

herbafitaile.com üyelerinin hiçbir özel bilgisini, başka kişilerle paylaşmaz. E-posta adresleriniz yalnızca üyelerimize kampanya ve tanıtım için gönderilmekte kullanılabilir.

Kredi kartı bilgileriniz SSL şifreleme teknolojisi sayesinde bankaya ulaşır ve üçüncü şahısların eline geçmesine imkan vermeden korunmuş olur. Ayrıca kredi kartı bilgileriniz tarafımızda kayıtlı tutulmadığı için de, kart bilgilerinize kimse ulaşamaz.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

Birinci Kısım- Amaç,Kapsam,Tanımlar

Madde 1 - Amaç

Madde 2 - Kapsam

Madde 3 - Tanımlar

İkinci Kısım - Tüketicinin Korunması ve Aydınlatılması

Madde 4 - Ayıplı Mal ve Hizmetler

Madde 5 - Satıştan Kaçınma

Madde 6 - Taksitli Satışlar

Madde 7 - Kampanyalı Satışlar

Madde 8 - Kapıdan Satışlar

Madde 9 - Kapıdan Satışlarda Satıcının Yükümlülüğü

Madde 10 - Tüketici Kredisi

Madde 11 - Süreli Yayınlar

Madde 12 - Etiket

Madde 13 - Garanti Belgesi

Madde 14 - Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu

Madde 15 - Servis Hizmetleri

Madde 16 - Ticari Reklam ve İlanlar

Madde 17 - Reklam Kurulu

Madde 18 - Zararlı ve Tehlikeli

Mal ve Hizmetler

Madde 19 - Kalite Denetimi

Madde 20 - Tüketicinin Eğitilmesi

Üçüncü Kısım - Tüketici Kuruluşları

Madde 21 - Tüketici Konseyi

Madde 22 - Tüketici Sorunları Hakem Heyeti

Dördüncü Kısım- Yargılamaya ve Cezaya İlişkin Hükümler

Madde 23 - Tüketici Mahkemeleri

Madde 24 - Üretimin, Satışın Durdurulması ve Malın Toplatılması

Madde 25 - Ceza Hükümleri

Madde 26 - Cezalarda Yetki, İtiraz ve Zamanaşımı

Beşinci Kısım- Çeşitli Hükümler

Madde 27 - Denetim

Madde 28 - Laboratuvar

Madde 29 - Ödenek

Madde 30 - Diğer Hükümler

Madde 31 - Yönetmelikler ve Düzenlemeler

Madde 32 - Kaldırılan Hükümler

Madde 33 - Yürürlük

Madde 34 - Yürütme

BİRİNCİ KISIM - Amaç, Kapsam, Tanımlar Madde

1 - Amaç

Bu Kanunun amacı, ekonominin gereklerine ve 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

özendirmek ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.

Madde 2 - Kapsam

Bu Kanun, 1 inci maddede belirtilen amaçlarla mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü hukuki işlemi kapsar.

Madde 3 - Tanımlar

Bu Kanunun uygulanmasında;

- a) Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığını,
- b) Bakan: Sanayi ve Ticaret Bakanını,
- c) Mal: Ticaret konusu taşınır eşyayı,
- d) Hizmet: Bir ücret yada menfaat karşılığında yapılan bedeni ve/veya fikri faaliyetleri,
- e) Standart: Türk Standardını,
- f) Tüketici: Bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek veya tüzel kişiyi,
- g) Satıcı: Kamu kurum ve kuruluşları da dahil olmak üzere tüketiciye mal ve hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri,
- h) İmalatçı-Üretici: Kamu kurum ve kuruluşları da dahil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal veya hizmetleri ya da bu mal veya hizmetlerin hammaddelerini yahut ara mallarını üretenleri,
- i) Tüketici Örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf ve tüketim kooperatiflerini, ifade eder.

İKİNCİ KISIM - Tüketicinin Korunması ve Aydınlatılması

Madde 4 - Ayıplı Mal ve Hizmetler

Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan veya satıcı tarafından vaat edilen veya standardında tespit edilen nitelik ve/veya niceliğine aykırı olan ya da tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mal veya hizmetler, ayıplı mal veya ayıplı hizmet olarak kabul edilir. Satın alınan malın ayıplı olduğunun anlaşılması halinde; tüketici, malı teslim aldığı tarihten itibaren 15 gün içerisinde bu malları satıcı firmaya geri vererek değiştirilmesini veya ödediği bedelin

iadesini veya ayıbın neden olduğu değer kaybının bedelden indirimini ya da ücretsiz olarak tamirini talep edebilir. Tüketici bu taleplerden herhangi birisini tercihte serbesttir. Satıcı tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Ayıplı maldan ve/veya ayıplı malın neden olduğu her türlü zarardan dolayı tüketiciye karşı satıcı, bayi, acenta, imalatçı-üretici ve ithalatçı, müştereken ve müteselsilen sorumludurlar.

Satılan malın ayıplı olduğunun bilinmemesi bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz. Satılan malın ayıbı gizli nitelikte ise veya ayıp tüketiciden hile ile gizlenmişse, satıcı 15 gün içerisinde kendisine başvurulmadığını öne sürerek sorumluluktan kurtulamaz. Satıcı daha uzun bir süre için garanti vermemiş ise, ayıplı maldan ve ayıplı malın neden olduğu her türlü zararlardan dolayı açılacak davalar, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren 2 yıllık zaman aşımına tabidir. Ancak satıcı, satılan malın ayıbını tüketiciden hile ile gizlemiş ise, 2 yıllık zaman aşımı süresinden yararlanamaz.

Ayıplı hizmetler hakkında da yukarıdaki hükümler uygulanır. Ayıplı hizmetin yeniden görülmesi imkansızlaşmışsa veya amaca aykırı sonuçlar doğuracak nitelikte ise, bedel iadesinde tüketicinin ayıplı hizmetten sağladığı fayda kadar indirim yapılır. Ayıplı olduğu bilinerek satın alınan mal ve hizmetler hakkında yukarıdaki hükümler uygulanmaz. Satışa sunulacak kullanılmış, tamir edilmiş veya ayıplı mal üzerine veya ambalajına, imalatçı veya satıcı tarafından alıcının kolaylıkla okuyabileceği şekilde "Özürdür" ibaresini içeren bir etiket konulması zorunludur. Bu durum, tüketiciye verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde de gösterilir. Yalnızca ayıplı mal satan veya işyerinin bir kat ya da reyon gibi bir bölümünü sürekli olarak ayıplı mal satışına tahsis etmiş olan satıcılara yukarıdaki fıkra hükmü uygulanmaz.

Madde 5 - Satıştan Kaçınma

Üzerinde "numunedir" veya "satılık değildir" ibaresi bulunmayan bir malın; ticari bir kuruluşun vitrininde, rafında veya açıkça görülebilir herhangi bir yerinde teşhir edilmesi, onun stokta bulunduğu anlamına gelir. Satıcı teşhir ettiği malların satışından kaçınamaz. Satılmadığı halde satılmış gibi gösteremez. Hizmetlerin satışından da haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz. Satıcı, 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 kılamaz. Malın ya da hizmetin belli miktar, sayı, ebat ya da süre koşuluyla satılması, teamül, ticari örf veya adetten ise, üçüncü fıkra hükmü uygulanmaz.

Madde 6 - Taksitli Satışlar

Taksitli 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, taksitlerden birinin veya birkaçının ödenmemesi halinde kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak; ancak satıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması durumunda ve tüketicinin ifa edilmemiş bir ediminin üzerinden en az dört hafta geçmiş olması ve satıcının en az bir haftalık bir süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması koşullarıyla kullanılabilir. Taraflarca belirlenen ve tüketiciye yazılı olarak bildirilen mal veya hizmetin toplam satış fiyatı hiçbir şekilde arttırılamaz.

Taksitli satışlarda satıcı, aşağıdaki bilgileri yazılı olarak bildirmek ve taraflar arasında akdedilen sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek zorundadır.

- a) Mal ve hizmetlerin peşin satış fiyatı,
- b) Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek toplam satış fiyatı,
- c) Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve gecikme faiz oranı,
- d) Ön ödeme tutarı,
- e) Ödeme planı.

Madde 7 - Kampanyalı Satışlar

Gazete, radyo, televizyon ilanı vesaire yollarla halka duyurularak düzenlenen kampanyalara iştirakçi kabul etmek suretiyle ve malın veya hizmetin bilahare teslim edilmesi veya yerine getirilmesi vaadiyle yapılan satışlarda, ilan ve taahhüt edilen mal ve hizmetlerin teslimatının zamanında yapılmaması, fiyat, nitelik ve miktarında anlaşmalara aykırı davranılması durumunda, satıcı, bayi, acente, temsilci, imalatçı-üretici ve ithalatçı müştereken ve müteselsilen sorumludur. Kampanyalı satış olarak nitelendirilemeyen ancak, malın veya hizmetin bilahare teslim veya yerine getirilmesi koşuluyla yapılan her türlü satışlar da birinci fıkra hükmüne tabidir.

Kampanyalı satışlarda satıcı, 6. maddenin üçüncü fıkrasında belirtilen bilgilere ek olarak, "kampanya bitiş tarihi" ve "malın veya hizmetin teslim veya yerine getirilme tarih ve şekline ilişkin bilgileri de yazılı olarak vermekle yükümlüdür. Taksitle yapılan kampanyalı satışlarda, 6.ı maddenin birinci ve ikinci fıkra hükümleri de uygulanır.

Madde 8 - Kapıdan Satışlar

Kapıdan satışlar; işyeri, fuar, panayır gibi satış mekanları dışında, önceden mutabakat olmaksızın yapılan değeri 1.000.000 Türk Lirasını aşan, tecrübe ve muayene koşullu satışlardır.

Bu tür satışlarda; tüketici, yedi günlük tecrübe ve muayene süresi sonuna kadar malı, kabul veya hiçbir gerekçe göstermeden, reddetmekte serbesttir. Satıcı almış olduğu bedeli, kıymetli evrakı ve tüketiciyi bu hukuki işlemten dolayı borç altına sokan her türlü belgeyi, cayma bildiriminin kendisine iadeli taahhütlü mektup ya da noter aracılığı ile ulaşması veya bizzat teslim edilmesi tarihinden itibaren 10 gün içerisinde tüketiciye iade etmekle ve 20 gün içerisinde de malı geri almakla yükümlüdür.

Tüketici, malı kendisine teslim anındaki durumu ile geri vermekle ve kullanım söz konusu ise, kullanma dolayısıyla malın ticari değerindeki kaybı tazminle yükümlüdür. Malın tüketicinin zilyedinde bulunması, başlı başına bir değer azalmasını ifade etmez.

Mal veya hizmetin iadesi imkansızlaşmış veya iade amaca aykırı hale gelmişse tüketici, bu mal veya hizmetten sağladığı fayda kadar bir bedeli satıcıya ödemekle yükümlüdür.

Satıcının mal veya hizmeti işyeri dışında satışa sunması, teamül, ticari örf veya adetten ise, bu madde uygulanmaz. Taksitle yapılan kapıdan satışlarda, ayrıca 6'ncı madde hükümleri de uygulanır.

Birinci fıkrada belirtilen 1.000.000 liralık değer, her yılın Ekim ayı sonunda Devlet İstatistik Enstitüsü'nün Toptan Eşya Fiyatları Endeksinde meydana gelen ortalama fiyat artışı oranında artar.