

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

BİRİNCİ KISIM

Amaç, Kapsam, Tanımlar

Amaç

Madde 1- Bu Kanunun amacı, kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirme ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.

Kapsam

Madde 2- Bu Kanun, birinci maddede belirtilen amaçlarla mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü tüketici işlemini kapsar.

Tanımlar

Madde 3 - Bu Kanunun uygulamasında;

a) Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığını,

b) Bakan: Sanayi ve Ticaret Bakanını,

c) Mal: Alış-veriş konu olan tasınır esyayı, konut ve tatil amaçlı tasınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları,

d) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti,

e) Tüketici: Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi,

f) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri,

g) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri,

h) Tüketici işlemi: Mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlemi,

i) İmalatçı-Üretici: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal veya hizmetleri ya da bu mal veya hizmetlerin hammaddelerini yahut ara mallarını üretenler ile mal üzerine kendi ayırt edici işaretini, ticari markasını veya unvanını koyarak satışa sunanları,

j) İthalatçı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal veya hizmetleri ya da bu mal veya hizmetlerin hammaddelerini yahut ara mallarını yurt dışından getirerek satışa sunan gerçek veya tüzel kişiyi,

k) Kredi veren: Mevzuatları gereği tüketicilere nakit kredi vermeye yetkili olan banka, özel finans kuruluşu ve finansman şirketlerini,

l) Reklam veren: Ürettiği ya da pazarladığı malın/hizmetin tanıtımını yaptırmak, satışını artırmak veya imajını yaratıp güçlendirmek amacıyla hazırladığı, içinde firmasının ya da mal/hizmet markasının yer aldığı reklamları yayınlatan, dağıtan ya da başka yollarla sergileyen gerçek ya da tüzel kişiyi,

m) Reklamcı: Ticari reklam ve ilânları reklam verenin duyduğu ihtiyaç doğrultusunda hazırlayan ve reklam veren adına yayınlanmasına aracılık eden ticari iletişim uzmanı gerçek ya da tüzel kişiyi,

n) Mecra kurulusu: Ticari reklam veya ilâni hedef kitleye ulastiran iletisim kanallarinin ya da her türlü aracin sahibi, isleticisi veya kiralayicisi olan gerçek veya tüzel kisiyi,

o) Teknik düzenleme: Bir ürünün ve hizmetin, ilgili idari hükümler de dahil olmak üzere, özellikleri, isleme ve üretim yöntemleri, bunlarla ilgili terminoloji, sembol, ambalajlama, isaretleme, etiketleme ve uygunluk degerlendirilmesi islemleri hususlarindan biri veya birkaçini belirten ilgili Bakanlık tarafından Resmi Gazetede yayimlanarak mecburi uygulamaya konulan standartlar dahil olmak üzere uyulmasi zorunlu olan her türlü düzenlemeyi,

p) Tüketici örgütleri: Tüketicinin korunmasi amaciyla kurulan dernek, vakif veya bunlarin üst kuruluslarini, ifade eder.

İKİNCİ KISIM

Tüketicinin Korunmasi ve Aydinlatilmasi

Ayipli mal

Madde 4- Ambalajinda, etiketinde, tanitma ve kullanma kilavuzunda ya da reklam ve ilânlarinda yer alan veya satıcı tarafından bildirilen veya standardinda veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteligi etkileyen niceligine aykiri olan ya da tahsis veya kullanım amaci bakimindan degerini veya tüketicinin ondan bekledigi faydalarini azaltan veya ortadan kaldiran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar, ayipli mal olarak kabul edilir.

Tüketici, malin teslimi tarihinden itibaren otuz gün içerisinde ayibi satıcıya bildirmekle yükümlüdür. Tüketici bu durumda, bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malin ayipsiz misliyle degistirilmesi veya ayip oraninda bedel indirimini ya da ücretsiz onarım isteme haklarına sahiptir. Satıcı, tüketicinin tercih ettigi bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte ayipli malin neden oldugu ölüm ve/veya yaralanmaya yol açan ve/veya kullanımdaki diğer mallarda zarara neden olan hallerde imalatçı-üreticiden tazminat isteme hakkına da sahiptir.

İ malatçı-üretici, satıcı, bayi, acente, ithalatçı ve 10 uncu maddenin besinci fıkrasına göre kredi veren ayipli maldan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. Ayipli malin neden oldugu zarardan dolayı birden fazla kimse sorumlu oldugu takdirde bunlar müteselsilen sorumludurlar. Satılan malin ayipli olduğunun bilinmemesi bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz.

Bu madde ile ayıba karşı sorumlu tutulanlar, ayıba karşı daha uzun bir süre ile sorumluluk üstlenmemişlerse, ayipli maldan sorumluluk, ayip daha sonra ortaya çıkmış olsa bile malin tüketiciye teslimi tarihinden itibaren iki yıllık zamanasimine tabidir. Bu süre konut ve tatil amaçlı tasınmaz mallarda bes yıldır. Ayipli malin neden oldugu her türlü zararlardan dolayı yapılacak talepler ise üç yıllık zamanasimine tabidir. Bu talepler zarara sebep olan malin piyasaya sürüldüğü günden başlayarak on yıl sonra ortadan kalkar. Ancak, satılan malin ayibi, tüketiciden satıcının ağır kusuru veya hile ile gizlenmişse zamanasimi süresinden yararlanılamaz.

Ayipli malin neden oldugu zararlardan sorumluluğa ilişkin hükümler dışında, ayipli olduğu bilinerek satın alınan mallar hakkında yukarıdaki hükümler uygulanmaz.

Satışa sunulacak ayipli mal üzerine ya da ambalajına, imalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde "özürdür" ibaresini içeren bir etiket konulması zorunludur. Yalnızca ayipli mal satılan veya bir kat ya da reyon gibi bir bölümü sürekli olarak ayipli mal satışına, tüketicinin bilebileceği şekilde tahsis edilmiş yerlerde bu etiketin konulması zorunluluğu yoktur. Malin ayipli olduğu hususu, tüketiciye verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde gösterilir.

Güvenli olmayan mallar, piyasaya özürdür etiketiyle dahi arz edilemez. Bu ürünlere, 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri uygulanır.

Bu hükümler, mal satışına ilişkin her türlü tüketici işleminde de uygulanır.

Ayıplı Hizmet

Madde 4/A- Sağlayıcı tarafından bildirilen reklam ve ilânlarında veya standardında veya teknik kuralında tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler, ayıplı hizmet olarak kabul edilir.

Tüketici, hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren otuz gün içerisinde bu ayıbi sağlayıcıya bildirmekle yükümlüdür. Tüketici bu durumda, sözleşmeden dönme, hizmetin yeniden görülmesi veya ayıp oranında bedel indirimi haklarına sahiptir. Tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesi, durumun gereği olarak haklı görülemiyorsa, bedelden indirim ile yetinilir. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 4 üncü maddede belirtilen şartlar çerçevesinde tazminat da isteyebilir. Sağlayıcı, tüketicinin seçtiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

Sağlayıcı, bayi, acente ve 10 uncu maddenin besinci fıkrasına göre kredi veren, ayıplı hizmetten ve ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zarardan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. Sunulan hizmetin ayıplı olduğunun bilinmemesi bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz.

Daha uzun bir süre için garanti verilmemiş ise, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile ayıplı hizmetten dolayı yapılacak talepler hizmetin ifasından itibaren iki yıllık zamanasimına tabidir. Ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zararlardan dolayı yapılacak talepler ise üç yıllık zamanasimına tabidir. Ancak, sunulan hizmetin ayıbi, tüketiciden sağlayıcının ağır kusuru veya hile ile gizlenmişse zamanasimi süresinden yararlanılamaz.

Ayıplı hizmetin neden olduğu zararlardan sorumluluğa ilişkin hükümler dışında, ayıplı olduğu bilinerek edinilen hizmetler hakkında yukarıdaki hükümler uygulanmaz.

Bu hükümler, hizmet sağlamaya ilişkin her türlü tüketici işleminde de uygulanır.

Satıştan Kaçınma

Madde 5- Üzerinde "numunedir" veya "satılık değildir" ibaresi bulunmayan bir malın; ticarî bir kuruluşun vitrininde, rafında veya açıkça görülebilir herhangi bir yerinde teshir edilmesi halinde satıcı bu malların satışından kaçınamaz.

Hizmet sağlamada da haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.

Aksine bir teamül, ticarî örf veya adet yoksa, satıcı bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı veya ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınmasına bağlı kılamaz.

Diğer mal satışı ve hizmet sağlama sözleşmelerinde de bu hüküm uygulanır.

Sözleşmelerdeki Haksız Şartlar

Madde 6- Satıcı veya sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşulları haksız şarttır.

Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız şartlar tüketici için bağlayıcı değildir.

Eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içerisine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir.

Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden, standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez.

Bir satıcı veya sağlayıcı, bir standart şartın münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa, bunu ispat yükü ona aittir.

6/A, 6/B, 6/C, 7, 9, 9/A, 10, 10/A ve 11/A maddelerinde yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen tüketici sözleşmeleri en az oniki punto ve koyu siyah harflerle düzenlenir ve sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik satıcı veya sağlayıcı tarafından derhal giderilir.

Bakanlık standart sözleşmelerde yer alan haksız şartların tespit edilmesine ve bunların sözleşme metninden çıkartılmasının sağlanmasına ilişkin usul ve esasları belirler.

Taksitle Satış

Madde 6/A- Taksitle satış, satım bedelinin en az iki taksitle ödendiği ve malın veya hizmetin sözleşmenin düzenlendiği anda teslim veya ifa edildiği satım türüdür.

Taksitle satış sözleşmesinin yazılı şekilde yapılması zorunludur. Sözleşmede bulunması gereken asgari koşullar aşağıda gösterilmiştir:

- a) Tüketicinin ve satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adresleri ve varsa erişim bilgileri,
- b) Malın veya hizmetin Türk Lirası olarak vergiler dahil peşin satış fiyatı,
- c) Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı,
- d) Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirlenen faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi oranı,
- e) Peşinat tutarı,
- f) Ödeme planı,
- g) Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları.

Satıcı veya sağlayıcı, bu bilgilerin sözleşmede yer almasını sağlamak ve taraflar arasında akdedilen sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermekle yükümlüdür. Sözleşmeden ayrı olarak kıymetli evrak niteliğinde senet düzenlenecekse, bu senet, her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde ve sadece nama yazılı olarak düzenlenir. Aksi takdirde, kambiyo senedi geçersizdir.

Taksitle satışlarda; tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeme hakkına sahiptir. Tüketici aynı zamanda, bir taksit miktarından az olmamak şartıyla bir veya birden fazla taksit ödemesinde bulunabilir. Her iki durumda da satıcı, ödenen miktara göre gerekli faiz indirimini yapmakla yükümlüdür.

Satıcı veya sağlayıcı, taksitlerden birinin veya birkaçının ödenmemesi halinde kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmussa, bu hak; ancak satıcının veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması durumunda ve tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi ve ödenmeyen taksit toplamının satış bedelinin en az onda biri olması halinde kullanılabilir. Ancak satıcının veya sağlayıcının bu hakkını kullanabilmesi için en az bir hafta süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerekir.

Sözleşme şartları tüketici aleyhine hiçbir şekilde değiştirilemez.

Devre Tatil

Madde 6/B- Devre tatil sözleşmeleri, en az üç yıl süre için yapılan ve bu süre zarfında yıl içinde, belirli veya belirlenebilecek ve bir haftadan az olmayacak bir dönem için bir veya daha fazla sayıdaki tasınmazın kullanım hakkının devri ya da devri taahhüdünü içeren ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunlu, yazılı sözleşme ya da sözleşmeler grubudur.

Devre tatil sözleşmelerine ilişkin usul ve esasları Bakanlık belirler.

Paket tur

Madde 6/C- Paket tur sözleşmeleri; ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmidört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunlu, önceden düzenlenmiş yazılı sözleşmelerdir.

Paket tur sözleşmelerine ilişkin usul ve esasları Bakanlık belirler.

Kampanyalı Satış

Madde 7- Kampanyalı satış, gazete, radyo, televizyon ilâni ve benzeri yollarla tüketiciye duyurularak düzenlenen kampanyalara iştirakçi kabul edilmesi ve malın veya hizmetin daha sonra teslim veya ifa edilmesi suretiyle yapılan satımdır.

Kampanyalı satışlar Bakanlığın izni ile yapılır. Bakanlık hangi tür satışların izne tabi olacağını, ön ödeme, taksit miktarı, teslim süresi, üretici firma garantisi, yatırılacak teminat ile kampanyalı satışlarda uyulması gereken usul ve esasları tespit eder.

İlan ve taahhüt edilen mal veya hizmetin teslimatının veya ifasının hiç ya da gereği gibi yapılmaması durumunda, satıcı, sağlayıcı, bayi, acente, imalatçı-üretici, ithalatçı ve 10 uncu maddenin besinci fıkrasına göre kredi veren müteselsilen sorumludur.

Tüketici kampanyadan ayrılmaya karar verdikten sonra kampanyayı düzenleyen, mal veya hizmetin tüketiciye teslim tarihini geçmemek şartıyla tüketicinin o ana kadar ödediği tüm bedeli ödemekle yükümlüdür.

Kampanyayı düzenleyen, kampanyalı satışlarda düzenlenecek yazılı sözleşmede, 6/A maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen bilgilere ek olarak "kampanya bitiş tarihi" ve "mal veya hizmetin teslim veya yerine getirilme tarih ve şekli"ne ilişkin bilgileri de içeren sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek zorundadır.

Sözleşmede aksi kararlaştırılmadıkça, ön ödeme tutarı, mal veya hizmetin satış bedelinin yüzde kırkindan fazla olamaz.

Kampanyalı satışlarda malın teslim ya da hizmetin ifa süresi on iki ayı aşamaz. Konut ve tatil amaçlı tasınmaz mallar için bu süre otuz aydır.

Tüketicinin ödemeye ilişkin tüm edimlerini yerine getirmesi durumunda, malın teslimi ya da hizmetin ifası, ödemenin bitimini takiben en geç bir ay içinde yapılmak zorundadır.

Kampanyalı taksitle satışlarda 6/A maddesi hükümleri de uygulanır.

Kapıdan satış

Madde 8- Kapıdan satış; isyeri, fuar, panayir gibi satış mekanları dışında yapılan satımlardır.

Bakanlık, kapıdan satış yapacaklarda aranacak nitelikleri, bu Kanuna tabi olan ve olmayan kapıdan satışları ve kapıdan satışlara ilişkin uygulama usul ve esaslarını belirler.

Bu tür satışlarda; tüketici, teslim aldığı tarihten itibaren yedi gün içinde mali kabul etmekte veya hiçbir gerekçe göstermeden ve hiçbir yükümlülük altına girmeden reddetmekte serbesttir. Hizmetlerin satımında ise bu süre, sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren başlar. Bu süre dolmadan satıcı veya sağlayıcı, kapıdan satış işlemine konu mal veya hizmet karşılığında

tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Satıcı, cayma bildirimini kendisine ulaştığı andan itibaren yirmi gün içerisinde mali geri almakla yükümlüdür.

Tüketici, malın mutlak kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalarından sorumlu değildir.

Taksitle yapılan kapıdan satışlarda 6/A maddesi, kampanyalı kapıdan satışlarda 7 nci madde hükümleri ayrıca uygulanır.

Kapıdan satışlarda satıcının ve sağlayıcının yükümlülüğü

Madde 9- Kapıdan satış sözleşmelerinde, sözleşmede bulunması gereken diğer unsurlara ilave olarak mal veya hizmetin nitelik ve niceliğine ilişkin açıklayıcı bilgiler, cayma bildiriminin yapılacağı açık adres ve en az on altı punto ve koyu siyah harflerle yazılmış aşağıdaki ibare yer almak zorundadır:

Tüketicinin hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin teslim aldığı veya sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren yedi gün içerisinde mali veya hizmeti reddederek sözleşmeden cayma hakkının var olduğunu ve cayma bildirimini satıcı/sağlayıcıya ulaşması tarihinden itibaren mali geri almayı taahhüt ederiz.

Tüketici, sahip olduğu haklarının da yazılı bulunduğu sözleşmeyi imzalar ve kendi el yazısı ile tarihini yazar. Satıcı veya sağlayıcı, bu bilgilerin sözleşmede yer almasını sağlamak ve taraflar arasında akdedilen sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermekle yükümlüdür.

Bu madde hükümlerine göre düzenlenmiş bir sözleşmenin ve malın tüketiciye teslim edildiğini ispat satıcıya veya sağlayıcıya aittir. Aksi takdirde, tüketici cayma hakkını kullanmak için yedi günlük süre ile bağlı değildir.

Mesafeli sözleşmeler

Madde 9/A- Mesafeli sözleşmeler; yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelmeksizin yapılan ve malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi veya ifası kararlaştırılan sözleşmelerdir.

Mesafeli satış sözleşmesinin akdinden önce, ayrıntıları Bakanlıkça çıkarılacak tebliğle belirlenecek bilgilerin tüketiciye verilmesi zorunludur. Tüketici, bu bilgileri edindiğini yazılı olarak teyit etmedikçe sözleşme akdedilemez. Elektronik ortamda yapılan sözleşmelerde teyid işlemi, yine elektronik ortamda yapılır.

Satıcı ve sağlayıcı, tüketicinin siparisi kendisine ulaştığı andan itibaren otuz gün içerisinde edimini yerine getirir. Bu süre, tüketiciye daha önceden yazılı olarak bildirilmek koşuluyla en fazla on gün uzatılabilir.

Satıcı veya sağlayıcı elektronik ortamda tüketiciye teslim edilen gayri maddî malların veya sunulan hizmetlerin teslimatının ayıpsız olarak yapıldığını ispatla yükümlüdür.

Cayma hakkı süresince sözleşmeye konu olan mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasının veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesinin istenemeyeceğine ilişkin hükümler dışında kapıdan satışlara ilişkin hükümler mesafeli sözleşmelere de uygulanır.

Satıcı veya sağlayıcı cayma bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren on gün içinde almış olduğu bedeli, kıymetli evraki ve tüketiciyi bu hukukî işleminden dolayı borç altına sokan her türlü belgeyi iade etmek ve yirmi gün içerisinde de mali geri almakla yükümlüdür.

Tüketici kredisi

Madde 10 - Tüketici kredisi, tüketicilerin bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak aldıkları kredidir. Tüketici kredisi sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. Taraflar arasında akdedilen sözleşmede öngörülen kredi şartları, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

Sözleşmede;

- a) Tüketici kredisi tutarı,
- b) Faiz ve diğer unsurlarla birlikte toplam borç tutarı,
- c) Faizin hesaplandığı yıllık oran,
- d) Ödeme tarihleri, anapara, faiz, fon ve diğer masrafların ayrı ayrı belirtildiği ödeme planı,
- e) İstenecek teminatlar,
- f) Akdi faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi oranı,
- g) Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
- h) Kredinin vadesinden önce kapatılmasına ilişkin şartlar,
- i) Kredinin yabancı para birimi cinsinden kullanılabilmesi durumunda, geri ödemeye ilişkin taksitlerin ve toplam kredi tutarının hesaplanmasında, hangi tarihteki kurun dikkate alınacağına ilişkin şartlar, yer alır.

Kredi veren, taksitlerden birinin veya birkaçının ödenmemesi halinde kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmussa, bu hak; ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması durumunda ve tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksidi ödemediği takdirde düşmesi halinde kullanılabilir. Ancak kredi verenin bu hakkını kullanabilmesi için en az bir hafta süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerekir. Tüketici kredisinin teminatı olarak şahsi teminat verildiği hallerde, kredi veren, asıl borçluya başvurmadan, kefilden borcun ifasını isteyemez.

Tüketici, kredi verene borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi aynı zamanda vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da kredi veren, ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür. Bakanlık ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indiriminin ne oranda yapılacağına usul ve esaslarını belirler.

Kredi verenin, tüketici kredisini, belirli marka bir mal veya hizmet satın alınması ya da belirli bir satıcı veya sağlayıcı ile yapılacak satış sözleşmesi şartı ile vermesi durumunda satılan malın veya hizmetin hiç ya da zamanında teslim veya ifa edilmemesi halinde kredi veren tüketiciye karşı satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olur.

Kredi verenin ödemeleri bir kıymetli evraka bağlaması ya da krediyi kıymetli evrak kabul etmek suretiyle teminat altına alması yasaktır. Bu yasağa rağmen tüketiciden bir kıymetli evrak alınacak olursa, tüketici bu kıymetli evraki kredi verenden geri istemek hakkına sahiptir. Ayrıca, kredi veren kıymetli evrakin ciro edilmesi sebebiyle tüketicinin uğradığı zararı tazmin etmekle yükümlüdür.

Kredi Kartları

Madde 10/A- Kredi kartı ile mal veya hizmet alımı sonucu nakdi krediye dönüşen veya kredi kartı ile nakit çekim suretiyle kullanılan krediler de 10 uncu madde hükümlerine tabidir. Ancak, bu tür krediler hakkında 10 uncu maddenin ikinci fıkrasının (a), (b), (h) ve (i) bentleri ile dördüncü fıkra hükmü uygulanmaz.

Kredi veren tarafından tüketiciye gönderilen dönemsel hesap özetleri, 10 uncu maddenin ikinci fıkrasının (d) bendinde öngörülen ödeme planı hükmündedir. Dönemsel hesap özetinde yer alan

asgari ödeme tutarının vadesinde ödenmemesi halinde; tüketici, 10 uncu maddenin (f) bendinde yer alan gecikme faizi dışında herhangi bir isim altında yükümlülük altına sokulamaz.

Kredi veren faiz artırımını otuz gün önceden tüketiciye bildirmek zorundadır. Kredi veren tarafından artırılan faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamaz. Tüketici bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde tüm borcu ödeyip kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artisından etkilenmez.

Mal veya hizmetin kredi kartı ile satın alındığı durumlarda, satıcı veya sağlayıcı, tüketiciden komisyon veya benzeri bir isim altında ilave ödemede bulunmasını isteyemez.

Sürelî yayınlar

Madde 11- Sürelî yayın kuruluşlarınca düzenlenen ve her ne amaç ve şekilde olursa olsun, bilet, kupon, istirak numarası, oyun, çekilis ve benzeri yollarla sürelî yayın dışında ikinci bir ürün ve/veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği durumlarda; kitap, dergi, ansiklopedi, afiş, bayrak, poster, sözlü veya görüntülü manyetik bant veya optik disk gibi sürelî yayıncılık amaçlarına aykırı olmayan kültürel ürünler dışında hiçbir mal ya da hizmetin taahhüdü ve dağıtımı yapılamaz. Bu amaçla kampanya düzenlenmesi halinde, kampanya süresi altmış günü geçemez. Kampanya konusu mal veya hizmet bedelinin bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenemez.

Sürelî yayın kuruluşu, kampanyaya ait reklam ve ilânlarında, kampanya konusu mal veya hizmetin Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programını ilân etmek ve kampanya konusu mal veya hizmetin teslim ve ifasını, kampanyanın bitiminden itibaren otuz gün içinde yerine getirmek zorundadır.

Kampanya süresince, sürelî yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle artırılmaz. Kampanya konusu mal veya hizmet taahhüdü ve dağıtımı bölünerek yapılamayacağı gibi, bu mal veya hizmetin ayrılmaz ya da tamamlayıcı parçaları da ayrı bir kampanya konusu haline getirilemez. Bu Kanunun uygulamasında, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen her bir mal veya hizmete ilişkin işlemler bağımsız bir kampanya olarak kabul edilir.

Sürelî yayın kuruluşları tarafından düzenlenmeyen, ancak sürelî yayınla doğrudan veya dolaylı ilişkilendirilen kampanyalar da bu hükümlere tabidir.

Abonelik Şözlümleri

Madde 11/A- Her türlü abonelik sözleşmelerine taraf olan tüketiciler, isteklerini satıcıya yazılı olarak bildirmek kaydıyla aboneliklerine tek taraflı son verebilirler.

Satıcı tüketicinin aboneliğe son verme istegini, yazılı bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içinde yerine getirmekle yükümlüdür.

Sürelî yayın aboneliğine son verme isteği ise; yazılı bildirim satıcıya ulaştığı tarihten itibaren günlük yayınlarda onbeş gün, haftalık yayınlarda bir ay, aylık yayınlarda üç ay sonra yürürlüğe girer. Daha uzun sürelî yayınlarda ise, bildirimden sonraki ilk yayını müteakiben yürürlüğe konulur.

Satıcı, abone ücretinin geri kalan kısmını hiçbir kesinti yapmaksızın onbeş gün içinde iade etmekle yükümlüdür.

Fiyat Etiketleri

Madde 12- Perakende satışta arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir, okunabilir şekilde o malla ilgili tüm vergiler dahil fiyat, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren etiket konulması, etiket konulması mümkün olmayan hallerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunludur.

Hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listeler de birinci fıkraya göre düzenlenerek asılır.

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

Fiyatı; Bakanlar Kurulu, kamu kurum ve kuruluşları veya kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşları tarafından belirlenen mal veya hizmetlerin, belirlenen bu fiyatın üzerinde bir fiyatla satışa sunulması yasaktır.

Bakanlık, etiket ve tarife listelerinin şeklini, içeriğini, usul ve esaslarını bir yönetmelikle düzenler. Bakanlık ve belediyeler, bu madde hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle ayrı ayrı görevlidirler.

Garanti Belgesi

Madde 13- İmalatçı veya ithalatçılar ithal ettikleri veya ürettikleri sanayi malları için Bakanlıkça onaylı garanti belgesi düzenlemek zorundadır. Mala ilişkin faturanın tarih ve sayısını içeren garanti belgesinin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğu satıcı, bayi veya acenteye aittir. Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari iki yıldır. Ancak, özelliği nedeniyle bazı malların garanti şartları, Bakanlıkça başka bir ölçü birimi ile belirlenebilir.

Satıcı; garanti belgesi kapsamındaki malların, garanti süresi içerisinde arızalanması halinde mali işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin tamir ile yükümlüdür.

Tüketici onarım hakkını kullanmıyorsa, garanti süresi içerisinde sık arızalanması nedeniyle maldan yararlanamamasının süreklilik arz etmesi veya tamiri için gereken azami sürenin asılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hallerinde, 4 üncü maddede yer alan diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Satıcı bu talebi reddedemez. Tüketicinin bu talebinin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, bayi, acente, imalatçı-üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

Tüketicinin mali kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar, iki ve üçüncü fıkra hükümleri kapsamı dışındadır.

Bakanlık, hangi sanayi mallarının garanti belgesi ile satılmak zorunda bulunduğunu ve bu malların arızalarının tamiri için gereken azami süreleri Türk Standartları Enstitüsünün görüşünü alarak tespit ve ilânla görevlidir.

Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu

Madde 14- Yurt içinde üretilen veya ithal edilen sanayi mallarının tanıtım, kullanım, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe kılavuzla ve gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satılması zorunludur.

Bakanlık, sanayi mallarından hangilerinin tanıtma ve kullanım kılavuzu ve etiket ile satılmak zorunda bulunduğunu ve bunlarda bulunması gereken asgari unsurları Türk Standartları Enstitüsünün görüşünü alarak tespit ve ilânla görevlidir.

Satış Sonrası Hizmetler

Madde 15- İmalatçı veya ithalatçılar, sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri sanayi malları için o malın Bakanlıkça tespit ve ilân edilen kullanım ömrü süresince, yeterli teknik personel ve yedek parça stoku bulundurmalarıyla bakım ve onarım hizmetlerini sunmak zorundadırlar.

İmalatçı veya ithalatçıların bulundurmaları gereken yedek parça stok miktarı Bakanlıkça belirlenir.

İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi halinde, kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini, o malın yeni ithalatçısı sunmak zorundadır.

Bakanlık, hangi mallar için servis istasyonları kurulmasının zorunlu olduğu ile servis istasyonlarının kuruluş ve işleyişine dair usul ve esasları Türk Standartları Enstitüsünün görüşünü alarak tespit ve ilânla görevlidir.

Garanti belgesiyle satılmak zorunda olan bir sanayi malinin garanti süresi sonrasında arızalanması durumunda, o malin Bakanlıkça belirlenen azami tamir süresi içerisinde onarımı zorunludur.

Ticari Reklam ve İlanlar

Madde 16- Ticari reklam ve ilânların kanunlara, Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, dürüst ve doğru olmaları esastir.

Tüketiciyi aldatıcı, yanıltıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, tüketicinin can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici, kamu sağlığını bozucu, hastaları, yaşlıları, çocukları ve engellileri istismar edici reklam ve ilânlar ve örtülü reklam yapılamaz.

Aynı ihtiyaçları karşılayan ya da aynı amaca yönelik rakip mal ve hizmetlerin karşılaştırmalı reklamları yapılabilir.

Reklam veren, ticari reklam veya ilânda yer alan somut iddiaları ispatla yükümlüdür.

Reklam verenler, reklamcılar ve mecra kuruluşları bu madde hükümlerine uymakla yükümlüdürler.

Reklam Kurulu

Madde 17- Ticari reklam ve ilânlarda uyulması gereken ilkeleri belirlemek, bu ilkeler çerçevesinde ticari reklam ve ilânları incelemek ve inceleme sonucuna göre, 16 nci madde hükümlerine aykiri reklam ve ilânları üç aya kadar tedbiren durdurma ve/veya durdurma ve/veya aynı yöntemle düzeltme ve/veya para cezası verme hususlarında görevli bir Reklam Kurulu oluşturulur. Reklam Kurulu kararları Bakanlıkça uygulanır.

Reklam Kurulu, ticari reklam ve ilânlarda uyulması gereken ilkeleri belirlemede; ülke koşullarının yani sıra, reklamcılık alanında evrensel kabul görmüş tanım ve kuralları da dikkate alır.

Baskanlığı, Bakanın görevlendireceği ilgili Genel Müdür tarafından yürütülen Reklam Kurulu;

- a) Bakanlıkça ilgili Genel Müdür Yardımcıları arasından görevlendirilecek bir üye,
- b) Adalet Bakanlığınca, bu Bakanlıkta idari görevlerde çalışan hakimler arasından görevlendirilecek bir üye,
- c) Türkiye Radyo-Televizyon Kurumunca görevlendirilecek reklam konusunda uzman bir üye,
- d) Yükseköğretim Kurulunun reklamcılık alanında uzman üniversite öğretim elemanları arasından seçeceği bir üye,
- e) Türk Tabipleri Birliği Merkez Konseyinin görevlendireceği doktor bir üye,
- f) Türkiye Barolar Birliğinin görevlendireceği avukat bir üye,
- g) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin değişik sektörlerden görevlendireceği dört üye,
- h) Türkiye'deki tüm gazeteciler derneklerinin kendi aralarından seçeceği bir üye,
- i) Reklamcılar derneklerinin veya varsa üst kuruluşlarının seçeceği bir üye,
- j) Tüketici Konseyinin Konseye katılan tüketici örgütü temsilcileri arasından seçeceği veya üst örgütlerinin görevlendireceği bir üye,
- k) Türkiye Ziraat Odaları Birliğinin görevlendireceği bir üye,
- l) Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Konfederasyonunun görevlendireceği bir üye,

- m) Türk Standartları Enstitüsünden bir üye,
- n) Diyanet İşleri Başkanlığından bir üye,
- o) Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliğinden bir üye,
- p) İşçi sendikaları konfederasyonlarından bir üye,
- r) Memur sendikaları konfederasyonlarından bir üye,
- s) Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliğinin görevlendireceği bir üye,
- t) Ankara, İstanbul ve İzmir Büyükşehir Belediyelerinin kendi aralarından seçeceği bir üye,
- u) Türk Eczacılar Birliğinden bir üye,
- v) Türk Dis Hekimleri Birliğinden bir üye olmak üzere yirmibes üyeden oluşur.

Kurul üyelerinin görev süreleri üç yıldır. Süresi bitenler yeniden görevlendirilebilir veya seçilebilir. Üyelikler herhangi bir sebeple bosalması takdirde boşalan yerlere üçüncü fıkra esasları dahilinde bir ay içerisinde görevlendirme veya seçim yapılır.

Kurul en az ayda bir defa veya ihtiyaç duyulduğu her zaman Başkanın çağrısı üzerine toplanır.

Kurul, Başkan dahil en az dört üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların çoğunluğu ile karar verir.

Kurul, gerekli görülen hallerde sürekli ve geçici olarak görev yapmak üzere özel ihtisas komisyonları kurabilir. Kurulun bu komisyonlarda görev yapmasını uygun göreceği kamu personeli, ilgili kamu kuruluşlarında görevlendirilir.

Kurul üyeleri ile özel ihtisas komisyonu üyelerinden kamu görevlisi olanlara verilecek huzur hakkı ile kamu görevlisi olmayan kurul üyelerine ödenecek huzur ücreti Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

Kurulun sekretarya hizmetleri Bakanlık tarafından yerine getirilir.

Reklam Kurulu kararları, tüketicilerin bilgilendirilmesi, aydınlatılması ve ekonomik çıkarlarının korunması amacıyla Reklam Kurulu Başkanlığınca açıklanır.

Reklam Kurulunun görevleri, kuruluş, çalışma usul ve esasları ile sekretarya hizmetlerinin ne suretle yerine getirileceği Bakanlık tarafından çıkarılacak bir yönetmelikle belirlenir.

Tehlikeli mal ve hizmetler

Madde 18- Tüketicinin kullanımına sunulan mal ve hizmetlerin kişi beden ve ruh sağlığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu malların emniyetle kullanılabilmesi için üzerine veya ekli kullanım kılavuzlarına, bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar, açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulur veya yazılır.

Bakanlık, hangi mal veya hizmetlerin açıklayıcı bilgi ve uyarıları tasması gerektiğini ve bu bilgi ve uyarıların şeklini ve yerini ilgili bakanlık ve diğer kuruluşlarla birlikte tespit ve ilânla görevlidir.

Madde 19- Tüketicilere sunulan mal ve hizmetler; ilgili bakanlıklar tarafından Resmi Gazetede yayımlanarak mecburi uygulamaya konulan standartlar dahil olmak üzere uyulması zorunlu olan teknik düzenlemeye uygun olmalıdır.

İlgili bakanlıklar, bu esaslara göre denetim yapmak veya yaptırmakla görevlidir. Mal ve hizmet denetimine ilişkin usul ve esaslar her bir ilgili bakanlıkça ayrı ayrı tespit ve ilân edilir.

Tüketicinin Eğitilmesi

Madde 20- Tüketicinin eğitilmesi konusunda örgün ve yaygın eğitim kurumlarının ders programlarına, Millî Eğitim Bakanlığınca gerekli ilaveler yapılır.

Tüketicinin eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi için radyo ve televizyonlarda programlar düzenlenmesine ilişkin usul ve esaslar, Tüketici Konseyinin önerisi ile Bakanlıkça tespit ve ilân olunur.

ÜÇÜNCÜ KISIM

Tüketici Kuruluşları

Tüketici konseyi

Madde 21- Tüketicinin sorunlarının, ihtiyaçlarının ve çıkarlarının korunmasına ilişkin gerekli tedbirleri araştırmak, sorunların evrensel tüketici hakları doğrultusunda çözülmesi için alınacak tedbirlerle, bu Kanunun uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri, ilgili mercilerce öncelikle ele alınmak üzere iletmek amacıyla, Bakanlığın koordinatörlüğünde bir "Tüketici Konseyi" kurulur.

Tüketici Konseyi, Bakanın veya görevlendireceği bir Bakanlık görevlisinin başkanlığında, Adalet, İçişleri, Maliye, Millî Eğitim, Sağlık, Ulaştırma, Tarım ve Köyisleri, Sanayi ve Ticaret, Turizm ve Çevre bakanlıkları ile Devlet Planlama Teskilatı Müstesarlığı, Hazine Müstesarlığı, Dis Ticaret Müstesarlığı, Türk Patent Enstitüsü Başkanlığı, Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı, Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı, Rekabet Kurumu, Radyo ve Televizyon Üst Kurulu, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu, Telekomünikasyon Kurumu, Türk Akreditasyon Kurumu, Millî Prodüktivite Merkezi, Diyanet İşleri Başkanlığı, büyük şehir belediyeleri, il belediyelerini temsilen Türk Belediyeler Birliği, işçi sendikaları konfederasyonları, memur sendikaları konfederasyonları, Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu, Türkiye Milli Kooperatifler Birliği, Yükseköğretim Kurulu, Türkiye Barolar Birliği, Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müsavirler ve Yeminli Mali Müsavirler Odaları Birliği, Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği, Türk Eczacılar Birliği, Türk Tabipleri Birliği, Türk Dishekimleri Birliği, Türk Veteriner Hekimleri Birliği, Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, Türkiye Bankalar Birliği, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, Türkiye Otelciler Birliği, Türkiye Ziraat Odaları Birliği, Tüketim Kooperatifleri Merkez Birliği, Ahilik Araştırma ve Kültür Vakfı ve tüketici örgütleri temsilcilerinden oluşur.

Tüketici Konseyini oluşturan kurum ve kuruluşların temsilcilerinin sayı ve nitelikleri ile Tüketici Konseyine katılabilmek için tüketici örgütlerinin sahip olmaları gereken asgari üye sayısı ve bu örgütlerin Tüketici Konseyine gönderecekleri temsilci sayısı Bakanlıkça belirlenir. Ancak, kamu kurum ve kuruluşlarından gelen temsilcilerin sayısı, hiçbir şekilde Tüketici Konseyinin toplam üye sayısının yüzde ellisinden fazla olamaz. Tüketici Konseyi yılda en az bir kez toplanır.

Tüketici Konseyinin çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar Bakanlıkça çıkarılacak bir yönetmelikle düzenlenir.

Tüketici sorunları hakem heyeti

Madde 22- Bakanlık, il ve ilçe merkezlerinde, bu Kanunun uygulamasından doğan uyumsuzluklara çözüm bulmak amacıyla en az bir tüketici sorunları hakem heyeti oluşturmakla görevlidir.

Başkanlığı Sanayi ve Ticaret İl Müdürü veya görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici sorunları hakem heyeti; belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye, baronun mensupları arasından görevlendireceği bir üye, ticaret ve sanayi odası ile esnaf ve sanatkar odalarının görevlendireceği bir üye ve tüketici örgütlerinin seçecekleri bir üye olmak üzere başkan dahil beş üyeden oluşur. Ticaret ve sanayi odası ya da ayrı ayrı kurulduğu yerlerde ticaret odası ile esnaf ve sanatkar odalarının görevlendireceği üye, uyumsuzluğun satıcı tarafını oluşturan kişinin tacir veya esnaf ve sanatkar olup olmamasına göre ilgili odaca görevlendirilir.

Bakanlık tasra teşkilatının bulunmadığı il ve ilçelerde tüketici sorunları hakem heyetinin başkanlığı en büyük mülki amir ya da görevlendireceği bir memur tarafından yürütülür. Tüketici örgütü

olmayan yerlerde tüketiciler, tüketim kooperatifleri tarafından temsil edilir. Tüketici sorunları hakem heyetinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyelikler, belediye meclislerince re'sen doldurulur.

Tüketici sorunları hakem heyetlerinde heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyusmazlığa ilişkin raporu sunmak üzere en az bir raportör görevlendirilir.

Değeri beşyüz milyon liranın altında bulunan uyusmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu uyusmazlıklarda heyetin vereceği kararlar tarafları bağlar. Bu kararlar İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Taraflar bu kararlara karşı onbeş gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edebilirler. İtiraz, tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak, talep edilmesi şartıyla hakim, tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.

Değeri beşyüz milyon lira ve üstündeki uyusmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerinin verecekleri kararlar, tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilir. Kararların bağlayıcı veya delil olacağına ilişkin parasal sınırlar her yılın Ekim ayı sonunda Devlet İstatistik Enstitüsünün Toptan Esya Fiyatları Endeksinde meydana gelen yıllık ortalama fiyat artışı oranında artar. Bu durum, Bakanlıkça her yıl Aralık ayı içinde Resmi Gazetede ilân edilir.

25 inci maddede cezai yaptırıma bağlanmış hususlar dışındaki tüm uyusmazlıklar, tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev ve yetkileri kapsamındadır.

Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Başkan ve üyeleri ile raportörlere verilen huzur hakkı veya huzur ücretinin ödenmesine ilişkin esas ve usuller, bir ayda ödenecek tutar 2000 gösterge rakamının memur aylık katsayısıyla çarpımı sonucu bulunacak miktarı geçmemek üzere Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin kurulması, çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar Bakanlıkça çıkarılacak bir yönetmelikte düzenlenir.

DÖRDÜNCÜ KISIM

Yargılama ve Cezaya İlişkin Hükümler

Tüketici mahkemeleri

Madde 23- Bu Kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü ihtilaflara tüketici mahkemelerinde bakılır. Tüketici mahkemelerinin yargı çevresi, Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulunca belirlenir.

Tüketici mahkemeleri nezdinde tüketiciler, tüketici örgütleri ve Bakanlıkça açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muaftır. Tüketici örgütlerince açılacak davalarda bilirkişi ücretleri, 29 uncu maddeye göre kaydedilen özel ödenekten Bakanlıkça karşılanır. Davanın, davalı aleyhine sonuçlanması durumunda, bilirkişi ücreti 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunarak 29 uncu maddede düzenlenen esaslara göre bütçeye özel gelir kaydedilir. Tüketici mahkemelerinde görülecek davalar Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununun Yedinci Babi, Dördüncü Fası hükümlerine göre yürütülür.

Tüketici davaları tüketicinin ikametgahi mahkemesinde de açılabilir.

Bakanlık ve tüketici örgütleri münferit tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren hallerde bu Kanunun ihlali nedeniyle kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabilirler.

Gerekli hallerde tüketici mahkemeleri ihlalin tedbiren durdurulmasına karar verebilir. Tüketici Mahkemesince uygun görülen tedbir kararları, masrafi daha sonra haksız çıkan taraftan alınmak ve 29 uncu maddede düzenlenen esaslara göre bütçeye özel gelir kaydedilmek üzere, ülke düzeyinde yayınlanan gazetelerden birinde Basın İlan Kurumunca ve ayrıca varsa davanın açıldığı yerde yayınlanan mahalli bir gazetede derhal ilân edilir.

Kanuna aykiri durumun ortadan kaldirilmesine yönelik Tüketici Mahkemesi kararları ise masrafi davalıdan alınmak üzere aynı yöntemle derhal ilân edilir.

Üretimin satısın durdurulması ve malın toplatılması

Madde 24- Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olması durumunda Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri, ayıplı seri malın üretiminin ve satışının durdurulması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için dava açabilir.

Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi halinde, malın satışı geçici olarak durdurulur. Mahkeme kararının tebliğ tarihinden itibaren en geç üç ay içinde malın ayibinin ortadan kaldırılması için üretici-imalatçı ve/veya ithalatçı firma uyarılır. Malın ayibinin ortadan kalkmasının imkânsiz olması halinde mal, üretici-imalatçı ve/veya ithalatçı tarafından toplanır veya toplattırılır. Toplatılan mallar tasdikları risklere göre kısmen veya tamamen imha edilir veya ettirilir.

Satışa sunulan bir seri malın, tüketicinin güvenliğini tehlikeye sokan ayıp tasması durumunda, 4703 sayılı Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri saklıdır.

Ayıplı malları satın alan tüketicilerin uğradıkları maddî ve manevî zararlar nedeniyle dava açma hakları saklıdır.

4 üncü maddenin altıncı fıkrası hükümlerine tâbi bir seri ayıplı malın satışa arz edilmesi durumunda bu madde hükümleri uygulanmaz.

Olduklarından farklı görünen mallar

Madde 24/A- Gıda ürünü olmamalarına rağmen, sahip oldukları şekil, koku, görünüm, ambalaj, etiket, hacim veya boyutları nedeniyle olduklarından farklı görünen ve bu sebeple de tüketiciler tarafından gıda ürünleriyle karıştırılarak tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atan malların üretilmesi, pazarlanması, ithalati ve ihracati yasaktır.

Mal piyasaya sürülmüşse, 4703 sayılı Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri uygulanır.

Olduğundan farklı görünen malı satın alan tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle dava açma hakları saklıdır.

Cezalar

Madde 25-6 nci maddenin yedinci fıkrası uyarınca, Bakanlıkça belirlenen usul ve esaslara aykırılığı tespit edilen her bir sözleşme için 50 Yeni Türk Lirası para cezası uygulanır.

4 üncü maddenin yedinci fıkrasında, 5 inci maddede, 6 nci maddenin altıncı fıkrasında, 6/A maddesinde, 6/B, 6/C maddeleri uyarınca Bakanlıkça belirlenen usul ve esaslarda, 7 nci maddenin besinci fıkrasında, 9 uncu maddede, 9/A maddesinde, 10 uncu maddede, 10/A maddesinde, 11/A maddesinin ikinci ve dördüncü fıkralarına, 12, 13, 14, 15 ve 27 nci maddelerde belirtilen yükümlülüklerle aykiri hareket edenler hakkında 100 Yeni Türk Lirası para cezası uygulanır.

7 nci maddenin dördüncü ve altıncı fıkraları ile 8 inci maddede belirtilen yükümlülüklerle aykiri hareket edenler hakkında 250 Yeni Türk Lirası para cezası uygulanır.

20 nci maddenin ikinci fıkrası uyarınca Bakanlıkça tespit ve ilân olunan usul ve esaslara aykırılığa 500 Yeni Türk Lirası para cezası uygulanır. Aykırılık ülke düzeyinde yayın yapan radyo ve televizyonlarca gerçekleştirilmissse cezanın on kati uygulanır.

18 inci maddeye aykiri hareket eden üretici-imalatçı ve ithalatçı hakkında 1.000 Yeni Türk Lirası para cezası, satıcı-sağlayıcı hakkında ise bu cezanın beste biri uygulanır.

19 uncu maddenin birinci fıkrasına aykiri hareket edenler hakkında 2.000 Yeni Türk Lirası para cezası uygulanır.

11 inci maddeye aykiri hareket edenler hakkında 5.000 Yeni Türk Lirası para cezası uygulanır. Aykırılık ülke düzeyinde yayım yapan süreli yayın ile gerçekleşmişse cezanın yirmi kati uygulanır. Bakanlık, ayrıca süreli yayın kuruluşundan kampanyanın ve kampanyaya ilişkin her türlü reklam ve ilânın durdurulmasını ister. Bu isteğe rağmen aykırılığın devami halinde, reklam ve ilânın durdurma zorunluluğunun doğduğu tarihten itibaren her sayı- gün için 100.000 Yeni Türk Lirası para cezası uygulanır. Bakanlık, kampanyanın ve kampanyaya ilişkin her türlü reklam ve ilânın durdurulması talebi ile Tüketici Mahkemesine başvurur.

16 nci maddeye aykiri hareket edenler hakkında üç aya kadar tedbiren durdurma ve/veya durdurma ve/veya düzeltme ve/veya 3.500 Yeni Türk Lirası para cezası uygulanır. Reklam Kurulu, ihlalin niteliğine göre bu cezaları birlikte veya ayrı ayrı verebilir. 16 nci maddeye aykırılık, ülke düzeyinde yayım yapan yazılı, sözlü, görsel ve sair araçlar ile gerçekleşmiş ise, para cezası on kati olarak uygulanır.

7 nci maddenin yedinci ve sekizinci fıkralarına aykiri hareket edenlere, kampanya konusu mal veya hizmetin fatura bedeli oranında para cezası uygulanır. Kampanyayı düzenleyen, tüketici kampanyadan ayrıldığında, para iadesinde bulunursa bu ceza uygulanmaz.

7 nci maddenin ikinci fıkrasına aykiri hareket edenlere, 7 nci madde hükümlerine uygun kampanya düzenlemeleri için bir hafta süre tanınır. Bu sürenin bitiminde aykırılığın devam ettirginin tespiti halinde, bu hükme aykiri hareket edenlerle 24 ve 24/A maddelerinde belirtilen yükümlülüklerle aykiri hareket edenlere 50.000 Yeni Türk Lirası para cezası uygulanır.

Yukarıdaki fıkralarda belirtilen para cezaları, fiilin bir yıl içerisinde tekrarı halinde iki misli olarak uygulanır. Para cezaları her yıl basında 765 sayılı Türk Ceza Kanununun ek 2 nci madde hükümleri uyarınca artırılır.

Bu Kanunda yazılı fiiller hakkında diğer kanunlarda da para cezası öngörülmüşse ağır olan ceza uygulanır.

Cezalarda yetki, itiraz ve zamanasimi

Madde 26- 25 inci maddenin bir, dört, yedi, sekiz, dokuz ve onuncu fıkralarındaki cezalar Bakanlık tarafından, diğer fıkralarındaki cezalar o yerin mülki amiri tarafından uygulanır.

Bu Kanunda düzenlenen her türlü para cezası, idari niteliktedir. Bu cezalara karşı teblig tarihinden itibaren en geç yedi gün içerisinde yetkili idare mahkemesine itiraz edilebilir. İtiraz, idarece verilen cezanın yerine getirilmesini durdurmaz.

25 inci maddeye göre verilen para cezaları, Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre tahsil olunur.

Bu Kanunda düzenlenen idari para cezalarının verilmesine ilişkin ceza zamanasimi süresi bir yıldır. Zamanasimi süresi, bu Kanun hükümlerine aykiri fiilin işlendiği tarihte başlar.

Sürekli veya tekrarlanan ihlaller söz konusu ise süre, ihlalin sona erdiği ya da en son tekrarlandığı günden itibaren başlar. Karar aleyhine yargı yoluna başvurulmuş olması tahsil zamanasimini keser.

Cezalar, cezayı vermeye yetkili merci tarafından yedi gün içerisinde ilgilinin mensup olduğu meslek kuruluşuna bildirilir.

BEŞİNCİ KISIM

Çesitli Hükümler

Denetim

Madde 27- Bu Kanunun uygulamasında, Bakanlık müfettişleri ve kontrolörleri ile Bakanlıkça ve belediyelerce görevlendirilecek personel; fabrika, mağaza, dükkan, ticarethane, depo, ambar gibi her türlü mal konulan ve/veya satılan veya hizmet sunulan yerlerde denetleme, inceleme ve araştırma yapmaya yetkilidirler.

Bu Kanunun kapsamına giren hususlarda yetkili ve görevli kişi ve kuruluşlara her türlü bilgi ve belgelerin doğru olarak gösterilmesi ve asil ve onaylı kopyalarının verilmesi zorunludur.

Laboratuvar

Madde 28- Bakanlık ilaç, müstahzar, kozmetik ve gıda maddeleri analizleri hariç olmak üzere, bu Kanunun uygulanması için resmi ve özel kuruluşların kurulu bulunan laboratuvarlarından yararlanabilir.

Bakanlıkça yapılan denetimler sırasında alınan numunelerin test ve muayeneleri resmi veya özel kuruluş laboratuvarlarında yaptırılabilir. Test ve muayene ücretleri 29 uncu maddedeki özel ödenekten karşılanır. Test ve muayene sonuçlarının ilgili standarda veya teknik düzenlemeye aykiri çıkması halinde buna ilişkin tüm giderler üretici veya ithalatçı tarafından ödenir. Bu giderler, 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre tahsil olunur. Tahsil olunan test ve muayene ücretleri 29 uncu maddede düzenlenen esaslara göre bütçeye özel gelir kaydedilir.

Ödenek

Madde 29- Tüketici Konseyi, tüketici sorunları hakem heyetleri ve Reklam Kurulunun kuruluş ve çalışmalarına ilişkin masraflar, tüketici dernekleri ve bunların üst kuruluşlarına yapılacak maddi yardımlar, Bakanlığın tüketicinin korunması amacıyla yönelik masrafları, sair harcamalar ve usul ve esasları Maliye Bakanlığının uygun görüşü üzerine Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca tespit edilecek miktarlarda personele yapılacak ek ödemede;

a) Bakanlık bütçesine konulacak ödenekten,

b) Yeni kurulacak olan anonim ve limited şirket statüsündeki tüm ortaklıkların sermayelerinin ve sermaye artırımında, artan kısmın binde biri nispetinde yapılacak ödemelerden karşılanır.

(b) bendinde belirtilen gelirler Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası veya muhabiri olan T.C. Ziraat Bankası nezdinde açılacak hesapta toplanır. Bu hesapta toplanan tutarların yüzde altmış Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Merkez Saymanlık Müdürlüğü hesabına, yüzde kırkı Rekabet Kurumu hesabına her ay sonunda aktarılır.

Merkez Saymanlık Müdürlüğü hesabına aktarılan tutarlar bir yandan bütçeye özel gelir, diğer yandan Maliye Bakanlığınca, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı bütçesinde mevcut veya yeni açılacak tertiplere özel ödenek kaydedilir.

Bakanlık bütçesine özel ödenek olarak kaydedilen tutarlardan bir kısmı; en az beş yıldır faaliyette bulunan ticari, siyasi ve idari kuruluşlardan bağımsız tüketici dernekleri ile bunların üst kuruluşlarının yapacağı faaliyetleri içeren projelerin desteklenmesinde kullanılır. Bu hesaptan, tüketici dernekleri ve bunların üst kuruluşlarının yönetim ve denetim kurullarında görev alanlara huzur hakkı ve maaş adı altında herhangi bir ödeme yapılamaz. Bu hesaptan yararlanacak tüketici dernekleri ve bunların üst kuruluşlarının taşıyacağı diğer kriterler, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ile Maliye Bakanlığının birlikte hazırlayacağı bir yönetmelikle düzenlenir.

Bu suretle özel ödenek kaydedilen miktarlardan yili içerisinde harcanmayan tutarları ertesi yıl bütçesine devren özel gelir ve özel ödenek kaydetmeye Maliye Bakanı yetkilidir.

Diğer Hükümler

Madde 30- Bu Kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümler uygulanır.

Yönetmelikler ve Diğer Düzenlemeler

Madde 31- Bu Kanunda öngörülen yönetmelikler, Kanunun yayimi tarihinden itibaren bir yıl içerisinde ilgili kamu kuruluslari, mesleki üst kuruluslar ve tüketici örgütlerinin görüşleri alınarak Bakanlıkça çıkarilir. Bakanlık, bu Kanunun uygulanmasiyla ilgili olarak mevzuat çerçevesinde gerekli tedbirleri almaya ve düzenlemeleri yapmaya yetkilidir.

Kaldırılan Hükümler

Madde 32-3489 sayili Pazarlıksız Satis Mecburiyetine Dair Kanun, 632 sayili lthal veya Yurt İçinde İmal Edilen Tasit Araçlari, Motor, Makina Alet ve Cihazların Tanıtımlik ile Birlikte Satisi Hakkında Kanun, 3003 sayili Endüstriyel Mamulatin Maliyet ve Satis Fiyatlarının Kontrolü ve Tespiti Hakkında Kanun yürürlükten kaldırılmıstır.

Geçici Madde 1- Bu Kanunun yayimından önce borçlunun temerrüdü nedeniyle ödenmeyerek icra takibi asamasına gelen veya icra takibine konu edilen kredi karti borçlari, temerrüt tarihindeki ana paraya, yıllık yüzde elliye geçmemek üzere gecikme faizi uygulanmak suretiyle oniki esit taksitte ödenir.

Kredi karti borçlari nedeniyle gerçekleştirilen her türlü takip, yukarıda yer alan hükme göre ilk taksidin ödenmesiyle durur ve son taksidin ödenmesiyle birlikte tüm sonuçlariyla ortadan kalkar.

Bu madde hükümleri, tüketicinin kredi verene, Kanunun yayimi tarihinden itibaren otuz gün içinde yazili müracaat etmesi halinde uygulanır.

Yürürlük

Madde 33- Bu Kanunun; 29 nci maddesi ile geçici 1 inci maddesi yayimi tarihinde, diğer maddeleri ise yayimi tarihinden itibaren üç ay sonra yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 34- Bu Kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.