

YENİ TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN İLE GETİRİLEN YENİLİKLER – III**MAL VE HİZMET SEKTÖRÜ**

[Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun](#) 28/5/2014 tarihinde yürürlüğe girecektir. (6502 Sayılı Kanunun [87. Maddesi](#))

Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında kanun ile mal ve hizmet sektörüne getirilen yenilikler:

- **Tüm tüketici sözleşmeleri¹** 12 punto büyüklüğünde ve okunabilir olmak zorunda.
- **Sözleşme Koşulları** tüketici aleyhine değiştirilemez.
- Tüketiciden **haksız ek bir bedel²** talep edilemez.
- Tüketiciden talep edilecek **her türlü ücret ve masrafa** ilişkin bilgiler sözleşmede yer almak zorunda.
- Temerrüt hali dahil Tüketici işlemlerinde **“bileşik faiz”** uygulanmayacak.
- Vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde **teşhir edilen malın**, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınılamayacak.
- 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.
- Tüketici kredisi ve taksitli satışlara **cayma hakkı getirildi.**
- Kapıdan ve mesafeli satışlarda 7 gün, Devre tatil sözleşmelerinde ise 10 gün olan Cayma süresi **14 güne çıkarıldı.**
- Ön ödemeli konut satışları, Tüketici kredisi sözleşmeleri, Finansal Hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde **14 günlük;** Taksitli sözleşmelerde ise **7 günlük cayma hakkı getirildi.**

¹4077 sayılı kanunda sözleşmelerin 12 punto ile yazılması koşulu; Konut Finansman sözleşmelerinde yer almazken; sadece Taksitle satış, devre mülk, paket tur, kampanyalı satışlar, kapıdan satış, mesafeli satış, tüketici kredisi, kredi kartları, ve abonelik sözleşmelerinde yer almaktadır.

² “Buna göre ortalama bir tüketicinin kendisine sunulan edim kapsamında saymakta haklı olduğu, ana sözleşme ücreti dâhilinde bu edimi de ödediğini düşündüğü hallerde ayrıca ücret talep edilemeyecektir. Burada kast edilensubjektif bir tüketici beklentisi değil, ortalama bir tüketicinin objektif, genel ve haklı bir algısıdır. Bunun tespit edilmesinde ise yargı organlarına yol gösterecek olan iki kriter vardır:

Öncelikle, Kanunda özel olarak düzenlenmiş sözleşmelerde, özellikle edim kapsamında sayılmış olan hizmetler için ayrıca bir ücret talep edilmesi mümkün değildir. Örneğin satım sözleşmesinde devir ve taşıma giderleri için özel bir düzenleme vardır veya kira sözleşmesi sırasında ortaya çıkan kira konusunun ayıplarının kimin tarafından giderileceği veya temizlik ve bakım giderlerini kimin ödeyeceği bellidir. Kanunda özel olarak düzenlenmemiş isimsiz sözleşmelerde ise özel olarak düzenlenmiş sözleşme hükümlerinin kıyasen uygulanması mümkündür.

Üçüncü fıkranın değerlendirme için getirdiği ikinci kriter ise mal veya hizmet sunanın kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir ücret talep edemeyecek olmasıdır. Bu kapsamda sözleşmeyi düzenleyen kendisini belirli risklere karşı korumak için yaptığı masrafları, daha sonra tüketiciye yüklemesi hakkaniyete uygun değildir. Zira başlangıçta sözleşme fiyatı belirlenirken tarafların risk hesaplarının yapıp, ona göre edimin belirlenmesi gerekir. Dolayısıyla bu değerlendirmede özellikle tarafların risk alanlarının da iyi tartılması gerekir.

Yukarıdaki açıklamaları bir örnek ile somutlaştırabilmek mümkündür. Örneğin bir hava yolu şirketinin asli edimi tüketicilerin ve el bagajlarının taşınmasıdır. Ulaştırma sırasında verilen yemek ve içecek servisi, el bagajından daha büyük bagajların taşınması, uçak yolcularına sigorta yaptırılması ise yan edimlerdir. Bu kapsamda sadece el bagajı ile uçan, yiyecek, içecek servisinden faydalanmayan ve sigorta yaptırmayan bir tüketicinin daha büyük bir bagajla uçan ve/veya yiyecek içecek servisinden faydalanan ve/veya sigorta yaptıran diğer bir tüketiciden daha ucuza uçmak istemesi makul bir istektir ve hava yolu şirketinin de bu imkânı tüketiciye sunması hakkaniyete uygundur. Asli edim, yan edim ve sözleşmeyi düzenleyen kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masrafların neler olabileceğine ilişkin açıklamalar yukarıda kapsamlı biçimde yapılmıştır. Ancak, bankacılık işlemlerinde asli edim, yan edim, sözleşmeyi düzenleyen kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar konusunda karara varmak çok da kolay olmayacaktır. Bankacılık işlemlerinde asli edim, yan edim ve sözleşmeyi düzenleyen kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masrafların neler olduğunun bankacılık sektörünün düzenleyici kurumu olan Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenmesinin mevzuatı uygulayacak olanların işlerini kolaylaştıracağı ve çıkabilecek yorum farklılıklarını engelleyebileceği düşünülmektedir. Bu nedenle, bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraflar ile bunlara ilişkin usul ve esasların Bakanlığın görüşü ile Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirleneceği hüküm altına alınmıştır.” (6502 sayılı kanunun 4. Maddesinin gerekçesi)

Bilgi amaçlıdır, resmi hüviyeti yoktur.

Copyright©2008-2013. Kanunum bir Karakullukçu Dan. Ltd. Şti. (Şirket) servisidir. “Kanunum” Şirket’in tescilli markasıdır ve tüm hakları saklıdır. Kanunum bir resmi kaynak veya hukuk danışmanlık servisi değildir

- Ayıplı mallarda satıcının sorumluluğu Taşınır mallarda 2, taşınmaz mallarda 5 yıl olarak belirlendi.
- İlk 6 ay içinde ortaya çıkan ayıplarda malın **ayıplı olmadığını** satıcı ispat edecek.
- Ayıp, ağır kusur veya hile ile gizlenmiş ise satıcının sorumluluğu için **zamanaşımı işlemeyecek**.
- 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.
- 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.
- Tüketici ayıba karşı;
 - Sözleşmeden dönme
 - Ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme
 - Ücretsiz onarım
 - Satılanın ayıpsız misli ile değiştirilmesi**Seçimlik haklarından birini** kullanabilecek.
- **Kampanyalı satış** izin belgesi kaldırıldı.
- **Taksitli satışlarda**, 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.
- İşyeri dışında satış yapacaklar **Bakanlıktan Yetki belgesi** almak zorunda.
- **Kapıdan satışlarda** sözleşme imzalanmadan önce tüketicinin bilgilendirilmesi zorunlu oldu.
- **Kapıdan satışlarda**; Sözleşme tarihinin tüketicinin kendi el yazısı ile yazılması ve sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye verilmesi zorunluluğu getirildi.
- **Mesafeli satışta** sözleşme imzalanmadan önce tüketicinin sözleşme şartlarıyla ilgili olarak bilgilendirilmesi zorunlu oldu.
- **Mesafeli satışta** sipariş edilen ürünlerin en geç 30 gün için müşteriye teslim edilmesi gerekiyor.
- **Mesafeli satışta**; Satışa aracılık edenlerin satıcı ve sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları tutmaları ve istenilmesi halinde bu bilgileri ilgili kurum ve kuruluş ve tüketicilere vermeleri zorunlu hale getirildi.
- **Devre mülkler ve alternatif tatil üyelikleri (devre yat, kulüp üyeliği, vb.)** devre tatil kapsamına alındı.
- **Devre tatil** sözleşmelerinde sözleşme imzalanmadan önce tüketicinin sözleşme şartlarıyla ilgili olarak bilgilendirilmesi zorunlu oldu.
- **Devre tatil** sözleşmelerinde Sözleşme tarihinin tüketicinin **kendi el yazısı** ile yazılması ve sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye verilmesi zorunluluğu getirildi.
- **Paket Turlarda**, tüketiciye ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmek zorunda.
- **Paket tur** sözleşmelerinde, sözleşmenin esaslı unsurlarında biri değiştirildiğinde tüketici sözleşmeden dönme hakkını kullanabilecek. Bu durumda satıcı tüketicinin ödediği tüm **bedeli kesintisiz** bir şekilde “derhal” iade etmek zorunda.
- **Ticari veya mesleki amaçla** paket tura katılanlar da tüketiciye sağlanan haklardan yararlanabilecek.

- Tüketici, belirsiz süreli veya süresi 1 yıldan uzun olan abonelik sözleşmesini, istediği zaman; süresi 1 yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesini satıcı veya sağlayıcının sözleşmede değişiklik yapması halinde **feshedebilecek**.
- Aboneliğin sona erdirilmesi isteği süresi içinde yerine getirilmezse abonelikten faydalanılmış olsa dahi tüketiciden herhangi bir **bedel talep edilmeyecek**.
- Abonelik sözleşmelerinde sağlayıcı **değişiklik yaptığı**nda tüketici sözleşmeyi feshedebilecek.
- **Süreli yayın** kuruluşlarının verebileceği kültürel ürünler yönetmelik ile belirlenecek.
- **Süreli yayını** birden fazla sayıda satın alınmasını gerektiren ve belirli bir süreye yayılan promosyon uygulamalarının süresi; Günlük süreli yayınlarda 75 gün; Haftalık süreli yayınlarda 18 hafta; daha uzun süreli yayınlarda 12 ayı geçemeyecek.
- İndirimsiz fiyatta, **indirim oranı** da etiket üzerinde bulunmak zorunda.
- Satıcı veya sağlayıcı ürünün **indirim öncesi fiyatının** daha yüksek olduğunu ispatlamak zorunda. Bakanlık ve ilgili odalar bu konuda denetim yapmaya yetkili kılındı.
- **Tanıtma ve kullanım kılavuzları** tüketicileri daha fazla bilgilendirecek şekilde hazırlanacak.
- Malın güvenli kullanımına ilişkin yabancı dil ibareleri **Türkçe yazılmak**, seslendirilmek zorunda.
- Türkçe tanıtma ve kullanım kılavuzu **hazırlama sorumluluğu** üretici ve ithalatçıya; tüketiciye **teslim edilmesi** satıcıya aittir.
- **Onaylı garanti belgesi** zorunluluğu kaldırıldı.
- Garanti belgelerinin şekil ve içeriği Bakanlıkça belirlenecek. Ayrıca Garanti Belgelerinin teslim edilip edilmediği de bakanlık tarafından kontrol edilecek.
- Satıcı veya sağlayıcı **ihiyarı garanti taahhüdünde**³ bulunabilecek.
- Kullanım ömrü 10 yıl olan televizyonlar için her coğrafi bölgede en az 3 olmak üzere, 7 bölgede toplam 40 servis istasyonu kurulması zorunlu oldu.
- Her hangi bir markanın yetkili servisi olmayıp, **özel servis olarak hizmet** veren servis istasyonlarının da verdikleri hizmetten dolayı tüketiciye karşı sorumlu olacak.

³*İhtiyari Garanti: Tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydı ile malın veya hizmetin bedelinin iadesi, değiştirilmesi, onarılması, ya da bakımının yapılması veya benzer hususlarda, üretici veya ithalatçı tarafından verilen ilave garantidir.*

Bilgi amaçlıdır, resmi hüviyeti yoktur.

Copyright©2008-2013. Kanunum bir Karakullukçu Dan. Ltd. Şti. (Şirket) servisidir. "Kanunum" Şirket'in tescilli markasıdır ve tüm hakları saklıdır. Kanunum bir resmi kaynak veya hukuk danışmanlık servisi değildir