



OĐUZELİ MYO

HUKUK BÖLÜMÜ

CEZA İNFAZ VE GÜVENLİK HİZMETLERİ PROGRAMI

2022 TOPLUMSAL DUYARLILIK PROJESİ

---

# TÜKETİCİ HAKLARI

---

Ders Koordinatörü: Öğr. Gör. Ali Balkan

# BİLİNÇLİ TÜKETİCİ MİSİNİZ?

## BİLİNÇLİ TÜKETİCİ KİMDİR?

BİR MAL VEYA HİZMETİ SATIN ALIRKEN TEMEL GEREKSİNİMİNİ ÖN PLANDA TUTAR  
SATIN ALACAĞI MAL VE HİZMETLERİN KALİTELİ, GÜVENLİ, UCUZ VE SAĞLIKLI  
OLMASI İÇİN ARAŞTIRIR

FİRMALAR ARASINDA GÜVENİLİRLİĞİ ÖN PLANDA TUTAR  
HAKKINI BİLİR, HAKLARINA SAHİP ÇIKAR VE SAVUNUR  
ÇEVREYE KARŞI DUYARLIDIR. YURDUNUN VE DÜNYANIN HER KÖŞESİNİ KENDİ EVİ  
OLARAK DÜŞÜNÜR

MEDYANIN VE REKLAMLARIN ETKİSİNDE KALARAK DAVRANIŞ GÖSTERMEZ  
TÜKETİMİN NESNESİ DEĞİL ÖZNESİ OLDUĞUNU DÜŞÜNÜR  
HER ÇEŞİT SAVURGANLIK ÜRE İSRAFIN KARŞISINDADIR  
TÜKETİCİ HAKLARININ YERLEŞTİRİLMESİ VE KORUNMASININ TÜKETİCİLERİN  
ÖRGÜTLENMELERİ İLE SAĞLANABİLECEĞİNE İNANIR

## BİLİNÇLİ TÜKETİCİ ÖZELLİKLERİ

ALIŞVERİŞE ÇIKMADAN ÖNCE LİSTE YAPAN VE BU LİSTENİN DIŞINDA ÜRÜN ALMAYAN,  
ALIŞVERİŞE GERÇEKTEN İHTİYACI OLUP OLMADIĞINA BİLİNÇLİ ŞEKİLDE KARAR VEREN,  
ALACAGI ÜRÜNÜ ÖNCE DEN ARAŞTIRMIS OLAN,  
ALACAGI ÜRÜN HAKKINDA YORUMLARI OKUYAN,  
MAĞAZADA ALACAGI ÜRÜNÜN SON KULLANMA TARİHİNE BAKAN, TSE VE CE DAMGALARINI KONTROL EDEN,  
GIDA ÜRÜNLERİNİN AMBALAJLARININ YIRTIK, HASARLI VEYA AÇIK OLMAMASINI KONTROL EDEN,  
MAĞAZADAN İSTEDİĞİ ÜRÜNÜ ALDIKTAN SONRA BAŞKA ÜRÜN ALMAYAN,  
ÖDEME SIRASINDA ALDIĞI FİŞİ SAKLAYAN,  
ALDIĞI ÜRÜN HAKKINDA SORUN YAŞARSA FİŞİYLE BERABER İADE SÜRECİNİ YAPABİLEN,  
TÜKETİCİ HAKLARINI İYİ BİLEN, GEREKTİĞİNDE TÜKETİCİ HAKLARI MAHKEMESİNE BAŞVURAN,  
ALDIĞI ÜRÜNLERİN GARANTİ SÜRESİNİ YETKİLİ KİŞİLERE ORAYLATIR VE GARANTİ SÜRESİNİ DÜZENLİ TAKİP  
EDEN,  
TELEVİZYON, GAZETE VE GENEL AĞ ÜZERİNDEKİ REKLAMLARA KARŞI DİKKATLİ DAVRANAN KİŞİLER BİLİNÇLİ  
TÜKETİCİDİR.

Ahmet Çilo



# Alo 175

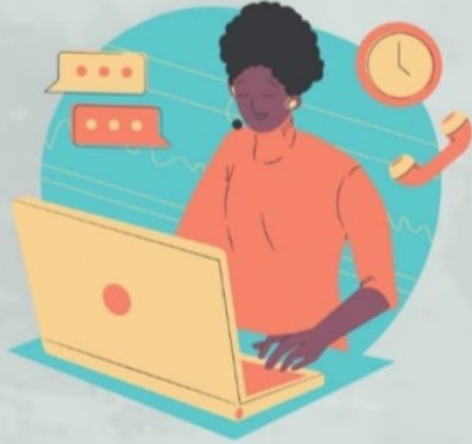
Alo 175 Nedir?

Ticaret Bakanlığı bünyesinde oluşturulmuş olan "Alo 175 Tüketici Danışma Hattı" tüketici vatandaşların karşılaşmakta oldukları sorunlar ile alakalı olarak çözüm yollarının sunulduğu bir hizmet merkezidir. Ayrıca bu hizmet merkezince tüketici uyuşmazlıklarına dair ilgili makamlara yönlendirmeler de yapılmaktadır.

Alo 175 Tüketici Danışma Hattı Hangi Konularda Destek Verir?

Alo 175, Ticaret Bakanlığınca oluşturulan ve tüketici sorunlarını konu edinen bir çağrı merkezi olarak hizmetine devam etmektedir. Buraya vatandaşlara insan sağlığı bakımından olumsuz özellikler taşıyan ürünlerin ihbarı yapılabilmektedir. Ayrıca can ve mal güvenliği açısından tehdit unsurları içeren hususlarda yine bu hatta ihbar edilebilmektedir.

Bu hat sadece ihbar amaçlı olmayıp ürünler hakkında bir takım bilgilendirmelerin yapıldığı, çözüm önerileri hakkında bilgiler sunulduğu bir iletişim merkezidir. Aynı zamanda vatandaşların zaman kayıplarını önlemek için gerekli yönlendirmelerin yapıldığı hizmet birimidir.



ASLI EKER





# Cayma Hakkı

## Cayma hakkı nedir?

Mesafeli sözleşmelere yönelik oluşturulan yasalara göre yapılan satış sonucunda tüketicinin 14 gün içinde ürünü iade etme hakkı ve bedelinin tamamını alma hakkı mevcuttur.

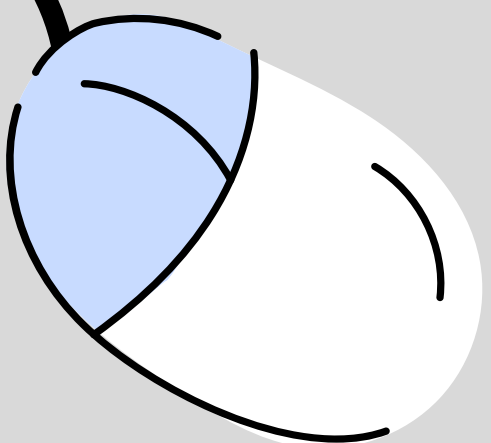
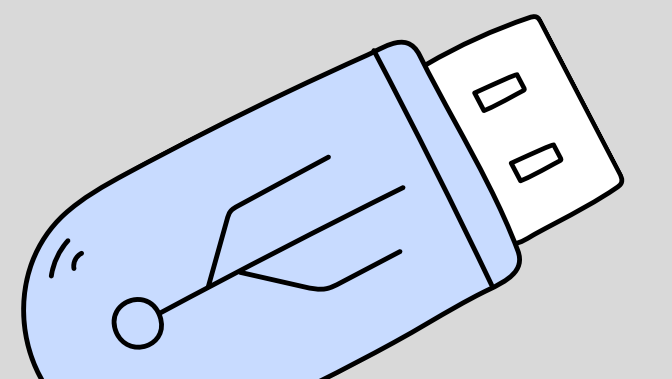


## Tüketicinin cayma hakkı koşulları nelerdir?

Tüketiciler, uzaktan yapılan alışverişlerde (İnternet, telefon yoluyla gibi) 14 gün, kapıdan satışlarda yine 14 gün ve taksitli alışverişlerde ise 7 gün içerisinde, hiçbir gerekçe ileri sürmeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir.



Tuğçe Şahin





# TÜKETİCİ HAKLARINI KULLAN TÜKENME

TEMEL İHTİYAÇLARIN KARŞILANMASI HAKKI



İnsanın, insan olmasından kaynaklanan ve hayatını sürdürebilmesi için gereken asgari ihtiyaçları işaret eden bu hak şu kavramları içerir;

- Gıda maddesi tüketebilme
- Giyinme ve kuşanma
- Barınma (konut) hakkı
- Temel sağlık koşul ile hizmetlerinden yararlanabilme hakkı

AYŞE İSPİR



# ALIŐVERIŐ YAPARKEN HARCANAN SEN OLMA

## Temsil Edilme (Sesini Duyurma) Hakkı

Temel bir hak olarak; tüketicinin (sesini duyurma) temsil edilme kapsamında;

- Siyasi otoritenin, sosyoekonomik politikalarını oluŐturmasında dikkate alınmak, etkili olmak.
- Kamu kuruluşlarında temsil edilmek,
- İŐletmeler ve onları Őemsiyeleri altında toplayan kurumlarda çıkarları temsil etmek, gerektiğinde müdahil olabilmek,
- İŐletmelerin deęiŐik aktivitelerinde (tüketiciler panelinden, yeni ürün geliŐtirmeye kadar...) rol oynamak görüŐ ve istek bildirmek gibi aktiviteler yer almaktadır.



ÜMMÜGÜL KANLI



# TÜKETİCİYİZ AMA BİLİNÇLİ MİYİZ?

## Bilgi Edinme Hakkı



- Satın alınabilir mal ve hizmetler hakkında bilgi sahibi kılınma,
- Yanıltıcı, yanlış ve eksik reklam uygulamalarına karşı korunma,
- Pazarlama karmaşasının diğer tüm unsurlarında (ambalaj, etiket, promosyonlar, (vb) yanıltıcı, eksik ve yanlış anlayış ile uygulamaları önleme, amaçlarına uygun, düzeltici ve engelleyici tedbirlerle, tüketicinin bilgi edinme hakkı tesis edilmeye çalışılmaktadır.



KORUNMAYAN TÜKETİCİ  
KORUMASIZ AĞACA BENZER  
BİR GÜN KURUR GİDER.



ZARARLARIN  
GİDERİLMESİ

HAKKI:Satın  
alınan mal veya  
hizmetten dolayı  
Tüketicinin  
uğramış olduğu  
zararın  
giderilmesi, o  
mal veya  
hizmetin  
yeniden  
tüketicie  
ulaştırılmasını.



**Şahin**  
**Aslaner**



# ALDATICI REKLAM

## REKLAM



## GERÇEK



## Aldatıcı reklam nedir?

Aldatıcı reklamlar tüketicileri ürünün kalitesiyle ve özellikleri ile ilgili yanlış bilgilendirmektedir. Aldatıcı reklamlarda gerçeği yansıtmayan ifadeler kullanılmaktadır. Gerçeği yansıtmayan bu ifadeler, tüketicinin tutum ve davranışları üzerinde etkili olmaktadır.

## Aldatıcı reklam unsurları nelerdir?

- Reklamın yanlış veya yanıltıcı olması,
- Reklamın hitap ettiği kitlede orta seviyedeki tüketiciyi aldatması veya aldatma ihtimalinin bulunması
- Aldatıcılığın önemli olması olarak sıralayabiliriz.

## REKLAM



## GERÇEK



## Yanıltıcı reklam nereye şikayet edilir?

Ticari reklamlar hakkında yapılan şikayet başvuruları, yazılı bir dilekçe ile elden veya posta yoluyla Genel Müdürlüğümüz'e gönderilebilir.

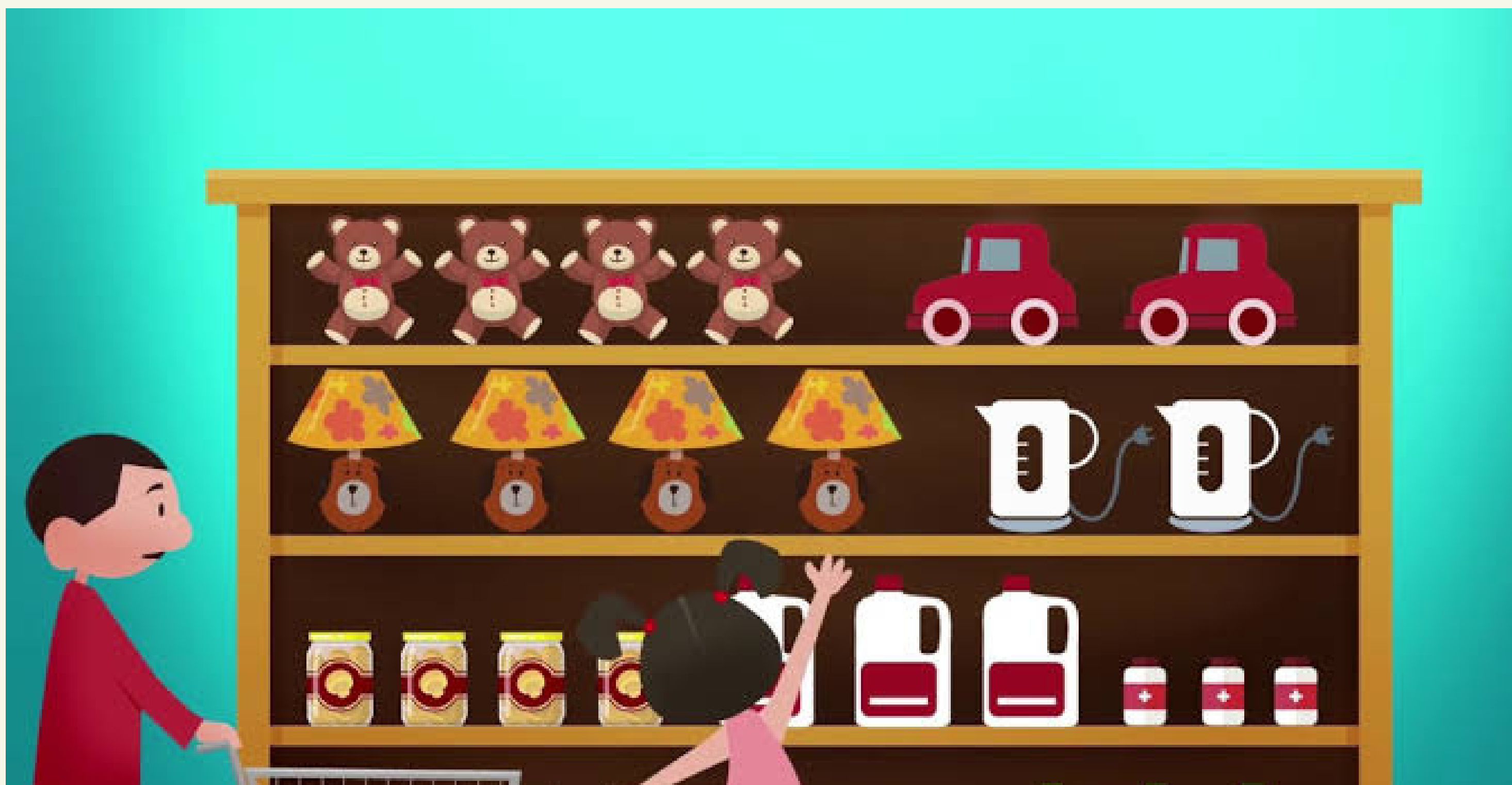
**Gülnabi BOYRAZ**



## Ürün Güvenliği

### Ürün güvenliği nedir?

Güvenli ürün, normal kullanım koşullarında tüketiciler için risk taşımayan veya kabul edilebilir ölçülerde risk taşıyan ve yukarıda bahsedilen temel gerekler bakımından azami ölçüde koruma sağlayan ürünü ifade etmektedir.



### Piyasa gözetimi ve denetimi nerede yapılır?

-Üretildikleri, işlendikleri, ambalajlandıkları, montaj ve dolum yapıldıkları yerlerde, mağaza, dükkan, ticarethane, depo, ambar, şantiye mahalleri ve nakil araçları gibi her türlü mekan ve ortamda,  
-Gerektiğinde yapı işlerinde,  
-Girdi olarak kullanıldığı yer ve tesislerde yapılır.

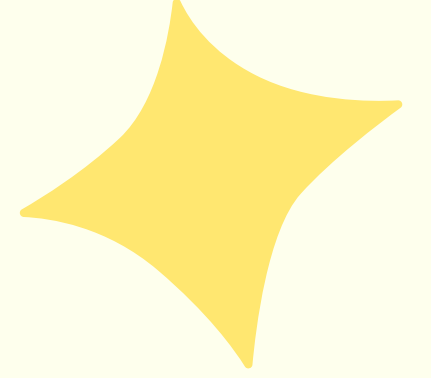
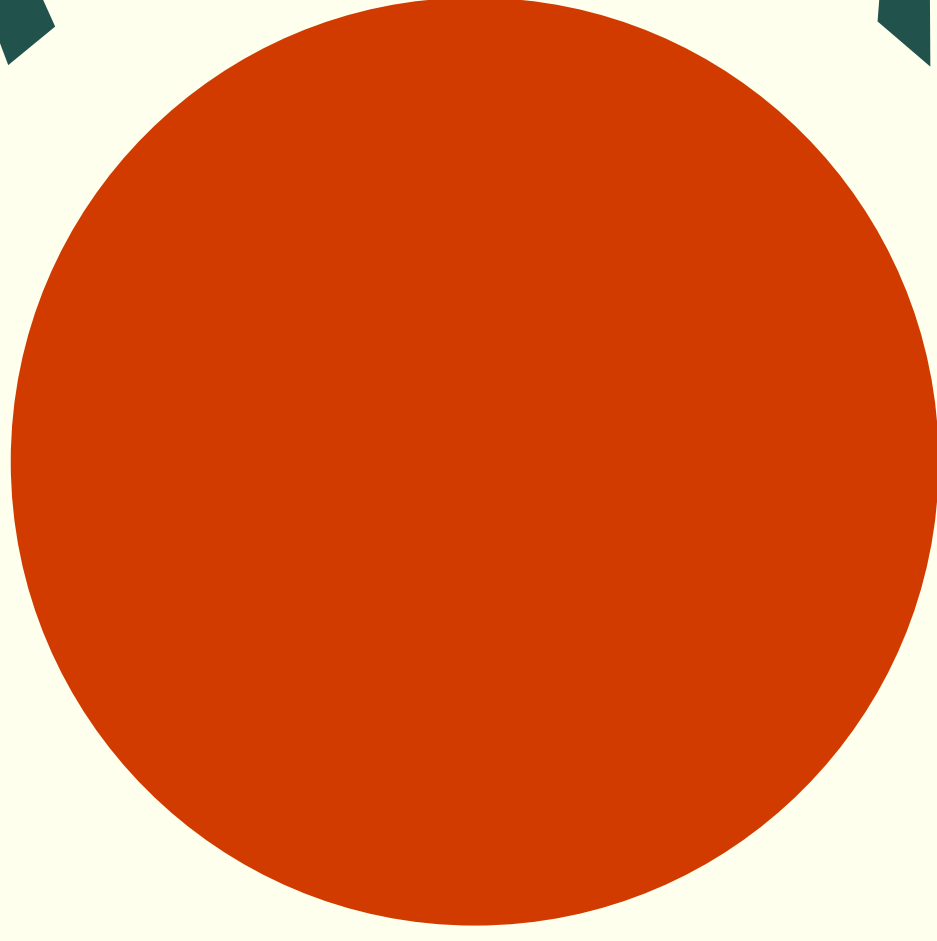
### Ürün güvenliği ve denetimi nedir?

İthalatta Ürün Güvenliği ve Denetimlerinin temel hedefi, ithal yolla piyasaya arz edilecek ürünlerin, insan sağlığı, can ve mal güvenliği, hayvan ve bitki yaşam ve sağlığı, çevre ve tüketicinin korunması açısından sahip olması gereken asgari güvenlik koşullarını taşıyıp taşımadığının kontrol edilmesidir.

Rahime Devebakan



# Abonelik

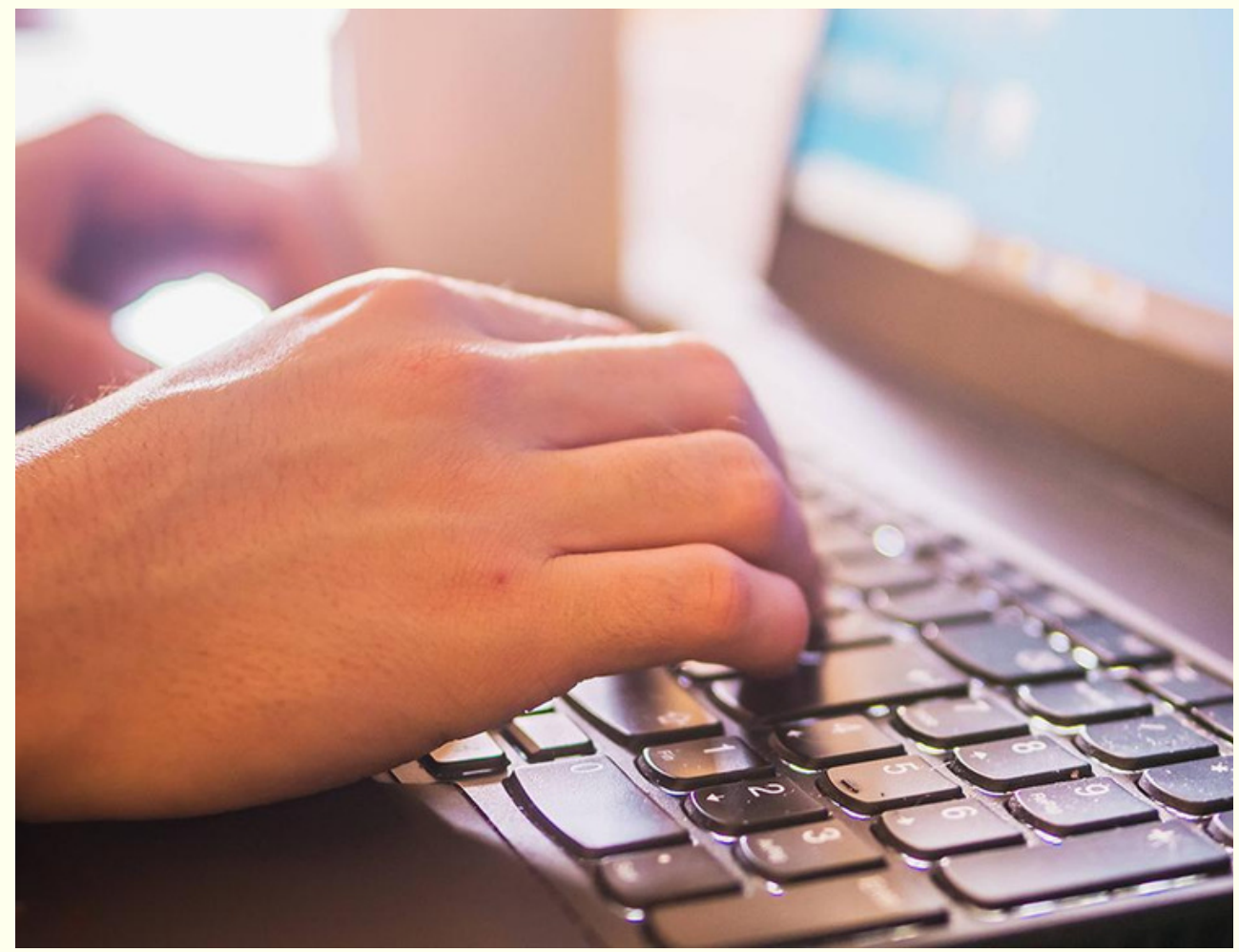


Abonelik nedir?

Abonelik sözleşmesi, tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmelerdir.



Abonelik sözleşmesi en fazla kaç yıllık yapılır? Uygulamada en çok karşılaşılan hali taahhütlü aboneliklerdir. Tüketicinin belirli süre abone kalma taahhüdü, belirli süreli abonelik sözleşmesine işaret eder. Belirli süreli aboneliklerde tüketiciye tanınan fesih hakkı sözleşme süresinin bir yıldan uzun ya da bir yıl veya daha az süreli olmasına göre değişmektedir.



*Demet Karagülle*



# TÜKETİCİ HAKLARI



Tüketici hakem heyetine nasıl ve  
Hangi konularda başvurulur ?

# Tüketici hakem heyetine nasıl başvurulur?



● Şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) ile tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılabilir.

● Hangi tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılabilir?

Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir.



Hangi konularda tüketici hakem heyetine başvurulabilir?

Eğer tüketici satın aldığı mal konusunda herhangi bir ayıplı ya da eksik söz konusu ise, tüketici hakem heyetine başvuru hakkına değerlendirebilir. Aynı zamanda elde edilen mal ya da hizmet üzerinden bir kusurlu durum var ise, yine aynı şekilde başvuru gerçekleştirilebilir.

# GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ TDP DERSİ ÖDEVİ AYIPLI MAL VE AYIPLI HİZMET NEDİR? HANGİ KANUNDA GEÇER?

MEHMET

ALPTEKİN ÇILKIZ

211405021026



6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK), “ayıplı mal” ve “ayıplı hizmet” kavramlarını şu şekilde açıklamıştır: Ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır. Ayıplı mal, esasen sözleşmeye aykırı teslim edilen maldır. Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında 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 da ayıplı olarak kabul edilir.

Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir. Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır (TKHK m.13)



- TÜKETİCİNİN SATIN ALDIĞI MALDA AYIP İKİ ŞEKİLDE ORTAYA ÇIKABİLİR (BK
- M.219):
- SATICININ TAAHHÜT ETTİĞİ VASIFLARIN BULUNMAMASI,
- MALIN ÖZELLİĞİ GEREĞİ MALDA BULUNMASI ZORUNLU VASIFLARIN EKSİK
- OLMASI.
- BUNLARDAN İKİNCİ TÜR OLAN YANI LÜZUMLU VASIFLARDA EKSİKLİK ŞEKLİNDE
- ORTAYA ÇIKAN AYIPTAN BUNUN VARLIĞINI BİLMESE DAHI SATICI
- SORUMLUDUR.
- AYIP, MADDİ, HUKUKİ YA DA EKONOMİK EKSİKLİK ŞEKLİNDE ORTAYA
- ÇIKABİLİR:
- 1. MADDİ AYIP: MALDA BULUNAN VE MALIN TAHSİS EDİLDİĞİ AMACA UYGUN
- KULLANILMASINI ENGELLEYEN AYIBA VEYA HİZMETTE HİZMETİN KONUSU
- MATERYALDE VEYA HİZMETİN YERİNE GETİRİLMESİ SÜRECİNDE MEYDANA
- GELEN AYIBA MADDİ AYIP DENİLMEKTEDİR. ÖRNEĞİN, SATILAN HALİNİN
- BOYASININ BİRBİRİNE KARIŞMASI, ÇAMAŞIR MAKİNESİNİN DÜĞMELERİNİN KIRIK
- OLMASI, SATILAN GÖMLEĞİN YIRTIK OLMASI, ALINAN ÜTÜ HİZMETİNİN KÖTÜ
- OLMASI.
- 2. EKONOMİK AYIP: MALIN VEYA HİZMETİN EKONOMİK DEĞERİNİ DÜŞÜREN
- AYIPLARDIR. ÖRNEĞİN, SATILAN BİR ARABADA DAHA ÖNCE BİR PARÇANIN
- BOYALI OLMASI.
- 3. HUKUKİ AYIP: SATIŞ KONUSU MALDAN VEYA HİZMETTEN YARARLANMAYI
- AZALTAN VEYA ORTADAN KALDIRAN HUKUKİ EKSİKLİKLERDİR. ÖRNEĞİN,
- İMARLI BİR ARSA OLARAK SATILAN BİR YERİN İMARSIZ ÇIKMASI HUKUKİ
- AYIPTIR.
- AYIPLI MAL VEYA HİZMET NEDENİYLE AÇILAN DAVALAR TÜKETİCİ MAHKEMESİ
- TARAFINDAN GÖRÜLMEKTEDİR.

## **MADDE 6: SATIŞTAN KAÇINMA**

Vitrinde,rafta elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınılamaz.

Hizmet sağlamaktan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.

Ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler; aksine bir teamül,ticari örf veya adet yada haklı bir sebep yoksa; bir mal veya hizmetin kendisi tarafından belirlenen miktar,sayı,ebat gibi koşullara yada başka bir mal veya hizmet satın alınması şartına bağlayamaz.

Bakanlıklar ve belediyeler, bu madde hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle görevlidir.

**- Mehmet MURAT-**



*GAZIANTEP ÜNİVERSİTESİ*

*NURULLAH YOĞUNBURÇ*

*211405021022*





## REKLAM KURULU'NA NASIL BAŞVURULUR?

*Yazılı olarak, Elektronik ortamda e-devlet (www.turkiye.gov.tr) üzerinden, Mobil Tüketici uygulaması üzerinden yapılabilir. Reklam Kurulu'na tüketicilerin yanı sıra ilgili kamu kurum ve kuruluşları, STK'lar ve rakip firmalar başvurabilir. Reklam Kurulu'nun herhangi bir başvuru olmaksızın reklamları resen inceleme yetkisi de bulunmaktadır.*

## TİCARİ REKLAM NEDİR?

*Ticaret, iş, zanaat veya bir meslekle bağlantılı olarak; Bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralanmasını sağlamak, Hedef kitleyi bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla, Reklam verenler tarafından herhangi bir mecrada yazılı, görsel, işitsel ve benzeri yollarla gerçekleştirilen pazarlama iletişimi niteliğindeki duyurulardır.*

## REKLAM MECRALARI NELERDİR?

Gazete, Dergi, Televizyon, Radyo, İnternet, Sosyal medya, Broşür, Açık hava ilanı, Bu ve benzeri mecralarda yayınlanan reklamlar, Reklam Kurulu'nca incelenebilir.

## TİCARİ REKLAMLAR NASIL OLMALIDIR?

Reklam Kurulu'nca belirlenen ilkelere, Genel ahlaka, Kamu düzenine, Kişilik haklarına uygun, Doğru ve dürüst olmalıdır. Tüketiciyi aldatıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, Can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, Şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici, Kamu sağlığını bozucu, Hastaları, yaşlıları, çocukları ve engellileri istismar edici ticari reklam yapılamaz. Her türlü iletişim aracında sesli, yazılı ve görsel olarak örtülü reklam yapılması yasaktır.

## TİCARİ REKLAMLARI DENETLEMeye YETKİLİ İDARİ OTORİTE

### REKLAM KURULU'DUR!

## REKLAM KURULU NEDİR?

Reklam Kurulu tüketiciye yönelik herhangi bir mecrada yayınlanmış tüm reklamları inceleyen ve denetleyen tek "idari" otoritedir. Kurulun, 10'u kamu kurumları; 9'u sivil toplum kuruluşları ve meslek örgütü temsilcilerinden oluşan toplam 19 üyesi bulunur. Reklam Kurulu ve aldığı kararlar tamamen bağımsızdır.

## REKLAM KURULU NE YAPAR?

Ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirler, Haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yapar, Reklamları inceler ve gerektiğinde idari yaptırım uygular.

## REKLAM KURULU YETKİLERİ NELERDİR?

Kurulun inceleme sonucunda; cezalarından birine veya birkaçına hükmetme yetkisi vardır. Reklamı durdurma, Aynı yöntemle düzeltme, İdari para cezası kesme, 3 aya kadar tedbiren durdurma cezalarından birine veya birkaçına hükmetme yetkisi vardır.

Reklam Kurulu bu cezaları ihlalin niteliğine göre birlikte veya ayrı ayrı verebilir. Aynı zamanda reklam verenlerin yanı sıra reklamı yayınlayan mecra kuruluşu (radyo, gazete, dergi, TV sahibi) ile reklamı hazırlayan reklam ajanslarına da idari yaptırım uygulayabilir.

İdari para cezaları 2020 yılı için reklamın yayınlandığı mecraya göre 10 bin 475 TL ile 419 bin 126 TL arasında değişmektedir. Eğer ihlal 1 yıl içinde tekrarlanırsa Reklam Kurulu cezaları 10 katına kadar artırabilir.

İdari para cezaları her yıl yeniden değerlendirilme oranına göre artırılır.

### HANGİ KANUNDA GEÇİYOR?

2003 tarihli ve 25048 sayılı, Resmi Gazetede yayınlanan, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda değişiklik yapılmasına dair 4822 sayılı kanunla birçok konuda değişikliğe uğramıştır.



**GAZIANTEP**

**ÜNİVERSİTESİ TDP**

**DERSİ ÖDEVİ**

**NECATİ ACAR**

**211405021031**



## Kusurlu Mal nedir?

Tüketicinin üründen fayda sağlamasını engelleyen türde mallardır. Ayıplı mal sözleşmeye aykırı maldır. Üretim amacına uygun üretilmeyen, teknik, uygulama açısından kusurlu olan mallardır. Hasarlı ve kusurlu mal kategorisine giren mallardır.

## Kusurlu Mal Terimi Hangi Kanunda Geçer?

6502 sayılı tüketicinin korunması hakkındaki kanunda geçmektedir.

# **KUSURLU MAL ALANLARIN HAKLARI**

## **NELERDİR?**

### **ALIŞVERİŞLERİNİZDE:**

**A) SATIN ALDIĞINIZ MALLARDAN BELİRLİ STANDARTLARI BEKLEME HAKKINA SAHİPSİNİZ.**

**B) ALDIĞINIZ MALDA HİÇBİR AYIP OLMAMALIDIR.**

**C) AMBALAJINDA , KILAVUZUNDA YADA REKLAMLARINDA BELİRTİLEN VEYA SATICININ VAAT ETTİĞİ ÖZELLİKLERE SAHİP OLMALIDIR.**

**D) HERHANGİ BİR MALI SATIN ALIRKEN SÖZLEŞME YAPMADIYSANIZ, SATICI İLE OLAN HER TÜRLÜ KONUŞMANIZ SÖZLEŞME SAYILIR.**

**BİR MALI ALDIKTAN SONRA AYIPLI OLDUĞUNU FARK EDERSENİZ; SATIN ALDIĞINIZ TARİHTEN İTİBAREN 15 GÜN İÇİNDE ŞUNLARDAN BİRİNİ YAPMA HAKKINA SAHİPSİNİZ.**

**A) AYIPLI MALIN DEĞİŞTİRİLMESİNİ,**

**B) ÖDEDİĞİNİZ BEDELİN İADESİNİ,**

**C) AYIBIN NEDEN OLDUĞU DEĞER KAYBININ BEDELİN İNDİRİLMESİNİ,**

**D) ÜCRETSİZ OLARAK TAMİRİNİ TALEP EDEBİLİRSİNİZ.**

**E) EĞER MALIN AYIBI GİZLİ İSE VEYA HİLE İLE GİZLENMİŞSE, HAKKINIZ 2 YILDIR.**

**F) AYIPLI BİR MALDAN DOLAYI MADDİ VEYA MANEVİ BİR ZARARA  
UĞRAMIŞSANIZ BU ZARARINIZI,**

**SATICI VEYA ÜRETİCİ VEYA İTHALATÇI KARŞILAMAK ZORUNDADIR.**

**G) BİR ŞİKÂYETİN ÇÖZÜMLENMESİNDE ZORLANIYORSANIZ DAHA  
FAZLA ÇABA GÖSTERİN.**

**H) SİZE ZORLUK ÇIKARAN VEYA YARDIMCI OLMAYAN SATICIYA,  
HAKEM HEYETİNE GİDECEĞİNİZİ  
SÖYLEMENİZ BİLE YETERLİ OLABİLECEKTİR.**

**L) HAKLI OLDUĞUNUZA İNANIYORSANIZ, HAKKINIZI ARAMAK İÇİN  
SİZE GÖSTERİLEN TÜM YOLLARA  
BAŞVURUN.**

**İ) ZİRA BÖYLE BİR DURUMDA HAKKINIZI ARAMAZSANIZ SADECE SİZİN  
ZARARA UĞRAMANIZ DEĞİL,  
AYNI ZAMANDA TÜKETİCİYE SAYGILI OLMAYAN SATICIYI  
ÖDÜLLENDİRMEK VE BAŞKALARININ DA**

**BENZER ZARARLARA UĞRAMASINA SEBEP OLMAK ANLAMINA GELİR.**



GAZIANTEP ÜNİVERSİTESİ TDP

DERSİ ÖDEVİ

BAHTİYAR KILINÇOĞLU 211405021024



**Ayıplı Mal ve Hizmetler, hukukumuzda çeşitli mevzuat hükümlerinde düzenleme alanı bulmuştur. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda; Tüketicie teslim anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan mal olarak tanımlanmıştır. Türk Borçlar Kanunu'nda ise ayıp kavramı ve ayıptan sorumluluk, özellikle satış sözleşmesi, kira sözleşmesi ve eser sözleşmesi olmak üzere farklı sözleşme türleri temel alınarak düzenlenmiştir. Ayıplı hizmet ise, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir. Yargıtay'a göre de bir malın tam ve eksiksiz tesliminin gerçekleştiğinin kabulü için o malın her türlü ayıp ve hatadan arı olması gerekir. Bu nedenle de ayıp, aynen ifanın önünde bir engel teşkil etmektedir.**

## Neler Ayıplı Mal veya Hizmet Olarak Kabul Edilir

Taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun değilse, Objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımıyorsa, Sözleşmeye aykırı ise, Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımıyorsa, Satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırıysa, Muadili olan malların kullanım amacını karşılamıyorsa, Tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeriyorsa Sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içinde teslim edilmemesi, Montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda gereği gibi monte edilmemesi, Malın montajının tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hâllerde, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montajın hatalı yapılması halleri de sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirilir. Ayıplı olarak kabul edilir. İlk bakışta olağan bir inceleme ile anlaşılabilen ayıplar, Açık Ayıp; İlk bakışta görünmeyen ancak daha sonra anlaşılabilen ayıplar Gizli Ayıp niteliğindedir.

## Ayıplı Mal veya Hizmet Tespit Edildiğinde Neler Yapılmalıdır?

Teslim tarihinden itibaren altı ay içerisinde ortaya çıkan ayıpların teslim anında var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığına ispatı satıcıya aittir. Tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hâllerde, sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz. Satın alınan mal veya hizmetin ayıplı olması durumunda tüketicinin seçimlik hakları bulunmaktadır ve Tüketici bu seçimlik haklarını mahkeme kararı olmadan tek taraflı olarak kullanabilir. Seçimlik hakkını kullanmış olan tüketici, seçmiş olduğu hakkı, gerekli ve mahkemeyi ikna edebilecek bir sebep olmaksızın diğer bir seçimlik hakkı ile değiştiremeyecektir. Konuyla ilgili Yargıtay 13. Hukuk Dairesi 18.06.2012, Esas:2012/9616 Karar: 2012/15676 İçtihat; ‘Davacı tüketici seçimlik hakkını tamir yönünde kullanmış ve hasar da tamamen giderilmiştir; bu durumda davacı artık sözleşmeden dönerek bedelin iadesini isteyemez.’ yönünde karar vermiştir.



## Zamanaşımı Süreleri Nelerdir?

Diğer Kanunlarda veya sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan veya hizmetten sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile; mal alımlarında, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren, hizmet alımlarında ise hizmetin ifa tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır.

Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz. Burada bahsedilen gizli ayıp değil, gizlenmiş ayıptır. Gizli ayıptan satıcının bilgisi olmamakta iken; gizlenmiş ayıpta ayıp satıcı tarafından hile veya ağır kusur ile tüketiciden saklanmaktadır.

## Görevli ve Yetkili Mahkeme

Tüketici ve satıcı arasında yaşanan hukuki ihtilafların ardından ayıplı mal davası açılması durumunda malın değerine göre yetkili mahkeme değişiklik göstermektedir. Kanunda her yıl yenilenen miktarların altında bulunan uyuşmazlıklarda ya İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine, ya da İl Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru zorunludur. Belirlenen miktarın üzerinde olan uyuşmazlıklarda görevli mahkeme Tüketici Mahkemeleridir.

Tüketici hakem Heyetine yapılacak başvurularda ; tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir. Tüketici hakem heyetinin bulunmadığı yerlerde ise başvuruların nerelere yapılacağı ve bu başvuruların hangi tüketici hakem heyetine karara bağlanacağı yönetmelikle belirlenir.

Tüketici davaları ise genel yetkili mahkemelerin yanı sıra, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde de açılabilir. Genel yetkili mahkemeler ise davalı gerçek veya tüzel kişinin davanın açıldığı tarihteki yerleşim yeri mahkemesidir.

**TÜKETİCİ HAKEM  
HEYETLERİNİN GÖREVİ VE  
KİMLER BULUNUR  
TÜKETİCİ HAKEM  
HEYETLERİNE NASIL  
BAŞVURULUR?  
KİMLER BU KURULLARA  
BAŞVURABİLİR?  
TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ  
BULUNMAYAN YERLERDE  
BAŞVURULAR NASIL  
YAPILIR?  
YETER ŞİMŞEK  
211405021016**



Tüketici hakem heyetlerinin görevi nedir? Tüketici hakem heyetleri kimlerden oluşur?

Tüketici hakem heyetleri, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulan heyetlerdir. Başkanlığı illerde ticaret il müdürü ilçelerde kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyetlerinin diğer üyeleri belediye, baro, tacir/esnaf ve tüketici örgütü temsilcilerinden oluşur.

**Tüketici hakem heyetlerine nasıl başvuru yapılır?**

Şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) (<https://tuketicisikayeti.ticaret.gov.tr>) ile tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılabilir. Bu itibarla, tüketici hakem heyetlerine sözlü başvuru yapılamamaktadır.

**KİMLER BU KURULLARA BAŞVURABİLİR?**

Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir

## Tüketici hakem heyetleri bulunmayan yerlerde başvurular nasıl yapılır?

Tüketici hakem heyetleri illerde Ticaret İl Müdürlükleri, ilçelerde Kaymakamlıklar bünyesinde faaliyet göstermektedir. Ancak her ilçede tüketici hakem heyeti bulunmamaktadır. Bazı tüketici hakem heyetlerinin yetki alanları daha geniş şekilde belirlenerek hakem heyeti bulunmayan ilçeleri de kapsayacak şekilde yetkilendirilmiş tüketici hakem heyetleri olarak faaliyette bulunmaktadır.

Tüketici hakem heyetleri bulunmayan yerlerde ise ilgili kaymakamlıklarda bulunan irtibat personeli tarafından başvurular alınarak TÜBİS'e kaydedilmektedir.

**Gaziantep  
Üniversitesi  
Tüketici  
Haklarında  
Zararların  
Giderilmesi Hakkı  
Nedir? Hangi  
kanunda yer alır?**

**ZEKİ EMRE  
GÖLGELİOĞLU  
211405021012**

**ZARARLARIN GİDERİLMESİ HAKKINEDİR?  
SATIN ALINAN MAL VEYA HİZMETTEN DOLAYI  
TÜKETİCİNİN UĞRAMIŞ OLDUĞU ZARARIN GİDERİLMESİ,  
O MAL VEYA HİZMETİN YENİDEN TÜKETİCİYE  
ULAŞTIRILMASIDIR.**

**HANGİ KANUNDA GEÇERBU HAK ?  
ÜLKEMİZDE DE TÜKETİCİNİN TAZMİN EDİLMESİ  
HAKKI, 1995 YILINDA YÜRÜRLÜĞE GİREN  
TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA  
KANUN'DA GENİŞ BİR ŞEKİLDE YER ALMIŞTIR.  
KANUNDA ÖNCE AYIPLI MAL VEYA HİZMET  
TANIMLANMIŞ, DAHA SONRA İSE TÜKETİCİNİN  
KORUNMASI İLE İLGİLİ OLARAK TÜKETİCİYE  
SUNULAN ALTERNATİFLER BELİRTİLMİŞTİR.**





## Kusurlu Mal Alanların Hakları

### Alışverişlerinizde:

- a) Satın aldığınız mallardan belirli standartları bekleme hakkına sahipsiniz.
  - b) Aldığınız malda hiçbir ayıp olmamalıdır.
  - c) Ambalajında , kılavuzunda yada reklamlarında belirtilen veya satıcının vaat ettiği özelliklere sahip olmalıdır.
  - d) Herhangi bir malı satın alırken sözleşme yapmadıysanız, satıcı ile olan her türlü konuşmanız sözleşme sayılır.
- Bir malı aldıktan sonra ayıplı olduğunu fark ederseniz; Satın aldığınız tarihten itibaren 15 gün içinde şunlardan birini yapma hakkına sahipsiniz.
- a) Ayıplı malın değiştirilmesini,
  - b) Ödediğiniz bedelin iadesini,
  - c) Ayıbın neden olduğu değer kaybının bedelden indirilmesini,
  - d) Ücretsiz olarak tamirini talep edebilirsiniz.
  - e) Eğer malın ayıbı gizli ise veya hile ile gizlenmişse, hakkınız 2 yıldır.
  - f) Ayıplı bir maldan dolayı maddi veya manevi bir zarara uğramışsanız bu zararınızı, satıcı veya üretici veya ithalatçı karşılamak zorundadır.
  - g) Bir şikâyetin gözümlenmesinde zorlanıyorsanız daha fazla çaba gösterin.
  - h) Size zorluk çıkaran veya yardımcı olmayan satıcıya, hakem heyetine gideceğinizi söylemeniz bile yeterli olabilecektir.
  - l) Haklı olduğunuza inanıyorsanız, hakkınızı aramak için size gösterilen tüm yollara başvurun.
  - i) Zira böyle bir durumda hakkınızı aramazsanız sadece sizin zarara uğramanız değil, aynı zamanda tüketiciye saygılı olmayan satıcıyı ödüllendirmek ve başkalarının da benzer zararlara uğramasına sebep olmak anlamına gelir.

-Rahim Terzio



# Ahmet Çilo

“

**UNUTMAYIN**

MAĞAZALARDAN GÖREREK  
SATIN ALDIĞINIZ ÜRÜNLER  
İÇİN CAYMA HAKKINIZ  
BULUNMAZ. ANCAK FİRMALAR  
KENDİ İNİSİYATİFLERİYLE  
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ  
SAĞLAMAK ADINA SİZE CAYMA  
HAKKI TANIYABİLİR.

“

Herhangi bir  
sebep  
göstermeksizin  
ve ceza  
ödemeksizin bir  
malı iade  
etmeniz veya  
hizmet  
sözleşmesinden  
vazgeçmeniz  
için size sunulan  
bir haktır.

**CAYMA  
HAKKI  
NEDİR?**

# HAKLARIMIZ

Taksitli alışverişlerinizde,  
Tüketici kredisi kullanımında,  
Ön ödemeli konut alımında,  
Satıcının iş yeri dışında yapılan  
pazarlama sonucu bir ürün  
aldığınızda,  
Internet, TV veya telefon üzerinden  
yaptığınız alışverişlerde (Mesafeli  
Sözleşmeler),  
Devre tatil ve uzun süreli tatil satın  
aldığınızda veya Finansal Hizmetleri  
Mesafeli Yollarla Kullandığınızda

“

**SİZE VERİLEN SÜRE  
İÇİNDE HERHANGİ BİR  
GEREKÇE GÖSTERMEDEN  
VEYA CEZA ÖDEMEDEN BU  
İŞLEMLERDEN CAYMA  
HAKKINIZ VARDIR. TEK  
YAPMANIZ GEREKEN BU  
HAKKINIZI KULLANMAK  
İSTEDİĞİNİZİ SATICI VEYA  
HİZMET SAĞLAYICINIZA  
BİLDİRMEKTİR.**

“

## CAYMA HAKKI KULLANIMA İLİŞKİN BİLMENİZ GEREKENLER

Cayma hakkı kullanımı yapılan alışverişin içeriğine göre farklılık gösterebilir. Bu broşür tüketicilerin sık rastladığı durumlara ilişkin genel hatırlatmalar içerir.

Sorun yaşayan tüketiciler cayma haklarının kapsamı, nasıl kullanılacağı, nereye başvuracağı hakkında detaylı bilgiye [www.tuketiciakademisi.gov.tr](http://www.tuketiciakademisi.gov.tr) adresinden ulaşabilir veya Alo 175 Tüketici hattına müracaat edebilir



# TÜKETİCİ KREDİSİ 14 GÜN

Krediden faydalanmaya başladıysanız, anapara ve anaparanın iade tarihine kadar tahakkuk etmiş faizi cayma bildiriminizi ilettikten sonraki 30 gün içinde krediyi verene geri ödemeniz gerekir, aksi halde cayma gerçekleşmemiş sayılır. Faiz, sözleşmenizde belirlenen faiz oranına göre hesaplanır. Hesaplanan faiz ve bir kamu kurum veya kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar dışında sizden herhangi bir ek bedel talep edilemez.

“

**SİZE VERİLEN SÜRE  
İÇİNDE HERHANGİ BİR  
GEREKÇE GÖSTERMEDEN  
VEYA CEZA ÖDEMEDEN BU  
İŞLEMLERDEN CAYMA  
HAKKINIZ VARDIR. TEK  
YAPMANIZ GEREKEN BU  
HAKKINIZI KULLANMAK  
İSTEDİĞİNİZİ SATICI VEYA  
HİZMET SAĞLAYICINIZA  
BİLDİRMEKTİR.**

“

# ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞLARI 14 GÜN

Cayma hakkını kullanıldığınıza dair bildirim 14 gün içinde noter aracılığıyla satıcıya yöneltmeniz yeterlidir. Konutu kısmen veya tamamen krediyle alıyorsanız size tanınan cayma hakkı süresi içinde kredi veren kurum faiz, komisyon, yasal yükümlülük ve benzeri isimler altında sizden hiçbir masraf talep edemez. Satıcı yaptığınız ödemeyi ve borçlanma belgelerini size iade ettiği sonraki on gün içinde, elde ettiğiniz tüm kazanımları geri vermeniz zorunludur. Konut bedelinin bir kısmı için kredi kullanıyorsanız, satıştan caydığınızı kredi veren kuruluşa bildirmek satıcının yükümlülüğüdür.

# TAKSİTLİ ALİŞVERİŞLER 7 GÜN

Kullanılmış bir mal için cayma hakkınız bulunmaz. Hizmet alımlarında onayınız ile hizmet sunumu başladıysa, cayma hakkınızı kullanamazsınız. Taksitli alışveriş olarak değerlendirilmediği için kredi kartıyla yapılan alışverişlerinizde cayma hakkınızı kullanamazsınız.

“

**SİZE VERİLEN SÜRE  
İÇİNDE HERHANGİ BİR  
GEREKÇE GÖSTERMEDEN  
VEYA CEZA ÖDEMEDEN BU  
İŞLEMLERDEN CAYMA  
HAKKINIZ VARDIR. TEK  
YAPMANIZ GEREKEN BU  
HAKKINIZI KULLANMAK  
İSTEDİĞİNİZİ SATICI VEYA  
HİZMET SAĞLAYICINIZA  
BİLDİRMEKTİR.**

“

## İŞ YERİ DIŞINDA YAPILAN SATIŞLAR 14 GÜN

Cayma süresi içinde satıcı veya sağlayıcı sizden bir ödeme yapmanızı veya sizi borç altına sokacak bir belgeye imza atmanızı talep edemez. Cayma süresi içinde malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan siz sorumlu tutulamazsınız. Satıcı veya sağlayıcının belirtilen yükümlülüklerine aykırı hareket etmesi veya size cayma hakkınız konusunda gerektiği şekilde bilgilendirme yapmaması durumunda hakkınızı kullanma süreniz 1 yıla uzar.



# MESAFELİ SÖZLEŞMELER 14 GÜN

Cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmediyseniz bu hakkınızı 1 yıl içinde kullanabilirsiniz. Cayma hakkınızı yazılı olarak veya (e-posta, internet vb.) kalıcı veri saklayıcısı ile satıcıya yöneltmeniz yeterlidir.

“

**TAAHHÜT SÜRESİNCE SÖZLEŞME VE TAAHHÜTNAME KOŞULLARINDA ALEYHİNİZE DEĞİŞİKLİK YAPILAMAZ. TAAHHÜTNAMENİN YAZILI VEYA ELEKTRONİK POSTA YOLUYLA TARAFINIZA ULAŞTIRILMASI ZORUNLUDUR. BU TAAHHÜTNAME, SÖZLEŞMENİN AYRILMAZ BİR PARÇASIDIR. TAAHHÜTNAMEDE; TAAHHÜDÜN GEÇERLİLİK SÜRESİ, MAL VEYA HİZMETİN NİTELİKLERİ, TÜM VERGİLER DAHİL TOPLAM FİYATI, TARİFENİN TAAHHÜT VERİLMEDEN ÖNCEKİ FİYATI, AYLIK YAPILAN İNDİRİM MİKTARI, TAAHHÜDÜN SÜRESİNDEN ÖNCE SONLANDIRILMASI DURUMUNDA ÖDENECEK BEDELİN HESAPLANMA YÖNTEMİ YER ALMAK ZORUNDADIR.**

“

## TAAHHÜTLÜ ABONELİK NEDİR?

Bir mal veya hizmete taahhütnamede belirtilen süre kadar abone kalmayı taahhüt ederek hizmetin bedelinden indirim aldığınız veya taksitle cep telefonu satın aldığınız sözleşmelere taahhütlü abonelik sözleşmesi denir. Bu tür sözleşmelerde dikkat etmeniz gereken hususlar şunlardır:

# FINANSAL HİZMETLERE İLİŞKİN MESAFELİ SÖZLEŞMELER - 14 GÜN

“

**SİZE VERİLEN SÜRE  
İÇİNDE HERHANGİ BİR  
GEREKÇE GÖSTERMEDEN  
VEYA CEZA ÖDEMEDEN BU  
İŞLEMLERDEN CAYMA  
HAKKINIZ VARDIR. TEK  
YAPMANIZ GEREKEN BU  
HAKKINIZI KULLANMAK  
İSTEDİĞİNİZİ SATICI  
VEYA HİZMET  
SAĞLAYICINIZA  
BİLDİRMEKTİR.**

“

Sigorta ve bireysel emeklilik sözleşmelerinde kanunla sunulan hükümlerin tüketicinin lehine olması durumunda bu hükümler geçerli sayılır. Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, SMS veya e-posta gibi bir uzaktan iletişim aracı kullanarak sözleşmeyi sona erdirebilirsiniz. Sözleşmeyi nasıl yaptıysanız, aynı yöntemle sona erdirebilirsiniz. Bedeli finansal piyasadaki dalgalanmalara bağlı olarak sağlayıcının kontrolü dışında değişen ve bu değişimin cayma hakkı süresi içinde gerçekleşebildiği finansal hizmetlere ilişkin sözleşmelerden cayma hakkınızı kullanamazsınız.



Madde 27:-(1)Tüketici,vadesi gelmemiş bir veya birden fazla taksit ödemesinde bulanabilir veya kredi borcunun tamamını erken ödeyebilir.Bu hallerde kredi veren erken ödenen miktara göre gerekli faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilskin indirim yapmakla yükümlüdür

HAZIRLAYAN:MUSTAFA  
SARIKAYA



Tüketicilerin çeşitli ürün ve hizmetlere istedikleri zaman ulaşabilmeleri anlamındadır.

Rekabetin tam olarak işlemediği pazarlarda devlet aksaklıkların

giderilmesi için yapacağı düzenlemeler ile uygun kalite ve fiyatlarda mal ve hizmetlerin tüketicilere sunulmasını sağlamalıdır.

## TÜKETİCİ SEÇME HAKKI NEDİR ?

Demokrasilerle siyasal yetkiyi kullanacak mercileri özgür iradeleri ile seçen vatandaşların (tüketicilerin) aynı mantık doğrultusunda, istek ve ihtiyaçlarını karşılayacak mamul ve hizmetleri de seçme hakkı bulunmalıdır. Bunun için de, kendisine alternatif mamul ve hizmetler sunulmalı; kısıtlı sayıda, ya da alternatifsiz bırakılmamalıdır. Zaten serbest piyasa ekonomisinin temel mantığı da "mevcut alternatifler arası rekabet yoluyla geliştirme-iyileştirme" değil midir? Tüketicinin hakları arasında yer alan seçme hakkının kapsamında;

- Rekabetçi fiyatlar ve karşılaştırılabilir diğer niteliklere sahip, çok çeşitli mamul ve hizmetin tüketiciye sunulması,
- Çok çeşitlilik (alternatif) söz konusu olmasa dahil, belirli sahalarda kabul edilebilir fiyat, tatminkar kalite ve servis garantisinin sağlanması unsurları söz konusu edilmektedir.



BİLİNÇLİ  
BİR  
TÜKETİ  
mal alırken  
doğru seçim  
yapar.

**TÜKETİCİ HAKLARIMIZI  
KORUYALIM...**



İsraf

Fatma yıldız

etmeyelim,

bilinçli

tüketelim.

Doğamızı,

Hayatımızı

yok

etmeyelim.



EĞİTİLME HAKKI: TÜKETİCİNİN HAK  
VE ÇIKARLARINI KORUYABİLMESİ,  
TÜKETİCİ BİLİNCİNE SAHİP OLMASI  
İÇİN EĞİTİM KURUMLARINDA  
EĞİTİLMESİDİR.





## İADE VE CAYMA HAKKI

Tüketicinin 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkı mevcuttur. Sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içinde cayma hakkı kullanılabilir.