sözleşmeleri, uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri, değişim sözleşmeleri, satıcı veya sağlayıcının, devre tatil veya uzun süreli tatil hizmetinin alınıp satılması hususunda tüketiciye yardımcı olduğu yeniden satış sözleşmeleri kurulmadan en az bir gün önce içeren ön bilgilendirme formu verilecek.

Tüketici, tecrübe ve muayene koşuluna bağlı olan bu sözleşmelerden 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahip olacak.

Devre tatile konu taşınmazın ön ödemeli satılması durumunda, devir ya da teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı olacak. Devre tatil amaçlı taşınmazın ön ödemeli satışında devir ve teslim süresi sözleşme tarihinde itibaren 36 ayı geçemeyecek.

Katılımcılarına para ya da mal varlığı ortaya koymaları ve sisteme başka katılımcılar bulmaları şartıyla para kazandıracakları ümidi veren piramit satış sisteminin kurulması, yayılması ve tavsiye edilmesi yasak olacak. Bu şekilde satış yapılan elektronik sistemler de durdurulacak.

TBMM Sanayi Komisyonu'nda kabul edilen Tüketicinin Korunması Kanunu Tasarısı'na göre, paket tur düzenleyicisinin Türkiye'de temsilcisinin bulunmadığı hallerde, paket tur aracısı, paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olacak.

Paket tur sözleşmesi kurulmadan önce tüketiciye ön bilgilendirme yapılacaktır.

Tüketici, kendisinden 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 turu kabul edebileceği gibi sözleşmeden dönme hakkına da sahip olacak.

Sözleşmeden dönülmesi halinde paket düzenleyicisi veya aracısının, dönme bildirimimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç 7 gün içinde tüketicinin ödemiş olduğu tüm bedeli, herhangi bir kesinti yapmaksızın iade edecek.

Tüketici, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik nedeniyle bedelin indirilmesini talep edebilecek.

Paket tur düzenleyicisinin, tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde tüketici sözleşmeden dönebilecek. Bu hallerde paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erecek.

Yapılmış olan ödemeler, sözleşmeden dönüldüğü tarihten itibaren en geç 7 gün içinde tüketiciye iade edilecek.

Ancak paket tur düzenleyicisi o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için tüketiciden hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep edebilecektir.

Paket tur düzenleyicisi, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumlu olacaktır. Tüketici, boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilecektir.

Abonelik sözleşmeleri;

Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamayacaktır; ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi halinde abonelik sözleşmesi uzatılabilecektir.

Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahip olacaktır.

Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde de tüketici sözleşmeyi feshedebilecektir.

Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem belirleyemeyecektir.

Aboneliğin belirlenen süreler içerisinde sona erdirilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlanılmış olsa dahi, tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemeyecektir. Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren 15 gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan ücretin geri kalan kısmını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlü olacaktır.

Süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamaları;

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, yönetmelikle belirlenen süreli yayıncılık amaçlarına uygun kültürel mal veya hizmetler dışında başka bir mal veya hizmet verilemeyecektir.

Süreli yayının birden fazla sayıda satın alınmasını gerektiren ve belirli bir zamana yayılan promosyon uygulamalarının süresi; günlük süreli yayınlarda 75 günü, haftalık süreli yayınlarda 18 haftayı, daha uzun süreli yayınlarda ise 12 ayı geçemeyecektir.

Promosyon uygulaması süresince, süreli yayını satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle artırılmayacaktır.

Tüketicinin Bilgilendirilmesi;

Perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde tüketicinin ödeyeceği tüm vergiler dahil satış fiyatı ve birim fiyatını gösteren, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren etiket konulması; etiket konulması mümkün olmayan hallerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunlu olacaktır.

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

İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimli satış fiyatı, indirimden önceki fiyatı ve indirim oranı, tarife ve fiyat listeleri ile etiketlerinde gösterilecek. İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimden önceki fiyattan satışa sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya ait olacak.

Tüketicinin kullanımına sunulan malların tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla, gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satışa sunulması zorunlu olacak.

Malın güvenli kullanımına ilişkin hususların malın üzerinde yer alması halinde yazılı ve sesli ifadeler Türkçe olacak.

Üretici ve ithalatçılar, tüketiciye yönelik üretilen veya ithal edilen mallar için içeriği yönetmelikle belirlenen bir garanti belgesi düzenleyecek.

Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlamak üzere asgari 2 yıl olacak. Ancak, özelliği nedeniyle bazı malların garanti şartları Bakanlıkça başka bir ölçü birimi ile belirlenebilecek.

Tüketici onarım hakkını kullanmışsa, malın garanti süresi içerisinde tekrar arızalanması veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hallerinde, diğer haklarını kullanabilecek. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumlu olacak.

İlgili firmanın yetkili servisi olmasalar dahi TSE tarafından verilen Hizmet Yeri Yeterlilik Belgesi sahibi işletmeler tarafından yapılacak bakım ve tamirat garantiyi bozmayacak. Bu firmanın tamir ettiği mal üzerinde herhangi bir hasara neden olduğunu ispatı halinde, her türlü masraf hasara neden olan firmaya ait olacak.

İlave taahhüdlere, taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilanlarında yer alan ifadelerle de bağlı olunacak.

Üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarını kendileri kurabileceği gibi servis istasyonlarının verdiği hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla kurulu bulunan servis istasyonlarından veya servis organizasyonlarından da faydalanabilecek.

İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi halinde bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumlu olacak.

Tüketicinin bilinçlendirilmesi konusunda örgün ve yaygın eğitim kurumlarının ders programlarına, Milli Eğitim Bakanlığınca gerekli ilaveler yapılacak.

Ülke genelinde yayın yapan radyo ve televizyon kuruluşları 07.00-23.00 saatleri arasında, ayda 10 dakikadan az olmamak üzere tüketicinin bilinçlendirilmesi amacıyla yayınlar yapmak zorunda

KAYNAK: TBMM Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü