

**4077 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI  
HAKKINDA KANUN ÇERÇEVESİNDE  
“TÜKETİCİ HAKLARI”**

**Sezer TURHAN**

Sanayi ve Ticaret Bakanlığı  
Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü  
Genel Müdür Yardımcısı



**Oturum Başkanı (Ünal BİRTANE, Rekabet Kurumu, Memur) -** Bugün konuşmacımız Sayın Sezer Turhan bizlere 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çerçevesinde, “Tüketici Hakları” başlıklı konferansı sunacaklar.

Kendileri Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdür Yardımcılığı görevinde bulunmaktadır. Sayın Turhan 1956 yılında Ankara’da doğdu. Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Ekonomi ve Maliye bölümünü bitirdi. Memuriyet hizmetine 1976 yılında, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı İç Ticaret Genel Müdürlüğünde başladı. 17 sene bu Genel Müdürlük bünyesinde tüketici sorunlarıyla ilgili birimlerde memurluk ve şube müdürlüğü görevlerini yaptı. 1982-83 yılları arası geçici görevlerle, Sınır Ticareti Müdür Yardımcılığı ve Uluslararası Cezayir Fuarı Türk Pavyonu Müdür Yardımcılığı gibi görevlerde bulundu. 1990 yılında daire başkanlığı görevine atandı. Bu dönemlerde hazırlanan çok sayıdaki tüketicinin ve rekabetin korunmasına ilişkin kanun tasarıları çalışmalarının içinde yer aldı. 1993 yılında Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü’nün kurulmasıyla birlikte, İç Ticaret Genel Müdürlüğündeki daire başkanlığı görevinden yatay geçişle bu Genel Müdürlük bünyesine katıldı. 1998 yılından bu yana aynı Genel Müdürlükte, Genel Müdür Yardımcılığı görevini sürdürmektedir.

Şimdi Sayın Turhan’a Kurumumuz adına teşekkür ediyor ve sözü kendilerine bırakıyorum; buyurun efendim.

**Sezer TURHAN** - Teşekkür ederim. Öncelikle Bakanlığım ve mensubu olduğum Genel Müdürlük adına kardeş kuruluş olarak gördüğümüz Rekabet Kurumu’nun siz değerli çalışanlarına hitap etmenin mutluluğu içerisindeyim.

Bugün konferansımızın konusu itibariyle sizlere 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un tüketici haklarının korunması konusunda getirdiği yeniliklerden bahsetmeden önce tüketicinin korunması hareketi nedir? Bu hareketin doğmasına yol açan sebepler nelerdir? Kısaca bunlara değinmek istiyorum.

### **Tüketicinin Korunması Hareketi Nedir?**

Toplumdaki tüm ekonomik faaliyetlerin amacı, mal ve hizmetlerin ihtiyaçlara en uygun biçimde üretilerek, en akılcı biçimde tüketicilere ulaştırılmasını sağlamaktır. Görülüyor ki **üretici**, **satıcı** ve **tüketici**, toplumda bir üçlü sacayağı oluşturmaktadır. İşte tüketicinin korunması hareketi, bu sacayağının üretici ve satıcıya nazaran daha zayıf durumda olan tüketici ayağını güçlendirmekte ve böylece aralarında bir güç dengesi kurmaktadır.

### **Tüketicinin Korunması Hareketi Nasıl Ortaya Çıkmış ve Nasıl Gelişmiştir?**

Tarihsel gelişim süreci içinde tüketicinin korunması eylemi çok eskilere dayanmakla birlikte, çağdaş anlamda tüketicinin korunması hareketi özellikle 20. Yüzyılın ikinci yarısında görülen sosyal, ekonomik ve teknolojik gelişmelerin sonucunda ortaya çıkmıştır. Tüketici hakları üzerine kurulmuş olan bu hareket, yine bu haklar doğrultusunda gelişmiştir.

### **Tüketici Hakları Nelerdir?**

Bilindiği gibi, sürekli bir gelişim içinde bulunan "İnsan Hakları"na, 60'lı yıllardan itibaren, "Tüketici Hakları" da katılmıştır. Sosyal ve ekonomik nitelik taşıyan tüketici hakları ilk olarak ABD Başkanı Kennedy tarafından 15 Mart 1962 tarihinde Amerikan Kongresine sunulan bir mesajda ortaya konulmuştur. Kennedy bu mesajı ile tüketicinin korunması hareketinin öncülüğünü yapan kişi olmuştur. 15 Mart gününün tüm dünyada "Tüketici Hakları Günü" olarak kutlanması da bundan kaynaklanmaktadır.

Tüketici hakları daha sonra Avrupa Birliği'nin 1975 tarihli 1. Tüketiciyi Koruma Programı'nda ele alınmıştır. 1981 tarihinde yürürlüğe giren 2. Tüketiciyi Koruma Programı da, Birinci Program'ın ortaya koyduğu temel tüketici haklarını, bunlarla ilgili ilke ve amaçları benimsemiş ve bunları gerçekleştirmeyi hedef almıştır. 1986 yılında yürürlüğe giren Üçüncü Program'la tüketici hakları yeniden gözden geçirilerek Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü tarafından ilan edilen 8 temel tüketici hakkı benimsenmiştir. Bunları şöyle sıralayabiliriz.

- 1- Temel ihtiyaçların giderilmesi hakkı,
- 2- Güvenlik ve güven duyma hakkı,
- 3- Mal ve hizmetlerin serbestçe seçilmesi hakkı,
- 4- Bilgi edinme hakkı,
- 5- Eğitilme hakkı,
- 6- Zararın karşılanması (tazmin edilme) hakkı,
- 7- Sesini duyurma (temsil edilme) hakkı,
- 8- Sağlıklı bir çevreye sahip olma hakkı.

Evrensel kabul görmüş bu 8 temel tüketici hakkını kısaca açıklamak istiyorum.

### **1 - Temel İhtiyaçların Karşılanması Hakkı:**

İnsanın hayatını sürdürebilmesi için gerekli olan asgari ihtiyaçları hedef alan bu hak;

- Gıda maddesi tüketebilme,
- Giyinme,
- Barınma (konut hakkı)
- Temel sağlık hizmetlerinden yararlanabilme hakkı gibi kavramları içerir.

### **2 - Güvenlik ve Güven Duyma Hakkı:**

Bu hak, insanların güven içinde yaşamlarını sürdürme isteğinden kaynaklanır. Tüketicilere sunulan mal ve hizmetler, onların hayatını ve sağlığını tehlikeye düşürmeyecek derecede güvenilir ve kaliteli olmalıdır. Bu hakla ilgili olarak, her çeşit mal ve hizmetin standardının belirlenmesi, uygulanması ve denetlenmesi büyük önem arz etmektedir.

### **3 - Mal ve Hizmetlerin Serbestçe Seçilmesi Hakkı:**

Demokrasilerde vatandaşlar nasıl ki kendilerini yönetecek kişileri, kendi özgür iradeleriyle seçme hakkına sahiptirler, aynı şekilde ihtiyaç duydukları mal ve hizmetleri de kalitelerinden emin olarak ve uygun fiyatlarla seçip alabilmelidirler.

**4 - Bilgi Edinme Hakkı:**

Tüketiciler, ihtiyaç duydukları mal ve hizmetlerin özellikleri ile ilgili her türlü bilgiyi, alım-satım işleminden önce öğrenmek hakkına sahiptirler. Tüketicilerin bilgi edinme hakkının kullanılmasını sağlayan başlıca araçlar malın etiketi, tanıtma ve kullanma kılavuzu, hizmetlere ilişkin fiyat tarifeleri, reklamlar, vb. dir.

**5 - Eğitilme Hakkı:**

Bilindiği gibi, çağdaş yaşamın temelinde “eğitim” yer almaktadır. Günümüzde hızla gelişen teknolojinin sağladığı imkanlar, her alanda mal ve hizmet üretimini artırmış, tüketiciye sayısız seçenekler sunulmasını sağlamış ve bu yüzden üretim ve tüketim faaliyetlerini farklılaştırmış olduğundan, tüketici eğitimini de zorunlu kılmıştır.

**6 - Zararın Karşılanması (Tazmin Edilme) Hakkı:**

Satın aldığı bir mal ya da hizmetten dolayı herhangi bir zarara uğrayan tüketicinin zararının süratle tazmin edilmediği hallerde, tüketicilerin korunduğundan söz etmek de mümkün olmayacaktır. Üretici ve satıcılar, tüketicilerden gelecek şikayetleri sür'atle değerlendirmeli, sattıkları malın satış sonrası bakımını en iyi şekilde yapmalıdırlar. Ayrıca satıcı, hatalı ya da bozuk bir malı, tüketicinin arzusuna uygun olarak derhal değiştirmeli veya tüketiciye parasını iade etmeli ya da tüketicinin tercihine göre ücretsiz tamir veya bedel indirimi cihetine gitmelidir.

**7 - Sesini Duyurma (Temsil Edilme) Hakkı:**

Tüketicilerin, kendileri ile ilgili olarak alınan kararlarda ve yasa hazırlıklarında temsil edilmeleri gerekir. Bunun için aralarında örgütlenmeleri bir zorunluluktur. Örgütlü bir tüketici grubu, daha güçlü ve daha etkili olacaktır.

**8 - Sağlıklı Bir Çevreye Sahip Olma Hakkı:**

Çevre sorunları, hem bugünkü nesiller, hem de gelecek kuşaklar için büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda tüketiciler;

- Yaşam kalitelerini artıracak fiziksel bir çevreye sahip olma,
- Çevresel tehlikelerden korunma,
- Çevreyi koruma ve kollama hakkına sahiptir.

Bu bağlamda, temel tüketici hakları esas alınarak hazırlanan ve 23 Şubat 1995 tarihinde T.B.M.M.'nde kabul edilen ve 8 Eylül 1995 tarihinde yürürlüğe giren **4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun**'a değinmek istiyorum.

Söz konusu Kanun ile; adından da anlaşıldığı gibi, "tüketici" denilen kitlenin korunmasını amaçlamakta ve taraflardan biri tüketici olan her türlü hukuki işlemde uygulanmaktadır.

Yasa, tüketici teriminden ne anlaşılması gerektiğini de belirlemiştir. Buna göre tüketici, bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek veya tüzel kişidir.

Yine, Yasa'ya göre mal, ticaret konusu taşınır eşya; hizmet ise bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan bedeni ve/veya fikri faaliyetlerdir.

## **TÜKETİCİLERE TANINAN HAKLAR**

4077 sayılı Kanun'un tüketicilere tanıdığı hakları; ayıplı mal ve hizmetler, satıştan kaçınma, taksitli satışlar, kampanyalı satışlar, kapıdan satışlar, tüketici kredileri, süreli yayınlar, etiket, garanti belgesi, tanıtma ve kullanma kılavuzu, bakım ve onarım hizmetleri ile ticari reklam ve ilanlar başlıkları altında özetlemek mümkündür.

### **1. Ayıplı Mal ve Hizmetler**

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 4 üncü maddesi hükmüne göre, bir mal veya hizmet;

- Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan,
- Veya satıcı tarafından vaad edilen,
- Ya da standardında tespit edilen nitelik ve/veya niceliğine aykırıysa,
- Kullanma amacı bakımından değerini,
- Veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran eksiklikler içeriyorsa,

O mal veya hizmet ayıplı sayılır.

Ayıp terimiyle satılan malda ortaya çıkan ve tüketicinin o maldan tümüyle ya da gerektiği gibi yararlanmasını engelleyen eksiklikler ve aksaklıklar gibi özürlü ifade edilmek istenir.

Örneğin; satın alınan arabanın motoru bozursa, mobilya çatlaksa, kumaşın dokuması veya desenleri hatalıysa, televizyon göstermiyorsa, paslanmaz çelikten yapıldığı belirtilen tencere kısa sürede paslanmışsa, çok az elektrik enerjisi tükettiği söylenen buzdolabı çok aşırı elektrik tüketiyorsa, kullanılması yasak olan bir ilaç veya kimyasal madde, kullanılması serbesttir denilerek satılmışsa, projeksiyon makinası bozuk olduğu için sinemadaki film izlenememişse,

bu şekildeki mal ve hizmetler ayıplı mal ve hizmetlerdir.

#### **a) Seçimlik Haklar**

Aynı maddede tüketicilere ayıplı mal veya hizmetlere ilişkin dört seçimlik hak tanınmıştır. Bu haklar:

- i) Malın değiştirilmesini isteme hakkı,
- ii) Satıştan dönme (satış bedelinin iadesi) hakkı,
- iii) Ayıbın neden olduğu değer kaybının bedelden indirilmesini isteme hakkı,
- iv) Ayıplı malın ücretsiz olarak onarılmasını isteme hakkıdır.

Tüketici bu haklardan dilediğini kullanabilir.

#### **b) Sorumluluk**

Satıcı, tüketicinin tercih ettiği talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Ayıplı maldan ve/veya ayıplı malın neden olduğu her türlü zarardan dolayı tüketiciye karşı satıcı, bayi, acente, imalatçı-üretici ve ithalatçı, müştereken ve müteselsilen sorumludur.

#### **c) Seçimlik Hakların Kullanılma Zamanı**

Tüketici; satın aldığı malın, ayıplı olduğunu anlaması halinde, malı teslim aldığı tarihten itibaren 15 gün içerisinde satıcı firmaya geri vererek biraz önce belirtilen seçimlik haklarını kullanabilir.

Tüketicinin bu şekilde tespit ettiği ayıba açık, görünebilir ayıp denir.

Satın alınan malın ayıbı, sıradan bir muayene ve yoklamayla anlaşılamayacak, malın kullanılması sırasında ortaya çıkacak nitelikte ise mal gizli ayıplı sayılır. Maldaki ayıp, hile ile yani kötü niyetle gizlenmişse, bu duruma hileli gizli ayıp adı verilir.

İşte, malın kullanılması sırasında ortaya çıkan gizli ayıp ve kötü niyetle gizlenmiş ayıp hallerinde tüketicinin seçimlik haklarını kullanma zamanı genişler.

Bu durumda, tüketici, dört seçimlik hakkını;

- Gizli ayıp hallerinde 2 yıl,

- Hile ile gizlenmiş ayıp hallerinde ise 10 yıl içerisinde kullanabilir.

Yukarıda açıklanan hususlar, ayıplı hizmetler hakkında da geçerlidir.

Ancak, ayıplı olduğu bilinerek satın alınan mal ve hizmetler ile ilgili olarak tüketicinin seçimlik hakları bulunmamaktadır. Örneğin defolu mal satan işyerinden satın alınan elbisedeki ayıba ilişkin bir hak kullanılamayacaktır.

## **2. Satıştan Kaçınma**

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 5'inci maddesi ile, tüketicilerin, satıcıların keyfi davranışlarına ve bazı ağır şartlar dayatmalarına karşı korunması amacıyla sınırlamalar getirilmiştir.

Tüketicilerin; dükkan, mağaza, ticarethane vb. yerlerin vitrininde, rafında, görülebilen herhangi bir yerinde sergilenen bir malı satın almak istemeleri halinde, satıcının, bu malın satışından kaçınması ve satılmadığı halde başkasına satılmış gibi göstermesi yasaklanmıştır. Yani; vitrin, raf gibi yerlerde sergilenen malların stokta bulunduğu varsayılmaktadır. Satıcı sergilediği malın üzerine "numunedir" veya "teşhir içindir" yazısını koyarsa ancak, o zaman satmak zorunda kalmaktan kurtulacaktır.

Bazen satıcılar, tüketicilerin mutlaka almak zorunda buldukları temel ya da dayanıklı tüketim maddelerini, "nasıl olsa satın almak zorunda" düşüncesi ile ya da o malın kıtlığı çekildiği için bu durumdan yararlanabilmektedirler. Bu çerçevede satıcılar, o malı satmak için dayattıkları bazı şartları tüketicilere kabul ettirmek istemektedirler. Satıcıların, bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat veya süresi kadar satın alınması ya da başka bir malın veya hizmetin satın alınması koşuluna bağlı kılması yasaklanmıştır. Örneğin; bir kilo çay almak için bir kilo şeker almak gerekir gibi tutumlar yasaktır.

## **3. Taksitli Satışlar**

Taksitli satışlar, Kanun'un 6'ncı maddesinde düzenlenmiştir. Taksitli Satışlara ilişkin olarak tüketicilere tanınan imkanlar şunlardır:

**a) Erken Ödeme Halinde Faizden İndirim Yapılmasının İstenmesi**

Tüketici, taksitlerden bir kısmını ödedikten sonra, hatta hiçbir taksiti ödemedi, isterse borçlandığı toplam miktarı erkenden ödeyebilecektir. Satıcı bunu reddedemediği gibi, erken ödeme yüzünden, ödenen miktara göre gerekli faiz indirimini yapmakla yükümlüdür. Ancak kısmi ödeme halinde, faizden indirim yapılmasının istenebilmesi için, ödenen miktarın, bir taksit tutarından az olmaması gerekmektedir.

**b) Toplam Satış Fiyatında Değişiklik Yapma Yasağı**

Yasa ile birlikte, taksitli satışlarda sabit fiyat garantisi getirilmiştir. Böylece taraflarca belirlenen ve tüketiciye yazılı olarak bildirilen toplam satış fiyatı hiçbir şekilde artırılamayacaktır.

**c) Sözleşme ile İlgili Bilgileri İçeren Belge ile Sözleşmenin Bir Örneğinin Tüketicilere Verilmesi Zorunluluğu**

Taksitli satışlarda satıcılara, sözleşmenin bir örneğinin tüketicilere verilmesi zorunluluğu getirilmiştir. Verilecek sözleşmede:

- Mal ve hizmetlerin peşin satış fiyatı,
- Vadeye göre, faiz ile birlikte ödenecek toplam satış fiyatı,
- Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve gecikme faizi oranı,
- Ön ödeme tutarı, (= peşinat)
- Ödeme planı,

konusundaki bilgiler yer almalıdır.

**4. Kampanyalı Satışlar**

Kampanyalı satışlar, Yasa'nın 7'nci maddesinde düzenlenmiştir. Kampanyalı satışlar; gazete, radyo, televizyon ilanı vesair yollarla halka duyurularak düzenlenen kampanyalara iştirakçi kabul etmek suretiyle yapılır ve malın veya hizmetin daha sonra teslim edileceği veya yerine getirileceği vaat edilir.



**a) Sorumluluk**

Kampanyalı satışlarda satıcı;

İlan ve taahhüt ettiği mal ve hizmetleri; belirlenen tarihte fiyat, nitelik ve miktarında değişiklik yapmaksızın teslim etmek ya da yerine getirmek zorundadır.

Anlaşmalara aykırı davranılması halinde satıcı, bayi, acente, temsilci, imalatçı-üretici ve ithalatçı müştereken ve müteselsilen sorumludur.

Böylelikle satıcının iflas etmesi, parasal gücünün zararlarını ödeyemeyecek kadar azalması, ortadan kaybolması ve nerede olduğunun bulunmaması durumlarında tüketiciler güvenceye alınmıştır.

**b) Gerekli Bilgileri Yazılı Bildirme Zorunluluğu**

Kampanyalı satışlarda satıcı, tüketiciye, biraz önce taksitli satışlarda belirttiğimiz bilgileri ve bu bilgilere ek olarak, “kampanya bitiş tarihi” ve “malın ya da hizmetin teslim veya yerine getirilme tarih ve şekline ilişkin bilgileri” de yazılı olarak vermekle yükümlüdür.

**5. Kapıdan Satışlar**

Kapıdan satışlar, Hukukumuzda, ilk kez adı verilerek 4077 sayılı Kanun ile (m. 8, 9) düzenlenmiştir.

Kapıdan satışlar, Yasa'nın 8'inci maddesinde; işyeri, fuar, panayır gibi satış mekanları dışında, önceden mutabakat olmaksızın yapılan ve bu yıl için olmak üzere değeri 21.500.000 TL'nı aşan satışlardır.

Kapıdan satışların Yasa'da düzenlenmiş bulunan bu özellikleri bir arada taşınması gerekir. Bu özellikler şunlardır:

**a) Satış; İşyeri, Fuar, Panayır gibi Satış Mekanları Dışında Yapılmış Olmalıdır**

Satım işleminin kapıdan satış sayılabilmesi için, bizzat tüketicinin kapısına gidilerek, onunla görüşme yoluyla gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Tüketicinin kapısına gitmekten; özel konutuna, çalıştığı yere giderek ya da satışın; otobüs, tren, gemi, uçak gibi genel taşıt araçları içinde; sinema, tiyatro, konser salonu gibi boş zamanları değerlendirme ve eğlence yerlerinde, gerçekleştirilmesi gibi durumlar anlaşılır.

Bakanlığımız; toplantılı (grup) satışları, katalogdan seçim yoluyla sonuçlandırılan satışları ve mesafeli satışları da kapıdan satış olarak değerlendirmektedir.

**b) Satış Önceden Mutabakat Olmaksızın Yapılmış Olmalıdır**

Önceden mutabakat olmaksızın ifadesinden amaç, malın satışı konusunda önceden bir mutabakata varılmamış olmasıdır. Yoksa telefon ile tanıtım için randevu almak mutabakat olarak kabul edilmez.

**c) Satış Konusu Mal ve Hizmetlerin Değeri,  
21.500.000 TL'den Az Olmamalıdır**

2001 yılı için tespit edilen bu tutarın altındaki satışlar diğer koşulları taşımasalar dahi kapıdan satış sayılmazlar.

Diğer taraftan,

Kapıdan satışlarda tüketiciyi bekleyen tuzak ve tehlikelerden onu korumanın en etkili yolu, hiçbir neden göstermeksizin, makul bir süre içinde sözleşmeden cayma hakkı tanınmasıdır.

4077 sayılı Yasa, kapıdan satışlarda tüketiciye hiçbir neden göstermeksizin yedi gün içinde malı reddetme hakkı tanımıştır.

Kapıdan satışlarda satıcı, tüketiciye; aralarındaki sözleşmenin bir örneğini, fatura ya da tesellüm makbuzunu ve en az 12 punto büyüklüğünde olmak üzere tüketicinin cayma hakkıyla ilgili açıklamaları içeren "Cayma Bildirim Belgesi"ni vermekle yükümlüdür. Kapıdan satış yoluyla bir malı satın alan tüketici, 7 gün içinde sözleşmeden cayma isterse bu durumu bizzat elden, noter kanalıyla veya iadeli-taahhütlü mektup yoluyla satıcıya bildirir. Bu durumda satıcı, 10 gün içerisinde almış olduğu bedeli, kıymetli evrakı ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi (sözleşme, imzalı ödeme planı vb.) tüketiciye geri verir ve 20 gün içinde malı tüketiciden geri alır.

7 günlük süre içinde cayma hakkını kullanan tüketici, malı kendisine teslim edildiği andaki durumu ile geri vermekle; eğer malı kullanmış ise kullanım dolayısıyla malın ticari değerinde meydana gelen azalmayı ödemekle yükümlüdür.

## 6. Tüketici Kredileri

Tüketicilerin zayıf ya da istismara açık oldukları bir husus da banka ya da finans kurumlarından tüketici kredisi alırken yaptıkları kredi sözleşmelerinde ağır koşulları kabul etmek zorunda kalmalarıdır.

4077 sayılı Kanun'un 10'uncu maddesiyle, tüketici kredileri ile ilgili olarak çeşitli şikayetleri ortadan kaldırmaya yönelik düzenlemeler getirilmiştir. Bunlar;

- a) Kredi sözleşmelerinin yazılı biçimde yapılması ve sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye verilmesi zorunluluğu
- b) Erken ödemede taksitli satışlarda olduğu gibi faizden indirim yapma zorunluluğu
- c) Sözleşmede öngörülen kredi şartlarının tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği,
- d) Ayıplı maldan kredi verenin sorumluluğu

Banka veya kredi kurumları tüketici kredisini, belirli bir mal veya hizmetin satın alınması ya da belirli bir satıcı ile yapılacak hukuki işlem koşulu ile vermeleri durumunda bunlar, tüketicinin satın aldığı malın ayıbından ötürü tüketiciye karşı satıcı ile müştereken ve müteselsilen sorumlu olurlar.

Örneğin; A bankası tüketiciye B mağazasından televizyon alınması koşuluyla bir tüketici kredisi vermiş olsun. Eğer, bu şekilde alınan televizyonda açık, gizli veya hile ile gizlenmiş bir ayıp olması halinde, A bankası da televizyondaki ayıptan dolayı, tüketiciye karşı B mağazası ile birlikte müştereken ve müteselsilen sorumludur.

## 7. Süreli Yayınlar

Yasa'nın 11'inci maddesine göre süreli yayınlara abone olan tüketiciler, abonelik sözleşmesinde yer alan fiyat ve niteliğe ilişkin koşullara aykırı davranılması halinde, yazılı bir bildirimle, aboneliklerini tek taraflı olarak son verebilirler. Bu durumda abonelik ücretinin geri kalan kısmı tüketiciye 15 gün içinde yayıncı tarafından iade edilir.

4077 sayılı Kanun'da 1997 yılında yapılan bir değişiklikle süreli yayın kuruluşlarının ikinci bir ürün olarak yalnızca; kitap, dergi, ansiklopedi, afiş, bayrak, poster, sözlü veya görüntülü manyetik bant veya optik disk gibi kültürel ürünleri verebilmelerine müsaade edilmiştir.

Kültürel nitelikteki kampanyalarda taahhüt edilen malın ya da hizmetin piyasa değerinin, tüketicinin ilgili kampanya süresince süreli yayını satın almak için ödeyeceği toplam bedelin % 50'sini aşmaması ve kampanyanın 60 günü geçmemesi gerekir.

### **8. Etiket Koyma, Tarife ve Fiyat Listesi Asma Yükümlülüğü**

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 12'nci maddesinde, ticaret konusu olan ve perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir, okunabilir şekilde o malın menşei, cinsi ve fiyatı hakkında bilgiler içeren etiket konulması, etiket konulması mümkün olmayan hallerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunlu kılınmıştır.

Öte yandan, hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listelerin de düzenlenerek asılması yükümlülüğü getirilmiştir. Hizmetlerin özelliğine ve tüketiciye sunuluş biçimine göre, tarife ve fiyat listelerine ilişkin belge, levha, pano ve benzerleri, hizmetin sunulduğu işyerinde, örneğin bir kuaförde, tüketiciler tarafından görülebilecek ve kolaylıkla okunabilecek şekilde asılır, takılır veya konulur.

### **9. Garanti Belgesi**

Garanti belgesi; imalatçı ve ithalatçıların imal ve/veya ithal ettikleri sanayi malları için düzenlenen ve malın garanti süresi içerisinde meydana gelebilecek arızalarının en az bir yıl süreyle ücretsiz olarak tamirinin veya yenisiyle değiştirilmesinin taahhüt edildiğini ve satıcı ile tüketicilerin yükümlülüklerini gösteren belgedir.

#### **a) Zorunluluk Kapsamına Giren Mallar**

Garanti belgesiyle satılmak zorunda olan sanayi malları Bakanlığımızca tespit edilmiştir. Ancak Bakanlığımızca tespit olunmayan diğer mallar için satıcı ayrıca garanti belgesi vermeyi taahhüt edebilir.

#### **b) Garanti Belgesini Düzenlemekle ve Vermekle Yükümlü Kişiler**

Garanti belgesi düzenlemekle yükümlü olan kişiler, ülke içinde üretilen mallarda imalatçı, ithal edilen mallarda ise ithalatçıdır.

Garanti belgesini tekemmül ettirerek tüketiciye verme yükümlülüğünde olan kişi ise; satıcı, bayi, acente ya da temsilci gibi tüketiciyle sözleşme yapan kişidir.

#### **c) Garanti Süresi**

Garanti süresi en az bir yıl olmalıdır. Garanti süresi malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren işlemeye başlar. Son zamanlarda birçok firmanın mallarına 2 veya 3 yıllık garanti süresi verdikleri memnuniyetle gözlenmektedir.

#### **d) Onarım Süresi**

Onarım süresi en çok 30 iş günüdür ve onarımda geçen süre garanti süresine eklenir.

### **10. Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu**

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile getirilen ve tüketiciyi koruma amacına yönelik bulunan düzenlemelerden birisi de belirli özelliklere sahip malların tanıtma ve kullanma kılavuzu ile birlikte satılması zorunluluğunun öngörülmesidir.

Tüketiciler, genellikle satın aldıkları malların bakım, onarım ve gereğine uygun kullanımı ile ilgili bilgileri, malı satın alırken edinmemektedirler. Hatta malı satan kişiler bile, tüketiciyi mal hakkında aydınlatabilecek derecede bilgi sahibi değildirler. Bu şekilde gerekli bilgilerden yoksun olarak malı satın alan tüketicilerin sonuçta zarara uğramaları kaçınılmazdır.

Bakanlığımız tanıtma ve kullanım kılavuzu ile birlikte satılması zorunlu olan sanayi mallarını tespit etmiştir.

Tanıtma ve kullanma kılavuzu Türkçe olmalıdır. Sanayi malı ülkemizde üretilmişse Türkçe kılavuz imalatçı tarafından hazırlanır. Mal ithal edilmişse, ithalatçı tarafından aslına uygun Türkçe çevirisi tüketiciye verilir.

Kılavuzda, özetle; bakım, onarım ve kullanımda uyulması gereken kurallar, taşıma ve nakliye sırasında dikkat edilecek hususlar, malın özellikleri ile ilgili tanıtıcı ve temel bilgiler, Bakanlığımızca belirlenen kullanım ömrü gibi özellikler yer alır.

## 11. Bakım ve Onarım Hizmetleri

Bakım ve onarım hizmetleri; malın arızalanması durumunda onarılması, periyodik bakımının yapılması; bakım, onarım, kullanım için gerekli yedek parçanın satışa hazır bulundurulması; malın gereken yere ve gerekli yöntemlerle taşınması gibi hizmetlerdir.

4077 sayılı Kanun'un 15'inci maddesi Bakanlığımıza imal ve ithal edilen sanayi mallarının kullanılma ömürlerini belirleme yetkisi vermiştir. Bu çerçevede, imalatçı ve ithalatçılar sattıkları sanayi malları için o malın Bakanlığımızca belirlenen kullanım ömrü süresince; bakım, onarım ve servis hizmetlerini yürütecek istasyonları kurmak ve yeterli teknisyen kadrosu ile yedek parça stoku bulundurmakla zorunlu kılınmıştır.

## 12. Ticari Reklamlar ve İlanlar

Günümüzde, insanların davranışları bilimsel metodlarla incelenip, tüketime yöneltici etkenleri körüklemek, için akla hayale gelmeyen sistemler yaratılmakta, bu alanda yetenekli ve becerikli personel yetiştirilerek, pazarlama faaliyetlerinde yoğun biçimde kullanılmaktadır. Tüketicilerin psikolojik zaaflarından yararlanarak kazanç sağlama amacına yönelik olan bu gibi davranışlar, çoğu zaman insaf sınırlarını, dürüstlük kurallarının gereklerini, genel ahlakın öğütlerini hiçe sayacak derecede acımasız olabilmektedir.

Kişilerdeki deneyim ve bilgi eksikliklerinden yararlanan, hatta, bilgili ve deneyimli kişileri bile etkileyecek nitelikte yanıltıcı ve aldatıcı reklam ve ilanlarla, tüketiciler mal almaya yöneltilmektedir.

İşte, ticari reklam ve ilanlarda bulunması gereken esaslar ile yapılmaması gereken reklamlar 4077 sayılı Kanun'un 16'ncı maddesinde düzenlenmiş bulunmaktadır.

Buna göre, ticari reklam ve ilanlar yasalara ve genel ahlaka uygun, dürüst ve doğru olmalıdır.

Ayrıca;

- Tüketiciyi aldatıcı, yanıltıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici,
- Tüketicinin can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü,
- Hasta, yaşlı, çocuk, özürlü gibi kişileri istismar edici,
- Kamu sağlığını bozucu,

- Şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici reklam ve ilanların yapılması yasaklanmıştır.

## **KURUMSAL YENİLİKLER**

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, tüketicilerin haklarını koruyucu organlar kurmuştur. Bunlar, Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri, Tüketici Mahkemeleri, Reklam Kurulu ve Tüketici Konseyidir.

### **1 - Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri**

Bu heyetler, tüketicilerle satıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları çözümlerler. Hakem Heyetlerinin sayısı; 81 İl ve 850 ilçe merkezinde olmak üzere toplam 931'e ulaşmış bulunmaktadır.

5'er kişiden oluşan Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin başkanı illerde İl Sanayi ve Ticaret Müdürü veya görevlendireceği bir memur; ilçelerde kaymakam veya görevlendireceği bir memurdur. Diğer üyeler; belediye temsilcisi, baro temsilcisi, tüketici örgütleri temsilcisi ile satıcının esnaf olması durumunda esnaf odaları temsilcisi, satıcının tacir olması halinde ise Ticaret ve Sanayi Odası temsilcisidir. Ticaret ve Sanayi Odaları ayrı ayrı kurulmuşsa heyette Ticaret Odası temsilcisi görev yapar.

Başkan dışındaki heyet üyelerinin görev süresi iki yıldır.

Heyetlerin vereceği kararlar, uygulanması zorunlu olmayan kararlardır. Bakanlığımıza ulaşan bilgilerden, Heyetlerin tüketiciler lehine verdikleri kararlara satıcıların büyük ölçüde riayet ettikleri anlaşılmaktadır. Satıcıların, Heyetlerin kararlarına karşı açtıkları davalarda, mahkemelerin genellikle, Heyet kararlarına paralel kararlar aldıkları bilinmektedir. Bu durumun, Heyetin üye yapısının iyi seçilmiş olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Heyetlerin verdikleri kararlar, tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilir.

Eğer uyuşmazlık konusu mal veya hizmetin bedeli, 2001 yılı için, 118.290.000 TL'yi aşmışsa, tüketici doğrudan doğruya tüketici mahkemesine başvurabilir. Eğer bedel, 118.290.000 TL'den az ise tüketici mahkemesinde dava açmak için öncelikle Heyete başvurulmuş olması gerekmektedir.

Heyetlere yapılan başvurular, en geç bir ay içerisinde görüşülür ve karara bağlanır. Eğer taraflar ivedi inceleme talebinde bulunmuşsa veya Heyet gerekli görürse veya başvuru sahibi yabancı turist ise dosyalar öncelikle sonuçlandırılır.

## **2 - Tüketici Mahkemeleri**

4077 sayılı Kanun'un 23'üncü maddesine göre; bu Kanun'un uygulanması ile ilgili çıkacak her türlü uyuşmazlıklara bakmak üzere "Tüketici Mahkemeleri" kurulması öngörülmüştür.

Tüketici Mahkemelerinde; tüketicilerin, tüketici örgütleri ve Bakanlığımızın açacağı davalar her türlü resim ve harçtan muaftır.

Tüketici Mahkemelerinin sadece Ankara, İstanbul ve İzmir'de kurulmuş olması ile birlikte Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu Tüketici Mahkemeleri kuruluncaya kadar Ticaret Mahkemesi bulunan yerlerde Ticaret Mahkemelerinin, Ticaret Mahkemesi bulunmayan yerlerde ise Asliye Hukuk Mahkemelerinin Tüketici Mahkemesi olarak görev yapmasına karar vermiştir.

Tüketici Mahkemeleri, diğer mahkemelere göre daha çabuk ve hızlı karar alınmasını sağlayan basit yargılama usulünü uygularlar.

## **3 - Reklam Kurulu**

4077 sayılı Kanun'un 17'nci maddesi ile ticari reklam ve ilanlarda uyulması gereken ilkeleri belirlemek, bu ilkeler çerçevesinde ticari reklam ve ilanları incelemek, inceleme sonucuna göre Kanun'un ticari reklam ve ilanları düzenleyen 16 ncı maddesine aykırı hareket edenleri cezalandırmak, söz konusu reklam ve ilanları durdurmak ve/veya aynı yöntemle düzeltmek hususlarında Bakanlığımıza öneride bulunmakla görevli bir Reklam Kurulu kurulmuştur.

Reklam Kurulu, başkan dahil on sekiz üyeden oluşur. Kurul'un başkanlık görevi Bakanlığımız Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürü tarafından yürütülmektedir. Diğer üyeler ise çeşitli kamu kurumları ile sivil toplum örgütleri temsilcileridir.

Kurul üyelerinin görev süresi üç yıldır.

Kurul, ticari reklam ve ilanlarda bulunması gereken ilkeleri belirlemiş ve bu ilkeler Bakanlığımızca Resmi Gazete'de duyurulmuştur.

## **4 - Tüketici Konseyi**

4077 sayılı Kanun'un 21'inci maddesi ile tüketicinin sorunlarının, ihtiyaçlarının ve çıkarlarının korunmasına ilişkin gerekli tedbirleri araştırmak, sorunların tüketici lehine çözülmesi için alınacak tedbirlerle, Yasa'nın uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri ilgili mercilere iletmek amacıyla Bakanlığımız koordinatörlüğünde bir Tüketici Konseyi kurulması öngörülmüştür.



Başkanlığı, Sanayi ve Ticaret Bakanı veya görevlendireceği Müsteşar veya Müsteşar Yardımcısı tarafından yürütülen Tüketici Konseyi, Bakanlık, kamu kurum ve kuruluşları ile çeşitli sivil toplum örgütleri temsilcilerinden oluşan 73 kişilik bir yapıya sahiptir. Konsey’de kamu kurum ve kuruluşlarının temsilcilerinin toplam üye sayısının % 50 den fazlasını oluşturmaması esası benimsenmiştir. Konsey yılda en az bir kere toplanmaktadır. 5’inci Tüketici Konseyi toplantısını bu sene 19-20 Mart tarihlerinde gerçekleştirilecektir.

### *SORU ve CEVAP BÖLÜMÜ*

**Bir Katılımcı** - 2000 yılı sonuydu bir giyim mağazasında, yaklaşık bir sene önce açılmış bir hesabım vardı; 12 ay vadeyle. Mesela Ocak ayında yaptığım alışverişin üzerine, Şubat ayında yine birkaç parça bir alışveriş yapmışım, bu ilave edilen miktar yine taksitlendiriliyor. Yani, borcum biraz artarak taksitlerimi vermeye devam ediyorken, ben kalan borcumu defaten ödemeyi ve senedimi almayı teklif ettim mağaza sahibine. 300 küsur milyon bir borcum vardı, “bunu kapatmak istiyorum, fakat kapattığım takdirde biraz düşük bir miktar ödeyebilir miyim” diye bir şeyde bulundum. Mesela, 300 milyon ödemek gibi bir şansım var mı, diye sorduğumda onun mümkün olmadığı söylendi. Fakat biraz önceki konuşmanızda böyle bir şeyin faizden bir indirimin olabileceğini söylemişsiniz. Benim bunu kapattığım 2000 yılının Aralık ayıydı, şimdi bir gidip talepte bulunmam mümkün olabilir mi, zaman aşımı gibi bir şey söz konusu mu? Şubat ayının içerisindeyiz, şu anda haklarım ne olabilir, onu sormak istiyorum. Teşekkür ediyorum.

**Sezer TURHAN** - Sizin durumunuzda, her şeyden önce alacak-borç ilişkisinin sona erdiği görülüyor. Devam eden bir sözleşme ortada yok. Dolayısıyla hak iddia etmek mümkün değildir. Ancak taksitli satışlarda her satış işlemi için ayrı bir sözleşme yapılması ve bir nüshasının da tüketiciye verilmesi gerekiyor. Anladığım kadarıyla sizin olayınızda satıcının bu hususu yerine getirmedeği görülüyor yani satıcı, Kanunen yapılması gerekeni yapmamıştır.

Bu hususu öne sürerek satıcıdan talepten bulunabilirsiniz, ancak büyük bir ihtimalle satıcı bunu (borç ilişkisi sona erdiği için) reddedecektir. Bu durumda konuyu Bakanlığımıza intikal ettirerek ilgili firma nezdinde gerekli denetimlerin yapılmasını istemeniz mümkün bulunmaktadır.

**İbrahim SÖZER** - İbrahim Sözer, Rekabet Kurumu. Ben bir “TeleOn” mağduruyum diyebilirim şu anda. Kasım ayında dekoderimizi almıştık, 11 ay vadeyle almıştık. Tabii yapılan sözleşmede maç nakli falan söz konusu değil, böyle pek fazla hakkımız olduğunu zannetmiyorum, ama son zamanlarda “TeleOn”da şifreli filmler falan yayınlanmaya başlandı. Herhalde bizim müracaata karşı şey olmak için herhalde, sattığı malın, ürünün değerini göstermek için zannediyorum. Sizin kişisel olarak bu konuda acaba mağdur olanların ne yapabileceği konusunda...

**Sezer TURHAN** - En son yapılan maç yayınlarının ihalesiyle ilgili soruyorsunuz herhalde?

**İbrahim SÖZER** - Ben "TeleOn" aldım, ihale "TeleOn"a verilmedi. Ama pek çok tüketici mağdur duruma düştü, biz maç nakli için almıştık.

**Sezer TURHAN** - Bu konuyu biraz önce kahve arasında bir arkadaşımız daha sordu. Çok yeni ve güncel bir konu. Türk Futbol Federasyonunun dün yapılan ihalesini Teleon A.Ş. kazanamadı. Bunun üzerine Bakanlığımız tüketicilerin hakları konusunda ilgili firma yetkilileriyle temas kurmuştur. Teleonla yapılan sözleşmelerde "maç naklen yayını vereceğine ilişkin" herhangi bir hüküm bulunmamaktadır. Dolayısıyla bundan sonra maç yayını yok diyerek tüketicilerin Teleon A.Ş.'ne karşı hak iddia etmeleri biraz zor gözüküyor. Ancak yapılan reklamlar ve ilanlarda maçların naklen verileceğine dair vaadlerinin yer aldığı, Teleon'a maç naklen yayını için abone olunduğu herkes tarafından bilinen bir gerçektir.

Bu gibi hususlar Teleon A.Ş. yetkililerine hatırlatılmış ve firma yetkilileri de; yayınlarının devam ettiğini, tüketicileri mağdur etmeyeceklerini, isteyenlerin abonelik sözleşmelerinin iptal ederek paralarını iade edebileceklerini belirtmişlerdir.

Bakanlık olarak ayrıca Futbol Federasyonu ile görüşülmüş ve yeni ihaleyi kazanan "Digi Türk" firması ile tüketiciler arasında yapılacak abonelik sözleşmelerine, haftada en az üç maçı naklen yayınlacaklarına ilişkin bir hüküm konulması kararlaştırılmıştır. Böylece ileride ortaya çıkabilecek yeni durumlar karşısında tüketicilerimiz hukuki bir hakka kavuşturularak korunması sağlanmıştır.

**Mehmet Akif UZUN** - Mehmet Akif Uzun, Rekabet Kurumu. Benim öğrenmek istediğim konu şu: Birtakım ürünler alıyorsunuz, bu bir arabada olabiliyor, bir mutfak robotu da olabiliyor ve aldığımız sırada da kullanım kılavuzuna veya garanti belgelerine yeterli derecede dikkat etmiyorsunuz veya inceleyeme pek fazla vaktiniz olmuyor. Neticede geldiğinizde eve birtakım aparatların eksik olduğunu görüyorsunuz, yani; kutunun içinde orijinal muhafaza kısımları olmasına rağmen, kullanım kılavuzunda beş aparatın yer almasına rağmen, siz üç tanesini görüyorsunuz. Diğer iki tanesinin istenildiği takdirde ücreti ödenerek satın alınabileceği vesaire söyleniyor. Bunlara herhangi bir müdahale söz konusu değil mi?

**Sezer TURHAN** - Gayet tabii, bu söylediğiniz husus ayıplı mal kapsamına girer. Biraz öncede söylemiştim, tanıtma ve kullanma kılavuzunda belirtilen özelliklere sahip değilse o mal ayıplı maldır ve o dört seçimlik hakkınızı kullanabilirsiniz.

**Mehmet Akif UZUN** - Şimdi, ürüne baktığımız zaman ürünün yurtdışında piyasaya sürülmesi sırasında o beş aparatın beşini de birlikte görme şansımız var. Ama, Türkiye’de satılan birçok üründe, tabii ürünün ithali firmalar arasında gerçekleşiyor ve belki firmaların yapmış oldukları birtakım anlaşmalar o ürünün üç aparatını vermeyi, ikisini de yedek parça olarak daha sonra satmayı gerektiriyor sözleşme icabı. Yani, bunlara bir müdahale söz konusu değil mi, olamaz mı?

**Sezer TURHAN** - Şimdi benim anlatmak istediğim şu: Kullanma kılavuzunda veya garanti belgesinde veya malın üzerindeki herhangi bir yerde bu beş aparatın beşinin de yer aldığı görülüyor mu? yoksa...

**Mehmet Akif UZUN** - Yer aldığı görünüyor.

**Sezer TURHAN** - Yer aldığı görülüyor ve çıkmıyorsa ayıplı maldır diyorum bende o yüzden. Ayıplı mal sayılır ve dört seçimli hakkınızı kullanabilirsiniz. Ama, üç aparat diyor, üç aparatta çıkıyorsa o zaman vaadedtiğiyle sattığı ürün aynı şey oluyor, onda bir ayıp söz konusu olmaz.

**Mehmet Akif UZUN** - Bunların ithal aşamasında birtakım standartlara uyması konusunda bir yaptırım gücü var mı?

**Sezer TURHAN** - Şimdi ithal aşamasında şöyle bir konu vardır: Mecburi standardı olan mallar için TSE gümrükten geçmeden önce o malın mecburi standardına uygun olup olmadığını kontrol eder, hatta alır laboratuvara götürür inceler gerekirse. Uygunsa ithaline izin verilir, mecburi standardı olan mallar için söylüyorum yalnız. Diğer mallar için sadece satıcının vaadettiği, biraz önce söylediğim gibi; kullanma kılavuzu, garanti belgesi, etiket, ambalaj gibi üzerinde ne yazıyorsa onun gelmiş olması önemlidir.

**Hasan BEŞLER** - Rekabet Kurumu, ismim Hasan Beşler. Benim sorum şöyle olacak: Özellikle kredi kartlarında faizler bir zaman düştüğü zaman kredi kartlarının faizleri düşmedi. Fakat, faizler yükselmeye başladığı zaman kredi kartlarının faizleri yükseldi. Bu konuda siz ne yapabilirsiniz?

**Sezer TURHAN** - Kanunda her ne kadar tüketici kredisi şeklinde hüküm varsa da, kredi kartlarını tüketici kredisi olarak değerlendirmek maalesef mümkün görülmemektedir.

Yeni hazırladığımız Yasa değişikliğinde bu konuyu da Kanun kapsamına almış bulunmaktayız. Ayrıca, kredi kartlarında komisyon alınmasına da engel olacak bir hüküm getirilmektedir. Ancak bugün için yapılacak fazla bir şey bulunmamaktadır.

**Fevzi ÖZKAN** - Sezer Bey önce vermiş olduğunuz bu sunuş için teşekkür ediyorum. Ben bilmiyorum konu bir şekilde bakanlığa iletildi mi, yalnız teknik dairede karşılaştığım bir problemi dile getirmek istiyorum.

Bilindiği gibi bu kanundan kaynaklanarak hazırlanan yönetmeliklerde özellikle servislerin bu yedek parça ve işçilik hizmetlerinde fiyatları belirleniyor. Yani, ana şirket ile bu servisi yapan firma arasında bu fiyat tespiti yapılıyor. Yani, ana şirket diyor ki, şu fiyattan yapabilirsiniz, yine işçilik fiyatınız ve yedek parça fiyatınız şu olmalı biçiminde belirliyor.

Yine, bildiğiniz gibi 4054 sayılı Kanunun ilgili maddelerinde fiyat tespiti yasak ve bu nedenle genellikle rekabet otoritelerinde genel olarak fiyat tespitlerine sıcak bakılmıyor. Bu sebeple de, yani bu yönetmeliklerinde yasa gereği çıkarılmış olması sebebiyle bir çelişki yaşanıyor, bu bizim elimize gelen dosyalarda zaman zaman karşılaştığımız bir konu. Bu size intikal etti mi veya bunun düzeltilmesine yönelik bir çalışma içinde misiniz? Teşekkür ediyorum.

**Sezer TURHAN** - Evet, bu konu daha önce eski Genel Müdürümüz Sayın Mehmet Akif ERSİN tarafından bize iletildi. Satış sonrası servis hizmetlerine ilişkin bir Tebliğimizde; yetkili servislerin, "İmalatçı ve/veya ithalatçı tarafından belirlenen yedek parça fiyat listesini tüketiciye göstermek zorunda" olduklarına dair bir hüküm bulunmaktadır.

Burada yer alan "imalatçı veya ithalatçı tarafından tespit edilen fiyat" kavramının Rekabet Hukuku ile bağdaşmadığı anlaşılmaktadır. Önümüzdeki günlerde bu durumu düzeltecek mahiyette bir çalışma yapmayı planlamış bulunmaktayız.

**Ümit PAMUKÇU** - Müşavir Hazine Avukatı Ümit Pamukçu. Efendim önce bende teşekkür etmek istiyorum, çok güncel, çok önemli bir konuda çok faydalı bilgiler edindik sayenizde sağ olun, ağzınıza sağlık.

Benim öğrenmek istediğim bu cep telefonu kullanıcılarından alınan sabit ücret adı altında, bu konuda davada açıldı bildiğim kadarıyla, kazanıldı da, kesinleşip kesinleşmediğini bilmiyorum. Kesinleşmesini müteakip herhalde çığ gibi artacak bu davalar, tek tek herkesin dava yoluna gitmesi hem zaman kaybı, hem para kaybı, sizin genel müdürlüğünüz efendim bu konuda herhangi bir uygulama yapmayı düşünüyor mu meseleyi daha pratik çözüme kavuşturmak için.

**Sezer TURHAN** - Cep telefonlarından alınan sabit ücretin haksız olduğunu ilk gündeme getiren bizim Genel Müdürlüğümüzdür. Bu konuyu gerek Teftiş Kurulumuz ve gerekse Hukuk Müşavirliğimiz nezdinde araştırdıktan sonra, tüketicilerin dava açmak suretiyle ödedikleri sabit ücretten kurtulabilecekleri kanaatine varılmıştır.

Bunun üzerine Bakanlık olarak bir Genelge yayımlayarak, tüm İl Müdürlüklerimizi ve sivil toplum örgütlerini bilgilendirdik. Türkiye genelinde yaklaşık 450 bin müracaat Hakem Heyetlerinde değerlendirilerek tüketici lehine karar verilmiştir. Ancak konu Yargı aşamasına gittiğinde değişik mahkemelerden hem lehte hem de aleyhte kararlar verilmiştir. Bugün için Yargıtay'ın gündeminde bulunan bir konudur. Yargıtay'dan çıkacak karara göre gereken yapılacaktır. Türk Hukuk Sistemine göre tüketicilerimizin haklarını elde edebilmeleri için ayrı ayrı dava açmaları gerekiyor.

**Oturum Başkanı** - Bu soruya ben bağlamda bir şey sorabilir miyim, müsaade edersiniz. Hanımefendinin sorusuna ek olarak, peki şu ana kadar tahsil edilen sabit ücretler, eğer inşallah Yargıtay'da tüketici lehine sonuçlanırsa, tazmin, geriye doğru tazmin olması mümkün mü, böyle bir karar çıkabilir mi?

**Sezer TURHAN** - Tabii Yargıtay ona da karar verecek. Zaten davaların hepsi “abone olduğum tarihten bugüne kadar tutan şu kadar paranın iadesini talep ediyorum” şeklinde açılıyor. Dolayısıyla Yargıtay buna göre karar verecek ve olay netleşecek. Hangi tarihten itibaren yatırmışsa o kadar meblağın kanuni faiziyle birlikte iadesi gibi bir karar da çıkabilir, ama tamamen aleyhte de olabilir bilemiyorum.

**Oturum Başkanı** - Ben sayın konuşmacıya Kurumumuz adına, kendi adıma teşekkür ediyorum. Bundan sonraki konferansta tekrar buluşmak dileğiyle, iyi akşamlar diliyorum.

**Sezer TURHAN** - Ben de teşekkür ederim.