

Farkındalık - Koruma

- Kullanma Talimatları ve Klavuzlar
 - Ürünler Türkçe olarak uluslar arası sembol ve işaretleri içeren etiketlerle kullanma klavuzu ve talimatları ile beraber tüketicilere sunulmalıdır.
- Garanti Belgesi
 - Üretici ve ithalatçılar ürünlerle ilgili garanti belgesi vermelidir.
 - Satıcı garanti belgesinin tüketicie verilmesinden sorumlu olacaktır.
- Satış sonrası servis
 - Üreticiler ve ithalatçılar son kullanma tarihine dek ürünlerine bakım ve onarım hizmeti vermekle yükümlüdürler.

Fiş, Fatura veya Sözeleşmenizi alışverişten sonra mutlaka alın ve saklayın!

Sorun varsa hakkınızı aramayı ertelemeyin!



TÜKETİCİ ANLAŞMAZLIKLARININ ÇÖZÜMÜ

- Uyuşmazlık çözümlerinde tüketici hakları hakem heyetleri ve tüketici mahkemeleri yetkili çözüm makamları olmaya devam etmektedir.
- Türk tüketici sisteminde, tüketici sorunları hakem heyetlerinin kendine has bir doğası vardır. Tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilecek kararları almaya yetkileri bulunmaktadır.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından ortak finanse edilmektedir.



www.siviltoplumdiyalogu.org

Sivil Toplum Diyalogu Türkiye ve Avrupa Birliği üyesi ülkelerinden sivil toplum kuruluşlarının, ortak bir konu etrafında bir araya gelerek, toplumların birbirlerini tanımalarını, karşılıklı bilgi alışverişi ve kalıcı diyalog kurmalarını sağlayan bir programdır. Sivil Toplum Diyalogu programı Avrupa Birliği Bakanlığı tarafından yönetilmekte olup Türkiye Cumhuriyeti ve Avrupa Birliği tarafından ortak finanse edilmektedir. Merkezi Finans ve İhale Kurumu bu programın ihale makamıdır.



www.changeconsumersmovement.eu



www.adiconsum.it



www.tukoder.org.tr



www.tuketicihaklari.org.tr

Bu broşür Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti'nin mali desteği ile üretilmiştir. Bu yayının içeriginden TüköDer sorumludur ve hiç bir şekilde Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti veya Avrupa Birliği Bakanlığının görüşlerini yansıttığı şeklinde yorumlanamaz.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından ortak finanse edilmektedir.

TÜKETİCİ OLARAK YASAL HAKLARINIZI BİLİYORMUSUNUZ?

Yeni tüketiciyi koruma kanunu kapsamında tüketici hakları



Yeni Tüketiciyi Koruma Kanunu kapsamında tüketici hakları, 6502 sayılı Tüketiciyi Koruma Kanunu bir dizi yoğun mevzuat çalışmalarından sonra 28 Mayıs 2014'te yürürlüğe girmiştir. Bu açıdan 23 yönetmelik sonradan uygulamaya konmuştur. Yeni yasa 4077 sayılı eski Tüketici yasasının yerine 6098 sayılı Borçlar Kanunu ve Avrupa Komisyonu direktiflerine uyum sağlamak için yasalaşmıştır. AB uygulamaları ve mevzuatı ile tam uyum başlıca hedefidir.



Yeni yasa NELER GETİRİYOR?

TEMEL İLKELER

- Tüketici ile ilgili sözleşme ve bilgiler en az 12 punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir.
- Bunların bir nüshası kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir.
- Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez.
- Tüketicilerden; kendisine sunulan mal ve hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve sözleşmeyi düzenleyen kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir bedel talep edilemez.

TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNDEKİ HAKSIZ KOŞULLAR

Tüketici sözleşmelerindeki haksız koşullar geçersiz ve hükümsüz olacaktır.

AYIPLI ÜRÜNLER

Ayıplı Çıkan Mallarda Haklarınızı **Biliyor Musunuz?**



- Tüketiciyi Koruma Kanunu kusurlu mal ve hizmetlere ilişkin olaylarda da tüketici haklarını korur.
- Tüketici anlaşmanın feshini talep edebilir ya da ücretsiz tamir, bedel iadesi, ayıp oranında bedel indirimini veya değişimini isteyebilir.
- Tüketici ayıplı ürünün sebep olduğu zarar için tazminat da talep edebilir.



ZAMAN AŞIMI

Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zaman aşımına tabidir.

TAKSİTLİ SATIŞLAR

Tüketici herhangi bir neden göstermeden veya herhangi bir ceza ödemediği takdirde 7 gün içinde satış sözleşmesinden çekilme hakkına sahiptir.



HAKLARINIZIN
FARKINDA
OLUN

TÜKETİCİ KREDİLERİ VE KREDİ KARTLARI

- Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca kredi kuruluşlarının tüketicilerden üyelik ücreti ya da herhangi başka bir ad altında ücret talep etmeleri yasaklanmıştır.
- Tüketicinin açık yazılı talimatı olmaksızın (fiziksel veya elektronik) kredi için hiçbir sigorta temin edilemez.
- Sözleşme akdi yapılmadan önce kredinin şartlarını içeren sözleşme öncesi bilgi formu tüketiciye makul bir süre içinde verilmelidir.
- Tüketici 14 gün içinde sözleşmeyi feshedebilir.

DEVRE MÜLK TATİL SÖZLEŞMESİ

- Devre mülk tatil sözleşmeleri inşaat ruhsatı olmaksızın tüketicilere imzalatılamaz.
- Ön sözleşme bilgi formu sözleşme sözleşme akdinden en az 1 gün önce tüketiciye verilmelidir.
- Tüketici herhangi bir sebep göstermeden veya herhangi bir ceza ödemediği takdirde 14 gün içinde satış sözleşmesinden vaz geçebilir.