

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ

YASAMA DÖNEMİ

24

YASAMA YILI

3

SIRA SAYISI: 490

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı ile Ardahan Milletvekili Ensar Öğüt'ün; 5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun Bir Maddesinde Değişiklik Yapılmasına İlişkin Kanun Teklifi, Ardahan Milletvekili Ensar Öğüt'ün; Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Teklifi, Barış ve Demokrasi Partisi Grup Başkanvekili Şırnak Milletvekili Hasip Kaplan'ın; Kredi Kartları Faizlerinin İndirilmesi Hakkında Kanun Teklifi, İzmir Milletvekilleri Alaattin Yüksel ve Mustafa Moroğlu'nun; Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ile Bankacılık Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Teklifi, İstanbul Milletvekili Mahmut Tanal'ın; Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifi, İstanbul Milletvekili Mahmut Tanal'ın; Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifi, Adana Milletvekili Ali Halaman'ın; Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Teklifi, İzmir Milletvekili Alaattin Yüksel'in; Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ile Bankacılık Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Teklifi ile Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu Raporu (1/787, 2/34, 2/49, 2/109, 2/280, 2/461, 2/576, 2/726, 2/882)

İÇİNDEKİLER

Sayfa

• 1/787 Esas Numaralı Tasarının

- TBMM Başkanlığına Sunuş Yazısı	5
- Genel Gereğesi	5
- Madde Gereğeleri	9

• 2/34 Esas Numaralı Teklifin

- TBMM Başkanlığına Sunuş Yazısı	62
- Genel Gereğesi	62
- Madde Gereğeleri	62
- Metni	63

• 2/49 Esas Numaralı Teklifin

- TBMM Başkanlığına Sunuş Yazısı	64
- Genel Gereğesi	64
- Madde Gereğeleri	64
- Metni	65

• 2/109 Esas Numaralı Teklifin

- TBMM Başkanlığına Sunuş Yazısı	66
- Genel Gereğesi	66
- Madde Gereğeleri	66
- Metni	67

• 2/280 Esas Numaralı Teklifin

- TBMM Başkanlığına Sunuş Yazısı	68
- Genel Gereğesi	68
- Madde Gereğeleri	70
- Metni	71

• 2/461 Esas Numaralı Teklifin

- TBMM Başkanlığına Sunuş Yazısı	72
- Genel Gereğesi	72
- Madde Gereğeleri	73
- Metni	74

• **2/576 Esas Numaralı Teklifin**

- TBMM Başkanlığına Sunuş Yazısı	75
- Genel Gerekçesi	75
- Madde Gerekçeleri	76
- Metni	77

• **2/726 Esas Numaralı Teklifin**

- TBMM Başkanlığına Sunuş Yazısı	78
- Genel Gerekçesi	78
- Madde Gerekçeleri	78
- Metni	79

• **2/882 Esas Numaralı Teklifin**

- TBMM Başkanlığına Sunuş Yazısı	80
- Genel Gerekçesi	80
- Madde Gerekçeleri	82
- Metni	83

• **Alt Komisyon Raporu**84

• **Muhalefet Şerhleri**95

• **Alt Komisyon Metni**103

• **Alt Komisyon Metnine Ekli Liste**136

• **Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve
Teknoloji Komisyonu Raporu**137

• **Muhalefet Şerhleri**156

• **Tasarı Metni**163

• **Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve
Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin**163

• **Tasarı Metnine Ekli Liste**222

• **Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve
Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metne Ekli Liste**223

T.C.
Başbakanlık
Kanunlar ve Kararlar
Genel Müdürlüğü
Sayı: 31853594-101-777-2969

4/6/2013

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nca hazırlanan ve Başkanlığınıza arzı Bakanlar Kurulu'nca 27/5/2013 tarihinde kararlaştırılan "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı" ile gerekçesi ilişikte gönderilmiştir.

Gereğini arz ederim.

Recep Tayyip Erdoğan
Başbakan

HAVALE EDİLDİĞİ KOMİSYONLAR (1/787)	
ESAS	Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu
TALİ	Adalet Komisyonu Plan ve Bütçe Komisyonu Bayındırlık, İmar, Ulaştırma ve Turizm Komisyonu Avrupa Birliği Uyum Komisyonu

GENEL GEREKÇE

I- Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Etkili Olan Sebepler

23/2/1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili mevzuat 1995 yılında yürürlüğe girdiğinden bu yana tüketicinin korunması hukuku Türkiye’de önemli bir gelişme kaydetmiş; 2003 yılında gerçekleştirilen kapsamlı değişiklikler de tüketici hareketine ek bir ivme kazandırmıştır. Ancak bu düzenlemelerin tümünün, Avrupa Birliği (AB) mevzuatı ile tam uyumunun sağlanması için gözden geçirilmesi ve kısmen yeniden kaleme alınması ihtiyacı özellikle AB-Türkiye tarama toplantıları çerçevesinde kendisini göstermiştir. Kanun değişikliğine gidilmesinin en temel amaçlarından birisi, AB’nin son dönemde çıkardığı ve henüz mevzuatımıza aktarılmamış olan, 2002/65/AT sayılı Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışı, 2005/29/AT sayılı Haksız Ticari Uygulamalar, 2008/48/AT sayılı Tüketici Kredileri Sözleşmeleri, 2008/122/AT sayılı Devre Tatil, Uzun Süreli Tatil Ürünü, Yeniden Satım ve Değişim Sözleşmeleri, 2001/83/EU sayılı Tüketici Hakları

Yönergelerinin iç hukukumuzda aktarılması olmuştur. Diğer taraftan, bu Tasarı hazırlanırken tüketicinin korunması alanında AB tarafından çıkarılmış olan bütün Yönergeler incelenmiş ve iç hukukumuzdaki değişiklikler ona göre şekillendirilmiştir. Tasarı ile, aşağıdaki AB Yönergeleri ve AB Tavsiyeleri iç hukukumuzda aktarılmıştır:

1- 25/6/1987 tarihli Olduklarından Farklı Görünen, Tüketicilerin Sağlık veya Güvenliğini Tehlikeye Atan Mallara İlişkin Üye Ülkelerin Hukuki Düzenlemelerinin Uyumlaştırılması Hakkında 87/357/AET sayılı Konsey Yönergesi.

2- 13/6/1990 tarihli Paket Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara İlişkin 90/314/AET sayılı Konsey Yönergesi.

3- 5/4/1993 tarihli Sözleşmelerdeki Haksız Şartlara İlişkin 93/13/AET sayılı Konsey Yönergesi.

4- 16/2/1998 tarihli Tüketicilere Sunulan Malların Fiyatlarının Belirtilmesi Konusunda Tüketicilerin Korunmasına İlişkin 98/6/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi.

5- 25/5/1999 tarihli Tüketici Malları Satım Sözleşmeleri ve İlgili Garantilerin Bazı Yönleri Hakkında 1999/44/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi.

6- 23/9/2002 tarihli Tüketicilere Yönelik Finansal Hizmetlerin Mesafeli Sunumuna İlişkin ve 90/619/AET, 97/7/AT ve 98/27/AT sayılı Yönergeleri Değiştiren 2002/65/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi.

7- 11/5/2005 tarihli 84/450/AET sayılı Konsey Yönergesi, 97/7/AT, 98/27/AT ve 2002/65/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergelerini ve 2006/2004 sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Tüzüğünü Tadil Eden İç Pazarda İşletmeden-Tüketicie Yönelik Haksız Ticari Uygulamalara İlişkin 2005/29/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi.

8- 12/12/2006 tarihli Aldatıcı ve Karşılaştırmalı Reklâmlara İlişkin 2006/114/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi.

9- 23/4/2008 tarihli Tüketici Kredisi Sözleşmeleri ile İlgili 2008/48/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi.

10- 14/1/2009 tarihli Devre Tatil, Uzun Süreli Tatil Ürünü, Yeniden Satım ve Değişim Sözleşmelerinin Belli Yönleri Açısından Tüketicinin Korunması Hakkında 2008/122/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi.

11- 23/4/2009 tarihli Tüketicinin Ekonomik Çıkarlarının Korunması için İhtiyati Tedbirler Hakkında 2009/22/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi.

12- 22/11/2011 tarihli 93/13/EEC Sayılı Konsey Yönergesi ve 1999/44/AT Sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergesini Değiştiren ve 85/577/AET Sayılı Konsey Yönergeyi ve 97/7/AT Sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergesini Yürürlükten Kaldıran 2011/83/AB sayılı Tüketici Hakları Hakkında Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergesi.

13- 30/3/1998 tarihli ve 98/257/AT sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Mahkeme Dışı Çözümü için Sorumlu Kurumlara Uygulanabilir Kurallara İlişkin Komisyon Tavsiyesi.

14- 4/4/2001 tarihli ve 2001/310/AT sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Uzlaştırılmasından Sorumlu Kurumlara Uygulanabilir Kurallara İlişkin Komisyon Tavsiyesi.

II- Kanun Değişikliğine İlişkin Teknik Ayrıntılar

Her ne kadar tüketici mevzuatının elden geçirilmesinin arkasındaki itici güç AB yönergeleriyle uyumun sağlanması olmuşsa da Kanun değişikliğinde sadece AB mevzuatı dikkate alınmakla kalmamış bir dizi üye ülkede bunların nasıl iç hukuka aktarıldıkları da incelenmiştir. Bunun yanı sıra İsviçre'deki tüketici mevzuatı da özellikle değerlendirilmiştir. Zira bir AB ülkesi olmasa da, İsviçre yasa koyucusu uzun yıllardır özel hukuk alanındaki yasama faaliyetlerinde AB yönergelerini dikkate almaktadır. Tüketicinin korunması hakkındaki kurallarda bu belirgin bir şekilde ortaya çıkmaktadır. Karşılaşılan sorunların büyük ölçüde borçlar hukuku sorunları olması itibarıyla İsviçre mevzuatının değerlendirilmesi kuşkusuz büyük önem taşımaktadır.

Tüketicilerin korunmasına ilişkin olan AB mevzuatının yönergeler aracılığıyla düzenlenmiş olması, bu alanda belirli bir esnekliğe imkân tanımaktadır. Bu açıdan zaman zaman yönergelerde yer alan düzenlemelerin birebir tercüme suretiyle değil de Türk Borçlar Kanunu sistematığına uyacak şekilde iç hukukumuzda aktarılması tercih edilmiştir. Buna karşılık “maksimum harmonizasyon (azami uyum)”u sağlayan yönergeler açısından bakıldığında, bu türden bir esneklik payı mevcut değildir. Örneğin henüz iç hukukumuzda aktarılmamış olan, 2002/65/AT sayılı Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışı, 2005/29/AT sayılı Haksız Ticari Uygulamalar, 2008/48/AT sayılı Tüketici Kredisi Sözleşmeleri, 2008/122/AT sayılı Devre Tatil, Uzun Süreli Tatil Ürünü, Yeniden Satım ve Değişim Sözleşmelerinin Belli Yönleri Açısından Tüketicinin Korunması, 2011/83/AB sayılı Tüketici Hakları Yönergesi bu türdendir.

Diğer taraftan Türk Borçlar Kanunu ve Türk Ticaret Kanunu birçok yeni hukuki düzenlemeler getirmiştir. AB mevzuat uyumunun yanı sıra, Tasarı hazırlanırken bu iki Kanun hükümleri de dikkate alınmıştır.

AB tüketici mevzuatının sık sık revize edildiği gerçeği karşısında Tasarıya sadece en önemli ve temel hususlar alınmış, özellikle teknik bütün ayrıntıların yönetmeliklerle düzenlenmesi tercih edilmiştir. Bu şekilde yasa koyucunun ihtiyaç duyacağı esnekliğin sağlanması amaçlanmıştır. Halihazırda AB yasama organlarında tartışılmakta olan paket tura ilişkin yönerge değişiklikleri gerçekleşirse Gümrük ve Ticaret Bakanlığının gecikmeksizin bu değişiklikleri Türk hukukuna yansıtabilmesi mümkün olacaktır.

Borçlar Hukukunun çok farklı alanlarına nüfuz eden ve son derece teknik bir dizi ayrıntı içeren bu Tasarının kaleme alınmasındaki en büyük güçlüklerden biri kavramlarının doğru oturtulmasına ilişkin olarak yaşanmıştır. Bu kargaşanın artmasının bir sebebi, AB mevzuatının sık sık aynı kavrama farklı anlam yüklemesinden kaynaklanmaktadır. En temel kavram olarak “tüketici” bile farklı yönergelerde farklı anlamlar taşıyabilmektedir. Tasarı hazırlanırken bu karışıklıklar en aza indirilmeye çalışılmış ancak AB uyumunun sağlanması açısından kaçınılmaz gözüken bazı hallerde, Tasarıda açıklama yapmak suretiyle istisnalara yer verilmek zorunda kalınmıştır. Tüketicinin işlem yaptığı karşı tarafın özelliklerine göre de bazen satıcı, bazen kredi veren, bazen sağlayıcı, bazen de bunların hepsini kapsayacak bir kavrama ihtiyaç duyulmuştur. Bu nedenle “ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden” veya “sözleşmeyi düzenleyen” gibi ifadelerin Kanuna alınmasındaki temel gerekçe budur. Tüketicinin sözleşme akdettiği kişinin ediminin herhangi bir önem taşımadığı hallerde nötr bir üst kavram olarak bu iki ifade kullanılmıştır.

III- Kanun Değişikliğine İlişkin Maddi Ayrıntılar

Tüketicinin korunması ihtiyacı değişik sebeplere dayandığından tüketiciyi korumak için kullanılması gereken araçlar da farklılaşabilmektedir. Koruma zorunluluğunun nedenlerinden biri de, tüketicinin ilgili hukuki işlemi en uygun içerik ile kurmak için ihtiyaç duyduğu bilgiye sahip olmamasından kaynaklanmaktadır. Bu hallerde taraflar arasındaki bilgi asimetrisinden bahsedilmekte ve bu asimetrinin giderilmesi için hukuki önlemler almak icap etmektedir. Nitekim bu Tasanda sözleşmenin kurulması öncesinde ve kurulması sırasında tüketicinin bilgilendirilmesi yükümlülüğünün düzenlendiği bütün hallerde amaç, taraflar arasındaki bu dengesiz durumu gidermek ve tüketicinin de bilgilendirilmiş bir şekilde sözleşme kurmasına imkân tanınmaktadır. Sözleşme özgürlüğüne en az müdahale eden araç olması itibarıyla özellikle AB mevzuatı bilgilendirme yükümlülüklerine özel bir önem atfetmektedir. Bu yükümlülük bazen bir yazılı şekil şartı olarak düzenlenmiş ve şekle aykırılığın yaptırımının kesin hükümsüz olacağı kabul edilmiş; bazı hallerde ise eksik bilgilendirmeye rağmen sözleşmenin kurulacağı ancak tüketicinin bilgilendirilmediği konularda sözleşmeyi düzenleyen aleyhine bazı haklardan faydalanması kabul edilmiştir. Tüketicinin somut olarak hangi konularda, ne zaman ve nasıl bilgilendirileceği hususları Bakanlık tarafından çıkarılacak yönetmeliklerle düzenlenecektir. Özellikle AB Yönergelerinin bu konuda son derece ayrıntılı ve teknik hükümler içermesi ve bunların içeriğinin sık sık değişebilmesi nedeniyle bu hususların, üye ülkelerde yapıldığı gibi kanun yerine yönetmelik ile düzenlenmesi tercih edilmiştir. Bu şekilde hem Tasarının gereksiz yere ayrıntılara boğulması engellenecek hem de AB hukukuna uyumun, gerektiğinde yönetmelikleri değiştirmek suretiyle en kısa zamanda temin edilmesi de mümkün olacaktır.

Bir dizi sözleşmede sorun, tüketicinin bunları gerek işlemin cazibesi gerekse pazarlama tekniklerinin özellikleri nedeniyle çok fazla düşünmeden imzalamasıdır. Bu hallerde genelde karşılaşılan durum, tüketicinin kısa süre sonra sözleşmeyi kurduğuna pişman olmasıdır. İşte bu hallerde kendisine tanınabilecek en iyi imkân cayma hakkıdır. Başka bir deyişle sözleşmeyi kurmaya yönelik irade beyanını geri alma hakkıdır. Nitekim Tasarıda bir dizi sözleşme için (devre tatil ve uzun süreli tatil ürününe ilişkin sözleşmeler, işyeri dışında yapılan sözleşmeler, ön ödemeli ve mesafeli sözleşmeler, finansal hizmetlerin mesafeli satışına ve tüketici kredisine ilişkin sözleşmeler gibi) bu tür bir cayma hakkı kabul edilmiş ve buna ilişkin süre de ondört gün olarak belirlenmiştir. Bu şekilde tüketici düşünmeden, baskı altında veya malı görmeden akdettiği sözleşmeden kurtulma imkânına sahip olacaktır.

Sözleşme özgürlüğüne daha ciddi bir müdahale kuşkusuz sözleşme içeriğinin bilfiil yasa ile veya hâkim eliyle düzenlendiği hallerdir. Bu durumlarda ya yasa emredici olarak sözleşme içeriğini saptamaktadır ya da hâkime sözleşme içeriğine müdahale etme imkânı vermektedir. Örneğin taksitli sözleşmelere veya tüketici kredisine sözleşmelerine ilişkin emredici hükümler doğrudan sözleşme içeriğini şekillendirmektedir. Buna karşılık tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlara ilişkin denetim mekanizması somut olayın özelliklerine göre hâkime sözleşme içeriğine müdahale ederek tüketici aleyhine olan sözleşme hükümlerini kesin hükümsüz sayma imkânı vermektedir.

Son olarak, bir dizi durumda da tüketicinin korunması ancak, ortaya çıkan zararının giderilmesini talep imkânının verilmesi yoluyla mümkün olmaktadır. Tazminat talep edilmesinin mümkün kılındığı hallerin tümünde bu durum söz konusudur.

Ancak tüketicinin korunmasına yönelik bu borçlar hukuku araçlarının yanı sıra piyasayı denetlemeye ilişkin idari bir dizi önlem de Tasarıda yer almaktadır. Özellikle haksız şartların, reklamların, haksız ticari uygulamaların denetlenmesi buna örnek gösterilebilir. Bu önlemler doğrudan piyasaya müdahale eden ve yansıma suretiyle tüketiciyi koruyucu etkisi olan önlemlerdir. Örneğin, tüketicinin irade özerkliğinin temin edilmesi amacıyla kendisini yanlış yönlendirebilecek her türlü reklam ve haksız ticari uygulama yasaklanmıştır. Bu şekilde tüketici, kafasında uyandırılan yanlış kanaatler sonucunda değil; düşünerek, tartarak, bilinçli bir şekilde hukuki işlem yapabilecektir. Tasarı ile, getirilmiş bütün idari para cezaları da piyasa davranışlarını tüketici lehine yönlendirmenin bir aracıdır.

Tasarıda tüketiciyi korumaya yönelik son düzenleme grubu da hak arama özgürlüğüne ilişkindir. Tüketicinin bu Tasarı ile kendisine verilmiş olan haklarını kullanmak için tüketici hakem heyetlerine ve tüketici mahkemelerine başvurabileceği açıktır. Tasarıda yer alan, tek tek tüketicilerin genelde açmayacağı bir dizi davayı tüketici örgütlerinin açması ve bu şekilde etkin bir korumayı temin etmesi imkânı son derece büyük öneme sahiptir.

MADDE GEREKÇELERİ

Madde 1- Bu madde, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun birinci maddesi ile büyük ölçüde örtüşmektedir. 1982 Anayasasının “Tüketicilerin korunması” başlıklı 172 nci maddesi “Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.” hükmü ile tüketicilerin korunmasını anayasal güvence altına almış ve Devleti tüketicileri korumakla görevlendirmiştir. Anayasa ile verilen görev çerçevesinde bu Kanun hazırlanmıştır. Bu doğrultuda, maddede çeşitli ifade düzeltmeleri yapılmış ve madde evrensel tüketici hakları doğrultusunda yeniden kaleme alınmıştır.

Madde 2- Kanunun kapsamının belirlendiği ikinci maddede “tüketici işlemlerinin” ve “uygulamaların” kapsam dâhilinde olduğu belirtilmiştir. Böylece, kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişilerin, tüketicilerle sözleşme imzalanmadan önce, sözleşmenin kurulması esnasında ve sözleşme imzalandıktan sonra yaptıkları uygulamalar da Kanun kapsamında değerlendirilecektir.

Örneğin, tüketici kredisi verilmeden önce tüketicilere verilmesi öngörülen sözleşme öncesi bilgi formu, devre tatil sözleşmesinin kurulması esnasındaki satış yöntemi veya bir malın satışından sonra o mala ilişkin satış sonrası hizmetler gibi uygulamalar konusunda çıkabilecek uyuşmazlıklara bu Kanun hükümleri uygulanacaktır.

Bu hüküm ile özellikle bir hukuki işleme veya sözleşmeye dayanmayan, tüketiciye yönelik haksız ticari uygulamaların da Kanun kapsamında olduğu açıklığa kavuşturulmuş olmaktadır.

Madde 3- Bu madde tanımlar maddesi olup, bu maddede Kanunda geçen ana kavramların tanımlarına yer verilmiştir.

4077 sayılı Kanun ile mukayese edildiğinde “Tanımlar” maddesinden bazı tanımlar çıkarılmış, yeni bazı tanımlar eklenmiş, bazı tanımlar ise değiştirilmiştir. Yapılan en esaslı değişiklikler, tüzel kişilerin tüketici kavramının dışında tutulması ve tüketici işlemi kavramının kapsamının genişletilmesidir.

Buna göre tüketici işlemi; eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere kurulan her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder şeklinde yeniden tanımlanmıştır. Böylece uygulamada ortaya çıkan ve tüketici sözleşmelerinin kapsamının daraltan yorumların da önüne geçilmiş olacaktır.

Madde 4- Bu maddede tüketici sözleşmelerinde uygulanacak temel ilkeler özel olarak düzenlenmiş, Kanunun birçok maddesinde ayrı ayrı düzenlenmesi öngörülen hususlar bu maddeye alınarak Kanunda tekrardan kaçınılmıştır.

Maddenin birinci fıkrasında, Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmelerin ve bilgilendirmelerin şekil şartı belirlenmiş, sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmamasının hukuki sonuçları düzenlenmiştir. Buna göre, sözleşmeler ile bilgilendirmelerin anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde en az oniki punto büyüklüğünde olacak şekilde düzenlenmesi zorunlu tutulmuştur. Sözleşme ve bilgilendirmelerin tüketicilere kâğıt ortamında veya sürekli veri taşıyıcısı ile verilmesi gerekmektedir. Sözleşmede bulunması gereken şartların eksikliği halinde, bu eksikliğin sözleşmeyi düzenleyen (satıcı, sağlayıcı, kredi veren ve benzeri) tarafından derhal giderilmesi öngörülmüştür.

İkinci fıkra, sözleşmede öngörülen koşulların, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği düzenlenmiştir. Böylece tüketicilerin aleyhine olacak şekilde sözleşmelerde tek taraflı olarak ve tüketicilerin aleyhine olacak şekilde değişiklik yapılmasının önüne geçilmesi amaçlanmıştır.

Üçüncü fıkra, tüketiciden kural olarak sözleşme ile belirlenenin dışında ek bir ücret talep edilemeyeceği düzenlenmiştir. Bu fıkranın temelindeki gerekçe, piyasada özellikle tüketicilere sunulan mal ve hizmetler için ödenecek ücretlerin kapsamının belirlenmesinde zaman zaman sorun yaşanmasıdır. Tüketici bir sözleşme yaparken, edineceği mal veya hizmeti bir bütün olarak algılar ve bunun ücretini ödediğini düşünür. Tüketicinin haklı olarak bir bütün olarak algıladığı ve tek fiyat biçtiği edimin daha sonra parçalara bölünmesi ve her bir parça için ek ücret talep edilmesi hakkaniyete uygun olmayacaktır. Diğer taraftan bir sözleşme kapsamına giren bütün edimlerin, sözleşmenin asli fiyat pazarlığına dâhil olduğu yorumu yapılır ve yan edimler için bir ücret talep edilmesi tümüyle engellenirse bu durum ise fiyatların artmasına neden olacak ve tüketici aleyhine sonuç doğuracaktır.

Yukarıda belirtilen nedenlerle bir sözleşmede neyin değiş tokuş dengesi içinde olduğu, neyin asli edim neyin yan edim olduğunun tespiti büyük önem taşır. Bu tespitin yapılabilmesi amacıyla üçüncü fıkra, ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenlerin tüketiciden hangi durumlarda ek ücret talep edebileceğine dair düzenleme yapılmıştır.

Buna göre ortalama bir tüketicinin kendisine sunulan edim kapsamında saymakta haklı olduğu, ana sözleşme ücreti dâhilinde bu edimi de ödediğini düşündüğü hallerde ayrıca ücret talep edilemeyecektir. Burada kast edilen subjektif bir tüketici beklentisi değil, ortalama bir tüketicinin objektif, genel ve haklı bir algısıdır. Bunun tespit edilmesinde ise yargı organlarına yol gösterecek olan iki kriter vardır:

Öncelikle, Kanunda özel olarak düzenlenmiş sözleşmelerde, özellikle edim kapsamında sayılmış olan hizmetler için ayrıca bir ücret talep edilmesi mümkün değildir. Örneğin satım sözleşmesinde devir ve taşıma giderleri için özel bir düzenleme vardır veya kira sözleşmesi sırasında ortaya çıkan kira konusunun ayıplarının kimin tarafından giderileceği veya temizlik ve bakım giderlerini kimin ödeyeceği bellidir. Kanunda özel olarak düzenlenmemiş isimsiz sözleşmelerde ise özel olarak düzenlenmiş sözleşme hükümlerinin kıyasen uygulanması mümkündür.

Üçüncü fıkranın değerlendirme için getirdiği ikinci kriter ise mal veya hizmet sunanın kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir ücret talep edemeyecek olmasıdır. Bu kapsamda sözleşmeyi düzenleyenin kendisini belirli risklere karşı korumak için yaptığı masrafları, daha sonra tüketicieye yüklemesi hakkaniyete uygun değildir. Zira başlangıçta sözleşme fiyatı belirlenirken tarafların risk hesaplarının yapılp, ona göre edimin belirlenmesi gerekir. Dolayısıyla bu değerlendirmede özellikle tarafların risk alanlarının da iyi tartılması gerekir.

Yukarıdaki açıklamaları bir örnek ile somutlaştırabilmek mümkündür. Örneğin bir hava yolu şirketinin asli edimi tüketicilerin ve el bagajlarının taşınmasıdır. Ulaştırma sırasında verilen yemek ve içecek servisi, el bagajından daha büyük bagajların taşınması, uçak yolcularına sigorta yaptırılması ise yan edimlerdir. Bu kapsamda sadece el bagajı ile uçan, yiyecek, içecek servisinden faydalanmayan ve sigorta yaptırmayan bir tüketicinin daha büyük bir bagajla uçan ve/veya yiyecek içecek servisinden faydalanan ve/veya sigorta yaptıran diğer bir tüketiciden daha ucuza uçmak istemesi makul bir istektir ve hava yolu şirketinin de bu imkânı tüketicieye sunması hakkaniyete uygundur.

Asli edim, yan edim ve sözleşmeyi düzenleyenin kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masrafların neler olabileceğine ilişkin açıklamalar yukarıda kapsamlı biçimde yapılmıştır. Ancak, bankacılık işlemlerinde asli edim, yan edim, sözleşmeyi düzenleyenin kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar konusunda karara varmak çok da kolay olmayacaktır. Bankacılık işlemlerinde asli edim, yan edim ve sözleşmeyi düzenleyenin kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masrafların neler olduğunun bankacılık sektörünün düzenleyici kurumu olan Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenmesinin mevzuatı uygulayacak olanların işlerini kolaylaştıracağı ve çıkabilecek yorum farklılıklarını engelleyebileceği düşünülmektedir. Bu nedenle, bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketicieye sunulan ürün veya hizmetlerde tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraflar ile bunlara ilişkin usul ve esasların Bakanlığın görüşü ile Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirleneceği hüküm altına alınmıştır.

Dördüncü fıkrada, sözleşmelere istinaden tüketiciden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmeye ek olarak tüketicilere kâğıt üzerinde yazılı şekilde verilmesi öngörülmüştür. Özellikle, bankacılık ve elektronik haberleşme sektöründe kullanılan sözleşmeler gibi tip sözleşmeler, çok kapsamlı ve anlaşılması zor olan sözleşmelerdir. Ücret ve masrafların bu sözleşmelerin içerisinde tüketiciler tarafından fark edilebilmesi son derece zor olmakta ve bu nedenle tüketiciler mağduriyet yaşamaktadırlar. Dördüncü fıkrada yer alan düzenleme ile tüketicilerin, imzaladıkları sözleşmeye istinaden ödemekle yükümlü olacağı ücretler konusunda açıkça bilgi sahibi olmaları, kendilerine sunulan teklif ile piyasadaki diğer seçenekleri karşılaştırabilmeleri böylece satın alma kararını daha bilinçli bir şekilde verebilmeleri amaçlanmıştır.

Beşinci fıkrada yapılan düzenlemeyle, sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenebileceği belirtilmiş, tüketici dışındaki kişiler yönüyle kambiyo senedi geçerli sayılmış, dolaşıma giren kambiyo senedi yönüyle işlem güvenliği sağlanmış, aynı zamanda da tüketicinin mağdur olmasının önüne geçilmesi amaçlanmıştır.

Altıncı fıkrada yapılan düzenleme ile tüketici işlemlerine tüketicinin edimlerinin teminatı için alınan şahsi teminatların her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılacağı hüküm altına alınmıştır. Buna göre tüketici işlemlerinde, tüketicinin verdiği şahsi teminatlara Türk Borçlar Kanununda yer alan adi kefalet hükümleri uygulanacaktır. Bu düzenlemenin amacı tüketici işlemlerinde kefil olan

kişileri korumaktır. Bu doğrultuda tüketici işlemlerinde ancak adi kefaletin kararlaştırılabileceği kabul edilmiştir. Tarafların müteselsil kefalet kararlaştırmış olmaları halinde bile bu kefalet sözleşmesi adi kefalet hükmünde olacaktır. Ancak altıncı fıkranın son cümlesinde ise tüketicinin alacaklarına teminat için karşı tarafça verilen şahsi teminatların aksine düzenleme olmadıkça müteselsil kefalet sayılacağı hüküm altına alınmıştır.

Yedinci fıkra yapılan düzenleme ile temerrüt hali de dâhil olmak üzere tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulaması yasaklanmıştır.

Madde 5- Bu madde ile 4077 sayılı Kanunun sözleşmedeki haksız şartlara ilişkin 6 ncı maddesi yeniden kaleme alınmıştır. Sözleşmedeki haksız şartlara ilişkin madde hükümleri, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket edenlerin dayatması sonucu tek taraflı olarak sözleşmeye konulan, üzerinde pazarlık dahi edilmeden kabul edilmek zorunda kalınan ve tüketicinin aleyhine olan sözleşme şartlarına karşı tüketicileri korumak amacını taşımaktadır. Ayrıca bu düzenleme ile birlikte 5/4/1993 tarihli Sözleşmelerdeki Haksız Şartlara İlişkin 93/13/AET sayılı AB Yönergesi de iç hukuka aktarılmaktadır.

Uygulamada özellikle matbu standart sözleşmeleri aynen kabul etmek veya kurmak istediği sözleşmeden vazgeçmek seçeneği karşısında bırakılan tüketiciler, genelde sözleşmeyi kurmayı tercih etmektedir. Oysa hiçbir şekilde pazarlık edilmeden, hatta genelde okunmadan kabul edilen bu sözleşme şartları arasında, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine bir dengesizliğe neden olan hükümler vardır. Kanunun 5 inci maddesi uyarınca bu hükümler haksız şart olarak nitelendirilir. Haksızlığın göstergesi, karşılıklı hak ve yükümlülüklerde bir dengesizliğin olması ve bunun dürüstlük kuralına aykırı düşmesidir. Sadece pazarlık edilmeden sözleşme içeriği olan şartların denetime tabi olduğu ise gözden kaçırılmamalıdır. Tarafların irade özerkliği asıldır. Denkler arasında bir pazarlık gerçekleşmiş ve sözleşme içeriği buna göre belirlenmişse haksız sözleşme şartı değerlendirmesi yapılamaz.

Birinci fıkra yapılan düzenleme ile haksız şartın tanımı yapılmıştır. Bu tanıma göre bir sözleşme şartının haksız şart olarak değerlendirilebilmesi için iki durumun birlikte ortaya çıkması gerekmektedir. Birincisi, tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilmesi, ikinci ise tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olmasıdır. Hemen belirtmek gerekir ki, maddenin dokuzuncu fıkrası uyarınca haksız şart olduğu Bakanlıkça ilân edilen sözleşme koşullarının tüketiciler tarafından müzakere edilip edilmediğine bakılmaksızın geçersizlik yaptırımına tabi olacağı aşikârdır.

İkinci fıkra yapılan düzenleme ile sözleşmede yer alan haksız şartın kesin olarak hükümsüz olacağı hüküm altına alınmıştır. Türk Borçlar Kanununun 27 ncı maddesinin ikinci fıkrası uyarınca bir kısmı hükümsüzlük söz konusudur. Ancak bu düzenlemeden farklı olarak, sözleşmenin geri kalanının ayakta tutulması, tarafların bu konuda farazi iradelerine göre tayin edilmez. Sözleşme, her halükarda bu şartlar olmaksızın geçerliliğini korur. Sözleşmenin çok sayıda hükmünün hükümsüz sayılması nedeniyle oluşan boşlukları ise hâkim, duruma göre yedek hukuk kuralları veya kendi koyacağı normlar ile dolduracaktır. Sözleşmeyi düzenleyen, haksız şart olarak değerlendirilen şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremeyecektir.

Üçüncü fıkra, uygulamada tüketici aleyhine haksız şartların büyük bir çoğunlukla standart sözleşmeler içinde yer alması nedeniyle, bu tip sözleşmelerdeki haksız şartların değerlendirilmesine ilişkin düzenlemeler yapılmıştır. Bu şartlar, ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenin çok sayıda

sözleşmede kullanılmak üzere önceden hazırlamış ve çoğaltmış olduğu ve her bir tüketici ile akdettiği sözleşmeye dâhil ettiği türden sözleşme şartlarıdır. Bu metinler içinde değişmeden aynen yer alan bir standart şartın, münferiden tartışıldığını kabul etmek piyasa şartlarına uygun değildir. Bu metinler tüketici tarafından aynen kabul edilmeleri düşüncesi ile hazırlanırlar. Dolayısıyla sözleşmeyi düzenleyen, istisnai olarak bir standart şartın tüketici ile müzakere edilerek belirlendiğini iddia ediyorsa bunu ispat yükü ona aittir. Ayrıca standart sözleşmede bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmının da müzakere edildiği anlamına gelmeyecektir. Sözleşmenin kalan kısmında yer alan sözleşme şartlarına da bu madde hükümleri uygulanacaktır.

Dördüncü fıkra, sözleşmenin yazılı olması durumunda sözleşmede açık ve anlaşılır bir dilin kullanılması zorunluluğu getirilmiştir. Yazılı kurulan standart sözleşmelerde sık sık karşılaşılan bir sorun, sözleşme şartlarının son derece ayrıntılı, karmaşık ve bir anlam verilemeyecek şekilde kaleme alınmalarıdır. Adeta anlaşılacak amacıyla yazılan bu türden sözleşme şartları da haksız sayılır ve ikinci fıkra uyarınca hükümsüzlük yaptırımına tabi olur. Sözleşme şartlarının yazılı olması halinde tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması, yani saydamlık gereğine uygun kaleme alınmış olmaları şarttır. Diğer yandan bir sözleşme şartının tamamen anlaşılabilir olmayıp, sadece birden fazla anlama geldiği hallerde hükümsüz olması söz konusu değildir. Ancak bu hallerde tüketici lehine, düzenleyenin aleyhine olan yorum tercih edilir. Contrastipulatore (Sözleşme, şüphe hâlinde düzenleyen aleyhine yorumlanır.) ilkesi olarak Roma Hukukundan bu yana geçerli olan bu kural, sözleşme hükmünü kaleme alan tarafın bunun anlaşılır olması sorumluluğunu taşıması düşüncesine dayanır.

Beşinci fıkra, yapılan düzenleme ile faaliyetlerini, kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi ve kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de niteliklerine bakılmaksızın bu madde hükümlerinin uygulanacağı açıkça hüküm altına alınmıştır. Bu şekilde, literatürde iltihaki sözleşmeler olarak nitelendirilen su, haberleşme, elektrik, doğalgaz, sigorta, bankacılık ve benzeri alanlarda kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle faaliyette bulunan kişi ve kuruluşların düzenlemiş oldukları sözleşmelerde de haksız şartların bulunması durumunda Kanunun 5 inci maddesinin uygulanacağı açıkça ifade edilmiştir.

Altıncı fıkra, bir sözleşme şartının haksızlığının, sözleşme konusu mal veya hizmetin niteliği dikkate alınarak ve sözleşmenin kurulduğu sırada var olan sözleşmenin akdedilmesini ilgilendiren tüm koşullar, sözleşmenin diğer şartları veya sözleşmenin bağlı olduğu diğer sözleşmelere bakılarak değerlendirileceği hüküm altına alınmıştır. Haksız şartlar, sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine bir dengesizliğe sebep olan şartlar olduğuna göre bu dengesizliğin var olup olmadığının belirlenmesinde dikkate alınması gereken hususlardan bazıları bu fıkra, belirlenmiştir. Özellikle dikkat edilmesi gereken bir husus, bir şartın tek başına ele alındığında haksız olarak nitelendirilebilecek olmasına rağmen, sözleşmenin tümü değerlendirildiğinde, bu niteliğini yitirebilmesidir. Zira tüketiciye başka noktalarda önemli tavizler verilmiş olması suretiyle sözleşmesel dengenin yeniden kurulmuş olması ihtimali vardır. Bu açıdan diğer bütün sözleşme ve bağlantılı sözleşmeler de gözönünde bulundurulmak zorundadır. Taraflar arasındaki denge, sözleşmenin kurulması anına göre belirlenecektir. Sözleşme adaleti baştan sağlanmış ve fakat daha sonra bozulmuşsa bu durum sözleşme şartlarının denetimi yoluyla değil, olsa olsa işlem temelinin çökmesi kurumu çerçevesinde değerlendirilebilir.

Yedinci fıkrada, sözleşme özgürlüğünün ve serbest piyasa ekonomisinin önemli bir kuralı aynen benimsenmektedir. Tarafların asli edimleri arasındaki denge asla denetim konusu olmaz. Serbest piyasa ekonomisi kurallarının hakim olduğu bir ortamda edimler arası dengede objektif adaletin yerini “piyasa adaleti” alır. Fiyatlar bazı istisnalar dışında mevcut hukuk sistemimizde denetime konu olamaz. Olmaları da düşünülemez, çünkü “doğru” fiyatı tespit etmek için herhangi bir hukuksal ölçüt mevcut değildir. Edimler arasındaki dengeye müdahale edilemeyeceği kuralının sadece bir istisnası vardır. O da saydamlık ilkesine aykırı davranılmış olması halidir. Zira tüketici açısından, açık ve anlaşılır bir şekilde ifade edilmiş olma gereği edimi belirleyen hükümler açısından özel bir önem taşımaktadır. En elverişli fiyatların piyasada oluşabilmesi için bedel karşılığında sunulan hizmetin kapsamı, hangi hallerde ek bir ödemenin talep edileceği gibi hususların tüketici açısından anlaşılabilir ve diğer arz edilen mal veya hizmetlerle karşılaştırılabilir olması gerekir. Aksi takdirde zaten piyasada fiyat oluşumunun ön koşulları ortadan kalkmış olur. Bu nedenle gerek asli edimlerin gerekse yan edimlerin hepsi saydamlık denetiminden geçecektir.

Sevizinci fıkrada yapılan düzenleme ile Bakanlığın, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metinlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri alacağı hüküm altına alınmıştır. Bakanlık standart sözleşmelerde yer alan haksız şartları tespit etmeye ve bunların sözleşme metinlerinden çıkarılması için gerekli işlemleri yapmaya yetkili olacaktır.

Dokuzuncu fıkrada, Bakanlığın, haksız şartların tespit edilmesine ve bunların denetlenmesine ilişkin usul ve esasları yönetmelik ile belirleyeceği hüküm altına alınmıştır. Bu yönetmelikte özellikle 93/13/AET sayılı AB Yönergesinin ekinde verilmiş olan “haksız şartlar listesi” de yer alacaktır.

Madde 6- Bu madde, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 5 inci maddesi ile büyük ölçüde örtüşmektedir. Sadece maddenin ifade şekli düzeltilmiştir.

Birinci fıkraya göre satışa arz edilen malın, satılık olmadığı belirtilmedikçe satışından kaçınılamaz. Benzer şekilde ikinci fıkraya göre de haklı bir sebep olmaksızın hizmet sağlamaktan kaçınılamaz.

Üçüncü fıkraya göre, aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa; a) Bir mal veya hizmetin satışı, o mal veya hizmetin, satıcı tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara bağlanamayacağı, b) Bir mal veya hizmetin satışı, başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlanamayacağı açıkça vurgulanmıştır.

Maddeye yeni eklenen dördüncü fıkrada yer alan düzenleme ile Bakanlık ve belediyelerin, bu maddenin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle ayrı ayrı görevli oldukları hüküm altına alınmıştır.

Madde 7- Bu maddede yapılan düzenleme tüketicilerin ısmarlamadığı mal ve hizmetlerden dolayı sorumlu tutulmalarının önüne geçilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca bu madde ile paralel bir düzenleme 2011/83/AB sayılı Tüketici Hakları Hakkında Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergesinin 27 nci maddesinde yer almaktadır.

Birinci fıkrada yapılan düzenleme ile tüketicinin, sipariş etmediği malların gönderilmesi veya hizmetlerin sunulması suretiyle bir borç altına girmesinin engellenmesi amaçlanmıştır. Bu mal veya hizmetin sunulmasına ilişkin tüketicinin herhangi bir iradesi bulunmamaktadır. Dolayısıyla sipariş edilmeyen malların teslimi veya hizmetlerin sunulması halinde de ticari veya mesleki amaçlarla

hareket edenler, tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri sürememeleri gerekir. Mal veya hizmetin tüketiciye sunulmuş olması halinde tüketicinin sessiz kalması ya da mal veya hizmeti kullanmış olması, sözleşmenin kurulmasına yönelik bir kabul beyanı olarak yorumlanamayacaktır. Yine tüketicinin malı geri yollamak veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü de bulunmamaktadır. Ancak bu madde başkası adına gönderilen bir mal veya hizmetin hata ile tüketicinin kendisine teslim edilmesi halindeki tüketicinin sorumluluğunu ortadan kaldırmamaktadır.

İkinci fıkrada bir mal veya hizmetin sipariş edildiğini iddia eden bu iddiasını ispatla yükümlü kılınmıştır. Sipariş edilmeyen mal ve hizmetlere ilişkin olarak tüketicinin herhangi bir iradesi bulunmamaktadır. Dolayısıyla tüketicinin bir malı veya hizmeti sipariş etmediğini kanıtlaması mümkün değildir. Bu nedenle ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler eğer bir malın veya hizmetin sipariş edildiğini iddia ederlerse bu iddialarını yine kendileri ispat etmelidir.

Madde 8- Birinci fıkrada yer verilen tanım, 99/44/AT sayılı Yönergenin 2 nci maddesinin ikinci paragrafındaki tanıma uyum da gözönünde bulundurularak yeniden yapılmıştır. Tanımda öncelikle ayıplı ifanın, sözleşmeye aykırı ifa olduğu vurgulanmış; dolayısıyla malın teslim edildiği anda sözleşmede kararlaştırılmış olan özellikleri taşıması veya taraflarca kararlaştırılmış örnek veya modele uygun olmaması halinde, ayıplı bir ifanın var olacağı kabul edilmiştir. Bu açıdan sözleşme içeriğine hangi hususların dâhil olduğunun tespit edilmesi özel önem taşır. Tarafların mala ilişkin olarak üzerinde açıkça anlaşmış oldukları hususların sözleşme içeriği olacağı tartışmasızdır. Bunun yanı sıra, bir malın objektif olarak sahip olması gereken asgari özellikleri taşıması gerektiği de taraflar arasında zımnen kararlaştırılmış sayılır.

İkinci fıkrada yapılan düzenleme ile bir malın ayıplı olup olmadığının tespit edilmesi açısından bir takım kriterlere yer verilmiştir. Buna göre; özellikle ambalajında, etiketinde, tanıtmı ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilânlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren malların ayıplı olarak kabul edilecektir.

Bu düzenleme ile malın ambalajında, etiketinde, tanıtmı ve kullanma kılavuzunda veya reklam ve ilânlarında yer alan niteliklere sahip olmasının da taraflarca kararlaştırılmış olduğu kabul edilmiştir. Kamuya yapılmış olan bu tür bildirimlerden, satıcının ve tüketicinin haberdar olduğu ve bu bilgi ışığında sözleşmeyi kurdukları varsayılmaktadır. İşte malın, sözleşme ile belirlenmiş olan bu özelliklerinden herhangi birine sahip olmaması halinde ayıplı olduğu kabul edilir. Ayıplı bir ifanın var olup olmadığı, malın tüketiciye teslim edildiği ana göre belirlenecektir. Madde metninde geçen teknik düzenleme kavramı ile 11/7/2001 tarihli ve 4703 sayılı Ürünler İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanunda yer alan tanım kastedilmiştir.

Üçüncü fıkrada, 1999/44 sayılı AB Yönergesinin 2 nci maddesinin beşinci paragrafına uygun olarak, ayıp kavramı kapsamına dâhil edilen, malın gereği gibi monte edilmemesi halleri düzenlenmiştir. Her ne kadar ayıbın varlığı malın teslim edildiği ana göre belirleniyorsa da malın henüz monte edilmeden teslim edildiği, ancak montajının satıcı veya onun sorumluluğunda başkaları tarafından gerçekleştirildiği hallerde teslim sonrasında, montaj aşamasında ortaya çıkan sorunlar da ayıp kavramı içinde değerlendirilmiştir. Aynı şekilde, montajın tüketici tarafından yapılmasının kararlaştırılmış olduğu hallerde, yanlış montajın, satıcı tarafından sunulan montaj talimatnamesindeki

yanlılık veya eksikliğe dayanması durumunda oluşacak bu ayıp malın ayıbı olarak değerlendirilir ve teslimden sonra ortaya çıkmış olsa bile ayıp hükümlerine tabi olur. Ayrıca tüketicilerin sıklıkla karşılaştıkları bir sorun olan sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içerisinde teslim edilmemesi durumunda da sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur. Bu durumda tüketici ayıplı mala ilişkin hükümlerden yararlanacaktır.

Madde 9- Birinci fıkrada yapılan düzenleme ile satıcıya, malı satım sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etme yükümlülüğü verilmiştir.

İkinci fıkra 1999/44 sayılı AB Yönergesinin 2 nci maddesinin dördüncü paragrafı esas alınarak kaleme alınmıştır. Reklam veya ilân yoluyla yapılan açıklamalara aykırı mal teslim edilmesi halinde bir ayıbın varlığının kabul edilmesinin nedeni, bu açıklamalarda yer alan taahhütlerin taraflarca bilindiği ve dolayısıyla bunların sözleşme içeriği olduğudur. Ancak nadiren de olsa, satıcının, mala ilişkin olarak örneğin üretici tarafından yapılan reklamlardan fiilen haberdar olmaması ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyecek olması ihtimali vardır. İşte bu hallerde satıcının ilgili taahhütlerle bağlı tutulması uygun olmayacaktır. Kuşkusuz bu durumda ispat yükü satıcıdadır. Satıcının reklam ve ilânlarda vaat edilenlerden sorumlu tutulmaktan kurtulmak için başvurabileceği ikinci yöntem, gerçeği yansıtmayan reklam veya ilânın, satım sözleşmesinin kurulması anına kadar düzeltildiğini ispat etmesidir. Bu hallerde sözleşme içeriği zaten yeni reklama göre belirlenir. Son olarak satıcı, ilgili reklam ve ilâna rağmen, tüketicinin bunlardan etkilenmediğini, yani buradaki taahhütlere bağlı olarak sözleşme kurma iradesinin oluşmadığını da ispat edebilir. Örneğin ilgili reklamın hiç ulaşmadığı bir bölgede kurulan bir satım sözleşmesi açısından bu imkân mevcuttur. Bu hallerde yine reklamdaki taahhüdün sözleşme içeriği olmadığı kabul edilebilir.

Madde 10- Bu maddede ispat yüküne ilişkin düzenlemeler yapılmıştır. Birinci fıkrada yapılan düzenleme ile, 1999/44 sayılı AB Yönergesinin 5 inci maddesinin üçüncü paragrafına uygun olarak, tüketici lehine getirilmiş olan bir ispat kolaylığı benimsenmiştir. Buna göre teslimden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların teslim anında var olduğu kabul edilir. Sözleşmeye aykırı bir malın ifa edilip edilmediği teslim anına göre saptandığından, tüketicinin ayıptan doğan haklarını kullanabilmesi, ayıbın o anda var olduğunu, malın açık veya gizli bir ayıbı o anda taşıdığını ispat etmesine bağlıdır. Fakat özellikle malın bu ayıp nedeniyle telef olduğu hallerde, ispatın getirilmesi güçtür. Dolayısıyla Kanun, ilk altı ay için ispat yüküne yer değiştirmiştir.

Bir malın altı ay boyunca sorunsuz çalışması, hayatın olağan akışına uygun olarak kabul edilmiş ve bu süre içinde mal yine de bozulmuşsa, kaynağında yani teslim anında var olan bir ayıbın yattığı sonucuna varılmıştır. Kuşkusuz satıcının bunun aksini ispat etmesi imkânı her zaman vardır. Diğer yandan, bazı mallar açısından tüketiciye bu tür bir ispat kolaylığı getirilmesinin satıcıyı mağdur edebilmesi söz konusudur. Örneğin doğası gereği çabuk bozulan, çürüyen veya yok olan mallar açısından bu tür bir karinenin kabulü, malın niteliği ile bağdaşmaz. Koltuk takımlarında sigara yanıkları gibi, ayıbın, tüketicinin kullanım hatasına dayanmasının çok daha muhtemel olduğu hallerde de, satıcının ispat yükü altında olması doğru olmaz. Bu açıdan hâkimin, ayıbın ve malın niteliğini takdir ederek, ayıbın teslim anında var olduğu konusundaki ispat yükünün yine tüketicide olduğuna karar vermesi mümkündür.

Ayıplı malda tüketicinin seçimlik haklarından faydalanabilmesi için ayıbı belirli bir süre içinde ihbar etmesi yükümlülüğü kaldırılmıştır. AB Yönergesinin mecburi unsurları arasında yer almayan ihbar yükümlülüğü bugün örneğin Avusturya, Almanya, Çek Cumhuriyeti, Fransa, İngiltere, İrlanda,

Letonya, Lüksemburg ve Yunanistan'da düzenlenmemiştir. Nitekim tüketicinin seçimlik haklarından birini kullandığı yönünde satıcıya her halükarda bildirimde bulunması gereğinin olması, bunun öncesinde ayrıca bir de ayıbı ihbar etmesi zorunluluğunu anlamsız kılmaktadır. Özellikle ayıbın hangi anda tespit edildiği genelde tartışmalı olacağından, bu tespit anından itibaren işleyecek bir ayıbı ihbar süresinin de ne zaman sona erdiği uygulamada sorun oluşturmaktadır. Tüketici iki yıllık zamanaşımı süresi içinde ayıbı tespit ettiği sürece seçimlik haklarını da kullanabilecektir. Ayıbın çok erken bir safhada tespit edilmiş olmasına rağmen tüketicinin uzun bir süre seçimlik haklarını kullanmamış olması, duruma göre Türk Medeni Kanununun 2 nci maddesinin ikinci fıkrası çerçevesinde bir hakkın kötüye kullanılması itirazı ile karşılaşabilecektir. Tüketicinin ihbar için öngörülen süre içinde ayrıca hangi seçimlik hakkını kullandığını bildirme yükümlülüğü bugün de yoktur. Dolayısıyla ihbar yükümlülüğünün tüketiciyi, seçimlik haklarını kullanmak konusunda çabuk hareket etmeye zorlayacağı yönündeki bir argüman bugün için de yerinde değildir.

İkinci fıkra, tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte kendisine bildirilen ayıptan haberdar olduğu veya makul olarak haberdar olmasının kendisinden beklendiği hallerde, sözleşmeye aykırılığın söz konusu olmayacağı düzenlenmiştir. Tüketicinin sadece haberdar olduğu ayıplar değil, haberdar olmamasının mümkün olmadığı ayıplar da sözleşmeye aykırılık oluşturmaz. Ancak, tüketicinin haberdar olmadığı ayıplar için bu maddede yer alan hakları saklıdır. Örneğin üzerinde çizik olduğu bilinerek ve etiketinde de açıkça belirtilerek satışa sunulan bir buzdolabının motorunun arızalanması durumunda, söz konusu arıza için tüketicinin dört seçimlik haktan faydalanma imkânı vardır. Ayrıca, ikinci el satımlarda veya defolu malların satımında da bu tür durumlar ile karşılaşılabilir. Bu hallerde zaten tarafların, malın sahip olması gereken özelliklere ilişkin olarak farklı bir sözleşmesel düzenleme yaptıkları kabul edilecek, dolayısıyla da malın ayıplı olduğundan bahsedilemeyecektir. İkinci el bir arabanın yeni bir araba ile aynı özelliklere sahip olamayacağı açıktır.

Sözleşmenin kurulması aşamasında son derece aşikâr olan ve herhangi bir muayene yapmadan hemen göze batan bir ayıbın varlığı halinde, daha sonra bundan haberdar olunmadığı ileri sürülemeyecektir. Ancak dikkat edilmesi gereken bir nokta, tüketicinin haberdar olduğu ayıplardan farklı bir ayıbın daha sonra ortaya çıkmış olması halinde, satıcı, üretici ve ithalatçının bunlara ilişkin sorumluluklarının her halükarda var olacağıdır. Örneğin satın alınan ikinci el arabanın lastiklerinin aşınmış olduğu tüketicinin bilmesi gereken bir olgudur, dolayısıyla daha sonra bu konuda bir ayıp iddiasında bulunamaz. Buna karşılık arabanın hava yastığının açılmaması, fren sistemi, motor, vites kutusu arızaları gibi arızalar arabanın ikinci el olması ile alakalı bir sorun değildir. Bu hallerde yine bir ayıbın varlığı kabul edilecektir. İkinci el bir arabanın objektif olarak sahip olması gereken bütün özellikleri taşıması gerektiği açıktır.

Üçüncü fıkra, yapılan düzenleme ile satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, üretici, ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgiyi içeren bir etiket konulması zorunlu tutulmuştur. Teşhir ürünü olmaları sebebiyle bir takım ayıp oluşan mallar da benzer şekilde bu durumunun belirtilmesi gerekmektedir. Bu etiketin tüketicie verilmesi veya ayıba ilişkin açıklayıcı bilginin tüketicie verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde açıkça gösterilmesi zorunludur. Böylelikle, sözleşmenin akdi anında tüketicinin maldaki ayıptan haberdar olması sağlanmış olacaktır ve tüketicinin, sözleşmenin akdi anında malın ayıbından haberdar olduğu haller için bir sözleşmeye aykırılık söz konusu olmayacaktır. Ancak güvensiz ürünlerin etiketle dahi satışa sunulması yasaktır. Güvensiz ürün söz konusu olduğunda Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanunun hükümleri uygulanacaktır.

Madde 11- Birinci fıkrada ayıplı maldan dolayı tüketicinin seçimlik hakları düzenlenmiştir. Tüketici bu haklardan birini serbestçe belirleyebilir. Satıcı tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Tüketicinin ayıplı maldan dolayı dört seçimlik hakkı bulunmaktadır. Bunlar:

- Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme.
- Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme.
- Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme.
- İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme.

İkinci fıkrada yapılan düzenleme ile tüketicinin dört seçimlik hakkından dolayı öncelikli sorumluluk satıcıya verilmiş olmakla birlikte, “ücretsiz onarım” ve “malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi” taleplerini üretici veya ithalatçıya karşı da yöneltmesi imkânı tanınmıştır. Tüketicinin, “ücretsiz onarım” veya “malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi” taleplerinin yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçıya müteselsil sorumluluk yüklenmiştir. Ancak, üreticinin veya ithalatçının malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın oluştuğunu ispat edebildiği hallerde sorumluluğu söz konusu olmayacaktır.

Sözleşmeye aykırılıktan, sözleşme tarafı olarak öncelikle satıcının sorumlu olması esastır. Ancak, tüketici satıcının ortadan kaybolduğu durumlar da dâhil olmak üzere, ayıpsız misli ile değiştirme veya ücretsiz onarım haklarını üreticiye veya ithalatçıya karşı da kullanabilir. Üretici veya ithalatçı ile tüketici arasında bir sözleşme ilişkisi bulunmamaktadır. Tüketici, üreticiye veya ithalatçıya karşı bir ödeme yapmadığı için sözleşmeden dönme hakkını kullanarak, satıcıya ödemiş olduğu parayı üretici veya ithalatçıdan geri alması veya bedel indirimi hakkını kullanması mümkün değildir. Tüketici bu haklarını ancak satıcıya karşı kullanabilir. Buna karşılık ücretsiz onarım ve ayıpsız misli ile değiştirmenin üreticiden veya ithalatçıdan istenmesi anlamlıdır. Zira elinde yeni mal bulunan veya o malı gereği gibi onaracak olan üretici veya ithalatçıdır. Dolayısıyla bu hallerde, sözleşmelerin nisbiliği ilkesini aşarak tüketicinin doğrudan üreticiye veya ithalatçıya gidebilmesi kabul edilmiştir.

Üçüncü fıkrada yapılan düzenleme ile ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarının kullanılamayacağı durumlar belirlenmiştir. Her ne kadar tüketici seçimlik haklarından birini kullanmakta serbestse de özellikle ücretsiz onarım ve ayıpsız misli ile değiştirme haklarının kullanılması bazı hallerde satıcıyı zor durumda bırakabilir. Buna göre onarım ve ayıpsız misli ile değiştirme imkânsız ise bu taleplerin ileri sürülmesi mümkün olmayacaktır. İmkânsız olmasa bile, ücretsiz onarım ve ayıpsız misli ile değiştirme satıcı açısından orantısız güçlükleri beraberinde getirecek ise tüketici yine bu haklarını kullanamaz.

İmkânsızlığın tespiti kolaydır. Örneğin malın misliyle değiştirilmesi hakkının kullanılması durumunda istenen malın ayıpsız mislini tedarik etmek mümkün değilse bu hak istenemez. Tamir edilmesi objektif açıdan imkânsız olan bir mal için de bu talep kabul edilemez. Buna karşılık satıcı için “orantısız güçlükleri” beraberinde getirecek olmanın ne anlama geldiğini tayin etmek daha zordur. Bu konuda 1999/44 sayılı AB Yönergesi Kanuna da aynen aktarılmış olan üç kriter belirtmiştir. Bunlar; malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma tüketicisi açısından sorun doğurup doğurmayacağı gibi unsurlardır. Örneğin malın tamir edilmesi, ayıpsız mislinin verilmesi ile mukayese edildiğinde çok daha masraflı olarsa tüketicinin tamirde ısrarcı

olması kabul edilmeyecektir. Satın alınan bir vidanın dişlerinde bozukluk varsa vidanın tamiri yerine ayıpsız misli ile değiştirilmesi daha uygundur. Buna karşılık satın alınan bir çamaşır makinesinin bir vidasının bozulması halinde, başka bir çamaşır makinesi talep edilmesi orantısızlık savunması ile karşılaşır. Bu hallerde vidanın değiştirilmesi uygun olan çözümdür.

Dördüncü fıkra, tüketicinin ücretsiz onarım veya ayıpsız misli ile değiştirme haklarından birini seçtiği durumlarda, tüketicinin yaşaması muhtemel mağduriyetlerin önüne geçmek amacıyla, söz konusu taleplerin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içerisinde yerine getirilmesi öngörülmüştür. Ancak, Kanunun satış sonrası hizmetlere ilişkin düzenlemelerin yapıldığı 58 inci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin azami tamir süresi farklılık gösterebilecektir. Listedeki mallar için tüketicinin ücretsiz onarım talebi, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içerisinde yerine getirilecektir. Ayıplı mal bu fıkra da öngörülen azami tamir süreleri içerisinde tamir edilemezse tüketici, ayıpsız misli ile değiştirme, bedel indirimi veya sözleşmeden dönme haklarından birini kullanabilecektir.

Beşinci fıkra da yapılan düzenleme ile tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanmayı seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümünün veya bedelden yapılan indirim tutarının derhal kendisine iade edileceği hüküm altına alınmıştır.

Altıncı fıkra, seçimlik hakların kullanılması sebebiyle ortaya çıkan tüm masrafların, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça (satıcı, üretici veya ithalatçı) karşılanmasını öngörmektedir. Örneğin, nakliye, posta veya iletişim masrafları gibi. Tüketici seçimlik haklarını kullanma sebebiyle hiçbir masrafa katlanmak zorunda bırakılmamalıdır. Ayrıca ayıplı mal bir kişinin ölümüne veya yaralanmasına veya bir malın zarar görmesine sebep olabilir. Dolayısıyla, tüketicinin dört seçimlik hakkının yanı sıra Türk Borçlar Kanunu hükümlerine kıyasen tazminat talep etmesi imkânı da mevcuttur. Ancak bunun için, sözleşmeye aykırılık nedeniyle ortaya çıkan zararın ispat edilmesi gerekir.

Madde 12- Bu maddede ayıplı maldan sorumluluğa ilişkin zamanaşımı süreleri düzenlenmiştir.

Birinci fıkra da satıcı sözleşme ile daha uzun bir süre sorumlu olmayı üstlenmemişse, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımı süresine tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda beş yıldır ve taşınmazın teslimi anından itibaren işlemeye başlar.

İkinci fıkra da yapılan düzenleme ile ikinci el satımlarda satıcının sorumluluğu en az bir yıl, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda en az üç yıl olarak belirlenmiştir.

Üçüncü fıkra da yapılan düzenleme ile malın ayıbına karşı sorumlu tutulanların ayıbı tüketiciden ağır kusur ya da hile ile gizlemesi durumunda zamanaşımı süresinden faydalanamayacağı hüküm altına alınmıştır.

Madde 13- Birinci fıkra da, ayıplı hizmetin tanımı yapılmıştır. Tanıma göre hizmetin sözleşmede belirlenen süre içerisinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmetler ayıplı hizmet olarak kabul edilecektir.

İkinci fıkra da yapılan düzenleme ile hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen veya reklam ve ilânlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler de ayıplı hizmet kapsamında değerlendirileceği hüküm altına alınmıştır.

Bu düzenleme ile hizmetin, sağlayıcı tarafından bildirilen veya reklam ve ilânlarında yer alan niteliklere sahip olacağının da taraflarca kararlaştırılmış olduğu kabul edilmiştir. Kamuya yapılmış olan bu tür bildirimlerden, sağlayıcının ve tüketicinin haberdar olduğu ve bu bilgi ışığında sözleşmeyi kurdıkları varsayılmaktadır. İşte hizmetin, sözleşme ile belirlenmiş olan bu özelliklerinden herhangi birine sahip olmaması halinde ayıplı olduğu kabul edilir. Ayıplı bir ifanın var olup olmadığı, hizmetin tüketiciye sunulduğu ana göre belirlenecektir.

Madde 14- Birinci fıkrada yapılan düzenleme ile sağlayıcıya, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etme yükümlülüğü verilmiştir.

İkinci fıkrada sağlayıcının, reklam ve ilânlarında yer alan açıklamalara ilişkin olarak sorumluluktan kurtulabileceği durumlar düzenlenmiştir. Sağlayıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam veya ilân yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin hizmet sözleşmesinin akdi anında düzeltilmiş olduğunu veya hizmet sözleşmesi akdetme kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içinde olmadığını ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağlı olmayacaktır.

Reklam veya ilân yoluyla yapılan açıklamalara aykırı hizmet sunulması halinde bir ayıbın varlığının kabul edilmesinin nedeni, bu açıklamalarda yer alan taahhütlerin taraflarca bilindiği ve dolayısıyla bunların sözleşme içeriği olduğudur. Ancak nadiren de olsa, sağlayıcının, hizmete ilişkin olarak örneğin sağlayıcı tarafından yapılan reklamlardan fiilen haberdar olmaması ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyecek olması ihtimali vardır. İşte bu hallerde sağlayıcının ilgili taahhütlerle bağlı tutulması uygun olmayacaktır. Kuşkusuz bu durumda ispat yükü sağlayıcıdadır. Sağlayıcının reklam ve ilânlarda vaat edilenlerden sorumlu tutulmaktan kurtulmak için başvurabileceği ikinci yöntem, gerçeği yansıtmayan reklam veya ilânın, hizmet sözleşmesinin kurulması anına kadar düzeltilindiğini ispat etmesidir. Bu hallerde sözleşme içeriği zaten yeni reklama göre belirlenir. Son olarak sağlayıcı, ilgili reklam ve ilâna rağmen, tüketicinin bunlardan etkilenmediğini, yani buradaki taahhütlere bağlı olarak sözleşme kurma iradesinin oluşmadığını da ispat edebilir. Örneğin ilgili reklamın hiç ulaşmadığı bir bölgede kurulan bir hizmet sözleşmesi açısından bu imkân mevcuttur. Bu hallerde yine reklamdaki taahhüdün sözleşme içeriği olmadığı kabul edilebilir.

Madde 15- Bu madde, ayıplı mallara ilişkin 11 inci maddeye paralel olarak düzenlenmiştir. Buna göre ayıplı hizmette tüketicinin yine dört seçimlik hakkı bulunmaktadır. Bunlar; hizmetin yeniden ifasını talep etmek veya ücretsiz onarım gibi ifa temelli talepler ile sözleşmeden dönme veya bedel indirilmesi gibi yenilik doğuran haklardır. Bu seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan masraflar sağlayıcı tarafından karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat talep edebilir.

İkinci fıkra uyarınca, eğer ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesi sağlayıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecekse tüketici bu seçimlik hakkını kullanamaz. Bu durumda ya onarım yerine hizmetin yeniden görülmesini veya tersini isteyebilecek veya sözleşmeden dönme veya bedel indirimi yolunu tercih edecektir. Orantısızlığın tayininde hizmetin ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun doğurup doğurmayacağı gibi unsurlar dikkate alınır. Örneğin bir evin boyanması sırasında bazı yerlerde duvarda çatlaklar kalmışsa tüketicinin tüm boya işleminin yeniden yapılmasını talep etmesi bu savunma ile engellenebilir. Zira yapılması istenen masraf ölçüsüzdür. Sadece ilgili çatlakların düzeltilmesi bu noktada yeterli olacaktır. Buna karşılık boyanın rengi hiçbir yerde tutturulamamışsa tüketicinin tümünün yeniden yapılmasını talep etmesi mümkündür.

Üçüncü fıkra da yapılan düzenleme ile tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, tüketicinin ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden indirim yapılan tutar derhal tüketiciye iade edileceği hüküm altına alınmıştır.

Dördüncü fıkra da ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesi haklarının seçilmesi durumunda, hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten faydalanma amacı dikkate alındığında makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde bu talebin sağlayıcı tarafından yerine getirilmesi öngörülmektedir. Her halükarda bu süre, talebin sağlayıcıya yöneltmesinden itibaren otuz iş gününü geçemez. Aksi takdirde tüketici, sağlayıcıya karşı diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

Madde 16- Birinci fıkra da ayıplı hizmetten sorumluluğa ilişkin zamanaşımı düzenlenmiştir. Özel yasal düzenlemelerde veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun süreli bir sorumluluk öngörülme hallerde, ayıplı hizmetten sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, hizmetin ifasından itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir.

İkinci fıkra da sağlayıcının, hizmetin ayıbını tüketiciden ağır kusur ya da hile ile gizlemesi durumunda zamanaşımından yararlanamayacağı hüküm altına alınmıştır.

Madde 17- Birinci fıkra da taksitle satış sözleşmesinin tanımı yapılmıştır. Taksitle satış sözleşmesi, satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin ifasını üstlendiği, tüketicinin de bedeli kısm kısm ödediği sözleşmeler olarak tanımlanmıştır. Taksitle satış tanımı yapılırken malın tesliminin veya hizmetin ifasının ne zaman yapıldığı değil tüketicinin ödeme şekli önem kazanmaktadır. Malın teslimi veya hizmetin ifası sözleşmenin kurulduğu tarihte yapılabileceği gibi daha sonraki bir zamanda da yapılabilir. Ödemenin hangi aralıklarla yapıldığı da önemli değildir. Eğer ödeme tüketici tarafından kısm kısm yapılyorsa o takdirde taksitle satış söz konusu olur.

İkinci fıkra da finansal kiralama sözleşmelerine ilişkin düzenleme yapılmıştır. Tüketicinin, kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmeleri hakkında da taksitle satışa ilişkin hükümleri uygulanacaktır.

Taksitle satış sözleşmelerinde, malın teslimi veya hizmet sonucu ortaya çıkan eserin montajı malın veya hizmet sözleşmesinin düzenlendiği anda teslim veya ifa edilmediği durumlar da söz konusudur. Taksitle satış sözleşmelerine ilişkin tüketiciyi koruyucu hükümlere tabi olmamak için piyasada aynı ekonomik amaçlı başka sözleşmelerin de yapıldığı görülmektedir. Özellikle kira süresinin sonunda tüketicinin, bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmeleri bunun bir örneğidir. Aslında bir kullandırma sözleşmesi olarak kurulan bu sözleşmelerde, kira süresinin sonunda tüketici malın mülkiyetini kazanıyorsa taksitle satımla tamamen örtüşen bir durum söz konusudur. Bu hallerde kira bedelleri aslında taksitlerden farklı bir şey değildir. Dolayısıyla ortaya çıkabilecek bu türden yeni sözleşmeleri de kapsayacak şekilde taksitle satım sözleşmelerine ilişkin hükümlerin uygulama alanı genişletilmiştir. Malın teslimi veya hizmet sonucu ortaya çıkan eserin montajı nedeniyle bedelin, malın teslimi veya hizmetin ifasından önce ödenmeye başlandığı sözleşmeler ile tüketicinin, kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmeleri de açıkça taksitli sözleşme kapsamına alınarak bu tür sözleşmelerde tüketicilerin taksitle satış sözleşmelerine ilişkin hükümler ile koruma altına alınması amaçlanmıştır.

Üçüncü fıkra da taksitli sözleşmenin şekil şartı düzenlenmiştir. Taksitle satış sözleşmesi yazılı olarak kurulmak zorundadır. Yazılı olarak kurulmazsa sözleşme geçerli olmayacaktır. Ancak bu düzenleme satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketicinin aleyhine olabilecek şekilde kullanılabilir. Başka bir ifade ile satıcı veya sağlayıcı sözleşmeyi yazılı olarak kurmayıp daha sonra tüketicinin aleyhine olabilecek şekilde sözleşmenin geçersizliği iddiasında bulunabilir. Bu nedenle üçüncü fıkranın devamında geçerli bir sözleşme yapmamış olan satıcı veya sağlayıcının, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremeyeceği hüküm altına alınmıştır. Sözleşmenin yazılı olarak düzenlenmesi satıcı veya sağlayıcının yükümlülüğündedir. Bu nedenle, yükümlülüğünü yerine getirmeyen satıcı veya sağlayıcıya sözleşmeyi geçersiz kılma hakkı verilmemiştir.

Madde 18- Bu madde ile 4077 sayılı Kanunda taksitle satışlarda yer almayan cayma hakkına ilişkin düzenleme getirilmiştir.

Birinci fıkra da tüketicinin yedi gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin taksitle satış sözleşmesinden cayma hakkına sahip olduğu düzenlenmiştir.

İkinci fıkra da cayma hakkının nasıl kullanılacağı düzenlenmiştir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketiciciyi bilgilendirmek zorundadır. Cayma hakkının kullanılmasına ilişkin diğer ayrıntılar uygulama yönetmeliğinde yer alacaktır.

Üçüncü fıkra da yapılan düzenleme ile tüketiciciye verilen cayma hakkı nedeniyle satıcı veya sağlayıcının mağdur edilmesinin önüne geçmek istenmiştir. Tüketicici cayma süresi içinde malı teslim almışsa, bu malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir; aksi takdirde cayma hakkını kullanamayacaktır. Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin ifasına başlanan hizmet sözleşmelerinde de tüketicici cayma hakkını kullanamayacaktır.

Dördüncü fıkra da satıcıyı tüketicinin bulduğu finansal kiralama işlemlerinde cayma hakkını kullanılamayacağı hüküm altına alınmıştır.

Madde 19- Bu maddede tüketicinin temerrüde düşmesine ilişkin düzenleme yapılmıştır.

Birinci fıkra da yapılan düzenleme ile taksitle satış sözleşmelerinde tüketicinin özellikle muacceliyet şartlarına karşı korunması istenmiştir. Zira satıcı veya sağlayıcı ile akdedilen sözleşmelerde sık sık bir taksitin ödenmesinde gecikilmesi halinde bütün kalan taksitlerin de anında muaccel olacağı hükmüne rastlanmaktadır. Ancak bu durumun, ödeme planını taksitlere göre ayarlamış olan tüketiciciyi mağdur edeceği ortadadır. Satıcı veya sağlayıcının, ödenmeyen taksitle ilişkin temerrüt faizi tahsil etmek suretiyle yeterince korunması mümkündür. Kural olarak, tüketicinin kalan bütün borcunu hemen muaccel kılmakta satıcı veya sağlayıcının haklı bir menfaati yoktur. Tüketicinin geç ödemeyi bir alışkanlık haline getirmesi ve bu açıdan satıcı veya sağlayıcı gelecekte doğacak alacağını tahsil edemeyeceği şüphesinin ortaya çıkması durumunda muacceliyet kayıtları haklı bir gerekçeyle dayanır.

Dolayısıyla bu tür kayıtlar ancak aşağıdaki şartların tümünün bir arada gerçekleşmesi halinde geçerli kabul edilir:

- Satıcı veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması.
- Tüketicinin kalan borcun en az onda birini oluşturan ve birbirini izleyen en az iki taksidi veya kalan borcun en az dörtte birini oluşturan bir taksidi ödemede temerrüde düşmüş olması.
- Satıcı veya sağlayıcının tüketiciciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunmuş olması.

İkinci fıkrada muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasına ilişkin düzenleme yapılmıştır. Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmayacaktır. Tüketicinin ödemesi gereken bedel hesaplanırken, muaccel kılınan taksit tutarından faiz, komisyon ve benzeri masraflar çıkarılacaktır.

Madde 20- Bu maddede taksitle satışlarda erken ödemeye ilişkin düzenleme yapılmıştır. Tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebilir veya vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da satıcı veya sağlayıcı, faiz veya komisyon aldığı durumlarda, ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür.

Taksitli sözleşmelerde tüketicinin ciddi bir faiz yükü altına giriyor olması nedeniyle, eline geçen her parayı taksitli sözleşmedeki borcunu kapatmak için kullanmaya teşvik edilmesi bir hukuk politikası tercihidir. Türk Borçlar Kanunu’nun 96 ncı maddesinde yer alan, “borçlu vadesinden önce borcunu ödemesi halinde herhangi bir faiz indirimine hak kazanmaz.” hükmü taksitle satış sözleşmeleri için uygulanmayacaktır. Tüketici, borçlandığı toplam miktarı vadesi gelmeden tamamıyla öder veya vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit borcunu kapatırsa, satıcı veya sağlayıcı, faiz veya komisyon almışsa, ödenen miktara göre faiz ve komisyon indirimini yapmak zorundadır. Bu indirimin nasıl yapılacağı hususu Bakanlık tarafından çıkarılacak yönetmelik ile belirlenecektir.

Madde 21- Birinci fıkrada yapılan düzenleme ile tüketicinin taşınır bir malın satış bedelini önceden kısım kısım ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen ödenmesinden sonra satılan tüketiciye teslim etmeyi üstlendikleri ve ödeme süresi bir yıldan daha uzun veya belirsiz olan sözleşmeler hakkında Türk Borçlar Kanunu’nun 264 üncü ve devamında yer alan ön ödemeli taksitle satış hükümlerinin uygulanması öngörülmüştür.

İkinci fıkrada, taksitle satışlarda uyulması gereken usul ve esasların ayrıntılarının ikincil mevzuatla düzenlenmesi konusunda Bakanlığa yetki verilmiştir.

Madde 22- Birinci fıkrada, tüketici kredisi sözleşmesinin tanımı AB Yönergesine uygun olarak değiştirilmiştir. Tüketici kredileri artık sadece, bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak alınan krediler değildir. Kredi verenin tüketiciye, faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği bütün sözleşmeler tüketici kredisi olarak değerlendirilecektir.

İkinci fıkrada kredi kartlarına ilişkin sözleşmelerin, ödemenin üç aydan daha uzun süre faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ertelenmesi veya taksitle ödeme imkânı sağlamaları halinde tüketici kredisi sözleşmesi olarak değerlendirileceği hüküm altına alınmıştır. Banka kartları kredilendirilmiş ise bu madde hükümlerine tabi olacaktır. Aksi takdirde, banka kartı sadece ödeme aracı özelliğine sahiptir. Diğer ülke uygulamalarında “Debit Card” olarak adlandırılan ve sadece tüketicinin mevduat hesabındaki parasını kullanmasına imkân sağlayan banka kartları örnek olarak verilebilir. Önemli olan tüketicinin, vadesi gelmiş bir ödemesinin ileri bir tarihe ertelenmesi ve kredi kurumunun bundan bir menfaat sağlamasıdır. Bu tür bir ertelemenin baştan kararlaştırılmış olması mümkün olabileceği gibi, vadenin geldiği anda taraflarca kararlaştırılmış olması da bu madde hükümlerine tabi olmak açısından yeterlidir.

Üçüncü fıkrada tüketici kredisi sözleşmesinin şekil şartı düzenlenmiştir. Tüketici kredisi sözleşmesi yazılı olarak kurulmak zorundadır. Yazılı olarak kurulmazsa sözleşme geçerli olmayacaktır. Ancak bu düzenleme kredi veren tarafından tüketicinin aleyhine olabilecek şekilde kullanılabilir. Kredi veren sözleşmeyi yazılı olarak kurmayıp daha sonra tüketicinin aleyhine

olabilecek şekilde sözleşmenin geçersizliği iddiasında bulunabilir. Bu nedenle üçüncü fıkranın devamında geçerli bir sözleşme yapmamış olan kredi verenin, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremeyeceği hüküm altına alınmıştır. Sözleşmenin yazılı olarak düzenlenmesi kredi verenin yükümlülüğündedir. Bu nedenle, yükümlülüğünü yerine getirmeyen kredi verene sözleşmeyi geçersiz kılma hakkı verilmemiştir.

Madde 23- Bu maddede yapılan düzenleme ile tüketicilere kredi sözleşmesini imzalamadan önce sözleşme öncesi bilgi formu verilmesi zorunlu hale getirilmiştir. Kredi veren ve varsa kredi aracısı, teklif ettikleri kredi sözleşmesinin koşullarını içeren bir sözleşme öncesi bilgi formunu tüketicie sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce verecektir. Bu süre, tüketicilere tanınan son kez düşünme ve araştırma süresidir. Böylece tüketiciler kredi sözleşmesi ile ilgili şartları önceden öğrenebilecek ve kararlarını daha bilinçli olarak verebileceklerdir.

Madde 24- Birinci fıkra yapılan düzenleme ile ilk defa tüketici kredisi sözleşmelerinden ondört gün içinde cayma hakkı getirilmiştir. Bu düzenleme 2008/48 sayılı AB Yönergesi dikkate alınarak kaleme alınmıştır. Tüketici kredisi sözleşmelerinde tüketici açısından önemli bir tehlike tüketicinin çok fazla düşünmeden, geri ödeyebileceğini düşündüğü maddi bir yükümlülük altına girmesidir. Kimi zaman tüketici kredisi sözleşmesi tüketicinin ödeme gücünü aşabilmektedir. Dolayısıyla tüketicilere, ondört günlük süre içinde düşünüp duruma göre cayma hakkını kullanma imkânı verilmiştir. Aslında tüketicilere cayma hakkı verilmesi kredi verenlerin de lehinedir. Zira bir kaç ay sonra ödeme gücüne düşecek bir müşteri, kredi veren açısından riskli bir müşteri olacaktır. Dolayısıyla bu tür müşterilere zaman kaybetmeden işlemten cayma hakkı verilirse en azından kredi veren açısından da bu riskin bir ölçüde azaltılması imkânı olacaktır.

İkinci fıkra cayma hakkının nasıl kullanılacağına ilişkin düzenleme yapılmıştır. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimden cayma hakkı süresi içinde kredi verene yöneltilmiş olması yeterli olacaktır. Kredi veren, cayma hakkı konusunda tüketicieyi bilgilendirmekle yükümlüdür.

Üçüncü fıkra, krediden faydalanan tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda ödeyeceği tutara ilişkin düzenleme yapılmıştır. Buna göre, tüketici sadece, anaparayı ve kredinin kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar olan sürede tahakkuk eden faizi gecikme olmadan ve en geç cayma bildirimini kredi verene göndermesinden sonra 30 gün içinde ödeyecektir. Faiz tutarının hesaplanmasında akdi faiz oranı kullanılacaktır. Hesaplanan akdi faiz ve bir kamu kurum ve kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflara ilişkin tazminat dışında herhangi bir masrafın tüketiciden talep edilmesi mümkün değildir. Örneğin, 10.000 TL tüketici kredisi almak için başvurulduğunda, 250 TL'si dosya masrafı, 50 TL'si vergi olmak üzere tüketiciden toplamda 300 TL masraf alınmış ve bu masraflar krediden mahsup edilerek 9.700 TL tüketiciye ödenmiş olsun. Söz konusu kredi sözleşmesinden tüketicinin cayması halinde, bankaya iade edilmesi gereken anapara tutarı 9.700 TL'dir. Ayrıca, 10.000 TL tutarındaki kredinin çekildiği tarihten geri ödendiği tarihe kadar olan ve akdi faiz oranı esas alınarak hesaplanan faiz tutarı ile birlikte 50 TL'lik vergi bankaya geri verilecektir. Bu durumda tüketici, kredinin kullanılması esnasında peşin olarak mahsup edilen 250 TL dosya masrafını kredi verenden talep etme hakkına sahiptir. Bu örneğe ilişkin başka bir senaryo ise yukarıda belirtilen masrafların krediden mahsup edilmeden tüketiciye 10.000 TL ödenmesidir. Söz konusu kredi sözleşmesinden tüketicinin cayması halinde, bankaya iade edilmesi gereken anapara tutarı 10.000 TL'dir. Ayrıca, 10.000 TL tutarındaki kredinin çekildiği tarihten geri ödendiği tarihe kadar olan ve akdi faiz oranı esas alınarak hesaplanan faiz tutarı geri verilecektir. Bununla birlikte, banka tarafından tüketiciye 250 TL iade edilmesi gerekmektedir.

Madde 25- Birinci fıkrada, tüketici kredisi sözleşmelerinin sadece sabit faizli olarak kurulabileceği ve sözleşme kurulurken belirlenen faiz oranının sözleşme süresi içerisinde değiştirilemeyeceği hüküm altına alınmıştır.

İkinci fıkrada tüketici kredisi sözleşmesinde akdi faiz, efektif yıllık faiz veya kredinin toplam maliyetinin yer almaması durumunda, kredi tutarı faizsiz olarak sözleşme süresinin sonuna kadar kullanılacağı hüküm altına alınmıştır. Bu sözleşmede, kredinin toplam maliyeti, efektif yıllık faiz oranı ve akdi faiz oranı gibi esaslı unsurların yer almaması durumunda tüketiciden, sözleşmede belirtilmemiş olan hiçbir faiz, masraf veya komisyon talep edilmemelidir. Yani kredi veren hiçbir faize hak kazanamaz. Ödeme planı da, değişen duruma göre yeniden düzenlenir. Bu düzenleme, 23/3/2001 tarihli Tüketici Kredisi Sözleşmelerine İlişkin İsviçre Kanunu 15 inci maddesi örnek alınarak hazırlanmıştır. Kredi verenlerin, sözleşmenin zorunlu içeriğine uymamasının yaptırımı kredilerini faizsiz kullanırmak zorunda kalmalarıdır. Böylece, yukarıda belirtilen ve sözleşmede yer alması zorunlu kılınan esaslı unsurların eksiksiz biçimde sözleşme kurulurken tüketiciye bildirilmesi sağlanacaktır.

Efektif faiz oranı, kredinin toplam maliyetini esas aldığı için akdi faize göre her zaman daha yüksektir. Bu açıdan, kredi verenlerin müşteri çekmek için bu oranı düşük göstermesi olasılığı vardır. Efektif faiz oranı olduğundan düşük gösterilmişse, kredinin tüketici için toplam maliyetinin hesaplanmasında esas alınan akdi faiz oranı, efektif faiz oranına uyacak şekilde indirilir. Efektif yıllık faiz oranı, kredinin tüketici için toplam maliyetinin, kredinin yıllık yüzde değeri olarak ifadesidir. Basitleştirilmiş bir örnek verilecek olursa: tüketici 100 birim kredi almış ve akdi faiz yıllık %15 ise geri ödemesi gereken 115 birimdir. Ancak akdi faiz oranı dışında, komisyon ve masraflar sonucunda fiilen tüketicinin geri ödemesi gereken meblağ 125 ise efektif faiz oranı %25'dir. Efektif faiz oranı kredinin tüketici için toplam maliyetini esas aldığı için, akdi faize göre her zaman daha yüksektir. Bu açıdan kredi verenlerin müşteri çekmek için bu oranı düşük göstermesi ihtimali vardır. Bunun tespit edilmesi halinde tüketiciye bildirilen efektif faiz oranı esas alınır. Yani tüketiciden daha fazla ödemesi talep edilemez. Onun yerine akdi faiz oranı efektif faiz oranını tutturacak şekilde aşağıya çekilir. Örnekte, kredi veren efektif faiz oranını 100 birim kredi için %25 olmasına rağmen %20 olarak göstermişse, yapılacak olan akdi faizi aşağıya çekmektir. Tüketici toplamda 120 birim geri ödeyecektir. Bunun on birimi masraf olduğu için geri kalan 110 birim (faiz+kredi) olacak, yani tüketici krediyi %10 faiz ile kullanmış olacaktır. Ödeme planı da, değişen duruma göre yeniden düzenlenecektir.

Madde 26- Birinci fıkrada tüketici ile kredi veren arasında akdedilmiş olan belirli süreli kredi sözleşme şartlarının, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği hüküm altına alınmıştır. Bu hallerde özellikle faiz oranları, masraflar, komisyon ücretleri gibi hususlar sabittir ve sözleşmenin kurulmasından sonra ancak tüketici lehine indirilmeleri mümkündür.

İkinci fıkra uyarınca kredili mevduat hesabına ilişkin sözleşmeler ile kredi kartı sözleşmeleri gibi belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde faiz oranında değişiklik yapılması mümkündür. Ancak, değişikliğin yürürlüğe girmesinden otuz gün önce, tüketiciye kâğıt ortamında yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla bildirilmesi zorunludur. Bu bildirimde, yeni faiz oranının yürürlüğe girmesinden sonra yapılacak ödemelerin tutarı, ödemelerin sayısı ile sıklığının değişmesine ilişkin ayrıntılara yer verilecektir. Diğer yandan sözleşmede değişiklik yapma yetkisinin kullanılmasında Türk Medeni Kanununun 2 nci maddesinin ikinci fıkrasında düzenlenmiş olan hakkın kötüye kullanılması yasağının her zaman bir sınır teşkil ettiği unutulmamalıdır. Yani hakkın kötüye kullanılması olarak nitelendirilebilecek ölçüde bir faiz veya masraf artırımı her zaman Türk Medeni Kanununun 2 nci maddesinin ikinci fıkrası denetimine tabidir.

Faiz oranının artırılması halinde, yeni faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamayacaktır. Tüketici, bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde tüm borcu ödeyip kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmeyecektir. Tüketicinin, kredi borcunun tamamını kapatıp sözleşmeyi feshetmemesi halinde yapılan değişiklikleri kabul ettiği var sayılır.

Madde 27- Bu maddede tüketici kredisi sözleşmelerinde erken ödemeye ilişkin düzenleme yapılmıştır. Birinci fıkra uyarınca tüketici vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabileceği gibi, kredi sözleşmesini feshederek kredi borcunun tamamını erken geri ödeyebilir. Tüketicinin kredi sözleşmesini feshetmesi için ne bir haklı sebebinin olması ne de bir feshi ihbar süresine uyması aranmıştır. Bu bir hukuk politikası tercihidir. Amaç, tüketicilerin ellerine geçen ek bir parayı hemen kredi borçlarını kapatmak için kullanmaları ve mümkün olduğu ölçüde borç sarmalından çıkmalarıdır. Kredi borcunun tümünü kapatamadıkları hallerde de en azından bir veya birden fazla taksit ödemek imkânı tüketicilere verilmiştir. Ayrıca, kredi verenin erken geri ödemeyi kabul etmemesi halinde, Türk Borçlar Kanununun 106 ncı maddesi ve devamı hükümleri uyarınca alacaklının temerrüde düşmesi söz konusu olacaktır. Gerek taksitlerin erken ödenmesi gerekse kredi sözleşmesinin feshi nedeniyle kredinin tümünün erken geri ödenmesi halinde kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür. Tüketicileri erken geri ödemeye teşvik edici en önemli unsur budur. Bu hallerde indirimin nasıl hesaplanacağı konusunda ayrıntılar yönetmelik ile belirlenecektir.

İkinci fıkrada, belirli süreli kredinin erken ödenmesi durumunda kredi verenin erken ödeme tazminatı talep edebileceğine ilişkin düzenleme yapılmıştır. Buna göre; kredi veren, erken ödeme ve kredi sözleşmesinin sona erme tarihi arasındaki sürenin bir yılı aşmaması durumunda erken ödenen kredi tutarının binde beşini, bir yılı aşması halinde ise erken ödenen kredi tutarının yüzde birini aşmamak şartıyla tazminat talep edebilecektir.

Üçüncü fıkrada erken ödeme tazminatının alınmasına ilişkin istisnalara yer verilmiştir. Aşağıdaki durumlarda erken ödeme tazminatı talep edilemeyecektir:

- Bir kredi ödeme garantisi sağlamayı amaçlayan sigorta sözleşmesi kapsamında yapılan erken ödemeler. Kredinin bir ödeme garantisi amaçlayan sigorta sözleşmesi kapsamında kullanılması ve tüketicinin ölümü veya herhangi bir nedenle ödeme güçlüğüne düşmesi durumunda, ödeme garantisini üstlenen sigorta şirketi krediyi vadesinden önce kapatmak isteyebilir. Bu durumda, kredi verenin, sigorta şirketinden erken ödeme tazminatı talep etmesi mümkün değildir.

- Kredili mevduat sözleşmesi kapsamında yapılan erken ödemeler. Kredili mevduat sözleşmesi kapsamında kullanılan kredinin bir maliyeti bulunması nedeniyle kredili mevduat kapsamında, kullanılan kredinin erken ödenmesi halinde, erken ödeme tazminatı talep edilmesi mümkün değildir.

- Erken ödeme tutarının oniki ay için yirmibin Türk Lirasını aşmaması durumunda yapılan erken ödemeler.

Madde 28- Bu maddede tüketici kredilerinde tüketicinin temerrüde düşmesine ilişkin düzenleme yapılmıştır.

Birinci fıkrada yapılan düzenleme ile belirli süreli kredisi sözleşmelerinde tüketicinin özellikle muacceliyet şartlarına karşı korunması istenmiştir. Belirli süreli kredi sözleşmelerinde kalan borcun geri çağırılması belli şartlara bağlanmıştır. Kredi verenin, ödenmeyen taksit ile ilişkin temerrüt faizi tahsil etmek suretiyle yeterince korunması mümkündür. Kural olarak, tüketicinin kalan bütün borcunu

hemen muaccel kılmakta kredi verenin haklı bir menfaati yoktur. Olsa olsa tüketicinin geç ödemeyi bir alışkanlık haline getirmesi ve bu açıdan müteşebbisin gelecekte doğacak alacağını tahsil edemeyeceği ihtimalinin ortaya çıkması durumunda muacceliyet kayıtları haklı bir gerekçeye dayanır.

Dolayısıyla bu tür kayıtlar ancak aşağıdaki şartların tümünün bir arada gerçekleşmesi halinde geçerli kabul edilir:

- Kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması.
- Tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmüş olması.
- Kredi verenin bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunmuş olması.

İkinci fıkrada muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasına ilişkin düzenleme yapılmıştır. Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmayacaktır. Tüketicinin ödemesi gereken bedel hesaplanırken, muaccel kılınan taksit tutarından faiz, komisyon ve benzeri masraflar çıkarılacaktır.

Madde 29- Bu maddede tüketicinin açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmayacağı, zorunlu sigortalarda veya tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde ise istediği sigorta şirketi ile imzaladığı poliçenin kredi veren tarafından kabul edileceği öngörülmüştür.

Uygulamada bankalar tarafından kredi verilmesi, yapılması isteğe bağlı sigortaların yaptırılması şartına bağlanmakta, bu sigortaları yaptırmayan tüketicilere bankalar tarafından kredi kullanırlanmamaktadır. Ayrıca bu sigortalar tüketiciler için ek maliyetler getirmekte ve bu sigortayı yaptırmak isteyen tüketicilerin başka bir sigorta kuruluşunu tercih etmesi engellenmektedir. Bu durumda tüketicinin ekonomik çıkarları zedelenmektedir. Bu nedenle tüketicinin açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmayacağı, zorunlu sigortalarda veya tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, istediği sigorta şirketi ile imzaladığı poliçenin kredi veren tarafından kabul edilmek zorunda olduğuna ilişkin düzenleme yapma ihtiyacı doğmuştur.

Tüketicilerin sigorta yaptırmak istemesi durumunda bu sigortanın kredi konusuyla, vadesiyle ve miktarıyla bağlantılı olması; sigorta bedelinin de kredi tutarından fazla olmaması gerekmektedir.

Madde 30- Bu maddede bağlı kredi sözleşmesine ilişkin hükümler düzenlenmiştir. Bağlı kredilerde taksitli sözleşme ile tüketici kredisi arasındaki paralellik en bariz şekilde ortaya çıkmaktadır. Bu tür kredilerde tüketici, mal veya hizmeti tedarik ettiği satıcı veya sağlayıcıdan kredi almamakta, onun işbirliği içinde olduğu kredi verenden finansman sağlamaktadır. Sıklıkla, tüketiciye nakit ödemesi hiç yapılmadan para doğrudan satıcı veya sağlayıcıya transfer edilmekte, tüketici ise taksitlerini kredi verene ödemektedir.

Bir tüketici kredisinin bağlı kredi olabilmesi için, tüketici kredisinin münhasıran belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşmenin finansmanı için verilmesi ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik bir birlik oluşturması gerekmektedir.

İkinci fıkrada ekonomik birliğin tanımı yapılmıştır. Ekonomik birliğin varlığı;

- Satıcı veya sağlayıcının tüketici için krediyi finanse ettiği,
 - Üçüncü bir tarafça finanse edilmesi durumunda kredi verenin kredi sözleşmesinin imzalanması veya hazırlanması ile ilgili olarak satıcı veya sağlayıcının hizmetlerinden yararlandığı,
 - Belirli bir mal veya hizmetin verilmesinin kredi sözleşmesinde açıkça belirtildiği,
- durumlardan en az birinin varlığı halinde kabul edilmektedir.

Üçüncü fıkrada bağlı kredi sözleşmesi imzalamış olan tüketicinin cayma hakkını kullanmasına ilişkin hükümlere yer verilmiştir. Tüketicinin mal veya hizmet tedarikine ilişkin sözleşmeden cayma hakkını kullanması halinde, bağlı kredi sözleşmesi de kendiliğinden sona erer. Ancak cayma bildiriminin kredi verene de iletilmesi gereklidir. Bu durumda herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü söz konusu olmayacaktır.

Dördüncü fıkrada, bağlı kredilerde malın veya hizmetin hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmemesi halinde kredi verenin sorumluluğuna ilişkin hükümler düzenlenmiştir. İki sözleşme arasındaki bağlılığın önemli bir sonucu, malın veya hizmetin hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmemesi riskidir. Bu durumda, tüketici kredi verene karşı da bazı haklar kullanabilecektir. Örneğin alınan kredi ile bir satım sözleşmesi finanse edilmiş ancak mal ayıplı çıkmışsa, tüketicinin satıcı veya sağlayıcıya karşı kullanacağı haklarına bağlı olarak kredi verene de başvurusu mümkündür. Tüketici satıcı veya sağlayıcıdan tamirat veya yenisi ile değiştirme istemiş, yani içerik değiştirmiş bir ifa talebinde bulunmuşsa, kredi verene karşı herhangi bir talebi olmaz. Zira bu hallerde tüketici, kredi veren ile satıcı veya sağlayıcı aynı kişi olsaydı (örneğin taksitli sözleşme) ona karşı da ödemeleri durduramazdı. Buna karşılık tüketici, bedelin indirimi veya sözleşmeden dönme haklarını kullanmayı tercih etmişse, kredi verene de başvurma imkânının olması büyük önem taşır. Aksi takdirde tüketici, elde etmek istediği malın veya hizmetin ayıplı olmasına veya hiç ifa edilmemiş olmasına rağmen kredi taksitlerini ödemeye devam etmek ve ödediği parayı bu sefer satıcı veya sağlayıcıdan geri almaya çalışmak zorunda kalacaktır. Satıcının iflas riskini de tüketici taşımak zorunda kalacaktır. Bu nedenle tüketicinin, bedelin indirilmesi olasılığını seçtiği hallerde, kredi verene yapacağı taksit ödemelerini de o oranda indirebileceği; sözleşmeden dönmesi halindeyse, o ana kadar yapmış olduğu bütün ödemeleri geri talep edebileceği kabul edilmiştir. Paranın tüketiciye iade edilmesi konusunda kredi veren ve satıcı veya sağlayıcı müteselsilen sorumludur. Ancak, kredi verenin sorumluluğu malın teslim ve hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren bir yıl süre ve kullanılan kredi miktarı ile sınırlıdır. Ödemede bulunan kredi kurumu olursa, onun satıcı veya sağlayıcıya rücu etmesi imkânı her zaman vardır.

Madde 31- Birinci fıkrada münhasıran belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin olarak bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, bu hesaptan herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemeyeceği hüküm altına alınmıştır.

Bir mal veya hizmetin edinilmesine ilişkin sözleşmelerde iki tarafın asli edimleri bulunmaktadır. Belirli süreli kredi sözleşmesinde kredi veren tüketiciye talep ettiği krediyi verecek tüketici de kredi taksitlerini ödeyecektir. Mevcut uygulamada kredi veren tüketicinin asli edimini yerine getirebilmesi için imzalanan sözleşmeye istinaden tüketicinin adına bir hesap açmaktadır. Tüketici kredi verene borcunu bu hesap vasıtasıyla ödeyebilmektedir. Dolayısıyla hesabın açılması tüketiciye ek bir hizmet değildir. Bu nedenle, belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin olarak hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, bu hesaptan herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilmemesi gerekir. Kural olarak bu hesaplar kredinin ödenmesi ile kapanacaktır. Ancak, tüketicinin açılan hesaptan kredi ödemesi ve kredi ile ilgili sigorta ve benzeri ödemeler haricinde işlemler yapması ve bu hesabı kapatmaya yönelik talebi olmaması durumunda hesabın kapatılmasına gerek olmayacaktır.

İkinci fıkrada tüketicinin açık talimatı olmaksızın, belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamayacağı hüküm altına alınmıştır. Kredi sözleşmeleri içerik olarak son derece kapsamlı ve anlaşılması zor standart sözleşmelerdir. Bu nedenle, tüketici çoğunlukla imzaladığı sözleşmede belirtilen yükümlülüklerini bilmemektedir. Tüketici belirli süreli kredi

sözleşmesine istinaden sadece taksitlerini ödeyeceğini, ödeyememesi durumunda da temerrüde düşeceğini düşünmektedir. Ancak tüketicinin bilgisi dışında kredi veren tarafından tüketici adına kredili mevduat hesabı da açılmaktadır. Tüketici taksitini ödemediği veya eksik ödediği takdirde, tüketicinin haberi olmaksızın, akdi faiz oranı daha yüksek olan kredili mevduat hesabından tüketicinin ödemiş olduğu miktar karşılanmaktadır. Bu durum da tüketicinin ekonomik çıkarlarını zedeleyebilmektedir. Bu nedenle, ikinci fıkrada belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi imzalanmadan önce tüketiciden açık talimat alınması hüküm altına alınmıştır.

Üçüncü fıkrada yapılan düzenleme ile kart çıkaran kuruluşlar tarafından, tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunulması zorunlu hale getirilmiştir. Günümüzde kredi kartları tüketicilerin kullandıkları önemli bir ödeme aracı olmuştur. Piyasada çeşitli özelliklere sahip, tüketicilere değişik imkânlar sağlayan kredi kartları bulunmaktadır. Bu tür kredi kartı kullananlardan yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret alınmaktadır.

5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun 13 üncü maddesinin ikinci fıkrası ve 24 üncü maddesinin dördüncü fıkrası bankaların kredi kartlarından yıllık üyelik ücretleri almalarına imkân tanımakla birlikte, uygulamada bankaların düzenledikleri sözleşmelerde yıllık üyelik ücreti tutarını açıkça belirtmedikleri veya ilgili bölümü boş bıraktıkları görülmektedir. Bu durum, tüketici mağduriyetlerine sebep olmaktadır. Nitekim tüketici hakem heyetlerine ve tüketici mahkemelerine binlerce tüketicinin başvurduğu bilinmektedir. Bankaların bu uygulamasına yapılan itirazlar neticesinde konuya ilişkin Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin 2/5/2008 tarihli ve E.:2008/4345, K.:2008/6088 sayılı Kararında üyelik ücretine ilişkin sözleşme şartı haksız şart olarak değerlendirilmiş ve tüketiciden üyelik ücreti alınamayacağına hükmedilmiştir. Bu kararda, sözleşmenin oniki punto koyu siyah harflerle düzenlenmemesi, bu sözleşme şartının tüketici aleyhine olması, anılan sözleşme şartının tüketiciyi kart kullanım ücreti adı altında bir külfete sokması, belirtilen sözleşme şartının tüketici ile ayrıca müzakere edilerek kararlaştırıldığıın ispat edilememesi ve sözleşmenin davacı banka tarafından standart olarak hazırlanıp, boş olan kısımların rakam, isim ve adresler yazılarak doldurulması haksız şartın gerekçesi olarak açıklanmıştır.

Buradan hareketle, bankalar tarafından kredi kartı üyelik ücreti veya benzeri isimler altında alınan ücretler konusunda tüketici mağduriyetinin bertaraf edilmesi amacıyla kart çıkaran kuruluşların, tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunmaları zorunlu hale getirilmiştir.

Dördüncü fıkrada tüketici kredilerinde ayrıntıların ikincil mevzuatla düzenlenmesi konusunda Bakanlığa yetki verilmiştir.

Madde 32- Birinci fıkrada konut finansmanı sözleşmelerine ilişkin tanım 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu 57 nci maddesi esas alınarak yapılmıştır.

Buna göre, konut edinmeleri amacıyla;

- Tüketicilere kredi kullandırılmasına,
 - Konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralanmasına,
 - Sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullandırılmasına,
 - Bu kredilerin yeniden finansmanı amacıyla kredi kullandırılmasına,
- yönelik sözleşmeler konut finansmanı sözleşmeleridir.

İkinci fıkrada konut finansmanı sözleşmesinin şekil şartı düzenlenmiştir. Konut finansman sözleşmesi yazılı olarak kurulmak zorundadır. Yazılı olarak kurulmazsa sözleşme geçerli olmayacaktır. Ancak bu düzenleme konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketicinin aleyhine olabilecek şekilde kullanılabilir. Konut finansmanı kuruluşu sözleşmeyi yazılı olarak kurmayıp daha sonra tüketicinin aleyhine olabilecek şekilde sözleşmenin geçersizliği iddiasında bulunabilir. Bu nedenle ikinci fıkranın devamında geçerli bir sözleşme yapmamış olan konut finansmanı kuruluşunun, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremeyeceği hüküm altına alınmıştır. Sözleşmenin yazılı olarak düzenlenmesi konut finansmanı kuruluşunun yükümlülüğündedir. Bu nedenle, yükümlülüğünü yerine getirmeyen konut finansmanı kuruluşuna sözleşmeyi geçersiz kılma hakkı verilmemiştir.

Madde 33- Maddede yapılan düzenleme ile konut finansmanı kuruluşları tarafından, tüketiciye, konut finansmanı sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formu verilmesi zorunlu hale getirilmiştir.

Bu süre, tüketicilere tanınan son kez düşünme ve araştırma süresidir. Böylece tüketiciler kredi sözleşmesi ile ilgili şartları önceden öğrenebilecek ve kararlarını daha bilinçli olarak verebileceklerdir. Sözleşme öncesi bilgi formunun sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce tüketiciye verilmesi zorunlu hale getirilmiştir.

Madde 34- Bu maddede tüketicinin temerrüde düşmesine ilişkin düzenleme yapılmıştır.

Birinci fıkrada yapılan düzenleme ile konut finansmanı sözleşmelerinde tüketicinin özellikle muacceliyet şartlarına karşı korunması istenmiştir. Konut finansmanı sözleşmelerinde kalan borcun geri çağırılması belli şartlara bağlanmıştır. Konut finansmanı kuruluşunun, ödenmeyen taksidde ilişkin temerrüt faizi tahsil etmek suretiyle yeterince korunması mümkündür. Kural olarak, tüketicinin kalan bütün borcunu hemen muaccel kılmakta konut finansmanı kuruluşunun haklı bir menfaati yoktur. Olsa olsa tüketicinin geç ödemeyi bir alışkanlık haline getirmesi ve bu açıdan müteşebbisin gelecekte doğacak alacağını tahsil edemeyeceği ihtimalinin ortaya çıkması durumunda muacceliyet kayıtları haklı bir gerekçeye dayanır.

Dolayısıyla bu tür kayıtlar ancak aşağıdaki şartların tümünün bir arada gerçekleşmesi halinde geçerli kabul edilir:

- Konut finansmanı kuruluşunun bütün edimlerini ifa etmiş olması,
- Tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmüş olması,
- Konut finansmanı kuruluşunun tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunmuş olması.

İkinci fıkrada muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasına ilişkin düzenleme yapılmıştır. Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmayacaktır. Tüketicinin ödemesi gereken bedel hesaplanırken, muaccel kılınan taksit tutarından faiz, komisyon ve benzeri masraflar çıkarılacaktır.

Üçüncü ve dördüncü fıkrada finansal kiralama işlemlerinde muacceliyet uyarısında verilen süre içerisinde tüketicinin edimini yerine getirmemesi halinde sözleşmenin feshedilmesi durumunda sözleşmeye konu olan konutun satışına ve devredilmesine ilişkin düzenleme yapılmıştır.

Madde 35- Bu maddede konut finansmanında bağı kredi sözleşmesine ilişkin hükümler düzenlenmiştir.

Birinci fıkra uyarınca konut finansmanı kredisinin münhasıran belirli bir konutun satın alınması durumunda bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik bir birlik oluşturduğu hallerde bağı kredi sözleşmesi söz konusu olur.

İkinci fıkra, bağı kredilerde konutun hiç ya da gereği gibi teslim edilmemesi halinde kredi verenin sorumluluğuna ilişkin hükümler düzenlenmiştir. İki sözleşme arasındaki bağılığın önemli bir sonucu, konutun hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmemesi riskidir. Bu durumda, tüketici konut finansman kuruluşuna karşı da bazı haklar kullanabilecektir. Örneğin bağı kredi ile satın alınan konut ayıplı çıkmışsa, tüketicinin satıcı veya sağlayıcıya karşı kullanacağı haklarına bağı olarak konut finansman kuruluşuna da başvurması mümkündür. Tüketici satıcıdan tamirat veya yenisi ile değiştirme istemiş, yani içerik değiştirmiş bir ifa talebinde bulunmuşsa, konut finansman kuruluşuna karşı herhangi bir talebi olmaz. Buna karşılık tüketici, bedelin indirimi veya sözleşmeden dönme haklarını kullanmayı tercih etmişse, konut finansman kuruluşuna da başvurma imkânının olması büyük önem taşır. Aksi takdirde tüketici, elde etmek istediği konutun ayıplı olmasına veya hiç ifa edilmemiş olmasına rağmen kredi taksitlerini ödemeye devam etmek ve ödediği parayı bu sefer satıcıdan geri almaya çalışmak zorunda kalacaktır. Satıcının iflas riskini de tüketici taşımak zorunda kalacaktır. Bu nedenle tüketicinin, bedelin indirilmesi olasılığını seçtiği hallerde, konut finansman kuruluşuna yapacağı taksit ödemelerini de o oranda indirebileceği; sözleşmeden dönmesi halindeyse, o ana kadar yapmış olduğu bütün ödemeleri geri talep edebileceği kabul edilmiştir. Paranın tüketiciye iade edilmesi konusunda konut finansman kuruluşu ve satıcı müteselsilen sorumludur. Ancak, konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu konutun teslim edildiği tarihten itibaren bir yıl süre ve kullanılan kredi miktarı ile sınırlıdır. Ödemede bulunan kredi kurumu olursa, onun satıcıya rücu etmesi imkânı her zaman vardır.

Üçüncü fıkra, bağı kredinin devrolması halinde kredi veren konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğunun devam edeceği hüküm altına alınmıştır.

Madde 36- Birinci fıkra kredilerde geri ödeme tutarlarının, finansal kiralama işlemlerinde ise kira bedellerinin anaparayı aşan kısmının faiz olarak kabul edileceğine ilişkin düzenleme yapılmıştır.

İkinci fıkra, konut finansmanına yönelik kredilerde ve finansal kiralama işlemlerinde faiz oranının sabit veya değişken olarak ya da aynı kredi için her iki yöntem esas alınmak suretiyle belirlenebileceğine ilişkin düzenleme yapılmıştır. Değişken faizle kredi verilebilmesi ile kredi verenlerin risk yönetimi kolaylaşacak ve böylece vadelerin uzaması ve geri ödeme taksitlerinin azalması sağlanacaktır. Bu düzenleme tüketicilerin sabit faizle borçlanmaya devam etmesini engellemekte, ancak isteyen tüketicilerin değişken faizli borçlanabilmelerine imkân tanımaktadır. Değişken faizli tüketici kredilerinde uygulanacak akdi faiz oranı, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından tespit edilecek olan referans faizler ve endeksler esas alınarak belirlenecektir.

Diğer yandan, finansal kiralama sözleşmeleri hali hazırda değişken kira bedelleri içerebilmekte iken, bu değişiklik ile bu tür sözleşmelerde uyulması gereken esaslar değişken faizli kredi sözleşmelerine paralel olarak düzenlenmiştir. Finansal kiralama sözleşmelerinde faizin finansal tekniklerle anaparadan ayrılarak ayrıca hesaplanması gerekmektedir.

Faiz oranının değışken olarak belirlenebilmesine imkân getirilmekle birlikte ilgili sözleşmelerde bu oran ve tutarlar için bir üst sınır belirlenmesi de zorunlu tutulmuştur. Bu şekilde baz alınan endeksteeki gelişmeler ne olursa olsun, tüketicilerin aldıkları riskler için bir üst sınır çizilmiş olmaktadır.

Madde 37- Bu maddede konut finansmanı sözleşmelerinde erken ödemeye ilişkin düzenleme yapılmıştır.

Birinci fıkra uyarınca tüketici vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabileceği gibi, konut finansmanı sözleşmesini feshederek kredi borcunun tamamını erken geri ödeyebilir. Tüketicinin konut finansmanı sözleşmesini feshetmesi için ne bir haklı sebebinin olması ne de bir feshi ihbar süresine uyması aranmıştır. Bu bir hukuk politikası tercihidir. Amaç, tüketicilerin ellerine geçen ek bir parayı hemen kredi borçlarını kapatmak için kullanmaları ve mümkün olduğu ölçüde borç sarmalından çıkmalarıdır. Kredi borcunun tümünü kapatamadıkları hallerde de en azından bir veya birden fazla taksit ödemek imkânı tüketicilere verilmiştir. Ayrıca, kredi verenin erken geri ödemeyi kabul etmemesi halinde, Türk Borçlar Kanununun 106 ncı maddesi ve devamı hükümleri uyarınca alacaklının temerrüde düşmesi söz konusu olacaktır. Gerek taksitlerin erken ödenmesi gerekse kredi sözleşmesinin feshi nedeniyle kredinin tümünün erken geri ödenmesi halinde kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür. Tüketicileri erken geri ödemeye teşvik edici en önemli unsur budur. Bu hallerde indirimin nasıl hesaplanacağı konusunda ayrıntılar yönetmelik ile belirlenecektir.

İkinci fıkrada kredinin erken ödenmesinin akdî faiz oranının sabit olduğu bir dönem içinde gerçekleşmesi koşuluyla konut finansman kuruluşunun erken ödeme tazminatı talep edebileceğine ilişkin düzenleme yapılmıştır. Akdî faiz oranının değışken olduğu bir dönemde erken ödeme yapılması durumunda ise herhangi bir tazminat uygulanması mümkün olmayacaktır. Kredinin erken ödenmesinin akdî faiz oranının sabit olduğu bir dönemde borcun erken ödenmesi durumunda, faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin gerekli indirim yapılarak, erken ödeme tarihinde ödenmesi gereken anapara tutarı hesaplanacaktır. Konut finansman kuruluşu, bu hesaplanan tutarın en fazla % 2'sini erken ödeme tazminatı olarak tüketiciden isteyebilir.

Madde 38- Bu maddede tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmayacağı, zorunlu sigortalarda veya tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde ise istediği sigorta şirketi ile imzaladığı poliçenin konut finansmanı kuruluşu tarafından kabul edileceği öngörülmüştür.

Uygulamada konut finansman kuruluşu tarafından konut finansman kredisi verilmesi, yapılması isteğe bağlı sigortaların yaptırılması şartına bağlanmakta, bu sigortaları yaptırmayan tüketicilere konut finansman kuruluşu tarafından konut finansman kredisi kullanılmamaktadır. Ayrıca bu sigortalar tüketiciler için ek maliyetler getirmekte ve bu sigortayı yaptırmak isteyen tüketicilerin başka bir sigorta kuruluşunu tercih etmesi engellenmektedir. Bu durumda tüketicinin ekonomik çıkarları zedelenmektedir. Bu nedenle tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın, zorunlu sigortalarda veya tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, istediği sigorta şirketi ile imzaladığı poliçenin konut finansmanı kuruluşu tarafından kabul edilmek zorunda olduğuna ilişkin düzenleme yapma ihtiyacı doğmuştur.

Tüketicilerin sigorta yaptırmak istemesi durumunda bu sigortanın konut finansman kredisinin konusuyla, miktarıyla ve vadesiyle bağlantılı olması; sigorta bedelinin de konut finansman kredisi tutarından fazla olmaması gerekmektedir.

Madde 39- Birinci fıkrada münhasıran konut finansmanı sözleşmesine ilişkin olarak bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, bu hesaptan herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemeyeceği hüküm altına alınmıştır. Bir mal veya hizmetin edinilmesine ilişkin sözleşmelerde iki tarafın asli edimleri bulunmaktadır. Konut finansmanı sözleşmesinde konut finansman kuruluşu tüketiciye talep ettiği krediyi verecek tüketici de kredi taksitlerini ödeyecektir. Mevcut uygulamada konut finansman kuruluşu tüketicinin asli edimini yerine getirebilmesi için imzalanan sözleşmeye istinaden tüketicinin adına bir hesap açmaktadır. Tüketici konut finansman kuruluşuna borcunu bu hesap vasıtasıyla ödeyebilmektedir. Dolayısıyla hesabın açılması tüketiciye ek bir hizmet değildir. Bu nedenle, konut finansmanı sözleşmesine ilişkin olarak hesap açılması durumunda bu hesaptan herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilmemesi gerekir. Kural olarak bu hesaplar kredinin ödenmesi ile kapanacaktır. Ancak, tüketicinin açılan hesaptan kredi ödemesi ve kredi ile ilgili sigorta ve benzeri ödemeler haricinde işlemler yapması ve bu hesabı kapatmaya yönelik talebi olmaması durumunda hesabın kapatılmasına gerek olmayacaktır.

İkinci fıkrada tüketicinin açık talimatı olmaksızın, konut finansmanı sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesinin yapılamayacağı hüküm altına alınmıştır. Konut finansmanı sözleşmeleri içerik olarak son derece kapsamlı ve anlaşılması zor standart sözleşmelerdir. Bu nedenle, tüketici çoğunlukla imzaladığı sözleşmede belirtilen yükümlülüklerini bilmemektedir. Tüketici konut finansmanı sözleşmesine istinaden sadece taksitlerini ödeyeceğini, ödeyememesi durumunda da temerrüde düşeceğini düşünmektedir. Ancak tüketicinin bilgisi dışında konut finansman kuruluşu tarafından tüketici adına kredili mevduat hesabı da açılmaktadır. Tüketici taksitini ödemediği veya eksik ödediği takdirde, tüketicinin haberi olmaksızın, akdi faiz oranı daha yüksek olan kredili mevduat hesabından tüketicinin ödemiş olduğu miktar karşılanmaktadır. Bu durum da tüketicinin ekonomik çıkarlarını zedelemektedir. Bu nedenle, ikinci fıkrada konut finansmanı sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi imzalanmadan önce tüketiciden açık talimat alınması hüküm altına alınmıştır.

Üçüncü fıkra uyarınca bu Bölüm hükümlerinin uygulanmasında, konut yapı kooperatiflerinin gerçek kişi ortakları da tüketici olarak kabul edilecektir.

Dördüncü fıkrada ayrıntıların ikincil mevzuatla düzenlenmesi konusunda Bakanlığa yetki verilmiştir.

Madde 40- Piyasada maketten satış veya sat-yap olarak adlandırılan bu tür sözleşmelerde, henüz ortada bir konut olmadan tüketicilerin para ödemeye başlaması nedeniyle özel bir koruma ihtiyacı bulunmaktadır.

Birinci fıkrada ön ödemeli konut satışı sözleşmesinin tanımı yapılmıştır. Ön ödemeli konut satışı sözleşmeleri, konut amaçlı bir taşınmazın satış bedelinin toptan veya taksitler halinde, konutun devir veya teslim edilmesinden önce ödendiği sözleşmelerdir. Tüketici bedeli taksitler halinde veya toplu halde ödemiş olabilir. Her iki halde de ön ödemeli sözleşmelere ilişkin hükümler uygulanacaktır.

İkinci fıkra gereği tüketicilerle sözleşme imzalanmadan en az bir gün önce detayları Bakanlıkça belirlenen ön bilgilendirme formu verilmesi zorunlu kılınmıştır.

Ön ödemeli konut satışlarında tüketicilerin korunmasının ilk ayağı konutun inşa edileceği arsa üzerinde Belediyeden alınacak olan inşaat ruhsatının alınmasıdır. Şayet bir satıcı bu şartı sağlayamaz ise tüketicilerle ön ödemeli konut satışı sözleşmesi kuramayacaktır.

Madde 41- Birinci fıkrada tüketicilerin korunmasına yönelik getirilen en önemli koruma ön ödemeli sözleşmenin resmi şekil şartına tabi tutulmasıdır.

Satış ve satış vaadi sözleşmesinin kanunda belirtilmiş olan şekil şartına uygun olarak düzenlenmiş olması gerekmektedir. 18/1/1972 tarihli ve 1512 sayılı Noterlik Kanununun 60 ncı maddesinin birinci fıkrasının (3) numaralı bendi ve 89 uncu maddesine ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanununun 237 nci maddesi ile Türk Medeni Kanununun 706 ncı maddesine göre de taşınmaz satış vaadi sözleşmesinin geçerlilik kazanabilmesi için sözleşmenin resmi şekilde noterde yapılması gerekir. Dolayısıyla taşınmaz satış vaadi sözleşmesi, noterde re'sen düzenleme şeklinde yapılmalıdır.

Ön ödemeli konut satışının ise tapu siciline tescil edilmesi gerekmektedir.

Resmi şekilde sözleşme yapmayan satıcının, daha sonra tüketiciye karşı sözleşmenin resmi şekilde yapılmadığını öne sürerek sözleşmenin geçersizliğini iddia etmesi de hakkaniyete uygun olmayacağı için yasaklanmıştır.

İkinci fıkrada noterden resmi şekilde sözleşme yapılmadan veya konut satışının tapu siciline tescil edilmeden satıcıların tüketiciden ödeme kabul etmeleri veya borç altına sokan herhangi bir belge almaları yasaklanmıştır. Tüketiciden bu yasağa rağmen ödeme alınacak olursa tüketici her zaman yapmış olduğu ödemeleri getirileriyle birlikte geri isteme hakkına sahip olacaktır.

Madde 42- Ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde en önemli sorunlardan birisi, satıcıların belirli kampanyalar düzenleyerek, konut yapımı için yüzlerce tüketici ile sözleşme akdetmeleri ve çok yüksek tutarda meblağları piyasadan toplamalarıdır. Aslında sadece bankalara verilmiş olan bu yetkinin, ön ödemeli sözleşme yapısı içinde dolaylı olarak satıcılara verilmesi, ya tüketicilerin ödemelerini yaptıkları konutları edinmelerini ya da ödedikleri meblağı güvence altına alacak bir koruma sağlamayı zorunlu kılmıştır. Aksi takdirde satıcının iflası ile birlikte ödemede bulunan tüketicilerin ciddi şekilde mağdur olması tehlikesi mevcuttur. Şöyle ki 100.000 TL bedelle konut sözleşmesi yapıldığını ve 40.000 TL ön ödemede bulunduğunu varsayalım. Geri kalan 60.000 TL eşit taksitler veya ara ödemelerle üç yılda ödenecek olsun. Sözleşmenin imzalanmasından bir yıl sonra 40.000 TL ön ödeme yapıldığını ve 20.000 TL tutarındaki birinci yıl taksitlerinin ödendiğini varsayalım. Satıcının iflası halinde tüketici kendisine teslimi taahhüt edilen konutu alamadığı gibi, o ana kadar satıcıya ödediği 60.000 TL tutarındaki ödemelerini de alamama riski ile karşı karşıya kalacaktır. Bu riski önleyecek korumanın temelini Dünyanın bazı ülkelerinde de uygulama bulan bina tamamlama sigortası oluşturmaktadır.

Dolayısıyla birinci fıkrada inşaat ruhsatı almış olan satıcının ön ödemeli konut satışı yapmadan önce, belirlenen büyüklüğün üzerindeki projeler için bina tamamlama sigortası yaptırması zorunlu kılınmıştır. Bu sigortanın kapsamı, koşulları ve uygulama usul ve esaslarının Hazine Müsteşarlığınca belirlenmesi öngörülmüştür. Bu sayede, konut edinmek amacıyla yüksek meblağlar ödemiş olan tüketicilerin satıcı iflas bile etse bina tamamlama sigortası sayesinde nihai amacı olan konutları edinmeleri sağlanmış olacaktır. Satıcılar bina tamamlama sigortası yerine Bakanlıkça belirlenen (hak ediş sistemi, bağlı kredi, ön ödeme tutarı gibi) diğer teminat veya şartları da sağlayarak tüketicilerin ödemelerini garanti altına alabilirler.

İkinci fıkrada bina tamamlama sigortası kapsamında sağlanan tazminat, teminat ve benzeri güvencelerin iflas veya tasfiye masasına dâhil edilemeyeceği, hacze konu edilemeyeceği ve üzerlerine ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz konulamayacağı düzenleme altına alınarak, sigorta şirketinin binanın tamamlanmasına yönelik bir an önce çalışmalara başlanmasının önündeki engellerin kaldırılması amaçlanmıştır.

Madde 43- Ön ödemeli satışlarda tüketiciyi korumaya yönelik cayma hakkı getirilmiştir. Genellikle yoğun reklamlarla cazibesi artırılan ve maket üzerinden proje aşamasında çeşitli tanıtımlarla satışları yapılan bu satışların düşünülmeden akdedilmiş olması ihtimali yüksek olabilmektedir. Bu tür sözleşmelerde özellikle yazılı sözleşme metninin okunmasından ve uzun bir süre ödeme yaptıktan sonra ancak edime hak kazanılacağına algılanmasından sonra, bu sözleşmeden kurtulma isteğinin doğması muhtemeldir. Bu açıdan tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin ön ödemeli sözleşmeden cayabilecektir.

Tüketicinin cayma hakkını kullanabilmesi için on dört gün içinde satıcıya sözleşmeden caydığını bildirmesi gerekir. Bunun yanı sıra bildirimin satıcı veya sağlayıcıya varması veya onun tarafından öğrenilmiş olması aranmaz. Cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini satıcı ispat etmek zorunda olacaktır.

Tüketicinin ödediği bedelin tamamı veya bir kısmı satıcı ile konut finansmanı kuruluşu arasındaki anlaşmaya dayanılarak konut finansmanı kuruluşu tarafından karşılanırsa bağlı kredi sözleşmesi söz konusu olur. Konut finansmanı sözleşmesi ile konut tedarikine ilişkin sözleşme arasındaki bu yakın bağlılık, iki sözleşmenin de bir bütün olarak değerlendirilmesi sonucunu doğurur. Dolayısıyla konutun gereği gibi ifa edilmemesi durumunda tüketicinin, satıcıya karşı kullanacağı haklarına bağlı olarak konut finansmanı kuruluşuna karşı da ödemeleri durdurma veya azaltma hakkı vardır. Örneğin taşınmazdaki bir ayıp nedeniyle tüketici bedel indirimi hakkını kullanmışsa konut finansmanı kredisi de bu oranda indirilir ve ödeme planı değiştirilir. Tüketici eğer sözleşmeden dönmeyi tercih etmişse, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı ve konut finansmanı kuruluşu müteselsil olarak sorumludur. Bağlı kredi sözleşmesi, tüketiciye tanınmış olan cayma süresi geçtikten sonra geçerlilik kazanacak olup, cayma hakkı süresi içerisinde tüketiciden faiz, komisyon, yasal yükümlülük gibi isimler başta olmak üzere hiçbir masraf da talep edilmemesi gerekmektedir. Böylece, cayma hakkını kullanan tüketicinin satıcıya ödemiş olduğu bedeli geri alamama riski ve krediye ilişkin masraf ve faiz gibi yükümlülükleri ödeme zorunluluğu ortadan kaldırılmıştır. Örneğin, 100.000 TL bağlı kredi kullanan tüketici, satıcı ile imzaladığı ön ödemeli konut satım sözleşmesinden onuncu gün caymak istediğinde her ne kadar bağlı krediyi kullandığı kuruluşlara yazılı bildirimde bulunsada satıcıdan bu süre içerisinde ödemiş olduğu bedeli geri alamama dolayısıyla krediyi geri ödeyeme ihtimali bulunmaktadır. Bu nedenle, bağlı kredi sözleşmelerinin on dört günlük cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girmesi öngörülmüştür.

Üçüncü fıkra gereği cayma hakkının kullanılması halinde tüketici, satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, on gün içerisinde edinimlerini iade etmelidir.

Madde 44- Ön ödemeli konut satışı sözleşmelerinde tüketiciyi korumaya yönelik diğer bir düzenleme konutun devir veya teslim süresinin sınırlandırılmasıdır. Bu şekilde tüketicinin uzun yıllar ödeme yapıp hiçbir edim elde etmemesi ihtimali engellenmek istenmiştir. Devir veya teslim süresi piyasa şartları da dikkate alınarak otuz altı ayla sınırlandırılmıştır.

Devir veya teslim için asıl olan tüketiciye kat mülkiyeti tapusunun verilmesidir. Ancak, piyasa şartlarında bazı durumlar nedeniyle tüketiciye kat mülkiyeti tapusu verilmese bile fiili olarak konut teslim edilebilmektedir. Tüketici zilyetliği devredilen bu konutu kullanabilmekte olduğu için otuzaltı ay olan teslim veya devir süresi hesaplanırken bu durumda dikkate alınmalıdır. Ancak zilyetliğin devri ile birlikte kat irtifak tapusunun da tüketiciye verilmesi gerekmektedir. Ancak, bu husus konutun sözleşmede belirlenen zamanda veya nitelikte teslim edilmemesi halindeki tüketicilerin haklarını aramalarının önünde bir engel olarak yorumlanmamalıdır.

Madde 45- İsviçre Borçlar Kanununun 227/f maddesi örnek alınarak tüketiciye tanınan diğer bir imkân, konutun devir ve teslim edilmesine kadar herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkıdır. Kuşkusuz bu hallerde satıcıyı korumak açısından tüketicinin bir dönme cezası ve konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masrafları ödemesi sözleşme ile kararlaştırılabilir. Fakat kararlaştırılacak olan dönme cezası en fazla toplam satış bedelinin % 2'si oranında istenebilecektir.

İkinci fıkra hükümlerine göre dört olasılıkta dönme cezası ödemeksizin sözleşmeden dönülmesi mümkündür.

- Bunlardan ilki, tüketici, satıcı edimlerini hiç yada gereği gibi yerine getirmedeği için sözleşmeden dönerse pek tabi olarak sözleşmeden dönme cezası ödemeyecektir.

- İkincisi, konutun devir ve teslim edilmesinden önce tüketicinin ölmesi halinde mirasçılarının dönme hakkıdır. İhtiyaç duyup duymadıkları meçhul bir edim için mirasçıların geleceğe dönük olarak yükümlendirilmesi doğru bulunmamıştır.

- Üçüncü ihtimal ise tüketicinin kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesidir. Burada da tüketicinin maddi imkânları son derece kısıtlanmış olmasına rağmen gelecekte kavuşacağı bir edim için ödemelere devam etme yükümlülüğü altında bırakılması engellenmek istenmiştir.

- Dördüncü ihtimal ise sözleşmenin yerine olağan koşullarla yapılacak bir taksitle satış sözleşmesinin konulmasına ilişkin tüketici önerisinin satıcı tarafından kabul edilmemesi halidir.

Üçüncü fıkraya göre sözleşmeden dönülmesi halinde tüketiciye iade edilmesi gereken tutarın ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgenin, satıcı tarafından dönme bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç doksan gün içerisinde geri verilmesi gerekmektedir. Tüketiciye sözleşmenin teslim tarihinden itibaren on dört gün içinde cayma hakkı, konutun devir ve teslim tarihine kadar ise sözleşmeden dönme hakkı tanınmıştır. Tüketicinin, bu haklarını kullanması halinde satıcı da yükümlülüklerini yerine getirir ise tüketici konutu pek tabi olarak satıcıya devir veya teslim etmek zorunda olacaktır. Satıcının bu yükümlülüğü yerine getirdiği tarihten itibaren tüketici konutu devralmış ise on gün içinde de bu konutu satıcıya devredecektir.

Madde 46- Madde ile, Bakanlığın bir yönetmelik çıkararak sözleşmenin zorunlu içeriği, cayma, sözleşmeden dönme, tüketici ve satıcının hak ve yükümlülükleri gibi detayları belirleyeceği hüküm altına alınmıştır.

Madde 47- 4077 sayılı Kanunda Kapıdan Satışlar başlığıyla düzenlenen hüküm başlığıyla birlikte “İşyeri dışında yapılan sözleşmeler olarak değiştirilmiş” ve 25/10/2011 tarihli Tüketici Haklarına İlişkin 2011/83/EU sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesine uyumlu hale getirilmiştir. İşyeri dışında yapılan sözleşmelerde sorun, tüketicinin hiçbir şekilde sözleşme akdetmeyi düşünmediği bir ortamda sözleşme kurmaya ikna ediliyor olmasıdır. Satıcı ve sağlayıcılar genelde tüketicinin bilgisizliğinden ve ortamın yarattığı şaşkınlıktan faydalananak bu agresif pazarlama yöntemi sayesinde tüketicileri aslında hiç yapmayı düşünmedikleri sözleşmeler kurmaya yönlendirmektedir. Bu tür sözleşmelerde satıcının ziyaretini tüketicinin isteyip istemediğinden bağımsız olarak tüketiciler psikolojik baskı altında olabilmekte ve istemedikleri bir durumla karşı karşıya kalabilmektedirler.

Birinci fıkrada işyeri dışında yapılan sözleşmelerin neler olduğu sıralanmıştır. İşyeri dışında yapılan sözleşmeler üç durumda ortaya çıkmaktadır.

İlk olasılık teklifin tüketici veya satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılmasına bakılmaksızın tarafların fiziksel varlığında, satıcı veya sağlayıcının işyeri dışında örneğin tüketicinin işyerinde veya bir konutta sözleşme kurulmasıdır. Tüketici kural olarak ne işyerinde, ne kendi konutunda, ne de ziyaret ettiği başka bir konutta sözleşme kurmayı düşünmez. Ancak istisnai olarak tüketicinin, satıcı veya sağlayıcı ile önceden işyerinde veya konutunda buluşmayı kararlaştırdığı hallerde artık beklenmezlik durumu ortadan kalkar. Örneğin, musluk tamiri veya balkonun boyanması için sağlayıcının konuta gelmesi ve sözleşme görüşmelerinin burada yapılması normaldir. Veya tüketicinin işinde bu görüşmeyi yapmak istemesi halinde de bir kapı önü işleminin varlığından bahsedilemez. Sorun, tüketicinin hiçbir sözleşme ilişkisi kurmayı düşünmediği anda satıcı veya sağlayıcıyı karşısında bulmasıdır.

Uygulamada karşılaşılan diğer bir pazarlama tekniği, tüketiciyle, satıcı veya sağlayıcının işyeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında satıcı veya sağlayıcının işyerinde veya uzaktan iletişim araçları kullanılarak kurulan sözleşmelerdir. Burada önemli olan tüketicinin olağan bir değerlendirme yapmasına fırsat verecek bir zaman olmadan işyeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında satıcı veya sağlayıcının işyerinde veya uzaktan iletişim araçları kullanılarak kurulan sözleşmelerdir. Ancak bir satıcı veya sağlayıcı tüketiciden kesinlikle herhangi bir taahhüt almadan sadece bir önlem almak veya bir tahmin vermek amacıyla tüketicinin evine gider, bu ziyaretten daha sonraki bir zamanda satıcı veya sağlayıcının işyerinde veya uzaktan iletişim araçlarıyla kurulan sözleşmeler ise bu kapsamda sayılmayacaktır. Şayet tüketicinin sözleşme doldurulmadan önce satıcı veya sağlayıcının tahminini/teklifini reddedecek kadar bir zamana sahipse bu tür sözleşmeler satıcı veya sağlayıcının tüketiciyle işyeri dışında görüşmesinin hemen sonrasında işyerinde veya uzaktan iletişim aracı vasıtasıyla sözleşme kurması olarak değerlendirilmemesi gerekir.

İşyeri dışında yapılan sözleşmelerin üçüncü türü ise tüketicilerin bir gezi çerçevesinde aniden belirli sözleşmeler kurma yönünde icaplarla karşılaşmasıdır. Örneğin İngilizce kitap seti satan bir satıcının bu kitap setinin tanıtımı amacıyla düzenlediği bir gezi esnasında tüketicilerle sözleşme imzalanmasıdır.

İkinci fıkrada işyeri dışında satışın kimler tarafından yapılabileceği düzenlenmiştir. Ülkemizde işyeri dışında yapılan sözleşme kurularak tüketicilerin ciddi şekilde istismar edilmesi nedeniyle, Tasarıda, işyeri dışında yapılan sözleşme kurma yetkisi ancak sınırlı bazı kişilere verilmiştir. Bu yetki; sadece Bakanlık tarafından belge verilmiş satıcı veya sağlayıcılara verilecektir. Bu belgeye sahip olmayan satıcı veya sağlayıcılar tarafından kurulan sözleşmelerde tüketici cayma hakkını kullanmak için herhangi bir süre ile bağlı olmayacak, şayet tüketici cayma hakkını kullanmak isterse bu hakkını sözleşmenin kurulduğu andan itibaren en geç bir yıl içinde kullanması gerekecektir. Aksi takdirde tüketici cayma hakkını kullanamayacaktır.

Üçüncü fıkrada sözleşme öncesi bilgilendirmeye ilişkin hususlar düzenlenmiştir. İşyeri dışında yapılan sözleşme de tüketicinin suiistimallere karşı korunması açısından başvurulacak ilk yöntem, sözleşmenin kurulmasına ilişkin iradesini açıklamadan önce Bakanlıkça belirlenecek bir dizi hususta açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirilmesi zorunludur. Bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirildiğini ispat yükü satıcı veya sağlayıcıdadır.

Dördüncü fıkra ile sözleşmenin şekil şartına ilişkin düzenleme yapılmıştır. İşyeri dışında yapılan sözleşmelerin yazılı olarak kurulması zorunlu hale getirilmiş ve bu şarta uyulmadığı takdirde de sözleşmenin geçerlilik kazanmayacağı hüküm altına alınmıştır. Bu hükme paralel olarak şekil şartına uyulmayan sözleşmeler Türk Borçlar Kanununun 12 nci maddesinde yer alan “Kanunda sözleşmeler için öngörülen şekil, kural olarak geçerlilik şeklidir. Öngörülen şekle uyulmaksızın kurulan sözleşmeler hüküm doğurmaz.” hükmü gereği de tüketiciler açısından geçerli bir sözleşme olmayacaktır. Geçerli sözleşme olmadığı için tüketiciler cayma hakkı için on dört günlük süre ile de bağlı olmayacaklardır. Sözleşmenin tüketici tarafından imzalanmış olması, imza tarihinin tüketicinin kendi el yazısı ile yazılması, bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye teslim edilmesi ve mal veya hizmetin tüketiciye teslim edilmesi zorunluluğu getirilmiştir. Buna ilişkin ispat satıcı veya sağlayıcıya ait olacaktır. Bu yükümlülükler yerine getirilmediği takdirde tüketici on dört günlük cayma süresi ile bağlı olamayacaktır. Şayet tüketici cayma hakkını kullanmak isterse bu hakkını sözleşmenin kurulduğu andan itibaren en geç bir yıl içinde kullanması gerekecektir.

Beşinci fıkra ise cayma hakkına ilişkindir. İşyeri dışında yapılan sözleşmelerde tüketicinin korunması için kabul edilen diğer çözüm ise, tüketiciye on dört gün içerisinde bu sözleşmeden cayma hakkı verilmesidir. Hiç beklemediği bir anda sözleşme kurmak zorunda kalan tüketici, dilerse bu sözleşmeden hiçbir maddi yükümlülük altına girmeden kurtulabilecektir. On dört günlük cayma süresi içerisinde satıcı veya sağlayıcı tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Uygulamada özellikle bazı şirketlerin işyeri dışında yapılan sözleşmeler akdetmesi, tüketicilerden tahsilat yapması ve daha sonra cayma hakkının kullanılmasında zorluk çıkarması nedeniyle sözleşmenin kurulması sonrasında tüketicinin cayma hakkını kullanıp kullanmayacağının belli olması aşamasına kadar tüketiciden bir ödeme talep edilmesi yasaklanmıştır. Tüketicinin cayma hakkını kullanabilmesi için satıcı veya sağlayıcıya sözleşmeden caydığını bildirmesi gerekir. Bunun yanı sıra bildirimin satıcı veya sağlayıcıya varması veya onun tarafından öğrenilmiş olması aranmaz.

İşyeri dışından yapılan satışlar, muayene ve tecrübe koşullu yapılan satış olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle de tüketici malın mutata/olağan bir şekilde kullanmasından kaynaklanan (fotoğraf makinesi ile fotoğraf çekilmesi, tencere seti ile yemek pişirilmesi, tansiyon aletinin kullanılması gibi) değişiklik ve bozulmalardan sorumlu olmayacaktır.

Altıncı fıkrada cayma hakkına ilişkin on dört günlük sürenin hangi hallerde bir yıla uzayacağına ilişkin düzenleme yapılmıştır. Satıcı veya sağlayıcı tüketiciyi cayma hakkı konusunda gereğince bilgilendirmemişse veya Kanunda ve ilgili yönetmelikteki yükümlülüklerini yerine getirmez ise cayma hakkına ilişkin süre işlemeye başlamaz ve tüketici bir yıl içerisinde cayma hakkını kullanabilir. Satıcı veya sağlayıcı bu eksikliği sözleşmenin kurulmasından sonraki bir safhada giderirse o zaman on dört günlük süre o tarihten itibaren işlemeye başlayacaktır. Yani satıcı veya sağlayıcının, yükümlülüklerini yerine getirmemesi ve cayma hakkı konusunda tüketiciyi bilgilendirmemiş olmasının yaptırımı, tüketicinin bir yıl içerisinde cayma hakkını kullanabilmesidir. Cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiği konusunda ispat yükü satıcı veya sağlayıcıdadır.

Yedinci fıkra yönetmelik yetkisine ilişkindir. Bakanlık, işyeri dışında yapılan sözleşmelerin zorunlu içeriği, hangi sözleşmelerin kapsam dışında tutulacağı ile tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat, satış yapacaklarda aranacak nitelikler ile diğer uygulama usul ve esaslarını yönetmelikle belirleyecektir.

Madde 48- Mesafeli sözleşmeler de, aynı işyeri dışında yapılan sözleşmeler gibi tüketici açısından bazı riskler içermektedir. İşyeri dışında yapılan sözleşmelerde belirleyici özellik, tarafların, mağaza gibi olağan sözleşme kurma mekânları dışında fiziksel olarak karşılaşmasıyken mesafeli sözleşmelerde belirleyici özellik, tarafların hiç karşılaşmamasıdır. Evinden telefon, internet, mektup gibi vasıtalarla sözleşmeyi kuran tüketici, satıcı veya sağlayıcının yüzünü dahi görmemektedir. Nitekim bu tür sözleşmelerde sorun genelde çok düşünülmeden, sözleşmeye ve edime ilişkin ayrıntılar hakkında yeterli bilgi sahibi olmadan, piyasada sunulan aynı türden mal veya hizmete ilişkin sözleşme koşulları ile karşılaştırma yapmadan, mal hiç görülmeden satım sözleşmesi akdediliyor olmasıdır. Dolayısıyla bu hallerde de bilgi eksikliğinin giderilmesi için 25/10/2011 tarihli Tüketici Haklarına İlişkin 2011/83/EU sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesine uyumlu olarak tüketicinin sözleşme ve edim hakkında aydınlatılması ve kendisine bir cayma hakkının verilmesi uygun görülmektedir.

Birinci fıkrada mesafeli sözleşmelerin tanımı yapılmıştır. Mesafeli sözleşme, gerek malların gerekse hizmetlerin, uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında sözleşmenin kurulduğu an da dâhil olmak üzere sözleşmenin kurulduğu ana kadar uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle tarafların fiziksel varlığı olmaksızın kurulan sözleşmedir.

Bu tanım aynı zamanda tüketicinin sadece mal veya hizmetler hakkında bilgi toplamak amacıyla bir satıcı veya sağlayıcının işyerini ziyaret etmesinin ardından uzaktan bir iletişim aracı vasıtasıyla sözleşmeyi müzakere ettiği ve kurduğu durumları da kapsar. Bu durumun tam tersine satıcı veya sağlayıcının işyerinde müzakere edildikten sonra uzaktan bir iletişim aracı kullanılarak kurulan bir sözleşme mesafeli sözleşme olarak kabul edilmez. Bir sözleşme uzaktan iletişim araçlarıyla başlatılırsa, fakat sonunda satıcı veya sağlayıcının işyerinde kurulursa bu da mesafeli sözleşme olarak kabul edilmez. Benzer şekilde mesafeli sözleşme kavramı bir profesyonelden hizmet almak amacıyla tüketici tarafından uzaktan iletişim araçları vasıtasıyla rezervasyon yapılması durumunu kapsamaz. Örneğin saç tıraş olmak için berberin aranarak rezervasyon yapılması.

Bu tür bir sözleşmenin kabulü için belirleyici olan birden fazla unsur vardır. Öncelikle satıcı veya sağlayıcının mal ve hizmetlerini uzaktan pazarlamak üzere sistemini düzenlemiş olması gerekir. Yani uzaktan pazarlamaya yönelik bir organizasyonunun var olması aranır. Satıcı veya sağlayıcının aynı zamanda mağazasında mal veya hizmetlerini sunuyor olması bu noktada bir fark yaratmaz. İki pazarlama tekniğinin bir birinin yanı sıra kullanılması mümkündür. Önemli olan uzaktan pazarlamanın tek seferlik, istisnai bir durum olmamasıdır. İkinci unsur, tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasındaki sözleşmenin mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, internet gibi bir uzaktan iletişim aracının kullanılması suretiyle akdedilmiş olmasıdır. Yani sözleşmenin, tüketici ile satıcı veya sağlayıcının fiziksel varlığı olmaksızın kurulmuş olması gerekir.

İkinci fıkraya göre mesafeli sözleşmelerde tüketicinin, sözleşme veya herhangi bir teklifle bağlanmadan önce Bakanlıkça belirlenecek hususlarda ve özellikle, herhangi bir siparişi onayladığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda açık, anlaşılır bir şekilde bilgilendirilmesi gerekmektedir. Herhangi bir uyuşmazlık çıktığında bu bilgilendirmenin yapıldığını ispat etme yükümlülüğü satıcı veya sağlayıcıda olacaktır.

Üçüncü fıkrada mesafeli satışların ifa edilmesi düzenlenmiştir. Mesafeli satışlarda tüketicilerin yaşadığı problemlerin başında sipariş ettikleri mal veya hizmetlere satıcı veya sağlayıcıların taahhüt ettiği sürede ulaşamamaları gelmektedir. Bu nedenle her halükarda otuz günü aşmamak kaydıyla satıcı veya sağlayıcıların taahhüt ettiği süre içerisinde edimini yerine getirmesi zorunlu kılınmış olup, aksi bir durumda tüketicinin sözleşmeyi feshedebileceği düzenleme altına alınmıştır.

Dördüncü fıkrada mesafeli sözleşmelerden cayma hakkı düzenlenmiştir. Buna göre tüketici on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezaî şart ödemeksizin mesafeli sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Bu sürenin ne zaman başlayacağı yönetmelikle düzenlenecek olup, tüketicinin bu süre içerisinde cayma talebini satıcı veya sağlayıcılara iletmesi yeterlidir. Ayrıca bildirimin satıcı veya sağlayıcılara varması veya onun tarafından öğrenilmiş olması şartı aranmaz. Cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat yükü satıcı veya sağlayıcılardır. Tüketici cayma hakkı konusunda detayları ve şekli Bakanlık tarafından yönetmelikle belirlenecek hususlarda gerektiği şekilde bilgilendirilmez ise cayma hakkına ilişkin süre işlemeye başlamaz ve tüketici bir yıl içerisinde cayma hakkını kullanabilir. Satıcı veya sağlayıcı bu eksikliği sözleşmenin kurulmasından sonraki bir safhada giderirse o zaman on dört günlük süre o tarihten itibaren işlemeye başlayacaktır. Yani satıcı veya sağlayıcının, cayma hakkı konusunda tüketiciyi bilgilendirmemiş olmasının yaptırımı, tüketicinin bir yıl içerisinde cayma hakkını kullanabilmesidir. Tüketici malın mutata/olağan bir şekilde kullanmasından kaynaklanan değişiklik ve bozulmalardan sorumlu olmayacaktır.

Beşinci fıkrada özellikle internet ortamında oluşturdukları sistem üzerinden satıcı veya sağlayıcıların mal ve hizmet satışına aracılık edenlerin sorumlulukları düzenleme altına alınmıştır. Uygulamada satıcı veya sağlayıcılar dışında onlara aracılık eden üçüncü kişiler, oluşturdukları sistem çerçevesinde satıcı veya sağlayıcıların mal veya hizmetlerinin mesafeli yöntemle tüketicilere ulaşmasına aracılık etmekte, aynı zamanda satıcı veya sağlayıcı adına tüketiciden mal veya hizmetlerin bedelini de tahsil etmektedirler. Bu durumda bu kişilerde satıcı veya sağlayıcılar gibi tüketicilere karşı bu maddede yazan hususlardan dolayı sorumlu olacaklardır. Ancak bedel tahsil etmeden sadece satıcı veya sağlayıcılar ile tüketicilerin iletişime geçmelerine aracılık eden ve genellikle yer sağlayıcı niteliğine haiz olan internet siteleri bu fıkra hükümlerine tabi olmayacaktır.

Altıncı fıkraya göre, mesafeli sözleşmelere ilişkin uygulama usul ve esaslarını, özellikle kapsam dışı sözleşmeler, tüketicinin ve satıcı veya sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat gibi hususları Bakanlık tarafından yönetmelik ile belirlenecektir.

Madde 49- Doğası gereği maddi olmayan finansal hizmetler özellikle mesafeli yünden satılmaya uygundur. Elektronik ticaret gibi finansal hizmetlerin mesafeli satışına ilişkin yeni tekniklerin kullanılmasında, finansal hizmetlerin mesafeli satışına ilişkin yasal çerçeve oluşturulmalı ve tüketici güveni artırılmalıdır. Bu madde finansal hizmetlere ilişkin tüketici güvenliğini artırmak amacıyla yazılmıştır. Tasarının 48 inci maddesinde düzenlenen mesafeli sözleşmelerde olduğu üzere, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde de belirleyici özellik, tarafların fiziki olarak hiç karşılaşmamasıdır. Nitekim bu tür sözleşmelerde sorun genelde çok düşünülmeyen, sözleşmeye ve edime ilişkin ayrıntılar hakkında yeterli bilgi sahibi olmadan, piyasada sunulan aynı türden hizmetlere ilişkin sözleşme koşulları ile karşılaştırma yapmadan akdediliyor olmalarıdır. Dolayısıyla bu hallerde de bilgi eksikliğinin giderilmesi için tüketicinin sözleşme ve edim hakkında aydınlatılması ve kendisine bir cayma hakkının verilmesi uygun görülmektedir. Nitekim Avrupa Topluluğu, mesafeli sözleşmelere ilişkin ilk Yönergesini 1997 yılında yayınlamış (97/7/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi); finansal hizmetleri kapsamayan bu yönergeyi takiben 2002 yılında finansal hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına ilişkin olarak ikinci bir yönerge kabul etmiştir (90/619/AET, 97/7/AT ve 98/27/AT sayılı Yönergeleri Değiştiren 2002/65/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi). Tasarının 64 üncü maddesi ve bu maddeye ilişkin olarak çıkarılacak yönetmelik 2002/65/AT sayılı yönergeyi iç hukukumuzda aktarmak amacıyla da hizmet etmektedir.

Birinci fıkrada, finansal hizmetlerin ve finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerin tanımı yapılmıştır. Finansal hizmetlerin tanımına her türlü banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım ve ödeme gibi tüm finansal hizmetler girmektedir. Bu tür bir sözleşmenin kabulü için belirleyici olan birden fazla unsur vardır. Öncelikle sağlayıcının hizmetlerini uzaktan pazarlamak üzere sistemini düzenlemiş olması gerekir. Yani uzaktan pazarlamaya yönelik bir organizasyonunun var olması aranır. Sağlayıcının aynı zamanda banka şubesi, sigorta acentası gibi mekanlarda hizmetlerini sunuyor olması bu noktada bir fark yaratmamaktadır. İki pazarlama tekniğinin bir birinin yanı sıra kullanılması mümkündür. Önemli olan uzaktan pazarlamanın tek seferlik, istisnai bir durum olmamasıdır. İkinci unsur, tüketici ile sağlayıcı arasındaki sözleşmenin mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, internet gibi bir uzaktan iletişim aracının kullanılması suretiyle akdedilmiş olmasıdır.

İkinci fıkrada, bu tip sözleşmelerde tüketicinin, sözleşmenin kurulmasına ilişkin iradesini açıklamadan önce bilgilendirilmesi zorunluluğu getirilmiştir. Sözleşme öncesinde bilgilendirme, cayma hakkı ve ayrıntıları Bakanlıkça belirlenecek diğer hususlarda, açık, anlaşılır ve kullanılan iletişim araçlarına uygun bir şekilde gerçekleşmelidir. Sözleşme öncesi bilgilendirmenin yazılı olması zorunluluğu yoktur. Ancak bu bilgilendirmenin ticari amaçla yapıldığının anlaşılır olması gerektiği gibi, sesli iletişim araçlarının kullanıldığı hallerde satıcı veya sağlayıcının kimliğinin her görüşmenin başında belirtilmesi zorunludur. Bu şekilde tüketiciye dilerse görüşmeyi hemen sonlandırması imkânı verilmektedir. Tüketicinin sözleşmenin kurulmasına dair kabul beyanı, kullanılan iletişim araçlarına uygun olarak fiziki veya elektronik ortamda tespit veya kayıt edilir. Bu andan itibaren sözleşme kurulmuş sayılır.

Üçüncü fıkrada, sağlayıcının ayrıca, sözleşmenin bütün şartlarını ve Bakanlıkça belirlenecek diğer hususları kâğıt ortamında yazılı olarak ya da tüketicinin ulaşabileceği diğer bir kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye ileterek teyidini alması zorunluluğu getirilmektedir. Burada sözleşmenin geçerliliğine dair yazılı bir şekil şartı söz konusu değildir. Önem taşıyan nokta sadece, tüketicinin edinmemiş olduğu bilgileri yazılı olarak edinmesidir. Ancak internet aracılığıyla yapılan işlemlerde yazılı bir belge yerine, ilgili bilgilerin tüketicinin her an ulaşabileceği şekilde kalıcı bir saklayıcı yüklenmesi de yeterli sayılmaktadır. Örneğin tüketicinin bilgisayarına, bir diskete veya cep telefonuna yüklenmesi de mümkündür. Önemli olan, tüketicinin bu bilgilere istediği an daha ileriki bir tarihte yeniden ulaşabilmesidir. Bu yükümlülük, tüketicinin sözleşmeyi kuran irade beyanını yöneltmesinden önce veya tüketicinin talebi üzerine yazılı bilgilendirmeye elverişli olmayan bir uzaktan iletişim aracı kullanılarak sözleşmenin kurulması halinde, sözleşmenin kurulmasından hemen sonra yerine getirilmelidir.

Dördüncü fıkra gereği bankacılık, sigortacılık gibi hassas bilgilerin yer aldığı finansal hizmetlerin mesafeli satışında tüketiciler istedikleri takdirde sözleşmeleri devam ettiği sürece sözleşme şart ve koşullarını ücretsiz bir şekilde kâğıt ortamında isteyebilecektir. Aynı zamanda herhangi bir uzaktan iletişim aracı kullanan tüketici finansal hizmetin niteliğiyle bağdaşması halinde bu uzaktan iletişim aracını değiştirme hakkına da sahip olacaktır. Örneğin telefon bankacılığını kullanan bir tüketici daha sonra bu hizmeti almaktan vazgeçerek internet bankacılığı hizmeti almaya başlayabilecektir.

Beşinci fıkrada, mesafeli sözleşmelerde olduğu gibi finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde de tüketicinin on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahip olduğu hüküm altına alınmıştır. Ancak sigorta sözleşmelerinde Türk Ticaret Kanununda yer alan, bireysel emeklilikte ise bireysel emeklilik

mevzuatında yer alan tüketici lehine olan cayma süreleri uygulanacaktır. Dolayısıyla Kanunda da bu istisnai düzenleme benimsenmiştir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimim on dört veya duruma göre sigorta ve bireysel emeklilik sözleşmelerinde ise ilgili mevzuatta yer alan süreler içerisinde kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yöneltilmiş olması yeterlidir. Ayrıca bildirimim sağlayıcıya varması veya onun tarafından öğrenilmiş olması aranmaz. Cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat yükü sağlayıcıdır.

Altıncı fıkrada tüketicinin finansal hizmetlerin mesafeli sözleşmelerini sona erdirmeye talebini istediği uzaktan iletişim aracılığıyla iletebilmesi hakkı tanınmıştır. Böylelikle, sağlayıcıların sözleşmenin sona erdirilmesi hususunda tüketicileri belirli bir uzaktan iletişim aracını kullanmaları hususunda zorlamasının önüne geçilecektir. Bununla paralel bir şekilde tüketiciler hangi yöntemle sözleşme kurmuş ise (internet, telefon, elektronik posta vb) sözleşmenin sona erdirilmesi için bu yöntemden daha ağır bir yöntemle zorlanamayacaktır.

Yedinci fıkrada, Bakanlığın, finansal hizmetlerin mesafeli sözleşmelerine ilişkin uygulama usul ve esaslarını, özellikle kapsam dışı sözleşmeler, kartla ödeme, tüketicinin ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, kartla ödeme, cayma hakkı, gibi hususları yönetmelik ile belirleyeceğine ilişkin düzenleme yapılmıştır.

Madde 50- Bu madde ile 4077 sayılı Kanunun “devre tatil” başlıklı 6/B maddesi, başlığı ile birlikte yeniden düzenlenmiştir.

Bu düzenlemenin temelini 14/1/2009 tarihli 2008/122/AT sayılı Devre Tatil, Uzun Süreli Tatil Ürünü, Yeniden Satım ve Değişim Sözleşmelerinin Belirli Yönleri Açısından Tüketicinin Korunması Hakkında Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi oluşturmaktadır. Söz konusu yönerge uzun yıllardır tartışılan ve 94/47/AT yönergesinin yeniden düzenlenmiş halidir ve maksimum uyum gerektiren bir yönerge dir.

Birinci fıkrada, yönergeye paralel olarak devre tatil sözleşmesi tanımlanmıştır. Bir yıldan uzun süre için yapılan ve bu süre zarfında, yıl içinde, birden fazla dönem için bir veya daha fazla gecelik konaklamaya imkân veren sözleşmeler devre tatil sözleşmesi olarak tanımlanmıştır.

İkinci fıkrada devre tatil sözleşmeleri ile sağlanan hakkın şahsi veya aynı bir hak olmasının fark yaratmadığı vurgulanmıştır. Günümüzdeki sektör uygulamalarına bakıldığında, çok farklı hukuki yapılar içinde bu hakkının verildiği görülmektedir. Dolayısıyla tanımın bütün bu olası halleri kapsayacak şekilde geniş tutulması önem taşımaktadır. Örneğin, devre mülkler, yat ve gemiler gibi gecelik konaklama imkânı veren her türlü ürün bu kapsamda değerlendirilmektedir. Ülkemizde devre tatil sözleşmelerinde tüketiciler zaman zaman problemler yaşamaktadır. Tıpkı ön ödemeli konut satışı gibi devre tatiller de maket üzerinden satılabilmektedir. Bu açıdan tüketicilere bir güvence olması hasebiyle Belediyeden alınacak yapı (inşaat) ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli devre tatil sözleşmesi imzalanması yasaklanmıştır.

Diğer taraftan mevcut Kanunda bu güne kadar hiç düzenlenmemiş olan ve devre tatil sözleşmeleri gibi bir yıldan uzun süre için kurulan, ancak tüketicilere sözleşme süresince konaklamaya veya konaklama ile birlikte seyahat veya diğer hizmetlerin beraber sunulduğu durumlara ilişkin indirim veya diğer tür menfaatlerden faydalanma hakkı veren uzun süreli tatil ürünleri sözleşmeleri de bu madde kapsamı dâhilinde değerlendirilecektir. Bu tür uygulamalar basit anlamda tatil kavramından farklı olup örneğin bir otelde gecelik konaklama için indirim veya özel bir ücret sağlayan veya konaklama ile birlikte belirli hizmetlerden sözleşme süresince ücretsiz

faydalanmayı sağlayan ülkemizde de hâlihazırda çok yaygın olmamakla birlikte uygulamada olan “tatil kulübü üyeliği” indirim kartı veya üyelik kartı benzeri tatil ürünlerine ilişkin sözleşmelerdir. Ancak burada önemle üzerinde durulması gereken husus, bu hizmetlerin konaklamayı da içermesi durumudur ve bu hallerde de madde hükümleri uygulama alanı bulacaktır.

Dördüncü fıkra, devre tatil, uzun süreli tatil ürünü ve bunlara ilişkin değişim veya yeniden satım sözleşmesi akdetmek isteyen tüketicilere sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce kâğıt üzerinde ya da tüketicinin ulaşabileceği kalıcı veri saklayıcısı ile ön bilgilendirme yapılması zorunluluğu getirilmiştir. Bu bilgilerin daha sonra sözleşmede yer alacağı dikkate alındığında bu sayede tüketicinin akdedeceği sözleşmenin içeriği, cayma hakkının varlığı, kullanımı ve sonuçları hakkında da önceden bilgilendirilmesi önem arz etmektedir. Özellikle dünyada oldukça yaygın olan, değişim hakkı ve yeniden satım sözleşmeleri madde kapsamına alınmıştır.

Beşinci fıkra, mesafeli yoldan kurulanlar hariç olmak üzere tüketicinin sözleşme tarihini kendisinin atmasının satıcı veya sağlayıcılar tarafından sağlanması zorunlu kılınmıştır. Diğer taraftan akdedilen sözleşmenin bir nüshasının kâğıt üzerinde ya da tüketicinin ulaşabileceği kalıcı veri saklayıcısı tüketicie verilmesi zorunluluğu getirilmiştir. Adi yazılı şekilden daha ağır şekil koşulları öngören kanun hükümleri saklıdır. Örneğin kısmi süreli faydalanma hakkının yeri geldiğinde taşınmaz üzerindeki bir ayni hakka bağlanması da mümkün olduğundan (kat mülkiyeti gibi) bu sözleşmenin tapuda yapılması gerekeceği açıktır.

Altıncı fıkra, cayma hakkı düzenlenmiştir. Buna göre tüketici, tecrübe ve muayene ettiği tarihten itibaren ondört gün içinde hiçbir sebep göstermeksizin ve hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin cayma hakkını kullanabilir. Ondört günlük cayma süresi içerisinde satıcı veya sağlayıcı tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Uygulamada özellikle bazı şirketlerin sözleşmeler akdetmesi, tüketicilerden tahsilat yapması ve daha sonra cayma hakkının kullanılmasında zorluk çıkarması nedeniyle sözleşmenin kurulması sonrasında tüketicinin cayma hakkını kullanıp kullanmayacağını belli olması aşamasına kadar tüketiciden bir ödeme talep edilmesi yasaklanmıştır. Bu maddede düzenlenen sözleşmelerin ve buna bağlı diğer sözleşmelerin cayma hakkının kullanılmasıyla birlikte sona ereceğine ilişkin düzenleme yapılmıştır.

Yedinci fıkraya göre, tüketicinin ödediği bedel kısmen veya tamamen satıcı veya sağlayıcı ile kredi veren arasındaki bir anlaşmaya dayanılarak bir kredi veren tarafından karşılanıyorsa, yani ortada bir bağlı kredi varsa, cayma hakkının kullanılması ile birlikte kredi sözleşmesi de hiçbir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü söz konusu olmaksızın kendiliğinden sona erecektir. Bu şekilde tüketicinin artık ihtiyaç duymadığı bir krediyi kullanmaya devam etmek zorunda kalması engellenmek istenmiştir.

Sekizinci fıkra, ayrıntıların ikincil mevzuatla düzenlenmesi konusunda Bakanlığa yetki verilmiştir.

Madde 51- Paket tur sözleşmelerine ilişkin bu madde, 13/6/1990 tarihli Paket Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara İlişkin 90/314/AET sayılı Konsey Yönergesi (ATRG 1990 L158/59) esas alınarak hazırlanmıştır. Bunun yanı sıra bu Yönergenin İsviçre hukukuna aktarılması amacıyla yürürlüğe konulan 18/6/1993 tarihli Paket Turlara İlişkin Federal Yasadan da (Bundesgesetz über Pauschalreisen - AS 1993 3152) faydalanılmıştır.

Birinci fıkra paket turun tanımına ilişkindir. Paket tur sözleşmelerinin tanımı AT Yönergesine uygun olarak revize edilmiştir. Buna göre paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından taşıma, konaklama ve bu hizmetlere bağlı veya bunların yan hizmeti niteliğinde olmayan başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmelerdir. Tanımdan da anlaşılacağı gibi, sadece taşıma veya sadece konaklamaya ilişkin hizmetlerin sunuluyor olması halinde bir paket tur sözleşmesi söz konusu olmaz. Bu hallerde 4077 sayılı Kanunun ayıplı hizmete ilişkin düzenlemeleri ve Türk Borçlar Kanunu ve Türk Ticaret Kanununun ilgili hükümleri uygulama alanı bulur. Ancak bunlardan ikisinin birlikte veya bunlardan biri ile birlikte başka turizm hizmetlerinin (rehberlik, gezi, ören yeri ziyaretleri gibi) sunulduğu sözleşmeler paket tur sözleşmeleri olabilir. Fakat bunun için ek iki unsurun daha gerçekleşmiş olması gerekir: Biri fiyatın toptan kararlaştırılmış olması; diğeri ise gezinin en az yirmidört saat sürmesi veya daha kısa olsa bile gecelik konaklamayı içermesidir.

İkinci fıkraya göre, paket tur nitelendirmesi açısından turun ayrıntılarının, paket tur düzenleyicisi, aracısı veya tüketici tarafından belirlenmiş olmasının bir önemi bulunmamaktadır. Bütün ayrıntılar tüketici tarafından belirlenmiş olsa bile, paket tur düzenleyicisi veya aracısının bu istemlere göre bir gezi organize etmesi ve bunu toptan bir fiyata tüketiciye sunması halinde de bir paket tur sözleşmesinden bahsedilir. Aynı zamanda, paket tur kapsamındaki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılması da bu madde hükümlerinin uygulanmasına engel teşkil etmeyecektir.

Üçüncü fıkra paket tur düzenleyicisinin Türkiye’de temsilcisinin bulunmaması halinde paket tur aracısının da bu maddenin uygulanması sırasında paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olacağı hususu düzenlenmiştir.

Dördüncü fıkra ön bilgilendirmeye ilişkindir. Diğer birçok sözleşmede olduğu gibi, paket tur sözleşmelerinde de paket tur düzenleyicisi veya aracısının sözleşme öncesinde tüketiciyi bilgilendirme yükümlülüğü vardır. Bu şekilde tüketicinin bilgi edinmiş bir şekilde sözleşme ilişkisine girmesi sağlanmak istenmiştir. Hangi konularda tüketicilerin bilgilendirileceği ve hazırlanacak broşürlerin ayrıntıları Bakanlık tarafından yönetmelik ile belirlenecektir.

Beşinci fıkra yazılı veya mesafeli akdedilen paket tur sözleşmelerinin bir nüshasının tüketicilere ya kâğıt ortamında ya da kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından iletilmesi zorunlu kılınmıştır.

Altıncı fıkra paket turda değişiklik yapılmasının sonuçları düzenlenmiştir. Gezinin başlamasından önce sözleşmenin esaslı unsurlarından birisinin değiştirilmesi veya turun başlamadan önce iptal edilmesi halinde tüketicinin bu değişikliği veya paket tur düzenleyicisi tarafından sunulan alternatif bir turu kabul etme veya herhangi bir tazminat ödemek zorunda olmaksızın sözleşmeden dönme hakkı vardır. Özellikle gezi ile amaçlanan sonucun elde edilmesinin imkânsızlaştığı haller her zaman için esaslı sözleşme değişikliği olarak kabul edilecektir. Buna karşılık tüketiciyi etkilemeyecek, küçük değişiklikler açısından (örneğin otobüs kalkış saatinin yarım saat ertelenmesi) tüketicinin herhangi bir talepte bulunması mümkün değildir. Sözleşmeden dönülmesi halinde ise paket tur düzenleyicisi veya aracısının, tüketicinin ödemiş olduğu bedeli en geç yedi gün içinde kendisine iade etmesi gerekmektedir.

Yedinci fıkra, paket tur sözleşmesinin ifasına başlanmasından sonra ortaya çıkan sözleşmeye aykırılıklara ilişkindir. Sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik nedeniyle tüketicinin farklı talepleri olabilir. Bunlardan ilki bedelin indirilmesini talep hakkıdır. Tüketicinin elindeki ikinci imkân ise, ifasına başlanmış olsa da paket tur sözleşmesinden dönmektir. Ancak bunun için paket tur düzenleyicisi veya aracısının gezi içinde önemli yer tutan bir yükümlülüğünü yerine getirmedeği veya getiremeyeceğinin tespit edilmesi gerekir. Sadece tali bazı sorunlar yaşanması halinde sözleşmeden dönme hakkı kullanılamaz. Bunun için sözleşmeye aykırılığın esaslı olması gerekir. Eğer tüketici sözleşmeden dönerse paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer ve yapılmış olan ödemeleri de derhal iade etmesi gerekir. Fakat paket tur düzenleyicisi veya aracısı da o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için tüketiciden bir karşılık isteyebilir. Bu karşılık, tüketicinin sunulan edimlerden faydalanmasıyla orantılı olarak saptanacaktır. Eğer hiç faydalanmamışsa herhangi bir istem de olmayacaktır.

Sekizinci fıkra paket tur sözleşmesinin hiç veya gereği gibi yerine getirilmemesinin sonuçlarını düzenlemektedir. Paket tur sözleşmesinin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi halinde tüketicinin dönme, bedel indirimi veya farklı turlara katılma gibi haklarını kullanması onun doğmuş olan zararlarının karşılanmasını sağlamayacaktır. Bu amaca hizmet eden tazminat talebi sekizinci fıkra düzenlenmiştir. Tüketicinin zararı farklı sebeplerden kaynaklanabilir. Örneğin oteldeki merdivenin yıkılması sonucu tüketici bir şahıs varlığı zararına uğramış olabilir. Bu durumda hastane ve tedavi giderleri kadar uygun bir manevi tazminatın ödenmesi de düşünülebilecektir. Taşıma sırasında gerekli önlemler alınmamış olduğu için tüketicinin çantası çalınmış veya unutulmuşsa tüketicinin uğradığı zarar bir malvarlığı zararı olarak tazmin ettirilebilecektir. Ancak bunların yanı sıra, başlı başına turun sözleşmeye aykırı ifası tüketicinin tatil zamanının boşa harcanmasına neden olmuşsa bu da bir tazminat borcu doğurur. Örneğin kalınan otelin hemen yanında bulunan bir gece kulübü nedeniyle yaşanan rahatsızlıklar; deniz kenarı denilen otelin denize iki saat araba mesafesinde olması nedeniyle denize girmek mümkün olmamış ise, tatil amacına ulaşmadığı için tüketici bir tazminat isteyebilir. Bu tazminat kalemi herhangi bir malvarlığı zararı doğmasından bağımsız olarak talep edilebilecektir.

Dokuzuncu fıkra paket turdan yararlanan tüketici dışındaki kişilerin, tüketici olarak kabul edileceğine ilişkindir. AT Paket Tur Yönergesi, paket tur katılımcısının ticari veya mesleki faaliyeti çerçevesinde hareket etmesi halinde de koruma ihtiyacının var olduğu görüşüyle bu Yönerge açısından bu tür kişilerinde bu madde ile tüketicilere sağlanan haklardan faydalanacağı düzenlenmiştir. Diğer taraftan bu niteliğe haiz kişiler paket turlarla ilgili yaşamış oldukları uyuşmazlıklarla ilgili bu Kanunla düzenlenmiş olan tüketici hakem heyetlerine ve tüketici mahkemelerine müracaat edebileceklerdir.

Onuncu fıkra ile Bakanlığa paket turlara ilişkin yönetmelik çıkarma yetkisi verilmiştir.

Madde 52- Birinci fıkra abonelik sözleşmelerinin tanımı yapılmıştır. Bu sözleşmeler, tüketiciye, belirli bir mal veya hizmeti edinmesini sağlayan sözleşmelerdir. Bu edinim sürekli olabileceği gibi düzenli aralıklarla da olabilir. Elektrik, su, doğalgaz, telefon, gazete ve dergi abonelikleri bu sözleşme türüne örnek olarak verilebilir.

İkinci fıkra, yazılı veya mesafeli olarak akdedilen sözleşmelerin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketicilere verilmesi zorunlu kılınarak, tüketicilerin imzalamış oldukları sözleşmeler hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanmıştır.

Üçüncü fıkraya göre, belirli süreli abonelik sözleşmelerinin kendiliğinden uzayacağına ilişkin sözleşme şartları geçersiz kılınmaktadır. Uygulamada belirli süreler için kurulan abonelik sözleşmelerine bu sözleşmenin bir itiraz gelmemesi halinde aynı süre ile uzayacağına ilişkin hükümler konulabilmektedir. Bu durum zaman zaman tüketicilerin problemler yaşamasına sebebiyet vermektedir. Sözleşme tarihini hatırlamayan tüketici sözleşmeyi uzatmayacağına ilişkin iradesini satıcı veya sağlayıcılara iletmeyi unutabilmekte ve böylelikle sözleşmesi uzadığı için çeşitli problemler yaşayabilmektedir. Bunun önüne geçilmesi amacıyla ya sözleşme uzatma talebinin tüketiciden gelmesi ya da sözleşmenin bitmesinden önce satıcı ve sağlayıcıların sözleşmenin uzatılması talebini tüketicilere iletterek tüketicinin onayını almaları gerekecektir. Böylelikle tüketicilerin iradeleri ve bilgileri dışında sözleşmelerinin uzatılmasının önüne geçilmiş olunacaktır. Sözleşmenin kendiliğinden uzayacağına ilişkin onayın sözleşmenin kurulması sırasında veya sözleşmenin sona ermesinden çok önce alınması haksız şart olarak değerlendirilecektir.

Dördüncü fıkra, abonelik sözleşmelerinin feshedilmesine ilişkin düzenleme yapılmıştır. Abonelik sözleşmeleri ile ilgili olarak uygulamada yaşanan en önemli sorun, bunlara ilişkin sözleşme koşulları arasında otomatik uzatma hükümlerinin bulunması veya sözleşme sürelerinin çok uzun tutulmasıdır. Dolayısıyla bu fıkra, tüketicilere belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmelerini diledikleri zaman feshetme hakkı verilmiştir. Diğer taraftan süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde de tüketiciye sözleşmeyi feshetme imkânı tanınmıştır. Fesih bildirimi kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla da yapılabilecektir. Uygulamada tüketiciler zaman zaman kolay bir şekilde sözleşme kurabilirken, kurdukları bu sözleşmeyi feshedebilmeleri satıcı veya sağlayıcılar tarafından zorlaştırılabilmektedir. Örneğin mesafeli yöntemle kurulan bir internet aboneliğinin feshedilmesi için sağlayıcının tüketiciyi merkez ofis veya şubelerine çağırması gibi. Bu husus tüketiciler açısından hem zaman kaybına neden olmakta hem de daha maliyetli olmaktadır. Bunun önüne geçilmesi için tüketicinin sözleşmeyi nasıl akdetmiş ise aynı yöntemle de sözleşmeyi feshedebilmesine olanak sağlayacak bir düzenleme yapılmıştır.

Beşinci fıkra abonelik sözleşmesinin sona erdirilmesine ilişkindir. Fesih beyanının hemen hüküm ifade etmesi sık sık satıcı ve sağlayıcıları zor durumda bırakacağı için bu bildirimin, satıcı veya sağlayıcılara ulaşmasından belirli bir süre sonra aboneliğin sonlandırılması kabul edilmiştir. Kural, fesih beyanının Bakanlık tarafından abonelik türlerine göre yönetmelikle belirleyeceği süreler içerisinde etkisini doğurmasıdır. Şayet satıcı veya sağlayıcılar bu süreler içerisinde aboneliği sonlandırmaz iseler tüketiciler bu süreden sonra mal veya hizmetten faydalanmış olsa bile bir ücret ödemek zorunda kalmayacaklar. Satıcı veya sağlayıcı fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren geçecek onbeş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan ücretin geri kalan kısmını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlü kılınmıştır.

Altıncı fıkra, tüketicilere kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla da fesih yapabilme imkânı getirildiği dikkate alındığında tüketicilerin hem yazılı hem de kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yapacağı fesih bildirimi ve talebi ile gerekli diğer işlemlerin yerine getirilmesi amacıyla satıcı veya sağlayıcıların gerekli tedbirleri almaya yönelik sistem kurmaları ve kesintisiz olarak açık tutmaları zorunlu tutulmuştur.

Yedinci fıkra ile Bakanlığa yönetmelik çıkarma yetkisi verilmiştir.

Madde 53- Birinci fıkrada, süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon kampanyalarının Bakanlık tarafından çıkarılacak yönetmelik ile belirlenen süreli yayıncılık amaçlarına uygun kültürel ürün ve hizmetlerle sınırlı olduğu düzenlenmiştir.

İkinci fıkrada günlük, haftalık ve daha uzun periyotlu süreli yayınların promosyon kampanyalarının süreleri belirlenmiştir. 4077 sayılı Kanunun 11 inci maddesinde yer alan; “Bu amaçla kampanya düzenlenmesi halinde, kampanya süresi altmış günü geçemez.” hükmü haftalık, aylık ve daha uzun süreli periyotlarla yayınlanan süreli yayınlara ait promosyon uygulamalarında altmış gün ifadesinin nasıl uygulanacağı konusunda tartışmalara sebebiyet verdiğinden bu süreler, süreli yayının yayınlanma periyoduna göre tek tek belirlenmiştir. Bu süreler, gazete gibi günlük süreli yayınlarda yetmişbeş gün, haftalık süreli yayınlarda onsekiz hafta, aylık, üç aylık, dört aylık, yıllık gibi bir haftadan daha uzun periyotlarla yayınlanan süreli yayınlarda ise oniki ay olarak belirlenmiştir.

Üçüncü fıkrada, süreli yayın kuruluşlarının düzenleyecekleri promosyon kampanyasına ait reklam ve ilânlarda, kampanya konusu mal veya hizmetin Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programı ilân etmeleri gerektiği ve kampanya konusu mal veya hizmetin teslim ve ifasını, kampanyanın bitiminden itibaren kırkbeş gün içinde yerine getirmek zorunda oldukları düzenlenmiştir.

Dördüncü fıkrada, promosyon kampanyası süresince, süreli yayının satış fiyatının, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle artırılamayacağı ve kampanya konusu mal veya hizmet bedelinin tamamının veya bir bölümünün tüketici tarafından karşılanmasının istenemeyeceği düzenlenmiştir.

Beşinci fıkrada, promosyon kampanyasına konu mal veya hizmetin taahhüdü ve dağıtımının bölünerek yapılamayacağı gibi, bu mal veya hizmetin ayrılmaz ya da tamamlayıcı parçalarının da ayrı bir promosyon kampanyası konusu haline getirilemeyeceği düzenlenmiştir. Bu Kanunun uygulamasında, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen her bir mal veya hizmete ilişkin işlemler bağımsız bir promosyon kampanyası olarak kabul edilecektir. Örneğin bir ansiklopedi setinin her bir cildi için ayrı kampanya düzenlenemeyecektir.

Altıncı fıkrada süreli yayın kuruluşları tarafından doğrudan düzenlenmeyen ancak süreli yayınlara ilişkilendirilen promosyon uygulamaları hakkında da bu madde hükümlerinin uygulanacağı öngörülmüştür. Böylelikle daha önce petrol istasyonları tarafından kendilerinden ürün alanlara gazete/dergi verilmesi gibi uygulamaların önüne geçilmek istenilmiştir.

Yedinci fıkrada süreli yayınlara ilişkili promosyon uygulamalarına ilişkin usul ve esasların Bakanlık tarafından yönetmelikle belirleneceği düzenlenmiştir.

Madde 54- Bu madde, 16/2/1998 tarihli Tüketicilere Sunulan Malların Fiyatlarının Belirtilmesi Konusunda Tüketicilerin Korunmasına İlişkin 98/6/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergesini (ATRG 1998 L 80/27) iç hukukumuzla aktarma amacına hizmet etmektedir.

Birinci fıkraya göre perakende satıma arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir, okunabilir şekilde o malla ilgili tüketicinin ödeyeceği tüm vergiler dâhil satış fiyatı, birim fiyatı, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren etiket konulması, etiket konulması mümkün olmayan hallerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunlu kılınmıştır. Hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listeler de aynı usule uyularak asılmalıdır.

İkinci fıkrada etiket, fiyat ve tarife listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyatın uygulanacağı belirtilmiştir.

Üçüncü fıkrada indirimli satışlar düzenlenmiştir. Günümüzde firmaların satışlarını arttırabilmek amacıyla kullandıkları en yaygın yöntemlerden birisi indirimli satış uygulamalarıdır. Ülkemizde indirimli satışlarla ilgili kapsamlı bir yasal düzenleme bulunmaması çeşitli suistimallere neden olabilmektedir. Örneğin, işyeri sahipleri fiyat etiketleri üzerine önceden geçerli olmayan yüksek fiyatlar yazarak, sonrasında bu fiyatların üzerini çizmek ve aslında mevcut olan eski fiyatları tekrar yazmak suretiyle tüketicilerde indirim yapılmış izlenimi uyandırabilmektedirler. Bu gerçek dışı kampanyalar tüketicileri yanıltıcı etkiler meydana getirebilmektedir. Getirilen yasal düzenlemelerle indirimli satış faaliyetlerine çeki düzen verilmesi ve bu sayede tüketicilerin aldatılmasının ve yanlış yönlendirilmesinin önlenmesi amaçlanmaktadır. Bu fıkrada, indirimli satış esnasında indirimden önceki fiyat ile indirimli fiyatın ve indirim oranının etiket, fiyat ve tarife listelerinde birlikte gösterilmesi mecburiyeti getirilerek gerçekte ne kadar indirim yapıldığının tüketiciler tarafından görülmesi temin edilmiştir. İndirimden önceki fiyattan malların veya hizmetlerin satışa sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya ait olacaktır.

Dördüncü fıkrada, fiyat etiketlerinin uygulanması ile ilgili bakanlıkla birlikte belediyelerinde yetkili olduğu düzenlenmiş olup, belediyelerde bu madde kapsamında denetim ve inceleme yaparak aykırı uygulamalar ile ilgili tespitlerini idari yaptırım uygulanmasını teminen bu Kanunun 77 nci maddesi doğrultusunda yaptırım uygulananın merkezinin bulunduğu valiliğe bildireceklerdir.

Beşinci fıkraya göre etiket ve tarife listeleri ile indirimli satışlara ilişkin uygulama usul ve esasları Bakanlık tarafından yönetmelikle düzenlenecektir.

Madde 55- Bu madde ile 4077 sayılı Kanunun 14 üncü maddesinde yer alan tanıtm ve kullanma kılavuzuna ilişkin hususlara benzer düzenlemeler yapılmıştır.

Birinci fıkrada, tüketicilerin bilgilendirilmesi amacıyla tüketiciye sunulan malların, tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe tanıtm ve kullanma kılavuzuyla ve gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satılması zorunluluğu getirilmiştir.

İkinci fıkrada, malın güvenli kullanımına ilişkin hususların malın üzerinde yer alması halinde yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunluluğu getirilmiştir. Örneğin, bir otomobilde “Emniyet kemerinizi takınız.” şeklinde güvenlikle ilgili bir bilginin yazılı veya sesli olarak yer alması halinde Türk tüketicilerin can ve mal güvenliğinin korunması amacıyla bu bilgilerin Türkçe olarak verilmesi zorunluluğu getirilmiştir.

Tüketicilerin zararlı ve tehlikeli malların kullanımı halinde uyarılması gerekmektedir. Benzer husus Avrupa Parlamentosu ve Konseyinin 2001/95 sayılı ve 3/12/2001 tarihli Genel Ürün Güvenliği Yönergesinde de yer almaktadır. Üçüncü fıkra bu uyarı amacına hizmet etmektedir. Malların ilgili teknik düzenlemesi uyarınca kişinin sağlığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu maldan emniyetle faydalanılabilmesi için üzerine veya tanıtm ve kullanma kılavuzuna bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarıların, açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulması veya yazılması zorunlu kılınmıştır. Ancak bu husus güvensiz ürünlerin piyasaya arz edilebileceği anlamı taşımamaktadır. Bazı ürünler nitelikleri gereği kullanılmaları sırasında tehlikeli olabilmektedirler. Bu nedenle de bu tehlikeye ilişkin doğru ve dikkatli kullanılmalarını sağlama adına tüketicilerin bilgilendirilmesi gerekmektedir.

Dördüncü fıkrada, üretici, ithalatçı ve satıcıların Türkçe tanıtmaya ve kullanımı kılavuzlarının hazırlanmasına ve tüketicilere teslim edilmesine ilişkin sorumlulukları düzenleme altına alınmıştır. Buna göre garanti belgesinin hazırlanarak piyasaya arz edilme sorumluluğu üreticilere/ithalatçılara; hazırlanmış olan bu kullanma kılavuzlarının tüketicilere verilmesi sorumluluğu ise satıcılara aittir. Dolayısıyla üretici ve ithalatçılar malları ilgili kullanma kılavuzlarının hazırlanarak malları birlikte piyasaya arz edildiğini, satıcıların da kullanma kılavuzlarının tüketicilere verildiğini ispat etmek zorunda tutulacaklardır.

Beşinci fıkrada, hangi malların tanıtmaya ve kullanma kılavuzu ve etiketle satılmak zorunda olduğu ve bunlarda bulunması gereken asgari unsurlar ile diğer uygulama usul ve esaslarına müteallik ayrıntıların ikincil mevzuatla düzenlenmesi konusunda Bakanlığa yetki verilmiştir.

Madde 56- 25/5/1999 tarihli Tüketici Malları Satım Sözleşmeleri ve İlgili Garantilerin Bazı Yönleri Hakkında 1999/44/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesinde ihtiyari garantiye ilişkin hükümler yer almakta olup, Yönergede yer alan bu hususlar bu madde ile düzenlenmiştir.

Birinci fıkrada, üretici ve ithalatçılara Bakanlıkça belirlenen mallar için garanti belgesi düzenleme zorunluluğu getirilmiştir. Ancak 4077 sayılı Kanunda yer alan garanti belgesinin Bakanlıkça onaylatılması şartı kaldırılmıştır. Bu fıkrada, garanti belgesinin tekemmül ettirilerek tüketicilere verilmesi sorumluluğunun satıcıya ait olduğu da hüküm altına alınmıştır.

İkinci fıkra ile garanti süresi iki yıl olarak belirlenmiştir. Bilindiği üzere Kanunun 12 nci maddesinde ayıplı mala karşı hak arama süresi iki yıl olarak belirlenmiştir. Buna göre, garanti belgesi ile satılan bir malın garanti süresi de iki yıldan az olamaz. Bir anlamda tüketiciler, satın aldıkları mallar ile birlikte kendilerine verilen garanti belgesi sayesinde Kanunun 11 inci maddesindeki haklarından haberdar olacaklar, iki yıldan az olmamak üzere üretici ve ithalatçının tanıdığı süre içinde haklarını arayabileceklerdir. Garantinin süre dışında başka bir ölçü birimi ile de belirlenmesi mümkündür. Örneğin, fotokopi makinelerinde çekim adedi, otomobillerde katedilen kilometre, otomobil lastiklerinde ise diş derinliği gibi. Bunlardan hangisi önce dolarsa garanti süresinin sona erdiği kabul edilmektedir. Diğer taraftan, bir garanti belgesinin verilmemesi, tüketicinin yasal haklarını kullanamayacağı anlamına gelmez.

Üçüncü fıkrada, ayıplı mallarda tüketicinin seçimlik haklarına ilişkin 11 inci maddedeki onarım hakkını seçmesi durumunda, tüketicinin hangi hallerde diğer seçimlik hakları kullanacağı belirlenmiştir. Tüketici onarım hakkını seçerek malın tamir edilmesi halinde malı kullanmaya devam edebileceğini beyan ederek söz konusu mala ikinci bir şans vermektedir. Ancak buna rağmen 58 inci maddede belirlenen azami tamir süresi içerisinde mal tamir edilmez ise veya tamir edilen mal garanti süresi içerisinde tekrar arızalanırsa veya garanti süresi içerisinde kullanıcı hataları kapsam dışı olmak üzere tamirinin mümkün bulunmadığı anlaşılırsa tüketici 11 inci maddede yer alan diğer seçimlik hakları kullanmakta serbest olacaktır. Satıcı tüketicinin seçtiği talebi yerine getirmek zorunda olup, tüketicinin seçtiği talep yerine getirilmez ise satıcı ile birlikte üretici veya ithalatçı da tüketicilere karşı müteselsil sorumlu olacaktır. Tüketici bu durumda seçtiği talebin yerine getirilmesi için üretici veya ithalatçıya da başvurabilecektir.

Dördüncü fıkrada, Bakanlığa hangi malların bu tür bir belge ile satıma sunulmak zorunda olduğu ve konuyla ilgili diğer usul ve esasları belirleme yetkisi verilmiştir.

Madde 57- İhtiyari garantiye ilişkin düzenleme, 99/44 sayılı AB Yönergesinin 6 ncı maddesi ile uyumlu olarak yapılmıştır.

Maddenin birinci fıkrasında ihtiyari garantinin tanımı yapılmıştır. Buna göre ihtiyari garanti, tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla, malın veya hizmetin bedelinin iadesi, değiştirilmesi, onarılması ya da bakımının yapılması veya benzer hususlarda verilen taahhüdü ifade etmektedir. Garanti taahhüdü ile tüketiciye verilen hakların, tüketicinin, satıcıya karşı zaten yasa gereği sahip olduğu seçimlik haklarından hiçbirisinin yerini alması mümkün değildir. Ayıptan doğan sorumluluk garanti taahhüdünün yanı sıra, bağımsız olarak söz konusudur.

İkinci fıkra gereği satıcı ve sağlayıcılar taahhüt ettikleri hakları kullandırırken herhangi bir ücret alamayacaklardır. Örneğin beş yıl ücretsiz onarım hakkı vermiş olan bir satıcı bu beş yıllık garanti taahhüdü için malı onarıken tüketiciden tamir, işçilik, parça ve benzeri ücret adı altında bir bedel talep edemeyecektir.

Üçüncü fıkra da garanti taahhüdünde bulunan satıcı veya sağlayıcıların, bu taahhütte ve ilgili reklamlarda yer alan ifadelerle bağlı olacağı hüküm altına alınmıştır. Tüketicinin, satım sözleşmesinden doğan yasal haklarının saklı olduğu ve bunların garanti ile sınırlandırılmadığı garanti taahhüdünde ifade edilmek zorundadır. Garanti taahhüdünde, garantiden faydalanma koşulları, süresi, garanti verenin adı ile erişim bilgileri açık ve anlaşılır bir dille yer almalıdır.

/9/1984 tarihli Aldatıcı ve Karşılaştırmalı Reklamlara ilişkin Konsey Yönergesinin 3/a ilanına açık diğer bir kalıcı veri saklayıcısı üzerinde kayıtlı olarak kendisine verilmesi gerekmektedir.

Beşinci fıkraya göre, ihtiyari garanti taahhüdü bu maddede belirtilen özellikleri taşımaya bile geçerlidir. Yani şekle aykırılık veya içerik itibarıyla aykırılıklar garanti taahhüdünün butlanına sebep olmaz. Bu taahhüdü her halükarda ayakta tutmak tüketici lehine olan çözümdür.

Madde 58- Birinci fıkra da, üretici veya ithalatçıların ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için o malın Bakanlıkça tespit edilen kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini sunmaları zorunlu kılınmıştır. Mer’i Yönetmelikte teknoloji yoğun ürünlerde yedi yıl diğer sanayi ürünlerinde on yıl olarak belirlenmiştir. Malın kullanım ömrü süresince, özellikle Tasarıyla belirlenen hak arama süresi olan iki yıldan sonraki dönem, tüketici mağduriyetlerinin en çok yaşandığı dönem olarak karşımıza çıkmaktadır. İthalatçı ve üreticiler, tüketiciye malın satıldığı tarihten itibaren iki yıllık süre içerisinde, satılan malın tamiri konusunda azami özeni göstermektedir. Ancak, zamanaşımı süresi tamamlandıktan sonra, malın tamiri konusunda aynı özenin gösterilmemesi söz konusu olabilmektedir. Örneğin, bir otomobil için Bakanlıkça on yıllık kullanım ömrü süresi belirlenmiş olması halinde, iki yıllık yasal hak arama süresi dolduktan sonra, geriye kalan sekiz yıllık sürede tüketicinin otomobille ilgili yaşayacağı problemler karşısında korunmaya ihtiyacı vardır. İki yıllık süreden sonra da malın arızalanması mümkün olup, bu hallerde artık tüketici parasını vererek bu malını tamir ettirmek isteyecektir. Yapılan düzenleme ile Bakanlıkça tespit ve ilân edilen kullanım ömrü süresince satış sonrası hizmetlerin devam etmesinin sağlanması ve böylece tüketicilerin satın aldıkları sanayi mallarından kullanım ömürleri boyunca faydalanabilmeleri amaçlanmıştır.

İkinci fıkra da üretici ve ithalatçıların Bakanlık tarafından ikincil düzenlemeyle belirlenecek mallar için Bakanlıktan satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi almak zorunda olduğu düzenlenmiştir.

Üçüncü fıkra da, bir malın arızalanması durumunda, o malın yetkili servislerdeki azami tamir süresinin malların özelliklerine göre Bakanlık tarafından belirlenecek olan azami tamir sürelerini aşamayacağı düzenlenmiştir.

Dördüncü fıkrada, üretici veya ithalatçıların, yetkili servis istasyonlarını kendilerinin kurabileceği gibi servis istasyonlarının verdiği hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla kurulu bulunan servis istasyonlarından veya servis organizasyonlarından da istifade edebilmelerine imkân sağlanmıştır.

Beşinci fıkrada, herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonlarına ilişkin yeni düzenlemeler getirilmekte olup, bu servislerin verdikleri hizmetten dolayı tüketiciye karşı sorumlu oldukları hüküm altına alınmıştır.

Altıncı fıkrada, uygulamada karşılaşılan ithalatçı firmaların ticari faaliyetinin sona ermesi nedeniyle tüketicilerin yaşadığı probleme çözüm bulunmaya çalışılmıştır. Bir ithalatçının herhangi bir malı piyasaya sunduktan sonra ticari faaliyeti sona ererse bu malların bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi içerisinde satıcı, üretici veya ithalatçı müteselsilen sorumlu olacağından, satıcılar güvenilir ithalatçılardan mal temin etmeye çalışacaklar, böylelikle tüketiciler satın almış olduğu mallar ile ilgili bir problem yaşadıklarında bakım ve onarım hizmetlerini almaya devam edebileceklerdir. Garanti süresi dışında ise üretici veya o malın yeni ithalatçısı bakım ve onarım hizmetlerini vermekten sorumlu olacaktır. Örneğin bilindik marka bir cep telefonunu ithal eden bir firmanın ticari faaliyeti sona erse bile o markanın ülkemizde bulunan üreticisi veya temsilcisi kendi markaları ile ilgili bakım ve onarım hizmetlerini vereceklerdir.

Yedinci fıkrada, üretici veya ithalatçıların, hangi mallar için kurmalarının zorunlu olduğu ve bu servislerin kuruluşu, işleyişi, özellikleri ile diğer usul ve esaslar için Bakanlığa yönetmelik çıkarma yetkisi verilmiştir.

Madde 59- 4077 sayılı Kanunun 20 nci maddesinin birinci fıkrasında yer alan ve tüketicilerin bilinçlendirilmesi konusunda örgün ve yaygın eğitim kurumlarının ders programlarına Milli Eğitim Bakanlığınca gerekli ilavelerin yapılmasına ilişkin düzenlemeye söz konusu ilavelerin yapılması aşamasında Bakanlığın görüşünün alınması hususu eklenerek madde yeniden yazılmıştır.

İkinci fıkrada tüketicilerin bilinçlendirilmesi amacıyla radyo ve televizyon programlarında yayın yapılması amaçlanmaktadır. Yaygın araçlar olan ve pek çok kitleye kolaylıkla ulaşabilen radyo ve televizyon programlarının kullanılmasının, tüketicilerin daha etkili bir şekilde eğitilmesi ve bilinçlendirilmesine büyük katkı sağlayacağı açıktır. Tüketicinin eğitilmesi ve bilinçlenmesinde radyo ve televizyon programlarının etkinliğinin artırılması amacıyla, bu programların 07.00-23.00 saatleri arasında yayınlanması ve ayda on dakikadan az olmaması zorunluluğu getirilmiştir. Yapılan yayınların tarih, saat, süre, içerik bilgilerinin liste halinde her ay düzenli olarak Radyo ve Televizyon Üst Kuruluna bildirilmesi zorunlu kılınmış ve bu saatler dışında yapılan yayınların, aylık on dakikalık süreye dâhil edilmeyeceği düzenlenmiştir. Süreler, Radyo ve Televizyon Üst Kurulu tarafından denetlenecek ve sonuçları Bakanlığımıza bildirilecektir.

Madde 60- 2013 yılı itibarıyla onaltı yıllık bir uygulama ile geleneksel hale gelen tüketici ödülleri Kanunun bu maddesi ile kanuni bir dayanağa kavuşmaktadır.

Birinci fıkrada, tüketici ödülleri tanımlanmıştır. Buna göre; tüketici ödülleri, tüketicinin korunması ve bilinçlendirilmesi ile yasal haklarını kullanmaları konusunda özendirilmesi amaçlarına yönelik olarak verilen ödüllerdir.

İkinci fıkrada, tüketici ödülleri verilmesinin herhangi bir menfaat ilişkisine dayanmamasının gerektiği ve ödülleri verecek olan kurum veya kuruluşların bu ödüllere ilişkin kriterleri önceden ilân etmesi ve buna göre vermesi gerektiği düzenlenmiştir.

Üçüncü fıkrada, tüketici ödülleriine ilişkin usul ve esasların Bakanlık tarafından çıkarılan yönetmelik ile belirleneceği hüküm altına alınmıştır.

Madde 61- Bu madde ile öncelikle ticari reklamın tanımı yapılmış olup, bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralanmasını sağlamak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla reklam veren tarafından herhangi bir mecrada yazılı, görsel, işitsel ve benzeri yollarla gerçekleştirilen pazarlama iletişimi niteliğindeki duyuru ticari reklam olarak tanımlanmıştır. İlân niteliğindeki duyurularda reklam ya da bilgilendirme amacıyla yapılan bir pazarlama iletişimi niteliğindeki duyuru sıfatını haiz olduğundan söz konusu tanımda ayrıca ilân ifadesine yer verilmesine gerek duyulmamıştır.

İkinci fıkrada ticari reklamların hangi ilkelere uygun olması gerektiği saptanmaktadır. Genel ahlak, kamu düzeni ve kişilik hakları reklamların içeriğine ilişkin başlıca sınırları saptamakta; ayrıca reklamların dürüst ve doğru olmaları aranmaktadır.

Üçüncü fıkrada tüketiciyi aldatıcı 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 ilânların yasak olduğu düzenlenmiştir. Bu kapsamda örneğin toplum sağlığı açısından olumsuzluk yaratan bilimsel olarak etkinliği ve yan etkileri kanıtlanmamış olan gıda takviyesi gibi ürünlerin reklamları veya suç işlemeyi özendirici şekilde yapılan bir silah reklamı veya hastaları, yaşlıları, çocukları veya engellileri istismar eden reklamlar yasaklanmıştır.

Günümüzde çok etkili bir şekilde ağırlığını hissettiren rekabetle birlikte piyasaya her gün çok sayıda yeni ürün girmektedir. Bu rekabet ortamında firmaların ürünlerini pazarlayabilmeleri için hayati rol oynayan araç reklamlardır. Reklamlar tüketicilerin, satın alma kararı verirken etkilendikleri en önemli araçlardan birisidir. Reklamlar, tüketici tercihlerini direkt etkilerler ve tüketicilerin bilgilendirilmesinde önemli bir rol oynarlar. Bu rekabet ortamında firmalar ürünlerini pazarlayabilmek için çeşitli reklam türleri ve stratejileri uygulamaktadırlar. Satışı artırmak ve tüketiciyi bilgilendirmek amacıyla yapılan bu reklamların tüketiciyi aldatıcı, yanıltıcı olmaması gerektiği gibi, örtülü reklam biçiminde de yapılmaması gerekir.

Yasal ve etik açıdan uyulması gereken kurallar böyle iken, reklamlar kimi zaman aldatıcı ve yanıltıcı olabilmekte, kimi zaman da izleyici veya okuyucu durumundaki kişilere çeşitli programlar sırasında veya haberlerde örtülü şekilde ticari mesajlar aktarılarak izleyici veya okuyucular tüketici konumuna sokulmaya çalışılmaktadır. Haber ya da program seyrettiğini zanneden izleyiciler, ya da gazetelerde haber okuduğunu zanneden okuyucular örtülü şekilde bir reklama maruz bırakılarak satın alma tercihlerine etik olmayan bir şekilde müdahale edilmektedir. Görsel veya yazılı medyada bu şekilde örtülü reklamlar yapılarak okuyucuların veya izleyicilerin satın alma tercihlerine müdahale edilmekte, dolayısıyla reklamlar, tüketicilere yasal düzenlemelere aykırı bir şekilde aktarılmaktadır. Beşinci fıkrada öncelikle bu tür haksız şekilde yapılan örtülü reklamın bir tanımı yapılmış, daha sonra ise her türlü mecrada örtülü reklamın yasak olduğu vurgulanmıştır.

10/9/1984 tarihli Aldatıcı ve Karşılaştırmalı Reklamlara ilişkin Konsey Yönergesinin 3/a maddesi uyarınca aynı nitelikte veya aynı ihtiyaçları karşılayan mal ve hizmetleri objektif olarak karşılaştıran reklamlar yapılabilir. Ancak bunların dürüst rekabet ilkelerine uygun olmaları ve izleyicileri yanıltmamaları gerekir. Karşılaştırmalı reklamlara ilişkin diğer ayrıntılar ise Bakanlık tarafından çıkarılacak yönetmelikte saptanacaktır.

Altıncı fıkraya göre, bir ihtilaf çıkması halinde ticari reklamlarda yer alan somut iddiaları ispat yükü reklam verendedir.

Yedinci fıkraya göre, reklam verenlerin yanı sıra, reklam ajansları ve mecra kuruluşları da bu madde hükümlerine uymakla yükümlüdür. Bu yükümlülüklerle reklam verenlerin yanı sıra mecra kuruluşları veya reklam ajansları aykırı davranırlarsa Bakanlık ihlalin niteliğine göre bunlara da idari yaptırımlar uygulayabilecektir.

Sevizinci fıkrada, Bakanlık ticari reklam ve ilânlarla ilişkin yönetmelik çıkarak usul ve esasları belirleyecektir. Bu yönetmelikte özellikle sektörel sınırlamalar da dâhil olmak üzere reklamlarla ilgili getirilecek tüm sınırlamalar yer alacaktır.

Madde 62- Birinci fıkrada, tüketici işleminde tüketicinin karşısında bulunan, satıcı, sağlayıcı, kredi veren, üretici, ithalatçı gibi ticari uygulamada bulunanlar tarafından tüketicinin kararını etkileyebilecek her türlü haksız ticari uygulama yasaklanmıştır. Tüketicilere yönelik haksız ticari uygulamaların yasaklanmasının amacı, tüketicinin hukuki işlemler yaparken özgür iradelerini temin etmektir. Ticari uygulamada bulunanın, tüketicilere yaptığı uygulamalarda mesleki özenin gereklerine uymaları gerekmektedir. Ayrıca ticari uygulama, ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini bozmamalıdır. Özellikle aldatıcı veya saldırgan nitelikteki ticari uygulamalar haksız olarak nitelendirilmektedir. Haksız ticari uygulamaların yasaklanması ile tüketicilerin bilinçli olarak karar vermelerine imkân tanınacak ve aksi halde vermeyeceği bir satın alma kararının önüne geçilmesi sağlanacaktır. Örneğin, tüketicieye mal veya hizmetin niteliği veya menşei hakkında veya müteşebbisin özellikleri hakkında yanlış bilgi verilmesi veya tüketicinin karar vermesi için gerekli olan bazı bilgilerin kendisinden saklanması hallerinde haksız ticari uygulamaların varlığı kabul edilecektir.

İkinci fıkrada, ticari uygulamada bulunanın ticari uygulamasına ilişkin somut iddialarının doğruluğunu ispatla yükümlü olacağı belirtilmiştir. Dolayısıyla satıcı veya sağlayıcı ticari uygulamasının haksız olmadığını ispat etmesi gerekmektedir. Reklam Kurulu tarafından yapılacak incelemeler ve araştırmalarda ticari uygulamada bulunan, bir ticari uygulamaya ilişkin somut iddialarının doğruluğuna ilişkin delil sunmak zorundadır. Bu delillerin sunulmaması ya da yetersiz bulunması halinde somut iddiaların doğru olmadığı kabul edilecektir.

Üçüncü fıkrada, haksız ticari uygulamanın reklam yoluyla gerçekleştirildiği hallerde Kanunun 61 inci maddesi hükümlerinin uygulanacağı belirtilmiştir. Dolayısıyla reklam yoluyla gerçekleştirilen haksız ticari uygulamalar ile ilgili olarak ticari reklamlara ilişkin öngörülen cezalar uygulanacaktır.

Dördüncü fıkrada, haksız ticari uygulamaların tespit edilmesine ve bunların denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile her halükarda haksız ticari uygulama olarak kabul edilecek uygulamaların Bakanlık tarafından çıkarılan yönetmelikte düzenleneceği hüküm altına alınmıştır. AB Yönergesinin ekinde yer alan haksız ticari uygulama örnekleri ile aldatıcı ve saldırgan nitelikteki uygulamalara ilişkin ayrıntılar bu yönetmelikte yer alacaktır.

Madde 63- Birinci fıkrada, Reklam Kurulunun görev ve yetkileri düzenlenmiştir. Buna göre Reklam Kurulu ticari reklamların yanı sıra haksız ticari uygulamalar ile ilgili de düzenleme, denetim ve inceleme yapma, idari yaptırım uygulama görevlerini yerine getirecektir. Kurul aykırı bulduğu ticari reklam veya ticari uygulamalar ile ilgili durdurma ve/veya aynı yöntemle düzeltme ve/veya idari para cezası veya gerekli görülen hallerde de üç aya kadar tedbiren durdurma cezası

verebilecektir. Tasarı ile Reklam Kurulu ile ilgili getirilen önemli düzenlemelerden bir tanesi Kurulun istemesi halinde tedbiren durdurma cezası verme yetkisini Başkana devredebilmesidir. Bu yetki devri gerek duyulan hallerde Reklam Kurulunun standart bir toplantıyı bir ay beklemeden hızlı bir şekilde karar almasını sağlayacaktır. Bazı durumlarda tüketicilerin sağlık ve güvenliğini tehlikeye düşürecek bir reklam, Reklam Kurulu toplantısından hemen sonra yayınlanmakta olup en iyi ihtimalle o reklamla ilgili bir karar alabilmek için bir sonraki Reklam Kurulu toplantısı beklenmekte ve bu süreç yaklaşık otuz günü almaktadır. Reklam yayınlanıp tüketiciler üzerindeki etkilerini oluşturduğu için bir ay sonra karar alınsa da bu karar tüketiciler açısından geç alınmış bir karar olacağından, Tasarı ile tedbiren durdurma yetkisinin Başkana devredilebilmesi bu problemleri engelleyecektir. Reklam Kurulu tarafından verilen kararlar Bakanlık tarafından uygulanacaktır.

İkinci fıkrada, 4077 sayılı Kanunun Reklam Kurulu başlıklı 17 nci maddesinde yapılan değişiklikle, halihazırda yirmidokuz üyeye sahip Reklam Kurulunun üye sayısının onbire düşürülmesi öngörülmüş ve böylelikle Kurulun daha dinamik ve etkili çalışabilmesi ve daha hızlı karar almasının sağlanması hedeflenmiştir. Üyeler belirlenirken Reklam Kurulunun ticari reklamların yanı sıra haksız ticari uygulamaların da denetimini yapacağı göz önüne alınmıştır.

Üçüncü fıkrada, Kurul üyelerinin görev sürelerine ilişkin bir düzenleme yapılmıştır. Reklam Kurulu üyeleri yeniden görev alabilirler. Süresi dolan üyenin görevinin yeni üye göreve başlayana kadar devam etmesi öngörülerek kurum ve kuruluşların Kurulda temsiliyetlerinin devamının sağlanması amaçlanmıştır.

Dördüncü fıkrada, Kurulun hangi sıklıkta toplanacağı düzenlenmiştir.

Beşinci fıkrada, toplantı ve karar yeter sayıları düzenlenmiştir.

Altıncı fıkrada, sektörel bazda uzmanlaşmış ihtisas komisyonlarının kurulmasına yönelik düzenlemeler yapılarak Reklam Kurulu'nun daha isabetli kararlar almasının sağlanması amaçlanmıştır.

Yedinci fıkrada, Kurul başkan ve üyeleri ile İhtisas Komisyonu başkan ve üyelerine ödenecek huzur hakkı ve ücretinin nasıl belirleneceği düzenlenmiştir.

Sekizinci fıkrada, Kurulun incelemesini dosya üzerinden yapacağı ve Kurulun sekretarya hizmetlerinin Genel Müdürlük tarafından yerine getirileceği düzenlenmiştir.

Dokuzuncu fıkrada, Kurulun yalnızca gerekli gördüğü hallerde özel uzmanlık gerektiren hallerde üniversitelerden, gerçek kişilerden, özel hukuk tüzel kişilerinden görüş alabileceği düzenlenmiştir.

Onuncu fıkrada, evrensel tüketici haklarından biri olan bilgi edinme hakkının tipik bir örneği olarak Kurul kararlarının kamuoyuna açıklanması öngörülmüştür. Çeşitli kamu otoritelerinin tüketicilerle işlem yapanlara yönelik yapılan incelemeleri sonucunda elde ettiği bilgileri ve aldığı kararları kamuoyuna açıklaması uygulamada yaygınlık kazanmaktadır. Bir reklamın aldatıcı olduğuna karar verilmesi tek başına yeterli değildir. Bu kararın, reklamın hedef kitlesi olan tüketiciler için anlam ifade edebilmesi için Reklam Kurulu Başkanlığınca kamuoyuna duyurulması gereklidir.

Onbirinci fıkrada, ayrıntıların ikincil mevzuatla düzenlenmesi konusunda Bakanlığa yetki verilmiştir.

Madde 64- Birinci fıkrada, Tüketici Konseyinin yılda en az bir kez toplanması ve Konseyin görüşlerinin ilgili merciler tarafından öncelikle ele alınması öngörülmüştür.

İkinci fıkra gereği Konseyin üyelerinin en fazla %50'sinin kamu kurum ve kuruluşlarının temsilcilerinden oluşacağı öngörülerek sivil toplum kuruluşları ile meslek örgütlerinin daha fazla temsil edilmesi amaçlanmıştır.

Son fıkraya göre, Tüketici Konseyinin üyeleri ile çalışma usul ve esaslarının Bakanlık tarafından yönetmelikle düzenlenmesi öngörülmüştür.

Madde 65- İlgili tüm tarafların katılımıyla en az yılda bir kez düzenlenecek olan bu Konsey, ülkemizde bu alanda bir ilktir. Bakanlıkça koordine edilecek olan Konsey; çağdaş iletişim uygulamalarını takip ederek ulusal reklam politikamızın oluşturulması, reklam sektörünün ve reklam denetim işlevinin geliştirilmesine yönelik araştırma ve çalışmalar yapılması ve bu alanda görüş ve öneriler hazırlayarak bu görüş ve önerilerin ilgili mercilere iletilmesi gibi çok önemli bir misyonu gerçekleştirecektir.

İkinci fıkroda Reklam Konseyinin üyeleri, çalışma usul ve esasları ile diğer usul ve esaslara ilişkin Bakanlığa yönetmelik çıkarma yetkisi verilmiştir.

Madde 66- Bakanlığa il merkezlerinde ve gerek duyulan ilçe merkezlerinde tüketici hakem heyeti (THH) kurma yetkisi verilmiştir. Mevcut düzenlemeden en önemli fark her ilçe merkezinde THH kurulma zorunluluğunun kaldırılmasıdır. Nüfus, hakem heyetlerine yapılan şikayet sayıları gibi kriterler baz alınarak hangi ilçelerde THH kurulmasının gerekli olduğu tespit edilecek yıllık belli bir başvurunun altında kalan yerlerde THH kurulmayacak, ancak bu ilçelerde tüketicilerin başvurularını yapabileceği bir merkez olacak ve bu başvurular yönetmelikle belirlenen THH'lere yönlendirilecektir. Başvuru sayısının fazla olduğu yerlerde ise birden fazla THH kurularak başvuruların etkin ve hızlı bir şekilde sonuçlandırılmasını sağlayacak bir yapı oluşturulacaktır. Böylelikle hem kaynaklar etkin bir şekilde kullanılacak hem de THH'ler daha etkin ve hızlı çalışacaklardır.

İkinci fıkroda, Başkan ve üyelerin hangi kurum ve kuruluş temsilcilerinden oluşacağı düzenlenmiştir. Mevcut Kanunda karşı tarafın (satıcı, sağlayıcı ve benzeri) kimliğine göre ticaret odaları veya esnaf odalarının temsiliyeti öngörülmüş olup, uygulamada bu durum sıkıntılara sebebiyet vermektedir. Bazı hakem heyeti kararlarında hem ticaret odası temsilcisinin hem de esnaf odası temsilcisinin imzalarının olduğu, bazı hakem heyetlerinde esnaf odalarının hiç çağrılmadığı, yoğun başvuruların olduğu THH'lerde satıcı veya sağlayıcının kimliğine göre toplantılara ticaret odası temsilcisi ile esnaf odası temsilcisinin girip çıkmasının problemlere yol açtığı bilinmektedir. Bu nedenle öncelikle ticaret odasının bulunduğu yerlerde ticaret odasının temsilcisinin THH'lerde temsil edilmesi, ticaret odasının bulunmadığı yerlerde ise en çok üyeye sahip esnaf odasının temsil edilmesi öngörülmüştür. Diğer taraftan başkan ve üyelerin yedeklerinin de belirlenmesi öngörülerek toplantıların daha sağlıklı yapılması amaçlanmıştır.

Üçüncü fıkroda THH'lerinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde üyeliklerin illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından, Bakanlıkça belirlenecek nitelikleri haiz Devlet memurları arasından seçilmesi öngörülmüştür.

Madde 67- Birinci fıkroda, heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyumsuzlığa ilişkin raporu sunmak üzere ticaret il müdürlüklerinde yeterli sayıda raportör kadrosu ihdas edilmesi, bu raportörlerin de il ve ilçe hakem heyetlerinde görevlendirilmesi öngörülmüştür. Ancak bazı THH'lerde raportör kadrosunun yeterli gelemeyebileceği öngörülerek illerde ticaret il müdürü tarafından ticaret il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli Devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirilmesi yapılmasına yönelik düzenleme yapılmıştır.

İkinci fıkrada tüketici hakem heyeti raportörleri, heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyumsuzluğa ilişkin raporu sunmakla görevli kılınmıştır.

Madde 68- Birinci fıkrada değeri 2000 TL'nin altında bulunan uyumsuzluklarda tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunluluğu getirilmiştir. Ancak büyükşehir statüsünde bulunan illerde mevcut durumda il merkezlerinde sadece merkez ilçelerde kurulu bulunan THH'ler bağlayıcı karar verebilmekte, büyükşehirlerdeki il THH'leri bağlayıcı karar verememektedirler. Bu durumda personel açısından daha fazla sayıda personeli bulunan il THH'lerin atıl kalmasına sebebiyet vermektedir. Hem büyükşehirlerdeki il THH'lerinin aktif hale getirilmesi hem de daha fazla tüketici şikayetinin mahkemelere gitmeden çözüme kavuşturulması için büyükşehir statüsündeki il THH'lerinin 2000 TL ile 3000 TL arasındaki tüketici uyumsuzluklarında bağlayıcı karar verebilmelerine yönelik düzenleme yapılmıştır.

Büyükşehir statüsünde bulunan illerde il tüketici hakem heyetleri 2000 TL'nin altındaki ve 3000 TL'nin üstündeki uyumsuzluklara bakmayacaktır. Buralarda ikamet eden tüketicilerin, 2000 TL'nin altındaki uyumsuzluklarda ilçe THH'lere, 3000 TL'nin üzerindeki uyumsuzluklarda ise tüketici mahkemelerine gitmesi gerekecektir.

Büyükşehir statüsünde olan illerdeki ilçe THH'leri ile büyükşehir statüsünde olmayan illerdeki il ve ilçe THH'leri de 2000 TL'nin üstündeki uyumsuzluklara bakamayacaklardır. Bu tür uyumsuzluklar için tüketici mahkemesine müracaat edilmesi gerekecektir.

İkinci fıkrada THH'lerin kendilerine yapılan başvuruları her halükarda kabul etmeleri gerektiğine ilişkin düzenleme yapılmıştır.

Üçüncü fıkrada tüketici hakem heyetine yapılan başvuruların, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki hakem heyetine yapılabileceği ifade edilmiştir. Bakanlık başvuru sayısı, nüfus gibi ölçütleri değerlendirerek nerelerde kaç adet THH kurulması gerektiğine karar verecek olup, bazı ilçelerde ise hiç THH kurulmayacaktır. Böylelikle hem kaynaklar daha etkin kullanılacak olup hem de ihtiyaca göre bazı yerlerde birden fazla hakem heyeti kurulacaktır. THH bulunmayan yerlerde ise tüketicilerin başvurularını kolayca yapabilmelerine olanak sağlayacak bir yapı öngörülmüş olup, THH bulunmayan yerlerde başvuruların nerelere yapılacağı ve bu başvuruların hangi THH'ce görüşüleceği Bakanlık tarafından yönetmelikle belirlenecektir.

Dördüncü fıkra ile bu maddede yer alan parasal sınırların hangi esasa göre artırılacağına ilişkin düzenleme yapılmıştır.

Beşinci fıkrada yapılan düzenleme ile THH'lere başvuru yapılmasının bankacılık sektöründeki müşteri şikayetleri hakem heyeti gibi alternatif uyumsuzluk yollarına başvuru yapılmasına engel teşkil etmeyeceği düzenlenmiştir.

Madde 69- THH'ler, resmi kurum ve kuruluşlar, bankalar, GSM operatörleri gibi kuruluşlar da dâhil olmak üzere tüm kurum ve kuruluşlardan gerek duyduğu belgeleri isteme hakkına sahip olacaklardır. Kendisinden belge istenen bu belgeleri en kısa süre içerisinde THH'ye göndermek zorundadır.

Madde 70- Birinci fıkraya göre tüketici hakem heyetinin vereceği kararlar hem tüketici hem de karşı taraf için bağlayıcı olacaktır.

İkinci fıkrada, hakem heyeti kararlarının 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre taraflara tebliğ edilmesi mecburiyeti Tasarıda açık olarak ifade edilmiştir. Bu kararlar 2004 sayılı İcra ve İflâs Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilecektir.

Üçüncü fıkra gereği tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılacak itirazların, kararı veren hakem heyetinin bulunduğu yerleşim yerindeki tüketici mahkemesine yapılması gerekmektedir. İtiraz, kararların tebliğ tarihinden itibaren onbeş gün içerisinde yapılmalıdır. Mahkemeye yapılan itiraz THH'nin kararının yerine getirilmesine engel teşkil etmeyecektir. Ancak mahkeme, tedbir kararı ile THH kararının icrasını durdurabilecektir.

Dördüncü fıkrada, itiraz olunan kararın, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı bozulması gerektiği ve kanuna uymayan husus hakkında yeniden yargılama yapılmasına ihtiyaç duyulmadığı takdirde tüketici mahkemesine, kararı değiştirerek ve düzelterek onayabilme yetkisi verilmiştir. Yine tarafların kimliklerine ait yanlışlıklarla, yazı, hesap veya diğer açık ifade yanlışlıkları hakkında da bu hüküm uygulanacaktır. Hakem heyeti kararı, usule ve kanuna uygun olmakla birlikte gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek ve düzeltilerek mahkemece onanacaktır.

Beşinci fıkraya göre, THH kararlarına itiraz yapıldığı takdirde tüketici mahkemesinin vereceği karar kesin olacaktır.

Altıncı fıkrada, uygulamada THH kararlarına karşı itiraz edilmesi durumunda şayet mahkeme THH kararını bozarsa tüketiciler 500-600 TL'lik vekâlet ücreti ödemek zorunda kalmaktadır. Bu durumda tüketicilerin haklarını kullanmaları konusunda isteksiz davranmalarına sebebiyet vermektedir. Tüketicilerin haklarını aramaları konusunda özendirmek maksadıyla THH kararına karşı mahkemede vekil yoluyla itiraz edilmesi durumunda tüketicinin avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekâlet ücreti ödeyeceği, tarifenin maktu vekâlete ilişkin asgari tutarlarının uygulanmayacağı hüküm altına alınmıştır.

Uygulamada bazı satıcılar tüketicilerin şikayetlerini çözmemekte, tüketicileri hakem heyetlerine yönlendirmektedirler. Bu durum hem THH'lere yapılan başvuruları artırmakta, hem de tüketicilerin zaman ve kaynak israfına yol açmaktadır. Bu nedenle yedinci fıkrada, uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretlerinin Bakanlıkça karşılanacağı, uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda ise tebligat ve bilirkişi ücretlerinin 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedileceğine yönelik düzenleme yapılmıştır.

Madde 71- Bu madde ile tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerine, raportör olarak kadrolu atananlar hariç olmak üzere raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline ödenecek huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ücreti ve bu ödemelere ilişkin usul ve esasların Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenmesi öngörülmüştür.

Madde 72- THH'lerin kurulması, çalışma usul ve esasları, raportörlerin nitelikleri, bilirkişi müessesesine ilişkin usul ve esaslar ile diğer hususların belirlenmesi konusunda Bakanlığa yönetmelik çıkarma yetkisi verilmiştir.

Madde 73- Birinci fıkrada, kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere kendi işi, işletmesi, zanaatı veya mesleğine ilişkin ticari amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında yapılan, eser, taşıma, simsarlık sözleşmeleri de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlem ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklarda tüketici mahkemeleri görevlendirilmiştir.

Tüketici mahkemelerinin oluşturulmasının nedenlerinden birisi de tüketicilerin masrafsız ve hızlı bir şekilde uyuşmazlıklarının çözümlenmesinin sağlanmasıdır. Bu nedenle tüketiciler, tüketici örgütleri, ilgili piyasayı düzenleyen kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık tarafından açılacak davalar ile ilgili olarak 12/1/2011 tarihli ve 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununun harç ve avans ödenmesi başlıklı 120 nci maddesinde yer alan; “Davacı, yargılama harçları ile her yıl Adalet Bakanlığınca çıkarılacak gider avansı tarifesinde belirlenecek olan tutarı, dava açarken mahkeme veznesine yatırmak zorundadır. Avansın yeterli olmadığına dava sırasında anlaşılması hâlinde, mahkemece, bu eksikliğin tamamlanması için davacıya iki haftalık kesin süre verilir.” hükmü uygulanmayacaktır. Diğer taraftan bu davalar her türlü resim ve harçtan muaf olmaya devam edeceklerdir. Tüketiciler mahkeme ara kararında veya hükmünde yer alan giderleri ödeyeceklerdir.

Tüketici örgütleri üst kuruluşlarınca açılacak davalarda, davacının üstlenmek zorunda kalacağı avukatlık ve bilirkişi ücretlerinin Bakanlıkça karşılanacağı düzenlenmiştir. Ülkemizde halen üst kuruluş niteliği taşıyan iki tüketici derneği federasyonu bulunmaktadır. Bu üst kuruluşların, davanın davacı tarafını oluşturmaları halinde yargılama sırasında üstlenmeleri gereken bilirkişi ücreti ve yargılama sonunda davayı kaybetmeleri halinde davalıya ödenmesine mahkemece karar verilen avukatlık ücreti Bakanlık tarafından karşılanacaktır. Davacı üst kuruluşun davayı kazanması durumunda ise, yargılama sırasında davacı adına Bakanlıkça üstlenilen bilirkişi ücreti, 1683 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir. Bu düzenleme ile tüketici örgütleri üst kuruluşlarının dava açma yönünde teşvik edilmesi amaçlanmıştır.

Dördüncü fıkraya göre tüketici mahkemelerinde görülecek davalar Hukuk Muhakemeleri Kanununun Altıncı Kısım hükümlerine göre basit yargılama usulüne göre yürütülecektir.

Beşinci fıkra, tüketici davalarının tüketicinin yerleşim yeri mahkemesinde de açılabilmesine imkân tanımıştır.

Altıncı fıkra, tüketici mahkemelerinde tüketicilerin ortak çıkarlarının korunması amacıyla dava açma ehliyetine sahip taraflar tüketiciler, tüketici örgütleri, ilgili piyasayı düzenleyen kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık olarak belirlenmiştir. Kendilerine dava hakkı verilenler, haksız ticari uygulamalar ile ticari reklam ve ilânlarla ilişkin hükümler dışında, münferit tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren hallerde dava açabileceklerdir. Örneğin tehlikeli malların piyasadan çekilmesi gibi talepler bu türden genel nitelikli taleplerdir. Dava hakkı sahiplerinin talepleri, bu Kanuna aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hallerde bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya hukuka aykırı durumun tespiti, önlenmesi veya durdurulmasına karar verilmesi yönünde olacaktır.

Yedinci fıkra, tüketici mahkemesince uygun görülen hallerde tedbir kararları veya hükümlerinin hakkında tedbir kararı veya hüküm verilen tarafından ülke düzeyinde yayınlanan gazetelerden en az üçünde ilân edilmesi öngörülmüştür. Bu şekilde, tüketicilerin evrensel haklarından biri olan bilgi edinme hakkının gereği olarak tüketicinin genelini ilgilendiren bir konuda verilen mahkeme kararından kamuoyunun haberdar olması sağlanmış olacaktır.

Sevizinci fıkra, Bakanlık ile Adalet Bakanlığı arasında mahkeme kararlarının paylaşılması ve elektronik ortamda yayımlanması konusunda işbirliği yapılacaktır. Bu şekilde hakem heyetleri bir uyuşmazlık konusunda karar verirken mahkeme kararlarına rahatlıkla erişebilecektir.

Madde 74- Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olmasının anlaşılması halinde Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütlerine ayıplı seri malın üretiminin ve satımının durdurulması ve satım amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için dava açma imkânı vermektedir. Bu şekilde hatalı mal zarara sebebiyet vermeden piyasadan çekilebilecektir.

İkinci fıkrada mahkeme tarafından seri ayıplı mal konusunda alınabilecek farklı önlemler hakkında bilgi verilmektedir.

Üçüncü fıkrada satışa sunulan malın hem ayıplı hem de güvensiz olduğu tespit edilmesi halinde Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümlerinin uygulanacağı vurgulanmıştır.

Madde 75- Bu madde Bakanlık müfettişleri, gümrük ve ticaret denetmenleri ile Bakanlıkça görevlendirilecek personelin denetleme, inceleme ve araştırma yapmaya yetkili olduğunu saptamaktadır.

İkinci fıkra bilgi ve belge istemi hakkındadır. Denetimin gereği gibi yapılabilmesi için bütün bilgi ve belgelerin doğru olarak gösterilmesi, istenmesi halinde belgelerin aslının veya onaylı kopyalarının verilmesi yükümlülüğü de vurgulanmıştır.

Madde 76- Bu madde ile Tüketicinin Korunması ve Piyasa Genel Müdürlüğü'nün temel görevlerinden biri olan tüketicilerin sağlık ve güvenliğini koruma görevini yerine getirmesi için tüketici ürünleri hakkında düzenleme ve denetim yapma yetkisi verilmesi amaçlanmaktadır.

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun “Amaç” maddesinde Bakanlığa “tüketicilerin sağlık ve güvenliğini korumak amacıyla her türlü tedbiri alma görevi” verilmiştir. Bu nedenle, maddede tanımlanan ve ikincil düzenlemeler ile detayları belirlenmesi amaçlanan tüketici ürünlerinde mevzuat hazırlama ve piyasa gözetimi ve denetim yapma yetkisi Bakanlığa verilmektedir. Ayrıca, tüketiciye sunulan hizmetlerin de yine yürürlükteki düzenlemelere uygun olmasının sağlanması amaçlanmaktadır. Bu madde ile tüketici ürünleri ve tüketiciye sunulan hizmetler konusunda yetkili kuruluşun belirlenmesi ve Avrupa Birliği uygulamalarına paralel bir uygulamanın hayata geçirilmesi amaçlanmaktadır.

Madde 77- Bu madde ile bu Kanuna aykırı davranışlar hakkında uygulanacak idari ve adli yaptırımlar düzenlenmiştir.

Madde 78- Kanunun bu maddesi kesinleşen para cezalarının tahsili, ceza zamanaşımı süresi ve bunun işleme tarihi hakkında ayrıntılar içermektedir.

Birinci fıkrada yapılan düzenleme ile hangi cezaların Bakanlık, hangi cezaların cezaya muhatap olanın merkezine bulunduğu valilik tarafından uygulanacağı belirtilmiştir.

İkinci fıkra gereğince, bu Kanunda düzenlenen her türlü para cezası idari nitelikte olduğu için bunlara karşı tebligat tarihinden itibaren en geç otuz gün içinde 2577 sayılı Kanun hükümlerine göre yetkili idare mahkemesine başvurulabilir. Bu süre içinde başvurunun yapılmamış olması halinde cezalar kesinleşir. İdare mahkemesi kararlarına karşı yapılacak itirazlar da 2577 sayılı Kanuna göre yapılacaktır. İdare mahkemesinde dava açılmış olması kararın yerine getirilmesini durdurmaz. Cezaya muhatap öncelikle o ceza tebligatının gereğini yapacaktır.

Üçüncü fıkra gereği bu Kanuna dayanılarak verilen para cezalarının bir ay içerisinde ödenmesi zorunlu kılınmıştır.

Madde 79- Bu madde 25/6/1987 tarihli Olduklarından Farklı Görünen, Tüketicilerin Sağlık veya Güvenliğini Tehlikeye Atan Mallara İlişkin Üye Ülkelerin Hukuki Düzenlemelerinin Uyumlaştırılması Hakkında 87/357/AET sayılı Konsey Yönergesini (ATRG 1987 L 192/49) iç hukukumuza aktarmaktadır. Buna göre gıda ürünü olmamalarına rağmen, gıda ürünleriyle karıştırılabilecek ve bu yüzden özellikle çocuklar başta olmak üzere tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atan malların üretilmesi, pazarlanması, ithalatı ve ihracatı yasaktır.

İkinci fıkra gereği Bakanlık yiyecek taklidi ürünlere karşı tedbir almaya ve düzenleme yapmaya yetkili olacaktır.

Üçüncü fıkra piyasaya arz edilmiş ve güvensiz olan yiyecek taklidi ürünler ile ilgili 4703 sayılı Kanun hükümlerinin uygulanacağı vurgulanmıştır.

Dördüncü fıkra gereği Bakanlık yiyecek taklidi ürünlerin piyasa gözetimi ve denetimini yapmakla yetkili olacaktır.

Beşinci fıkra, yiyecek taklidi ürünler nedeniyle tüketicilerin uğradıkları maddî ve manevî zararların tazmini için dava açma haklarının saklı olduğu vurgulanmıştır.

Madde 80- 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 28 inci maddesine paralel kaleme alınmış olan bu maddede, Bakanlık tarafından denetim amaçlı yaptırılacak laboratuvar testleri ve bunların ücretlerine ilişkin ayrıntılar ele alınmıştır.

Madde 81- Bu madde ile Bakanlığın tüketicinin korunmasına yönelik masrafları ile Reklam Kurulu, Reklam Konseyi, Tüketici Konseyi ve tüketici hakem heyetlerinin faaliyetlerine ilişkin masrafların Bakanlık bütçesinden karşılanacağı hüküm altına alınmıştır.

Madde 82- Bu madde ile tüketici işlemleri ile ilgili tüketici hakem heyetlerinin veya tüketici mahkemelerinin bu Kanunda hüküm bulunmayan konularda genel hükümleri uygulayacaklarına ilişkin düzenleme yapılmıştır. Tüketici sorunlarının büyük bir çoğunluğu sözleşmeler hukukunu ilgilendirdiği için özellikle Türk Borçlar Kanunu hükümleri bu bağlamda büyük önem taşıyacak ve boşlukların doldurulmasında kullanılacaktır.

İkinci fıkra, taraflardan birini tüketicilerin oluşturduğu bir işlemle ilgili diğer kanunlarda düzenleme olmasının o işlemin tüketici işlemi olmasını engellemeyeceği ve tüketicilerin tüketici hakem heyetlerine veya tüketici mahkemelerine başvurmasını da engellemeyeceği açıkça vurgulanmıştır.

Madde 83- Bakanlık, Kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak gerekli tedbirleri almaya ve düzenlemeleri yapmaya yetkilidir. Bu Kanuna dayanılarak çıkarılması gereken yönetmelikler Kanunun yürürlüğe giriş tarihinden itibaren altı ay içerisinde çıkarılacaktır. Bankacılıkla ilgili çıkarılacak ikincil düzenlemelerde, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunun görüşü alınacaktır.

Madde 84- Bu madde ile raportör kadrosunun ihdas edilmesi için 190 sayılı KHK'da gerekli değişiklik yapılması öngörülmüştür.

Madde 85- Bu Tasarının kanunlaşması halinde 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükten kalkacaktır. Diğer kanunlarda 4077 sayılı Kanuna yapılan atıfların da yeni Kanuna yapılmış olacağı düzenlenmiştir.

Geçici Madde 1- Kanunun yürürlüğe girmesiyle birlikte uygulamada yaşanabilecek sorunların giderilmesi için;

Birinci fıkrada, yürürlük tarihinden önce açılmış olan davaların açıldıkları mahkemelerde görülmeye devam edeceği belirtilmiştir.

İkinci fıkraya göre, bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önceki tüketici işlemlerine, bunların hukuken bağlayıcı olup olmadıklarına ve sonuçlarına bu işlemler hangi kanun yürürlükte iken gerçekleşmiş ise kural olarak o kanun hükümleri uygulanacaktır.

Ancak:

- Kanunun yürürlüğe girmesinden önce kurulan ve halen geçerli sözleşmelerin bu Kanuna aykırı hükümleri yürürlük tarihinden itibaren uygulanmayacaktır.

- Kanunun yürürlüğe girmesinden önce işlemeye başlamış hak düşürücü süreler ile zamanaşımı süreleri dolmamış ise bu Kanunda öngörülen sürenin geçmesiyle hak düşürücü süre veya zamanaşımı süresi dolmuş olacaktır.

Kanunda öngörülen ikincil düzenlemeler yürürlüğe girinceye kadar, yürürlükten kaldırılan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna dayanılarak çıkartılan yönetmelik ve diğer mevzuatın, Kanuna aykırı olmayan hükümlerinin uygulanmasına devam edilecektir.

Madde 86- Yürürlük maddesidir.

Madde 87- Yürütme maddesidir.

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun Bir Maddesinde Değişiklik Yapılmasına İlişkin Kanun Teklifim gerekçeleri ile birlikte ilâşikte sunulmuştur.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

12.07.2011

Ensar Öğüt

Ardahan

HAVALE EDİLDİĞİ KOMİSYONLAR (2/34)	
ESAS	Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu
TALİ	Adalet Komisyonu

GENEL GEREKÇE

Merkez Bankasının 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu 26 maddesine göre, bu kartlar için belirlediği nakit çekiliş dahil en yüksek aylık akdi faiz oranı ile en yüksek gecikme faiz oranları kamu vicdanını rahatsız edecek kadar yüksektir.

Temmuz 2008 itibarıyla YTL’de akdi faizin yıllık yüzde 52,68 ve gecikme faizinin ise yıllık yüzde 61,68 olması, ABD dolarında bu faizin yüzde 30,48 ve yüzde 37,32 olması, piyasa düzenini de bozuyor. Piyasa faizleri için yanlış örnek oluşturuyor.

Ayrıca yüksek faiz, Bankaların kart dağıtmada titiz davranmasını da önlemektedir. Türkiye de kredi kartları, tüketicinin yaşamını idame ettirme aracı haline gelmiştir. Tüketicinin kart kullanmaya zorunlu olması karşısında, fahiş faizler tüketicinin sömürülmesine ve istismar edilmesine yol açmaktadır.

Ayrıca, bu faizlerin aylık faiz şeklinde ilan edilmesi de ekonomide istikrarsızlık olarak algılanmaktadır. Literatürde ve dünya uygulamasında faizler yıllık değerler üzerinden ilan edilir. Türkiye de aylık faiz olarak ilan edilmesi, dünya piyasaları tarafından ekonomide belirsizliğin bir göstergesi olarak alınmakta ve ekonomik istikrarsızlık imajı oluşturmaktadır. Bu durum ülke riskinin de artmasına neden olmaktadır.

Bu gerçeklerle, Banka ve kredi kartlarında azami faiz oranlarının belirlenmesinde, yine MB tarafından da ilan edilen en yüksek mevduat faizine, bu faizin yüzde ellisinin ilave edilmesi ile sınırlı tutulması gerekir.

Bu şartlarda bankalar gerek YTL ve gerekse döviz cinsinden verdikleri mevduat faizinin yüzde 40 fazlasıyla akdi faiz ve yüzde 50 fazlasıyla gecikme faizi alacakları için herhangi bir şekilde risk altına girmeleri de söz konusu olmayacaktır.

MADDE GEREKÇELERİ

Madde 1- 5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun 26. Maddesinde gecikme faiz oranlarının yeniden düzenlenerek tüketicinin mağduriyetinin ortadan kaldırılması amaçlanmıştır.

Madde 2- Yürürlük maddesidir.

Madde 3- Yürütme maddesidir.

**5464 SAYILI BANKA KARTLARI VE KREDİ KARTLARI KANUNUNUN BİR
MADDESİNDE DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA İLİŞKİN KANUN TEKLİFİ**

MADDE 1- 5464 Sayılı Kanunun 26. Maddesinin üçüncü paragrafı aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası, azami akdi ve gecikme faiz oranlarını tespit etmeye yetkilidir. Belirlediği bu oranlar akdi faiz için en yüksek mevduat yıllık faiz oranı ve bu faizin yüzde 40'ının ilavesi ile bulunacak faiz oranından, gecikme faiz oranı ise en yüksek Mevduat yıllık faiz oranı ve bu faizin yüzde 50 ilavesi ile bulunacak faiz oranından daha yüksek olamaz. Merkez Bankası tespit ettiği bu faizleri üç ayda bir ve yıllık Basit Faiz olarak açıklar.

MADDE 2- Bu Kanun yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

MADDE 3- Bu Kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Teklifim gerekçesi ile birlikte ekte sunulmuştur.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

26.07.2011

Ensar Ögüt

Ardahan

HAVALE EDİLDİĞİ KOMİSYONLAR	
(2/49)	
ESAS	Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu
TALİ	...

GENEL GEREKÇE

Kredi kartı verenler, kredi kartı sahiplerinden “yıllık aidat, “kart kullanım ücreti”, yıllık ücret” ve benzeri adlar altında ücretler almaktadır. Yine Bankalar, mevduat hesabı sahiplerinden “hesap işletim ücreti” ve benzeri adlar altında üç aylık, altı aylık, yıllık ücretler almaktadır. Hiçbir kanuni dayanağı olmadan hesap sahiplerinden ve kredi kartı sahiplerinden kesilen ücretlerden mevduat ya da kredi kartı sahibinin çoğu zaman haberi bile olmamaktadır.

Bankalar arası Kart Merkezinin verilerine göre, 31 Mart 2008 tarihi itibarıyla 38 milyon 534 bin 106 adet kredi kartı vatandaşlarımız tarafından kullanılmaktadır. Bankalardaki mevduat hesap sayısının ise 70 milyonun üzerinde olduğu hesaplanmaktadır.

Kredi kartı verenler ve Bankalar, kredi kartlarından ve mevduat hesaplarından kişi başına 30.-TL ile 100.-TL arasında ücret almaktadırlar. En düşük ücretten bile hesaplandığında yaklaşık 30 milyon TL’lik bir kaynak, haksız olarak vatandaşlarımızdan transfer edilmektedir.

Hem kredi kartlarından, hem de mevduat hesaplarından alınan ücretlere ilişkin verilen mahkeme kararlarında, alınan ücretlerin haksız olduğuna hükmedilmektedir. Bankalar, kanuni yollara başvuran müşterilerinden kestikleri paraları iade etmekte, ancak diğer müşterileri için aynı uygulamaya devam etmektedirler.

Kredi kartından veya hesabından ücret kesildiğinden haberi olmayan, ya da uzun kanuni süreçlerle uğraşmak istemeyen vatandaşlarımızın mağduriyeti devam etmektedir. Çok büyük ekonomik güçleri ile siyasal karar mekanizmaları üzerinde etkili olan Bankalar karşısında tüketicinin, kanunla korunması gerekmektedir.

Bu Kanun Teklifi ile Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda değişiklik yapılarak bankaların hiçbir kanuni dayanak olmadan kredi kartlarından ve mevduat hesaplarından çeşitli adlar altında ücret kesmelerinin önüne geçilmesi ve son 2 yıl içinde kesilen ücretlerin hak sahiplerine iadesi, hesaplar ya da kredi kartları kapandı ise Hazine’ye aktarılması amaçlanmaktadır.

MADDE GEREKÇELERİ

Madde 1- Kredi kartı verenlerin, kredi kartı sahiplerinden “yıllık aidat, kart kullanım ücreti, yıllık ücret ve benzeri isimler altında ücretler alamayacakları hükme bağlanmaktadır.

Madde 2- Bankaların, mevduat hesabı sahiplerinden hesap işletim ücreti ve benzeri isimler altında herhangi bir ücret alamayacakları hükme bağlanmaktadır.

Madde 3- 01 Ocak 2007 tarihinden itibaren kredi kartı verenler ve bankalarca kesilen ücretlerin, kredi kartı ve hesap sahiplerine başvuruları aranmaksızın 30 gün için iadesi, kapatılan kredi kartı ve mevduat hesaplarından alınmış ücretlerin ise 30 gün içinde Hazineye aktarılması hükme bağlanmaktadır.

Madde 4- Yürürlük maddesidir.

Madde 5- Yürütme maddesidir.

TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNDA DEĞİŞİKLİK YAPILMASI HAKKINDA KANUN TEKLİFİ

MADDE 1- 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 10/A Maddesine aşağıdaki fıkra son fıkra olarak eklenmiştir.

“Kredi kartı verenler, kredi kartı sahiplerinden yıllık aidat, kart kullanım ücreti, yıllık ücret ve benzeri isimler altında herhangi bir ücret alamazlar.”

MADDE 2- 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna 10/B Maddesinden sonra gelmek üzere başlığı ile birlikte aşağıdaki 10/C maddesi eklenmiştir.

Mevduat hesapları

“Madde 10/C- Bankalar mevduat hesabı sahiplerinden hesap işletim ücreti ve benzeri isimler altında herhangi bir ücret alamazlar”

MADDE 3- 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna aşağıdaki Geçici Madde 2 eklenmiştir.

“Geçici Madde 2- Kredi kartı verenlerin kredi kartı sahiplerinden yıllık aidat, kart kullanım ücreti, yıllık ücret ve benzeri isimler altında ve Bankaların Mevduat hesabı sahiplerinden hesap işletim ücreti ve benzeri isimler altında 1 Ocak 207 tarihinden itibaren aldığı ücretler, kredi kartı sahiplerine ve mevduat hesabı sahiplerine başvuruları aranmaksızın 30 gün içinde iade edilir. Kapatılan kredi kartı ve mevduat hesaplarına ait ücretler ise 30 gün içinde Hazineye aktarılır.”

MADDE 4- Bu kanun yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

MADDE 5- Bu kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

4822 Sayılı Kanunla değişiklik 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında ki Kanuna Geçici 2 nci Madde eklenmesine dair Kanun Teklifi gerekçesi ile birlikte ekte sunulmuştur.
Gereğini saygılarımla arz ederim.

Hasip Kaplan
Şırnak
BDP Grup Başkanvekili

HAVALE EDİLDİĞİ KOMİSYONLAR (2/109)	
ESAS	Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu
TALİ	...

GENEL GEREKÇE

1 Şubat 2008 tarihi itibarıyla kredi kartı borç bakiyesi 27 milyar 279 milyon YTL'ye yükselirken, ödenmeyen kredi kartı borcu miktarı 1 milyar 775 milyon YTL'ye çıkmıştır. 2007 sonu itibarıyla kredi kartı borcu nedeniyle kara listeye toplam 585 bin 60 kişi girmiştir. Kredi kartı konusunda ilk yasal düzenleme yapıldığı tarih olan 14 mart 2003'ten 1 şubat 2008 tarihine gelindiğinde kredi kartı harcamaları yüzde 502.7 artarken, sorunlu kredi kartı miktarı 540.7 artış göstermiştir.

Enflasyonun yüzde 8'lerde seyretmekte, hazine borçlanma faizleri yüzde 16'larda ve tüketici kredilerine uygulanan faiz oranlarının yüzde 1'lere kadar gerilemiştir. Bankaların kredi faizleri ise, bu oranlarla kıyaslandığında yüksek olup, kredi kartlarına bankalar yıllık bileşik faiz olarak yüzde 78'i uygulamaktadır.

1 Şubat 2008'e gelindiğinde vatandaşların kullandığı toplam tüketici kredileri borç bakiyesi 71 milyar 960 milyon YTL'ye yükselirken, sorunlu tüketici kredileri 1 milyar 130 milyon YTL'ye yükselmiştir.

Türkiye ekonomisinde 2002 yılından bu yana görüşen büyüme oranlarının vatandaşın yaşantısına yansımaması, işsizlik ve geçim sıkıntısı vatandaşları kredi kartı kullanmak zorunda bırakmış, bankaların kredi kartına vatandaşa kolaylıkla veriyor olması da, kredi kartı kullanımını arttırmıştır. Bankalararası Kart Merkezi verilerine göre, Mart 2003'te kullanımda ki kredi kartı sayısı 16 milyon adet iken, bu sayı 2005'te 27.1 milyon adete, Aralık 2007'de 37.3 milyon adete yükselmiştir.

Kredi kartlarında en yüksek harcama oranı yüzde 33.8 oranla market ve gıda harcamalarından oluşmaktadır. Vatandaşlar faizlerin yüksekliği nedeniyle ödeyemedikleri borçları nedeniyle temerrüde düşmekte, sonra ödeyememektedir. Bankaların uyguladıkları faiz oranlarının yüksekliği bir krize dönüşmek üzeredir. İntihara sürüklenenler, bunalıma düşenler, boşanmaya gidenler artmaktadır. Yeni bir krizin daha fazla mağduriyete yol açmaması için yeniden bir yasal düzenlemeye gidilmesi gerekmektedir.

MADDE GEREKÇELERİ

Madde 1- 4822 sayılı kanunla değişik 4077 sayılı tüketicinin korunması hakkında ki kanuna Geçici 2 madde eklenerek yüksek olan kredi kartları faizlerinin indirilmesi ve bir defaya mahsus olmak üzere taksitle ödenmesi amaçlanmıştır.

Madde 2- Yürürlük maddesidir.

Madde 3- Yürütme maddesidir.

BARIŞ VE DEMOKRASİ PARTİSİ GRUP BAŞKANVEKİLİ
ŞIRNAK MİLLETVEKİLİ HASİP KAPLAN’IN TEKLİFİ (2/109)

**KREDİ KARTLARI FAİZLERİNİN İNDİRİLMESİ
HAKKINDA KANUN TEKLİFİDİR**

MADDE 1- 4822 sayılı kanunla değişik 4077 sayılı tüketicinin korunması hakkında ki kanun Geçici 2 madde:

“....Kredi Kartları faizleri hazine borçlanma faizlerinin iki katından fazla olamaz. Bugüne kadar tahakkuk eden borçlar nedeniyle altı ay içinde kredi kartları sahiplerinin başvurması halinde faiz oranları yeniden hesaplanır ve bir defaya mahsus olmak üzere 12 taksit halinde ödenir.”

MADDE 2- Bu kanun yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

MADDE 3- Bu Kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ile Bankacılık Kanunu’nda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Teklifimiz ve gerekçesi ektedir.

Gereğini saygılarımızla arz ederiz.

Alaattin Yüksel

İzmir

Mustafa Moroğlu

İzmir

HAVALE EDİLDİĞİ KOMİSYONLAR (2/280)	
ESAS	Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu
TALİ	Adalet Komisyonu

GEREKÇE

Bankalar kredi kartlarından “kart aidatı” veya “yıllık ücret”, mevduat hesaplarından ise “hesap işletim ücreti” gibi adlar altında ücretler almaktadır. Tüketici Hakem Heyetlerinin ve Mahkemelerin alınan bu ücretlerin haksız olduğu ve iade edilmesi gerektiği yönünde vermiş olduğu binlerce karar olmasına rağmen bankalar itiraz etmeyen vatandaşlardan bu ücretleri almaya devam etmekte, itiraz edip parasını geri alanlardan dahi sonraki yıllarda aynı kesintiyi yapmayı sürdürmektedirler.

Nitekim bankalar, “Kredi Kartı Ücret ve Komisyonları” adı altında 2009 yılında 4.542.294 bin TL; 2010 yılında 4.398.138 bin TL ve 2011 yılının ilk 6 ayında 2.485.255 bin TL gelir elde etmiştir.

Bankacılık sektörünün 2009 yılı kârının 20 milyar 75 milyon lira; 2010 yılı kârının 21,9 milyar lira; 2011 yılı ilk 9 aylık dönemindeki kârının 14 milyar 620 milyon lira olduğu düşünülürse bu kârların yaklaşık yüzde 20-23 oranındaki bölümünün kredi kartı ücretlerinden sağlandığı görülecektir.

Öncelikle bu tablo bankacılık sektörü için bir başarısızlık göstergesidir. Çünkü bankalar kârlarını büyük oranda asıl işleri olan bankacılık faaliyetlerinden değil, kredi kartı aidatı, işlem ücreti, havale ücreti gibi bankacılık faaliyeti dışındaki işlerden elde etmektedirler.

Halkımız için ise bir trajedi söz konusudur. Zira Tüketici Hakem Heyetleri ve Mahkemelere gitmeleri durumunda ceplerinde kalacak olan yılda ortalama 4,5 milyar Lira, eski ifadesiyle 4,5 katrilyon Lira para, hukuka aykırı şekilde, kanunlardaki boşluklardan yararlanarak ellerinden alınmıştır.

ÖTV ve benzeri ağır vergiler altında ezilen halkımız, enerji, telekomünikasyon, belediye hizmetleri gibi alanların yanında bir de, 2011 itibariyle neredeyse yılda 5 milyar lirayı bulan kredi kartı ücreti ödemektedir. Bütün bu ücret ve kesintilerin getirdiği yük artık halkımızın kaldıramayacağı bir acımasızlık boyutuna varmıştır.

Aslında gerek Anayasa’da, gerek Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda gerekse Banka ve Kredi Kartları Kanununda banka müşterilerini koruyucu hükümler mevcuttur. Fakat bankalar müşterileriyle yaptıkları sözleşmelere, Türk Ticaret Kanunundaki bazı ifadelere ve en önemlisi kanunlarda açık bir yasak olmamasına dayanarak, müşteriye herhangi bir bilgilendirmede bulunmadan hesap işletim ücreti, kredi kartı aidatı gibi kesintiler yapmaktadır.

Anayasa’nın 172. maddesine göre, “Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.” Dolayısıyla, söz konusu haksız uygulamalar karşısında tüketicileri korumak hükümetin görevidir.

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 6. maddesi ile sözleşmelerdeki haksız şart düzenlenmiş, “Satıcı ve sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek tarafı 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 hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine 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 on iki punto ve koyu siyah harflerle düzenlenir...” hükümleri getirilmiştir.

4077 Sayılı Kanununa dayanılarak hazırlanan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmeliğin 7. maddesinde ise “satıcı, sağlayıcı veya kredi veren tarafından tüketici ile akdedilen sözleşmede kullanılan haksız şartlar batıldır” hükmü yer almaktadır.

5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun 24. maddesinin ilk fıkrasında da, “Kart çıkaran kuruluşlar ile kart hamilleri arasındaki ilişkiler, bu kanun ve ilgili diğer mevzuat çerçevesinde en az oniki punto ve koyu siyah harflerle hazırlanacak yazılı sözleşme ile düzenlenir. Sözleşmenin bir örneği kart hamiline ve varsa kefile verilir. Sözleşme hükümleri ve kartın kullanımı hakkında kart hamiline ayrıntılı bilgi verilmesi zorunludur.” hükmü yer almakta ve aynı maddenin 4. fıkrasının son cümlesinde “Sözleşmede kart hamilinin haklarını zedeleyici ve kart çıkaran kuruluş lehine tek tarafı haksız şartlar sağlayan hükümlere yer verilemez” denmektedir.

Görüldüğü gibi Anayasa ve kanunlar iyi niyetli bir şekilde uygulansa halkımızın cebinden yılda 5 milyar liraya yakın para haksız bir şekilde bankalara aktaramayacaktır. Nitekim Tüketici Hakem Heyetleri, bu kanunlara dayanarak, yapılan başvurular sonucunda “Kredi Kartı Ücreti” adı altında yapılan kesintilerin müşteriye iade edilmesine hükmetmektedir.

Serbest piyasa ekonomisi kanunsuzluk demek değildir. Hatta vahşi kapitalizmden farklı olarak serbest piyasa ekonomisi ancak kanunların güvencesinde işleyebilen bir sistemdir.

Bankalar müşterileri ile kredi kartı sözleşmesi ya da mevduat hesabı sözleşmesi imzalarken söz konusu ücretlerin alınacağına dair yeterli bilgilendirmede bulunmamakta, oldukça küçük puntolarla yazılı sözleşmelerdeki bu ücretlere ilişkin hükümleri görebilmek müşteriye kalmaktadır. Ayrıca müşterilerini kampanyaları hakkında sms ya da e-posta gibi yollarla sık sık bilgilendiren Bankalar, mevduat hesaplarından “hesap işletim ücreti” kesintileri yaptıklarını ya da yapacaklarını da bildirme zahmetine katlanmamaktadır.

Bankaların çağrı merkezi görevlileri, kendilerini arayarak kredi kartı hesap ekstrelerine yansıtılan kart aidatı gibi ücretlere itiraz eden müşterilere, her ay için belli bir oranda harcama yapma taahhüdünde bulunurlarsa bu ücretin iptal edileceğini belirterek adeta pazarlık yapmaktadır. Bu durum söz konusu ücretlerin alınmasının yasanın emri olmadığını gösteren açık bir kanıttır.

Öte yandan mevduat hesaplarından, hesap işletim ücretinin alınması ise ilgili kurumlar tarafından buna engel herhangi bir yasak olmamasıyla açıklanmaktadır. Nitekim kimi bankaların öğrenci bursları için açılan hesaplardan bile “hesap işletim ücreti” kesintisi yaptığı ortaya çıkmıştır. Bu ücretlerin haksızlığı da yine Tüketici Hakem Heyetleri ve Mahkeme kararlarıyla belirlenmiş ve kesintilerin iadesi yönünde kararlar verilmiştir.

Bu kanun teklifiyle Tüketici Hakem Heyetleri ve Mahkemelerin söz konusu kararlarının genel bir kural haline getirilmesi amaçlanmıştır. Böylece hem işleyiş Anayasa ve kanunlarla uyumlu hale gelecek hem de ağır vergiler, enflasyon ve diğer haksız ücretler nedeniyle yoksulluğu her geçen gün katlanarak artan halkımızın korunmasını sağlanacaktır.

MADDE GEREKÇELERİ

Madde 1- 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu’nun 13. Maddesinin 2’nci fıkrasında geçen “yıllık ücret” ibaresi madde metninden çıkarılarak, Kanunda bu tür uygulamalara dayanak oluşturabilecek herhangi ifadenin yer almaması amaçlanmıştır.

Madde 2- Bankaların kredi kartı sahiplerinden, 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ve 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununa aykırı şekilde kredi kartı ücreti, kart aidatı veya yıllık ücret gibi adlar altında hiçbir şekil ve surette ödeme talep etmemesi ve kart hamilinin hesabından kesinti yapmaması amaçlanmıştır.

Madde 3- Bankaların mevduat hesaplarından hesap işletim ücreti veya yıllık ücret gibi adlar altında hiçbir şekil ve surette ödeme talep etmemesi ve mevduat hesaplarından kesinti yapmaması amaçlanmıştır.

Madde 4- Yürürlük maddesidir.

Madde 5- Yürütme maddesidir.

İZMİR MİLLETVEKİLLERİ ALAATTİN YÜKSEL VE MUSTAFA MOROĞLU’NUN
TEKLİFİ (2/280)

**BANKA KARTLARI VE KREDİ KARTLARI KANUNU İLE BANKACILIK
KANUNU’NDA DEĞİŞİKLİK YAPILMASI HAKKINDA KANUN TEKLİFİ**

MADDE 1- 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu’nun 13’üncü maddesinin 2’nci fıkrasında geçen “yıllık ücret” ibaresi madde metninden çıkarılmıştır.

MADDE 2- 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun 24’üncü maddesinin 4’üncü fıkrasından sonra gelmek üzere aşağıdaki fıkra maddeye eklenmiştir.

“Bu maddenin 1’inci ve 4’üncü fıkralarında getirilen hükümlere aykırı şekilde ve kart hamili ile müzakere edilmeden, önceden hazırlanmış standart sözleşmelere dayanarak kart hamilinden sözleşmede yer alsa dahi kart kullanım ücreti, kart aidatı veya yıllık ücret gibi adlar altında hiçbir şekil ve surette ödeme talep edilmez ve kart hamilinin hesabından kesinti yapılamaz.”

MADDE 3- 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 76’ncı maddesinin ikinci fıkrasının son cümlesinden önce gelmek üzere aşağıdaki cümle maddeye eklenmiştir.

“Mevduat hesabı sahiplerinden hesap işletim ücreti veya yıllık ücret gibi adlar altında hiçbir şekil ve surette ödeme talep edilmez ve mevduat hesaplarından kesinti yapılamaz.”

MADDE 4- Bu Kanun yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

MADDE 5- Bu Kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununda değişiklik yapılmasına dair kanun teklifim gerekçesiyle ekte sunulmuştur. Gereğini arz ederim.

16.03.2012

Mahmut Tanal

İstanbul

HAVALE EDİLDİĞİ KOMİSYONLAR (2/461)	
ESAS	Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu
TALİ	Adalet Komisyonu

GENEL GEREKÇE

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 10/B maddesinin 14. fıkrasına göre, “Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi halinde, sözleşmede yer verilme suretiyle, bir ya da birden fazla ödemenin vadesinden önce yapılması durumunda konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden erken ödeme ücreti talep edilebilir. Erken ödeme ücreti gerekli faiz indirimi yapılarak hesaplanan ve tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen tutarın yüzde ikisini geçemez. Oranların değişken olarak belirlenmesi halinde tüketiciden erken ödeme ücreti talep edilemez.”

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 10/B maddesi konut finansmanı sözleşmelerini düzenlemektedir. Maddenin 14. fıkrasında konut finansmanı kuruluşu ile tüketici arasında faiz oranının sabit olarak belirlenmesi halinde, sözleşmede yer verilmesi şartı ile bir ya da birden fazla ödemenin vadesinden önce yapılması durumunda konut finansmanı kuruluş tarafından, gerekli faiz indirimi yapılarak hesaplanan ve tüketici tarafından erken ödenen tutarın yüzde ikisini geçmemek üzere erken ödeme ücreti talep edilebileceği düzenlenmiştir.

Konut finansman kuruluşunu faiz indirimi nedeniyle yeniden yapılandırmaya zorlamak yasal olarak mümkün değildir. Ancak finansman kuruluş kendi inisiyatifiyle yapılandırmayı kabul ettiğine göre tüketiciye yapılandırma ile ilgili faiz oranını, ödenecek taksit tutarını bildirerek yapmak zorundadır. Borç yapılandırmasını kabul eden kuruluşun erken ödeme komisyonu ve plan değişikliği adı altında yeniden ücret talep etmesi usul ve yasaya aykırıdır.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun tüketicilere sağladığı en önemli haklardan birisi bilgilendirme ve aydınlatma hakkıdır. Bu kapsamda esasen finansman kuruluşlar kredi verdiklerinde masraf, komisyon ve diğer tüm giderler dahil olmak üzere çekilecek kredi tutarı, taksit miktarı ve sabit aylık ödeme yaparak bunu tüketiciye bildirmek durumundadır. Ancak piyasa koşullarındaki yoğun rekabet nedeniyle finansman kuruluşların mümkün olduğu kadar düşük oranda faiz ilanları yaparak daha sonra masraf ve komisyon adı altında aldıkları ücretlerle faiz oranını dolaylı şekilde artırmaktadırlar. Bu durum Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun amaçlarını düzenleyen 1. Maddesine aykırıdır. 1. Maddeye göre kanunun düzenlenmesinde amaç; “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.”

Konut finansman kuruluşunun yeniden yapılandırmaya zorlanmamakta, kendi inisiyatifi ile yeniden yapılandırmayı kabul etmektedir. Finansman kuruluş faiz oranını her şey dahil edilerek net biçimde ve kalan süre için ödenecek taksit tutarını bildirerek yapılandırmalıdır. Borç yapılandırmasını kabul eden kuruluşun erken ödeme komisyonu adı altında yeniden ücret talep etmesi hukuka aykırıdır. Söz konusu yasa hükmü haksız şart niteliği doğurmaktadır. Bu mağduriyetin ve hukuksuzluğun son bulması amacıyla söz konusu kanun değişikliği teklifi hazırlanmıştır.

MADDE GEREKÇELERİ

Madde 1- 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu’nun 10/B maddesinin 14. fıkrası kanunun amacını düzenleyen 1. maddesine aykırı olduğu gerekçesi ile değiştirilmelidir. Kanunun düzenlenmesi amaçlarından biri tüketicinin kamu yararına uygun olarak ekonomik çıkarlarını korumaktır. Konut finansmanı kuruluşunun erken ödeme adı altında almakta olduğu yüzde iki oranındaki ceza haksız şart niteliğinde olup bu hükmü içeren fıkranın kaldırılması amacıyla söz konusu yasa teklifi hazırlanmıştır.

Madde 2- Yürürlük maddesidir.

Madde 3- Yürütme maddesidir.

İSTANBUL MİLLETVEKİLİ MAHMUT TANAL'IN TEKLİFİ (2/461)

**TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNUNDA DEĞİŞİKLİK
YAPILMASINA DAİR KANUN TEKLİFİ**

MADDE 1- 4077 Sayılı Kanunun 10/B maddesinin 14'üncü fıkrası yürürlükten kaldırılmıştır.

Bu fıkranın yürürlükten kaldırılması ile teselsül ettiği 15'inci fıkranın (k) bendi de yürürlükten kaldırılmıştır.

MADDE 2- Bu Kanun yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

MADDE 3- Bu Kanunun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununda değişiklik yapılmasına dair kanun teklifim gerekçesiyle ekte sunulmuştur. Gereğini arz ederim.

04.05.2012

Mahmut Tanal

İstanbul

HAVALE EDİLDİĞİ KOMİSYONLAR (2/576)	
ESAS	Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu
TALİ	Adalet Komisyonu Plan ve Bütçe Komisyonu

GENEL GEREKÇE

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu’ nun “Tüketicinin Sorunları Hakem Heyeti” başlıklı 22. Maddesi;

“**Madde 22-** (Değişik madde: 06/03/2003 - 4822 S.K./29. md.) Bakanlık, il ve ilçe merkezlerinde, bu Kanunun uygulamasından doğan uyuşmazlıklara 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, uyuşmazlığın satıcı tarafını oluşturan kişinin tacir veya esnaf ve sanatkar olup olmamasına göre ilgili odaca görevlendirilir.

Bakanlık taşra 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 sağlamadığı yerlerde noksan üyelikler, belediye meclislerince resen doldurulur.

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

Değeri beşyüz milyon liranın altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu uyuşmazlıklarda 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 uyuşmazlıklarda 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 Eşya Fiyatları Endeksinde meydana gelen yıllık ortalama fiyat artışı oranında artar. Bu durum, Bakanlıkça her yıl Aralık ayı içinde Resmi Gazetede ilan edilir.

25 inci maddede cezai yaptırıma bağlanmış hususlar dışındaki tüm uyuşmazlıklar, 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.”

22. maddenin 5. fıkrasından sonra gelmek üzere aşağıdaki fıkranın eklenmesi amaçlanmıştır;

“Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuru yapanın talebi halinde avukat görevlendirmesi yapılır. Avukat görevlendirilmesi Adalet Bakanlığınca yapılır. Avukatlık ücreti Adalet Bakanlığınca belirlenir ve ödenir.”

Hazırlanan kanun teklifi ile Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuranların talebi halinde avukatlardan hukuki yardımı alabilmesi sağlanacaktır. Böylelikle tüketicinin hak arama yolu Devlet tarafından da desteklenecektir. Tüketici Sorunları Hakem Heyetine Tüketici için başvuracak olan avukatların hak edecekleri avukatlık ücreti Adalet Bakanlığınca belirlenip ödenecektir.

MADDE GEREKÇELERİ

Madde 1- Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu’nun 22’nci maddesinin 5’inci fıkrasında sonra gelmek üzere eklenen fıkra ile, tüketicinin hak arama özgürlüğüne Devletin destek vermesi amaçlanmaktadır. Eklenen fıkra ile talep halinde avukat atanması durumunda avukat görevlendirmesinin Adalet Bakanlığı tarafından sağlanması ve avukatlık ücretinin Adalet Bakanlığınca tespit edilmesi ve ödenmesi planlanmaktadır.

Madde 2- Yürürlük maddesidir.

Madde 3- Yürütme maddesidir.

İSTANBUL MİLLETVEKİLİ MAHMUT TANAL’IN TEKLİFİ (2/576)

**TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNUNDA DEĞİŞİKLİK
YAPILMASINA DAİR KANUN TEKLİFİ**

MADDE 1- 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 22’nci maddesi 5’inci fıkrasından sonra gelmek üzere aşağıdaki fıkra eklenmiştir.

“Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuru yapanın talebi halinde avukat görevlendirmesi yapılır. Avukat görevlendirilmesi Adalet Bakanlığınca yapılır. Avukatlık ücreti Adalet Bakanlığınca belirlenir ve ödenir.”

MADDE 2- Bu Kanun yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

MADDE 3- Bu Kanunun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu’nun 13’üncü ve 26’ncı maddelerinde değişiklik yapılmasına dair kanun teklifim gerekçesiyle ekte sunulmuştur.

Gereğini arz ederim.

16.05.2012

Ali Halaman

Adana

HAVALE EDİLDİĞİ KOMİSYONLAR (2/726)	
ESAS	Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu
TALİ	...

GEREKÇE

Merkez Bankasının 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu 26 maddesine göre, kredi kartlar için belirlediği nakit çekim ücreti dahil en yüksek aylık akdi faiz oranı ile en yüksek gecikme faiz oranları kart kullanıcılarını rahatsız edecek kadar yüksektir.

Bankalar kredi kartlarından “kart aidatı” veya “yıllık ücret”, mevduat hesaplarından ise “hesap işletim ücreti” gibi adlar altında ücretler almaktadır. Tüketici Hakem Heyetlerinin ve Mahkemelerin alınan ücretlerin haksız olduğu ve iade edilmesi gerektiği yönünde vermiş olduğu binlerce karar olmasına rağmen bankalar itiraz etmeyen vatandaşlardan bu ücretleri almaya devam etmekte, itiraz edip parasını geri alanlardan dahi sonraki yıllarda aynı kesintiyi yapmayı sürdürmektedirler.

Türkiye de kredi kartları, tüketicinin yaşamını idame ettirme aracı haline gelmiştir. Tüketicinin kart kullanmaya zorunlu olması karşısında, yüksek faiz ve gecikme faizleri tüketicinin sömürülmesine ve istismar edilmesine yol açmaktadır.

Ayrıca, bu faizlerin aylık faiz şeklinde ilan edilmesi de ekonomide istikrarsızlık olarak algılanmaktadır. Dünya uygulamasında faizler yıllık olarak ilan edilir. Türkiye de faizlerin aylık olarak uygulanması dünya piyasaları tarafından ekonomide belirsizliğin bir göstergesi olarak alınmakta ve ekonomik istikrarsızlık oluşturmaktadır.

Anayasa’da, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda, Banka ve Kredi Kartları Kanununda banka müşterilerini koruyucu hükümler mevcuttur. Fakat bankalar müşterileriyle yaptıkları sözleşmelere, Türk Ticaret Kanunundaki bazı ifadelere ve en önemlisi kanunlarda açık bir yasak olmamasına dayanarak, müşteriye herhangi bir bilgilendirmede bulunmadan hesap işletim ücreti, kredi kartı aidatı gibi kesintiler yapmaktadır.

Bankaların çağrı merkezi görevlileri, kendilerini arayarak kredi kartı hesap ekstrelerine yansıtılan kart aidatı gibi ücretlere itiraz eden müşterilere, her ay için belli bir oranda harcama yapma taahhüdünde bulunurlarsa bu ücretin iptal edileceğini belirterek adeta pazarlık yapmaktadır. Bu durum söz konusu ücretlerin alınmasının yasanın emri olmadığını gösteren açık bir kanıttır.

MADDE GEREKÇELERİ

Madde 1- 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu’nun 13. Maddesinin 2’nci fıkrasında yer alan “yıllık ücret” ibaresi madde metninden çıkarılarak, Kanunda bu tür uygulamalara dayanak oluşturabilecek herhangi ifadenin yer almaması amaçlanmıştır.

Madde 2- 5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun 26. Maddesinde gecikme faiz oranlarının yeniden düzenlenerek tüketicinin mağduriyetinin ortadan kaldırılması amaçlanmıştır.

Madde 4- Yürürlük maddesidir.

Madde 5- Yürütme maddesidir.

**BANKA KARTLARI VE KREDİ KARTLARI KANUNUNDA DEĞİŞİKLİK
YAPILMASI HAKKINDA KANUN TEKLİFİ**

MADDE 1- 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun 13 üncü maddesinin ikinci fıkrasında yer alan “, yıllık ücret” ibaresi madde metninden çıkarılmıştır.

MADDE 2- 5464 sayılı Kanunun 26 ncı maddesine aşağıdaki fıkra eklenmiştir.

“Bu madde hükümlerine aykırı şekilde ve kart hamili ile müzakere edilmeden, önceden hazırlanmış standart sözleşmelere dayanarak kart hamilinden sözleşmede yer alsa dahi kart kullanım ücreti, kart aidatı veya yıllık ücret gibi adlar altında hiçbir şekil ve surette ödeme talep edilemez ve kart hamilinin hesabından kesinti yapılamaz.”

MADDE 3- Bu Kanun yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

MADDE 4- Bu Kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ile Bankacılık Kanunu’nda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Teklifimiz ve gerekçesi ektedir.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Alaattin Yüksel

İzmir

HAVALE EDİLDİĞİ KOMİSYONLAR (2/882)	
ESAS	Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu
TALİ	Adalet Komisyonu

GEREKÇE

Türkiye Cumhuriyeti bir hukuk devletidir. Türkiye’deki tüm gerçek ve tüzel kişiler yürürlükteki hukuk kurallarına uymakla yükümlüdür. Bu hukuk kuralları herkes için bağlayıcıdır.

Fakat ülkemizde bankalar müşterilerine imzalattıkları kanunlara aykırı sözleşmelere dayanarak adeta kendi hukuk düzenlerini yaratmışlardır.

Siyasi iktidarın da bu düzene -görmezden gelerek- verdiği destek sayesinde bankalar yılda 5 Milyar TL’yi bulan bir haksız kazanç kapısı sağlamış durumdadır.

Bu haksız kazanç, bankaların kanunlara aykırı şekilde hazırladıkları sözleşmelere dayanarak tüketicilerden aldıkları kredi kartı yıllık aidatı, hesap işletim ücreti gibi bedellerden sağlanmaktadır. “Kredi Kartı Ücret ve Komisyonları” adı altında bankalar, 2009 yılında 4.542.294 bin TL; 2010 yılında 4.398.138 bin TL ve 2011 yılının ilk 6 ayında 2.485.255 bin TL gelir elde etmişlerdir. Sözleşmelerin kanunlara aykırı olduğu, Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ile Tüketici Mahkemelerinin verdiği binlerce kararla ve Yargıtay’ın örnek kararlarıyla tespit edilmiştir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile Banka ve Kredi Kartları Kanunu’nda sözleşmelerdeki haksız şartlar ve uyulması gereken kurallar açık şekilde belirtilmiştir.

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 6. Maddesinde, “Satıcı veya sağlayıcının tüketicikle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhinde 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 hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketicikle müzakere edilmediği kabul edilir...” hükümleri bulunmaktadır.

5464 sayılı Banka ve Kredi Kartları Kanunu’nun 24. Maddesinde ise, “Kart hamilinin yaptığı işlemler nedeniyle, sözleşmede yer almayan faiz, komisyon veya masraf gibi adlar altında hiçbir şekil ve surette ödeme talep edilemez ve kart hamilinin hesabından kesinti yapılamaz. Sözleşmede kart hamilinin haklarını zedeleyici ve kart çıkaran kuruluş lehine tek taraflı haksız şartlar sağlayan hükümlere yer verilemez...” denmektedir.

Ancak bu açık hükümlere rağmen sorun öyle bir noktaya varmıştır ki, bankalar kredi kartlarını hiç kullanmayanlardan bile ücret talep etmeye; birçok ücret ve komisyonun yanı sıra otomatik para çekme makinelerinde yapılan basit bir bakiye görüntüleme işleminden para kesintisi yapmaya, haksızlıkları belgelendirmek isteyen tüketicilerden geriye dönük ekstreler ve sözleşme örnekleri için fahiş ücretler istemeye başlamışlardır.

Bankalar, öğrencilere burs vermek amacıyla açılan hesaplardan bile hesap işletim ücreti tahsil etme yoluna gidebilmektedir. Ya da örneğin, bir personele maaş ödemek için kurumunun anlaştığı bankada açılan hesaptan hesap işletim ücreti alınmazken, kurumun söz konusu banka ile anlaşması biter bitmez banka personelin hesabından hesap işletim ücreti adı altında kesintiler yapmaya başlamaktadır. Bütün bu haksız uygulamaları ne yazık ki devlet bankaları da yapmaktadır. Bu tür uygulamaların, bir kişinin cüzdanından gizlice para almaktan herhangi bir farkının olmadığı aşîkârdır. Çünkü 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 6. Maddesinde emredildiği şekilde, bu bedellerin alınacağı tüketicilerle “müzakere” edilmemiştir. Ortada te taraflı ve habersiz yapılan bir uygulama vardır.

Sektörde tüketiciler aleyhine çok büyük bir başıboşluk ve hukuksuzluk hâkimdir. Bankaların neden olduğu bu haksızlıklara bir an önce son verilmelidir.

Anayasamızın 172. Maddesinde açıkça, “Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.” hükmü yer almaktadır. Fakat ne yazık ki Hükümet bu maddenin gereklerini yerine getirmemektedir.

Sonuçta görev yine halkın Yüce Meclisi’ne düşmektedir. Bu görev ise, öncelikle Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemelerinin bankaların haksız uygulamaları karşısında tüketici lehine verdiği kararları genel bir kural haline getirecek yasal düzenlemeleri yapmak ve bugüne kadar bankaların haksız şekilde aldığı paraların halkımıza iade edilmesini sağlamaktır.

Nitekim son aylarda Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemeleri tüketicilerden alınan bu haksız ücretlerin geriye dönük 10 yılı kapsayacak şekilde iadesini hükme bağlayan kararlar almaktadır. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi’nin bir uyuşmazlıkla ilgili verdiği 2011/4736 esas, 2011/11579 sayılı kanun yarına bozma kararı uyarınca, “kredi kartlarından yıllık üyelik aidatı tahsil edilmesinin haksız şart niteliğinde olduğu ve geriye dönük olarak on yıl boyunca talep edilebileceği”ne hükmedilmiştir. Dolayısıyla haksızlığa uğrayan tüketiciler gerekli mercilere başvurarak ücretlerini talep edebilirler.

Ancak hem tüketici hakem heyetlerinin hem de mahkemelerin iş yükünü daha fazla artırmamak ve vatandaşlarımızın mağduriyetlerini bir an önce çözüme bağlamak için en azından 1 Ocak 2009 tarihinden itibaren bankaların haksız sözleşmelere dayanarak aldıkları ücretlerin iadesini sağlamak gerekmektedir.

Bilindiği gibi 2008 yılı sonundan itibaren ülkemizi de etkilemeye başlayan küresel ekonomik kriz nedeniyle 2009 yılında ülkemizde kişi başına düşen milli gelir % 19 azalmış, ekonomi % 4,7 oranında daralmış, kredi kartı ödemelerini yapamayanların sayısı % 41 artış göstermiştir. Bankacılık sektörü ise 2009 yılını, bir önceki yıla göre % 49,6 oranındaki kâr artışıyla kapatmış; sektör 2009’da 20,1 Milyar net kâr elde ederken, gelirlerinin 4 Milyar 542 Milyonunu, “Kredi Kartı Ücret ve Komisyonları” oluşturmuştur.

Dolayısıyla halkımız fakirleşirken kârlarını neredeyse % 50 oranında arttıran Bankaların haksız şekilde elde ettikleri gelirleri herhangi bir başvuru aranmaksızın halkımıza iade etmesi Hukuk’un, Adalet’in ve Cumhuriyet’in gereğidir.

MADDE GEREKÇELERİ

Madde 1- 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun 13. Maddesinin 2'nci fıkrasında geçen "yıllık ücret" ibaresi madde metninden çıkarılarak, Kanunda bu tür uygulamalara dayanak oluşturabilecek herhangi ifadenin yer almaması amaçlanmıştır.

Madde 2- 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun "Sözleşme Şartları" başlıklı 24'üncü maddesinde, kart çıkaran kuruluşlar ile kart hamilleri arasındaki ilişkilerin bu Kanun ve ilgili diğer mevzuat çerçevesinde hazırlanacak yazılı sözleşmeler ile düzenleneceği belirtilmektedir. Buradaki "ilgili diğer mevzuat" ifadesinin 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'u da kapsadığı açıktır. Fakat mevcut sözleşmelerin 4077 sayılı kanuna tamamen aykırı olduğu görülmektedir. Bu nedenle 24'üncü maddenin 2'nci fıkrasındaki "Kart çıkaran kuruluşların kart hamilleri ile akdedeceği sözleşmelerin şekil ve içeriğinde yer alması gereken asgari hususlar Kurulca belirlenir." Cümlesinden sonra gelmek üzere maddeye "Sözleşmeler 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a aykırı olamaz." hükmünün eklenmesi ihtiyacı doğmuştur.

Madde 3- Bankaların kredi kartı sahiplerinden, 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ve 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununa aykırı şekilde kredi kartı ücreti, kart aidatı veya yıllık ücret gibi adlar altında hiçbir şekil ve surette ödeme talep etmemesi ve kart hamilinin hesabından kesinti yapmaması amaçlanmıştır.

Madde 4- Bankalar son dönemlerde haklarını aramak için kendi hesapları ve işlemleriyle ilgili olarak bilgi ve belge isteyen müşterilerinden fahiş oranda ücretler istemeye başlamışlardır. Oysa 19.10.2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununun "Müşteri hakları" başlığını taşıyan 76'ncı maddesinin birinci fıkrasında aynen şu hükümler bulunmaktadır: "Bankalar, müşterilerinin, verilen hizmetlerden kaynaklanan her türlü sorularına cevap verecek bir sistem kurmakla ve bu hizmetle ilgili bilgiyi müşterilerine bildirmekle yükümlüdür. Bankalar, kredi sözleşmelerinin onaylı bir örneğini müşterilerine vermek zorundadır. Talepleri hâlinde müşteri ile yapılan diğer işlemlere ilişkin her türlü belgenin bir örneği de müşterilere verilir."

Buradaki tek eksiklik, bu bilgi ve belgeler için müşteriden ödeme talep edilemeyeceğidir. Bu fıkranın devamına "Bu bilgi ve belgeler için müşterilerden hiçbir şekil ve surette ödeme talep edilmez." hükmü eklenerek söz konusu eksikliğin giderilmesi ve müşterilerin mağduriyetinin önlenmesi amaçlanmıştır.

Madde 5- Bankaların mevduat hesaplarından hesap işletim ücreti veya yıllık ücret gibi adlar altında hiçbir şekil ve surette ödeme talep etmemesi ve mevduat hesaplarından kesinti yapmaması amaçlanmıştır.

Madde 6- Maddeyle bankaların kredi kartı sahiplerinden kart kullanım ücreti, kart aidatı veya yıllık ücret gibi adlar altında 1 Ocak 2009 tarihinden itibaren tahsil etmiş oldukları ücretlerin herhangi bir başvuru aranmaksızın 60 gün içinde iade edilmesi düzenlenmektedir.

Kapatılmış kredi kartlarından alınan ücretlerin ise, 60 gün içinde, 6252 sayılı Kanun gereğince şehit yakınları, gaziler, özürlüler, muhtaç erbaş ve er aileleri, Türk Silahlı Kuvvetleri (Jandarma Genel Komutanlığı ve Sahil Güvenlik Komutanlığı dâhil)'ne mensup vazife malûlleri ile emniyet hizmetleri sınıfına mensup vazife malûllerine yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerinin finansmanında kullanılmak üzere Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı adına açılan özel hesaplara aktarılması düzenlenmektedir.

Madde 7- Maddeyle bankaların mevduat hesabı sahiplerinden hesap işletim ücreti veya yıllık ücret gibi adlar altında 1 Ocak 2009 tarihinden itibaren tahsil etmiş oldukları ücretlerin herhangi bir başvuru aranmaksızın 60 gün içinde iade edilmesi düzenlenmektedir.

Kapatılmış mevduat hesaplarından alınan ücretlerin ise, 60 gün içinde, 6252 sayılı Kanun gereğince şehit yakınları, gaziler, özürlüler, muhtaç erbaş ve er aileleri, Türk Silahlı Kuvvetleri (Jandarma Genel Komutanlığı ve Sahil Güvenlik Komutanlığı dâhil)'ne mensup vazife malûlleri ile emniyet hizmetleri sınıfına mensup vazife malûllerine yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerinin finansmanında kullanılmak üzere Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı adına açılan özel hesaplara aktarılması düzenlenmektedir.

Madde 8- Yürürlük maddesidir.

Madde 9- Yürütme maddesidir.

İZMİR MİLLETVEKİLİ ALAATTİN YÜKSEL’İN TEKLİFİ (2/882)

BANKA KARTLARI VE KREDİ KARTLARI KANUNU İLE BANKACILIK KANUNU’NDA DEĞİŞİKLİK YAPILMASI HAKKINDA KANUN TEKLİFİ

MADDE 1- 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu’nun 13’üncü maddesinin 2’nci fıkrasında geçen “yıllık ücret” ibaresi madde metninden çıkarılmıştır.

MADDE 2- 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu’nun 24’üncü maddesinin 2’nci fıkrasına aşağıdaki cümle eklenmiştir.

“Sözleşmeler 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a aykırı olamaz.”

MADDE 3- 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun 24’üncü maddesinin 4’üncü fıkrasından sonra gelmek üzere aşağıdaki fıkra maddeye eklenmiştir.

“Kart hamilinden bu maddenin 1’inci ve 4’üncü fıkralarında getirilen hükümlere ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a aykırı şekilde; kart hamili ile müzakere edilmeden, önceden hazırlanmış standart sözleşmelere dayanarak kredi kartı kullanım ücreti, kart aidatı veya yıllık ücret gibi adlar altında hiçbir şekil ve surette ödeme talep edilmez ve kart hamilinin hesabından kesinti yapılamaz.”

MADDE 4- 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 76’ncı maddesinin birinci fıkrasının sonuna gelmek üzere aşağıdaki cümle maddeye eklenmiştir.

“Bu bilgi ve belgeler için müşterilerden hiçbir şekil ve surette ödeme talep edilmez.”

MADDE 5- 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 76’ncı maddesinin birinci fıkrasından sonra gelmek üzere aşağıdaki fıkra maddeye eklenmiştir.

“Mevduat hesabı sahiplerinden hesap işletim ücreti veya yıllık ücret gibi adlar altında hiçbir şekil ve surette ödeme talep edilmez ve mevduat hesaplarından kesinti yapılamaz.”

MADDE 6- 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu’na aşağıdaki geçici madde eklenmiştir.

GEÇİCİ MADDE 6- Kredi kartı verenlerin kredi kartı sahiplerinden kart kullanım ücreti, kart aidatı veya yıllık ücret gibi adlar altında 1 Ocak 2009 tarihinden itibaren tahsil etmiş oldukları ücretler herhangi bir başvuru aranmaksızın 60 gün içinde iade edilir. Kapatılmış kredi kartlarından alınan ücretler ise 60 gün içinde, 6252 sayılı Kanun gereğince açılan ve İBAN numaraları Bakanlar Kurulu’nun 2011/2531 sayılı kararında belirtilmiş olan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’na ait özel hesaplara aktarılır.

MADDE 7- 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanunu’na aşağıdaki geçici madde eklenmiştir.

GEÇİCİ MADDE 31- Bankaların mevduat hesabı sahiplerinden hesap işletim ücreti veya yıllık ücret gibi adlar altında 1 Ocak 2009 tarihinden itibaren tahsil etmiş oldukları ücretler herhangi bir başvuru aranmaksızın 60 gün içinde iade edilir. Kapatılmış mevduat hesaplarından alınan ücretler ise 60 gün içinde, 6252 sayılı Kanun gereğince açılan ve IBAN numaraları Bakanlar Kurulu’nun 2011/2531 sayılı kararında belirtilmiş olan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’na ait özel hesaplara aktarılır.

MADDE 8- Bu Kanun yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

MADDE 9- Bu Kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

Alt Komisyon Raporu

Türkiye Büyük Millet Meclisi

Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar,

Bilgi ve Teknoloji Komisyonu

26/6/2013

Esas No: 1/787, 2/34, 2/49, 2/109, 2/280, 2/461, 2/576, 2/726, 2/882

SANAYİ, TİCARET, ENERJİ, TABİİ KAYNAKLAR, BİLGİ VE TEKNOLOJİ KOMİSYONU BAŞKANLIĞINA

Bakanlar Kurulunca, 4/6/2013 tarihinde Başkanlığa sunulan ve Başkanlıkça 7/6/2013 tarihinde tali komisyon olarak Adalet, Plan ve Bütçe, Avrupa Birliği Uyum ve Bayındırlık, İmar, Ulaştırma ve Turizm Komisyonlarına, esas komisyon olarak Komisyonumuza havale edilen 1/787 esas numaralı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı”; Komisyonumuzun 13/6/2013 tarihinde Hükümeti temsilen Gümrük ve Ticaret Bakan Yardımcısı Fatih METİN ile Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Avrupa Birliği Bakanlığı, Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, Hazine Müsteşarlığı, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, BDDK, Tüm Tüketicileri Koruma Derneği, Tüketici Örgütleri Federasyonu, Tüketici Hakları Derneği, Tüketici Demekleri Federasyonu (TÜDEF), Tüketiciyi Koruma Derneği (TÜKODER), TİM, TÜSİAD, TESK, TOBB, MÜSİAD, YASED, Türkiye Tüketicileri Koruma ve Eğitim Vakfı, Türkiye Belediyeler Birliği, Türkiye Bankalar Birliği, Finansman Şirketleri Derneği, Tüm Telekomünikasyon İş Adamları Derneği (TÜTED), Telekomünikasyon ve Enerji Hizmetleri Tüketici Hakları ve Sektörel Araştırmalar Derneği (TEDER), Ankara Sanayi Odası, İstanbul Ticaret Odası, Doğrudan Satış Derneği, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB), Birleşmiş Markalar Derneği (TAMPF), Reklam Verenler Derneği, Tüm Alışveriş Merkezleri ve Perakendeciler Federasyonu, MOBİLSİAD, Ankara Barosu ve ilgili diğer sivil toplum kuruluşları temsilcilerinin katılımlarıyla yaptığı, 24 üncü Dönem 3 üncü Yasama Yılı'nın 31 inci Birleşiminde, esas komisyon olarak Komisyonumuza, 1/10/2011 tarihinde havale edilmiş bulunan 2/34 esas numaralı Ardahan Milletvekili Ensar ÖĞÜT'ün, “5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunun Bir Maddesinde Değişiklik Yapılmasına İlişkin Kanun Teklifi”; 1/10/2011 tarihinde havale edilmiş bulunan 2/49 esas numaralı Ardahan Milletvekili Ensar ÖĞÜT'ün “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Teklifi”; 20/10/2011 tarihinde havale edilmiş bulunan 2/109 esas numaralı Barış ve Demokrasi Partisi Şırnak Milletvekili Grup Başkanvekili Hasip KAPLAN'ın, “Kredi Kartları Faizlerinin İndirilmesi Hakkında Kanun Teklifi”; 18/1/2012 tarihinde havale edilmiş bulunan 2/280 esas numaralı İzmir Milletvekili Alaattin YÜKSEL'in ve Mustafa MOROĞLU'nun; “Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ile Bankacılık Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Teklifi”; 4/4/2012 tarihinde havale edilmiş bulunan 2/461 esas numaralı İstanbul Milletvekili Mahmut TANAL'ın, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifi”; 18/5/2012 tarihinde havale edilmiş bulunan 2/576 esas numaralı İstanbul Milletvekili Mahmut TANAL'ın, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifi”; 26/6/2012 tarihinde havale edilmiş bulunan 2/726 esas numaralı Adana Milletvekili Ali HALAMAN'ın, “Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Teklifi” ve 8/10/2012 tarihinde havale edilmiş bulunan 2/882 esas numaralı İzmir Milletvekili Alaattin YÜKSEL'in “Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ile Bankacılık Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Teklifi” Türkiye Büyük Millet Meclisi İhtüzüğü'nün 35 inci maddesi gereğince birbirleri ile ilgili görülerek birleştirilmek ve görüşmeler sırasında Tasarı metni esas alınmak suretiyle incelenip görüşülmüştür.

Tasarı'nın geneli üzerindeki görüşmeleri müteakiben verilen önerge doğrultusunda, Tasarının daha ayrıntılı bir şekilde incelenebilmesini teminen bir Alt Komisyon kurulmasına karar verilmiştir.

□ Hatay Milletvekili Orhan KARASAYAR Başkanlığında, Bursa Milletvekili Mustafa ÖZTÜRK, Denizli Milletvekili Emin Haluk AYHAN, İzmir Milletvekili Mehmet Ali SUSAM ve Niğde Milletvekili Ömer SELVİ'den oluşan Alt Komisyon; 19, 20, 25 ve 26 Haziran 2013 tarihlerinde gerçekleştirdiği alt komisyon toplantılarında Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Avrupa Birliği Bakanlığı, Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, Hazine Müsteşarlığı, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, BDDK, Tüm Tüketicileri Koruma Derneği, Tüketici Örgütleri Federasyonu, Tüketici Hakları Derneği, Tüketici Dernekleri Federasyonu (TÜDEF), Tüketicuyu Koruma Derneği (TÜKODER), TİM, TÜSİAD, TESK, TOBB, MÜSİAD, YASED, Tüketici Vakfı, Türkiye Belediyeler Birliği, Türkiye Bankalar Birliği, Finansman Şirketleri Derneği, Tüm Telekomünikasyon İş Adamları Derneği (TÜTED), Telekomünikasyon ve Enerji Hizmetleri Tüketici Hakları ve Sektörel Araştırmalar Derneği (TEDER), Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu, Ankara Sanayi Odası, Doğrudan Satış Derneği, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB), Birleşmiş Markalar Derneği (TAMPF), Reklam Verenler Derneği, Tüm Alışveriş Merkezleri ve Perakendeciler Federasyonu, İstanbul Ticaret Odası, MOBİLSİAD, Ankara Barosu ve ilgili diğer sivil toplum kuruluşlarının katılımlarını da sağlamak suretiyle yapmış olduğu kapsamlı çalışmalar sonucunda, Komisyonunda yapılan değerlendirmeleri de dikkate alarak çalışmalarını tamamlamıştır.

□ **Alt Komisyonunda Tasarı üzerinde yapılan görüşmeler sırasında;**

• Tüketicinin korunmasına ilişkin düzenlemelerin sadece tüketiciyi değil, belli standartta ve kalitede mal ve hizmet üretiminin sağlanması açısından üreticileri ve dolayısıyla ülke ekonomisini de koruduğu,

• Tasarı ile; bilinçli tüketici ve basiretli tacirin amaçlandığı, tüketicilerin hak arama yollarının kolaylaştırılacağı, değişen yeni satış yöntemleri karşısında tüketici haklarına koruma sağlanacağı, yeni Borçlar Kanununa, Ticaret Kanununa ve AB yönergelerine uyum sağlanacağı, bürokratik işlemlerin azaltılacağı, uygulamada karşılaşılan sorunların giderileceği,

• Kanun Tasarısı Taslağının 23 Ağustos 2012 tarihi itibarıyla kamuoyunun bilgisine sunulduğu, 96 kurum ve kuruluşun görüşünün alındığı,

• Kanunun amaç bölümünde ticaret yaşamında arzı oluşturan yapıların yanı sıra talebi oluşturan yapıların da zikredilerek kanunun doğasındaki ikili yapının ortaya konması ve amacının daha doğru ifade edilebilmesi için amaç maddesine “ üretici, ithalatçı, dağıtıcı, satıcı ve satış sonrası hizmet birimleri ile tüketicilerin bu işlemlerdeki karşılıklı hak ve sorumluluklarının tespit etmek” ibaresinin eklenmesi gerektiği,

• Sivil toplum kuruluşları, kamu yararına dernekler, meslek odaları ve şahıs işletmesi sahibi olan kişilerin ticari olmayan işlemleri sırasında karşılaşılabilecek olumsuzlukların giderilmesi için tüketici tanımına tüzel kişilerin de dahil edilmesi gerektiği,

• Haksız şart tanımındaki, “müzakere etmeden sözleşmeye dahil ettiği tüketicinin menfaatine aykırı sözleşme şartları”, ifadesinin soyut olduğu, söz konusu belirsizliğin, sözleşme serbestliği kuralını ortadan kaldıracabileceği veya müteşebbise, menfaatlerin dengelenmesi aşamasında aleyhe bir sonuç doğurabileceği, tüketici korunurken müteşebbisin hakları arasında adil bir dengenin korunması gerektiği,

• Bankacılık işlemlerinde faiz dışında hangi hizmetlerden ücret, komisyon ve masraf alınacağı hususunun Bakanlığın görüşü alınarak BDDK tarafından belirleneceği,

• Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde tüketiciden faiz dışında alınacak hür türlü ücret, komisyon ve masraf türlerine ilişkin usul ve esasların BDDK tarafından belirlenmesinin doğru olmadığı, bu düzenlemenin bu güne kadar tüketici lehine elde edilen kazanımların kaybedilmesi sonucunu doğuracağı ve bankacılık sektörüne bir ayrıcalık tanınmasına yol açacağı,

• Masraf türlerinin tüketici tarafından bilinmesi ve mukayese yapabilmesi açısından belirli olmasının önemli olduğu,

• Bakanlığa bankalarla ilgili gelen şikayetlerin iki hususta toplandığı, ilkinin kredi kartı aidatlarından kaynaklandığı diğerinin ise faiz dışı ücret, masraf ve komisyon ücretinden kaynaklandığı; Bankacılık Kanununun 141 inci maddesi uyarınca bankalar ve katılım bankalarının faiz ve faiz dışı menfaatlerine ilişkin hususların Bakanlar Kurulu tarafından belirleneceği ve Bakanlar Kurulunun bu yetkisini Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasına devredebileceği hükmünün yer aldığı, 2006 yılında ise Bakanlar Kurulunun bu yetkisini TCMB'ye devrettiği ve TCMB'nin ise ücretleri serbest bıraktığı, uygulamadaki sorunları gidermek amacıyla Tasarı'nın 4 üncü maddesinin (3) numaralı fıkrasının düzenlendiği,

• Bankalarına hizmetlerinin ücretlendirilmesinin makul olduğu, kartların sundukları hizmetlerin fazla olduğu,

• Bankaların tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil edilmeyen bir kart sunması zorunluluğunun getirildiği,

• Temerrüt hali de dâhil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanmasına son verileceği,

• İşyeri dışında (kapıdan) yapılan satışlarda ve mesafeli satışlarda 7 gün, devre tatil sözleşmelerinde ise 10 gün olan cayma sürelerinin 14 güne çıkarıldığı,

• Ön ödemeli konut satışları, tüketici kredisi sözleşmeleri ve finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde tüketicilere 14 günlük; taksitle satış sözleşmelerinde ise Borçlar Kanununa paralel olarak 7 günlük cayma hakkı getirildiği,

• Düzenlemede, tüketici kredisi ve konut finansmanında, kredi sözleşmesi imzalanmadan önce, tüketicinin sözleşme şartları ile ilgili bilgilendirilmesinin; tüketicilerin, tüketici kredisi sözleşmesinden 14 gün içinde cayma hakkına sahip olmasının ve tüketicinin açık talebi olmaksızın krediyle ilgili sigorta yaptırılamayacağını, tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde ise istediği sigorta şirketi ile imzaladığı poliçenin kredi veren tarafından kabul edilmek zorunda olmasının öngörüldüğü,

• Tüketim mallarında, kullanım şekli ve koşulları ile ürünün niteliğine göre, 12 nci maddede belirtilen iki yıllık sürenin çok altındaki zaman dilimlerinde ürünün eskimesi veya yıpranmasının söz konusu olabileceği, bu sebeple zamanaşımı süresinin yönetmelik ile ürün veya ürün grupları bazında belirlenebilmesine imkan sağlanmasının, Tasarıdaki asgari iki yıl sınırının kaldırılması veya altı ay ile sınırlanmasının daha doğru olacağı,

• Satıştan kaçınma başlıklı 6 ncı maddenin (4) numaralı fıkrasında yer alan Bakanlık ile birlikte belediyelere de izleme ve denetim yapma yetkisinin verilmesinin belediyelerin bu yetkiyi kötüye kullanmalarına sebebiyet verebileceği, bu sebeple bu konudaki denetim yetkisinin yalnızca Bakanlığa tanınması gerektiği,

• İspat yükü başlıklı 10 uncu maddenin (1) numaralı fıkrasında belirtilen 6 aylık sürenin uzun bir süre olduğu, bu durumun, özellikle satıcılar bakımından büyük risk teşkil ettiği bu sebeple mevcut Kanunda yer alan 30 günlük ihbar süresinin korunması gerektiği,

• 11 inci maddenin (1) numaralı fıkrasında yer alan “aşırı masraf gerektirmediği” ifadesinin muğlak bir ifade olduğu bu sebeple bu ibarenin “ tamir masrafı, ürünün satış fiyatının üçte birini aşmadığı” olarak değiştirilmesi gerektiği,

• 11 inci maddenin 5 inci fıkrasında belirtilen bedel iadesi ile ilgili hususta, satışın kredi kartı ile “taksitli” yapılmış olması durumunda iadenin, bankaların taksitli satışlar için uygulamakta olduğu bedel iadesi politikası çerçevesinde gerçekleşeceğinin belirtilmesinin uygun olacağı, zira madde metninde, iadenin “derhal” yapılacağı belirtilmekte ise de taksitli satışlarda bankaların, iadeyi taksit taksit gerçekleştirdiği,

• Faiz oranlarının değişiklikten etkilenmemesi için 26 ncı maddenin (2) numaralı fıkrasında bulunan altmış gün ibaresinin doksan gün olarak değiştirilmesinin uygun olacağı,

• Kapıdan satışlarda tüketicinin adını, soyadını, sözleşme şartlarını okuduğu ve kabul ettiğini yazarak imzalaması şartının getirilmesi ile daha sonra yaşanacak sorunların önleneceği,

• Mesafeli mal satışlarında ürünün tesliminin bazı durumlarda 14 günü geçebildiği, bu sebeple tüketicinin cayma hakkını kullanmasını teminen cayma süresinin malın teslim tarihinden itibaren başlaması gerektiği,

• Mesafeli satış yoluyla pazarlanan finansal hizmetlerde telefonla aranan müşterinin sözleşmenin tüm ayrıntılarına vakıf olmasının imkansız olduğu, bu sebeple sözleşmenin kuruluşundan itibaren üç hafta içerisinde kendisine inceleyebileceği yazılı bir doküman gönderilmesi ve cayma hakkına dair sürenin bu dokümanın tüketiciye ulaşmasından itibaren başlamasının esas olması gerektiği,

• Paket tur sözleşmesinde sözleşmeden dönme halinde ücretin 7 gün sonra ödenmesi yerine ücretin derhal ödenmesi gerektiği,

• İfa edilmiş edimler için hizmetten yararlandığı uygun bir fiyat talep edebilir ifadesinin fatura ile belgelenmiş giderler olarak düzenlenmesi gerektiği,

• Paket turda konaklama ulaşım ve diğer hizmetlerden en az ikisinin yer aldığı, tüketicinin sözleşmeden dönme hakkı olduğu, tur başladıktan sonra düzenleyicisi ifa etmesi gereken bir yükümlülüğü yerine getirememesine karşı sözleşmeden dönme hakkının düzenlendiği, 7 günlük sürenin 2003 yılında çıkarılan yönetmelikte düzenlendiği, 7 günün azami olduğu, daha önce de ödenebileceği, cayma hakkının burada düzenlenmediği bu sözleşmenin niteliğine göre 7 günlük sürenin yerinde olduğu, milyonlarca yerli ve yabancı turisti ilgilendiren bilgilendirme yükümlülüğünün bulunduğu,

• Satıcı veya sağlayıcının tüketicinin aboneliğe son verme isteğinin yönetmelikte belirlenen süreler içerisinde yerine getirmekle yükümlülüğünün düzenlendiği, elektronik haberleşme sektöründe tüketici hakları ile ilgili yönetmelikte 24 saat içinde hizmetin durdurulmasının ve talebin alınmasından itibaren 7 gün içinde fesih işleminin yapılmasının hüküm altına alındığı, bu sebeple maddeye ilgili yönetmeliklerdeki hükümlerin saklı olduğuna ilişkin bir hükmün eklenmesi veya yönetmelikler arasında yeknesaklığın korunması gerektiği,

• Tüketicinin bir taahhüt altına girmesi halinde tüketici için bir cayma bedeli öngörülmesinin menfaatler dengenin sağlanması açısından gerekli olduğu,

• Abonelik sözleşmelerin günlük hayatta binlerce insanı ilgilendirdiği, 4077 sayılı Kanunda düzenlemenin bulunduğu, uygulamadaki sorunlar dikkate alınarak maddenin yeniden düzenlendiği, 1 yıldan az süreli sözleşmelerde dönme hakkı olmadığı, süresi belli olmayanlarda sözleşmelerde ise fesih hakkı getirildiği, otomatik uzatmaların uygulamada ciddi sorun oluşturduğu, abonelik ile ilgili düzenleme ile bu soruna çözüm getirildiği, fesihten itibaren 15 gün içinde ödenen ücretin geri kalanının ödenmesinin uygun olduğu,

• Fiyat etiketinin Tasarının önemli maddeleri arasında olduğu, tüketicilerin aldatılmasının önüne geçilmesi için düzenleme getirildiği, indirimli satıştan önceki denetimin Bakanlık ve belediye tarafından izlenmesi ve uygulanmasına ilişkin yükümlülük getirildiği,

• Fiyat ve indirim etiketlerinin denetiminde kamu kurumu niteliğindeki meslek odalarının da dahil edilmesi gerektiği,

• Uygulamada Bakanlığın belirlediği yönetmelikle bütün sanayi ürünlerinde sanayici ve ithalatçıların garanti belgesi düzenlemek zorunda olduğu, garanti belgesinde Bakanlık onayının kaldırıldığı, ithalatçı, üretici ve sanayicilerin Bakanlığın çerçevesini çizdiği garanti belgelerini kendilerinin düzenleyeceği bu surette bürokrasinin azaltılacağı,

• Satış sonrası hizmetlerin 1995 yılından beri var olan yerleşmiş bir uygulama olduğu, Bakanlığın belirlediği ürünler için ithalatçı ve sanayiciler tarafından üretici ve ithalatçıların satış sonrası servis ağını kurması ve gerekli hizmeti vermesi gerektiği, tüketici aldığı ürünle ilgili üretici veya ithalatçı firmanın tüketicilerin bu ihtiyacını karşılaması gerektiği, satış sonrası hizmet yeterlik belgesi alınması gerektiği bunu sağlamadan gümrükten malın alınmasının mümkün olmadığı,

• Bakanlığın belirlediği asgari sayıda servis ağıının kurulmasının zorunlu olduğu, üretici ve ithalatçı firmanın bu hizmetleri malın ömrü boyunca tüketicilere sağlamak zorunda olduğu, bunu sağlamayanların yeterlik belgelerinin iptal edildiği,

• Paralel ithalat yapıldığı satış sonrası hizmetler ağıının kurulmasının bazı ürünlerin birden fazla ithalatçısı olduğu bu durumda bu firmalardan da satış sonrası servis ağıının kurulmasının istendiği aksi halde ithalata izin verilmediği,

• Yetkili servislerin kendilerinde gerçekleşmeyen tamir ve bakım hizmetlerinin garanti kapsamı dışında tutulması hükmünü kullanarak piyasada bu işi yaparak geçinen işletmelerle haksız rekabete girdiği yine bu baskı ile diğer işletmelerden daha yüksek fiyatlarla tamir ve bakım yaparak tüketiciyi mağdur ettiği; tamir ve bakım hizmetlerinin yetkili servis dışında yetkin olduğu Bakanlıkça akredite edilmiş işyerlerinde yapılmasını teminen ilgili firmanın yetkili servisi olmasalar dahi TSE tarafından verilen hizmet yeterlik belgesi sahibi işletmeler tarafından yapılacak tamir ve bakımın garantiyi bozmayacağına dair bir hükmün eklenmesi gerektiği,

• Asgari sayıda yetkili servis istasyonu kurma zorunluluğunun getirildiği, ayıba karşı sorumlu tutabilmek için TSE'nin yetki verdiği tüm servislere bu yetkinin verildiğinde üretici ve ithalatçının ayıba karşı belli süreyle sorumlu tutulamayacağı ve bu durumun piyasanın dengesini bozacağı, üretici firma ve ithalatçı firma ve servis istasyonu arasında sözleşme olması gerektiği aksi halde ayıba karşı sorumluluk söz konusu olmayacağı, servisin yaptığı hatayı üretici ve ithalatçının da üstlenmesinin söz konusu olduğu,

• Eğitilmiş tüketicinin önemli olduğu, tüketicinin bilgilendirilmesi hususunda yayın organlarında haftada en az on dakika eğitici program yapılması gerektiği, yayınların süresinin arttırılması, içeriği ve denetlenmesinde Bakanlığın sorumluluk alması gerektiği,

• Bakanlığın bilinçlendirici faaliyetlerinin tüm yıl yapıldığı, tüketici bilincinin arttırılması için çok sayıda faaliyet yapıldığı bu faaliyetler dışında yayın yapan kuruluşlara ilişkin bir yükümlülük getirildiği halen ayda 3 dakika olan sürenin 10 dakikaya çıkarılacağı, bunun bir kamu spotu olmadığı, kamu spotu için ayrıca ücret ödendiği,

• Yayın organlarında yapılacak programların içeriğinin belirlenmesinin kanalların inisiyatifine bırakılmasının doğru olmayacağı, tüketicinin haksız rekabetle karşıya kalacağı bazı markaların bu programlara sponsor olacağı,

• Ulusal televizyon ve gazetelerde büyük işletmelerin reklamlarının yer aldığı, bu işletmelerin pazar paylarını artırmak amacıyla haksız rekabete neden olacak şekilde küçük işletmeleri küçümseyici onları çağıdışı gösterecek biçimde reklam yapılmasının engellenmesinin gerektiği,

• Tüketicinin bilinçlendirilmesinin artırılması amacıyla ayda on dakika olan yayın yapma zorunluluğunun yirmi dakika olarak belirlenmesi ve etkin bir şekilde denetlenmesi gerektiği,

• Ticari reklamların Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlaka, kamu düzenine kişilik haklarına uygun, doğru ve dürüst olmaları esastır hükmüne “kanuna” ibaresinin de eklenmesi gerektiği,

• Reklam Kurulunun tüketicileri aldatıcı, yanıltıcı reklamlar üzerinde yoğunlaşmak istendiği, haksız ticari uygulamaların da bu kapsama girdiği, kanuna aykırılığın uygulanmasının denetlenmesinin ilgili bakanlıklara bırakılmak istendiği, reklam kurulunun seri ve hızlı karar alıp uygulayacağı, ayrıntıların yönetmelikte düzenleneceği,

• Reklam Kurulunun yeni yapılanması ile 29 olan üye sayının 11 olarak belirlendiği, toplumun geniş kesimlerini temsil eden sivil toplum örgütlerinin katılmasının esas olması gerektiği, tüketici derneklerinden katılımın bir üye sınırlanmasının uygun olmadığı, Kurulun kamu ağırlıklı oluşturulmasının doğru olmadığı, Türkiye Barolar Birliği, Türk Tabipler Odası ve memur sendikalarından bir temsilcinin yer almamasının önemli bir eksiklik olduğu mevcut yapının daha katılımcı ve demokratik olduğu Tasarıyla bir geriye gidiş olacağı,

• Tasarıyla hızlı ve etkin karar alınmasının amaçlandığı, Kurulun ticari hayata müdahale ettiği, bu yapının bu günkü ortamda karar almasının mümkün olmadığı, etkin ve verimli olmadığı eleştirilerinin yapıldığı, Türkiye’deki tüm kurullarda üye sayının belli miktarda olduğu Reklam Kurulu’nun ise 29 üyeden oluştuğu, reklamlarla ilgili cezalar verildiği ancak mevcutta reklam sektörünün temsil edilmediği, reklam veren, reklam ajansı ve mecra kuruluşlarının para cezalarından sorumlu olduğu, seri ve etkin karar alması ilgili tarafların dengeli temsiline sağlanması için kurulun oluşumunun tekrar düzenlendiği,

• Kurul kararlarının idari yargıya taşındığı, kararların %94’ünün yargıda onaylandığı, özel ihtisas komisyonlarının kurulacağı diğer tüm sivil toplum örgütlerinin bu komisyonlarda temsillerinin sağlanacağı,

• Tüketici Konseyinin çalışma usul ve esasları ile oluşumunun yönetmeliğe bırakılmasının Anayasaya aykırı olduğu, Bakanlığın sorumluluk almadan çok sayıda yetki aldığı ve genel çerçeveyi kanunda düzenlemeden yönetmeliğe atfı yapılmasının Anayasaya aykırı olduğu,

• Konseye katılan üyelerin kanunda sayılması ile uygulamada ihtiyaca uygun olarak yeni üyelerin Konseye dahil edilemediği, Konseyin bağlayıcı karar almadığı, kararların çoğunlukla alındığı, kamu kurum ve kuruluşlarından gelen temsilcilerin sayısının Konseyin üye sayının yüzde ellisinden fazla olamayacağı, genel çerçevenin belirlendiği, Konseyin zamanın dinamiğine uygun olarak oluşumunun sağlanmasının amaçlandığı,

• Reklam Konseyinin üye yapısı ile çalışma usullerinin kanunla belirlenmesi gerektiği,

• Reklam Konseyinin oluşumu ve çalışma esaslarının yönetmelikle düzenlenmesinin daha uygun olacağı zira zaman içerisinde kurumların isimlerinin değiştiği, bu konseylere tüm kuruluş ve sivil toplum örgütlerinin katılmasının amaçlandığı yeni oluşumlarının zamanın dinamiğine uygun olarak bu kurullarda temsili amacıyla Tasarıda sadece genel hususların düzenlendiği,

• Tüketici hakem heyetine esnaf odaları birliğinden bir üyenin dahil edilmesi ve tüketici derneklerinden gelen üye sayısının ikiye çıkarılması gerektiği,

• Hakem heyetine giden anlaşmazlıkların sayısının artması ile karar verme süresinin uzadığı, Tüketici hakem heyetlerinin yapısının raportörlerle kuvvetlendirileceği, raportörün kurulun sekreteryaya hizmetlerini yapacağı, başvuru ve savunmaları alacağı,

• Tüketici hakem heyetlerinin sistemin en önemli unsuru olduğu, heyette %65 oranında özel sektörün temsil edildiği bu yapının sağlıklı kurulduğu ve işlediği 2010 yılında 171 bin, 2011 yılında 165 bin ve 2012 yılında 446 bin başvuru yapıldığı heyetin çalışmasında raportörlük eksikliği bulunduğu,

• Denetim yetersizliğinin önemli bir sorun olduğu en iyi deneticinin tüketici olduğu tüketicinin de bu süreçte dahil edilmesi gerektiği,

• Cezaların yüksek olduğu esnaf ve taciri ticaretten uzaklaştıracağı, bu hükümlerle bazı dengelerin bozulacağı tüketiciyi korurken cezai yöntem yerine eğitici bir yöntemin getirilmesi gerektiği, her kesimin hak ve menfaatinin gözetilmesinin doğru bir yöntem olduğu,

• Haksız kazançların önlenmesine yönelik cezai hükümlerinde her bir sözleşme için ceza öngörülmesinin adaletsiz uygulamaları da beraberinde getireceği, her bir işlem veya sözleşme ibaresinin net olmadığı işlem yerine sözleşmenin esas alınması gerektiği,

• Tüketiciyi Koruma Kanununa aykırı uygulamalardan doğan işlemlerde bunun idari yaptırımının olması gerektiği, Tasarıyla her bir aykırılık için orantılı ve caydırıcı idari cezaların öngörüldüğü,

• Tasarının “yiyecek taklidi ürünler” başlıklı maddesi ile Edirne’nin 400 yıldan beri üretilen el sanatının üretimi ve ithalatının engelleneceği, Tasarıdaki düzenleme ile bu meyve sabunlarının üretimi ve ihracatının yasaklayacağı endişesinin oluştuğu, bu ürünlerin 1600’lü yıllardan beri üretildiği ve Edirne ekonomisine canlılık getiren bir ürün olduğu,

• Yönetmelik ve ikincil düzenlemelerin oluşturulmasında en fazla üyesi bulunan iki tüketici üst kuruluşu, kamu kurumu niteliğindeki meslek odaları ve Türkiye Bankalar Birliğinin de görüşlerinin alınması gerektiği,

şeklinde görüş ve eleştiriler ifade edilmiştir.

Bu görüşmeleri müteakip Tasarı’nın maddelerinin görüşülmesine geçilmiştir.

Tasarının;

☐ Tasarının;

➤ 1 inci ve 2 nci maddesi aynen,

➤ 3 üncü maddesinin (1) numaralı fıkrasının;

■ (f) bendine kalıcı veri saklayıcısının anlamının pekiştirilmesi ve flash disk, hard disk gibi kullanım alanları dikkate alınarak “disk” kelimesinin tanıma eklenmesi suretiyle,

■ (k) bendine, yürürlükteki 4077 sayılı Kanundaki tüketici tanımı ve uygulamada yerleşmiş yargı içtihadlarıyla tüzel kişilerin de tüketici kavramı içerisinde yer alması ve özellikle kamu yararına çalışan dernek ve vakıfların tüketici tanımı kapsamında değerlendirilmesinin yararlı olacağı düşüncesiyle “tüketici” tanımının kapsamına tüzel kişilerin de dahil edilmesini teminen “gerçek” ibaresinden sonra gelmek üzere “veya tüzel” ibaresinin eklenmesi suretiyle,

■ (l) bendine, tüketici işleminin, mal veya hizmet piyasalarında gerçekleşmesi göz önünde bulundurulduğunda tanıma “mal veya hizmet piyasalarında” ibaresinin eklenmesi suretiyle,

➤ 4 üncü ila 7 nci maddeleri aynen,

➤ 8 inci maddesi, özellikle internet ortamında yapılan tanıtımlar ve sağlayıcılar tarafından yapılan bildirimlerin doğru olmasını ve internet ortamında yapılan hizmet sunumlarında vaat edilenlerde eksiklik olması halinde ise bu malın ayıplı olarak kabul edilmesini teminen (2) numaralı fıkrasına “kullanma kılavuzunda” ifadesinden sonra gelmek üzere “internet portalı” ibaresinin eklenmesi suretiyle,

➤ 9 uncu ila 12 nci maddeleri aynen,

➤ 13 üncü maddesi; özellikle internet ortamında yapılan tanıtımlar ve sağlayıcılar tarafından yapılan bildirimlerin doğru olmasını ve internet ortamında yapılan hizmet sunumlarında vaat edilenlerde eksiklik olması halinde ise bu malın ayıplı olarak kabul edilmesini teminen (2) numaralı fıkrasına “Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen” ifadesinden sonra gelmek üzere “internet portalı” ifadesinin eklenmesi suretiyle,

➤ 14 üncü ve 19 uncu maddeleri aynen,

➤ 20 nci maddesi; yapılması gereken indirimin oranı hususunda tereddütleri gidermek ve anlam bütünlüğünün sağlanması için (1) numaralı fıkrasında yer alan “faiz ve komisyon” ibaresinin “tüm faiz ve komisyon” olarak değiştirilmesi suretiyle,

➤ 21 inci ve 23 üncü maddeleri aynen,

➤ 24 üncü maddesi; kredi verenin ispat yükümlülüğünün, cayma hakkı konusunda tüketicilerin bilgilendirilmesi ile ilgili olması ve cayma hakkını kullanan tüketicinin cayma bildirimimin ispatı ile ilgisi bulunmadığından anlam bütünlüğünün sağlanmasını teminen (2) numaralı fıkrasının birinci ve ikinci cümlesinin yer değiştirilmesi ve maddenin redaksiyona tabi tutulması suretiyle,

➤ 25 inci ve 26 ncı maddeleri aynen,

➤ 27 nci maddesi; yapılması gereken indirimin oranı hususunda tereddütleri gidermek ve anlam bütünlüğünün sağlanması için (1) numaralı fıkrasında yer alan “gerekli faiz ve diğer maliyet” ibaresi “gerekli tüm faiz ve diğer maliyet” olarak değiştirilmesi suretiyle,

➤ 28 inci ve 29 uncu maddeleri aynen,

➤ 30 uncu maddesi; bir mal veya hizmetin alımının kredi veren tarafından belirlenmesi halinde bağlı kredi ilişkisinden bahsedilebildiği ancak bir mal veya hizmetin tüketici tarafından belirlenerek satın alınması ve bu amaçla kredi kullanılması halinde bağlı kredi sözleşmesinden bahsedilemediği ve bu nedenle de (2) numaralı fıkrasının (c) bendinin “c) Kredi veren tarafından belirlenen bir mal veya hizmetin verilmesinin kredi sözleşmesinde açıkça belirtildiği, durumlarından en az birinin varlığı halinde kabul edilir.” olarak değiştirilmesi suretiyle,

➤ 31 inci ila 34 üncü maddeleri aynen,

➤ 35 inci maddesi; özellikle katılım bankaları tarafından tüketicinin belirlediği konutlar için verilen kredilerin bağlı kredi sayılmayacağına ilişkin açıklayıcı bir hükmün (4) numaralı fıkra olarak metne eklenmesi suretiyle,

➤ 36 ncı maddesi aynen,

➤ 37 nci maddesi; yapılması gereken indirimin oranı hususunda tereddütleri gidermek ve anlam bütünlüğünün sağlanmasını teminen (1) numaralı fıkrasında yer alan “gerekli faiz ve diğer maliyet” ibaresi “gerekli tüm faiz ve diğer maliyet” olarak değiştirilmesi suretiyle,

➤ 38 inci maddesi aynen,

➤ 39 uncu maddesi; (4) numaralı fıkrasında yer alan “kredi itibarının değerlendirilmesi” hususunun Gümrük ve Ticaret Bakanlığı’na hazırlanacak yönetmelikle belirlenecek bir konu olmaktan çıkarıldığından bu ibarenin fıkra metninden çıkarılması suretiyle,

➤ 40 ıncı ve 41 inci maddeleri aynen,

➤ 42 nci maddesinin (1) numaralı fıkrası anlam bütünlüğünün sağlanması amacıyla fıkra da yer alan “teminat veya şartları” ibaresinin, “teminat ve şartları” olarak değiştirilmesi ve Bakanlığın bina tamamlama sigortası kapsamına alacağı projeleri büyüklük ve fiyat kriterine göre almasını teminen fıkradaki “belirlenen” ibaresinin “projedeki konut adedi ya da projenin toplam bedeli kriterine göre belirlenecek” olarak değiştirilmesi suretiyle,

➤ 43 üncü ila 49 uncu maddeleri aynen,

➤ 50 nci maddesinin;

■ (6) numaralı fıkrasında yer alan ve devre tatile konu taşınmazın teslimine kadar uzayacak bir anlam ifade eden “tecrübe ve muayene koşuluna bağlı olan bu sözleşmelerden” ifadesinin çıkarılması, satıcıların devre tatile konu taşınmaz teslim edildikten on dört gün sonrasına kadar hiçbir ücret alamayacakları ve bu durumda piyasa işlerliğini bozacağı dikkate alınarak cayma hakkı süresinin başlangıç anının malın veya hizmetin özelliğine göre değişiklik göstermesi nedeniyle ve Tasarının diğer maddeleri ile paralellik oluşturacak şekilde değiştirilmesi suretiyle,

■ Devre tatile konu olan taşınmazın maketten yapılmak suretiyle ön ödemeye konu edilmesi halinde, ön ödemeli konut satışlarında olduğu gibi burada da teminat ve sözleşmeden dönmeye ilişkin hükümlerin düzenlenmesi faydalı olacağından, devre mülk veya devre tatil satışlarında konutun zamanında teslim edilmemesi halinde tüketicilerin korunması ve sözleşmeden dönme hakkının getirilerek olası tüketici mağduriyetlerinin önlenmesi amacıyla maddeye (7) numaralı fıkrasından sonra gelmek üzere üç yeni fıkranın (8), (9), (10) numaralı fıkralar olarak metne eklenmesi ve diğer fıkraların buna göre teselsül ettirilmesi suretiyle,

➤ 51 inci maddesi; paket tur sözleşmesinden dönülmesi halinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının dönme bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren tüketicinin ödemiş olduğu tüm bedeli derhal herhangi bir kesinti yapmaksızın tüketiciye ödenmesini sağlamak amacıyla (6) ve (7) numaralı fıkralarının değiştirilmesi suretiyle,

➤ 52 nci ve 53 üncü maddeleri aynen,

➤ 54 üncü maddesi;

■ Anlam bütünlüğünün sağlanması amacıyla (3) numaralı fıkrasında yer alan “ve indirim oranı” ibaresinin fıkra metninden çıkarılması, “indirimden önceki fiyattan” ibaresinden sonra gelmek üzere “daha düşük fiyatla” ibaresinin eklenmesi,

■ Etkin bir denetim için esnaf ve tacirin bağlı bulunduğu odaya da denetim yetkisi verilmesini teminen (4) numaralı fıkrasında yer alan “Bakanlık” ibaresinden sonra gelmek üzere “ilgili odalar” ibaresinin eklenmesi suretiyle,

➤ 55 inci ila 65 inci maddeleri aynen,

➤ 66 ncı maddesinin (2) numaralı fıkrasının (c) bendinin uyuşmazlığın karşı tarafını oluşturan satıcı veya sağlayıcının ilgili odalarca temsil edilmesini teminen “c) Satıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının, satıcının esnaf ve sanatkar olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkarlar odaları birliğinin, ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkarlar odasının görevlendireceği bir üye” olarak değiştirilmesi suretiyle,

➤ 67 nci ila 73 üncü maddeleri aynen,

➤ 74 üncü maddesinin imha edilen mallar karşılığı tüketicinin mağduriyetinin nasıl giderileceğinin tespit edilmesi ve bu surette olası tüketici mağduriyetlerinin önlenmesi amacıyla imha edilen mallarla ilgili tüketicilerin dava ve tazminat haklarının saklı olduğuna ilişkin bir hükmün (2) numaralı fıkrasının sonuna eklenmesi suretiyle,

➤ 75 inci ila 76 ncı maddeleri aynen,

➤ 77 nci maddesi;

■ (3) numaralı fıkrasındaki ceza maddesinin diğer fıkralarında yapılan değişikliğe uyum sağlaması amacıyla değiştirilmesi; (4) numaralı fıkrası teslim sürelerine aykırı davranışlara verilecek cezaların caydırıcı, orantılı ve ödenebilir olmasını teminen değiştirilmesi; (5) numaralı fıkrası ön ödemeli konut satışları ile devre tatil amaçlı taşınmazlarda yapı ruhsatı alınmadan tüketicilerle yapılacak sözleşmelere verilecek cezaların aynı olmasını teminen değiştirilmesi; (8) numaralı fıkrası caydırıcı bir ceza verilmesi bakımından ön ödemeli konut ve devre tatil satışlarında teminat ve sigorta şartını sağlamayanlara beş yüz bin Türk Lirası ve ücretsiz bir kredi kartı sunmayan kuruluşlara beş milyon Türk Lirası idari para cezası verilmesini teminen değiştirilmesi; (13) numaralı fıkrasında yer alan “on birinci” ibaresinin “on ikinci” olarak değiştirilmesi; (14) numaralı fıkrası seri ayıplı mal üretkenlerin mahkeme kararına uymamaları durumunda verilecek cezanın caydırıcı olmasını teminen değiştirilmesi suretiyle,

➤ 78 inci maddesi aynen,

➤ 79 uncu maddesinin (1) numaralı fıkrasındaki tanımda tüketicinin bu tür ürünleri kullanması durumunda karşılaşılabileceği sağlık sorunlarının sayma yoluyla belirtilmesinin diğer sağlık sorunlarını sınırlandıracığı endişesini gidermek amacıyla fıkradaki “boğulma zehirlenme yahut sindirim sisteminde delinmeye veya tıkanmaya yol açması” ifadesinin fıkra metninden çıkarılması ve yüzyıllardır geleneksel el sanatı olarak Osmanlı saraylarında kullanılan devlet erkanına sunulan değerli hediyeler arasında yer alan mis meyve sabunu ve diğer geleneksel el sanatlarının üretim, satış ve ihracatının yapılabilmesini teminen fıkranın sonuna bu yönde bir hükmün eklenmesi suretiyle,

➤ 80 inci ila 82 nci maddeleri aynen,

➤ 83 üncü maddesinin başlığı içeriğine uygun olarak “Yönetmelikler ve diğer düzenleyici işlemler” olarak redakte edilmesi, (3) numaralı fıkrası, Tasarının kanunlaşması ve yürürlüğe girmesi ile çıkarılacak yönetmeliklerde ilgili tüm kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ile sivil toplum kuruluşları ile meslek örgütlerinin görüşlerinin alınmasını teminen değiştirilmesi ve maddenin redakte edilmesi suretiyle,

➤ 84 üncü ve 85 inci maddeleri aynen,

➤ Geçici 1 inci maddesi aynen,

➤ “Yürürlük” maddesini düzenleyen 86 ncı maddesi ve “Yürütme” maddesini düzenleyen 87 nci maddesi aynen,

kabul edilmiştir.

Metnin tamamı kanunların hazırlanmasında uygulanan esas ve usuller çerçevesinde redaksiyona tabi tutulmuştur.

□ Alt Komisyon’da, Tasarı’nın “Temel ilkeler” başlıklı 4 üncü maddesinin Komisyon görüşmelerinde tekrar değerlendirilerek karara bağlanması yönünde görüş birliği oluşmuştur.

Raporumuz, Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu Başkanlığına saygı ile arz olunur.

Başkan
Orhan Karasayar
Hatay

Üye
Mustafa Öztürk
Bursa

Üye
Mehmet Ali Susam
İzmir
(Muhalefet şerhim var)

Üye
Emin Haluk Ayhan
Denizli
(Muhalefet şerhim vardır)
Üye
Ömer Selvi
Niğde

MUHALEFET ŞERHİ

Teknolojide meydana gelen gelişmeler, sosyal yaşamda ve tüketim alışkanlıklarındaki değişiklikler neticesinde dünya genelinde, Tüketici Hakları kavramı gelişmiştir. Ticaret yaşamında bir ürünü üretmek ve pazara sunmaktan ya da bir hizmeti ortaya koymaktan ibaret değildir. Bu üründen ya da hizmetten tüketicinin beklediği faydanın gerçekleşmemesi durumunda ortaya çıkan olumsuzluğu gidermek de ticaret yaşamının bir parçası haline gelmiş durumdadır.

Nitekim gerek komisyon toplantısına gerekse alt komisyon toplantılarına gösterilen ilgi, kanunun önemini ve toplumun geneli açısından nasıl bir önem arz ettiğini göstermiştir. Bankalar, GSM operatörleri, meslek kuruluşları, tüketici dernekleri ve basının ilgi gösterdiği toplantı; alt komisyon başkanı Sayın Orhan Karasayar’ın anlayışlı tutumu vesilesiyle demokratik bir ortamda geçmiş, tasarıya ağırlıklı olarak yansımamış olsa da, herkes görüşünü açıkça ifade etmiştir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunlar, tüm dünyada tüketicinin hakkını arayabileceği, kamunun tüketiciyi pozitif ayrımcılık anlayışı çerçevesinde koruduğu bir anlayışla hazırlanmış bir kanun metni olmuştur. Arzı sağlayan şirketler karşısında ödemesini yapmış, ancak aldığı mal ya da hizmette eksiklikle karşılaşmış tüketicinin hakkını arayabilmesi için kolay erişilen, kolay sürdürülen ve ücretsiz yöntemlerin oluşturulması bu amaçla tüketici hakları kavramının temelini oluşturmaktadır.

Komisyon gündemine gelen ve alt komisyona havale edilen kanun tasarısı ne yazık ki bu anlayışı tam olarak yansıtamamaktadır.

Tüketicilerin, özellikle rekabetin hiç olmadığı ya da eksik olduğu alanlarda, dev şirketler karşısında güçlü olabilmesi için kamunun gücünü yanında hissetmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Oysa tasarının daha ikinci maddesinde havacılık sektörü, uluslar arası kurallar ve yerel düzenlemeler olduğunu ifade edilerek, kanun kapsamı dışına çıkartmaya çalışan önerge kanunu ruhundaki bu anlayış zedelenmek istenmiştir.

Aynı anlayışla Gümrük Ticaret Bakanlığı müdürlükleri, bankacılık sektörünü düzenleyen BDDK, GSM operatörlerini düzenleyen BTK, enerji dağıtımını düzenleyen EPDK gibi hemen her alanda ulusal ve uluslar arası düzenleyici kurumlar bulunmaktadır. O zaman tüketicinin korunması işlevini bu kurullara havale edersek tüketici haklarını korumaya matuf bir kanun çıkartmaya ihtiyaç kalmayacaktır.

Diğer yandan kanunu ayrıntılı incelediğinizde ve ülke gerçekleriyle birlikte değerlendirdiğinizde, tüketicinin kendisine sağlanan hakları kullanırken, büyük ölçüde kendi mahallesindeki esnafa karşı karşıya bırakılacağı bir uygulamanın oluşturulduğu ortaya çıkmaktadır.

Özellikle ülke ya da dünya genelinde dağıtım ağırları olan, kurumsal yapısı oturmuş büyük firmalar; müşteri şikayetlerini otomatik telefon santralleri ya da internet kanalıyla almaktadır. Pek çok vatandaş, karşısında bir muhatap bulamadan dakikalarca “üçe basın, sekize basın” diyen bir bilgisayarla mücadele ettikten sonra, olumsuzluk yaşadığı ürünü satın aldığı esnafa götürerek parasını geri isteyecektir.

Esnaf daha sonra almak durumunda kaldığı ürünü fabrikaya iade etmek ve zaten borçlu olduğu fabrikadan parasını tahsil etmek için aylarca mücadele edecektir. Tüketici kanunun güçlü karşısında zayıf koruma anlayışı ne yazık ki bu alanda iflas edecek, iki zayıf taraf birbiriyle karşı karşıya getirilecektir.

Kanunda tüketiciyle bankalar arasındaki ilişki konusunda yeterli adımları atılamamıştır.

Finansal ürün ve hizmetler, diğer mal ve hizmetlerden farklı kullanım koşulları ve nitelik arz etmektedir. Bu nedenle dünyanın pek çok ülkesinde finansal ürün ve hizmetler noktasındaki tüketici hakları, ayrı bir kanunla ya da kanun içinde ayrı bir bölüm şeklinde değerlendirilmiştir.

Türkiye’de bankacılık sektörü, sağladığı finansman karşısında faiz almanın yanı sıra, finansman sırasında altmışın üzerinde isim altında çeşitli ücret ve komisyon tahsil etmektedir. BDDK’nın 2012 rakamlarına göre faizlerden toplam 52 milyar lira gelir elde etmişken, faiz dışı gelirleri 27 milyar liraya ulaşmış, bunlar içinde ücret ve komisyonlardan 19 milyar lira gelir elde etmektedirler. Bu gelir öyle yüksektir ki bankaların toplam işletme giderlerinin yüzde 63,5’i ücret ve komisyonlarla karşılanmaktadır.

Bankaların faiz dışı geliri, personel maaşından televizyondaki reklamlara kadar tüm giderleri karşılamakta, faiz gelirleri net kazanç olma noktasındadır. Öyle ki Türkiye’nin en fazla gelir elde eden 10 kuruluşundan 8 tanesi banka olmuş; İstanbul Sanayi Odası’nın en fazla kâr elde eden 250 firması, 49 bankanın elde ettiği kârı yakalayamamıştır.

Hazırlanan tasarı bankaların tüketicilerden aldığı ürün, komisyon ve hizmet bedellerini düzenlemeye tabi tutmaktadır. Ancak bu düzenlemenin kapsamının Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu’na (BDDK) bırakılması bu yöndeki endişeleri giderici olmamıştır.

BDDK yetkililerinin komisyon görüşmelerinde açıkça hatırlattıkları üzere kurulun ana amacı bankacılık sisteminin güçlü ve kârlı olmasını sağlamaktır. Böyle bir ana amacı olan sistemin tüketici haklarını koruma, bankacılık sektörünün elde ettiği haksız ve aşırı kazançları dengeye getirme noktasında güven telkin edici bir durum oluşmamıştır.

Bu alanda bir düzenleme yapılıyor olması, bugüne kadar tüketici örgütleri tarafından tüketici hakem heyetleri ve mahkemeler nezdinde haksız olarak değerlendirilen ücretleri kanun kapsamı içine alabilecek niteliktedir.

Bakanlık bürokrasisi iyi niyetle bazı düzenlemeleri kanun metnine yazmış olmalarına karşın pratik yaşamda karşılığı olmayacak, tüketici açısından olumlu sonuca neden olmayacak bazı uygulamalara neden olmuşlardır.

Kanunla görünürde tüketicilere kredi nedeniyle zorunlu olarak sigorta yapılması ortadan kalkmıştır. Ancak pratikte bu durum bankanın sigortayı kendi şirketlerinden yaptırmaması durumunda faiz oranının yükseltilmesi şeklinde yürüyecektir. Neticede vatandaş yine sigorta yaptırmak zorunda kalacaktır.

Tasarının bağlı krediler maddesinde bankanın belirli bir konutun satın alınması için kredi verildiği durumlarda bankanın konuttan sorumlu olması hükmü getirilmiştir. Ancak ilgili maddeye verilen önergeyle müşterinin kendi tercih ettiği bir taşınmazın satın alınması durumunda, bankanın sorumlu tutulmaması hükmü maddeye getirilmiştir. Bu durumda bankaların müşteriye yönlendirmiş olsalar dahi konutu müşterinin bulduğunu sözleşmeye ilave ederek bu sorumluluklardan kaçabilme imkanı tanınmıştır.

Kanunun genelinde okuyan herkes tarafından rahatlıkla anlaşılabilecek ifadeler yerine muğlak ve tartışmaya açık ifadeler kullanılmıştır. Ücretlerin geri ödenmesinde ‘derhal’ ya da ‘makul süre’, ürünün tamaratı için ‘aşırı masraf gerektirmemesi’ gibi ifadeler kullanılmıştır.

Toplam 85 maddesi bulunan kanun teklifinde 24 kez yönetmeliğe atıfta bulunulmuştur. Kanunla Bakanlık, düzenlemenin en genel hatlarını kanuna yazmış, düzenlemenin tüm ayrıntılarını ikincil mevzuata bırakmıştır. Anayasa’nın yasamanın devredilemeyeceği ilkesine aykırı olan bu durum geçmişte pek çok kanunda Anayasa Mahkemesinin iptal nedeni olmuştur.

Elektrik, doğalgaz, su, bazı bölgeler için telefon ve internet hizmetlerinde rekabet ortamı bulunmamaktadır. Ruralarda ancak o bölgenin dağıtımını almış şirket tarafından, standart bir abonelik sözleşmesiyle hizmet sunulmaktadır. Tüketicinin bu sözleşmede kendisinin aleyhine olan hükümlere şerh koyma ya da bu hükümleri reddetme hakkı bulunmamaktadır.

Kanunda bu sözleşmelerin düzenlenmesinin usul ve esasları ikincil mevzuata bırakılmıştır. Bu alanın mevcut düzenlemelerini yapan BTK ve EPDK gibi kurullar bulunmaktadır. Ana amacı sektörde hizmetin eksiksiz verilmesini sağlamak olan bu nedenle şirketlerin güçlü olması gerektiğini düşünen kurulların, ikincil mevzuatta tüketici lehine yeni bir düzenleme yapılması mümkün olmayacaktır. Bir başka deyişle abonelikler cephesinde tüketici için yeni bir şey bulunmamaktadır.

Kanun tasarısıyla ürünlerin en az iki yıllık garanti süresinin devam etmesi kararlaştırılmıştır. Ürün garantisi, üretimden kaynaklanan sorunlarını ücretsiz olarak çözmesi konusunda önemli ve olmazsa olmaz bir düzenlemedir. Ancak özellikle otomotiv firmaları garantiyi, garanti süresi içinde piyasanın çok üstündeki fiyatlara yapılan periyodik bakımlarla finansa etme yöntemini kullanmaktadır. En basit bir yağ ya da filtre değiştirme işlemini bile yetkili servisler dışında yapılmasının garanti kapsamını bozduğu anlayışıyla tüketiciyi fahiş fiyatlı tamir ve bakımlara mahkum etmektedirler.

Diğer yandan TSE tarafından verilen ve her yıl kontrol edilerek yenilenen Hizmet Yeri Yeterlilik belgesi, bir işyerinin o hizmeti yapmaya muktedir olduğunu göstermektedir. Garanti süresi içinde bu belgeye sahip işyerleri tarafından yapılan periyodik bakım ve tamirlerin garanti kapsamını zedelememesi gerekmektedir. Bu alanda AB uygulamaları da bulunmasına karşın Bakanlık, büyük firmaların lehine olacak şekilde, mevcut şekilde kalmasını savunmuştur.

Tüketicinin kendi haklarını yaygın olarak kullanmasının birinci koşulu, bu haklar hakkında bilgi sahibi olmasıdır. Bakanlık bu alandaki bilgilendirme sorumluluğunu üzerine almak yerine topu taca atmış, televizyon kanallarının kendi inisiyatifinde olacak biçimde ayda on dakikalık bir bilgilendirmeyi yeterli bulmuştur. Pek çok televizyon kanalı bu bilgilendirme zorunluluğunu reklam faaliyetine çevirecek programlar oluşturacaktır. Bilgilendirmenin gerektiği gibi yapılabilmesi için Kamu Spotu oluşturulması yönündeki teklifler de reddedilmiştir.

Kanun teklifinin en önemli değişikliği yaptığı alanlardan biri de kurullardır. Tüketicinin en fazla mağdur edildiği, özellikle küçük işletmeler açısından haksız rekabet unsurlarının konu olduğu reklamları denetleyen Reklam Kurulunun üyeleri hem azaltılmış, hem de kamunun bu alandaki ağırlığı arttırılmıştır. Reklam Kurulu yapısı içinde daha çok tüketici lehine oy kullanan Baro, Türk Tabibler Birliği, Sendikalar gibi örgütler çıkartılarak sadece Bakanlıklar, iş dünyası ve tüketici derneği üyeliği korunmuştur.

Bakanlık kuruldaki değişikliğin amacının daha hızlı hareket etme anlayışı olduğunu ifade etmesine karşın, Kurul başkanına bir reklamı resen durdurma yetkisi tanınmıştır. Her yetki, tek bir merkezde toplandığında daha hızlı tepki verilmesini sağlar. Ancak aynı zamanda uygulamaların anti-demokratik olma ihtimalini de beraberinde getirir. Bu nedenle Cumhuriyetimizin temel ilkeleri de kuvvetler ayrımı ilkesine dayanmaktadır. Demokrasi dışı uygulamalara neden olacak bu yetkinin de, kurul üyelerinin sayısının azaltılması ve niteliğinin bozulmasının da değiştirilmesi gerekmektedir.

Tüketici Hakem Heyetleri, sorunları mahkemeye gerek kalmadan çözebilen; bu kanunla bir raporör kadrosu ihdas edilerek işlevi artırılan son derece önemli kuruluşlardır. Tasarıda, Heyette yapılan düzenleme, Türkiye esnaf ve sanatkar camiasına karşı büyük bir haksızlığı içinde barındırmaktaydı.

Ahi Evran’ın ocağında tüketici hakkı, bundan 800 yıl önce ‘Pabucunu dama atmak’ tabiriyle vücut bulmuş; o tarihten bu yana uygulanmaya gelmiştir. Ahilik; sanatın, ticaretin ve mesleğin, olgun kişilik, güzel ahlak ve doğrulukla yoğrulduğu bir anlayışın ürünü olmuştur.

Son yıllarda KOBİ’lere, küçük esnaf ve sanatkara karşı uygulanan ayrımcı politika, tasarının ilk halinde de kendini göstermiş, Ahi Evran’ın torunları Ticaret Odalarının yedeğine alınmış, Ticaret Odalarının bulunmadığı yerlerde Tüketici Hakem Heyetlerinin parçası haline getirilmişti.

Komisyon görüşmeleri sırasında bu durum mevcut hale geri döndürülmüş; şikayetin tarafı esnaf ise hakem heyetinin Esnaf Odalarından gelen temsilci; tacir ise Ticaret Odasından gelen temsilci toplantıya katılması uygulamasının sürmesine karar verilmiştir. Ürünler, hizmetler ve şikayetler zaman içinde çeşitlenmesine karşın Tüketici Hakem Heyetleri’nde yeni bir düzenlemeye gidilmemiştir.

Oysa Hakem Heyetinde Esnaf Odaları Birliği ve Ticaret Odası’ndan birer temsilcinin sürekli bulunması, oy dağılımını sağlamak adına tüketici örgütlerinden iki kişinin sürekli bulunması daha doğru bir uygulama olacaktır. Uygulamalar süreklilik arz ettiği, kararların sürati ve doğruluğu deneyimle arttığı için; böylesi önemli bir konuda bu yönde düzenleme yapılmasına ihtiyaç bulunmaktaydı.

Hükümetin son dönemde getirdiği tüm yasalarda piyasa ceza mekanizmasıyla düzenlenmektedir. Bu yasa da ne yazık ki bu çerçevede değerlendirilmiştir. Cezanın ana amacı işletmelerin tüketiciye karşı olumsuz eylemlerine karşı caydırıcılık sağlamaktır. Ancak kanunda zaman zaman 100 milyon liraya kadar yükselen cezalar, olumsuz eylem yerine ticaret yapmaya karşı caydırıcılık noktasına ulaşmıştır. Her ne kadar cezanın üst limitinin, şirketin gayri safi kazancına oranlanması doğru bir yaklaşım ise de, yine de cezalar, ticari hayatı olumsuz etkileyebilecek kadar, yüksektir.

Kanunun en tartışılan konularından biri de kuşkusuz 82. Maddedir. Diğer kanunlarda düzenleme bulunmasının, bu kanunun uygulanmasını engellemeyeceği yolundaki ifadenin, hukukun özel - genel düzenlemeye ilişkin temel ilkesiyle çelişmesinin önüne geçilmesini sağlamaya teminen; bu kanuna uyumlu hale getirilmesine ihtiyaç bulunmaktadır.

Yukarıda bahsettiğimiz bu nedenlerden dolayı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a muhalefet şerhimiz bulunmaktadır.

Mehmet Ali Susam

İzmir

MUHALEFET ŞERHİ

Alt Komisyonunda görüşülerek kabul edilen “TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN TASARISI” ve bu Tasarıya ilişkin Alt Komisyon Raporuna aşağıda belirtilen gerekçelerle muhalifim.

Yaklaşık 18 yıl önce yürürlüğe giren, vatandaşlarımızın tamamını doğrudan ilgilendiren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun ve ikincil mevzuatın uygulanması sırasında ortaya çıkan problemlerin ve o dönem gündemde olmayan tüketiciyi doğrudan ilgilendiren yeni konuların ortaya çıkması, ayrıca AB ile yürütülen katılım müzakereleri sırasında gündeme getirilen konuların Kanuna aktarılması amacıyla Hükümet Tasarısı olarak Meclise getirilen çalışmanın hazırlık safhasının uzun sürdüğü ve hazırlanmasında yoğun gayret sarf edildiği görülmektedir.

Tasarının tamamı incelendiğinde, bazı konularda halen yürürlükte bulunan Kanunun getirmiş olduğu hakların da gerisine gidildiğini görmek mümkündür. Diğer taraftan, tüketiciyi korumak amacıyla getirilen sözleşme yapma mecburiyeti gibi bazı yükümlülükler tüketicilere ek yükler getirecek niteliktedir. AB mevzuatı çerçevesinde hazırlandığı iddia edilen bu daraltıcı hükümlerin Tasarıya ilave edilmiş olması düşünülemez.

AB mevzuatında bir tam harmonizasyon gerektiren direktifler, bir de asgari koşulları belirleyen direktifler olmak üzere iki türden mevzuat bulunmaktadır. Tasarının gerekçesinde atıf yapılan direktiflerin hangi türden direktif olduğu bilinmemekle birlikte, tam harmonizasyon gerektiren direktif bile olsa, AB üyeliğimizin ne zaman gerçekleşeceği bilinmediğinden, şimdiden direktifi olduğu gibi Türkçeye tercüme etmeye gerek yoktur. Diğer taraftan AB direktifinin üzerinde bir koruma sağlayan yasaya da AB’nin diyebileceği hiçbir şey yoktur.

Tasarının bazı maddelerine ilişkin olarak özetle ifade edilebilecek konular şu şekildedir.

Tasarının 2. Maddesinin görüşülmesi sırasında İktidar grubunca verilen önergenin Hükümetin talebi konusunda verildiği düşünüldüğünde Hükümetin koordinasyon içinde çalışmadığı, Tasarıların ciddiyetle müzakere edilmediği, ben kanunu çıkarayım da nasıl olursa olsun düşüncesinin hakim olduğu anlaşılmaktadır. Diğer tasarılarda da benzer durumlar görüldüğünden AKP Hükümetinin bu tutumunun yadırganacak bir tarafı bizim açımızdan bulunmamaktadır.

Tanımlar Madde 3: Hükümet tasarısının k bendindeki Tüketici tanımı, yürürlükteki yasanın daha dar kapsamlı bir tanımdır. Tüketici olarak gerçek kişiyi tanımlamaktadır. Halbuki, tüketici konumunda olan pek çok tüzel kişilik de mevcuttur.

Tasarının 3. maddesinin n bendindeki üretici tanımı da yetersizdir. İthal ürünlerde sorumluluğun ithalatçı ve satıcıda olduğu düşünülse bile, üreticinin Türkiye’deki temsilcisinin de piyasaya arz edilen mal ve hizmetlerden sorumlu olması gerekir. Örneğin, otomobil sektöründe çok sayıda ama küçük ölçekte ithalatçı ve satıcı bulunmaktadır. Bunların piyasaya sürdükleri otomobillerde her hangi bir ayıp çıktığında ve küçük ölçekli satıcı ve ithalatçının ortadan kaybolduğunu düşündüğümüzde, tüketicinin bu ayıptan dolayı uğramış olduğu zararı tazmin edecek kimse bulunamayacaktır. Halbuki yetkili temsilciler de üretici tanımının içerisinde olsa o otomobili üreten yurt dışı firmaya kadar sorumluluk yüklemek mümkün olabilecektir.

Temel ilkeler Madde 4: Bu madde ile Kanunun öngördüğü sözleşmelerin ilkeleri belirtilmektedir. Satıcılar tarafından mal ve hizmetin bir sözleşme karşılığı tüketiciye sunulması durumunda, sözleşmeler için uygulanacak damga vergisinden dolayı sunulan mal ve hizmetlerin bedeli artmış olacaktır. Bu sebeple Damga Vergisi Kanununda tüketici sözleşmelerine muafiyet getirilmelidir.

Yine tasarının 4. Maddesinin 3. Fıkrasındaki düzenleme ile bazı yetkiler Bakanlığın görüşü alınarak BDDK tarafından belirlenir denilmektedir. Bakanlığın “olumlu” görüşüne bile ihtiyaç duyulmamaktadır. Böyle bir Bakanlık nasıl tüketicinin hakkını koruyacaktır. Şu anda elimizde alt komisyon görüşme tutanakları olmadığı ve bu tutanaklar bizden esirgendiği için 19 milyar TL. olarak hafızamızda yer edinen Bankaların geçen yılki ücret masraf ve komisyon gelirlerinin tüketiciye ödetilme eğilimini ve kararını iktidarın değiştirmediğini dikkate aldığımızda AKP Hükümetinin faiz lobileriyle birlikte hareket ettiğini bu Tasarı’da da gösterdiğini söylemek mümkündür.

Kanunun geneline bakıldığında bankalarla ilgili yapılan düzenlemelerde ilerleyen süreçte hep geri adım atılmıştır. Bunlara bir iki örnek vermek gerekirse;

Bankaların aldığı ücret komisyon ve masraflar; Görüşe açılan taslakta faiz dışındaki bankaların aldığı ücret komisyon ve masraflar tamamen yasaklanırken geline nokta Bakanlık bu alanı düzenlemekten nerede ise çekilmektedir. Taslağın “Temel İlkeler” başlıklı 4 üncü maddesinin 3’üncü fıkrasında bankaların aldığı ücret komisyon ve masrafların Bakanlığın görüşü alınarak BDDK tarafından belirleneceği belirtiliyor.

Bankaların faiz dışında aldığı ücretlerin tamamen yasaklanması doğru olmadığı gibi hangi hizmetlerden ücret ve komisyon alınacağını da BDDK’ya bırakılması doğru değildir. Tam tersine bu belirlemenin Bakanlık tarafından yapılması gerekmektedir.

Ayrıca, kredi kartlarına ilişkin gelir gruplarına göre dağılımı ve harcama tutarlarına ilişkin bilgilerin mevcut olduğu BDKK temsilcisi tarafından bildirilmemesine rağmen henüz komisyon tarafından bize ulaştırılmamıştır.

Ayıplı Maldan Sorumluluk Madde 9: Bu maddenin ikinci bendi ile getirilen hüküm, açık şekilde yanıltıcı reklamın önünü açmaktadır. Bu haliyle yasalasması halinde, tüketiciyi aldatan reklamlar yapılabilir, reklam kurulunda da bu tür reklamları önleyecek nitelikte kararlar alınamayacaktır.

İspat yükü Madde 10: Bu maddenin ikinci fıkrasında tüketicinin ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hallerde, sözleşmeye aykırılık söz konusu olamaz denilerek, “satıcıların her durumda ayıptan haberdar olmamız beklenir” iddiasını ileri sürmesine neden olacaktır.

Ayıplı hizmetten sorumluluk Madde 14: Bu maddenin ikinci bendi ile getirilen hüküm, açık şekilde yanıltıcı reklamın önünü açmaktadır. Bu haliyle yasalasması halinde, tüketiciyi aldatan reklamlar yapılabilir, reklam kurulunda da bu tür reklamları önleyecek nitelikte kararlar alınamayacak, ayıplı mal ve hizmet sunanlar sorumluluklarından kaçabileceklerdir.

Erken Ödeme Madde 27: Maddenin ikinci fıkrasında belirli süreli kredinin erken ödenmesi durumunda erken ödeme tazminatı getirilmektedir. Ticari kredilerde uygulanan bu hükmün tüketici kredilerine de getirilmesi, tüketici haklarını daha da geriye götürmektedir. Kaldı ki ticari kredi kullananların en çok muzdarip olduğu konulardan birisi de bu erken ödeme tazminatı konusudur.

Tüketici kredilerinde erken ödeme cezası: Taslağın “Erken Ödeme” başlıklı 27’nci maddesinde;

“Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabilir veya kredi borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hallerde kredi veren erken ödenen miktara göre gerekli faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür. Belirli süreli kredinin erken ödenmesi durumunda kredi veren erken ödeme tazminatı talep edebilir. Bu tazminat erken ödeme ile kredi sözleşmesinin sona erme tarihi arasındaki sürenin bir yılı aşmaması durumunda erken ödenen kredi tutarının binde beşini, bir yılı aşması halinde ise erken ödenen kredi tutarının yüzde birini aşamaz. Erken ödeme tazminatı, tüketicinin erken ödemesi ile kredi sözleşmesinin sona erme tarihi arasındaki dönemde ödemesi öngörülen faizin tutarını aşamaz.”

Mevcut kanunda olmayan ve yeni kanunla getirilmeye çalışılan bu cezalandırmanın da kaldırılması gerekir.

Mesafeli Sözleşmeler Madde 48: Bu maddede mesafeli satışlarda yapılacak sözleşmeleri düzenlemektedir. Ancak yurt dışından yapılan mal ve hizmet satışlarına ilişkin hiçbir düzenlemenin getirilmemiş olması, yurt içi satıcıları yurt dışı satıcıları karşısında haksız rekabete maruz kalacaklar, tüketiciler uğradıkları zarar ve ziyanı tazmin edemeyecek, belki de mesafeli satış yapan yerli firmalar yurt dışına çıkarak satışlarını buradan yapacaklar.

Satış sonrası hizmetler Madde 58: Bu maddede üreticinin, ithalatçının ve satıcının işi bırakması ya da iflas etmesi durumunda garanti ve satış sonrası hizmetlerin nasıl teminat altına alınacağı belirlenmemiştir.

Ticari Reklam MADDE 61-2. fıkra: “Ticari reklamların Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, doğru ve dürüst olmaları esastır.” şeklinde düzenlenmiştir. Yürürlükteki tüketici yasasında ise bu düzenleme şöyledir; “Ticari reklam ve ilanların kanunlara, Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, doğru ve dürüst olmaları esastır.” seklindedir. Yeni kanun tasarısında “kanunlara” ibaresi metinden çıkarılarak benimsenmiştir. Oysa reklamların kanunlara aykırı yapılması düşünülemez. Böyle bir düzenleme, Reklam Kurulu uygulamasından bir kısım kanunların dikkate alınmayacağı anlamına gelir. Daha açık bir ifade ile bu düzenleme ile, özellikle sağlık alanında yapılan reklamların Reklam kurulunun denetiminden kaçırılmasının amaçlandığı açıkça görülmektedir.

Sağlık alanında ticari reklam yapılması kanunen yasaklanmış bir alandır. Bu düzenleme ile özel sağlık kuruluşları Reklam Kurulu denetiminin dışında tutulmuş ve tüketici kanunsuz reklam sömürsünde denetimsiz kalmıştır.

Reklam Kurulu MADDE:63 - 1. fıkra; sondan ikinci cümle; “kurul tedbiren durdurma kararı verme yetkisini Reklam Kurulu başkanına devredebilir.” denilmektedir. Eğer bu yeni yapı ile Kurul daha aktif ve dinamik hale gelmiş ise neden yetkilerini başkana devredecek. Kurul 7 kişi ile toplanabilmekte, başkan istediği zaman kurulu olağanüstü toplantıya çağırabilmektedir.

Reklam kurulunda önemli olan kurul üyeleri sayısının 29’dan 11’e indirilmesi değildir. Üyelerin kimlerden oluştuğudur. Yeni düzenleme ile Akademik meslek odaları, işçi sendikaları ve memur konfederasyonları kuruldan dışlanmıştır. Hükümetin gerekçesi inandırıcı değildir. Yürürlükteki yasanın belirlediği yapı daha kapsayıcı ve demokratiktir. Bu nedenle eski yapının korunması daha uygun olacaktır.

Tasarının 77. Maddesinde; 18. Fıkra incelendiğinde,

Kanun tasarısının “Ceza Hükümleri” başlığı 77’nci maddesinin 18’inci fıkrasında;

“Bu maddenin sekizinci, dokuzuncu onikinci ve onüçüncü fıkralarındaki idari para cezaları hariç olmak üzere, aykırılığın tespit edildiği tarih itibariyle bir takvim yılında uygulanan toplam idari para cezası tutarının yirmibeş bin Türk Lirasını geçmemek üzere toplam idari para cezası tutarı,

a) Ceza muhatap gerçek ya da tüzel kişinin aykırılığın tespitinden bir önceki mali yılsonunda oluşan yıllık gayri safi gelirlerinin yüzde beşini aşamaz. Bir önceki yıl gayri safi gelirin oluşmaması halinde, tespit tarihi itibariyle oluşan gayri safi geliri dikkate alınır. Gayri safi gelirlerinin bildirilmediği veya yanlış bildirildiği durumlarda bu fıkra hükmü uygulanmaz.

b) Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar için, kamuya açıklanan en son finansal tablolarda yayınlanan öz kaynağının binde beşini aşamaz.

Bu fıkranın anlamı şu; bankalar dışındaki tüm firmalar kanuna aykırı davranırsa cirosunun %5’i oranında cezalandırılacak, bankalar ise öz kaynaklarının %0,5’i oranında cezalandırılacak.

Cezalara bir üst sınır getirilmesini olumlu buluyorum. Ancak hakkaniyete, adalete ve Anayasanın eşitlik ilkesine aykırı olan bu uygulama yerine bizce Hükümetin bankaları cezalardan muaf tutması daha açık yürekli bir ifade olurdu.

Kanun tasarısı ile Bakanlığa çok sayıda yönetmelik çıkarma yetkisi verilmektedir. Her kanunun uygulama yönetmeliklerinin olması normal olmakla birlikte bu tasarıda Bakanlığa çok geniş bir yetki verilmektedir. Ticari hayatın hemen hemen her alanını etkileyen böyle kapsamlı bir yasanın hazırlanmasında çok dikkatli olunmalı ve çıkarılacak yönetmeliklerin de aynı hassasiyette hazırlanması gerekmektedir.

Tasarı ile Bakanlığa 500 kadro daha talep edilmektedir. Bu bakanlık kadro tahsisine doymamaktadır. 5000 kadroyu daha kısa bir süre önce almıştır. Kamu personeline ilişkin yasa da AKP Hükümeti tarafından işlevsiz hale getirilmiştir.

Son on yılda ülkemizi tek başına yöneten AKP'nin memurların hukuki ve mali statülerine ilişkin gerekli ve yeterli, uluslararası standartlara uygun düzenlemeleri yapmakta aciz kaldığı bu Tasarı görüşmelerinde de görülmüştür. Bu konuya hükümetin bakışı, “bürokratik oligarşi”, “atanmış seçilmiş hükmedemez”, “memurlar hak talep ederken işsizleri de düşünsün” vb. gibi cümlelerle ifade edilen bir anlayışla şekillenmiştir. Bu da kamu çalışanları ve kamuoyu tarafından kısaca sürecin “haddinizi bilin”, “verdiğimizle yetinin”, “sizin hakkınızın hududunu biz biliriz” gibi tehditlerle yönetildiği şekilde algılanmaktadır.

AKP, hükümet olmadan önce 657 sayılı Kanunun değiştirilmesi gerektiğini, yeni bir personel rejimine ihtiyaç bulunduğunu sık sık dile getirmesine karşın iktidara gelince bu görüşlerini unutan bir tavır sergilemiştir. Bu konuda son on yıl içinde yapılan bazı düzenlemeler, sistemi daha da içinden çıkılmaz bir hale sokmuştur. Yapılan her düzenleme, sistem yaklaşımı ile ele alınmak yerine, bu tasarıda da olduğu gibi bir olaya, konuya, hatta kişi ya da kişilere yönelik olarak yapılmıştır. Bu ise köklü ancak adil ve kabul edilebilir bir personel rejimi arayışını devam ettirmektedir.

AKP bürokrasiyi tamamen siyasallaştırmış, en ücra köşede bile tayin terfi ve benzeri memur, işlerinde ya AKP teşkilatları, ya AKP milletvekilleri ya da yandaş sendikaların tercihleri belirleyici olmaktadır. Bu durumun adaletle, hukukla hatta insan haklarıyla örtüştüğü söylenemez.

Hükümet temsilcilerinin, sık sık memurlar hakkında mali açıdan müspet kararlar aldıklarını söylemelerine rağmen, halen öğretmenlerin yüzde 72'sinin maaşı 2250 TL'nin altında olup yüzde 89'unun geliri giderini karşılamamaktadır. Bu kesimde gelirin yüzde 55'i banka kredilerine harcanırken yüzde 17'si gıdaya, yüzde 15'i de ev kirasına harcanmaktadır. Öğretmenlerin yüzde 41'i kredi kartı borcunu ödemek için banka kredisi çekmiş, yüzde 6'sına haciz gelmiş durumdadır. Yüzde 50'sinin evi yoktur. Ev alanların yüzde 67'si banka kredisi kullanmıştır. Bu göstergeler memurların AKP döneminde ekonomik açıdan ciddi sıkıntılar çektiğinin açık delilidir.

AKP iktidara geldiğinden bu yana bir yandan, kamu yönetimi ve personel rejimindeki dengesizlikten, verimsizlikten, kalitesizlikten ve bürokratik oligarşiden şikâyet ederken, diğer yandan bu düzensizliklerden yararlanarak, eş dost kayırmış, sorunları giderme çabasında olunamamıştır. Bürokratik oligarşi söylemleri ile kamu yönetimi ve bürokrasi AKP tarafından alt üst edilmiştir. Liyakat yerine vücut dilinden almayan bürokrat tercih edilmiş, birçok kurumun teşkilat kanunları değiştirilmiş, yasalarla çalışanlar görevinden alınmış veya yerleri değiştirilmiştir. Bürokraside başlatılan yıldırma süreci ile birlikte siyasi kadrolaşma yapılmış ve kadrolaşmaya devam edilmektedir.

Özetle, kamu yönetimi, mevzuat ile teşkilat ve insan kaynakları açısından içinden çıkılmaz bir hale getirilmiştir. Hükümet, yasama ve yürütme gücünü kadrolaşma, yıldırma ve siyasi amaçlar için kullanmaktadır. Bürokrasi siyasallaştırılmaya devam edilmektedir.

Tasarıya yukarıda belirttiğim hususlar nedeniyle muhalefet ediyorum.

Emin Haluk Ayhan

Denizli

ALT KOMİSYON METNİ

TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN TASARISI

BİRİNCİ KISIM

Amaç, Kapsam ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1- (1) Bu Kanunun amacı; kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketicuyu aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2- (1) Bu Kanun, 1 inci maddede belirtilen amaçlar doğrultusunda gerçekleştirilen her türlü tüketici işlemi ile tüketicie yönelik uygulamaları kapsar.

Tanımlar

MADDE 3- (1) Bu Kanunun uygulanmasında;

- a) Bakan: Gümrük ve Ticaret Bakanını,
- b) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- c) Genel Müdür: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürünü,
- ç) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
- d) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,
- e) İthalatçı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere mal veya hizmetleri ya da bu malların hammaddelelerini yahut ara mallarını ticari veya mesleki amaçlarla ithal ederek satım, kira, finansal kiralama veya benzeri bir yolla piyasaya süren gerçek veya tüzel kişiyi,
- f) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,
- g) Konut finansmanı kuruluşu: Konut finansmanı kapsamında doğrudan tüketicie kredi kullandıran ya da finansal kiralama yapan bankalar ile Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu tarafından konut finansmanı faaliyetinde bulunması uygun görülen finansal kiralama şirketleri ve finansman şirketlerini,
- ğ) Kredi veren: Mevzuatı gereği tüketicilere kredi vermeye yetkili olan gerçek veya tüzel kişiyi,
- h) Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları,
- ı) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketicie hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- i) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketicie mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

j) Teknik düzenleme: 29/6/2001 tarihli ve 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanunda yer alan tanımını,

k) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

l) Tüketici işlemi: Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi,

m) Tüketici örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını,

n) Üretici: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını üretenler ile mal üzerine markasını, unvanını veya herhangi bir ayırt edici işaretini koyarak kendisini üretici olarak gösteren gerçek veya tüzel kişiyi, ifade eder.

İKİNCİ KISIM

Genel Esaslar

Temel ilkeler

MADDE 4- (1) Bu Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir. Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhal giderilir.

(2) Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

(3) Tüketiciden; kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve sözleşmeyi düzenleyen yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyen kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir bedel talep edilemez. Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde ise tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esaslar Bakanlığın görüşü alınarak Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenir.

(4) Bu Kanunda düzenlenen sözleşmelere istinaden tüketiciden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmenin eki olarak kâğıt üzerinde yazılı şekilde tüketiciye verilmesi zorunludur. Uzaktan iletişim aracıyla kurulan sözleşmelerde ise, bu bilgiler kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde verilir. Bu bilgilerin tüketiciye verildiğinin ispatı sözleşmeyi düzenleyene aittir.

(5) Tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenebilir. Bu fıkra hükümlerine aykırı olarak düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersizdir.

(6) Tüketici işlemlerinde, tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlar, her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılır. Tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça verilen şahsi teminatlar diğer kanunlarda aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet sayılır.

(7) Temerrüt hali de dâhil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanmaz.

(8) Katılım bankaları açısından bu Kanun uygulamasında yer alan faiz, kar payı olarak uygulanır.

Tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar

MADDE 5- (1) Haksız şart; tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlarıdır.

(2) Tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.

(3) Bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmeyi düzenleyen, bir standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia ediyorsa bunu ispatla yükümlüdür. 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.

(4) Sözleşme şartlarının yazılı olması halinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi halinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.

(5) Faaliyetlerini, kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi veya kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de niteliklerine bakılmaksızın bu madde hükümleri uygulanır.

(6) Bir sözleşme şartının haksızlığı; sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin kuruluşunda var olan şartlar ve sözleşmenin diğer hükümleri veya haksız şartın ilgili olduğu diğer bir sözleşmenin hükümleri dikkate alınmak suretiyle sözleşmenin kuruluş anına göre belirlenir.

(7) Sözleşme şartlarının haksızlığının takdirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olmak koşuluyla, hem sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki hem de mal veya hizmetin piyasa değeri ile sözleşmede belirlenen fiyat arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz.

(8) Bakanlık, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metinlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri alır.

(9) Haksız şartların tespit edilmesi ve denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile sınırlayıcı olmamak üzere haksız şart olduğu kabul edilen sözleşme şartları yönetmelikle belirlenir.

Satıştan kaçınma

MADDE 6- (1) Vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınılamaz.

(2) Hizmet sağlamaktan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.

(3) Ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler; aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa; bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamaz.

(4) Bakanlık ve belediyeler, bu madde hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle görevlidir.

Sipariş edilmeyen mal veya hizmetler

MADDE 7- (1) Sipariş edilmeyen malların gönderilmesi ya da hizmetlerin sunulması durumunda, tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri sürülemez. Bu hallerde, tüketicinin sessiz kalması ya da mal veya hizmeti kullanmış olması, sözleşmenin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak yorumlanamaz. Tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü yoktur.

(2) Bir mal veya hizmetin sipariş edildiğini iddia eden bu iddiasını ispatla yükümlüdür.

ÜÇÜNCÜ KISIM

Ayıplı Mal ve Hizmetler

BİRİNCİ BÖLÜM

Ayıplı Mallar

Ayıplı mal

MADDE 8- (1) Ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır.

(2) Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilânlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar da ayıplı olarak kabul edilir.

(3) Sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içerisinde teslim edilmemesi veya montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda gereği gibi monte edilmemesi sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirilir. Malın montajının tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hallerde, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montaj hatalı yapılmışsa, sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur.

Ayıplı maldan sorumluluk

MADDE 9- (1) Satıcı, malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etmekle yükümlüdür.

(2) Satıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin satış sözleşmesinin akdi anında düzeltilmiş olduğunu veya satış sözleşmesi kurulma kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içinde olmadığını ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağlı olmaz.

İspat yükü

MADDE 10- (1) Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığını ispatı satıcıya aittir. Bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz.

(2) Tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hallerde, sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz. Bunların dışındaki ayıplara karşı tüketicinin seçimlik hakları saklıdır.

(3) Satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, üretici, ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgiyi içeren bir etiket konulur. Bu etiketin tüketicie verilmesi veya ayıba ilişkin açıklayıcı bilginin tüketicie verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde açıkça gösterilmesi zorunludur. Teknik düzenlemesine uygun olmayan ürünler ise hiçbir şekilde piyasaya arz edilemez. Bu ürünlere, Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun ve ilgili diğer mevzuat hükümleri uygulanır.

Tüketicinin seçimlik hakları

MADDE 11- (1) Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketicie;

- a) Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme,
- b) Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,
- c) Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme,
- ç) İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme,

seçimlik haklarından birini kullanabilir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

(2) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Üretici veya ithalatçı, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulmaz.

(3) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketicie, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma tüketicie açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

(4) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz işgünü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış işgünü içerisinde yerine getirilmesi zorunludur. Ancak, bu Kanunun 58 inci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin, tüketicinin ücretsiz onarım talebi, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içerisinde yerine getirilir. Aksi halde tüketicie diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

(5) Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden yapılan indirim tutarı derhal tüketicie iade edilir.

(6) Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Tüketicie bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

Zamanaşımı

MADDE 12- (1) Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketicie teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır.

(2) Bu Kanunun 10 uncu maddesinin üçüncü fıkrası saklı olmak üzere ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz.

(3) Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.

İKİNCİ BÖLÜM

Ayıplı Hizmetler

Ayıplı hizmet

MADDE 13- (1) Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içerisinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşıyamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir.

(2) Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilânlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.

Ayıplı hizmetten sorumluluk

MADDE 14- (1) Sağlayıcı, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekle yükümlüdür.

(2) Sağlayıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin hizmet sözleşmesinin kurulduğu tarihte düzeltilmiş olduğunu veya hizmet sözleşmesinin kurulması kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içermediğini ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağlı olmaz.

Tüketicinin seçimlik hakları

MADDE 15- (1) Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Sağlayıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar sağlayıcı tarafından karşılanır. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

(2) Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin sağlayıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici bu hakları kullanamaz. Orantısızlığın tayininde hizmetin ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma tüketicisi açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

(3) Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden indirim yapılan tutar derhal tüketicisiye iade edilir.

(4) Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin seçildiği hallerde, hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten yararlanma amacı dikkate alındığında, makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde bu talep sağlayıcı tarafından yerine getirilir. Her halükarda bu süre talebin sağlayıcıya yöneltilmesinden itibaren otuz işgünü geçemez. Aksi takdirde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

Zamanaşımı

MADDE 16- (1) Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı hizmetten sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, hizmetin ifası tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir.

(2) Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.

DÖRDÜNCÜ KISIM

Tüketici Sözleşmeleri

BİRİNCİ BÖLÜM

Taksitle Satış

Taksitle satış sözleşmeleri

MADDE 17- (1) Taksitle satış sözleşmesi, satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin ifasını üstlendiği, tüketicinin de bedeli kısım kısım ödediği sözleşmelerdir.

(2) Tüketicinin, kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmeleri hakkında da bu Bölüm hükümleri uygulanır.

(3) Taksitle satış sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

Cayma hakkı

MADDE 18- (1) Tüketici, yedi gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin taksitle satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.

(2) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

(3) Satıcı cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmişse tüketici, malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir; aksi takdirde tüketici cayma hakkını kullanamaz. Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin ifasına başlanan hizmet sözleşmelerinde de tüketici cayma hakkını kullanamaz.

(4) Tüketicinin, satıcıyı bulduğu finansal kiralama işlemlerinde cayma hakkı kullanılamaz.

Temerrüt

MADDE 19- (1) Taksitle satış sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, satıcı veya sağlayıcı, kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak satıcı veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de kalan borcun en az onda birini oluşturan ve birbirini izleyen en az iki taksidi veya kalan borcun en az dörtte birini oluşturan bir taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Satıcı veya sağlayıcının bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur.

(2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

Erken ödeme

MADDE 20- (1) Tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da satıcı veya sağlayıcı, faiz veya komisyon aldığı durumlarda ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür.

Diğer hususlar

MADDE 21- (1) Tüketicinin taşınır bir malın satış bedelini önceden kısım kısım ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen ödenmesinden sonra satılanı tüketiciye teslim etmeyi üstlendikleri ve ödeme süresi bir yıldan daha uzun veya belirsiz olan sözleşmeler hakkında Türk Borçlar Kanununun ön ödemeli taksitle satış hükümleri uygulanır.

(2) Sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, erken ödeme ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

İKİNCİ BÖLÜM

Tüketici Kredileri

Tüketici kredisi sözleşmeleri

MADDE 22- (1) Tüketici kredisi sözleşmesi, kredi verenin tüketiciye faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği sözleşmeyi ifade eder.

(2) Kredi kartı sözleşmeleri, faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında, ödemenin üç aydan daha uzun süre ertelenmesi veya benzer şekilde taksitle ödeme imkânı sağlanması halinde tüketici kredisi sözleşmesi olarak değerlendirilir. Ancak bu durumda uygulanacak faiz oranı kredi kartı sözleşmesi uyarınca belirlenen orandan fazla olamaz.

(3) Tüketici kredisi sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan kredi veren, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü

MADDE 23- (1) Kredi verenin ve varsa kredi aracısının, tüketiciye, teklif ettikleri kredi sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermesi zorunludur.

Cayma hakkı

MADDE 24- (1) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin tüketici kredisi sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.

(2) Kredi veren, cayma hakkı olduğu konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin cayma hakkı süresi içinde kredi verene yöneltilmiş olması yeterlidir.

(3) Cayma hakkını kullanan tüketicinin krediden faydalandığı hallerde, tüketici, anapara ve kredinin kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar olan sürede tahakkuk eden faizi en geç cayma bildirimini kredi verene göndermesinden sonra otuz gün içinde geri öder. Bu süre içinde ödeme yapılmaması halinde tüketici kredisinden cayılmamış sayılır. Faiz, akdî faiz oranına göre hesaplanır. Tüketiciden, hesaplanan akdî faiz ve bir kamu kurum veya kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar dışında herhangi bir bedel talep edilemez.

Faiz oranı

MADDE 25- (1) Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde faiz oranı sabit olarak belirlenir. Sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen bu oran tüketici aleyhine değiştirilemez.

(2) Tüketici kredisi sözleşmelerinde, akdî faiz, efektif yıllık faiz veya kredinin toplam maliyetinin yer almaması durumunda, kredi tutarı faizsiz olarak sözleşme süresinin sonuna kadar kullanılır. Efektif faiz oranı, olduğundan düşük gösterilmişse, kredinin toplam maliyetinin hesaplanmasında esas alınacak akdî faiz oranı, düşük gösterilen efektif faiz oranına uyacak şekilde yeniden belirlenir. Bu hallerde ödeme planı, yapılan değişikliklere göre yeniden düzenlenir.

Sözleşmede değişiklik yapılması

MADDE 26- (1) Belirli süreli kredi sözleşmesinin şartları, tüketici aleyhine değiştirilemez.

(2) Belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde faiz oranında değişiklik yapılması halinde, bu değişikliğin yürürlüğe girmesinden otuz gün önce, tüketiciye kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yazılı olarak bildirilmesi zorunludur. Bu bildirimde, yeni faiz oranının yürürlüğe girmesinden sonra yapılacak ödemelerin tutarı, sayısı ile aralıklarının değişmesine ilişkin ayrıntılara yer verilir. Faiz oranının artırılması halinde, yeni faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamaz. Tüketici, bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde borcun tamamını ödediği ve kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmez.

Erken ödeme

MADDE 27- (1) Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabilir veya kredi borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hallerde kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür.

(2) Belirli süreli kredinin erken ödenmesi durumunda kredi veren erken ödeme tazminatı talep edebilir. Bu tazminat, erken ödeme ile kredi sözleşmesinin sona erme tarihi arasındaki sürenin bir yılı aşmaması durumunda erken ödenen kredi tutarının binde beşini, bir yılı aşması halinde ise erken ödenen kredi tutarının yüzde birini aşamaz. Erken ödeme tazminatı, tüketicinin erken ödemesi ile kredi sözleşmesinin sona erme tarihi arasındaki dönemde ödemesi öngörülen faizin tutarını aşamaz.

(3) Aşağıdaki durumlarda erken ödeme tazminatı talep edilemez:

- a) Bir kredi ödeme garantisi sağlamayı amaçlayan sigorta sözleşmesi kapsamında yapılan erken ödemeler.
- b) Kredili mevduat sözleşmesi kapsamında yapılan erken ödemeler.
- c) Erken ödeme tutarının on iki ay için yirmi bin Türk Lirasını aşmaması durumunda yapılan erken ödemeler.

Temerrüt

MADDE 28- (1) Belirli süreli kredi sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, kredi veren, borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Kredi verenin bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur.

(2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

Sigorta yaptırılması

MADDE 29- (1) Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılamaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir.

Bağlı krediler

MADDE 30- (1) Bağlı kredi sözleşmesi; tüketici kredisinin münhasıran belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik birlik oluşturduğu sözleşmedir.

(2) Ekonomik birliğin varlığı;

a) Satıcı veya sağlayıcının tüketici için krediyi finanse ettiği,

b) Üçüncü bir tarafça finanse edilmesi durumunda, kredi verenin kredi sözleşmesinin imzalanması veya hazırlanması ile ilgili olarak satıcı veya sağlayıcının hizmetlerinden yararlandığı,

c) Kredi veren tarafından belirlenen bir mal veya hizmetin verilmesinin kredi sözleşmesinde açıkça belirtildiği, durumlarından en az birinin varlığı halinde kabul edilir.

(3) Tüketicinin mal veya hizmet tedarikine ilişkin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirimin cayma süresi içerisinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi halinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.

(4) Bağlı kredilerde, mal veya hizmet hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmez ise satıcı, sağlayıcı ve kredi veren, tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması halinde müteselsilen sorumludur. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması halinde bağlı kredi de bu oranda indirilir ve ödeme planı buna göre değiştirilir. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması halinde, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı, sağlayıcı ve kredi veren müteselsilen sorumludur. Ancak, kredi verenin sorumluluğu malın teslim veya hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.

Diğer hususlar

MADDE 31- (1) Belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, kredinin ödenmesi ile kapanır. Ancak, açılan hesap üzerinden başka işlemler yapılması ve tüketicinin hesabın kapatılmasına yönelik talebi olmaması durumunda hesap kapatılmaz.

(2) Tüketicinin açık talimatı olmaksızın, belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.

(3) Kart çıkaran kuruluşlar, tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunmak zorundadır.

(4) Sözleşme öncesi bilgilendirme, sözleşmenin zorunlu içeriği, kapsam dışı sözleşmeler, tüketici ile kredi verenin hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, erken ödeme, efektif yıllık faizin hesaplanması, tüketici kredilerine ilişkin reklamların zorunlu içeriği, fesih hakkının kullanılması, temerrüt, kredinin devri, bağlı kredi ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Konut Finansmanı

Konut finansmanı sözleşmeleri

MADDE 32- (1) Konut finansmanı sözleşmesi, konut edinmeleri amacıyla; tüketicilere kredi kullandırılması, konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralanması, sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullandırılması ve bu kredilerin yeniden finansmanı amacıyla kredi kullandırılmasına yönelik sözleşmedir.

(2) Konut finansmanı sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan konut finansmanı kuruluşu, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü

MADDE 33- (1) Konut finansmanı kuruluşları, tüketiciye, konut finansmanı sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermek zorundadır.

Temerrüt

MADDE 34- (1) Tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda konut finansmanı kuruluşu, kalan borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak konut finansmanı kuruluşunun bütün edimlerini ifa etmiş olması ve tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Konut finansmanı kuruluşunun bu hakkını kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerekir.

(2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

(3) Finansal kiralama işlemlerinde, muacceliyet uyarısında verilen süre içerisinde tüketicinin edimini yerine getirmemesi halinde, bu sürenin sona ermesini takiben konut finansmanı kuruluşu kalan borcun tamamını ifa etme hakkını kullanmak üzere konut finansmanı sözleşmesini feshettiği takdirde, konutu derhal satışa çıkarmakla yükümlüdür. Konut finansmanı kuruluşu satış öncesinde konut için 6/12/2012 tarihli ve 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu uyarınca yetki verilmiş olan kişi veya kurumlara kıymet takdiri yaptırır. Takdir edilen kıymet, satıştan en az on işgünü önce tüketiciye bildirilir. Konut finansmanı kuruluşu takdir edilen kıymeti dikkate alarak basiretli bir tacir gibi davranmak suretiyle konutun satışını gerçekleştirir. Konutun satışından elde edilen bedelin, kalan borcu aşması halinde aşan kısım tüketiciye derhal ödenir. Konut finansmanına yönelik finansal kiralama işlemlerinde 21/11/2012 tarihli ve 6361 sayılı Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanununun 33 üncü maddesi uygulanmaz.

(4) Konutun satışının bu maddenin üçüncü fıkrası kapsamında gerçekleştirilmesi ve varsa elde edilen bedelin kalan borcu aşan kısmının tüketiciye ödenmesini takiben tüketici veya zilyetliğin devredilmiş olması halinde zilyetliği elinde bulunduran üçüncü şahıslar konutu tahliye etmekle yükümlüdür. Konutun tahliye edilmemesi halinde, konut sahibi, 9/6/1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflâs Kanununun 26 ncı ve 27 nci maddeleri uyarınca tüketici veya zilyetliği elinde bulunduran üçüncü şahıslar aleyhine icra yoluna başvurabilir.

Bağlı krediler

MADDE 35- (1) Bağlı kredi sözleşmesi; konut finansmanı kredisinin münhasıran belirli bir konutun satın alınması durumunda bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik bir birlik oluşturduğu sözleşmedir.

(2) Bağlı kredilerde, konutun hiç ya da gereği gibi teslim edilmemesi nedeniyle tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim haklarından birini kullanması halinde satıcı, sağlayıcı ve konut finansmanı kuruluşu müteselsilen sorumludur. Ancak, konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu konutun teslim edildiği tarihten itibaren kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.

(3) Konut finansmanı kuruluşları tarafından verilen kredilerin ipotek finansmanı kuruluşlarına, konut finansmanı fonlarına veya ipotek teminatlı menkul kıymet teminat havuzlarına devrolması halinde dahi, kredi veren konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu devam eder. Krediyi devralan kuruluş bu madde kapsamında sorumlu olmaz.

(4) Konut finansmanı kuruluşu ile satıcı arasında belirli bir konutun tedarikine ilişkin bir sözleşme olmaksızın, tüketicinin kendisi tarafından belirlenen konutun bedelinin kredi veren konut finansmanı kuruluşu tarafından ödenmesi suretiyle kullandırılan krediler bağlı kredi sayılmaz.

Faiz oranı

MADDE 36- (1) Kredilerde geri ödeme tutarlarının, finansal kiralama işlemlerinde ise kira bedellerinin anaparaı aşan kısmı bu madde kapsamında faiz olarak kabul edilir.

(2) Sözleşmede belirtilmek suretiyle konut finansmanına yönelik kredilerde ve finansal kiralama işlemlerinde faiz oranı sabit veya değişken olarak ya da aynı kredi için her iki yöntem esas alınmak suretiyle belirlenebilir. Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi halinde, sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen oran tarafların rızası dışında değiştirilemez. Oranın değişken olarak belirlenmesi halinde ise, başlangıçta sözleşmede belirlenen oran, dönemsel geri ödeme tutarı başlangıçta sözleşmede belirlenen azami dönemsel geri ödeme tutarını aşmamak koşuluyla ve sözleşmede belirlenecek yurtiçinde veya yurtdışında genel kabul görmüş ve yaygın olarak kullanılan bir endeks baz alınarak değiştirilebilir. Oranların değişken olarak belirlenmesi halinde bu yöntemin muhtemel etkileri konusunda tüketicilerin bilgilendirilmesi şarttır. Bu amaçlarla kullanılabilecek referans faizler ve endeksler Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından belirlenir.

Erken ödeme

MADDE 37- (1) Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabileceği gibi, konut finansmanı borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hallerde, konut finansmanı kuruluşu, erken ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür.

(2) Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi halinde, sözleşmede yer verilmek suretiyle, bir ya da birden fazla ödemenin vadesinden önce yapılması durumunda, konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilebilir. Erken ödeme tazminatı gerekli faiz indirimi yapılarak hesaplanan ve tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen tutarın yüzde ikisini geçemez. Oranların değişken olarak belirlenmesi halinde tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilemez.

Sigorta yaptırılması

MADDE 38- (1) Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat konut finansmanı kuruluşu tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir.

Diğer hususlar

MADDE 39- (1) Konut finansmanı sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, kredinin ödenmesi ile kapanır. Ancak açılan hesap üzerinden başka işlemler yapılması ve tüketicinin hesabın kapatılmasına yönelik talebi olmaması durumunda hesap kapatılmaz.

(2) Tüketicinin açık talimatı olmaksızın konut finansmanı sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.

(3) Bu Bölüm hükümlerinin uygulanmasında, konut yapı kooperatiflerinin gerçek kişi ortakları da tüketici olarak kabul edilir.

(4) Sözleşme öncesi bilgilendirme, tüketici ile konut finansmanı kuruluşunun hak ve yükümlülükleri, sözleşmenin zorunlu içeriği, konut finansmanı reklamları, yeniden finansman, bağlı kredi, temerrüt, erken ödeme ve yıllık maliyet oranının hesaplanması ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Ön ödemeli konut satışı

Ön ödemeli konut satış sözleşmeleri

MADDE 40- (1) Ön ödemeli konut satış sözleşmesi, tüketicinin konut amaçlı bir taşınmazın satış bedelini önceden peşin veya taksitle ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen veya kısmen ödenmesinden sonra taşınmazı tüketiciye devir veya teslim etmeyi üstlendiği sözleşmedir.

(2) Tüketicilere sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce, Bakanlıkça belirlenen hususları içeren ön bilgilendirme formu verilmek zorundadır.

(3) Yapı ruhsatı alınmadan, tüketicilerle ön ödemeli konut satış sözleşmesi yapılamaz.

Şekil şartı

MADDE 41- (1) Ön ödemeli konut satışının tapu siciline tescil edilmesi, satış vaadi sözleşmesinin ise noterde düzenleme şeklinde yapılması zorunludur. Aksi halde satıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

(2) Satıcı, geçerli bir sözleşme yapılmış olmadıkça tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez.

Teminat

MADDE 42- (1) Bakanlıkça projedeki konut adedi ya da projenin toplam bedeli kriterine göre belirlenecek büyüklüğün üzerindeki projeler için satıcının ön ödemeli konut satışına başlamadan önce; kapsamı, koşulları ve uygulama esasları Hazine Müsteşarlığınca belirlenen bina tamamlama sigortası yaptırması veya Bakanlıkça belirlenen diğer teminat ve şartları sağlaması zorunludur.

(2) Bina tamamlama sigortası kapsamında sağlanan tazminat, teminat ve benzeri güvenceler iflas veya tasfiye masasına dâhil edilemez, haczolunamaz, üzerlerine ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz konulamaz.

Cayma hakkı

MADDE 43- (1) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin ön ödemeli konut satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde satıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

(2) Taşınmazın kısmen veya tamamen bağlı krediyle alınması durumunda bağlı kredi sözleşmesi, sözleşmenin kurulduğu tarihte hüküm doğurmak üzere bu maddede öngörülen cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer. Konut finansmanı kuruluşu cayma hakkı süresi içerisinde tüketiciden faiz, komisyon, yasal yükümlülük ve benzeri isimler altında hiçbir masraf talep edemez.

(3) Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içerisinde edinimlerini iade eder.

Konutun teslimi

MADDE 44- (1) Ön ödemeli konut satışında devir veya teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez. Kat irtifakının tüketici adına tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte zilyetliğin devri halinde de devir ve teslim yapılmış sayılır.

Sözleşmeden dönme

MADDE 45- (1) Ön ödemeli konut satışında, devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı; konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.

(2) Satıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmezse tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez. Tüketicinin ölmesi veya kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesi ya da sözleşmenin yerine olağan koşullarla yapılacak bir taksitle satış sözleşmesinin konulmasına ilişkin önerisinin satıcı tarafından kabul edilmemesi yüzünden sözleşmeden dönülmesi hallerinde tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.

(3) Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketicie iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildirimimin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç doksan gün içerisinde tüketicie geri verilir. Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içerisinde edinimlerini iade eder.

Diğer hususlar

MADDE 46- (1) Sözleşme öncesi bilgilendirme, sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı ve sözleşmeden dönme ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Diğer Tüketici Sözleşmeleri

İşyeri dışında kurulan sözleşmeler

MADDE 47- (1) Satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında;

a) Teklifin tüketici ya da satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılmasına bakılmaksızın işyeri dışında, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulan,

b) Tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında tüketiciyle işyeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında, satıcı veya sağlayıcının işyerinde ya da herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla kurulan,

c) Mal ve hizmetlerin tüketiciye tanıtımı ya da satışı amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından düzenlenen bir gezi esnasında kurulan,

sözleşmeler işyeri dışında kurulan sözleşmeler olarak kabul edilir.

(2) İşyeri dışında kurulan sözleşmeler, Bakanlık tarafından yetkilendirilmiş satıcı veya sağlayıcı tarafından kurulur.

(3) Tüketicinin, işyeri dışında kurulan sözleşme ya da buna karşılık gelen herhangi bir öneri ile bağlanmadan önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda açık ve anlaşılır şekilde bilgilendirilmesi zorunludur. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(4) İşyeri dışında kurulan sözleşmeler yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme kurmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez. Satıcı veya sağlayıcı; tüketicinin kendi el yazısı ile sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamak, sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek ve mal veya hizmeti tüketiciye sunmakla yükümlüdür. Sözleşmenin tüketiciye teslim edildiğinin ve mal veya hizmetin sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(5) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Cayma süresi içerisinde satıcı veya sağlayıcı sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma süresi içerisinde malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

(6) Satıcı veya sağlayıcının bu maddede belirtilen yükümlülüklere aykırı hareket etmesi veya tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmemesi durumunda, tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her halükarda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

(7) Sözleşmenin zorunlu içeriği, kapsam dışı sözleşmeler, doğrudan satışlar, çok katlı kazanç sistemleri, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat, satış yapacaklarda aranacak nitelikler ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Mesafeli sözleşmeler

MADDE 48- (1) Mesafeli sözleşme, satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.

(2) Tüketici, mesafeli sözleşmeyi ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda ve siparişi onaylandığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda açık ve anlaşılır şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilir. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(3) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı andan itibaren taahhüt edilen süre içerisinde edimini yerine getirir. Mal satışlarında bu süre her halükarda otuz günü geçemez. Satıcı veya sağlayıcının bu süre içerisinde edimini yerine getirmemesi durumunda tüketici sözleşmeyi feshedebilir.

(4) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her halükarda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer. Tüketici, cayma hakkı süresi içerisinde malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

(5) Oluşturdıkları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullanırmak suretiyle ve satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil ederek mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu maddede yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur.

(6) Mesafeli sözleşmelerde, kapsam dışı sözleşmeler, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler

MADDE 49- (1) Finansal hizmetler, her türlü banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım ve ödeme ile ilgili hizmetleri ifade eder. Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme, finansal hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, sağlayıcı ile tüketici arasında uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.

(2) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmenin kurulmasına ilişkin iradesini açıklamadan önce, cayma hakkı, tüketicinin kabul beyanı vermesi halinde yükümlülük altına gireceği ve ayrıntıları Bakanlıkça belirlenen diğer hususlarda, açık, anlaşılır ve kullanılan iletişim araçlarına uygun bir şekilde bilgilendirilmesi zorunludur. Bu bilgilendirmenin ticari amaçla yapıldığı anlaşılır olmalı ve sesli iletişim araçlarının kullanıldığı hallerde sağlayıcının kimliği ile görüşme talebinin sebebi her görüşmenin başında belirtilmelidir. Tüketicinin sözleşmenin kurulmasına dair kabul beyanı kullanılan iletişim araçlarına uygun olarak fiziki veya elektronik ortamda tespit veya kayıt edilir. Sağlayıcı, cayma hakkının iletilmesi ile fiziki veya elektronik ortamda yapılacak tespit veya kayıtlar için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.

(3) Sağlayıcının, sözleşmenin bütün şartlarını ve Bakanlıkça belirlenen diğer hususları, kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye iletmesi zorunludur. Bu yükümlülük, tüketicinin sözleşmeyi kuran iradesini yöneltmesinden önce veya tüketicinin talebi üzerine yazılı bilgilendirmeye elverişli olmayan bir uzaktan iletişim aracı kullanılarak sözleşmenin kurulması halinde sözleşmenin kurulmasından hemen sonra yerine getirilir.

(4) Tüketici, sözleşme ilişkisinin devam ettiği süre içerisinde herhangi bir ücret ödemeksizin sözleşmenin kâğıt üzerinde yazılı bir örneğini talep edebilir. Ayrıca tüketici, finansal hizmetin niteliğiyle bağdaşması halinde kullanılan uzaktan iletişim aracını değiştirme hakkına sahiptir.

(5) Tüketici, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerden on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispatla yükümlüdür. Sigorta sözleşmelerine ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde ise cayma süresi hakkında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler uygulanır.

(6) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesine ilişkin talebini herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla iletmesi yeterlidir. Tüketici, sözleşmeyi sona erdirmek için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem kullanmak zorunda bırakılamaz.

(7) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, uzaktan iletişim araçlarının kullanılması, kapsam dışı sözleşmeler, kartla ödeme, tüketici ile sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri

MADDE 50- (1) Devre tatil sözleşmesi, bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye bu süre zarfında birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama imkânı veren sözleşmelerdir.

(2) Devre tatil sözleşmeleri ile sağlanan hakkın şahsi veya aynı bir hak olması bu maddenin uygulanmasını engellemez. Devre tatile konu taşınmazın inşa edileceği arsa için yapı ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli devre tatil sözleşmesi yapılamaz.

(3) Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmesi, bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye, belirlenen süre zarfında konaklamaya veya konaklama ile birlikte seyahat ya da diğer hizmetlerin beraber sunulduğu durumlara ilişkin indirim yahut diğer menfaatlerden faydalanma hakkı verilen sözleşmelerdir.

(4) Tüketicilere aşağıdaki sözleşmelerin kurulmasından en az bir gün önce, Bakanlıkça belirlenen hususları içeren ön bilgilendirme formu verilmesi zorunludur:

a) Devre tatil sözleşmeleri.

b) Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri.

c) Değişim sözleşmeleri.

ç) Satıcı veya sağlayıcının, devre tatil veya uzun süreli tatil hizmetinin alınıp satılması hususunda tüketiciye yardımcı olduğu yeniden satış sözleşmeleri.

(5) Mesafeli satış yöntemiyle kurulan sözleşmeler hariç olmak üzere satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin kendi el yazısıyla sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamakla yükümlüdür. Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur. Daha ağır şekil şartları öngören kanun hükümleri saklıdır.

(6) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma süresi dolmadan satıcı veya sağlayıcı, tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri ve bu sözleşmelerle birlikte düzenlenmiş olan yeniden satım, değişim ve ilgili diğer tüm sözleşmeler cayma hakkının kullanılması ile birlikte kendiliğinden sona erer.

(7) Tüketicinin ödeyeceği bedel, kısmen veya tamamen satıcı veya sağlayıcı ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanılarak bir kredi veren tarafından karşılanıyorsa, tüketicinin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirimin cayma süresi içerisinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi halinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.

(8) Bakanlıkça projedeki devre sayısı ya da projenin toplam bedeli kriterlerine göre belirlenecek büyüklüğün üzerindeki projeler için satıcı veya sağlayıcının ön ödemeli devre tatile konu taşınmazın satışına başlamadan önce; kapsamı, koşulları ve uygulama esasları Hazine Müsteşarlığınca belirlenen bina tamamlama sigortası yaptırmayı veya Bakanlıkça belirlenen diğer teminat veya şartları sağlaması zorunludur. Bina tamamlama sigortası kapsamında sağlanan tazminat, teminat ve benzeri güvenceler iflas veya tasfiye masasına dâhil edilemez, haczolunamaz, üzerlerine ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz konulamaz.

(9) Devre tatile konu taşınmazın ön ödemeli satılması durumunda, devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı, sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar tazminat talep edebilir. Satıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmezse tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez. Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketicieye iade edilmesi gereken tutar ve tüketicieyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç doksan gün içerisinde tüketicieye geri verilir. Satıcının aldığı bedeli ve tüketicieyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içerisinde edinimlerini iade eder.

(10) Devre tatil amaçlı taşınmazın ön ödemeli satışında devir ve teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez.

(11) Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti, yeniden satım, değişim sözleşmeleri ve ön bilgilendirimin içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, ön ödemeli satışlar ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Paket tur sözleşmeleri

MADDE 51- (1) Paket tur sözleşmesi, paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından aşağıdaki hizmetlerden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmelerdir:

- a) Ulaştırma.
- b) Konaklama.
- c) Ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetleri.

(2) Turun ayrıntılarının, paket tur düzenleyicisi, aracısı veya tüketici tarafından belirlenmiş olması veya aynı paket tur içindeki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılması hallerinde de bu madde hükümleri uygulanır.

(3) Paket tur düzenleyicisinin Türkiye’de temsilcisinin bulunmadığı hallerde paket tur aracısı paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olur.

(4) Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketicieye ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur.

(5) Paket tur düzenleyicileri veya aracıları, yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmelerinin bir nüshasını kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketicieye vermek zorundadır.

(6) Tüketici, kendisinden kaynaklanmayan nedenlerle paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi veya turun başlamadan önce iptal edilmesi hallerinde bu değişikliği veya paket tur düzenleyicisi tarafından sunulan alternatif bir turu kabul edebileceği gibi sözleşmeden dönme hakkına da sahiptir. Sözleşmeden dönülmesi halinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, dönme bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren tüketicinin ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın derhal iade etmesi zorunludur.

(7) Tüketicinin, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik nedeniyle bedelin indirilmesini talep etme hakkı vardır. Paket tur düzenleyicisinin, tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmedeği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde tüketici sözleşmeden dönebilir. Bu hallerde paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer. Yapılmış olan ödemelerin sözleşmeden dönüldüğü tarihten itibaren tüketiciye derhal iade edilmesi zorunludur. Ancak paket tur düzenleyicisi o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için tüketiciden hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep edebilir.

(8) 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.

(9) Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilir.

(10) Ön bilgilendirme, sözleşmenin içeriği, paket turun devri, sözleşmede değişiklik yapılmasının koşulları ve bu hallerde tüketicinin hakları, paket turun iptal edilmesinin sonuçları, paket tur düzenleyicisinin ve aracısının sorumlulukları, tüketicinin hangi hallerde tazminat talep edebileceği, sözleşmeden dönme ve sonuçları ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Abonelik sözleşmeleri

MADDE 52- (1) Abonelik sözleşmesi, tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmelerdir.

(2) Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.

(3) Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz; ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi halinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir.

(4) Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir. Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde de tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Fesih bildiriminin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem belirleyemez.

(5) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin aboneliğe son verme isteğini yönetmelikle belirlenen süreler içinde yerine getirmekle yükümlüdür. Aboneliğin belirlenen süreler içerisinde sona erdirilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlanılmış olsa dahi, tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez. Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren on beş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan ücretin geri kalan kısmını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlüdür.

(6) Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshedilmesi ile ilgili bildirim ve taleplere ilişkin işlemleri yerine getirmek üzere gerekli tedbirleri almak ve gerektiğinde uygun bir sistem kurup bu sistemi kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür.

(7) Sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Sürelî yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamaları

MADDE 53- (1) Sürelî yayın kuruluşlarınca düzenlenen ve her ne amaç ve şekilde olursa olsun, bilet, kupon, iştirak numarası, oyun, çekiliş ve benzeri yollarla sürelî yayın dışında ikinci bir mal veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği veya verildiği promosyon uygulamalarında, yönetmelikle belirlenen sürelî yayıncılık amaçlarına uygun kültürel mal veya hizmetler dışında başka bir mal veya hizmet verilemez.

(2) Sürelî yayının birden fazla sayıda satın alınmasını gerektiren ve belirli bir zamana yayılan promosyon uygulamalarının süresi; günlük sürelî yayınlarda yetmiş beş gün, haftalık sürelî yayınlarda on sekiz haftayı, daha uzun sürelî yayınlarda ise on iki ayı geçemez.

(3) Sürelî yayın kuruluşu, promosyon uygulamasına ait reklamlarda uygulamaya konu olan mal veya hizmetin Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programını ilân etmek ve bu mal veya hizmetin teslim ve ifasını, promosyon uygulamasının bitiminden itibaren kırk beş gün içinde yerine getirmek zorundadır.

(4) Promosyon uygulaması süresince, sürelî yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle artırılmaz. Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet bedelinin tamamının veya bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenemez.

(5) Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet taahhüdü ve dağıtımı bölünerek yapılamaz ve bu mal veya hizmetin ayrılmaz ya da tamamlayıcı parçaları da ayrı bir promosyon konusu haline getirilemez. Bu Kanunun uygulanmasında ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen her bir mal veya hizmete ilişkin işlemler bağımsız bir promosyon uygulaması olarak kabul edilir.

(6) Sürelî yayın kuruluşları tarafından düzenlenmeyen ancak sürelî yayınlı doğrudan veya dolaylı ilişkilendirilen promosyon uygulamaları da bu madde hükümlerine tabidir.

(7) Promosyon uygulamalarına ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

BEŞİNCİ KISIM

Tüketicinin Bilgilendirilmesi ve Menfaatlerinin Korunması

Fiyat etiketi

MADDE 54- (1) Perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde tüketicinin ödeyeceği tüm vergiler dâhil satış fiyatı ve birim fiyatını gösteren, 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 bu madde hükmüne göre düzenlenerek asılır.

(2) Etiket, tarife ve fiyat listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanır.

(3) İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimli satış fiyatı, indirimden önceki fiyatı, tarife ve fiyat listeleri ile etiketlerinde gösterilir. İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimden önceki fiyattan daha düşük fiyatla satışa sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(4) Bakanlık, belediyeler ve ilgili odalar, bu madde hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle görevlidirler.

(5) Etiket, tarife ve fiyat listeleri, indirimli satışlara ilişkin süre ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Tanıtma ve kullanma kılavuzu

MADDE 55- (1) Tüketicinin kullanımına sunulan malların tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla, gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satışa sunulması zorunludur.

(2) Malın güvenli kullanımına ilişkin hususların malın üzerinde yer alması halinde yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunludur.

(3) Malların ilgili teknik düzenlemesi uyarınca kişinin sağlığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu malın güvenli kullanılabilmesi için malın üzerine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulur veya yazılır.

(4) Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarının hazırlanması sorumluluğu üretici ve ithalatçıya; tüketiciye verilmesi ve teslim edildiğinin ispat sorumluluğu ise satıcıya aittir.

(5) Hangi malların tanıtma ve kullanma kılavuzu ve etiket ile satılmak zorunda olduğu ve bunlarda bulunması gereken asgari unsurlar ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Garanti belgesi

MADDE 56- (1) Üretici ve ithalatçılar, tüketiciye yönelik üretilen veya ithal edilen mallar için içeriği yönetmelikle belirlenen bir garanti belgesi düzenlemek zorundadır. Bu belgenin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğu satıcıya aittir.

(2) Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlamak üzere asgari iki yıldır. Ancak, özelliği nedeniyle bazı malların garanti şartları Bakanlıkça başka bir ölçü birimi ile belirlenebilir.

(3) Tüketici bu Kanunun 11 inci maddesinde belirtilen seçimlik haklarından onarım hakkını kullanmışsa, malın garanti süresi içerisinde tekrar arızalanması veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hallerinde 11 inci maddede yer alan diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Satıcı tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

(4) Hangi malların garanti belgesi ile satılmak zorunda olduğu ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

İhtiyari garanti

MADDE 57- (1) İhtiyari garanti, tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla mal veya hizmetle ilgili; değişim, onarım, bakım, bedel iadesi ve benzeri hususlarda satıcı, sağlayıcı, üretici veya ithalatçı tarafından verilen ilave taahhüdü ifade eder.

(2) İhtiyari garanti taahhüdü süresince, taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle tüketiciden masraf talep edilemez.

(3) Taahhütte bulunan, taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilânlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır. Bu taahhütte, tüketicinin yasal haklarının saklı olduğu, garantiden faydalanma koşulları, süresi, garanti verenin adı ile iletişim bilgileri yer almak zorundadır.

(4) İhtiyari garanti taahhüdünün tüketicie yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur.

(5) İhtiyari garanti taahhüdü, bu maddede öngörülen özellikleri taşımasa bile taahhütte bulunanı bağlar.

Satış sonrası hizmetler

MADDE 58- (1) Üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır.

(2) Üretici veya ithalatçılar, yönetmelikle belirlenen mallar için Bakanlıkça onaylı satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi almak zorundadır.

(3) Bir malın yetkili servis istasyonlarındaki tamir süresi, yönetmelikle belirlenen azami süreyi geçemez.

(4) Üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarını kendileri kurabileceği gibi servis istasyonlarının verdiği hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla kurulu bulunan servis istasyonlarından veya servis organizasyonlarından da faydalanabilir.

(5) Herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları da verdikleri hizmetten dolayı tüketicie karşı sorumludur.

(6) İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi halinde bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi geçtikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçı sunmak zorundadır.

(7) Servis istasyonlarının kuruluşu, işleyişi, sayısı, özellikleri ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Tüketicinin bilinçlendirilmesi

MADDE 59- (1) Tüketicinin bilinçlendirilmesi konusunda örgün ve yaygın eğitim kurumlarının ders programlarına, Bakanlığın görüşü alınarak Millî Eğitim Bakanlığınca gerekli ilaveler yapılır.

(2) Ülke genelinde yayın yapan radyo ve televizyon kuruluşları 07.00-23.00 saatleri arasında, ayda on dakikadan az olmamak üzere tüketicinin bilinçlendirilmesi amacıyla yayınlar yapmak zorundadır. Yapılan yayınların tarih, saat, süre ve içerik bilgileri liste halinde her ay düzenli olarak Radyo ve Televizyon Üst Kuruluna bildirilir. Bu saatler dışında yapılan yayınlar, aylık on dakikalık süreye dâhil edilmez. Bu süreler, Radyo ve Televizyon Üst Kurulu tarafından denetlenir ve sonuçları Bakanlığa bildirilir.

Tüketici ödülleri

MADDE 60- (1) Tüketici ödülleri, tüketicinin korunması ve bilinçlendirilmesi ile yasal haklarını kullanmaları konusunda özendirilmesi amaçlarına yönelik olarak verilen ödüllerdir.

(2) Tüketici ödülü ve benzeri isimler altında verilen ödüllerin herhangi bir menfaat temin edilmeksizin verilmesi ve bu ödüllerin önceden ilân edilen objektif kriterlere dayanması esastır.

(3) Tüketici ödülü verilmesine ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

ALTINCI KISIM

Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar

Ticari reklam

MADDE 61- (1) Ticari reklam, ticaret, iş, zanaat veya bir meslekle bağlantılı olarak; bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralınmasını sağlamak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla reklam verenler tarafından herhangi bir mecrada yazılı, görsel, işitsel ve benzeri yollarla gerçekleştirilen pazarlama iletişimi niteliğindeki duyurulardır.

(2) Ticari reklamların Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, doğru ve dürüst olmaları esastır.

(3) Tüketicuyu aldatıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici, kamu sağlığını bozucu, hastaları, yaşlıları, çocukları ve engellileri istismar edici ticari reklam yapılamaz.

(4) Reklam olduğu açıkça belirtilmeksizin yazı, haber, yayın ve programlarda, mal veya hizmetlere ilişkin isim, marka, logo veya diğer ayırt edici şekil veya ifadelerle ticari unvan veya işletme adlarının reklam yapmak amacıyla yer alması ve tanıtıcı mahiyette sunulması örtülü reklam olarak kabul edilir. Her türlü iletişim aracında sesli, yazılı ve görsel olarak örtülü reklam yapılması yasaktır.

(5) Aynı ihtiyaçları karşılayan ya da aynı amaca yönelik rakip mal veya hizmetlerin karşılaştırmalı reklamı yapılabilir.

(6) Reklam verenler ticari reklamlarında yer alan iddiaların doğruluğunu ispatla yükümlüdür.

(7) Reklam verenler, reklam ajansları ve mecra kuruluşları bu madde hükümlerine uymakla yükümlüdür.

(8) Ticari reklamlara ilişkin getirilecek sınırlamalar ile bu reklamlarda uyulması gereken usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

Haksız ticari uygulamalar

MADDE 62- (1) Bir ticari uygulamanın; mesleki özenin gereklerine uymaması ve ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozması veya önemli ölçüde bozma ihtimalinin olması durumunda haksız olduğu kabul edilir. Özellikle aldatıcı veya saldırgan nitelikte olan uygulamalar ile yönetmelik ekinde yer alan uygulamalar haksız ticari uygulama olarak kabul edilir. Tüketicie yönelik haksız ticari uygulamalar yasaktır.

(2) Ticari uygulamanın haksız olduğunun iddia edilmesi halinde, ticari uygulamada bulunan, bu uygulamasının haksız ticari uygulama olmadığını ispatla yükümlüdür.

(3) Haksız ticari uygulamanın reklam yoluyla gerçekleştirildiği hallerde bu Kanunun 61 inci maddesi hükümleri uygulanır.

(4) Haksız ticari uygulamaların tespit edilmesine ve bunların denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile her halükarda haksız ticari uygulama olarak kabul edilecek uygulamalar yönetmelikle belirlenir.

Reklam Kurulu

MADDE 63- (1) Ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirleme ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yapma, bu hususlar çerçevesinde inceleme ve gerektiğinde denetim yapma, inceleme ve denetim sonucuna göre durdurma veya aynı yöntemle düzeltme veya idari para cezası veya gerekli görülen hallerde de üç aya kadar tedbiren durdurma cezası verme hususlarında görevli bir Reklam Kurulu oluşturulur. Kurul tedbiren durdurma kararı verme yetkisini Reklam Kurulu başkanına devredebilir. Kurulun kararları Bakanlıkça uygulanır.

(2) Başkanlığı, Bakanın görevlendireceği ilgili Genel Müdür tarafından yürütülen Reklam Kurulu;

a) Bakanlığın ilgili Genel Müdür Yardımcıları arasından görevlendireceği bir üye,

b) Adalet Bakanlığının, bu Bakanlıkta idari görevlerde çalışan hâkim veya savcılar arasından görevlendireceği bir üye,

c) Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının görevlendireceği bir üye,

ç) Sağlık Bakanlığının görevlendireceği bir üye,

d) Yüksek Öğretim Kurulunun, reklamcılık, iletişim veya ticaret hukuku alanında uzman öğretim üyeleri arasından görevlendireceği bir üye,

e) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin, Türkiye Medya ve İletişim Meclisi üyeleri arasından görevlendireceği bir üye,

f) Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Konfederasyonunun görevlendireceği bir üye,

g) Tüketici Konseyinin konseye katılan tüketici örgütü temsilcileri arasından seçeceği bir üye,

ğ) Reklam verenler derneklerinin veya varsa üst kuruluşlarının seçeceği bir üye,

h) Reklamcılar derneklerinin veya varsa üst kuruluşlarının seçeceği bir üye,

olmak üzere başkan dâhil on bir üyeden oluşur.

(3) Kurul üyelerinin görev süreleri üç yıldır. Süresi bitenler yeniden görevlendirilebilir veya seçilebilir. Üyelikler herhangi bir sebeple boşaldığı takdirde boşalan üyeliklere ikinci fıkra esasları dâhilinde bir ay içerisinde görevlendirme veya seçim yapılır. Süresi dolan üyenin görevi, yeni üye görevine başlayıncaya kadar devam eder.

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

(5) Kurul, Başkan dâhil en az yedi üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların çoğunluğu ile karar verir. Oyların eşit olması halinde Başkanın oy kullandığı taraf çoğunluğu sağlar.

(6) Bakanlıkça, Kurulun karar vermesine yardımcı olmak üzere sektörel alanlarda ihtisas komisyonları kurulur. Komisyonlar, başkan dâhil en az üç kişiden oluşur.

(7) Kurul başkan ve üyeleri ile ihtisas komisyonu başkan ve üyelerine ödenecek huzur hakkı ve huzur ücreti ile buna ilişkin usul ve esaslar Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

(8) Kurul, incelemesini ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapar. Kurulun sekretarya hizmetleri Genel Müdürlük tarafından yerine getirilir.

(9) Kurul, gerekli gördüğü takdirde özel uzmanlık gerektiren hususlarla ilgili olarak ihtisas sahibi üniversiteler, özel hukuk tüzel kişileri ile gerçek kişilerin görüşlerine başvurabilir.

(10) Kurul kararları, tüketicilerin bilgilendirilmesi, aydınlatılması ve ekonomik çıkarlarının korunması amacıyla Bakanlıkça açıklanır.

(11) Reklam Kurulunun ve ihtisas komisyonlarının kuruluşu, görevleri, çalışma usul ve esasları ile sekreteryaya hizmetleri ve diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

YEDİNCİ KISIM

Tüketici Kuruluşları

BİRİNCİ BÖLÜM

Tüketici Konseyi ve Reklam Konseyi

Tüketici Konseyi

MADDE 64- (1) Tüketici sorunlarının ve ihtiyaçlarının belirlenmesi ile çıkarlarının korunmasına ilişkin gerekli tedbirleri araştırmak ve bu Kanunun uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri öncelikle ele alınmak üzere ilgili mercilere iletmek amacıyla yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde Tüketici Konseyi toplanır.

(2) Tüketici Konseyine kamu kurum ve kuruluşlarından gelen temsilcilerin sayısı, hiçbir şekilde Konseyin toplam üye sayısının yüzde ellisinden fazla olamaz.

(3) Tüketici Konseyinin üyeleri, çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

Reklam Konseyi

MADDE 65- (1) Reklam politikalarının oluşturulması ve uygulanması ile ilgili olarak çağdaş iletişim uygulamalarını takip etmek, reklam sektörünün ve reklam denetim işlevinin geliştirilmesine yönelik araştırma ve çalışmalar yapmak, bu alanda görüş ve önerilerde bulunmak ve bu görüş ve önerileri ilgili mercilere iletmek amacıyla yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde Reklam Konseyi toplanır.

(2) Reklam Konseyinin üyeleri, çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

İKİNCİ BÖLÜM

Tüketici Hakem Heyeti

Kuruluşu ve görev alanı

MADDE 66- (1) Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il merkezlerinde ve yönetmelikle belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturmakla görevlidir.

(2) Başkanlığı illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyeti;

a) Belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye,

b) Baronun, mensupları arasından görevlendireceği bir üye,

c) Satıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının; satıcının esnaf ve sanatkar olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkarlar odaları birliğinin, ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üye,

ç) Tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçecekleri bir üye,

olmak üzere başkan dâhil beş üyeden oluşur. Başkan ve üyelerin bu fıkra da yer alan niteliklere sahip yedekleri de ayrıca belirlenir.

(3) Tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlamadığı yerlerde noksan üyelikler, yönetmelikle belirlenen üyelik niteliklerine sahip Devlet memurları arasından illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından tamamlanır.

Raportör

MADDE 67- (1) Raportörler il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilebilir. Raportör sayısının yeterli olmadığı illerde ticaret il müdürü tarafından ticaret il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli Devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirilir.

(2) Tüketici hakem heyeti raportörleri, heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmakla görevlidir.

Başvuru

MADDE 68- (1) Değeri iki bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, üç bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz.

(2) Tüketici hakem heyetleri kendilerine yapılan başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır.

(3) Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir. Tüketici hakem heyetinin bulunmadığı yerlerde ise başvuruların nerelere yapılacağı ve bu başvuruların hangi tüketici hakem heyetince karara bağlanacağı yönetmelikle belirlenir.

(4) Bu maddede belirtilen parasal sınırlar her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilân edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır. Bu artışların hesabında on Türk Lirasının küsuru dikkate alınmaz.

(5) Bu madde tüketicilerin ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmasına engel değildir.

İnceleme

MADDE 69- (1) Tüketici hakem heyetleri uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebilir.

Karar ve karara itiraz

MADDE 70- (1) İl ve ilçe tüketici hakem heyetinin verdiği kararlar tarafları bağlar.

(2) Tüketici hakem heyeti kararları 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre taraflara tebliğ edilir. Tüketici hakem heyetinin kararları, İcra ve İflâs Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.

(3) Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir.

(4) İtiraz olunan kararın, esas yönünden kanuna uygun olup da, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı itirazın kabul edilmesi gerektiği veya kanuna uymayan husus hakkında yeniden yargılamayı gerektirmediği takdirde tüketici mahkemesi evrak üzerinde, kararı değiştirerek veya düzelterek onama kararı verebilir. Tarafların kimliklerine, ticari unvanlarına ait yanlışlıklarla, yazı, hesap veya diğer açık ifade yanlışlıkları hakkında da bu hüküm uygulanır. Karar, usule ve kanuna uygun olup da gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek veya düzeltilerek onanır.

(5) Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.

(6) Tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedilir.

(7) Uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanır. Uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda ise, tebligat ve bilirkişi ücretleri 21/7/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir.

Huzur hakkı ve ücreti

MADDE 71- (1) Tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerine, raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline ödenecek huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ücreti ve bu ödemelere ilişkin usul ve esaslar Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

Diğer hususlar

MADDE 72- (1) Tüketici hakem heyetlerinin kurulması, çalışma usul ve esasları, raportörlerin nitelikleri ile bilirkişilik müessesesine ilişkin usul ve esaslar ile diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

SEKİZİNCİ KISIM

Yargılama, Denetim ve Cezaya İlişkin Hükümler

Tüketici mahkemeleri

MADDE 73- (1) Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir.

(2) Tüketici mahkemeleri nezdinde Bakanlık, tüketiciler ve tüketici örgütleri tarafından açılan davalar 2/7/1964 tarihli ve 492 sayılı Harçlar Kanununda düzenlenen harçlardan muaftır.

(3) Tüketici örgütleri üst kuruluşlarınca açılacak davalarda bilirkişi ücreti ve davanın davacı aleyhine sonuçlanması durumunda, hükmedilen vekâlet ücreti Bakanlıkça karşılanır. Davanın, davalı aleyhine sonuçlanması durumunda, bilirkişi ücreti Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir.

(4) Tüketici mahkemelerinde görülecek davalar 12/1/2011 tarihli ve 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununun Altıncı Kısım hükümlerine göre yürütülür.

(5) Tüketici davaları, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde de açılabilir.

(6) Tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık; haksız ticari uygulamalar ve ticari reklamlara ilişkin hükümler dışında, genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve bu Kanuna aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hallerde bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya hukuka aykırı durumun tespiti, önlenmesi veya durdurulması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabilir.

(7) Genel olarak tüketicileri ilgilendiren davalarda davacı, verilen kararların yayınlanmasını talep edebilir. Talebin mahkemece kabul edilmesi halinde bu karar, masrafları davalıdan alınmak üzere ülke düzeyinde yayımlanan gazetelerden en az üçünde derhal ilân edilir.

(8) Tüketici mahkemelerince verilen kesinleşmiş kararlar, Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi üzerinden Bakanlığa iletilir. Tüketici hakem heyetleri kararlarına karşı yapılan itiraz sonucu verilen kararlar, kararı veren mahkeme tarafından ilgili tüketici hakem heyetine gönderilir.

Üretimin veya satışın durdurulması ve malın toplatılması

MADDE 74- (1) Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun tespiti, üretiminin veya satışının durdurulması, ayıbın ortadan kaldırılması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri dava açabilir.

(2) Satışa sunulan seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi halinde, mahkeme ayıbın niteliğine göre malın satışını geçici olarak durdurma veya ayıbı giderme kararları verebilir. Üretici veya ithalatçı mahkeme kararının tebliğ tarihinden itibaren en geç üç ay içinde malın ayıbını ortadan kaldırmakla yükümlüdür. Malın ayıbının ortadan kalkmasının imkânsız olması halinde mal, üretici veya ithalatçı tarafından toplanır veya toplattırılır. Toplatılan mallar taşıdıkları risklere göre kısmen veya tamamen imha edilir veya ettirilir. İmha edilen malla ilgili tüketicinin dava ve tazminat hakları saklıdır.

(3) Satışa sunulan bir seri malın, tüketicinin güvenliğini tehlikeye sokan bir ayıp taşıması durumunda Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri saklıdır.

Denetim

MADDE 75- (1) Bu Kanunun uygulanmasında, Bakanlık müfettişleri, gümrük ve ticaret denetmenleri ile Bakanlıkça görevlendirilecek personel mal veya hizmet sunulan her yerde denetleme, inceleme ve araştırma yapmaya yetkilidir.

(2) Bu Kanun kapsamına giren hususlarda, yetkili ve görevli kişi veya kuruluşlara her türlü bilgi ve belgenin doğru olarak gösterilmesi veya istenmesi halinde belgelerin aslının veya onaylı kopyalarının verilmesi zorunludur.

Tüketici ürünü ve hizmet denetimi

MADDE 76- (1) Tüketici ürünü; hizmet sektöründe kullanılanlar dâhil olmak üzere tüketicilerin kullanması için tasarlanan veya makul koşullarda tüketiciler tarafından kullanılması öngörülen, gerek ticari faaliyetler sonucunda gerekse başka yollarla tedarik edilen veya kullanılabilir hale getirilen yeni, kullanılmış veya ıslah edilmiş her türlü üründür.

(2) Üretici veya dağıtıcının, tüketiciye açıkça bilgi vermesi kaydıyla antika olan veya kullanılmadan önce tamir veya onarılması gereken ikinci el ürünler birinci fıkra kapsamında değerlendirilmez.

(3) Tüketici ürünleri ile tüketiciye sunulan hizmetler; can ve mal güvenliğine ve çevreye zarar vermemeli, uygulanması zorunlu her türlü idari ve teknik düzenlemeye uygun olmalıdır.

(4) Bakanlık sorumlu olduğu tüketici ürünlerinin piyasa gözetimi ve denetimini Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümlerine göre yerine getirmekle görevlidir.

Ceza hükümleri

MADDE 77- (1) Bu Kanunun 4 üncü, 6 ncı, 7 nci, 18 inci, 19 uncu, 20 nci, 21 inci, 23 üncü, 26 ncı, 30 uncu, 33 üncü, 35 inci, 48 inci, 49 uncu, 51 inci, 52 ncı, 54 üncü ve 57 nci maddelerinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(2) Bu Kanunun 5 inci maddesi uyarınca belirlenen haksız şartların tüketici sözleşmelerinde kullanılması durumunda, Bakanlıkça verilecek süre içerisinde bu haksız şartın sözleşme metninden çıkarılmaması halinde, aykırılığın tespit edildiği her bir sözleşme için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(3) Bu Kanunun 24 üncü, 25 inci, 27 ncı, 28 inci, 29 uncu, 34 üncü, 36 ncı, 37 ncı, 38 inci, 39 uncu, 41 inci, 43 üncü, 45 inci, 46 ncı maddeleri ile 31 inci maddesinin birinci, ikinci ve dördüncü, 40 ncı maddesinin ikinci, 47 nci maddesinin üçüncü, dördüncü, beşinci, yedinci ve 50 nci maddesinin dördüncü, beşinci, altıncı, yedinci, dokuzuncu ve on birinci fıkralarında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(4) Bu Kanunun 44 üncü maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında teslim edilmeyen her konut için yirmi bin Türk Lirası, 50 ncı maddesinin onuncu fıkrasına aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(5) Bu Kanunun 40 ncı maddesinin üçüncü fıkrası ile 47 ncı ve 50 nci maddelerinin ikinci fıkralarında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında yüz bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(6) Bu Kanunun 55 inci ve 56 ncı maddelerinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden üretici ve ithalatçı hakkında piyasaya arz edilen; satıcı hakkında tüketiciye satışı yapılan her bir mal için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(7) Bu Kanunun 60 ncı maddesinde belirtilen hususlara aykırı olarak ödül verenler hakkında yüz bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(8) Bu Kanunun 31 inci maddesinin üçüncü fıkrasında, 42 ncı maddesinde ve 50 inci maddesinin sekizinci fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenlere bu aykırılığın giderilmesi için bir ay süre verilir. Bu süre sonunda aykırılığın giderilmemesi halinde 31 inci maddenin üçüncü fıkrasına aykırı hareket eden kart çıkaran kuruluşlara beş milyon Türk Lirası, 42 ncı maddeye ve 50 ncı maddenin sekizinci fıkrasına aykırı hareket edenler hakkında beş yüz bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(9) Bu Kanunun 53 üncü maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden süreli yayın kuruluşları hakkında beş bin Türk Lirası; aykırılık ülke genelinde dağıtımı yapılan süreli yayın ile gerçekleştirilmiş ise yüz bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır. Süreli yayın kuruluşu, kampanyayı ve kampanyaya ilişkin her türlü reklam ve ilânı da durdurur. Aykırılığın devamı halinde, reklam ve ilânın durdurma zorunluluğunun doğduğu tarihten itibaren her sayı/gün için on bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(10) Bu Kanunun 58 inci maddesine aykırı davranan üretici ve ithalatçılar hakkında, satış sonrası hizmet yeterlilik belgesinin alınmaması durumunda yüz bin Türk Lirası; kurulmayan her bir servis istasyonu için on bin Türk Lirası; servis istasyonlarında tespit edilen eksiklik ve aykırılıklarla ilgili olarak her bir servis istasyonu için bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(11) Bu Kanunun 59 uncu maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden radyo ve televizyonlar hakkında on bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(12) Bu Kanunun 61 inci maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden reklam verenler, reklam ajansları ve mecra kuruluşları hakkında durdurma veya aynı yöntemle düzeltme veya idari para cezası ve gerekli görülen hallerde de üç aya kadar tedbiren durdurma cezası uygulanır. Reklam Kurulu, ihlâlin niteliğine göre bu cezaları birlikte veya ayrı ayrı verebilir. Aykırılık;

a) Yerel düzeyde yayın yapan televizyon kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise on bin Türk Lirası,

b) Ülke genelinde yayın yapan televizyon kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise iki yüz bin Türk Lirası,

c) Süreli yayınlar aracılığıyla gerçekleşmiş ise (a) ve (b) bentlerinde belirtilen cezaların yarısı,

ç) Yerel düzeyde yayın yapan radyo kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise beş bin Türk Lirası,

d) Ülke genelinde yayın yapan radyo kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise elli bin Türk Lirası,

e) İnternet aracılığı ile gerçekleşmiş ise elli bin Türk Lirası,

f) Kısa mesaj aracılığı ile gerçekleşmiş ise yirmi beş bin Türk Lirası,

g) Diğer mecralar aracılığı ile gerçekleşmiş ise beş bin Türk Lirası,

idari para cezası verilir. Reklam Kurulu, idari işleme konu ihlâlin bir yıl içerisinde tekrar edilmesi halinde yukarıda belirtilen idari para cezalarını on katına kadar uygulayabilir.

(13) Bu Kanunun 62 nci maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında haksız ticari uygulamanın üç aya kadar tedbiren durdurulması veya durdurulması yaptırımı veya beş bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır. Kurul, ihlâlin niteliğine göre bu cezaları birlikte veya ayrı ayrı verebilir. İdari para cezası, aykırılık ülke genelinde gerçekleşmiş ise elli bin Türk Lirası olarak uygulanır. Aykırılığın reklam yoluyla gerçekleştirildiğinin tespiti halinde bu maddenin on ikinci fıkra hükümleri uygulanır.

(14) Bu Kanunun 74 üncü maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden üretici veya ithalatçılar hakkında yüz bin Türk Lirası; 79 uncu maddesinin birinci fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında beş bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(15) Bu Kanun uyarınca Bakanlık müfettişleri, gümrük ve ticaret denetmenleri veya Bakanlıkça görevlendirilecek personel tarafından yapılan denetim ve gözetim görevlerinin yerine getirilmesini engelleyen kişi, bir yıldan üç yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır. Bu Kanunun 75 inci maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında yedi gün içinde bilgi ve belgelerin doğru olarak verilmesi veya yerinde inceleme imkânının sağlanması ihtar edilir. İhtara rağmen aykırılığın devamı halinde bu kişiler üç aydan bir yıla kadar hapis ve bin beş yüz güne kadar adli para cezası ile cezalandırılır.

(16) Bu Kanunun 76 ncı maddesinin üçüncü fıkrasında belirtilen yükümlülükler aykırı hizmet sağlayan sağlayıcılar hakkında her bir işlem için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(17) Yukarıda belirtilenlerin dışında kalan ancak bu Kanunun getirdiği yükümlülükler ile Bakanlıkça yönetmelik veya tebliğle belirlenen tedbirlere uymayanlar hakkında bin Türk Lirasından elli bin Türk Lirasına kadar idari para cezası verilir.

(18) Bu maddenin sekizinci, dokuzuncu, on ikinci ve on üçüncü fıkralarındaki idari para cezaları hariç olmak üzere, aykırılığın tespit edildiği tarih itibarıyla bir takvim yılında uygulanan toplam idari para cezası tutarının yirmi beş bin Türk Lirasını aştığı durumlarda, bu miktardan az olmamak ve yüz milyon Türk Lirasını geçmemek üzere toplam idari para cezası tutarı;

a) Cezaya muhatap gerçek ya da tüzel kişinin, aykırılığın tespitinden bir önceki mali yıl sonunda oluşan yıllık gayri safi gelirlerinin yüzde beşini aşamaz. Bir önceki yıl gayri safi gelirinin oluşmaması halinde, tespit tarihi itibarıyla oluşan gayri safi geliri dikkate alınır. Gayri safi gelirlerinin bildirilmediği veya yanlış bildirildiği durumlarda bu bent hükmü uygulanmaz.

b) Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar için, kamuya açıklanan en son finansal tablolarda yayınlanan öz kaynağının binde beşini aşamaz.

(19) Bu Kanuna göre idari yaptırım uygulanması, diğer kanunlar gereği yapılacak işlemleri engellemez. Bakanlık, bu maddenin uygulanmasında oluşacak tereddütleri gidermeye yetkilidir.

Cezalarda yetki ve itiraz

MADDE 78- (1) Bu Kanunun 77 nci maddesinin ikinci, yedinci, dokuzuncu ve on birinci fıkralarındaki idari yaptırımlar Bakanlık tarafından verilir; on ikinci ve on üçüncü fıkraları uyarınca Reklam Kurulu tarafından karar verilen idari yaptırımlar Bakanlık tarafından uygulanır. Diğer fıkralarındaki idari yaptırımlar ise yaptırım uygulananın merkezinin bulunduğu valilik tarafından verilir.

(2) Bu Kanun hükümlerine göre verilen idari yaptırım kararlarına karşı 6/1/1982 tarihli ve 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu hükümlerine göre idari yargı yoluna başvurulabilir. Ancak, idare mahkemesinde dava, işlemin tebliğini izleyen günden itibaren otuz gün içinde açılır. İdare mahkemesinde iptal davası açılmış olması, kararın yerine getirilmesini durdurmaz.

(3) Bu Kanuna göre verilen idari para cezalarının, tebliğinden itibaren bir ay içerisinde ödenmesi zorunludur.

DOKUZUNCU KISIM

Çeşitli Hükümler

Yiyecek taklidi ürünler

MADDE 79- (1) Gıda ürünü olmamalarına rağmen, sahip oldukları şekil, koku, renk, görünüm, ambalaj, etiket, hacim veya boyutları nedeniyle olduklarından farklı görünen ve bu sebeple tüketiciler, özellikle çocuklar tarafından, gıda ürünleriyle karıştırılarak tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atan ürünlerin üretilmesi, pazarlanması, ithalatı ve ihracatı yasaktır. Gıda ürünü olmamalarına rağmen geleneksel el sanatı ürünü olarak gıda ürünü şeklinde üretilen ve sağlığa zarar vermeyen ürünler üzerinde uyarı işareti ve yazısı bulunması şartıyla bu hükmün dışındadır.

(2) Bakanlık, olduklarından farklı görünerek tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atan bu ürünlere karşı gerekli tedbirleri almaya ve düzenlemeleri yapmaya yetkilidir.

(3) Piyasaya arz edilmiş olan bu ürünlerin güvensizliğinin tespit edilmesi halinde alınacak önlemler ile bu önlemlerin Avrupa Komisyonuna bildirilmesi hususunda Ürönlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri uygulanır.

(4) Bakanlık, bu kapsamdaki ürünlerin piyasa gözetimi ve denetimini yapmakla görevlidir.

(5) Yiyecek taklidi ürünleri satın alan tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle dava açma hakları saklıdır.

Test, muayene ve analizler

MADDE 80- (1) Bakanlık bu Kanunun uygulaması için resmi veya özel kuruluşların laboratuvarlarından yararlanabilir. Test ve muayene ücretleri Bakanlık bütçesinden karşılanır.

(2) Test ve muayene sonuçlarının ilgili idari ve teknik düzenlemesine aykırı çıkması halinde buna ilişkin tüm giderler üretici veya ithalatçıdan Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre tahsil olunur. Tahsil olunan test ve muayene ücretleri bütçeye gelir kaydedilir.

Ödenek

MADDE 81- (1) Reklam Kurulu, Reklam Konseyi, Tüketici Konseyi ve tüketici hakem heyetlerinin faaliyetlerine ilişkin masraflar, Bakanlığın tüketicinin korunması amacına yönelik masrafları ve sair harcamalar Bakanlık bütçesine konulacak ödenekten karşılanır.

Diğer hükümler

MADDE 82- (1) Bu Kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümler uygulanır.

(2) Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemez.

Yönetmelikler ve diğer düzenleyici işlemler

MADDE 83- (1) Bakanlık, bu Kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak mevzuat çerçevesinde gerekli tedbirleri almaya ve düzenlemeleri yapmaya yetkilidir.

(2) Bu Kanunda öngörölen yönetmelikler, Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren altı ay içerisinde Bakanlık tarafından çıkarılır.

(3) Bakanlıkça çıkarılacak ikincil düzenlemelerde ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sivil toplum kuruluşlarının ve meslek örgütlerinin görüşleri alınır.

Kadro ihdası

MADDE 84- (1) Ekli listede yer alan kadrolar ihdas edilerek 13/12/1983 tarihli ve 190 sayılı Genel Kadro ve Usulü Hakkında Kanun Hükümünde Kararnamenin eki (I) sayılı cetvelin Gümrük ve Ticaret Bakanlığına ait bölümüne eklenmiştir.

Yürürlükten kaldırılan hükümler

MADDE 85- (1) 23/2/1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükten kaldırılmıştır. Diğer mevzuatta Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna yapılan atıflar bu Kanuna yapılmış sayılır.

Geçiş hükümleri

GEÇİCİ MADDE 1- (1) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce açılmış olan davalar açıldıkları mahkemelerde görölmeye devam eder.

(2) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önceki tüketici işlemlerine, bunların hukuken bağlayıcı olup olmadıklarına ve sonuçlarına bu işlemler hangi kanun yürürlükte iken gerçekleşmiş ise kural olarak o kanun hükümleri uygulanır. Ancak:

a) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce kurulan ve halen geçerli sözleşmelerin bu Kanuna aykırı hükümleri yürürlük tarihinden itibaren uygulanmaz.

b) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce işlemeye başlamış hak düşürücü süreler ile zamanaşımı süreleri dolmamış ise bu Kanunda öngörülen sürenin geçmesiyle hak düşürücü süre veya zamanaşımı süresi dolmuş olur.

(3) Bu Kanunda öngörülen yönetmelikler yürürlüğe girinceye kadar, bu Kanunla yürürlükten kaldırılan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna dayanılarak çıkartılan yönetmelik ve diğer mevzuatın, bu Kanuna aykırı olmayan hükümleri uygulanır.

Yürürlük

MADDE 86- (1) Bu Kanun yayımı tarihinden itibaren altı ay sonra yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 87- (1) Bu Kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

ALT KOMİSYON METNİNE EKLİ LİSTE

KURUMU : GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI

TEŞKİLATI : TAŞRA

İHDAS EDİLEN KADROLARIN

			SERBEST KADRO	
<u>SINIFI</u>	<u>UNVANI</u>	<u>DERECESİ</u>	<u>ADEDİ</u>	<u>TOPLAM</u>
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	1	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	2	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	3	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	4	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	5	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	6	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	7	50	50
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	8	100	100
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	9	100	100
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	10	100	100
TOPLAM			500	500

Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji

Komisyonu Raporu

Türkiye Büyük Millet Meclisi

Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar,

Bilgi ve Teknoloji Komisyonu

4/7/2013

Esas No: 1/787, 2/34, 2/49, 2/109, 2/280, 2/461, 2/576, 2/726, 2/882

Karar No: 14

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca hazırlanan, Bakanlar Kurulunca 4/6/2013 tarihinde Başkanlığa sunulan ve Başkanlıkça 7/6/2013 tarihinde tali komisyon olarak Adalet, Plan ve Bütçe, Avrupa Birliği Uyum ve Bayındırlık, İmar, Ulaştırma ve Turizm Komisyonlarına, esas komisyon olarak Komisyonumuza havale edilen 1/787 esas numaralı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı”; Komisyonumuzun 13/6/2013 tarihinde Hükümeti temsilen Gümrük ve Ticaret Bakan Yardımcısı Fatih METİN ile Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Avrupa Birliği Bakanlığı, Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, Hazine Müsteşarlığı, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, BDDK, TİM, TÜSİAD, TESK, TOBB, MÜSİAD, YASED, Türkiye Tüketicileri Koruma ve Eğitim Vakfı, Tüketiciyi Koruma Derneği (TÜKODER), Tüm Tüketicileri Koruma Derneği, Tüketici Örgütleri Federasyonu, Tüketici Hakları Derneği, Tüketici Dernekleri Federasyonu (TÜDEF), Türkiye Belediyeler Birliği, Türkiye Bankalar Birliği, Finansman Şirketleri Derneği, Tüm Telekomünikasyon İş Adamları Derneği (TÜTED), Telekomünikasyon ve Enerji Hizmetleri Tüketici Hakları ve Sektörel Araştırmalar Derneği (TEDER), Ankara Sanayi Odası, İstanbul Ticaret Odası, Doğrudan Satış Derneği, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB), Birleşmiş Markalar Derneği (TAMPF), Reklam Verenler Derneği, Tüm Alışveriş Merkezleri ve Perakendeciler Federasyonu, MOBİLSİAD, Ankara Barosu ve ilgili diğer sivil toplum kuruluşları temsilcilerinin katılımlarıyla yaptığı, 24 üncü Dönem 3 üncü Yasama Yılıının 31 inci Birleşiminde, esas komisyon olarak Komisyonumuza, 1/10/2011 tarihinde havale edilmiş bulunan 2/34 esas numaralı Ardahan Milletvekili Ensar ÖĞÜT’ün, “5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunun Bir Maddesinde Değişiklik Yapılmasına İlişkin Kanun Teklifi”; 1/10/2011 tarihinde havale edilmiş bulunan 2/49 esas numaralı Ardahan Milletvekili Ensar ÖĞÜT’ün “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Teklifi”; 20/10/2011 tarihinde havale edilmiş bulunan 2/109 esas numaralı Barış ve Demokrasi Partisi Grup Başkanvekili Şırnak Milletvekili Hasip KAPLAN’ın, “Kredi Kartları Faizlerinin İndirilmesi Hakkında Kanun Teklifi”; 18/1/2012 tarihinde havale edilmiş bulunan 2/280 esas numaralı İzmir Milletvekilleri Alaattin YÜKSEL ve Mustafa MOROĞLU’nun; “Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ile Bankacılık Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Teklifi”; 4/4/2012 tarihinde havale edilmiş bulunan 2/461 esas numaralı İstanbul Milletvekili Mahmut TANAL’ın, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifi”; 18/5/2012 tarihinde havale edilmiş bulunan 2/576 esas numaralı İstanbul Milletvekili Mahmut TANAL’ın, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifi”; 26/6/2012 tarihinde havale edilmiş bulunan 2/726 esas numaralı Adana Milletvekili Ali HALAMAN’ın, “Banka Kartları ve

Kredi Kartları Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Teklifi” ve 8/10/2012 tarihinde havale edilmiş bulunan 2/882 esas numaralı İzmir Milletvekili Alaattin YÜKSEL’in “Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ile Bankacılık Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Teklifi” Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü’nün 35 inci maddesi gereğince birbirleri ile ilgili görülerek birleştirilmek ve görüşmeler sırasında Tasarı metni esas alınmak suretiyle incelenip görüşülmüştür. Tasarı’nın geneli üzerindeki görüşmeleri müteakiben verilen önerge doğrultusunda, Tasarı’nın daha ayrıntılı bir şekilde incelenebilmesini teminen bir Alt Komisyon kurulmasına karar verilmiştir.

Ülkemiz, tüketici haklarının korunması hususunda, 23/2/1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili mevzuatın yürürlüğe girmesi ile 2003 yılında gerçekleştirilen kapsamlı değişiklikler sonucu önemli gelişmeler kaydetmiştir. 2012 yılında yürürlüğe giren Türk Borçlar Kanunu ve Türk Ticaret Kanunu birçok yeni hukuki düzenleme getirmiştir. Ayrıca, AB’nin son dönemde çıkardığı; 2002/65/AT sayılı Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışı, 2005/29/AT sayılı Haksız Ticari Uygulamalar, 2008/48/AT sayılı Tüketici Kredileri Sözleşmeleri, 2008/122/AT sayılı Devre Tatil, Uzun Süreli Tatil Ürünü, Yeniden Satım ve Değişim Sözleşmeleri, 2001/83/EU sayılı Tüketici Hakları Yönergeleri iç hukukumuza aktarılmamıştır. Yeni Türk Borçlar Kanununa ve Yeni Türk Ticaret Kanununa uyum sağlanması, AB Yönergeleri ve tavsiye kararlarının iç hukukumuza aktarılması, tüketicilerin hak arama yollarının kolaylaştırılması, değişen yeni satış yöntemleri karşısında tüketici haklarının korunması ve sektörün ihtiyaçları ile uygulamada karşılaşılan sorunların giderilmesi amacıyla yeni bir düzenleme yapılması ihtiyacı hasıl olmuştur.

Tasarı ve gerekçesi incelendiğinde;

- 25/6/1987 tarihli Olduklarından Farklı Görünen, Tüketicilerin Sağlık veya Güvenliğini Tehlikeye Atan Mallara İlişkin Üye Ülkelerin Hukuki Düzenlemelerinin Uyumlaştırılması Hakkında 87/357/AET sayılı Konsey Yönergesi, 13/6/1990 tarihli Paket Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara İlişkin 90/314/AET sayılı Konsey Yönergesi, 5/4/1993 tarihli Sözleşmelerdeki Haksız Şartlara İlişkin 93/13/AET sayılı Konsey Yönergesi, 16/2/1998 tarihli Tüketicilere Sunulan Malların Fiyatlarının Belirlenmesi Konusunda Tüketicilerin Korunmasına İlişkin 98/6/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi, 25/5/1999 tarihli Tüketici Malları Satım Sözleşmeleri ve İlgili Garantilerin Bazı Yönleri Hakkında 1999/44/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi, 23/9/2002 tarihli Tüketicilere Yönelik Finansal Hizmetlerin Mesafeli Sunumuna İlişkin ve 90/619/AET, 97/7/AT ve 98/27/AT sayılı Yönergeleri Değiştiren 2002/65/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi, 11/5/2005 tarihli 84/450/AET sayılı Konsey Yönergesi, 97/7/AT, 98/27/AT ve 2002/65/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergelerini ve 2006/2004 sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Tüzüğünü Tadil Eden İç Pazarda İşletmeden-Tüketiciye Yönelik Haksız Ticari Uygulamalara İlişkin 2005/29/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi, 12/12/2006 tarihli Aldatıcı ve Karşılaştırmalı Reklâmlara İlişkin 2006/114/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi, 23/4/2008 tarihli Tüketici Kredisi Sözleşmeleri ile İlgili 2008/48/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi, 14/1/2009 tarihli Devre Tatil, Uzun Süreli Tatil Ürünü, Yeniden Satım ve Değişim Sözleşmelerinin Belli Yönleri Açısından Tüketicinin Korunması Hakkında 2008/122/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi, 23/4/2009 tarihli Tüketicinin Ekonomik Çıkarlarının Korunması için İhtiyati Tedbirler Hakkında 2009/22/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi, 22/11/2011 tarihli 93/13/EEC Sayılı Konsey Yönergesi ve 1999/44/AT Sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergesini Değiştiren ve 85/577/AET Sayılı Konsey Yönergeyi ve 97/7/AT Sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergesini Yürürlükten Kaldıran 2011/83/AB sayılı Tüketici Hakları Hakkında Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergesi, 30/3/1998 tarihli ve

98/257/AT sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Mahkeme Dışı Çözümü için Sorumlu Kurumlara Uygulanabilir Kurallara İlişkin Komisyon Tavsiyesi, 4/4/2001 tarihli ve 2001/310/AT sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Uzlaştırılmasından Sorumlu Kurumlara Uygulanabilir Kurallara İlişkin Komisyon Tavsiyesi AB Yönergeleri ve AB Tavsiyelerinin iç hukukumuza aktarılmasının,

- Tüm tüketici sözleşmelerinin en az on iki punto büyüklüğünde ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesinin,

- Sözleşmede öngörülen koşulların, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemeyeceğinin,

- Tüketiciden, haksız olarak ek bir bedel talep edilememesinin,

- Tüketiciden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmenin eki olarak tüketiciye ayrıca verilmesi zorunluluğunun,

- Bankacılık işlemlerinde faiz dışında hangi hizmetlerden ücret, komisyon ve masraf alınacağı hususunun, Bakanlığın görüşü alınarak BDDK tarafından belirlenmesinin,

- Tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil edilmeyen bir kart sunulmasının,

- Türk Borçlar Kanunu ve Kredi Kartları Kanununa paralel olarak temerrüt hali de dâhil tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanmasına son verilmesinin,

- İşyeri dışında (kapıdan) yapılan satışlarda ve mesafeli satışlarda 7 gün, devre tatil sözleşmelerinde ise 10 gün olan cayma sürelerinin 14 güne çıkarılmasının,

- Ön ödemeli konut satışları, tüketici kredisi sözleşmeleri ve finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde tüketicilere 14 günlük; taksitle satış sözleşmelerinde ise Borçlar Kanununa paralel olarak 7 günlük cayma hakkının,

- Mevcut Kanunda da olduğu gibi ayıplı mallarda satıcının sorumluluğunun taşınır mallarda, malın tesliminden itibaren 2 yıl, taşınmaz mallarda ise 5 yıl olmasının,

- Zamanaşımı süresi içerisinde kalmak kaydıyla, ilk 6 ay içinde ortaya çıkan ayıplardan malın ayıplı olmadığını satıcının ispat etmesinin; ayıp, ağır kusur veya hile ile gizlenmişse zamanaşımı süresinden yararlanılamamasının,

- Tüketicinin, mevcut Kanunda da bulunan sözleşmeden dönme, ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, ücretsiz onarım, satılanın ayıpsız misli ile değiştirilmesini isteme seçimlik haklarından birisini kullanabilmesinin,

- Kredi sözleşmesi imzalanmadan önce tüketicinin sözleşme şartları ile ilgili bilgilendirilmesinin, tüketicilerin, tüketici kredisi sözleşmesinden 14 gün içinde cayma hakkının,

- Tüketicinin açık talebi olmaksızın krediyle ilgili sigorta yaptırılmamasının, tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde ise istediği sigorta şirketi ile imzaladığı poliçenin kredi veren tarafından kabul edilmesi zorunluluğunun,

- Kredinin ödenmesi için açılan hesaplardan herhangi bir ücret ya da masraf talep edilememesinin,

- Tüketicinin açık talimatı olmaksızın, kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamamasının,

- Maketten satış olarak da bilinen ön ödemeli konut satışlarına ilişkin “yapı ruhsatı” alınmadan, tüketicilerle ön ödemeli konut satışı sözleşmesi yapılamamasının, Bakanlıkça belirlenen büyüklüğün üzerindeki projeler için bina tamamlama sigortası yaptırılması zorunluluğunun; tüketicinin, 14 gün içinde ön ödemeli konut satış sözleşmesinden cayma hakkının ve mevcut Kanunda 30 ay olan konutun teslim süresinin 36 aya çıkarılmasının,

- Devir ve teslim tarihine kadar tüketiciye belli masrafları ve sözleşme bedelinin %2’sine kadar tazminat ödemek suretiyle sözleşmeden dönme hakkı verilmesinin,

- Konut satışlarının devlet garantisinde olduğu yönündeki yanlış izlenimlerin önüne geçilmesi amacıyla Bakanlık tarafından verilen “Kampanyalı Satış İzin Belgesi”nin kaldırılmasının,

- İşyeri dışında satış (kapıdan satışlar) yapacakların Bakanlıktan “yetki belgesi” alınması zorunluluğunun,

- İşyeri dışında kurulan sözleşmelerin imzalanmadan önce, tüketicinin sözleşme şartları ile ilgili bilgilendirilmesinin ve cayma hakkı süresinin 14 güne çıkarılmasının; satıcı ve sağlayıcının yükümlülüklerle aykırı davranması halinde tüketicinin cayma hakkını kullanmak için 14 günlük süreyle bağlı olmayacağının ve sözleşme tarihinin tüketicinin kendi el yazısıyla atırılmasının ve sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye verilmesinin,

- Mesafeli sözleşme kurulmadan önce, tüketicinin sözleşme şartları hakkında bilgilendirilmesinin ve mesafeli sipariş edilen ürünlerin en geç 30 gün içerisinde tüketiciye teslim edilmesi zorunluluğunun; mevcut 7 günlük cayma hakkı süresinin 14 güne çıkarılmasının, satıcı ve sağlayıcının tüketiciyi cayma hakkı konusunda bilgilendirmemesi halinde tüketicinin 14 günlük süreyle bağlı olmamasının,

- Finansal hizmetlerin mesafeli satışına ilişkin AB Yönergesi ilk defa iç hukukumıza aktarılarak, her türlü banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım ve ödeme ile ilgili mesafeli sözleşme kurulmadan önce tüketicinin sözleşme şartları hakkında bilgilendirilmesinin; tüketiciye finansal hizmetlere ilişkin sözleşmelerden 14 gün içinde cayma hakkı tanınmasının,

- Devre tatil kavramının anlaşılır hale getirilerek devre mülkler ve alternatif tatil üyeliklerinin (devre yat, kulüp üyeliği vb.) de kapsama dahil edilmesinin; sözleşme kurulmadan önce, tüketicinin sözleşme şartları ile ilgili bilgilendirilmesinin; sözleşme tarihinin tüketicinin kendi el yazısıyla atırılmasının ve sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye verilmesinin ve devre tatillerde cayma hakkı süresinin 14 güne çıkarılmasının,

- Paket turlarda sözleşme kurulmadan önce, tüketiciye ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesinin; tüketicinin, paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi halinde sözleşmeden dönebilmesinin, yabancı turistlerin de AB üyesi ülkelerde olduğu gibi ticari ve mesleki amaçla paket tura katılanların da tüketiciye tanınan haklardan yararlanabilmesinin,

- Elektrik, su, doğalgaz, internet, telefon vb. tüm aboneliklerde tüketicinin belirsiz süreli veya süresi 1 yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini istediği zaman süresi 1 yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmelerini ise satıcı veya sağlayıcının sözleşmede değişiklik yapması halinde feshetme hakkına sahip olmasının; aboneliğe son verme isteğinin süresi içinde yerine getirilmemesi halinde, abonelikten faydalanılmış olsa dahi tüketiciden herhangi bir bedel talep edilememesinin ve feshin, sözleşmenin kurulmasından daha ağır şartlara bağlanamamasının,

- Gazete ve dergi gibi süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon kampanyalarının daha sıkı kurallara tabi tutulmasının; süreli yayının birden fazla sayıda satın alınmasını gerektiren ve belirli bir süreye yayılan promosyon uygulamalarının süresinin; günlük süreli yayınlarda 75 günü, haftalık süreli yayınlarda 18 haftayı, daha uzun süreli yayınlarda 12 ayı geçemeyeceğinin,

- Gerçeği yansıtmayan indirimli satış kampanyalarına sınırlama getirilmesi amacıyla indirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimli satış fiyatının, indirimden önceki fiyatının ve indirim oranının etiketlerinde gösterilmesinin, indirimden önceki fiyatın gerçekliğinin ispatının satıcı veya sağlayıcıya ait olmasının ve bu hususta Bakanlık ve Belediyelerin denetim yapmaya yetkili olmasının,

- Tanıtma ve kullanma kılavuzuna ilişkin tüketicileri daha ileri düzeyde bilgilendiren düzenlemelerin,

- Malın güvenli kullanımına ilişkin hususların malın üzerinde yer alması halinde yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunluluğunun,

- Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarının hazırlanması sorumluluğunun üretici ve ithalatçıya; tüketiciye teslim edildiğinin ispatı sorumluluğunun ise satıcıya ait olmasının,

- Mevcut mevzuatta bulunan, imal ve ithal edilen tüketici ürünleri için Bakanlıktan onaylı garanti belgesi alınması zorunluluğu kaldırılarak bürokratik işlemlerin azaltılmasının,

- Satıcı ve sağlayıcıların ihtiyari garanti taahhüdünde bulunabilmesinin,

- Tüketicilerin bilinçlendirilmesine yönelik çalışmaların artırılması amacıyla radyo ve televizyonlara 7.00-23.00 saatleri arasında, ayda on dakikadan az olmamak üzere tüketiciyi bilinçlendirici program yayınlama zorunluluğu getirilmesinin,

- Tüketicilerin ticari reklam yoluyla yanıltılmasını engelleyecek tedbirlerin etkinleştirilmesi amacıyla; tüketiciyi aldatıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici, kamu sağlığını bozucu, hastaları, yaşlıları, çocukları ve engellileri istismar edici ticari reklam yapılmasının ve örtülü reklam yapılmasının yasaklanmasının,

- Yapılacak ikincil düzenlemelerle birlikte dünya uygulamalarında olduğu gibi marka ismi verilerek karşılaştırmalı reklam yapılmasına imkan tanınmasının,

- Sektörel düzeyde yapılacak sınırlamalar başta olmak üzere ticari reklamlarla ilgili yasak ve sınırlamaların Bakanlık tarafından ikincil düzenleme ile yapılmasının,

- Tüketicilere yönelik haksız ticari uygulamaların yasaklanarak tüketicinin hukuki işlemler yaparken müteşebbisin etkisi altında kalmadan hür iradesiyle karar verebilmesini teminen "haksız ticari uygulamalara" ilişkin AB Yönergesinin ilk defa iç hukukumuza aktarılmasının,

- Reklam Kurulu'nun yeniden yapılandırılması ve Kurul'un denetim etkinliğinin artırılması amacıyla Kurul'un üye sayısı 29'dan 11'e düşürülmesinin; Kurul'un hem ticari reklamları hem de haksız ticari uygulamaları denetleyebilmesinin, karar almasına yardımcı olmak üzere sektörel özel ihtisas komisyonları kurulmasının,

- Reklam politikalarının oluşturulması ve uygulanmasıyla ilgili olarak Reklam Konseyi'nin kurulması ve bu alandaki görüş ve önerilerini ilgili mercilere iletmek amacıyla, yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde toplanmasının,

- İhtiyaca göre hakem heyeti kurulması ve hakem heyetlerinin sayısının usul ekonomisi göz önünde bulundurularak yeniden belirlenmesinin, heyette raporör kadrosunun ihdas edilmesinin, tüketici hakem heyeti üye ve raporörlerinin huzur haklarının iyileştirilmesinin,

- Hakem heyetlerinin görev ve yetki alanlarının yeniden belirlenerek, heyetlerin karar alma sınırının 1.191,52 TL’den ilçelerde 2.000 TL’ye, illerde 3.000 TL’ye yükseltilmesinin,

- Uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda tebligat ve bilirkişi ücretlerinin karşı tarafça karşılanması,

- İdari para cezalarının caydırıcı, orantılı ve belirli olması ilkeleri göz önünde bulundurularak yeniden düzenlenmesinin; taşra teşkilatınca uygulanacak idari yaptırım kararlarının valilik tarafından yerine getirilmesinin,

öngörüldüğü anlaşılmaktadır.

2/34, 2/49, 2/109, 2/280, 2/461, 2/576, 2/726 ve 2/882 esas numaralı kanun teklifleri ve gerekçeleri incelendiğinde;

- Merkez Bankasınca, 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun 26 ncı maddesine göre bu kartlar için belirlenen nakit çekiliş dahil en yüksek aylık akdi faiz oranı ile en yüksek gecikme faiz oranlarının kamu vicdanını rahatsız edecek kadar yüksek olduğu; tüketicinin kart kullanma zorunluluğu karşısında yüksek faizlerle tüketicinin mağdur edildiği; Merkez Bankası’nın yetkisinde olan banka ve kredi kartları için uygulanan akdi faiz ve gecikme faizi oranlarının azami sınırını belirleme yetkisine bir üst sınır getirilmesi suretiyle tüketicilerin mağduriyetinin giderilmesinin,

- Kredi kartı verenler ve bankalar tarafından kredi kartları ve mevduat hesaplarından çeşitli adlar altında ücret alınmasının engellenmesi ve son iki yıl içerisinde kesilen ücretlerin hak sahiplerine iade edilmesinin,

- Kredi kartı faizlerine sınırlama getirilmesi, mevcut borçluların altı ay içerisinde başvurmaları durumunda borçlarına uygulanacak faizlerin yeniden hesaplanması ve bir defaya mahsus olmak üzere bu borçların on iki taksitte ödenebilmesinin,

- Bankaların, banka ve kredi kartları için “yıllık ücret, kredi kartı ücreti ve kredi aidatı” gibi adları altında ya da mevduat hesaplarından “hesap işletim ücreti veya yıllık ücret” gibi adlar altında müşterilerinden ödeme talep etmemelerinin veya hesaplarından kesinti yapamamalarının,

- Konut finansman kuruluşlarının erken ödeme halinde alınan %2 oranındaki cezai şartın haksız cezai şart olması sebebiyle faiz oranının sabit olarak belirlenmesi halinde, sözleşmede yer verilmek suretiyle bir ya da birden fazla ödemenin vadesinden önce yapılması durumunda konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden erken ödeme ücreti talep etmesine imkan tanıyan hükümlerin yürürlükten kaldırılmasının,

- Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuran kişilerin talebi hâlinde, bu kişilere, Adalet Bakanlığınca görevlendirilmek ve ücreti ödenmek üzere bir avukat görevlendirilmesinin,

- Kart çıkaran kuruluşlar ile kart hamilleri arasındaki sözleşmelerin 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a aykırı olamayacağının düzenlenmesi, bankaların tüketicilerden kredi kartı aidatı, kullanım ücreti, hesap işletim ücreti, yıllık ücret adı altında herhangi bir ücret talep etmelerinin ya da kart hamilinin bilgisi haricinde bu bedellere ilişkin kesinti yapmalarının engellenmesi ve 1 Ocak 2009 tarihinden itibaren bu ve benzeri adlar altında kart sahiplerinden tahsil olunan bedellerin herhangi bir talebe gerek olmaksızın bankalarca ilgililere iadesinin

öngörüldüğü anlaşılmaktadır.

Hatay Milletvekili Orhan KARASAYAR başkanlığında, Bursa Milletvekili Mustafa ÖZTÜRK, Denizli Milletvekili Emin Haluk AYHAN, İzmir Milletvekili Mehmet Ali SUSAM ve Niğde Milletvekili Ömer SELVÎ’den oluşan Alt Komisyon; 19, 20, 25 ve 26 Haziran 2013 tarihlerinde gerçekleştirdiği alt komisyon toplantılarında Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Avrupa Birliği Bakanlığı, Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, Hazine Müsteşarlığı, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, BDDK, Tüm Tüketicileri Koruma Derneği, Tüketici Örgütleri Federasyonu, Tüketici Hakları Derneği, Tüketici Dernekleri Federasyonu (TÜDEF), Tüketiciyi Koruma Derneği (TÜKODER), TİM, TÜSİAD, TESK, TOBB, MÜSİAD, YASED, Tüketici Vakfı, Türkiye Belediyeler Birliği, Türkiye Bankalar Birliği, Finansman Şirketleri Derneği, Tüm Telekomünikasyon İş Adamları Derneği (TÜTED), Telekomünikasyon ve Enerji Hizmetleri Tüketici Hakları ve Sektörel Araştırmalar Derneği (TEDER), Ankara Sanayi Odası, İstanbul Ticaret Odası, Doğrudan Satış Derneği, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB), Birleşmiş Markalar Derneği (TAMPF), Reklam Verenler Derneği, Tüm Alışveriş Merkezleri ve Perakendeciler Federasyonu, MOBİLSİAD, Ankara Barosu ve ilgili diğer sivil toplum kuruluşlarının katılımlarını da sağlamak suretiyle yapmış olduğu kapsamlı çalışmalar sonucunda, Komisyonunda yapılan değerlendirmeleri de dikkate alarak çalışmalarını tamamlamıştır.

Komisyonumuzun 3 ve 4 Temmuz 2013 tarihlerinde yapılan 32 ila 33 üncü Birleşimlerinde; Alt Komisyon tarafından yürütülen çalışmalar sonucunda hazırlanan alt komisyon raporu ve metni, Hükümeti temsilen Gümrük ve Ticaret Bakanı Hayati YAZICI ile Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Avrupa Birliği Bakanlığı, Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, Hazine Müsteşarlığı, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, BDDK, Tüm Tüketicileri Koruma Derneği, Tüketici Örgütleri Federasyonu, Tüketici Hakları Derneği, Tüketici Dernekleri Federasyonu (TÜDEF), Tüketiciyi Koruma Derneği (TÜKODER), TİM, TÜSİAD, TESK, TOBB, MÜSİAD, YASED, Tüketici Vakfı, Türkiye Belediyeler Birliği, Türkiye Bankalar Birliği, Finansman Şirketleri Derneği, Tüm Telekomünikasyon İş Adamları Derneği (TÜTED), Telekomünikasyon ve Enerji Hizmetleri Tüketici Hakları ve Sektörel Araştırmalar Derneği (TEDER), Ankara Sanayi Odası, İstanbul Ticaret Odası, Doğrudan Satış Derneği, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB), Birleşmiş Markalar Derneği (TAMPF), Reklam Verenler Derneği, Tüm Alışveriş Merkezleri ve Perakendeciler Federasyonu, MOBİLSİAD, Ankara Barosu ve ilgili diğer sivil toplum kuruluşlarının katılımlarını da sağlamak suretiyle yapmış olduğu kapsamlı çalışmalar sonucunda, Komisyonunda yapılan değerlendirmeleri de dikkate alarak çalışmalarını tamamlamıştır.

Komisyonunda Tasarı’nın tümü üzerinde yapılan görüşmelerde;

- Teknolojideki gelişmeler, sosyal yaşamdaki değişim ve “tüketici hakları” kavramının dünya üzerinde geldiği nokta itibarıyla Tasarı’nın önemli bir düzenleme olduğu,
- Bankaların, kredi kartlarından “kart aidatı” ve “yıllık ücret”, mevduat hesaplarından ise “hesap işletim ücreti” gibi adlar altında çok sayıda ücret aldığı, tüketici hakem heyetlerinin ve mahkemelerin alınan bu ücretlerin haksız olduğu ve iade edilmesi gerektiği yönünde vermiş olduğu binlerce karar olmasına rağmen bankaların itiraz etmeyen vatandaşlardan bu ücretleri almaya devam ettiği,
- Anayasa başta olmak üzere 4077 sayılı Kanun’da ve Banka ve Kredi Kartları Kanunu’nda banka müşterilerini koruyucu hükümlerin bulunduğu, ancak mevzuatta açık bir yasak olmamasına dayanarak bankaların müşteriye herhangi bir bilgilendirmede bulunmadan hesap işletim ücreti, kredi kartı aidatı gibi 65 kaleme yakın kesinti uyguladığı,

• Kredi kartı verenlerin kredi kartı sahiplerinden kart kullanım ücreti, kart aidatı ve yıllık ücret gibi adlar altında 1 Ocak 2009 tarihinden itibaren tahsil etmiş oldukları ücretleri, herhangi bir başvuru aranmaksızın altmış gün içinde iade etmesine dair hükümlerin Tasarı'ya eklenmesi gerektiği,

• Tasarının “Temel ilkeler” başlıklı 4’üncü maddesinin (3) numaralı fıkrasında, bankaların aldığı ücret, komisyon ve masrafların, Bakanlığın görüşü alınarak BDDK tarafından belirlenmesinin düzenlendiği, ancak bu belirlenimin Bakanlık tarafından yapılmasının daha uygun olacağı,

• “Ayrılmış hizmetten sorumluluğu” düzenleyen 14’üncü maddenin (2) numaralı fıkrasıyla getirilen hizmet sağlayıcıların kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmaması veya reklam yoluyla yapılan açıklamanın içeriğinin sözleşmenin kurulduğu tarihte düzeltilmesi veya hizmet sözleşmesi ile bu açıklamanın nedensellik bağının bulunmadığı hallerde sağlayıcının açıklamanın içeriğinden sorumlu olmayacağı hükmünün yanıltıcı reklamların önünü açacağı, mal ve hizmet sunanların sorumluluktan kaçınabileceği,

• Belirli süreli tüketici kredilerinin erken ödenmesi durumunda erken ödeme tazminatı getirilmesinin tüketici haklarını ihlal ettiği,

• Ticari reklamların düzenlendiği 61 inci maddenin (2) numaralı fıkrasında ticari reklamların kanunlara uygun olması esasının sayılmamasının eksiklik olduğu,

• Tasarının 77’nci maddesi uyarınca bankalar dışındaki firmaların kanuna aykırı davranması halinde cezaların üst limitinde ciroyunun yüzde 5’i oranında uygulanırken bankaların finansal tablolarda yayınlanan öz kaynaklarının binde 5’i oranında cezalandırılmasının adil olmadığı,

• Tüketiciciyi koruyan kanunun tüketicilerin haklarını daha ileriye taşıması ve tüketiciciyi daha fazla bilgilendirerek haklarını aramasını sağlaması gerektiği,

• Tasarıyla büyük firmaları korumanın söz konusu olmadığı, tüketicilerin haklarını araması noktasında eşit bir kanun tasarısı hazırlandığı,

• Tüketicilerin hukuksal anlamda kendi haklarını ve yasal mevzuatı bilme açısından satıcı kadar bilinçli olmadığı, bu sebeple tüketicinin talep etmesi halinde tüketici hakem heyetlerine, tüketici mahkemelerine yapılan başvuru, itiraz ve açılan davalarla ilgili tüketicilerin korunması açısından, ödeneği Bakanlık tarafından ödenmek kaydıyla ücretsiz avukat tayin edilmesi gerektiği,

• Tüketici hakem heyetlerinde raportörlerin tayin edilmesinin doğru olduğu, ancak kanuna raportörlerin dört yıllık fakülteyi bitirmiş olan kişilerden seçilmesine ilişkin bir hükmün eklenmesi gerektiği,

• Kredi veren kuruluşlar arasında gerçek kişilerin olmadığı, ikrazatçıların kredi veremeyeceği ve kredi kuruluşu olmadığı, bu sebeple Tasarı’nın 3 üncü maddesinin (ğ) bendindeki “kredi veren” tanımından “gerçek kişi” ibaresinin çıkarılması gerektiği,

• Tasarı’nın 4 üncü maddesi ile bankaların, tüketici kredisi veren finansal kuruluşların ve kart çıkaran kuruluşların tüketiciden alacakları ücretler konusunun belirlenmesinde Bakanlığın olumlu görüşünün alınması şartıyla bazı hizmetlerin Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenmesinin uygun olacağı,

• Faizle kâr payının aynı kavram olarak değerlendirilmemesi gerektiği, toplumumuzda bu konuda ciddi hassasiyetler bulunduğu, bu sebeple Tasarı’nın 4 üncü maddesindeki “Katılım bankaları açısından bu Kanun uygulamasında yer alan faiz, kâr payı olarak uygulanır.” hükmünün metinden çıkarılmasının uygun olacağı,

• Bankacılık sisteminin faaliyet dışı gelirlerinden 19 milyara yakın bir kârlılığı olduğu, bu konuda bankalara açılmış davalardan dolayı tüketicilerin şahsi olarak paralarını tahsil edebildiği, ancak bir yasal düzenleme olmadığı için tüketicilerin dava açmak suretiyle paralarını geri alabildiği, bunun ciddi bir mağduriyet oluşturduğu

• Tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türlerinin belirlenmesinin bankacılık sistemini koruyan bir kuruma verilmesinin haklı, adil, tüketiciyi koruyan bir karar alamayacağı gerekçesiyle doğru olmadığı; tüketici kuruluşlarının da görüşünü alarak ve Bakanlığın olumlu görüşü ile bu masrafların belirlenmesi gerektiği, aksi halde türlü adlar altında tüketiciden haksız ücretlerin tahsil edilmesine devam edileceği,

• Bankaların ekonomi açısından öneminin inkar edilemeyeceği, bankaların asıl faaliyet gelirleri dışındaki alanlarda kendilerine gelir yaratmaya çalıştıkları, bankaların faiz dışında gelirlere yöneldikleri,

• Merkez Bankasının kayıtlarına göre kredi kartlarında son bir yılda temerrüde düşme, icra takibine uğrama sayısında %30 artış yaşandığı, Tasarı'nın yasalaşması ile bu oranın daha da artabileceği,

• Dünyada ve ülkemizde tüketicinin korunması sorumluluğunun devlete ait olduğu, piyasanın zayıf ve savunmasız tarafı olan tüketicinin bankalarla eşit konumda görülmesinin doğru olmadığı,

• Taksitli satışlarda tüketicinin keyfi olarak yedi gün içinde hiçbir gerekçe göstermeden sözleşmeden cayma hakkının düzenlenmesinin doğru olmadığı,

• Tüketici kredilerinin erken ödenmesinde öngörülen erken ödenme tazminatı için öngörülen kredi sözleşmesinin bir yılı aşması durumunda kredi miktarının binde 5'ini, bir yılı aşması halinde ise erken ödenen kredi tutarının %1'ini aşamayacağına ilişkin hükümdeki oranların yüksek olduğu,

• Belirli süreli kredi sözleşmelerine ilişkin bir hesap açılması ve tüketicinin hesabın kapatılmamasına yönelik bir talebi olmaması durumunda hesabın kapatılmamasının uygun olacağı, tüketicinin bu hesaptan maaş ödemesi, fatura ödemesi ve başka bir çok işlem yapıyor olabileceği, aksi durumun tüketicinin aleyhine sonuçlar doğurabileceği,

• Kart çıkaran kuruluşlar tarafından yıllık aidatı olmayan bir kartın tüketiciye verilmesinin hiçbir faydasının olmayacağı, bankaların taksitli satış yönünde veya puan yükleme yönünden kartları ücretli hâle getirebileceği ve Türkiye'de tüketicilerin büyük çoğunluğunun yaşamını taksitli satış üzerinden yaptığından bu niteliğe sahip bir karta ihtiyacı olduğu, “ücretsiz kart”ın tüketicinin beklentilerine yanıt vermeyeceği, en azından 5.000 TL'ye kadar olan kartların yıllık aidat gibi ödemelerden muaf tutulması gerektiği,

• Tüketici kendi bilinciyle bu hesapta başka işlemleri de yapıyor ise bu hesabın açık kalması ve tüketicinin hesabının kapatılmasına yönelik talebi olmaması durumunda bu hesabın kapatılmamasının Bankacılık Kanunu'nda düzenlendiği, tüketicinin talebi olmadan bu hesabın kapatılmaması gerektiği, bu hesap üzerinden birçok talimat verilmiş olabileceği,

• Tüketici kredilerinde tüketicinin temerrüde düşmesine ilişkin hükümlerdeki iki taksitin en az üç, otuz günün de en az altmış güne çıkarılması gerektiği,

• Bankacılık Kanunu’na tabi olarak çıkarılmış uluslararası bir düzenleme olan bankacılık sisteminin aktif kalitesiyle ilgili olarak düzenleme yapan Karşılık Yönetmeliği uyarınca iki taksitin ödenmemesi ve 30 günlük sürenin toplamda doksan güne tekabül ettiği; uluslararası düzenlemelere göre doksan gün süresinde ödenmeyen kredilerin temerrüde düştüğü, bankacılık sisteminin, konut kredilerini daha çok vade nedeniyle uluslararası yatırımcılara satarak o kredilere finansman sağlamaya çalıştığı, bu sebeple bu kredilerin gerek kredi kalitesi gerekse sorunlu kredilerin izlenmesinin uluslararası kriterlere tam uygun olması gerektiği, doksan günün daha uzun bir vadeye yükseltilmesi ile uluslararası uygulamalarda kredi kalitesinin ölçülmesi açısından, ciddi sıkıntı olabileceği,

• Konut finansmanında bağlı kredilerle ilgili konutun hiç ya da gereği gibi teslim edilmemesi nedeniyle tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim haklarından birini kullanması hâlinde satıcı, sağlayıcı ve konut finansmanı kuruluşunun müteselsilen sorumlu olduğu, ancak konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğunun konutun teslim edildiği tarihten itibaren kullanılan kredi miktarıyla sınırlı olmak üzere bir yıl olacağına ilişkin hükmünün kabul edilemeyeceği, aynı şartlarda satıcının, aracının ve bankanın bu riski paylaşması gerektiği,

• Uluslararası düzenlemelere göre konut kredisinin, tüketici kredisı sayılmadığı, bir yatırım kredisı olarak görüldüğü, bankaların sorumluluğunun daha uzun yıllara taşınması halinde bankaların taşınan bu sorumluluk için sermaye ayırmak zorunda kalacağı, daha uzun vadeli bir sorumluluğun bankalar açısından daha yüksek risk ve daha yüksek maliyet demek olduğu, bunun sonuncunda da daha yüksek bir faiz uygulanarak bunun satıcıya rücu edilebileceği ve bunun da tüketiciye yeni bir maliyet olarak yansıtılacağı, uluslararası rekabet gücü açısından da bu yönde bir düzenlemenin bankaların aleyhine olacağı,

• Konut finansmanında erken ödemenin düzenlendiği Tasarı’nın 37’nci maddesinin (2) numaralı fıkrasında geçen “yüzde ikisini” ibaresinin “binde beşini” olarak değiştirilmesi gerektiği, aksi halde tüketicilerin uzun dönemli borçlanmaya zorlanacağı,

• Konut sektöründe verilen krediler uluslararası piyasadan borçlanarak alındığından bankaların konut kredisı için verilen faiz oranıyla piyasadan alınan faiz oranının belli olması ve bankaların bunu muhasebeleştirmiş olması halinde bankaların tüketicinin erken ödemesinden ciddi bir mağduriyet yaşamayacağı,

• Konut finansmanındaki %2 oranının, vade riskinden kaynaklanan bir maliyet hesabı olduğu, uluslararası piyasalarda fiyatların istikrarlı olduğu yerlerde faizlerin %3-3,5 düzeyinde değiştiği ülkelerde dahi bu oranın %2 olduğu, aksi takdirde faiz oranlarının düşmesi ile bir başka bankanın lehte davranışını sonucu ilk finansmanı yapan banka aleyhine bir durumun gerçekleşeceği, bankacılık sistemimizin risklerine karşı ve sattığı ürünün uluslararası piyasalarda pazarlanabilirliği açısından da düşünülmesi gerektiği,

• Avrupa Birliği direktifinde ve uluslararası uygulamalarda da %2 oranının uygulandığı, vade sorununun aşılmasının yönteminin bu krediyi uluslararası piyasalara satmak olduğu,

• Vade uzadıkça ve faiz oranı yükseldikçe sabit ödeme yöntemiyle değişken faiz oranı yöntemi arasındaki farkın büyüyeceği, konut kredilerinde erken ödeme tazminatının % 2 gibi yüksek tutulması için faiz oranının %10’un, enflasyon oranının da yüzde 5’in üzerinde olduğu durumlar için uygulanmasının uygun olduğu, bu sebeple halen uygulanan ve Tasarıyla korunan %2 oranının yüksek olduğu, tüketicilerin uzun vadeli borçlanmaya mecbur edilmesinin doğru olmadığı, bu oranın binde 5 dolayında olmasının makul olduğu,

• Türkiye’deki ekonomiye güven duyulmadığı, risk taşıdığı, kırılgan olduğu düşüncesinin doğru olmadığı, 2008’de dünyada finans sektöründe çıkan krizin sebebinin yapısal tedbirlerin alınmamasından kaynaklandığı, Türkiye’nin ise gerekli yapısal tedbirleri alması sebebiyle krizden fazla etkilenmediği,

• Konut finansmanında sigorta yaptırılmasına ilişkin Tasarı’nın 38’inci maddesinin sonuna “Tüketici isterse on dört gün içinde sigorta poliçesinden cayma hakkına sahiptir. Bu durumda kredi veren veya konut finansmanını sağlayan kuruluş kredi koşullarını tüketici aleyhine değiştiremez.” hükmünün tüketiciyi korumak için eklenmesi gerektiği,

• Doğrudan satış yöntemiyle 700 bin kişiye iş imkanı sağlayan bu sektörün, halk arasında “TİTAN” diye bilinen saadet zincirleri türü oluşumlara (piramit satışlara) benzetilmesinden zarar gördüğü,

• Tasarıya tüketicinin kullanmadığı veya tüketmediği mal ya da hizmetlerden herhangi bir bedel tahsil edilemeyeceğine ilişkin bir hükmün eklenmesi gerektiği; telefon abonesinin, internet kullanımı için zorunlu sabit telefon hattı aboneliği ücreti ödenmesi, elektrik aboneliğinde kullanılan elektrik ücretinin dışında, sayaç bedeli, okuma bedeli, kayıp kaçak bedeli, TRT payı ve benzeri adlarla alınan ücretlerin önüne geçilmesi gerektiği,

• Abonelik sözleşmelerinde özellikle de tekel konumunda olan iletişim, elektronik, su, hava gazı ve benzeri firmaların, abonelik sözleşmesiyle tüketiciler arasında kurulan ilişkilerde kendi kurumsal menfaatlerini ve ticari kazançlarını önde tutan bir anlayış içerisinde oldukları, firmaların özellikle kullanımdan daha çok sabit giderler konusunda tüketiciden haksız ve yüksek bedeller tahsil ettiği,

• Abonelik sözleşmesi kapsamında tüketicilerin mağdur edildiği, özellikle kampanyaların bitim sürelerinde çok ciddi bedellerle karşı karşıya kaldıkları,

• Tüketicinin, faydalanmadığı bir hizmetten dolayı bedel ödemesinin hiçbir şekilde kabul edilemeyeceği, Tasarıya “tüketiciden kullanmadığı veya faydalanmadığı mal veya hizmet için herhangi bir isim altında ücret talep edilemez” hükmünün eklenmesi gerektiği,

• Kamu kurumu niteliğinde bir sorumluluk taşıyan meslek odalarının da piyasanın denetlenmesine dahil olmasının denetimin etkinliği açısından önemli olduğu,

• Garanti belgesinin düzenlendiği Tasarı’nın 56’ncı maddesindeki garanti süresinin, malın tesliminden itibaren üç yıl olması yönünde değiştirilmesi gerektiği, bu değişikliğin malın kalitesini artıracığı ve birçok fason imalatçının da piyasadan çekilmesine vesile olacağı,

• Haksız rekabetin önüne geçilmesi ve Ülkemiz yerli üreticilerinin desteklenmesi adına bir düzenlemeye ihtiyaç duyulduğu, ithalatçılara servis ağı, yedek parça ve distribütörlük anlaşmalarını yapmadan yetki belgesi verilmediği,

• Tüketici Kanunu’nda yerli üretimi teşvik eden bir anlayışın hakim olması gerektiği; uluslararası standartlarda da iki yıllık garantinin yerleştiği, yerli üretimin yabancıyla mücadele etmesinde garanti süresinin üç yıla çıkarılmasının uygun olmadığı,

• Yetkili servise giden tüketicinin garanti kapsamı dışındaki işlerle de muhatap olabildiği, piyasada yetkili servisler dışında aynı alanda çalışan servislere de Türk Standartları Enstitüsü’nün hizmet yeterlilik belgesi olması koşuluyla garanti kapsamında bakım ve onarım yapmasının önünün açılması gerektiği, bunun hem tüketiciye hem de firmalara kolaylık sağlayacağı,

• Tüketicinin bilinçlenmesinin ancak eğitimle mümkün olabileceği, televizyonların bu eğitimi tamamlayacak yayınlar yapmasında Bakanlığın devreye girmesi gerektiği, on dakikalık yayınların yeterli olmadığı, yayınların içeriğinin de Bakanlık tarafından belirlenmesinde yarar olduğu,

• Tasarıyla Reklam Kurulu’nun bürokratik bir kurul hâline getirildiği, Kurul’un sivil bir kurul olması için sivil toplum örgütleri ve meslek odalarının temsilcilerinin daha fazla temsil edilmesinin tüketiciyi koruyacak bir kurul olmasına katkı yapacağı,

• Tüketici hakem heyetine ticaret odası ve esnaf odaları birliğinden daimi birer üyenin alınması gerektiği,

• Cezalardan kamu yararına çalışan tüketici örgütlerine de bir pay aktarılması gerektiği,

• Tasarıda yer alan cezai hükümlerdeki cezaların üst limitlerinin çok yüksek olduğu, cezaların orantılı ve hakkaniyete uygun olması gerektiği; hapis cezasının kalkmasının doğru bir yaklaşım olduğu, bunun hem ticarete kolaylık sağlayacağı hem de piyasayı rahatlatacağı,

• Tasarıyla getirilen hükümlere aykırı hareket edenlere ceza verilmesi yetkisinin yalnızca Bakanlıkta olmasının daha uygun olacağı, denetimlere daha objektif kriterler getirilmesinde yarar olduğu,

• “Test, muayene ve analizler” hükmü kapsamında kamu sağlığını ilgilendiren konularda tüketici derneklerinin yaptırmak istediği testlerin bedelinin de Bakanlıkça karşılanması gerektiği,

şeklindeki görüş ve eleştirileri müteakip, Hükümet tarafından yapılan tamamlayıcı açıklamalarda;

■ Günümüzde büyük bir hızla yaşanan bilimsel ve teknolojik gelişmelerin insan hayatını kolaylaştırdığı, tüketim açısından seçeneklerin çoğaldığı; gümrük duvarlarının kaldırılması ve ekonomik entegrasyonların kurulmasıyla birlikte, ticari anlamda ülkeler arasındaki sınırların önemli ölçüde kalktığı, daha çok ürün ve hizmetin tüketicilere ulaştığı ve bu dinamik alışveriş ortamının “tüketicinin korunması” kavramını modern dünyanın en güncel konularından biri hâline getirdiği,

■ Tüketicinin korunmasına ilişkin düzenlemelerin, tüketicilerin sağlığının ve ekonomik çıkarlarının korunmasının yanı sıra belli standart ve kalitede mal ve hizmet üretimine imkân sağladığı, bunun sonucu olarak tüketicinin daha kaliteli mal ve hizmete ulaştığı, üreticilerin ise dünya standardında üretim yapmak mecburiyetinde kaldığı,

■ 76 milyon tüketiciyi ilgilendiren ve tüm sektörlerde uygulanacak ortak kuralları belirleyen 4077 sayılı Kanun’un, Ülkemizde ve dünyada meydana gelen değişim ve gelişim karşısında, sorunları gidermek ve ihtiyaçları karşılamakta yetersiz kaldığı,

■ 2007 yılında açılan ve kapanması için mevzuat uyumunun beklendiği “Tüketicinin ve sağlığın korunması” faslının kapanabilmesi için Avrupa Birliği yönergelerinin de uyumlaştırılması, tüketicilerin asgari olarak Avrupa Birliği ülkeleri ve dünyanın diğer gelişmiş ülkelerindeki tüketicileri koruyucu haklardan faydalandırılması amacıyla mevcut kanunda değişiklik yapılması ihtiyacının hasıl olduğu,

■ Bakanlıkça tüketicilerin yoğun olarak problem yaşadığı sorunların tespit edildiği ve bu problemlere çözüm getirmek için Tasarının hazırlandığı, 2011 yılında, tüketici hukuku alanında önemli çalışmaları bulunan akademisyenler ile Bakanlık yönetici ve uzmanlarından oluşan özel bir çalışma komisyonu oluşturulduğu; mevcut 4077 sayılı Kanunun hemen hemen bütün maddelerinde bir değişiklik ihtiyacının ortaya çıkması nedeniyle, kod Tasarının hazırlandığı,

■ Tasarı Taslağı’nın hazırlık sürecinde şeffaf bir süreç izlendiği, Tasarı Taslağı’nın 23 Ağustos 2012 tarihi itibarıyla kamuoyunun görüşüne açılarak başta sivil toplum örgütleri olmak üzere 96 kurum ve kuruluşun görüşüne sunulduğu, ayrıca internet sayfasında kamuoyuyla paylaşıldığı,

■ Tasarıyla, tüketicilerin hak arama yollarının kolaylaştırıldığı, değişen yeni satış yöntemleri karşısında tüketici haklarına ilişkin daha korunaklı bir alan oluşturulacağı, yeni Türk Ticaret Kanunu, yeni Borçlar Kanunu ile tüketici hukuku arasında uyumun sağlanmasının hedeflendiği ve bunların yanında Avrupa Birliği yönergelerine ilişkin sürdürülen müzakerelerde Avrupa Birliğinin oluşturduğu standartların tüketici hukuku alanında da Türkiye’ye kazandırılmasının hedeflendiği,

■ Tasarı ile tüketicilerin işlem yaptığı tüm piyasalarda “bilinçli tüketici, basiretli tacir” ilkesinin esas olmasının, tüketicilerin mahkeme dışı çözüm organları aracılığıyla haklarını etkin, hızlı ve masrafsız arayabilmelerinin önünün açılmasının ve buna paralel olarak ürünlerde kalite standardının yükseltilmesinin, bürokratik işlemlerin azaltılmasının, piyasadaki rekabet ortamının genişlemesine ve tacirler arasındaki haksız rekabetin önlenmesine katkı sağlanmasının hedeflendiği,

■ Evrensel bir hak olan, tüketicilerin bilgilendirilmesinin esas alınarak birçok alanda tüketicilerin sözleşme imzalamadan önce bilgilendirilmesinin ve tüketiciden talep edilen her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin sözleşmenin eki olarak tüketiciye ayrıca verilmesinin zorunlu hâle getirildiği,

■ Tasarıda sözleşmenin kurulması öncesinde ve kurulması sırasında tüketicinin bilgilendirilmesi yükümlülüğünün düzenlendiği bütün hallerde amacın, taraflar arasındaki dengesiz durumu gidermek ve tüketicinin de bilgilendirilerek sözleşme kurmasına imkân sağlamak olduğu,

■ AB mevzuatının bilgilendirme yükümlülüklerine özel bir önem atfettiği, tüketicinin somut olarak hangi konularda ve nasıl bilgilendirileceği hususlarının Bakanlık tarafından çıkarılacak yönetmeliklerle düzenleneceği, AB üyesi ülkelerde olduğu gibi teknik hususların kanun yerine yönetmelikte düzenlenmesinin öngörüldüğü,

■ Tasarıdaki bazı sözleşmeler için (devre tatil ve uzun süreli tatil ürününe ilişkin sözleşmeler, işyeri dışında yapılan sözleşmeler, ön ödemeli ve mesafeli sözleşmeler, finansal hizmetlerin mesafeli satışına ve tüketici kredisine ilişkin sözleşmeler gibi) cayma hakkının kabul edildiği ve bu surette tüketicinin düşünmeden, baskı altında veya malı görmeden yaptığı sözleşmeden dönme imkânına sahip olacağı,

■ Tasarıyla sözleşmede öngörülen koşulların keyfi bir şekilde, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilmesinin engelleneceği, ayıplı mal ve hizmette ihbar mükellefiyetinin kaldırılarak tüketiciye sağlanan hakların tüketici lehine genişletildiği,

■ Mağduriyetlerin en çok yaşandığı, iş yeri dışında yapılan satışlarda (kapıdan satışlar) tüketicilerin haklarını genişletildiği ve kapıdan satış yapacakların Bakanlıktan izin almasının zorunlu hâle getirildiği,

■ Günümüzde 21 milyar TL ticaret hacmine ulaşmış olan ve pazardaki payını her geçen gün artıran, internet, telefon, katalog ve benzeri yollarla kurulan mesafeli sözleşmelere ilişkin ayrıntılı olarak düzenlemeler yapıldığı, günümüzde hızla arttığı gözlemlenen finansal hizmetlerin mesafeli satışlarının düzenleme altına alındığı,

■ Tasarıyla tüketicilerin bilinçlendirilmesine yönelik çalışmaların artırılacağı, radyo ve televizyonlara tüketiciyi bilinçlendirici programlar yapma ve yayınlama zorunluluğunun getirildiği,

■ Sağlıklı ekonomik bir yapının inşasının tüketicilerin etkin bir şekilde korunduğu bir piyasa sistemiyle mümkün olabileceği; Tasarıyla tüketiciler için etkin bir koruma düzeyi tesis edileceği ve bu surette sağlıklı bir ekonomik yapının inşasına da katkı sağlanacağı,

■ Tüketicinin bilinçlenmesi ile üretim alanında da kalitenin artmasının sağlanacağı,

■ Tasarıyla, tüketicilerin hak arama yollarının kolaylaştırıldığı,

■ AB tüketici mevzuatının sık sık revize edildiği, bu sebeple Tasarıda temel hususların düzenlendiği, özellikle teknik ayrıntıların yönetmeliklerle düzenlenmesinin tercih edildiği ve bu surette ihtiyaç duyacak esnekliğin sağlanmasının amaçlandığı,

■ Dünyadaki uygulamalarda da kurulların çok sayıda üyeden oluşmadığı, bu surette daha etkin, hızlı ve dinamik karar alabildikleri, Reklam Kurulu dışında kurulacak ihtisas komisyonlarında sektörle ilgili bütün kuruluşların, kurumların, odaların, meslek örgütlerinin katılımlarıyla çalışmalar yapılabileceği,

■ Tasarıyla; tüketici haklarının aranması noktasında bürokratik işlemlerin azaltılmasının, uygulamada karşılaşılan sorunların giderilmesinin, tüketici hakem heyetlerinde raportör kadrosu ihdas edilmek suretiyle tüketici hakem heyetlerinin daha etkin, daha seri, daha kurumsal bir çalışma sürdürmelerinin amaçlandığı ve tüketici haklarına karşı yapılan ihlallere uygulanacak yaptırımların daha etkin hâle getirildiği, cezada adalet ve caydırıcılık ölçütleri dikkate alınmak suretiyle bir ceza yaptırım sürecinin öngörüldüğü,

■ 76 milyonu ilgilendiren Tasarı'nın hiçbir kesimi diğerinin karşısında daha güçlü duruma getirmeden, doğruluk, hak ve nesafet kurallarına uygun olarak hazırlandığı,

■ Hazine Müsteşarlığı tarafından verilmiş, ikrazatçılık belgesi alan seksene yakın gerçek kişinin bulunduğu, bu sebeple kredi veren tanımında “gerçek kişi” ibaresinin yer aldığı,

■ Tasarının 4 üncü maddesinde yer alan “Katılım bankaları açısından bu kanun uygulamasında yer alan faiz, kâr payı olarak uygulanır” hükmünün 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nda ve 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nda da yer aldığı, kâr payı ve faizin farklı kavramlar olduğu ancak uygulamada tüketici hukuku bakımından, katılım bankalarının tüketici kanununun kapsamı dışında kalmasını önlemek için kâr payı uygulamasına bir ölçü getirilmesi gerektiği,

• Finans kuruluşların kaynaklarının önemli bir kısmını belli süreyle tüketici kredilerine tahsis ettiği, erken ödeme halinde bu kuruluşların zarar görebileceği bu sebeple erken ödeme tazminatı ile tüketicinin korunmasını da öngörmek suretiyle hakkaniyete uygun bir denge kurulmaya çalışıldığı,

• Bir mal veya hizmeti tüketicinin kendisinin belirlemesi ve bu mal veya hizmeti almak için bankadan kredi alması halinde bunun bağlı kredi sayılmadığı,

• Konut finansmanında bağlı kredilerde konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğunun bir yılla sınırlı tutulmasının hakkaniyete uygun olarak bankacılık mevzuatıyla paralel hazırlandığı, bankaların daha uzun süreli sorumlu tutulması halinde piyasa dengesinin bozulabileceği, firmanın sorumluluğunun devam ettiği,

• Tüketici kredilerinin riskiyle konut finansmanı kredilerinin riskinin farklı olduğu, konut finansmanı kredilerinin miktar olarak yüksek ve vadesinin de çok uzun olduğu, erken ödemede muaf tutulacak faiz ve masrafla ilgili formülü de içeren uluslararası bir düzenleme bulunduğu, bu konuda 2007 yılında çıkarılan bir yönetmeliğin de bulunduğu,

• Sigortayla ilgili cayma haklarının Türk Ticaret Kanunu ve Sigortacılık Kanununda düzenlendiği, bu hususun Tasarı'nın konusu olmadığı, tüketicinin kredi için bir başka sigorta kuruluşundan poliçe getirdiği durumda bankaların bunu kabul etmek zorunda olduğuna ilişkin düzenlemenin tüketicinin lehine olduğu,

• Konutta kampanyalı satışlarda çok büyük mağduriyetlerin yaşandığı, bir yapının ruhsatı alınmadan ön ödemeli konut satışı yapılamayacağı, Bakanlık tarafından belirlenen büyüklükteki projeler için de konut tamamlama sigortası veya Bakanlıkça belirlenen diğer teminat veya diğer şartları sağlamak zorunda olduğuna ilişkin düzenlemelerle bu mağduriyetlerin giderileceği,

• Başlanmış bir projede satıcı veya müteahhidin binayı tamamlamasında bir sorun yaşandığında sigorta şirketinin binanın kalan kısmını tamamlamasını öngören bina tamamlama sigortasının Ülkemizde uygulanan bir sigorta türü olmadığı; bu sigortanın usul ve esaslarını Hazine Müsteşarlığı'nın belirleyeceği,

• Çok katlı kazanç sisteminin kanunumuzda düzenlenmediği, ancak piyasada bu hususta sorun yaşandığı, özellikle “saadet zinciri” olarak da bilinen “piramit satış” yöntemleriyle tüketicilerin mağdur edildiği,

• “İşyeri dışında satış yapacak firmaların illerdeki gümrük ticaret il müdürlüklerinden iki yıl süreli yetki belgesi almak zorunda olacağı, bunların takibinin ve şirket bilgilerinin Bakanlık il müdürlüklerince yapılacağı,

• Piramit satışların; katılımcılarına bir miktar para veya mal varlığı ortaya koymak karşılığında sisteme aynı şartlar altında başka katılımcılar bulması koşuluyla bir para veya mal varlığı kazancı olanağı ümidi veren; kazancının elde edilmesinin tamamen veya kısmen diğer katılımcıların da koşullara uygun davranmasına bağlı olduğu, gerçekçi olmayan veya gerçekleşmesi çok güç olan kazanç beklentisi sistemi olduğu,

• Elektronik ticaretin Ülkemiz ekonomisinde de hızla gelişen bir alan olduğu, Türkiye’de elektronik ticaret kapasitesinin Avrupa Birliği ortalamasının sekiz kat gerisinde olduğu, bu alanın düzenlenmesiyle beraber olumlu gelişmeler yaşanacağı; ancak bu husustaki düzenlemenin müteselsil sorumluluk olması halinde yer sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcı olan tacirlerin bu alana yatırım yapmaktan imtina edebileceği,

• Garanti belgesi süresinin asgari üç yıla çıkarılmasının çok stratejik bir karar olacağı, piyasa dengelerinde iki yıllık sürenin yerleştiği, Avrupa Birliği ve diğer dünya uygulamalarında bu sürenin iki yıl olduğu,

• İthalatçının bir ürünle ilgili ithalat yapabilmesi için Bakanlığın istediği sayıda servis ağını kurması gerektiği, bu anlaşmalı servislerin TSE’nin yetki verdiği servisler olduğu; ithalatçı için ithal edilen mallarla ilgili garanti süresinin üç yıla çıkarılmasının ticarete bir teknik engel olabileceği; Tasarı’nın 57’nci maddesinde ihtiyari garanti ile bu sürenin uzatılabileceği,

• İthalatçının, herhangi bir ürünü ithal etmeden önce Gümrük ve Ticaret Bakanlığına başvurduğu ve satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi aldığı, yeterlilik belgesini almayan bir ithalatçının hiçbir biçimde malını gümrükten çekemediği, ayrıca ithalatçıların yedek parça, gerekli miktarda stok ve gerekli personeli bulundurma zorunluluğunun bulunduğu ve bunların yönetmelikle belirlendiği,

• Üretici firmanın garanti yükümlülüğünü üstlenebilmesi için onun yetki verdiği, servislerde bakım ve onarım işlemlerinin yapılması gerektiği; aralarındaki sözleşme sayesinde yetkili servisin hatasından üretici ya da ithalatçının sorumluluğunun olduğu, yetkili servis dışında bakım ve onarımın “garantiyi bozmayacağına” dair bir hükmün sistemin işlemesine engel olacağı,

• Bakanlıkça tüketicinin bilinçlendirilmesine büyük önem verildiği, tüketicinin bilincinin artması ve tüketici taleplerinin standardının yükselmesi ile ekonomide uygun üretim yapılacağı,

• 2012 yılında Reklam Kuruluna yapılan başvurularının %59'unun tüketicilerden geldiği, firmaların da Kurula birbirini şikâyet edebildiği, ayrıca kamu kurumlarının da şikâyet edebildiği ve Kurul'un resen soruşturma açabilme yetkisinin bulunduğu,

• Reklam Kurulu'nun görevinin, tüketicilerin aldatıcı ve yanıltıcı reklamlar aracılığıyla ekonomik olarak mağduriyete uğramalarını önlemek olduğu, Kurul'un rasyonel olarak oluşturulduğu, bütün ticari reklamları denetleyebileceği ve mevzuata aykırılığın tespit edilmesi halinde yaptırım uygulayacağı,

• Tüketici Hakem Heyetinde üyelerin sayısının artması ile tüketicilerin daha çok korunacağına yönelik anlayışın doğru olmadığı, bu heyetlerde doğru, isabetli ve zamanında karar almanın önemli olduğu,

• Tüketici Konseyinin istişari nitelikte karar alan bir tartışma platformu olduğu, zaman içinde kurumların isimlerinin değişebildiği, yeni sivil toplum örgütlerinin kurulabildiği, Konsey üyelerinin kanunda belirlendiğinde; yeni sivil toplum örgütlerinin katılımının sağlanamadığı bu sebeple Konsey üyelerinin belirlenmesinde zamanın dinamiğine uyulmasını teminen bu hususların yönetmelikle belirlenmesi yolunun tercih edildiği,

• Bir takvim yılında uygulanacak cezaların toplamına bir üst sınır getirildiği, özellikle küçük işletmeleri korumak adına böyle bir sınır getirildiği ve mevcut Kanun uyarınca uygulanan cezaların yıkıcı olabildiği,

• Bakanlıkça yapılan denetimlerde “iyi denetimin iyi yönetimi getireceği” ilkesinin ve rehberlik üzerine kurulu bir denetim anlayışının hakim olduğu, denetimlerin ve bu denetimler sonucu verilen cezaların somut bilgi ve belgeye dayalı olduğu,

• Klasik satış türü olmayan normal bir mal satışı dışında bir para toplama yöntemi olan piramit satışların birçok ülkede yasak olduğu,

• Uygulamada piramit satışlarla ilgili olarak vatandaşlardan dolandırıldıkları yönünde çok sayıda şikâyet geldiği, bu tür dolandırıcılık fiillerine yönelik yasal boşluk bulunması sebebiyle savcılıkların da takipsizlik kararı verdiği,

• Piramit satışların; yüksek katılım ücreti alınması, yüksek kazanç vaat edilmesi, göstermelik ve maddi değeri kuşkuyla ürünler satılması, sistemin dışarıya açık olmaması, üye getirme suretiyle prim kazandıran bir sistem olması yönünden doğrudan satıştan farklılık arz ettiği, ayrıca iadede sorunlar yaşandığı ve bu yolla elde edilen kazancın da vergiye tabi olmadığı,

• Piramit satışlarla ilgili tüketicilerin hak mağduriyetlerinin yaşanmaması için yasal düzenlemeye ihtiyaç olduğu, Bakanlığın bu surette denetim yaparak piyasadaki bu tür firmaları sistem dışına çıkarabileceği,

ifade edilmiştir.

Komisyonumuz, Tasarının tümü üzerindeki görüşmeleri müteakip Alt Komisyon metni esas alınmak suretiyle maddelerin görüşülmesine geçmiştir.

Alt Komisyon Metninin;

➤ 1 inci, 2 nci ve 3 üncü maddesi aynen,

➤ 4 üncü maddesi; BDDK’nın bankalar ve tüketici kredisi veren finansal kuruluşların faiz dışında tüketiciden talep edeceği ücretlerin belirlenmesi anlayışının kanunun ruhuna ve tüketicuyu koruma anlayışına uygun biçimde olması amacıyla (3) numaralı fıkrasında bulunan “masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esaslar Bakanlığın görüşü alınarak” ifadesinden sonra “bu Kanunun ruhuna uygun ve tüketicuyu koruyacak şekilde” ibaresi eklenmesi; kâr payı ile ilgili anlam karışıklığının giderilmesini teminen (8) numaralı fıkrasının “Bu Kanun tüm düzenlemeleri yönünden katılım bankalarını da kapsar. Uygulama, kâr payı dikkate alınarak yapılır.” şeklinde değiştirilmesi suretiyle,

➤ 5 inci ila 29 uncu maddeleri aynen,

➤ 30 uncu maddesi; ekonomik birliğin varlığı karinesine, amaca uygun bütünlük kazandırılmasını teminen (2) numaralı fıkrasının (c) bendinin “c) Belirli bir mal veya hizmetin verilmesinin kredi sözleşmesinde açıkça belirtildiği, durumlarından en az birinin varlığı halinde kabul edilir.” şeklinde değiştirilmesi; bağlı kredi ile alınan malın veya hizmetin ayıplı çıkması durumunda kredi verenin sorumluluğunun düzenlendiği fıkarda malın teslim ve ifa edilmediği durumlarda bir yıllık sürenin hesaplanmasında temel alınacak tarihin belirlenmesi amacıyla malın teslim ve ifa edilmediği durumlarda satış sözleşmesinde veya bağlı kredi sözleşmesinde hangi tarihin esas alınacağına ilişkin bir hükmün eklenmesi suretiyle (4) numaralı fıkranın değiştirilmesi; katılım bankaları başta olmak üzere tabi olduğu mevzuat gereği tüketicinin bulunduğu ve kendisine bildirdiği malın veya hizmetin finansmanını sağlayan kredi verenlerin satıcı veya sağlayıcı ile aralarında herhangi bir sözleşme olmadığı halde sözleşme varmış gibi sorumlu tutulmalarını önleyici ve açıklayıcı bir hükmün (5) numaralı fıkra olarak metne eklenmesi suretiyle,

➤ 31 inci maddesi; belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması durumunda, bu hesabın, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması halinde kredinin ödenmesi ile kapanmasını teminen (1) numaralı fıkrasının değiştirilmesi suretiyle,

➤ 32 nci ila 34 üncü maddeleri aynen,

➤ 35 inci maddesi; bağlı kredi ile alınan konutun ayıplı çıkması durumunda konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğunun düzenlendiği maddede konutun hiç teslim edilmemesi durumunda bir yıllık süre hesaplanırken hangi tarihin esas alınacağına ilişkin bir düzenleme yapılmasını teminen konutun hiç teslim edilmemesi durumunda konut satış sözleşmesinde veya bağlı kredi sözleşmesinde belirtilen konut teslim tarihinin esas alınacağına ilişkin bir hükmün eklenmesi suretiyle (2) numaralı fıkrasının değiştirilmesi suretiyle,

➤ 36 ncı maddesi; tüketicinin mağduriyetini önlemek amacıyla (2) numaralı fıkrasında geçen “bir endeks” ibaresinin “endekslerden en düşük olanı” şeklinde değiştirilmesi suretiyle,

➤ 37 nci ila 38 inci maddesi aynen,

➤ 39 uncu maddesi; konut finansmanı sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması durumunda bu hesabın tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması halinde kredinin ödenmesi ile kapanmasını teminen (1) numaralı fıkrasının değiştirilmesi suretiyle,

➤ 40 ıncı ila 46 ncı maddeleri aynen,

➤ 47 nci maddesi “çok katlı kazanç sistemleri”nin niteliği itibarıyla kapıdan satışlardan farklılıklar içermesi sebebiyle söz konusu ifadenin fıkra metninden çıkarılması suretiyle,

➤ 48 inci maddesi; 5651 sayılı Kanun uyarınca “yer sağlayıcı” faaliyet belgesine sahip olanların sağladıkları içerikten sorumlu tutulmalarını önlemek amacıyla (5) numaralı fıkrasının değiştirilmesi suretiyle,

➤ 49 uncu ila 58 inci maddesi aynen,

➤ 59 uncu maddesi tüketicinin bilinçlendirilmesi kapsamında Ülke genelinde yayın yapan radyo ve televizyon kuruluşlarının ayda on dakikadan az olmamak üzere tüketicinin bilinçlendirilmesi amacıyla yapacağı yayın yapma saatinin daha fazla kitleye ulaşmasını teminen 08.00-22.00 olarak değiştirilmesi suretiyle,

➤ 60 ıncı ila 62 nci maddeleri aynen,

➤ 63 üncü maddesi; reklam kurulunun karar alma yeter sağısının “salt çoğunluk”la belirlenmesini teminen “çoğunlukla” ibaresinden önce gelmek üzere “salt” ibaresinin eklenmesi; özel ihtisas komisyonlarının azami üye sayısının belirlenmesi amacıyla (6) numaralı fıkrasında yer alan “en az üç” ibaresinden sonra gelmek üzere “en fazla beş” ibaresinin eklenmesi suretiyle,

➤ 64 üncü maddesi aynen,

➤ 65 inci maddesi; Reklam Konseyi’ne kamu kurum ve kuruluşlarından gelen temsilcilerin sayısının hiçbir şekilde Konsey’in toplam üye sayısının yüzde ellisinden fazla olamayacağına ilişkin bir hükmün (2) numaralı fıkra olarak metne eklenmesi ve diğer fıkranın teselsül ettirilmesi suretiyle,

➤ 66 ncı maddesi; anlama belirlilik sağlanmasını teminen (1) numaralı fıkrasında geçen “yönetmelikle belirlenen” ibaresinden önce gelmek üzere “yeterlilik şartları” ibaresinin eklenmesi suretiyle,

➤ 67 nci ila 76 ncı maddeleri aynen,

➤ 77 nci fıkrası; adli para cezası ve hapis cezası yerine ekonomik ceza verilmesini teminen (15) numaralı fıkrasının değiştirilmesi; piramit satışla ilgili hükümlere aykırı hareket edenlere verilecek cezaların belirlenmesi amacıyla yeni bir hükmün (17) numaralı fıkra olarak metne eklenmesi ve diğer fıkraların teselsül ettirilmesi suretiyle,

➤ 78 inci maddesi; ilgili hükümlere aykırı davrananlara ceza verilmesine ilişkin yetkinin Bakanlıkta olmasını teminen (1) numaralı fıkrasında yer alan “yedinci” ibaresinden sonra gelmek üzere “sekizinci” ibaresinin eklenmesi suretiyle,

➤ 79 uncu maddesi aynen,

➤ Çok sayıda mağduriyetin yaşandığı ve tamamen belli kişilerin para kazanması sistemine dayanan “saadet zinciri” benzeri yapılar hakkında ilgili mevzuatta herhangi bir düzenleme bulunmamasının bu sistemin Ülkemizde yaygınlaşmasına yol açması sebebiyle bu sistemi yasaklayan bir hükmün yeni 80 inci olarak metne eklenmesi ve diğer maddelerin teselsül ettirilmesi suretiyle,

➤ 80 inci ila 85 inci maddeleri yapılan teselsül sebebiyle 81 inci ila 86 ncı maddeler olarak aynen,

➤ Geçici 1 inci maddesi aynen,

➤ Yürürlük maddesini düzenleyen 86 ncı maddesi yapılan teselsül sebebiyle 87 nci madde olarak, yürütme maddesini düzenleyen 87 nci maddesi yapılan teselsül sebebiyle 88 inci madde olarak kabul edilmiştir.

Tasarının tamamı, yapılan değişiklikler de dikkate alınarak, kanunların yapılmasındaki esas ve usullere uygunluğun sağlanması amacıyla redaksiyona tabi tutulmuştur.

Ayrıca, İçtüzüğü’nün 45 inci maddesi uyarınca Tasarının Genel Kurul’daki görüşmelerinde Komisyon’un temsil edilmesi amacıyla Hatay Milletvekili Orhan KARASAYAR ve Gaziantep Milletvekili Mehmet ERDOĞAN özel sözcü olarak seçilmiştir.

Raporumuz Genel Kurulun onayına sunulmak üzere Yüksek Başkanlığa saygı ile arz olunur.

Başkan	Başkanvekili	Sözcü
<i>Mahmut Mücahit Fındıklı</i>	<i>Hüseyin Üzülmöz</i>	<i>İbrahim Halil Mazıcıoğlu</i>
Malatya	Konya	Gaziantep
Kâtip	Üye	Üye
<i>Mustafa Öztürk</i>	<i>Ümit Özgümiş</i>	<i>Osman Aydın</i>
Bursa	Adana	Aydın
	(Muhalefet şerhi var, son imzada bulunmadı)	(Muhalefet şerhi var, son imzada bulunmadı)
Üye	Üye	Üye
<i>Bahattin Şeker</i>	<i>Ali Ercoşkun</i>	<i>Hüseyin Filiz</i>
Bilecik	Bolu	Çankırı
(Muhalefet şerhi var, son imzada bulunmadı)		
Üye	Üye	Üye
<i>Emin Haluk Ayhan</i>	<i>Nihat Zeybekçi</i>	<i>Kemal Değirmendereli</i>
Denizli	Denizli	Edirne
(Muhalefet şerhi var, son imzada bulunmadı)		(Muhalefet şerhim vardır)
Üye	Üye	Üye
<i>Mehmet Erdoğan</i>	<i>Orhan Karasayar</i>	<i>Nureddin Nebati</i>
Gaziantep	Hatay	İstanbul
(Bu raporun özel sözcüsü)	(Bu raporun özel sözcüsü)	
Üye	Üye	Üye
<i>Mehmet Ali Susam</i>	<i>Durdu Özbolat</i>	<i>Alim Işık</i>
İzmir	Kahramanmaraş	Kütahya
(Muhalefet şerhim var)	(Muhalefet şerhi, son imzada bulunmadı)	(Muhalefet şerhimiz vardır)
Üye	Üye	Üye
<i>Hasan Ören</i>	<i>Ahmet Erdal Feralan</i>	<i>Ömer Selvi</i>
Manisa	Nevşehir	Niğde
(Muhalefet şerhi var, son imzada bulunmadı)		

MUHALEFET ŞERHİ

Tüketici hakları kavramı, son yüzyıl içinde gelişerek çağdaş ticaret yaşamının önemli bileşenlerinden biri noktasına gelmiştir. Teknolojik gelişmeler, sosyal yaşamda ve tüketim alışkanlıklarındaki değişiklikler neticesinde bir ürün üreterek pazara sunmanın ya da bir hizmeti sağlamanın ötesinde; tüketicinin bu ürün ya da hizmetten beklediği faydanın gerçekleşmesi de güvenceye alınmaktadır.

Tüketici hakları, her bir vatandaşı doğrudan ilgilendiren en geniş tabanlı düzenlemelerden biridir. Çünkü bir kişi bir alanda satıcı olsa dahi, diğer alanların tamamında tüketici durumdadır, örneğin bir ayakkabı üreticisi ya da satıcısı, hayatını idame ettirebilmek için satın aldığı her ürün ya da hizmette tüketici durumdadır.

Tüketicinin korunması hakkında kanunlar, tüm dünyada tüketicinin hakkını arayabileceği, kamunun tüketiciyi pozitif ayrımcılık anlayışı çerçevesinde koruduğu bir anlayışla hazırlanmış kanun metinleri olmuştur.

Arzı sağlayan dev şirketler karşısında ödemesini yapmış ama aldığı mal ya da hizmette eksiklikle karşılaşmış tüketicinin kendini güçsüz hissetmeyeceği, hakkını arayabileceği, kolay erişilen, kolay sürdürülen ve ücretsiz yöntemlerin oluşturulduğu yasal düzenleme yapılması ilk zorunluluktur.

Diğer yandan tüketici haklarının aranmasında kanunun varlığı yeterli değildir. Neticede tüketicinin sahip olduğu hakları bilmesi ve bu hakları aktif olarak kullanması; bilgili, bilinçli ve örgütlü olmasına bağlıdır. Tüketici örgütlerinin; tüketiciyi koruma amacıyla kurulmuş her türlü kurum, kurul, hakem heyetleri gibi resmi kurumda en güçlü ve etkin şekilde temsil edilmesine de ihtiyaç bulunmaktadır.

Tüketici örgütleri bu organlarda yer aldıkça tüketiciyi koruma yönünde yapılan yasal düzenleme pratik hayatta karşılıklarını bulacaktır. Bir biriyle özdeş konular için münferiden dava açılarak herkesin hakkını bireysel olarak aradığı bir anlayıştan; o alanda önleyici düzenlemelerin yapıldığı kamunun genelini koruyan bir anlayışa ancak böyle geçilebilir.

Bu tasarının ruhunda böyle bir anlayış -maalesef- bulunmamaktadır.

Tasarıyla Bakanlık, diğer Bakanlıklar ve kamu kurumlarıyla birlikte, sivil olmayan bir anlayış içinde, her türlü düzenleme ve denetleme yetkisini üzerine almaktadır.

Çağdaş yönetim anlayışlarında bulunan 'iş birliği' ve 'ortak akıl' kavramları ne yazık ki bu kanuna sirayet edememiş, kamunun 'her şeye ben bilirim, her şeye ben karar veririm' diyen anlayışı kanuna egemen olmuştur.

Öyle ki kanun, kamu-sivil toplum ilişkisinde yürürlükte bulunan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dan bile geri gitmiş; Kurul ve konseylerdeki sivil toplum ağırlığını ortadan kaldırmıştır.

Sivil toplumun katılımcı anlayışını dışlamak, bu yasanın en temel eksikliklerinden biri olmuştur.

Sivil toplum kuruluşlarının kanun tasarısının gerek komisyon, gerekse alt komisyon görüşmelerine yoğun ilgisi; kanunla ilgili kamuoyundaki beklentinin yüksek olduğuna işaret etmektedir. Hiç tartışma yok ki bu beklentiler sıralamasının en üstünde bankalarla ilgili düzenlemeler bulunmaktadır. Kanunda tüketiciyle bankalar arasındaki ilişki konusunda, beklenen adımlar atılamamıştır.

Finansal ürün ve hizmetler, diğer mal ve hizmetlerden farklı kullanım koşulları ve nitelik arz etmektedir. Bu nedenle dünyanın pek çok ülkesinde finansal ürün ve hizmetler noktasındaki tüketici hakları, ayrı bir kanunla ya da kanun içinde ayrı bir bölüm şeklinde değerlendirilmiştir.

Türkiye'de bankacılık sektörü, sağladığı finansman karşısında faiz almanın yanı sıra, çeşitli isimler altında altmışın üzerinde ücret ve komisyon tahsil etmektedir. BDDK'nın 2012 rakamlarına göre faizlerden toplam 52 milyar lira gelir elde etmişken, faiz dışı gelirleri 27 milyar liraya ulaşmış, bunlar içinde ücret ve komisyonlardan 19 milyar lira gelir elde etmektedirler. Bu gelir öyle yüksektir ki bankaların toplam işletme giderlerinin yüzde 63,5'i ücret ve komisyonlarla karşılanmaktadır.

Bankaların faiz dışı geliri, personel maaşından televizyondaki reklamlara kadar tüm giderleri karşılamakta, faiz gelirleri net kazanç olma noktasındadır, öyle ki Türkiye'nin en fazla gelir elde eden 10 kuruluşundan 8 tanesi banka olmuş; İstanbul Sanayi Odası'nın en fazla kar elde eden 250 firması, 49 bankanın elde ettiği karı yakalayamamıştır.

Tasarıyla bankaların tüketicilerden aldığı komisyon ve hizmet bedelleri, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından belirlenerek, yasal hale gelmiştir. Her ne kadar komisyon çalışmaları neticesinde bu düzenlemelerin 'tüketiciyi koruma anlayışı çerçevesinde' gerçekleştirilme zorunluluğu getirilmişse de; tüketicilerin yıllar boyunca mahkemeler kanalıyla elde ettiği haklar zeminini yitirmiş; hizmetlerden ücret alınmasının önü açılmıştır.

Diğer yandan kredisini erken kapatan tüketiciden tazminat alınması, bu kanunla yasal hale gelmiştir. İzmir'de konut kredisi kullanmış bir tüketicinin açtığı davada bankanın tahsil ettiği erken ödeme tazminatı 'haksız şart' olarak değerlendirilmiş, tazminatın yasal faiziyle birlikte tüketicie iade edilmesine karar verilmiştir. Erken ödeme tazminatı konusunda tüketici lehine içtihat oluşmaya başladığı bir anda böyle bir maddenin, adı 'Tüketicinin Korunması' olan bir kanuna girmesi; kanunun amacıyla çelişmektedir.

Tüketicilerin, özellikle rekabetin hiç olmadığı ya da eksik olduğu elektrik, telekomünikasyon ve doğalgaz gibi alanlarda, dev şirketler karşısında güçlü olabilmesi için kamunun gücünü yanında hissetmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Ancak hükümet bu alanda bir düzenleme yapmamayı tercih etmiştir.

Bir bölgenin dağıtım haklarını alan şirket, müşterisine standart bir abonelik sözleşmesiyle hizmet sunulmaktadır. Tüketicinin bu sözleşmede kendisinin aleyhine olan hükümlere şerh koyma ya da bu hükümleri reddetme hakkı bulunmamaktadır. Kanun bu sözleşmelerin nasıl düzenleneceği, hangi maddeleri içereceği ikincil mevzuata bırakılmıştır.

Abonelik sözleşmelerini düzenlemeleri BTK ve EPDK gibi kurullar tarafından hazırlanmaktadır. Ana amacı sektörde hizmetin eksiksiz verilmesini sağlamak olan bu nedenle şirketlerin güçlü olması gerektiğini düşünen kurulların; ikincil mevzuatta tüketici lehine yeni bir düzenleme yapılması mümkün olmayacaktır. Bir başka deyişle abonelikler cephesinde tüketici için yeni bir şey bulunmamaktadır.

Diğer yandan toplam 85 maddesi bulunan kanun teklifinde 24 kez yönetmeliğe atıfta bulunulmuştur. Kanunla Bakanlık, düzenlemenin en genel hatlarını kanuna yazmış, düzenlemenin tüm ayrıntılarını ikincil mevzuata bırakmıştır. Anayasa'nın yasamanın devredilemeyeceği ilkesine aykırı olan bu durum geçmişte pek çok kanunda Anayasa Mahkemesinin iptal nedeni olmuştur.

Kanunun genelinde okuyan herkes tarafından rahatlıkla anlaşılabilir ifadeler yerine muğlak ve tartışmaya açık ifadeler kullanılmıştır. Ücretlerin geri ödenmesinde 'derhal' ya da 'makul süre', ürünün tamirâtı için 'aşırı masraf gerektirmemesi' gibi ifadeler; tüketiciyle üretici ya da dağıtıcı arasında farklı anlaşılmaya açık dolayısıyla tartışmaya açık ifadeler olmuştur.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, zayıf ve güçsüz olanları güçlüler karşısında korunması gerekirken, güçsüz olan tüketiciyle ve yine güçsüz olan esnafı karşı karşıya getirecek bir yapıya sahiptir.

Ülke ya da dünya genelinde dağıtım ağları olan, kurumsal yapısı oturmuş büyük firmalar; müşteri şikayetlerini otomatik telefon santralleri ya da internet kanalıyla almaktadır. Pek çok vatandaş, 'call center'larda karşısında bir muhatap bulamadan dakikalarca mekanik bir sesle mücadele ettikten sonra, olumsuzluk yaşadığı ürünü satın aldığı esnafa götürerek parasını geri isteyecektir.

Kanun tasarısıyla ürünlerin en az iki yıllık garanti süresinin devam etmesi kararlaştırılmıştır. Ürün garantisi, üretimden kaynaklanan sorunlarını ücretsiz olarak çözmesi konusunda önemli ve olmazsa olmaz bir düzenlemedir.

Ancak özellikle otomotiv firmaları garantiyi, garanti süresi içinde piyasanın çok üstündeki fiyatlara yapılan periyodik bakımlarla finansa etme yöntemini kullanmaktadır.

En basit bir yağ ya da filtre değiştirme işlemini bile yetkili servisler dışında yapılmasının garanti kapsamını bozduğu anlayışıyla tüketiciyi fahiş fiyatlı tamir ve bakımlara mahkum etmektedirler.

Diğer yandan TSE tarafından verilen ve her yıl kontrol edilerek yenilenen Hizmet Yeri Yeterlilik Belgesi, bir işyerinin o hizmeti yapmaya muktedir olduğunu göstermektedir. Garanti süresi içinde bu belgeye sahip işyerleri tarafından yapılan periyodik bakım ve tamirlerin garanti kapsamını zedelememesi gerekmektedir. Bu alanda AB uygulamaları da bulunmasına karşın Bakanlık, büyük firmaların lehine olacak şekilde, mevcut şekilde kalmasını savunmuştur.

Tüketicinin kendi haklarını yaygın olarak kullanmasının birinci koşulu, bu haklar hakkında bilgi sahibi olmasıdır. Bakanlık bu alandaki bilgilendirme sorumluluğunu üzerine almak yerine topu taca atmış, televizyon kanallarının kendi inisiyatifinde olacak biçimde ayda on dakikalık bir bilgilendirmeyi yeterli bulmuştur.

Pek çok televizyon kanalı bu bilgilendirme zorunluluğunu reklam faaliyetine çevirecek programlar oluşturacaktır. Bilgilendirmenin gerektiği gibi yapılabilmesi için Kamu Spotu oluşturulması yönündeki teklifler de reddedilmiştir.

Kanunla Tüketici Hakem Heyetlerine başvurularda üç bin liralık bir üst limit getirilmiştir. Bu limitin üzerindeki anlaşmazlıklarda doğrudan Tüketici Mahkemeleri'ne yönlendirme yapılmıştır. Tüketici açısından hakem heyetine başvurmak, mahkemeye başvurmaktan çok daha kolaydır. Hakem heyetleri, pek çok sorunu uzun yargılama süreçlerine gerek bırakmadan, uzlaşma yoluyla çözmektedir. Uzlaşma sağlanamadığı durumlarda konu Tüketici Mahkemesine yansımakta, bu aşamada heyet kararı kılavuz niteliinde bulunmaktadır. Yeni düzenleme bir yanıyla yargıya ilave yük getirecek, diğer yandan tüketicinin hak aramasını zorlaştıracak niteliktedir.

Uzlaşmazlığın mahkemeye gittiği durumlarda tüketicinin savunulması sorumluluğunun -tıpkı Ceza Muhakeme Usulleri Kanunu uyarınca avukat tahsis edilmesinde olduğu gibi- kamu tarafından üstlenilmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Tüketici aleyhine çıkan kararlarda, avukatlık ücretleri devletçe ödenmelidir.

Kanun teklifinin en önemli değişikliği yaptığı alanlardan biri de kurullardır. Tüketicinin en fazla mağdur edildiği, özellikle küçük işletmeler açısından haksız rekabet unsurlarının konu olduğu reklamları denetleyen Reklam Kurulunun üyeleri hem azaltılmış, hem de kamunun bu alandaki ağırlığı arttırılmıştır.

Reklam Kurulu yapısı içinde daha çok tüketici lehine oy kullanan Baro, Türk Tabipler Birliği, Sendikalar gibi örgütler çıkartılarak sadece Bakanlıklar, iş dünyası ve tüketici derneği üyeliği korunmuştur.

Hükümetin son dönemde getirdiği tüm yasalarda piyasa ceza mekanizmasıyla düzenlenmektedir. Bu yasa da ne yazık ki bu çerçevede değerlendirilmiştir. Cezanın ana amacı işletmelerin tüketiciye karşı olumsuz eylemlerine karşı caydırıcılık sağlamaktır. Ancak kanunda zaman zaman 100 milyon liraya kadar yükselen cezalar, olumsuz eylem yerine ticaret yapmaya karşı caydırıcılık noktasına ulaşmıştır.

Her ne kadar cezanın üst limitinin, şirketin gayri safi kazancına oranlanması doğru bir yaklaşım ise de, yine de cezalar, ticari hayatı olumsuz etkileyebilecek kadar, yüksektir.

Yukarıda bahsettiğimiz bu nedenlerden dolayı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a muhalefet şerhimiz bulunmaktadır.

Ümit Özgümiş

Adana

Osman Aydın

Aydın

Kemal Değirmendereli

Edirne

Mehmet Ali Susam

İzmir

Durdu Özbolat

Kahramanmaraş

Hasan Ören

Manisa

MUHALEFET ŞERHİ

1995 yılında yürürlüğe giren, vatandaşlarımızın tamamını doğrudan ilgilendiren 4077 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun”un ve ikincil mevzuatın uygulanması sırasında ortaya çıkan problemlerin ve o dönem gündemde olmayan tüketiciyi doğrudan ilgilendiren yeni konuların ortaya çıkması, ayrıca AB ile yürütülen katılım müzakereleri sırasında gündeme getirilen konuların Kanuna aktarılması amacıyla Hükümet Tasarısı olarak TBMM Başkanlığına sunulan tasarı önce bir Alt Komisyon kurularak incelenmiş, gerekli bazı düzeltmeler ve eklemeler yapıldıktan sonra 3-4.7.2013 tarihlerinde üst komisyonda son şeklini almıştır.

Tasarının tamamı incelendiğinde, bazı konularda halen yürürlükte bulunan Kanunun getirmiş olduğu hakların da gerisine gidildiğini görmek mümkündür. Diğer taraftan, tüketiciyi korumak amacıyla getirilen sözleşme yapma mecburiyeti gibi bazı yükümlülükler tüketicilere ek yükler getirecek niteliktedir. AB mevzuatı çerçevesinde hazırlandığı iddia edilen bu daraltıcı hükümlerin Tasarıya ilave edilmiş olması düşünülemez.

AB mevzuatında bir tam harmonizasyon gerektiren direktifler, bir de asgari koşulları belirleyen direktifler olmak üzere iki türden mevzuat bulunmaktadır. Tasarının gerekçesinde atıf yapılan direktiflerin hangi türden direktif olduğu bilinmemekle birlikte, tam harmonizasyon gerektiren direktif bile olsa, AB üyeliğimizin ne zaman gerçekleşeceği bilinmediğinden, şimdiden direktifi olduğu gibi Türkçeye tercüme etmeye gerek yoktur. Diğer taraftan AB direktifinin üzerinde bir koruma sağlayan yasaya da AB’nin diyebileceği hiçbir şey yoktur.

Tasarının bazı maddelerinde gerek alt komisyon gerekse üst komisyonda yapılan çalışmalar sırasında grubumuzca getirilen bazı öneriler doğrultusunda düzenleme ve değişiklikler yapılmasına karşın aşağıda belirtilen konulara ilişkin görüşlerimiz veya önergelerimiz kabul edilmemiştir.

Tasarının temel ilkelerinin ortaya konduğu 4. Maddesinin 3. Fıkrasında yer alan “*Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde ise tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masrafları ile bunlara ilişkin usul ve esaslar Bakanlığın görüşü alınarak Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenir.*” şeklindeki ikinci cümlesinin madde metninden çıkartılması ya da Bakanlığın olumlu görüşünün aranmasına yönelik önerilerimiz hükümet temsilcileri ve AKP’li komisyon üyeleri tarafından dikkate alınmamış ve cümleye “**Kanunun ruhuna uygun olarak ve tüketiciyi koruyacak şekilde**” ibaresi eklenerek yetinilmiştir. Maddenin bu şekilde geçmesi halinde, bankalar ve diğer kuruluşların tüketiciden aldıkları faiz dışındaki her türlü ek ücrete yasal dayanak oluşturulacak ve şimdiye kadar yargı organları tarafından iptal edilen ek ödemelere hukuki zemin oluşturulacaktır.

Tasarının 4. Maddesinin 8. Fıkrasında yer alan “*Katılım bankaları, açısından bu Kanun uygulanmasında yer alan faiz, kar payı olarak uygulanır.*” ibaresinin madde metninden çıkartılması yönündeki önerimiz bazı iktidar partisi milletvekillerince de kabul görmesine rağmen hükümet ve diğer AKP milletvekilleri tarafından kabul edilmeyerek “**Bu Kanun tüm düzenlemeleri yönünden katılım bankalarını da kapsar. Uygulama, kar payı dikkate alınarak yapılır**” şeklindeki bir değişiklikle yetinilmiştir. Bu düzenlemeyle inançları gereğince mevduatlarını Katılım bankalarında değerlendirmeyi düşünen vatandaşlarımızın dünya görüşleriyle bağdaşmayan ve en az faiz oranı kadar bir kar payını esas alan bir yaklaşımla tüketiciler yerine bankaların korunması sağlanmıştır.

Tasarının “Ayıplı malдан sorumluluk” başlıklı 9. Maddesinin 2. Fıkrasıyla getirilen düzenleme, açık şekilde yanıltıcı reklamın önünü açmaktadır. Maddenin bu haliyle yasalaşması halinde, tüketiciyi aldatan reklamlar yapılabilecek, reklam kurulunda da bu tür reklamları önleyecek nitelikte kararlar alınamayacaktır. Bu düzenlemenin tüketicileri koruyacak şekilde yeniden düzenlenmesi gerekir.

Tasarının 10. Maddesinin ikinci fıkrasında yer alan “Tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hallerde, sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz” ibaresi “satıcıların her durumda ayıptan haberdar olmanız beklenir” iddiasını ileri sürmesine neden olacaktır.

Ayıplı hizmetten sorumluluk başlıklı 14. Maddenin 2. Fıkrasıyla getirilen hüküm, açık şekilde yanıltıcı reklamın önünü açmaktadır. Maddenin bu haliyle yasalaşması halinde, tüketiciyi aldatan reklamlar yapılabilecek, reklam kurulunda da bu tür reklamları önleyecek nitelikte kararlar alınamayacak, ayıplı mal ve hizmet sunanlar sorumluluklarından kaçabileceklerdir.

Tasarının “Erken ödeme” başlıklı 27. Maddesinin ikinci fıkrasında belirli süreli kredinin erken ödenmesi durumunda kredi verenin erken ödeme tazminatı talep etmesinin ve belirli oranlarda erken ödeme cezası alabilmesinin önü açılmaktadır. Ticari kredilerde uygulanan bu hükmün tüketici kredilerine de getirilmesi, tüketici haklarını daha da geriye götürmektedir. Kaldı ki ticari kredi kullananların en çok rahatsız olduğu konulardan birisi de bu erken ödeme tazminatı konusudur. Mevcut kanunda olmayan, ancak bu tasarıyla getirilmeye çalışılan bu cezalandırmanın kaldırılması ya da her halükârda binde beş oranını geçmeyecek şekilde düzenlenmesi gerekir.

Tasarının 34. Maddesi konut finansmanında temerrüde düşen ödemelerle ilgili düzenlemeleri kapsamaktadır. Maddenin 1. Fıkrasında birbirini izleyen en az iki taksiti ödeyemeyenler için getirilen düzenlemenin, ülkemizdeki her geçen gün kötüye giden ekonomik koşullar dikkate alındığında “en az üç taksitini ödeyemeyenler” için uygulanması ve tüketiciye en az 30 gün yerine 60 günlük bir süre tanınması daha gerçekçi olacaktır.

Tasarının Konut finansmanında “Erken ödeme” başlıklı 37. Maddesinin ikinci fıkrasında, sabit faiz oranlı konut kredilerinde bir ya da birden fazla ödemenin vadesinden önce yapılması durumunda, konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden yüzde ikiyi geçmeyecek bir oranda erken ödeme tazminatı talep edilebilmesi sağlanmaktadır. Bu oranın en fazla **binde beşle** sınırlandırılarak finansman kuruluşları yerine tüketicilerin korunması sağlanmalıdır.

Tasarının 48. Maddesi mesafeli satışlarda yapılacak sözleşmeleri düzenlemektedir. Ancak yurt dışından yapılan mal ve hizmet satışlarına ilişkin hiçbir düzenlemenin getirilmemiş olması, yurt içi satıcıların yurt dışı satıcıları karşısında haksız rekabete maruz kalmalarına yol açacaktır. Bu düzenleme nedeniyle, tüketiciler uğradıkları zarar ve ziyanı tazmin edemeyecek, belki de mesafeli satış yapan yerli firmalar yurt dışına çıkarak satışlarını buradan yapacaklardır. Bu düzenlemenin tüketicileri koruyacak şekilde değiştirilmesi gerekmektedir.

Abonelik sözleşmelerini düzenleyen 52. Maddenin, **“tüketicilerden, tüketmedikleri ya da kullanmadıkları herhangi bir mal veya hizmet için hiçbir ad altında ek ödeme talebinde bulunulamaz”** hükmünü içerecek şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. Böylece şimdiye kadar kullanmadıkları halde tüketicilerden alınan sabit telefon hattı abonelik ücreti, elektrik faturalarına yansıtılan kayıp-kaçak bedeli, TRT payı vb. gibi ek ödemelerine karşı tüketicilerin korunması sağlanacaktır.

Tasarının 55. Maddesi sadece mallar için tanıtma ve kullanma kılavuzu ile birlikte satılması zorunluluğu getirilmektedir. Bu düzenlemenin tüketicilere sunulan hizmetleri de kapsamı sağlanmalıdır.

Tasarının 56. Ve 58. Maddelerinde yerli imalatçılarımızı bazı ithalatçı firmaların getirdikleri düşük kaliteli mallara karşı koruyacak önlemler alınmalıdır. Bu amaçla ithalatçı firmaların satış sonrası hizmetler için belirli standartlara kavuşmaları zorunlu hale getirilmelidir.

Tasarının Ticari reklamlara ilişkin hükümleri içeren 61. Maddesinin 1. Fıkrasında yer alan “Kurul tedbiren durdurma kararı verme yetkisini Reklam Kurulu başkanına devredebilir.” ibaresinin, bu yetki devrini geçici bir süreyle yapacak şekilde değiştirilmesi sağlanmalıdır.

61. Maddenin 2. Fıkrası, “*Ticari reklamların Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, doğru ve dürüst olmaları esastır.*” şeklinde düzenlenmiştir. Yürürlükteki tüketici yasasında ise bu düzenleme; “*Ticari reklam ve ilanların kanunlara, Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, doğru ve dürüst olmaları esastır.*” şeklindedir. Yani, tasarıda ticari reklamların “**kanunlara uygun olma**” zorunluluğu kaldırılmıştır. Oysa reklamların kanunlara aykırı yapılması düşünülemez. Böyle bir düzenleme, Reklam Kurulunun, uygulamada kanunlarda öngörülen hükümleri dikkate almayacağı anlamına gelmektedir. Daha açık bir ifade ile bu düzenlemeyle, özellikle sağlık alanında yapılan bazı reklamların Reklam kurulunun denetiminden kaçırılmasının amaçlandığı açıkça görülmektedir.

Ayrıca, tasarı ile Reklam Kurulu üyelerinin sayısı 29 üyeden 11 üyeye düşürülmektedir. Üyelerin ağırlıklı tüketicileri temsil eden meslek odaları, sivil toplum kuruluşları ve sendika temsilcilerinden oluşması sağlanmalıdır.

Tasarı ile Bakanlığa 500 kadro daha talep edilmektedir. Bu bakanlık kadro tahsisine doymamaktadır. 5000 kadroyu daha kısa bir süre önce almıştır. Bu tür uygulamalarla Kamu personeline ilişkin yasa da AKP Hükümeti tarafından işlevsiz hale getirilmiştir.

AKP, hükümet olmadan önce 657 sayılı Kanunun değiştirilmesi gerektiğini, yeni bir personel rejimine ihtiyaç bulunduğunu sık sık dile getirmesine karşın iktidara gelince bu görüşlerini unutan bir tavır sergilemiştir. Bu konuda son on yıl içinde yapılan bazı düzenlemeler, sistemi daha da içinden çıkılmaz bir hale sokmuştur. Yapılan her düzenleme, sistem yaklaşımı ile ele alınmak yerine, bu tasarıda da olduğu gibi bir olaya, konuya, hatta kişi ya da kişilere yönelik olarak yapılmıştır. Bu ise köklü ancak adil ve kabul edilebilir bir personel rejimi arayışını devam ettirmektedir.

AKP iktidara geldiğinden bu yana bir yandan, kamu yönetimi ve personel rejimindeki dengesizlikten, verimsizlikten, kalitesizlikten ve bürokratik oligarşiden şikâyet ederken, diğer yandan bu dengesizliklerden yararlanarak, eş dost kayırmış, sorunları giderme çabasında olunamamıştır. Bürokratik oligarşi söylemleri ile kamu yönetimi ve bürokrasi AKP tarafından alt üst edilmiştir. Liyakat yerine vücut dilinden anlayan bürokrat tercih edilmiş, birçok kurumun teşkilat kanunları değiştirilmiş, yasalarla çalışanlar görevinden alınmış veya yerleri değiştirilmiştir. Bürokraside başlatılan yıldırma süreci ile birlikte siyasi kadrolaşma yapılmış ve kadrolaşmaya devam edilmektedir.

Yukarıda belirtilen nedenlerle, Komisyonumuzda görüşülerek kabul edilen “TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN TASARISI” ve bu Tasarıya ilişkin Komisyon Raporuna yukarıda belirtilen gerekçelerle muhalifiz.

Alim Işık

Kütahya

Emin Haluk Ayhan

Denizli

Bahattin Şeker

Bilecik

HÜKÜMETİN TEKLİF ETTİĞİ METİN

TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN TASARISI

BİRİNCİ KISIM

Amaç, Kapsam ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1- (1) Bu Kanunun amacı; kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2- (1) Bu Kanun, 1 inci maddede belirtilen amaçlar doğrultusunda gerçekleştirilen her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsar.

Tanımlar

MADDE 3- (1) Bu Kanunun uygulanmasında;
a) Bakan: Gümrük ve Ticaret Bakanını,
b) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
c) Genel Müdür: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürünü,
ç) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
d) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,

e) İthalatçı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere mal veya hizmetleri ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını ticari veya mesleki amaçlarla ithal ederek satım, kira, finansal kiralama veya benzeri bir yolla piyasaya süren gerçek veya tüzel kişiyi,

f) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre

SANAYİ, TİCARET, ENERJİ, TABİİ KAYNAKLAR, BİLGİ VE TEKNOLOJİ KOMİSYONUNUN KABUL ETTİĞİ METİN

TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN TASARISI

BİRİNCİ KISIM

Amaç, Kapsam ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1- (1) Bu Kanunun amacı; kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2- (1) Bu Kanun, 1 inci maddede belirtilen amaçlar doğrultusunda gerçekleştirilen her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsar.

Tanımlar

MADDE 3- (1) Bu Kanunun uygulanmasında;
a) Bakan: Gümrük ve Ticaret Bakanını,
b) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
c) Genel Müdür: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürünü,
ç) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
d) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,

e) İthalatçı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere mal veya hizmetleri ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını ticari veya mesleki amaçlarla ithal ederek satım, kira, finansal kiralama veya benzeri bir yolla piyasaya süren gerçek veya tüzel kişiyi,

f) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,

g) Konut finansmanı kuruluşu: Konut finansmanı kapsamında doğrudan tüketiciye kredi kullandıran ya da finansal kiralama yapan bankalar ile Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu tarafından konut finansmanı faaliyetinde bulunması uygun görülen finansal kiralama şirketleri ve finansman şirketlerini,

ğ) Kredi veren: Mevzuatı gereği tüketicilere kredi vermeye yetkili olan gerçek veya tüzel kişiyi,

h) Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları,

ı) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

i) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

j) Teknik düzenleme: 29/6/2001 tarihli ve 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanunda yer alan tanımı,

k) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek kişiyi,

l) Tüketici işlemi: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi,

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,

g) Konut finansmanı kuruluşu: Konut finansmanı kapsamında doğrudan tüketiciye kredi kullandıran ya da finansal kiralama yapan bankalar ile Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu tarafından konut finansmanı faaliyetinde bulunması uygun görülen finansal kiralama şirketleri ve finansman şirketlerini,

ğ) Kredi veren: Mevzuatı gereği tüketicilere kredi vermeye yetkili olan gerçek veya tüzel kişiyi,

h) Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları,

ı) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

i) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

j) Teknik düzenleme: 29/6/2001 tarihli ve 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanunda yer alan tanımı,

k) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

l) Tüketici işlemi: Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi,

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

m) Tüketici örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını,

n) Üretici: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını üretenler ile mal üzerine markasını, unvanını veya herhangi bir ayırt edici işaretini koyarak kendisini üretici olarak gösteren gerçek veya tüzel kişiyi, ifade eder.

İKİNCİ KISIM**Genel Esaslar****Temel ilkeler**

MADDE 4- (1) Bu Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmeler en az oniki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir. Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhal giderilir.

(2) Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

(3) Tüketiciden; kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve sözleşmeyi düzenleyenin yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyenin kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir bedel talep edilemez. Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde ise tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esaslar Bakanlığın görüşü alınarak Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenir.

(4) Bu Kanunda düzenlenen sözleşmelere istinaden tüketiciden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmenin eki

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

m) Tüketici örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını,

n) Üretici: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını üretenler ile mal üzerine markasını, unvanını veya herhangi bir ayırt edici işaretini koyarak kendisini üretici olarak gösteren gerçek veya tüzel kişiyi, ifade eder.

İKİNCİ KISIM**Genel Esaslar****Temel ilkeler**

MADDE 4- (1) Bu Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir. Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhal giderilir.

(2) Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

(3) Tüketiciden; kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve sözleşmeyi düzenleyenin yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyenin kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir bedel talep edilemez. Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde ise tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esaslar Bakanlığın görüşü alınarak bu Kanunun ruhuna uygun olarak ve tüketiciyi koruyacak şekilde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenir.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

olarak kâğıt üzerinde yazılı şekilde tüketiciye verilmesi zorunludur. Uzaktan iletişim aracıyla kurulan sözleşmelerde ise, bu bilgiler kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde verilir. Bu bilgilerin tüketiciye verildiğinin ispatı sözleşmeyi düzenleyene aittir.

(5) Tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenebilir. Bu fıkra hükümlerine aykırı olarak düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersizdir.

(6) Tüketici işlemlerinde, tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlar, her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılır. Tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça verilen şahsi teminatlar diğer kanunlarda aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet sayılır.

(7) Temerrüt hali de dâhil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanmaz.

(8) Katılım bankaları açısından bu Kanun uygulamasında yer alan faiz, kar payı olarak uygulanır.

Tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar**MADDE 5-** (1) Haksız şart; tüketiciyle

müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlarıdır.

(2) Tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.

(3) Bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(4) Bu Kanunda düzenlenen sözleşmelere istinaden tüketiciden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmenin eki olarak kâğıt üzerinde yazılı şekilde tüketiciye verilmesi zorunludur. Uzaktan iletişim aracıyla kurulan sözleşmelerde ise, bu bilgiler kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde verilir. Bu bilgilerin tüketiciye verildiğinin ispatı sözleşmeyi düzenleyene aittir.

(5) Tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenebilir. Bu fıkra hükümlerine aykırı olarak düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersizdir.

(6) Tüketici işlemlerinde, tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlar, her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılır. Tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça verilen şahsi teminatlar diğer kanunlarda aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet sayılır.

(7) Temerrüt hali de dâhil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanmaz.

(8) Bu Kanun tüm düzenlemeleri yönünden katılım bankalarını da kapsar. Uygulama, kar payı dikkate alınarak yapılır.

Tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar**MADDE 5-** (1) Haksız şart; tüketiciyle

müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlarıdır.

(2) Tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.

(3) Bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmeyi düzenleyen, bir standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia ediyorsa bunu ispatla yükümlüdür. 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.

(4) Sözleşme şartlarının yazılı olması halinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi halinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.

(5) Faaliyetlerini, kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi veya kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de niteliklerine bakılmaksızın bu madde hükümleri uygulanır.

(6) Bir sözleşme şartının haksızlığı; sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin kuruluşunda var olan şartlar ve sözleşmenin diğer hükümleri veya haksız şartın ilgili olduğu diğer bir sözleşmenin hükümleri dikkate alınmak suretiyle sözleşmenin kuruluşuna göre belirlenir.

(7) Sözleşme şartlarının haksızlığının takdirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olmak koşuluyla, hem sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki hem de mal veya hizmetin piyasa değeri ile sözleşmede belirlenen fiyat arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz.

(8) Bakanlık, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metinlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri alır.

(9) Haksız şartların tespit edilmesi ve denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile sınırlayıcı olmamak üzere haksız şart olduğu kabul edilen sözleşme şartları yönetmelikle belirlenir.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmeyi düzenleyen, bir standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia ediyorsa bunu ispatla yükümlüdür. 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.

(4) Sözleşme şartlarının yazılı olması halinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi halinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.

(5) Faaliyetlerini, kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi veya kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de niteliklerine bakılmaksızın bu madde hükümleri uygulanır.

(6) Bir sözleşme şartının haksızlığı; sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin kuruluşunda var olan şartlar ve sözleşmenin diğer hükümleri veya haksız şartın ilgili olduğu diğer bir sözleşmenin hükümleri dikkate alınmak suretiyle sözleşmenin kuruluşuna göre belirlenir.

(7) Sözleşme şartlarının haksızlığının takdirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olmak koşuluyla, hem sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki hem de mal veya hizmetin piyasa değeri ile sözleşmede belirlenen fiyat arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz.

(8) Bakanlık, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metinlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri alır.

(9) Haksız şartların tespit edilmesi ve denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile sınırlayıcı olmamak üzere haksız şart olduğu kabul edilen sözleşme şartları yönetmelikle belirlenir.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

Satıştan kaçınma

MADDE 6- (1) Vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınılamaz.

(2) Hizmet sağlamaktan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.

(3) Ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler; aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa; bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamaz.

(4) Bakanlık ve belediyeler, bu madde hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle görevlidir.

Sipariş edilmeyen mal veya hizmetler

MADDE 7- (1) Sipariş edilmeyen malların gönderilmesi ya da hizmetlerin sunulması durumunda, tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri sürülemez. Bu hallerde, tüketicinin sessiz kalması ya da mal veya hizmeti kullanmış olması, sözleşmenin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak yorumlanamaz. Tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü yoktur.

(2) Bir mal veya hizmetin sipariş edildiğini iddia eden bu iddiasını ispatla yükümlüdür.

ÜÇÜNCÜ KISIM

Ayıplı Mal ve Hizmetler

BİRİNCİ BÖLÜM

Ayıplı Mallar

Ayıplı mal

MADDE 8- (1) Ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşıması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır.

(2) Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilânlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

Satıştan kaçınma

MADDE 6- (1) Vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınılamaz.

(2) Hizmet sağlamaktan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.

(3) Ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler; aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa; bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamaz.

(4) Bakanlık ve belediyeler, bu madde hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle görevlidir.

Sipariş edilmeyen mal veya hizmetler

MADDE 7- (1) Sipariş edilmeyen malların gönderilmesi ya da hizmetlerin sunulması durumunda, tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri sürülemez. Bu hallerde, tüketicinin sessiz kalması ya da mal veya hizmeti kullanmış olması, sözleşmenin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak yorumlanamaz. Tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü yoktur.

(2) Bir mal veya hizmetin sipariş edildiğini iddia eden bu iddiasını ispatla yükümlüdür.

ÜÇÜNCÜ KISIM

Ayıplı Mal ve Hizmetler

BİRİNCİ BÖLÜM

Ayıplı Mallar

Ayıplı mal

MADDE 8- (1) Ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşıması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır.

(2) Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilânlarında yer alan özelliklerinden bir

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar da ayıplı olarak kabul edilir.

(3) Sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içerisinde teslim edilmemesi veya montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda gereği gibi monte edilmemesi sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirilir. Malın montajının tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hallerde, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montaj hatalı yapılmışsa, sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur.

Ayıplı maldan sorumluluk

MADDE 9- (1) Satıcı, malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etmekle yükümlüdür.

(2) Satıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin satış sözleşmesinin akdi anında düzeltilmiş olduğunu veya satış sözleşmesi kurulma kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içinde olmadığını ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağlı olmaz.

İspat yükü

MADDE 10- (1) Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığının ispatı satıcıya aittir. Bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz.

(2) Tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hallerde, sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz. Bunların dışındaki ayıplara karşı tüketicinin seçimlik hakları saklıdır.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar da ayıplı olarak kabul edilir.

(3) Sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içerisinde teslim edilmemesi veya montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda gereği gibi monte edilmemesi sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirilir. Malın montajının tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hallerde, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montaj hatalı yapılmışsa, sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur.

Ayıplı maldan sorumluluk

MADDE 9- (1) Satıcı, malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etmekle yükümlüdür.

(2) Satıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin satış sözleşmesinin akdi anında düzeltilmiş olduğunu veya satış sözleşmesi kurulma kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içinde olmadığını ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağlı olmaz.

İspat yükü

MADDE 10- (1) Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığının ispatı satıcıya aittir. Bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz.

(2) Tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hallerde, sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz. Bunların dışındaki ayıplara karşı tüketicinin seçimlik hakları saklıdır.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(3) Satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, üretici, ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgiyi içeren bir etiket konulur. Bu etiketin tüketicie verilmesi veya ayıba ilişkin açıklayıcı bilginin tüketicie verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde açıkça gösterilmesi zorunludur. Teknik düzenlemesine uygun olmayan ürünler ise hiçbir şekilde piyasaya arz edilemez. Bu ürünlere, Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun ve ilgili diğer mevzuat hükümleri uygulanır.

Tüketicinin seçimlik hakları

MADDE 11- (1) Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici;

a) Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme,

b) Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,

c) Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme,

ç) İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme,

seçimlik haklarından birini kullanabilir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

(2) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Üretici veya ithalatçı, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulmaz.

(3) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(3) Satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, üretici, ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgiyi içeren bir etiket konulur. Bu etiketin tüketicie verilmesi veya ayıba ilişkin açıklayıcı bilginin tüketicie verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde açıkça gösterilmesi zorunludur. Teknik düzenlemesine uygun olmayan ürünler ise hiçbir şekilde piyasaya arz edilemez. Bu ürünlere, Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun ve ilgili diğer mevzuat hükümleri uygulanır.

Tüketicinin seçimlik hakları

MADDE 11- (1) Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici;

a) Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme,

b) Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,

c) Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme,

ç) İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme,

seçimlik haklarından birini kullanabilir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

(2) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Üretici veya ithalatçı, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulmaz.

(3) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

(4) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz işgünü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış işgünü içerisinde yerine getirilmesi zorunludur. Ancak, bu Kanunun 58 inci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin, tüketicinin ücretsiz onarım talebi, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içerisinde yerine getirilir. Aksi halde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

(5) Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden yapılan indirim tutarı derhal tüketiciye iade edilir.

(6) Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

Zamanaşımı

MADDE 12- (1) Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır.

(2) Bu Kanunun 10 uncu maddesinin üçüncü fıkrası saklı olmak üzere ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz.

(3) Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

(4) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz işgünü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış işgünü içerisinde yerine getirilmesi zorunludur. Ancak, bu Kanunun 58 inci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin, tüketicinin ücretsiz onarım talebi, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içerisinde yerine getirilir. Aksi halde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

(5) Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden yapılan indirim tutarı derhal tüketiciye iade edilir.

(6) Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

Zamanaşımı

MADDE 12- (1) Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır.

(2) Bu Kanunun 10 uncu maddesinin üçüncü fıkrası saklı olmak üzere ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz.

(3) Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

İKİNCİ BÖLÜM**Ayıplı Hizmetler****Ayıplı hizmet**

MADDE 13- (1) Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içerisinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir.

(2) Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen veya reklam ve ilânlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.

Ayıplı hizmetten sorumluluk

MADDE 14- (1) Sağlayıcı, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekle yükümlüdür.

(2) Sağlayıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin hizmet sözleşmesinin kurulduğu tarihte düzeltilmiş olduğunu veya hizmet sözleşmesinin kurulması kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içermediğini ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağlı olmaz.

Tüketicinin seçimlik hakları

MADDE 15- (1) Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Sağlayıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar sağlayıcı tarafından karşılanır. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

(2) Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin sağlayıcı için orantısız güçlükleri

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

İKİNCİ BÖLÜM**Ayıplı Hizmetler****Ayıplı hizmet**

MADDE 13- (1) Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içerisinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir.

(2) Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilânlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.

Ayıplı hizmetten sorumluluk

MADDE 14- (1) Sağlayıcı, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekle yükümlüdür.

(2) Sağlayıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin hizmet sözleşmesinin kurulduğu tarihte düzeltilmiş olduğunu veya hizmet sözleşmesinin kurulması kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içermediğini ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağlı olmaz.

Tüketicinin seçimlik hakları

MADDE 15- (1) Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Sağlayıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar sağlayıcı tarafından karşılanır. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

(2) Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin sağlayıcı için orantısız güçlükleri

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

beraberinde getirecek olması halinde tüketici bu hakları kullanamaz. Orantısızlığın tayininde hizmetin ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma hakkının tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

(3) Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden indirim yapılan tutar derhal tüketiciye iade edilir.

(4) Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin seçildiği hallerde, hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten yararlanma amacı dikkate alındığında, makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde bu talep sağlayıcı tarafından yerine getirilir. Her halükarda bu süre talebin sağlayıcıya yöneltilmesinden itibaren otuz işgünü geçemez. Aksi takdirde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

Zamanaşımı

MADDE 16- (1) Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı hizmetten sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, hizmetin ifası tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir.

(2) Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.

DÖRDÜNCÜ KISIM**Tüketici Sözleşmeleri****BİRİNCİ BÖLÜM****Taksitle Satış****Taksitle satış sözleşmeleri**

MADDE 17- (1) Taksitle satış sözleşmesi, satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin ifasını üstlendiği, tüketicinin de bedeli kısım kısım ödediği sözleşmelerdir.

(2) Tüketicinin, kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmeleri hakkında da bu Bölüm hükümleri uygulanır.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

beraberinde getirecek olması halinde tüketici bu hakları kullanamaz. Orantısızlığın tayininde hizmetin ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma hakkının tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

(3) Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden indirim yapılan tutar derhal tüketiciye iade edilir.

(4) Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin seçildiği hallerde, hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten yararlanma amacı dikkate alındığında, makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde bu talep sağlayıcı tarafından yerine getirilir. Her halükarda bu süre talebin sağlayıcıya yöneltilmesinden itibaren otuz işgünü geçemez. Aksi takdirde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

Zamanaşımı

MADDE 16- (1) Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı hizmetten sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, hizmetin ifası tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir.

(2) Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.

DÖRDÜNCÜ KISIM**Tüketici Sözleşmeleri****BİRİNCİ BÖLÜM****Taksitle Satış****Taksitle satış sözleşmeleri**

MADDE 17- (1) Taksitle satış sözleşmesi, satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin ifasını üstlendiği, tüketicinin de bedeli kısım kısım ödediği sözleşmelerdir.

(2) Tüketicinin, kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmeleri hakkında da bu Bölüm hükümleri uygulanır.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(3) Taksitle satış sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

Cayma hakkı

MADDE 18- (1) Tüketici, yedi gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin taksitle satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.

(2) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

(3) Satıcı cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmişse tüketici, malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir; aksi takdirde tüketici cayma hakkını kullanamaz. Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin ifasına başlanan hizmet sözleşmelerinde de tüketici cayma hakkını kullanamaz.

(4) Tüketicinin, satıcıyı bulduğu finansal kiralama işlemlerinde cayma hakkı kullanılamaz.

Temerrüt

MADDE 19- (1) Taksitle satış sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, satıcı veya sağlayıcı, kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak satıcı veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de kalan borcun en az onda birini oluşturan ve birbirini izleyen en az iki taksidi veya kalan borcun en az dörtte birini oluşturan bir taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Satıcı veya sağlayıcının bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur.

(2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(3) Taksitle satış sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

Cayma hakkı

MADDE 18- (1) Tüketici, yedi gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin taksitle satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.

(2) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

(3) Satıcı cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmişse tüketici, malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir; aksi takdirde tüketici cayma hakkını kullanamaz. Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin ifasına başlanan hizmet sözleşmelerinde de tüketici cayma hakkını kullanamaz.

(4) Tüketicinin, satıcıyı bulduğu finansal kiralama işlemlerinde cayma hakkı kullanılamaz.

Temerrüt

MADDE 19- (1) Taksitle satış sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, satıcı veya sağlayıcı, kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak satıcı veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de kalan borcun en az onda birini oluşturan ve birbirini izleyen en az iki taksidi veya kalan borcun en az dörtte birini oluşturan bir taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Satıcı veya sağlayıcının bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur.

(2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

Erken ödeme

MADDE 20- (1) Tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da satıcı veya sağlayıcı, faiz veya komisyon aldığı durumlarda ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür.

Diğer hususlar

MADDE 21- (1) Tüketicinin taşınır bir malın satış bedelini önceden kısım kısım ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen ödenmesinden sonra satılanı tüketiciye teslim etmeyi üstlendikleri ve ödeme süresi bir yıldan daha uzun veya belirsiz olan sözleşmeler hakkında Türk Borçlar Kanununun ön ödemeli taksitle satış hükümleri uygulanır.

(2) Sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, erken ödeme ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

İKİNCİ BÖLÜM**Tüketici Kredileri****Tüketici kredisi sözleşmeleri**

MADDE 22- (1) Tüketici kredisi sözleşmesi, kredi verenin tüketiciye faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği sözleşmeyi ifade eder.

(2) Kredi kartı sözleşmeleri, faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında, ödemenin üç aydan daha uzun süre ertelenmesi veya benzer şekilde taksitle ödeme imkânı sağlanması halinde tüketici kredisi sözleşmesi olarak değerlendirilir. Ancak bu durumda uygulanacak faiz oranı kredi kartı sözleşmesi uyarınca belirlenen orandan fazla olamaz.

(3) Tüketici kredisi sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan kredi veren, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

Erken ödeme

MADDE 20- (1) Tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da satıcı veya sağlayıcı, faiz veya komisyon aldığı durumlarda ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür.

Diğer hususlar

MADDE 21- (1) Tüketicinin taşınır bir malın satış bedelini önceden kısım kısım ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen ödenmesinden sonra satılanı tüketiciye teslim etmeyi üstlendikleri ve ödeme süresi bir yıldan daha uzun veya belirsiz olan sözleşmeler hakkında Türk Borçlar Kanununun ön ödemeli taksitle satış hükümleri uygulanır.

(2) Sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, erken ödeme ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

İKİNCİ BÖLÜM**Tüketici Kredileri****Tüketici kredisi sözleşmeleri**

MADDE 22- (1) Tüketici kredisi sözleşmesi, kredi verenin tüketiciye faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği sözleşmeyi ifade eder.

(2) Kredi kartı sözleşmeleri, faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında, ödemenin üç aydan daha uzun süre ertelenmesi veya benzer şekilde taksitle ödeme imkânı sağlanması halinde tüketici kredisi sözleşmesi olarak değerlendirilir. Ancak bu durumda uygulanacak faiz oranı kredi kartı sözleşmesi uyarınca belirlenen orandan fazla olamaz.

(3) Tüketici kredisi sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan kredi veren, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü

MADDE 23- (1) Kredi verenin ve varsa kredi aracısının, tüketiciye, teklif ettikleri kredi sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermesi zorunludur.

Cayma hakkı

MADDE 24- (1) Tüketici, ondört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin tüketici kredisi sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.

(2) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin cayma hakkı süresi içinde kredi verene yöneltilmiş olması yeterlidir. Kredi veren, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

(3) Cayma hakkını kullanan tüketicinin krediden faydalandığı hallerde, tüketici, anaparayı ve kredinin kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar olan sürede tahakkuk eden faizi en geç cayma bildirimini kredi verene göndermesinden sonra otuz gün içinde geri öder. Bu süre içinde ödeme yapılmaması halinde tüketici kredisinden cayılmaması sayılır. Faiz, akdî faiz oranına göre hesaplanır. Tüketiciden, hesaplanan akdî faiz ve bir kamu kurum veya kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar dışında herhangi bir bedel talep edilemez.

Faiz oranı

MADDE 25- (1) Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde faiz oranı sabit olarak belirlenir. Sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen bu oran tüketici aleyhine değiştirilemez.

(2) Tüketici kredisi sözleşmelerinde, akdî faiz, efektif yıllık faiz veya kredinin toplam maliyetinin yer almaması durumunda, kredi tutarı faizsiz olarak sözleşme süresinin sonuna kadar kullanılır. Efektif faiz oranı, olduğundan düşük gösterilmişse, kredinin toplam maliyetinin hesaplanmasında esas alınacak akdî faiz oranı, düşük gösterilen efektif faiz oranına uyacak şekilde yeniden belirlenir. Bu hallerde ödeme planı, yapılan değişikliklere göre yeniden düzenlenir.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü

MADDE 23- (1) Kredi verenin ve varsa kredi aracısının, tüketiciye, teklif ettikleri kredi sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermesi zorunludur.

Cayma hakkı

MADDE 24- (1) Tüketici, ondört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin tüketici kredisi sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.

(2) Kredi veren, cayma hakkı olduğu konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin cayma hakkı süresi içinde kredi verene yöneltilmiş olması yeterlidir.

(3) Cayma hakkını kullanan tüketicinin krediden faydalandığı hallerde, tüketici, anaparayı ve kredinin kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar olan sürede tahakkuk eden faizi en geç cayma bildirimini kredi verene göndermesinden sonra otuz gün içinde geri öder. Bu süre içinde ödeme yapılmaması halinde tüketici kredisinden cayılmaması sayılır. Faiz, akdî faiz oranına göre hesaplanır. Tüketiciden, hesaplanan akdî faiz ve bir kamu kurum veya kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar dışında herhangi bir bedel talep edilemez.

Faiz oranı

MADDE 25- (1) Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde faiz oranı sabit olarak belirlenir. Sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen bu oran tüketici aleyhine değiştirilemez.

(2) Tüketici kredisi sözleşmelerinde, akdî faiz, efektif yıllık faiz veya kredinin toplam maliyetinin yer almaması durumunda, kredi tutarı faizsiz olarak sözleşme süresinin sonuna kadar kullanılır. Efektif faiz oranı, olduğundan düşük gösterilmişse, kredinin toplam maliyetinin hesaplanmasında esas alınacak akdî faiz oranı, düşük gösterilen efektif faiz oranına uyacak şekilde yeniden belirlenir. Bu hallerde ödeme planı, yapılan değişikliklere göre yeniden düzenlenir.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

Sözleşmede değişiklik yapılması

MADDE 26- (1) Belirli süreli kredi sözleşmesinin şartları, tüketici aleyhine değiştirilemez.

(2) Belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde faiz oranında değişiklik yapılması halinde, bu değişikliğin yürürlüğe girmesinden otuz gün önce, tüketiciye kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yazılı olarak bildirilmesi zorunludur. Bu bildirimde, yeni faiz oranının yürürlüğe girmesinden sonra yapılacak ödemelerin tutarı, sayısı ile aralıklarının değişmesine ilişkin ayrıntılara yer verilir. Faiz oranının artırılması halinde, yeni faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamaz. Tüketici, bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde borcun tamamını ödediği ve kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmez.

Erken ödeme

MADDE 27- (1) Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabilir veya kredi borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hallerde kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür.

(2) Belirli süreli kredinin erken ödenmesi durumunda kredi veren erken ödeme tazminatı talep edebilir. Bu tazminat, erken ödeme ile kredi sözleşmesinin sona erme tarihi arasındaki sürenin bir yılı aşmaması durumunda erken ödenen kredi tutarının binde beşini, bir yılı aşması halinde ise erken ödenen kredi tutarının yüzde birini aşamaz. Erken ödeme tazminatı, tüketicinin erken ödemesi ile kredi sözleşmesinin sona erme tarihi arasındaki dönemde ödemesi öngörülen faizin tutarını aşamaz.

(3) Aşağıdaki durumlarda erken ödeme tazminatı talep edilemez:

a) Bir kredi ödeme garantisi sağlamayı amaçlayan sigorta sözleşmesi kapsamında yapılan erken ödemeler.

b) Kredili mevduat sözleşmesi kapsamında yapılan erken ödemeler.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

Sözleşmede değişiklik yapılması

MADDE 26- (1) Belirli süreli kredi sözleşmesinin şartları, tüketici aleyhine değiştirilemez.

(2) Belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde faiz oranında değişiklik yapılması halinde, bu değişikliğin yürürlüğe girmesinden otuz gün önce, tüketiciye kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yazılı olarak bildirilmesi zorunludur. Bu bildirimde, yeni faiz oranının yürürlüğe girmesinden sonra yapılacak ödemelerin tutarı, sayısı ile aralıklarının değişmesine ilişkin ayrıntılara yer verilir. Faiz oranının artırılması halinde, yeni faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamaz. Tüketici, bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde borcun tamamını ödediği ve kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmez.

Erken ödeme

MADDE 27- (1) Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabilir veya kredi borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hallerde kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür.

(2) Belirli süreli kredinin erken ödenmesi durumunda kredi veren erken ödeme tazminatı talep edebilir. Bu tazminat, erken ödeme ile kredi sözleşmesinin sona erme tarihi arasındaki sürenin bir yılı aşmaması durumunda erken ödenen kredi tutarının binde beşini, bir yılı aşması halinde ise erken ödenen kredi tutarının yüzde birini aşamaz. Erken ödeme tazminatı, tüketicinin erken ödemesi ile kredi sözleşmesinin sona erme tarihi arasındaki dönemde ödemesi öngörülen faizin tutarını aşamaz.

(3) Aşağıdaki durumlarda erken ödeme tazminatı talep edilemez:

a) Bir kredi ödeme garantisi sağlamayı amaçlayan sigorta sözleşmesi kapsamında yapılan erken ödemeler.

b) Kredili mevduat sözleşmesi kapsamında yapılan erken ödemeler.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

c) Erken ödeme tutarının oniki ay için yirmibin Türk Lirasını aşmaması durumunda yapılan erken ödemeler.

Temerrüt

MADDE 28- (1) Belirli süreli kredi sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, kredi veren, borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Kredi verenin bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur.

(2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

Sigorta yaptırılması

MADDE 29- (1) Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir.

Bağlı krediler

MADDE 30- (1) Bağlı kredi sözleşmesi; tüketici kredisinin münhasıran belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik birlik oluşturduğu sözleşmedir.

(2) Ekonomik birliğin varlığı;

a) Satıcı veya sağlayıcının tüketici için krediyi finanse ettiği,

b) Üçüncü bir tarafça finanse edilmesi durumunda, kredi verenin kredi sözleşmesinin imzalanması veya hazırlanması ile ilgili olarak satıcı veya sağlayıcının hizmetlerinden yararlandığı,

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

c) Erken ödeme tutarının on iki ay için yirmi bin Türk Lirasını aşmaması durumunda yapılan erken ödemeler.

Temerrüt

MADDE 28- (1) Belirli süreli kredi sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, kredi veren, borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Kredi verenin bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur.

(2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

Sigorta yaptırılması

MADDE 29- (1) Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir.

Bağlı krediler

MADDE 30- (1) Bağlı kredi sözleşmesi; tüketici kredisinin münhasıran belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik birlik oluşturduğu sözleşmedir.

(2) Ekonomik birliğin varlığı;

a) Satıcı veya sağlayıcının tüketici için krediyi finanse ettiği,

b) Üçüncü bir tarafça finanse edilmesi durumunda, kredi verenin kredi sözleşmesinin imzalanması veya hazırlanması ile ilgili olarak satıcı veya sağlayıcının hizmetlerinden yararlandığı,

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

c) Belirli bir mal veya hizmetin verilmesinin kredi sözleşmesinde açıkça belirtildiği, durumlarından en az birinin varlığı halinde kabul edilir.

(3) Tüketicinin mal veya hizmet tedarikine ilişkin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirimin cayma süresi içerisinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi halinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.

(4) Bağlı kredilerde, mal veya hizmet hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmez ise satıcı, sağlayıcı ve kredi veren, tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması halinde müteselsilen sorumludur. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması halinde bağlı kredi de bu oranda indirilir ve ödeme planı buna göre değiştirilir. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması halinde, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı, sağlayıcı ve kredi veren müteselsilen sorumludur. Ancak, kredi verenin sorumluluğu malın teslim veya hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.

Diğer hususlar

MADDE 31- (1) Belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

c) Belirli bir mal veya hizmetin verilmesinin kredi sözleşmesinde açıkça belirtildiği, durumlarından en az birinin varlığı halinde kabul edilir.

(3) Tüketicinin mal veya hizmet tedarikine ilişkin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirimin cayma süresi içerisinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi halinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.

(4) Bağlı kredilerde, mal veya hizmet hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmez ise satıcı, sağlayıcı ve kredi veren, tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması halinde müteselsilen sorumludur. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması halinde bağlı kredi de bu oranda indirilir ve ödeme planı buna göre değiştirilir. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması halinde, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı, sağlayıcı ve kredi veren müteselsilen sorumludur. Ancak, kredi verenin sorumluluğu; malın teslim veya hizmetin ifa edilmediği durumlarda satış sözleşmesinde veya bağlı kredi sözleşmesinde belirtilen malın teslim veya hizmetin ifa edilme tarihinden, malın teslim veya hizmetin ifa edildiği durumlarda malın teslim veya hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.

(5) Kredi veren ile satıcı veya sağlayıcı arasında belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşme olmaksızın, tüketicinin kendisi tarafından belirlenen malın veya hizmetin bedelinin kredi veren tarafından ödenmesi suretiyle kullandırılan krediler bağlı kredi sayılmaz.

Diğer hususlar

MADDE 31- (1) Belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

edilemez. Bu hesap, kredinin ödenmesi ile kapanır. Ancak, açılan hesap üzerinden başka işlemler yapılması ve tüketicinin hesabın kapatılmasına yönelik talebi olmaması durumunda hesap kapatılmaz.

(2) Tüketicinin açık talimatı olmaksızın, belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.

(3) Kart çıkaran kuruluşlar, tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunmak zorundadır.

(4) Sözleşme öncesi bilgilendirme, sözleşmenin zorunlu içeriği, kapsam dışı sözleşmeler, tüketici ile kredi verenin hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, erken ödeme, efektif yıllık faizin hesaplanması, tüketici kredilerine ilişkin reklamların zorunlu içeriği, fesih hakkının kullanılması, temerrüt, kredinin devri, bağlı kredi ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**Konut Finansmanı****Konut finansmanı sözleşmeleri**

MADDE 32- (1) Konut finansmanı sözleşmesi, konut edinmeleri amacıyla; tüketicilere kredi kullandırılması, konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralınması, sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullandırılması ve bu kredilerin yeniden finansmanı amacıyla kredi kullandırılmasına yönelik sözleşmedir.

(2) Konut finansmanı sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan konut finansmanı kuruluşu, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü

MADDE 33- (1) Konut finansmanı kuruluşları, tüketiciye, konut finansmanı sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermek zorundadır.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

edilemez. Bu hesap, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması halinde kredinin ödenmesi ile kapanır.

(2) Tüketicinin açık talimatı olmaksızın, belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.

(3) Kart çıkaran kuruluşlar, tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunmak zorundadır.

(4) Sözleşme öncesi bilgilendirme, sözleşmenin zorunlu içeriği, kapsam dışı sözleşmeler, tüketici ile kredi verenin hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, erken ödeme, efektif yıllık faizin hesaplanması, tüketici kredilerine ilişkin reklamların zorunlu içeriği, fesih hakkının kullanılması, temerrüt, kredinin devri, bağlı kredi ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**Konut Finansmanı****Konut finansmanı sözleşmeleri**

MADDE 32- (1) Konut finansmanı sözleşmesi, konut edinmeleri amacıyla; tüketicilere kredi kullandırılması, konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralınması, sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullandırılması ve bu kredilerin yeniden finansmanı amacıyla kredi kullandırılmasına yönelik sözleşmedir.

(2) Konut finansmanı sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan konut finansmanı kuruluşu, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü

MADDE 33- (1) Konut finansmanı kuruluşları, tüketiciye, konut finansmanı sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermek zorundadır.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

Temerrüt

MADDE 34- (1) Tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda konut finansmanı kuruluşu, kalan borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak konut finansmanı kuruluşunun bütün edimlerini ifa etmiş olması ve tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Konut finansmanı kuruluşunun bu hakkını kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerekir.

(2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

(3) Finansal kiralama işlemlerinde, muacceliyet uyarısında verilen süre içerisinde tüketicinin edimini yerine getirmemesi halinde, bu sürenin sona ermesini takiben konut finansmanı kuruluşu kalan borcun tamamını ifa etme hakkını kullanmak üzere konut finansmanı sözleşmesini feshettiği takdirde, konutu derhal satışa çıkarmakla yükümlüdür. Konut finansmanı kuruluşu satış öncesinde konut için 6/12/2012 tarihli ve 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu uyarınca yetki verilmiş olan kişi veya kurumlara kıymet takdiri yaptırır. Takdir edilen kıymet, satıştan en az on işgünü önce tüketiciye bildirilir. Konut finansmanı kuruluşu takdir edilen kıymeti dikkate alarak basiretli bir tacir gibi davranmak suretiyle konutun satışını gerçekleştirir. Konutun satışından elde edilen bedelin, kalan borcu aşması halinde aşan kısım tüketiciye derhal ödenir. Konut finansmanına yönelik finansal kiralama işlemlerinde 21/11/2012 tarihli ve 6361 sayılı Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanununun 33 üncü maddesi uygulanmaz.

(4) Konutun satışının bu maddenin üçüncü fıkrası kapsamında gerçekleştirilmesi ve varsa elde edilen bedelin kalan borcu aşan kısmının tüketiciye ödenmesini takiben tüketici veya zilyetliğin devredilmiş olması halinde zilyetliğin

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

Temerrüt

MADDE 34- (1) Tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda konut finansmanı kuruluşu, kalan borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak konut finansmanı kuruluşunun bütün edimlerini ifa etmiş olması ve tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Konut finansmanı kuruluşunun bu hakkını kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerekir.

(2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

(3) Finansal kiralama işlemlerinde, muacceliyet uyarısında verilen süre içerisinde tüketicinin edimini yerine getirmemesi halinde, bu sürenin sona ermesini takiben konut finansmanı kuruluşu kalan borcun tamamını ifa etme hakkını kullanmak üzere konut finansmanı sözleşmesini feshettiği takdirde, konutu derhal satışa çıkarmakla yükümlüdür. Konut finansmanı kuruluşu satış öncesinde konut için 6/12/2012 tarihli ve 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu uyarınca yetki verilmiş olan kişi veya kurumlara kıymet takdiri yaptırır. Takdir edilen kıymet, satıştan en az on işgünü önce tüketiciye bildirilir. Konut finansmanı kuruluşu takdir edilen kıymeti dikkate alarak basiretli bir tacir gibi davranmak suretiyle konutun satışını gerçekleştirir. Konutun satışından elde edilen bedelin, kalan borcu aşması halinde aşan kısım tüketiciye derhal ödenir. Konut finansmanına yönelik finansal kiralama işlemlerinde 21/11/2012 tarihli ve 6361 sayılı Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanununun 33 üncü maddesi uygulanmaz.

(4) Konutun satışının bu maddenin üçüncü fıkrası kapsamında gerçekleştirilmesi ve varsa elde edilen bedelin kalan borcu aşan kısmının tüketiciye ödenmesini takiben tüketici veya zilyetliğin devredilmiş olması halinde zilyetliğin

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

elinde bulunduran üçüncü şahıslar konutu tahliye etmekle yükümlüdür. Konutun tahliye edilmesi halinde, konut sahibi, 9/6/1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflâs Kanununun 26 ncı ve 27 nci maddeleri uyarınca tüketici veya zilyetliği elinde bulunduran üçüncü şahıslar aleyhine icra yoluna başvurabilir.

Bağlı krediler

MADDE 35- (1) Bağlı kredi sözleşmesi; konut finansmanı kredisinin münhasıran belirli bir konutun satın alınması durumunda bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik bir birlik oluşturduğu sözleşmedir.

(2) Bağlı kredilerde, konutun hiç ya da gereği gibi teslim edilmemesi nedeniyle tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim haklarından birini kullanması halinde satıcı, sağlayıcı ve konut finansmanı kuruluşu müteselsilen sorumludur. Ancak, konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu konutun teslim edildiği tarihten itibaren kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.

(3) Konut finansmanı kuruluşları tarafından verilen kredilerin ipotek finansmanı kuruluşlarına, konut finansmanı fonlarına veya ipotek teminatlı menkul kıymet teminat havuzlarına devrolması halinde dahi, kredi veren konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu devam eder. Krediyi devralan kuruluş bu madde kapsamında sorumlu olmaz.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

elinde bulunduran üçüncü şahıslar konutu tahliye etmekle yükümlüdür. Konutun tahliye edilmesi halinde, konut sahibi, 9/6/1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflâs Kanununun 26 ncı ve 27 nci maddeleri uyarınca tüketici veya zilyetliği elinde bulunduran üçüncü şahıslar aleyhine icra yoluna başvurabilir.

Bağlı krediler

MADDE 35- (1) Bağlı kredi sözleşmesi; konut finansmanı kredisinin münhasıran belirli bir konutun satın alınması durumunda bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik bir birlik oluşturduğu sözleşmedir.

(2) Bağlı kredilerde, konutun hiç ya da gereği gibi teslim edilmemesi nedeniyle tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim haklarından birini kullanması halinde satıcı ve konut finansmanı kuruluşu müteselsilen sorumludur. Ancak, konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu; konutun teslim edilmemesi durumunda konut satış sözleşmesinde veya bağlı kredi sözleşmesinde belirtilen konut teslim tarihinden, konutun teslim edilmesi durumunda konutun teslim edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.

(3) Konut finansmanı kuruluşları tarafından verilen kredilerin ipotek finansmanı kuruluşlarına, konut finansmanı fonlarına veya ipotek teminatlı menkul kıymet teminat havuzlarına devrolması halinde dahi, kredi veren konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu devam eder. Krediyi devralan kuruluş bu madde kapsamında sorumlu olmaz.

(4) Konut finansmanı kuruluşu ile satıcı arasında belirli bir konutun tedarikine ilişkin bir sözleşme olmaksızın, tüketicinin kendisi tarafından belirlenen konutun bedelinin kredi veren konut finansmanı kuruluşu tarafından ödenmesi suretiyle kullandırılan krediler bağlı kredi sayılmaz.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

Faiz oranı

MADDE 36- (1) Kredilerde geri ödeme tutarlarının, finansal kiralama işlemlerinde ise kira bedellerinin anaparayı aşan kısmı bu madde kapsamında faiz olarak kabul edilir.

(2) Sözleşmede belirtilmek suretiyle konut finansmanına yönelik kredilerde ve finansal kiralama işlemlerinde faiz oranı sabit veya değişken olarak ya da aynı kredi için her iki yöntem esas alınmak suretiyle belirlenebilir. Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi halinde, sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen oran tarafların rızası dışında değiştirilemez. Oranın değişken olarak belirlenmesi halinde ise, başlangıçta sözleşmede belirlenen oran, dönemsel geri ödeme tutarı başlangıçta sözleşmede belirlenen azami dönemsel geri ödeme tutarını aşmamak koşuluyla ve sözleşmede belirlenecek yurtiçinde veya yurtdışında genel kabul görmüş ve yaygın olarak kullanılan bir endeks baz alınarak değiştirilebilir. Oranların değişken olarak belirlenmesi halinde bu yöntemin muhtemel etkileri konusunda tüketicilerin bilgilendirilmesi şarttır. Bu amaçlarla kullanılabilecek referans faizler ve endeksler Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından belirlenir.

Erken ödeme

MADDE 37- (1) Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabileceği gibi, konut finansmanı borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hallerde, konut finansmanı kuruluşu, erken ödenen miktara göre gerekli faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür.

(2) Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi halinde, sözleşmede yer verilmek suretiyle, bir ya da birden fazla ödemenin vadesinden önce yapılması durumunda, konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilebilir. Erken ödeme tazminatı gerekli faiz indirimi yapılarak hesaplanan ve tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen tutarın yüzde ikisini geçemez. Oranların değişken olarak belirlenmesi halinde tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilemez.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

Faiz oranı

MADDE 36- (1) Kredilerde geri ödeme tutarlarının, finansal kiralama işlemlerinde ise kira bedellerinin anaparayı aşan kısmı bu madde kapsamında faiz olarak kabul edilir.

(2) Sözleşmede belirtilmek suretiyle konut finansmanına yönelik kredilerde ve finansal kiralama işlemlerinde faiz oranı sabit veya değişken olarak ya da aynı kredi için her iki yöntem esas alınmak suretiyle belirlenebilir. Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi halinde, sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen oran tarafların rızası dışında değiştirilemez. Oranın değişken olarak belirlenmesi halinde ise, başlangıçta sözleşmede belirlenen oran, dönemsel geri ödeme tutarı başlangıçta sözleşmede belirlenen azami dönemsel geri ödeme tutarını aşmamak koşuluyla ve sözleşmede belirlenecek yurtiçinde veya yurtdışında genel kabul görmüş ve yaygın olarak kullanılan endekslerden en düşük olanı baz alınarak değiştirilebilir. Oranların değişken olarak belirlenmesi halinde bu yöntemin muhtemel etkileri konusunda tüketicilerin bilgilendirilmesi şarttır. Bu amaçlarla kullanılabilecek referans faizler ve endeksler Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından belirlenir.

Erken ödeme

MADDE 37- (1) Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabileceği gibi, konut finansmanı borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hallerde, konut finansmanı kuruluşu, erken ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür.

(2) Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi halinde, sözleşmede yer verilmek suretiyle, bir ya da birden fazla ödemenin vadesinden önce yapılması durumunda, konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilebilir. Erken ödeme tazminatı gerekli faiz indirimi yapılarak hesaplanan ve tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen tutarın yüzde ikisini geçemez. Oranların değişken olarak belirlenmesi halinde tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilemez.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

Sigorta yaptırılması

MADDE 38- (1) Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat konut finansmanı kuruluşu tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir.

Diğer hususlar

MADDE 39- (1) Konut finansmanı sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, kredinin ödenmesi ile kapanır. Ancak açılan hesap üzerinden başka işlemler yapılması ve tüketicinin hesabın kapatılmasına yönelik talebi olmaması durumunda hesap kapatılmaz.

(2) Tüketicinin açık talimatı olmaksızın konut finansmanı sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.

(3) Bu Bölüm hükümlerinin uygulanmasında, konut yapı kooperatiflerinin gerçek kişi ortakları da tüketici olarak kabul edilir.

(4) Sözleşme öncesi bilgilendirme, tüketici ile konut finansmanı kuruluşunun hak ve yükümlülükleri, kredi itibarının değerlendirilmesi, sözleşmenin zorunlu içeriği, konut finansmanı reklamları, yeniden finansman, bağlı kredi, temerrüt, erken ödeme ve yıllık maliyet oranının hesaplanması ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Ön ödemeli konut satışı

Ön ödemeli konut satış sözleşmeleri

MADDE 40- (1) Ön ödemeli konut satış sözleşmesi, tüketicinin konut amaçlı bir taşınmazın satış bedelini önceden peşin veya taksitle ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen veya kısmen ödenmesinden sonra taşınmazı tüketiciye devir veya teslim etmeyi üstlendiği sözleşmedir.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

Sigorta yaptırılması

MADDE 38- (1) Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat konut finansmanı kuruluşu tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir.

Diğer hususlar

MADDE 39- (1) Konut finansmanı sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması halinde kredinin ödenmesi ile kapanır.

(2) Tüketicinin açık talimatı olmaksızın konut finansmanı sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.

(3) Bu Bölüm hükümlerinin uygulanmasında, konut yapı kooperatiflerinin gerçek kişi ortakları da tüketici olarak kabul edilir.

(4) Sözleşme öncesi bilgilendirme, tüketici ile konut finansmanı kuruluşunun hak ve yükümlülükleri, sözleşmenin zorunlu içeriği, konut finansmanı reklamları, yeniden finansman, bağlı kredi, temerrüt, erken ödeme ve yıllık maliyet oranının hesaplanması ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Ön ödemeli konut satışı

Ön ödemeli konut satış sözleşmeleri

MADDE 40- (1) Ön ödemeli konut satış sözleşmesi, tüketicinin konut amaçlı bir taşınmazın satış bedelini önceden peşin veya taksitle ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen veya kısmen ödenmesinden sonra taşınmazı tüketiciye devir veya teslim etmeyi üstlendiği sözleşmedir.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(2) Tüketicilere sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce, Bakanlıkça belirlenen hususları içeren ön bilgilendirme formu verilmek zorundadır.

(3) Yapı ruhsatı alınmadan, tüketicilerle ön ödemeli konut satış sözleşmesi yapılamaz.

Şekil şartı

MADDE 41- (1) Ön ödemeli konut satışının tapu siciline tescil edilmesi, satış vaadi sözleşmesinin ise noterde düzenleme şeklinde yapılması zorunludur. Aksi halde satıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

(2) Satıcı, geçerli bir sözleşme yapılmış olmadıkça tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez.

Teminat

MADDE 42- (1) Bakanlıkça belirlenen büyüklüğün üzerindeki projeler için satıcının ön ödemeli konut satışına başlamadan önce; kapsamı, koşulları ve uygulama esasları Hazine Müsteşarlığınca belirlenen bina tamamlama sigortası yaptırması veya Bakanlıkça belirlenen diğer teminat veya şartları sağlaması zorunludur.

(2) Bina tamamlama sigortası kapsamında sağlanan tazminat, teminat ve benzeri güvenceler iflas veya tasfiye masasına dâhil edilemez, haczolunamaz, üzerlerine ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz konulamaz.

Cayma hakkı

MADDE 43- (1) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin ön ödemeli konut satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(2) Tüketicilere sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce, Bakanlıkça belirlenen hususları içeren ön bilgilendirme formu verilmek zorundadır.

(3) Yapı ruhsatı alınmadan, tüketicilerle ön ödemeli konut satış sözleşmesi yapılamaz.

Şekil şartı

MADDE 41- (1) Ön ödemeli konut satışının tapu siciline tescil edilmesi, satış vaadi sözleşmesinin ise noterde düzenleme şeklinde yapılması zorunludur. Aksi halde satıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

(2) Satıcı, geçerli bir sözleşme yapılmış olmadıkça tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez.

Teminat

MADDE 42- (1) Bakanlıkça projedeki konut adedi ya da projenin toplam bedeli kriterine göre belirlenecek büyüklüğün üzerindeki projeler için satıcının ön ödemeli konut satışına başlamadan önce; kapsamı, koşulları ve uygulama esasları Hazine Müsteşarlığınca belirlenen bina tamamlama sigortası yaptırması veya Bakanlıkça belirlenen diğer teminat ve şartları sağlaması zorunludur.

(2) Bina tamamlama sigortası kapsamında sağlanan tazminat, teminat ve benzeri güvenceler iflas veya tasfiye masasına dâhil edilemez, haczolunamaz, üzerlerine ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz konulamaz.

Cayma hakkı

MADDE 43- (1) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin ön ödemeli konut satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(2) Taşınmazın kısmen veya tamamen bağlı krediyle alınması durumunda bağlı kredi sözleşmesi, sözleşmenin kurulduğu tarihte hüküm doğurmak üzere bu maddede öngörülen cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer. Konut finansmanı kuruluşu cayma hakkı süresi içerisinde tüketiciden faiz, komisyon, yasal yükümlülük ve benzeri isimler altında hiçbir masraf talep edemez.

(3) Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içerisinde edinimlerini iade eder.

Konutun teslimi

MADDE 44- (1) Ön ödemeli konut satışında devir veya teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuzaltı ayı geçemez. Kat irtifakının tüketici adına tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte zilyetliğin devri halinde de devir ve teslim yapılmış sayılır.

Sözleşmeden dönme

MADDE 45- (1) Ön ödemeli konut satışında, devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı; konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.

(2) Satıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmezse tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez. Tüketicinin ölmesi veya kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesi ya da sözleşmenin yerine olağan koşullarla yapılacak bir taksitle satış sözleşmesinin konulmasına ilişkin önerisinin satıcı tarafından kabul edilmemesi yüzünden sözleşmeden dönülmesi hallerinde tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(2) Taşınmazın kısmen veya tamamen bağlı krediyle alınması durumunda bağlı kredi sözleşmesi, sözleşmenin kurulduğu tarihte hüküm doğurmak üzere bu maddede öngörülen cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer. Konut finansmanı kuruluşu cayma hakkı süresi içerisinde tüketiciden faiz, komisyon, yasal yükümlülük ve benzeri isimler altında hiçbir masraf talep edemez.

(3) Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içerisinde edinimlerini iade eder.

Konutun teslimi

MADDE 44- (1) Ön ödemeli konut satışında devir veya teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez. Kat irtifakının tüketici adına tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte zilyetliğin devri halinde de devir ve teslim yapılmış sayılır.

Sözleşmeden dönme

MADDE 45- (1) Ön ödemeli konut satışında, devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı; konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.

(2) Satıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmezse tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez. Tüketicinin ölmesi veya kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesi ya da sözleşmenin yerine olağan koşullarla yapılacak bir taksitle satış sözleşmesinin konulmasına ilişkin önerisinin satıcı tarafından kabul edilmemesi yüzünden sözleşmeden dönülmesi hallerinde tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(3) Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketiciciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciciyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç doksan gün içerisinde tüketiciciye geri verilir. Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içerisinde edinimlerini iade eder.

Diğer hususlar

MADDE 46- (1) Sözleşme öncesi bilgilendirme, sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı ve sözleşmeden dönme ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

BEŞİNCİ BÖLÜM**Diğer Tüketici Sözleşmeleri****İşyeri dışında kurulan sözleşmeler**

MADDE 47- (1) Satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında;

a) Teklifin tüketici ya da satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılmasına bakılmaksızın işyeri dışında, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulan,

b) Tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında tüketiciyle işyeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında, satıcı veya sağlayıcının işyerinde ya da herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla kurulan,

c) Mal ve hizmetlerin tüketiciye tanıtımı ya da satışı amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından düzenlenen bir gezi esnasında kurulan,

sözleşmeler işyeri dışında kurulan sözleşmeler olarak kabul edilir.

(2) İşyeri dışında kurulan sözleşmeler, Bakanlık tarafından yetkilendirilmiş satıcı veya sağlayıcı tarafından kurulur.

(3) Tüketicinin, işyeri dışında kurulan sözleşme ya da buna karşılık gelen herhangi bir öneri ile bağlanmadan önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda açık ve anlaşılır şekilde bilgilendirilmesi zorunludur. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(3) Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketiciciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciciyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç doksan gün içerisinde tüketiciciye geri verilir. Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içerisinde edinimlerini iade eder.

Diğer hususlar

MADDE 46- (1) Sözleşme öncesi bilgilendirme, sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı ve sözleşmeden dönme ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

BEŞİNCİ BÖLÜM**Diğer Tüketici Sözleşmeleri****İşyeri dışında kurulan sözleşmeler**

MADDE 47- (1) Satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında;

a) Teklifin tüketici ya da satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılmasına bakılmaksızın işyeri dışında, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulan,

b) Tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında tüketiciyle işyeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında, satıcı veya sağlayıcının işyerinde ya da herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla kurulan,

c) Mal ve hizmetlerin tüketiciye tanıtımı ya da satışı amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından düzenlenen bir gezi esnasında kurulan,

sözleşmeler işyeri dışında kurulan sözleşmeler olarak kabul edilir.

(2) İşyeri dışında kurulan sözleşmeler, Bakanlık tarafından yetkilendirilmiş satıcı veya sağlayıcı tarafından kurulur.

(3) Tüketicinin, işyeri dışında kurulan sözleşme ya da buna karşılık gelen herhangi bir öneri ile bağlanmadan önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda açık ve anlaşılır şekilde bilgilendirilmesi zorunludur. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(4) İşyeri dışında kurulan sözleşmeler yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme kurmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez. Satıcı veya sağlayıcı; tüketicinin kendi el yazısı ile sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamak, sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek ve mal veya hizmeti tüketiciye sunmakla yükümlüdür. Sözleşmenin tüketiciye teslim edildiğinin ve mal veya hizmetin sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(5) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Cayma süresi içerisinde satıcı veya sağlayıcı sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma süresi içerisinde malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

(6) Satıcı veya sağlayıcının bu maddede belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket etmesi veya tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmemesi durumunda, tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her halükarda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

(7) Sözleşmenin zorunlu içeriği, kapsam dışı sözleşmeler, doğrudan satışlar, çok katlı kazanç sistemleri, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat, satış yapacaklarda aranacak nitelikler ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(4) İşyeri dışında kurulan sözleşmeler yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme kurmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez. Satıcı veya sağlayıcı; tüketicinin kendi el yazısı ile sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamak, sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek ve mal veya hizmeti tüketiciye sunmakla yükümlüdür. Sözleşmenin tüketiciye teslim edildiğinin ve mal veya hizmetin sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(5) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Cayma süresi içerisinde satıcı veya sağlayıcı sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma süresi içerisinde malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

(6) Satıcı veya sağlayıcının bu maddede belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket etmesi veya tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmemesi durumunda, tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her halükarda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

(7) Sözleşmenin zorunlu içeriği, kapsam dışı sözleşmeler, doğrudan satışlar, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat, satış yapacaklarda aranacak nitelikler ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

Mesafeli sözleşmeler

MADDE 48- (1) Mesafeli sözleşme, satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.

(2) Tüketici, mesafeli sözleşmeyi ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda ve siparişi onaylandığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda açık ve anlaşılır şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilir. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(3) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı andan itibaren taahhüt edilen süre içerisinde edimini yerine getirir. Mal satışlarında bu süre her halükarda otuz günü geçemez. Satıcı veya sağlayıcının bu süre içerisinde edimini yerine getirmemesi durumunda tüketici sözleşmeyi feshedebilir.

(4) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her halükarda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer. Tüketici, cayma hakkı süresi içerisinde malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

(5) Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle ve satıcı veya sağlayıcı

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

Mesafeli sözleşmeler

MADDE 48- (1) Mesafeli sözleşme, satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.

(2) Tüketici, mesafeli sözleşmeyi ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda ve siparişi onaylandığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda açık ve anlaşılır şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilir. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(3) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı andan itibaren taahhüt edilen süre içerisinde edimini yerine getirir. Mal satışlarında bu süre her halükarda otuz günü geçemez. Satıcı veya sağlayıcının bu süre içerisinde edimini yerine getirmemesi durumunda tüketici sözleşmeyi feshedebilir.

(4) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her halükarda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer. Tüketici, cayma hakkı süresi içerisinde malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

(5) Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

adına bedel tahsil ederek mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu maddede yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur.

(6) Mesafeli sözleşmelerde, kapsam dışı sözleşmeler, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler

MADDE 49- (1) Finansal hizmetler, her türlü banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım ve ödeme ile ilgili hizmetleri ifade eder. Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme, finansal hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, sağlayıcı ile tüketici arasında uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.

(2) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmenin kurulmasına ilişkin iradesini açıklamadan önce, cayma hakkı, tüketicinin kabul beyanı vermesi halinde yükümlülük altına gireceği ve ayrıntıları Bakanlıkça belirlenen diğer hususlarda, açık, anlaşılır ve kullanılan iletişim araçlarına uygun bir şekilde bilgilendirilmesi zorunludur. Bu bilgilendirmenin ticari amaçla yapıldığı anlaşılır olmalı ve sesli iletişim araçlarının kullanıldığı hallerde sağlayıcının kimliği ile görüşme talebinin sebebi her görüşmenin başında belirtilmelidir. Tüketicinin sözleşmenin kurulmasına dair kabul beyanı kullanılan iletişim araçlarına uygun olarak fiziki veya elektronik ortamda tespit veya kayıt edilir. Sağlayıcı, cayma hakkının iletilmesi ile fiziki veya elektronik ortamda yapılacak tespit veya kayıtlar için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu maddede yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları tutmak ve istenilmesi halinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür. Ancak bu fıkra kapsamında aracılık edenler, satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerinden dolayı sorumludur.

(6) Mesafeli sözleşmelerde, kapsam dışı sözleşmeler, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler

MADDE 49- (1) Finansal hizmetler, her türlü banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım ve ödeme ile ilgili hizmetleri ifade eder. Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme, finansal hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, sağlayıcı ile tüketici arasında uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.

(2) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmenin kurulmasına ilişkin iradesini açıklamadan önce, cayma hakkı, tüketicinin kabul beyanı vermesi halinde yükümlülük altına gireceği ve ayrıntıları Bakanlıkça belirlenen diğer hususlarda, açık, anlaşılır ve kullanılan iletişim araçlarına uygun bir şekilde bilgilendirilmesi zorunludur. Bu bilgilendirmenin ticari amaçla yapıldığı anlaşılır olmalı ve sesli iletişim araçlarının kullanıldığı hallerde sağlayıcının kimliği ile görüşme talebinin sebebi her görüşmenin başında belirtilmelidir. Tüketicinin sözleşmenin kurulmasına dair kabul beyanı kullanılan iletişim araçlarına uygun olarak fiziki veya elektronik ortamda tespit veya kayıt edilir. Sağlayıcı, cayma hakkının iletilmesi ile fiziki veya elektronik ortamda yapılacak tespit veya kayıtlar için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(3) Sağlayıcının, sözleşmenin bütün şartlarını ve Bakanlıkça belirlenen diğer hususları, kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye iletmesi zorunludur. Bu yükümlülük, tüketicinin sözleşmeyi kuran iradesini yöneltmesinden önce veya tüketicinin talebi üzerine yazılı bilgilendirmeye elverişli olmayan bir uzaktan iletişim aracı kullanılarak sözleşmenin kurulması halinde sözleşmenin kurulmasından hemen sonra yerine getirilir.

(4) Tüketici, sözleşme ilişkisinin devam ettiği süre içerisinde herhangi bir ücret ödemeksizin sözleşmenin kâğıt üzerinde yazılı bir örneğini talep edebilir. Ayrıca tüketici, finansal hizmetin niteliğiyle bağdaşması halinde kullanılan uzaktan iletişim aracını değiştirme hakkına sahiptir.

(5) Tüketici, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerden on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispatla yükümlüdür. Sigorta sözleşmelerine ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde ise cayma süresi hakkında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler uygulanır.

(6) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesine ilişkin talebini herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla iletmesi yeterlidir. Tüketici, sözleşmeyi sona erdirmek için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem kullanmak zorunda bırakılamaz.

(7) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, uzaktan iletişim araçlarının kullanılması, kapsam dışı sözleşmeler, kartla ödeme, tüketici ile sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(3) Sağlayıcının, sözleşmenin bütün şartlarını ve Bakanlıkça belirlenen diğer hususları, kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye iletmesi zorunludur. Bu yükümlülük, tüketicinin sözleşmeyi kuran iradesini yöneltmesinden önce veya tüketicinin talebi üzerine yazılı bilgilendirmeye elverişli olmayan bir uzaktan iletişim aracı kullanılarak sözleşmenin kurulması halinde sözleşmenin kurulmasından hemen sonra yerine getirilir.

(4) Tüketici, sözleşme ilişkisinin devam ettiği süre içerisinde herhangi bir ücret ödemeksizin sözleşmenin kâğıt üzerinde yazılı bir örneğini talep edebilir. Ayrıca tüketici, finansal hizmetin niteliğiyle bağdaşması halinde kullanılan uzaktan iletişim aracını değiştirme hakkına sahiptir.

(5) Tüketici, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerden on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispatla yükümlüdür. Sigorta sözleşmelerine ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde ise cayma süresi hakkında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler uygulanır.

(6) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesine ilişkin talebini herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla iletmesi yeterlidir. Tüketici, sözleşmeyi sona erdirmek için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem kullanmak zorunda bırakılamaz.

(7) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, uzaktan iletişim araçlarının kullanılması, kapsam dışı sözleşmeler, kartla ödeme, tüketici ile sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

Devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri

MADDE 50- (1) Devre tatil sözleşmesi, bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye bu süre zarfında birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama imkânı veren sözleşmelerdir.

(2) Devre tatil sözleşmeleri ile sağlanan hakkın şahsi veya aynı bir hak olması bu maddenin uygulanmasını engellemez. Devre tatile konu taşınmazın inşa edileceği arsa için yapı ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli devre tatil sözleşmesi yapılamaz.

(3) Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmesi, bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye, belirlenen süre zarfında konaklamaya veya konaklama ile birlikte seyahat ya da diğer hizmetlerin beraber sunulduğu durumlara ilişkin indirim yahut diğer menfaatlerden faydalanma hakkı verilen sözleşmelerdir.

(4) Tüketicilere aşağıdaki sözleşmelerin kurulmasından en az bir gün önce, Bakanlıkça belirlenen hususları içeren ön bilgilendirme formu verilmesi zorunludur:

- Devre tatil sözleşmeleri.
- Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri.
- Değişim sözleşmeleri.
- Satıcı veya sağlayıcının, devre tatil veya uzun süreli tatil hizmetinin alınıp satılması hususunda tüketiciye yardımcı olduğu yeniden satış sözleşmeleri.

(5) Mesafeli satış yöntemiyle kurulan sözleşmeler hariç olmak üzere satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin kendi el yazısıyla sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamakla yükümlüdür. Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur. Daha ağır şekil şartları öngören kanun hükümleri saklıdır.

(6) Tüketici, tecrübe ve muayene koşuluna bağlı olan bu sözleşmelerden on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

Devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri

MADDE 50- (1) Devre tatil sözleşmesi, bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye bu süre zarfında birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama imkânı veren sözleşmelerdir.

(2) Devre tatil sözleşmeleri ile sağlanan hakkın şahsi veya aynı bir hak olması bu maddenin uygulanmasını engellemez. Devre tatile konu taşınmazın inşa edileceği arsa için yapı ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli devre tatil sözleşmesi yapılamaz.

(3) Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmesi, bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye, belirlenen süre zarfında konaklamaya veya konaklama ile birlikte seyahat ya da diğer hizmetlerin beraber sunulduğu durumlara ilişkin indirim yahut diğer menfaatlerden faydalanma hakkı verilen sözleşmelerdir.

(4) Tüketicilere aşağıdaki sözleşmelerin kurulmasından en az bir gün önce, Bakanlıkça belirlenen hususları içeren ön bilgilendirme formu verilmesi zorunludur:

- Devre tatil sözleşmeleri.
- Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri.
- Değişim sözleşmeleri.
- Satıcı veya sağlayıcının, devre tatil veya uzun süreli tatil hizmetinin alınıp satılması hususunda tüketiciye yardımcı olduğu yeniden satış sözleşmeleri.

(5) Mesafeli satış yöntemiyle kurulan sözleşmeler hariç olmak üzere satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin kendi el yazısıyla sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamakla yükümlüdür. Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur. Daha ağır şekil şartları öngören kanun hükümleri saklıdır.

(6) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

ödemeksizin cayma hakkına sahiptir. Cayma süresi dolmadan satıcı veya sağlayıcı, tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri ve bu sözleşmelerle birlikte düzenlenmiş olan yeniden satım, değişim ve ilgili diğer tüm sözleşmeler cayma hakkının kullanılması ile birlikte kendiliğinden sona erer.

(7) Tüketicinin ödeyeceği bedel, kısmen veya tamamen satıcı veya sağlayıcı ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanılarak bir kredi veren tarafından karşılanıyorsa, tüketicinin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirimin cayma süresi içerisinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi halinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.

(8) Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti, yeniden satım, değişim sözleşmeleri ve ön bilgilendirmenin içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, ön ödemeli satışlar ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

süresi dolmadan satıcı veya sağlayıcı, tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri ve bu sözleşmelerle birlikte düzenlenmiş olan yeniden satım, değişim ve ilgili diğer tüm sözleşmeler cayma hakkının kullanılması ile birlikte kendiliğinden sona erer.

(7) Tüketicinin ödeyeceği bedel, kısmen veya tamamen satıcı veya sağlayıcı ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanılarak bir kredi veren tarafından karşılanıyorsa, tüketicinin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirimin cayma süresi içerisinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi halinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.

(8) Bakanlıkça projedeki devre sayısı ya da projenin toplam bedeli kriterlerine göre belirlenecek büyüklüğün üzerindeki projeler için satıcı veya sağlayıcının ön ödemeli devre tatile konu taşınmazın satışına başlamadan önce kapsamı, koşulları ve uygulama esasları Hazine Müsteşarlığınca belirlenen bina tamamlama sigortası yaptırmayı veya Bakanlıkça belirlenen diğer teminat veya şartları sağlaması zorunludur. Bina tamamlama sigortası kapsamında sağlanan tazminat, teminat ve benzeri güvenceler iflas veya tasfiye masasına dâhil edilemez, haczolunamaz, üzerlerine ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz konulamaz.

(9) Devre tatile konu taşınmazın ön ödemeli satılması durumunda, devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı, sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar tazminat talep edebilir. Satıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmezse tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez. Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketicie iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge,

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

dönme bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç doksan gün içerisinde tüketiciye geri verilir. Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içerisinde edinimlerini iade eder.

(10) Devre tatil amaçlı taşınmazın ön ödemeli satışında devir ve teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez.

(11) Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti, yeniden satım, değişim sözleşmeleri ve ön bilgilendirmenin içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, ön ödemeli satışlar ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Paket tur sözleşmeleri

MADDE 51- (1) Paket tur sözleşmesi, paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından aşağıdaki hizmetlerden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdigi sözleşmelerdir:

- a) Ulaştırma.
- b) Konaklama.
- c) Ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetleri.

(2) Turun ayrıntılarının, paket tur düzenleyicisi, aracısı veya tüketici tarafından belirlenmiş olması veya aynı paket tur içindeki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılması hallerinde de bu madde hükümleri uygulanır.

(3) Paket tur düzenleyicisinin Türkiye’de temsilcisinin bulunmadığı hallerde paket tur aracısı paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olur.

(4) Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketiciye ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur.

(5) Paket tur düzenleyicileri veya aracıları, yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmelerinin bir nüshasını kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye vermek zorundadır.

Paket tur sözleşmeleri

MADDE 51- (1) Paket tur sözleşmesi, paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından aşağıdaki hizmetlerden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmidört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdigi sözleşmelerdir:

- a) Ulaştırma.
- b) Konaklama.
- c) Ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetleri.

(2) Turun ayrıntılarının, paket tur düzenleyicisi, aracısı veya tüketici tarafından belirlenmiş olması veya aynı paket tur içindeki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılması hallerinde de bu madde hükümleri uygulanır.

(3) Paket tur düzenleyicisinin Türkiye’de temsilcisinin bulunmadığı hallerde paket tur aracısı paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olur.

(4) Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketiciye ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur.

(5) Paket tur düzenleyicileri veya aracıları, yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmelerinin bir nüshasını kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye vermek zorundadır.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(6) Tüketici, kendisinden kaynaklanmayan nedenlerle paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi veya turun başlamadan önce iptal edilmesi hallerinde bu değişikliği veya paket tur düzenleyicisi tarafından sunulan alternatif bir turu kabul edebileceği gibi sözleşmeden dönme hakkına da sahiptir. Sözleşmeden dönülmesi halinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, dönme bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içinde tüketicinin ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın iade etmesi zorunludur.

(7) Tüketicinin, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik nedeniyle bedelin indirilmesini talep etme hakkı vardır. Paket tur düzenleyicisinin, tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde tüketici sözleşmeden dönebilir. Bu hallerde paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer. Yapılmış olan ödemelerin sözleşmeden döndüğü tarihten itibaren en geç yedi gün içinde tüketiciye iade edilmesi zorunludur. Ancak paket tur düzenleyicisi o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için tüketiciden hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep edebilir.

(8) 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.

(9) Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilir.

(10) Ön bilgilendirme, sözleşmenin içeriği, paket turun devri, sözleşmede değişiklik yapılmasının koşulları ve bu hallerde tüketicinin hakları, paket turun iptal edilmesinin sonuçları,

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(6) Tüketici, kendisinden kaynaklanmayan nedenlerle paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi veya turun başlamadan önce iptal edilmesi hallerinde bu değişikliği veya paket tur düzenleyicisi tarafından sunulan alternatif bir turu kabul edebileceği gibi sözleşmeden dönme hakkına da sahiptir. Sözleşmeden dönülmesi halinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, dönme bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren tüketicinin ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın derhal iade etmesi zorunludur.

(7) Tüketicinin, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik nedeniyle bedelin indirilmesini talep etme hakkı vardır. Paket tur düzenleyicisinin, tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde tüketici sözleşmeden dönebilir. Bu hallerde paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer. Yapılmış olan ödemelerin sözleşmeden döndüğü tarihten itibaren tüketiciye derhal iade edilmesi zorunludur. Ancak paket tur düzenleyicisi o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için tüketiciden hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep edebilir.

(8) 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.

(9) Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilir.

(10) Ön bilgilendirme, sözleşmenin içeriği, paket turun devri, sözleşmede değişiklik yapılmasının koşulları ve bu hallerde tüketicinin hakları, paket turun iptal edilmesinin sonuçları, paket tur düzenleyicisinin ve aracısının sorumlulukları,

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

paket tur düzenleyicisinin ve aracısının sorumlulukları, tüketicinin hangi hallerde tazminat talep edebileceği, sözleşmeden dönme ve sonuçları ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Abonelik sözleşmeleri

MADDE 52- (1) Abonelik sözleşmesi, tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmelerdir.

(2) Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.

(3) Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz; ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi halinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir.

(4) Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir. Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde de tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Fesih bildiriminin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem belirleyemez.

(5) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin aboneliğe son verme isteğini yönetmelikle belirlenen süreler içinde yerine getirmekle yükümlüdür. Aboneliğin belirlenen süreler içerisinde sona erdirilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlanılmış olsa dahi, tüketiciden herhangi bir

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

tüketicinin hangi hallerde tazminat talep edebileceği, sözleşmeden dönme ve sonuçları ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Abonelik sözleşmeleri

MADDE 52- (1) Abonelik sözleşmesi, tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmelerdir.

(2) Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.

(3) Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz; ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi halinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir.

(4) Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir. Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde de tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Fesih bildiriminin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem belirleyemez.

(5) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin aboneliğe son verme isteğini yönetmelikle belirlenen süreler içinde yerine getirmekle yükümlüdür. Aboneliğin belirlenen süreler içerisinde sona erdirilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren mal veya hizmetten

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

bedel talep edilemez. Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren onbeş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan ücretin geri kalan kısmını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlüdür.

(6) Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshedilmesi ile ilgili bildirim ve taleplere ilişkin işlemleri yerine getirmek üzere gerekli tedbirleri almak ve gerektiğinde uygun bir sistem kurup bu sistemi kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür.

(7) Sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Sürelî yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamaları

MADDE 53- (1) Sürelî yayın kuruluşlarınca düzenlenen ve her ne amaç ve şekilde olursa olsun, bilet, kupon, iştirak numarası, oyun, çekiliş ve benzeri yollarla sürelî yayın dışında ikinci bir mal veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği veya verildiği promosyon uygulamalarında, yönetmelikle belirlenen sürelî yayıncılık amaçlarına uygun kültürel mal veya hizmetler dışında başka bir mal veya hizmet verilemez.

(2) Sürelî yayının birden fazla sayıda satın alınmasını gerektiren ve belirli bir zamana yayılan promosyon uygulamalarının süresi; günlük sürelî yayınlarda yetmişbeş günü, haftalık sürelî yayınlarda onsekiz haftayı, daha uzun sürelî yayınlarda ise oniki ayı geçemez.

(3) Sürelî yayın kuruluşu, promosyon uygulamasına ait reklamlarda uygulamaya konu olan mal veya hizmetin Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programını ilân etmek ve bu mal veya hizmetin teslim ve ifasını, promosyon uygulamasının bitiminden itibaren kırkbeş gün içinde yerine getirmek zorundadır.

(4) Promosyon uygulaması süresince, sürelî yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

yararlanılmış olsa dahi, tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez. Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren on beş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan ücretin geri kalan kısmını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlüdür.

(6) Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshedilmesi ile ilgili bildirim ve taleplere ilişkin işlemleri yerine getirmek üzere gerekli tedbirleri almak ve gerektiğinde uygun bir sistem kurup bu sistemi kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür.

(7) Sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Sürelî yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamaları

MADDE 53- (1) Sürelî yayın kuruluşlarınca düzenlenen ve her ne amaç ve şekilde olursa olsun, bilet, kupon, iştirak numarası, oyun, çekiliş ve benzeri yollarla sürelî yayın dışında ikinci bir mal veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği veya verildiği promosyon uygulamalarında, yönetmelikle belirlenen sürelî yayıncılık amaçlarına uygun kültürel mal veya hizmetler dışında başka bir mal veya hizmet verilemez.

(2) Sürelî yayının birden fazla sayıda satın alınmasını gerektiren ve belirli bir zamana yayılan promosyon uygulamalarının süresi; günlük sürelî yayınlarda yetmiş beş günü, haftalık sürelî yayınlarda on sekiz haftayı, daha uzun sürelî yayınlarda ise on iki ayı geçemez.

(3) Sürelî yayın kuruluşu, promosyon uygulamasına ait reklamlarda uygulamaya konu olan mal veya hizmetin Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programını ilân etmek ve bu mal veya hizmetin teslim ve ifasını, promosyon uygulamasının bitiminden itibaren kırk beş gün içinde yerine getirmek zorundadır.

(4) Promosyon uygulaması süresince, sürelî yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

maliyet artışı nedeniyle artırılmaz. Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet bedelinin tamamının veya bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenemez.

(5) Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet taahhüdü ve dağıtımı bölünerek yapılamaz ve bu mal veya hizmetin ayrılmaz ya da tamamlayıcı parçaları da ayrı bir promosyon konusu haline getirilemez. Bu Kanunun uygulanmasında ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen her bir mal veya hizmete ilişkin işlemler bağımsız bir promosyon uygulaması olarak kabul edilir.

(6) Süreli yayın kuruluşları tarafından düzenlenmeyen ancak süreli yayınlara doğrudan veya dolaylı ilişkilendirilen promosyon uygulamaları da bu madde hükümlerine tabidir.

(7) Promosyon uygulamalarına ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

BEŞİNCİ KISIM**Tüketicinin Bilgilendirilmesi ve
Menfaatlerinin Korunması****Fiyat etiketi**

MADDE 54- (1) Perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde tüketicinin ödeyeceği tüm vergiler dâhil satış fiyatı ve birim fiyatını gösteren, 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 bu madde hükmüne göre düzenlenerek asılır.

(2) Etiket, tarife ve fiyat listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanır.

(3) İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimli satış fiyatı, indirimden önceki fiyatı ve indirim oranı, tarife ve fiyat listeleri ile etiketlerinde gösterilir. İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimden önceki fiyattan satışa sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

maliyet artışı nedeniyle artırılmaz. Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet bedelinin tamamının veya bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenemez.

(5) Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet taahhüdü ve dağıtımı bölünerek yapılamaz ve bu mal veya hizmetin ayrılmaz ya da tamamlayıcı parçaları da ayrı bir promosyon konusu haline getirilemez. Bu Kanunun uygulanmasında ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen her bir mal veya hizmete ilişkin işlemler bağımsız bir promosyon uygulaması olarak kabul edilir.

(6) Süreli yayın kuruluşları tarafından düzenlenmeyen ancak süreli yayınlara doğrudan veya dolaylı ilişkilendirilen promosyon uygulamaları da bu madde hükümlerine tabidir.

(7) Promosyon uygulamalarına ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

BEŞİNCİ KISIM**Tüketicinin Bilgilendirilmesi ve
Menfaatlerinin Korunması****Fiyat etiketi**

MADDE 54- (1) Perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde tüketicinin ödeyeceği tüm vergiler dâhil satış fiyatı ve birim fiyatını gösteren, 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 bu madde hükmüne göre düzenlenerek asılır.

(2) Etiket, tarife ve fiyat listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanır.

(3) İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimli satış fiyatı, indirimden önceki fiyatı, tarife ve fiyat listeleri ile etiketlerinde gösterilir. İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimden önceki fiyattan daha düşük fiyatla satışa sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(4) Bakanlık ve belediyeler, bu madde hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle görevlidirler.

(5) Etiket, tarife ve fiyat listeleri, indirimli satışlara ilişkin süre ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Tanıtma ve kullanma kılavuzu

MADDE 55- (1) Tüketicinin kullanımına sunulan malların tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla, gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satışa sunulması zorunludur.

(2) Malın güvenli kullanımına ilişkin hususların malın üzerinde yer alması halinde yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunludur.

(3) Malların ilgili teknik düzenlemesi uyarınca kişinin sağlığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu malın güvenli kullanılabilmesi için malın üzerine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulur veya yazılır.

(4) Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarının hazırlanması sorumluluğu üretici ve ithalatçıya; tüketiciye verilmesi ve teslim edildiğinin ispat sorumluluğu ise satıcıya aittir.

(5) Hangi malların tanıtma ve kullanma kılavuzu ve etiket ile satılmak zorunda olduğu ve bunlarda bulunması gereken asgari unsurlar ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Garanti belgesi

MADDE 56- (1) Üretici ve ithalatçılar, tüketiciye yönelik üretilen veya ithal edilen mallar için içeriği yönetmelikle belirlenen bir garanti belgesi düzenlemek zorundadır. Bu belgenin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğu satıcıya aittir.

(2) Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlamak üzere asgari iki yıldır. Ancak, özelliği nedeniyle bazı malların garanti şartları Bakanlıkça başka bir ölçü birimi ile belirlenebilir.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(4) Bakanlık, belediyeler ve ilgili odalar, bu madde hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle görevlidirler.

(5) Etiket, tarife ve fiyat listeleri, indirimli satışlara ilişkin süre ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Tanıtma ve kullanma kılavuzu

MADDE 55- (1) Tüketicinin kullanımına sunulan malların tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla, gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satışa sunulması zorunludur.

(2) Malın güvenli kullanımına ilişkin hususların malın üzerinde yer alması halinde yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunludur.

(3) Malların ilgili teknik düzenlemesi uyarınca kişinin sağlığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu malın güvenli kullanılabilmesi için malın üzerine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulur veya yazılır.

(4) Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarının hazırlanması sorumluluğu üretici ve ithalatçıya; tüketiciye verilmesi ve teslim edildiğinin ispat sorumluluğu ise satıcıya aittir.

(5) Hangi malların tanıtma ve kullanma kılavuzu ve etiket ile satılmak zorunda olduğu ve bunlarda bulunması gereken asgari unsurlar ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Garanti belgesi

MADDE 56- (1) Üretici ve ithalatçılar, tüketiciye yönelik üretilen veya ithal edilen mallar için içeriği yönetmelikle belirlenen bir garanti belgesi düzenlemek zorundadır. Bu belgenin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğu satıcıya aittir.

(2) Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlamak üzere asgari iki yıldır. Ancak, özelliği nedeniyle bazı malların garanti şartları Bakanlıkça başka bir ölçü birimi ile belirlenebilir.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(3) Tüketici bu Kanunun 11 inci maddesinde belirtilen seçimlik haklarından onarım hakkını kullanmışsa, malın garanti süresi içerisinde tekrar arızalanması veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hallerinde 11 inci maddede yer alan diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Satıcı tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

(4) Hangi malların garanti belgesi ile satılmak zorunda olduğu ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

İhtiyari garanti

MADDE 57- (1) İhtiyari garanti, tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla mal veya hizmetle ilgili; değişim, onarım, bakım, bedel iadesi ve benzeri hususlarda satıcı, sağlayıcı, üretici veya ithalatçı tarafından verilen ilave taahhüdü ifade eder.

(2) İhtiyari garanti taahhüdü süresince, taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle tüketiciden masraf talep edilemez.

(3) Taahhütte bulunan, taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilânlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır. Bu taahhütte, tüketicinin yasal haklarının saklı olduğu, garantiden faydalanma koşulları, süresi, garanti verenin adı ile iletişim bilgileri yer almak zorundadır.

(4) İhtiyari garanti taahhüdünün tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur.

(5) İhtiyari garanti taahhüdü, bu maddede öngörülen özellikler taşımasa bile taahhütte bulunana bağlıdır.

Satış sonrası hizmetler

MADDE 58- (1) Üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(3) Tüketici bu Kanunun 11 inci maddesinde belirtilen seçimlik haklarından onarım hakkını kullanmışsa, malın garanti süresi içerisinde tekrar arızalanması veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hallerinde 11 inci maddede yer alan diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Satıcı tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

(4) Hangi malların garanti belgesi ile satılmak zorunda olduğu ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

İhtiyari garanti

MADDE 57- (1) İhtiyari garanti, tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla mal veya hizmetle ilgili; değişim, onarım, bakım, bedel iadesi ve benzeri hususlarda satıcı, sağlayıcı, üretici veya ithalatçı tarafından verilen ilave taahhüdü ifade eder.

(2) İhtiyari garanti taahhüdü süresince, taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle tüketiciden masraf talep edilemez.

(3) Taahhütte bulunan, taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilânlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır. Bu taahhütte, tüketicinin yasal haklarının saklı olduğu, garantiden faydalanma koşulları, süresi, garanti verenin adı ile iletişim bilgileri yer almak zorundadır.

(4) İhtiyari garanti taahhüdünün tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur.

(5) İhtiyari garanti taahhüdü, bu maddede öngörülen özellikler taşımasa bile taahhütte bulunana bağlıdır.

Satış sonrası hizmetler

MADDE 58- (1) Üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(2) Üretici veya ithalatçılar, yönetmelikle belirlenen mallar için Bakanlıkça onaylı satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi almak zorundadır.

(3) Bir malın yetkili servis istasyonlarındaki tamir süresi, yönetmelikle belirlenen azami süreyi geçemez.

(4) Üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarını kendileri kurabileceği gibi servis istasyonlarının verdiği hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla kurulu bulunan servis istasyonlarından veya servis organizasyonlarından da faydalanabilir.

(5) Herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları da verdikleri hizmetten dolayı tüketiciye karşı sorumludur.

(6) İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi halinde bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi geçtikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçı sunmak zorundadır.

(7) Servis istasyonlarının kuruluşu, işleyişi, sayısı, özellikleri ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Tüketicinin bilinçlendirilmesi

MADDE 59- (1) Tüketicinin bilinçlendirilmesi konusunda örgün ve yaygın eğitim kurumlarının ders programlarına, Bakanlığın görüşü alınarak Millî Eğitim Bakanlığınca gerekli ilaveler yapılır.

(2) Ülke genelinde yayın yapan radyo ve televizyon kuruluşları 07.00-23.00 saatleri arasında, ayda on dakikadan az olmamak üzere tüketicinin bilinçlendirilmesi amacıyla yayınlar yapmak zorundadır. Yapılan yayınların tarih, saat, süre ve içerik bilgileri liste halinde her ay düzenli olarak Radyo ve Televizyon Üst Kuruluna bildirilir. Bu saatler dışında yapılan yayınlar, aylık on dakikalık süreye dâhil edilmez. Bu süreler, Radyo ve Televizyon Üst Kurulu tarafından denetlenir ve sonuçları Bakanlığa bildirilir.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(2) Üretici veya ithalatçılar, yönetmelikle belirlenen mallar için Bakanlıkça onaylı satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi almak zorundadır.

(3) Bir malın yetkili servis istasyonlarındaki tamir süresi, yönetmelikle belirlenen azami süreyi geçemez.

(4) Üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarını kendileri kurabileceği gibi servis istasyonlarının verdiği hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla kurulu bulunan servis istasyonlarından veya servis organizasyonlarından da faydalanabilir.

(5) Herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları da verdikleri hizmetten dolayı tüketiciye karşı sorumludur.

(6) İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi halinde bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi geçtikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçı sunmak zorundadır.

(7) Servis istasyonlarının kuruluşu, işleyişi, sayısı, özellikleri ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Tüketicinin bilinçlendirilmesi

MADDE 59- (1) Tüketicinin bilinçlendirilmesi konusunda örgün ve yaygın eğitim kurumlarının ders programlarına, Bakanlığın görüşü alınarak Millî Eğitim Bakanlığınca gerekli ilaveler yapılır.

(2) Ülke genelinde yayın yapan radyo ve televizyon kuruluşları 08.00-22.00 saatleri arasında, ayda on dakikadan az olmamak üzere tüketicinin bilinçlendirilmesi amacıyla yayınlar yapmak zorundadır. Yapılan yayınların tarih, saat, süre ve içerik bilgileri liste halinde her ay düzenli olarak Radyo ve Televizyon Üst Kuruluna bildirilir. Bu saatler dışında yapılan yayınlar, aylık on dakikalık süreye dâhil edilmez. Bu süreler, Radyo ve Televizyon Üst Kurulu tarafından denetlenir ve sonuçları Bakanlığa bildirilir.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

Tüketici ödülleri

MADDE 60- (1) Tüketici ödülleri, tüketicinin korunması ve bilinçlendirilmesi ile yasal haklarını kullanmaları konusunda özendirilmesi amaçlarına yönelik olarak verilen ödüllerdir.

(2) Tüketici ödülü ve benzeri isimler altında verilen ödüllerin herhangi bir menfaat temin edilmeksizin verilmesi ve bu ödüllerin önceden ilân edilen objektif kriterlere dayanması esastır.

(3) Tüketici ödülü verilmesine ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

ALTINCI KISIM

Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar **Ticari reklam**

MADDE 61- (1) Ticari reklam, ticaret, iş, zanaat veya bir meslekle bağlantılı olarak; bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralanmasını sağlamak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla reklamverenler tarafından herhangi bir mecrada yazılı, görsel, işitsel ve benzeri yollarla gerçekleştirilen pazarlama iletişimi niteliğindeki duyurulardır.

(2) Ticari reklamların Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, doğru ve dürüst olmaları esastır.

(3) Tüketiciyi aldatıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici, kamu sağlığını bozucu, hastaları, yaşlıları, çocukları ve engellileri istismar edici ticari reklam yapılamaz.

(4) Reklam olduğu açıkça belirtilmeksizin yazı, haber, yayın ve programlarda, mal veya hizmetlere ilişkin isim, marka, logo veya diğer ayırt edici şekil veya ifadelerle ticari unvan veya işletme adlarının reklam yapmak amacıyla yer alması ve tanıtıcı mahiyette sunulması örtülü reklam olarak kabul edilir. Her türlü iletişim aracında sesli, yazılı ve görsel olarak örtülü reklam yapılması yasaktır.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

Tüketici ödülleri

MADDE 60- (1) Tüketici ödülleri, tüketicinin korunması ve bilinçlendirilmesi ile yasal haklarını kullanmaları konusunda özendirilmesi amaçlarına yönelik olarak verilen ödüllerdir.

(2) Tüketici ödülü ve benzeri isimler altında verilen ödüllerin herhangi bir menfaat temin edilmeksizin verilmesi ve bu ödüllerin önceden ilân edilen objektif kriterlere dayanması esastır.

(3) Tüketici ödülü verilmesine ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

ALTINCI KISIM

Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar **Ticari reklam**

MADDE 61- (1) Ticari reklam, ticaret, iş, zanaat veya bir meslekle bağlantılı olarak; bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralanmasını sağlamak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla reklam verenler tarafından herhangi bir mecrada yazılı, görsel, işitsel ve benzeri yollarla gerçekleştirilen pazarlama iletişimi niteliğindeki duyurulardır.

(2) Ticari reklamların Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, doğru ve dürüst olmaları esastır.

(3) Tüketiciyi aldatıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici, kamu sağlığını bozucu, hastaları, yaşlıları, çocukları ve engellileri istismar edici ticari reklam yapılamaz.

(4) Reklam olduğu açıkça belirtilmeksizin yazı, haber, yayın ve programlarda, mal veya hizmetlere ilişkin isim, marka, logo veya diğer ayırt edici şekil veya ifadelerle ticari unvan veya işletme adlarının reklam yapmak amacıyla yer alması ve tanıtıcı mahiyette sunulması örtülü reklam olarak kabul edilir. Her türlü iletişim aracında sesli, yazılı ve görsel olarak örtülü reklam yapılması yasaktır.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(5) Aynı ihtiyaçları karşılayan ya da aynı amaca yönelik rakip mal veya hizmetlerin karşılaştırmalı reklamı yapılabilir.

(6) Reklamverenler ticari reklamlarında yer alan iddiaların doğruluğunu ispatla yükümlüdür.

(7) Reklamverenler, reklam ajansları ve mecra kuruluşları bu madde hükümlerine uymakla yükümlüdür.

(8) Ticari reklamlara ilişkin getirilecek sınırlamalar ile bu reklamlarda uyulması gereken usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

Haksız ticari uygulamalar

MADDE 62- (1) Bir ticari uygulamanın; mesleki özenin gereklerine uymaması ve ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozması veya önemli ölçüde bozma ihtimalinin olması durumunda haksız olduğu kabul edilir. Özellikle aldatıcı veya saldırgan nitelikte olan uygulamalar ile yönetmelik ekinde yer alan uygulamalar haksız ticari uygulama olarak kabul edilir. Tüketicieye yönelik haksız ticari uygulamalar yasaktır.

(2) Ticari uygulamanın haksız olduğunun iddia edilmesi halinde, ticari uygulamada bulunan, bu uygulamasının haksız ticari uygulama olmadığını ispatla yükümlüdür.

(3) Haksız ticari uygulamanın reklam yoluyla gerçekleştirildiği hallerde bu Kanunun 61 inci maddesi hükümleri uygulanır.

(4) Haksız ticari uygulamaların tespit edilmesine ve bunların denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile her halükarda haksız ticari uygulama olarak kabul edilecek uygulamalar yönetmelikle belirlenir.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(5) Aynı ihtiyaçları karşılayan ya da aynı amaca yönelik rakip mal veya hizmetlerin karşılaştırmalı reklamı yapılabilir.

(6) Reklam verenler ticari reklamlarında yer alan iddiaların doğruluğunu ispatla yükümlüdür.

(7) Reklam verenler, reklam ajansları ve mecra kuruluşları bu madde hükümlerine uymakla yükümlüdür.

(8) Ticari reklamlara ilişkin getirilecek sınırlamalar ile bu reklamlarda uyulması gereken usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

Haksız ticari uygulamalar

MADDE 62- (1) Bir ticari uygulamanın; mesleki özenin gereklerine uymaması ve ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozması veya önemli ölçüde bozma ihtimalinin olması durumunda haksız olduğu kabul edilir. Özellikle aldatıcı veya saldırgan nitelikte olan uygulamalar ile yönetmelik ekinde yer alan uygulamalar haksız ticari uygulama olarak kabul edilir. Tüketicieye yönelik haksız ticari uygulamalar yasaktır.

(2) Ticari uygulamanın haksız olduğunun iddia edilmesi halinde, ticari uygulamada bulunan, bu uygulamasının haksız ticari uygulama olmadığını ispatla yükümlüdür.

(3) Haksız ticari uygulamanın reklam yoluyla gerçekleştirildiği hallerde bu Kanunun 61 inci maddesi hükümleri uygulanır.

(4) Haksız ticari uygulamaların tespit edilmesine ve bunların denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile her halükarda haksız ticari uygulama olarak kabul edilecek uygulamalar yönetmelikle belirlenir.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

Reklam Kurulu

MADDE 63- (1) Ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirleme ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yapma, bu hususlar çerçevesinde inceleme ve gerektiğinde denetim yapma, inceleme ve denetim sonucuna göre durdurma veya aynı yöntemle düzeltme veya idari para cezası veya gerekli görülen hallerde de üç aya kadar tedbiren durdurma cezası verme hususlarında görevli bir Reklam Kurulu oluşturulur. Kurul tedbiren durdurma kararı verme yetkisini Reklam Kurulu başkanına devredebilir. Kurulun kararları Bakanlıkça uygulanır.

(2) Başkanlığı, Bakanın görevlendireceği ilgili Genel Müdür tarafından yürütülen Reklam Kurulu;

a) Bakanlığın ilgili Genel Müdür Yardımcıları arasından görevlendireceği bir üye,

b) Adalet Bakanlığının, bu Bakanlıkta idari görevlerde çalışan hâkim veya savcılar arasından görevlendireceği bir üye,

c) Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının görevlendireceği bir üye,

ç) Sağlık Bakanlığının görevlendireceği bir üye,

d) Yüksek Öğretim Kurulunun, reklamcılık, iletişim veya ticaret hukuku alanında uzman öğretim üyeleri arasından görevlendireceği bir üye,

e) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin, Türkiye Medya ve İletişim Meclisi üyeleri arasından görevlendireceği bir üye,

f) Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Konfederasyonunun görevlendireceği bir üye,

g) Tüketici Konseyinin konseye katılan tüketici örgütü temsilcileri arasından seçeceği bir üye,

ğ) Reklamverenler derneklerinin veya varsa üst kuruluşlarının seçeceği bir üye,

h) Reklamcılar derneklerinin veya varsa üst kuruluşlarının seçeceği bir üye,

olmak üzere başkan dâhil onbir üyeden oluşur.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

Reklam Kurulu

MADDE 63- (1) Ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirleme ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yapma, bu hususlar çerçevesinde inceleme ve gerektiğinde denetim yapma, inceleme ve denetim sonucuna göre durdurma veya aynı yöntemle düzeltme veya idari para cezası veya gerekli görülen hallerde de üç aya kadar tedbiren durdurma cezası verme hususlarında görevli bir Reklam Kurulu oluşturulur. Kurul tedbiren durdurma kararı verme yetkisini Reklam Kurulu başkanına devredebilir. Kurulun kararları Bakanlıkça uygulanır.

(2) Başkanlığı, Bakanın görevlendireceği ilgili Genel Müdür tarafından yürütülen Reklam Kurulu;

a) Bakanlığın ilgili Genel Müdür Yardımcıları arasından görevlendireceği bir üye,

b) Adalet Bakanlığının, bu Bakanlıkta idari görevlerde çalışan hâkim veya savcılar arasından görevlendireceği bir üye,

c) Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının görevlendireceği bir üye,

ç) Sağlık Bakanlığının görevlendireceği bir üye,

d) Yüksek Öğretim Kurulunun, reklamcılık, iletişim veya ticaret hukuku alanında uzman öğretim üyeleri arasından görevlendireceği bir üye,

e) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin, Türkiye Medya ve İletişim Meclisi üyeleri arasından görevlendireceği bir üye,

f) Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Konfederasyonunun görevlendireceği bir üye,

g) Tüketici Konseyinin konseye katılan tüketici örgütü temsilcileri arasından seçeceği bir üye,

ğ) Reklam verenler derneklerinin veya varsa üst kuruluşlarının seçeceği bir üye,

h) Reklamcılar derneklerinin veya varsa üst kuruluşlarının seçeceği bir üye,

olmak üzere başkan dâhil on bir üyeden oluşur.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(3) Kurul üyelerinin görev süreleri üç yıldır. Süresi bitenler yeniden görevlendirilebilir veya seçilebilir. Üyelikler herhangi bir sebeple boşaldığı takdirde boşalan üyeliklere ikinci fıkra esasları dâhilinde bir ay içerisinde görevlendirme veya seçim yapılır. Süresi dolan üyenin görevi, yeni üye görevine başlayıncaya kadar devam eder.

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

(5) Kurul, Başkan dâhil en az yedi üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların çoğunluğu ile karar verir. Oyların eşit olması halinde Başkanın oy kullandığı taraf çoğunluğu sağlar.

(6) Bakanlıkça, Kurulun karar vermesine yardımcı olmak üzere sektörel alanlarda ihtisas komisyonları kurulur. Komisyonlar, başkan dâhil en az üç kişiden oluşur.

(7) Kurul başkan ve üyeleri ile ihtisas komisyonu başkan ve üyelerine ödenecek huzur hakkı ve huzur ücreti ile buna ilişkin usul ve esaslar Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

(8) Kurul, incelemesini ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapar. Kurulun sekretarya hizmetleri Genel Müdürlük tarafından yerine getirilir.

(9) Kurul, gerekli gördüğü takdirde özel uzmanlık gerektiren hususlarla ilgili olarak ihtisas sahibi üniversiteler, özel hukuk tüzel kişileri ile gerçek kişilerin görüşlerine başvurabilir.

(10) Kurul kararları, tüketicilerin bilgilendirilmesi, aydınlatılması ve ekonomik çıkarlarının korunması amacıyla Bakanlıkça açıklanır.

(11) Reklam Kurulunun ve ihtisas komisyonlarının kuruluşu, görevleri, çalışma usul ve esasları ile sekretarya hizmetleri ve diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(3) Kurul üyelerinin görev süreleri üç yıldır. Süresi bitenler yeniden görevlendirilebilir veya seçilebilir. Üyelikler herhangi bir sebeple boşaldığı takdirde boşalan üyeliklere ikinci fıkra esasları dâhilinde bir ay içerisinde görevlendirme veya seçim yapılır. Süresi dolan üyenin görevi, yeni üye görevine başlayıncaya kadar devam eder.

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

(5) Kurul, Başkan dâhil en az yedi üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların salt çoğunluğu ile karar verir. Oyların eşit olması halinde Başkanın oy kullandığı taraf çoğunluğu sağlar.

(6) Bakanlıkça, Kurulun karar vermesine yardımcı olmak üzere sektörel alanlarda ihtisas komisyonları kurulur. Komisyonlar, başkan dâhil en az üç en fazla beş kişiden oluşur.

(7) Kurul başkan ve üyeleri ile ihtisas komisyonu başkan ve üyelerine ödenecek huzur hakkı ve huzur ücreti ile buna ilişkin usul ve esaslar Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

(8) Kurul, incelemesini ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapar. Kurulun sekretarya hizmetleri Genel Müdürlük tarafından yerine getirilir.

(9) Kurul, gerekli gördüğü takdirde özel uzmanlık gerektiren hususlarla ilgili olarak ihtisas sahibi üniversiteler, özel hukuk tüzel kişileri ile gerçek kişilerin görüşlerine başvurabilir.

(10) Kurul kararları, tüketicilerin bilgilendirilmesi, aydınlatılması ve ekonomik çıkarlarının korunması amacıyla Bakanlıkça açıklanır.

(11) Reklam Kurulunun ve ihtisas komisyonlarının kuruluşu, görevleri, çalışma usul ve esasları ile sekretarya hizmetleri ve diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

YEDİNCİ KISIM
Tüketici Kuruluşları
BİRİNCİ BÖLÜM

Tüketici Konseyi ve Reklam Konseyi
Tüketici Konseyi

MADDE 64- (1) Tüketici sorunlarının ve ihtiyaçlarının belirlenmesi ile çıkarlarının korunmasına ilişkin gerekli tedbirleri araştırmak ve bu Kanunun uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri öncelikle ele alınmak üzere ilgili mercilere iletmek amacıyla yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde Tüketici Konseyi toplanır.

(2) Tüketici Konseyine kamu kurum ve kuruluşlarından gelen temsilcilerin sayısı, hiçbir şekilde Konseyin toplam üye sayısının yüzde ellisinden fazla olamaz.

(3) Tüketici Konseyinin üyeleri, çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

Reklam Konseyi

MADDE 65- (1) Reklam politikalarının oluşturulması ve uygulanması ile ilgili olarak çağdaş iletişim uygulamalarını takip etmek, reklam sektörünün ve reklam denetim işlevinin geliştirilmesine yönelik araştırma ve çalışmalar yapmak, bu alanda görüş ve önerilerde bulunmak ve bu görüş ve önerileri ilgili mercilere iletmek amacıyla yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde Reklam Konseyi toplanır.

(2) Reklam Konseyinin üyeleri, çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

İKİNCİ BÖLÜM
Tüketici Hakem Heyeti

Kuruluşu ve görev alanı

MADDE 66- (1) Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

YEDİNCİ KISIM
Tüketici Kuruluşları
BİRİNCİ BÖLÜM

Tüketici Konseyi ve Reklam Konseyi
Tüketici Konseyi

MADDE 64- (1) Tüketici sorunlarının ve ihtiyaçlarının belirlenmesi ile çıkarlarının korunmasına ilişkin gerekli tedbirleri araştırmak ve bu Kanunun uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri öncelikle ele alınmak üzere ilgili mercilere iletmek amacıyla yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde Tüketici Konseyi toplanır.

(2) Tüketici Konseyine kamu kurum ve kuruluşlarından gelen temsilcilerin sayısı, hiçbir şekilde Konseyin toplam üye sayısının yüzde ellisinden fazla olamaz.

(3) Tüketici Konseyinin üyeleri, çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

Reklam Konseyi

MADDE 65- (1) Reklam politikalarının oluşturulması ve uygulanması ile ilgili olarak çağdaş iletişim uygulamalarını takip etmek, reklam sektörünün ve reklam denetim işlevinin geliştirilmesine yönelik araştırma ve çalışmalar yapmak, bu alanda görüş ve önerilerde bulunmak ve bu görüş ve önerileri ilgili mercilere iletmek amacıyla yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde Reklam Konseyi toplanır.

(2) Reklam Konseyine kamu kurum ve kuruluşlarından gelen temsilcilerin sayısı, hiçbir şekilde Konseyin toplam üye sayısının yüzde ellisinden fazla olamaz.

(3) Reklam Konseyinin üyeleri, çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

İKİNCİ BÖLÜM
Tüketici Hakem Heyeti

Kuruluşu ve görev alanı

MADDE 66- (1) Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

merkezlerinde ve yönetmelikle belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturmakla görevlidir.

(2) Başkanlığı illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyeti;

a) Belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye,

b) Baronun, mensupları arasından görevlendireceği bir üye,

c) Ticaret odasının görevlendireceği bir üye, ticaret odasının bulunmadığı merkez ilçe niteliğinde olmayan ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üye,

ç) Tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçecekleri bir üye,

olmak üzere başkan dâhil beş üyeden oluşur. Başkan ve üyelerin bu fıkra da yer alan niteliklere sahip yedekleri de ayrıca belirlenir.

(3) Tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlamadığı yerlerde noksan üyelikler, yönetmelikle belirlenen üyelik niteliklerine sahip Devlet memurları arasından illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından tamamlanır.

Raportör

MADDE 67- (1) Raportörler il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilebilir. Raportör sayısının yeterli olmadığı illerde ticaret il müdürü tarafından ticaret il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli Devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirilir.

(2) Tüketici hakem heyeti raportörleri, heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmakla görevlidir.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

merkezlerinde ve yeterlilik şartları yönetmelikle belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturmakla görevlidir.

(2) Başkanlığı illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyeti;

a) Belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye,

b) Baronun, mensupları arasından görevlendireceği bir üye,

c) Satıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının; satıcının esnaf ve sanatkar olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkarlar odaları birliğinin, ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üye,

ç) Tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçecekleri bir üye,

olmak üzere başkan dâhil beş üyeden oluşur. Başkan ve üyelerin bu fıkra da yer alan niteliklere sahip yedekleri de ayrıca belirlenir.

(3) Tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlamadığı yerlerde noksan üyelikler, yönetmelikle belirlenen üyelik niteliklerine sahip Devlet memurları arasından illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından tamamlanır.

Raportör

MADDE 67- (1) Raportörler il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilebilir. Raportör sayısının yeterli olmadığı illerde ticaret il müdürü tarafından ticaret il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli Devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirilir.

(2) Tüketici hakem heyeti raportörleri, heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmakla görevlidir.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

Başvuru

MADDE 68- (1) Değeri ikibin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, üçbin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise ikibin Türk Lirası ile üçbin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz.

(2) Tüketici hakem heyetleri kendilerine yapılan başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır.

(3) Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir. Tüketici hakem heyetinin bulunmadığı yerlerde ise başvuruların nerelere yapılacağı ve bu başvuruların hangi tüketici hakem heyetince karara bağlanacağı yönetmelikle belirlenir.

(4) Bu maddede belirtilen parasal sınırlar her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilân edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır. Bu artışların hesabında on Türk Lirasının küsuru dikkate alınmaz.

(5) Bu madde tüketicilerin ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmasına engel değildir.

İnceleme

MADDE 69- (1) Tüketici hakem heyetleri uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebilir.

Karar ve karara itiraz

MADDE 70- (1) İl ve ilçe tüketici hakem heyetinin verdiği kararlar tarafları bağlar.

(2) Tüketici hakem heyeti kararları 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebliğat Kanunu hükümlerine göre taraflara tebliğ edilir. Tüketici

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

Başvuru

MADDE 68- (1) Değeri iki bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, üç bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz.

(2) Tüketici hakem heyetleri kendilerine yapılan başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır.

(3) Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir. Tüketici hakem heyetinin bulunmadığı yerlerde ise başvuruların nerelere yapılacağı ve bu başvuruların hangi tüketici hakem heyetince karara bağlanacağı yönetmelikle belirlenir.

(4) Bu maddede belirtilen parasal sınırlar her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilân edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır. Bu artışların hesabında on Türk Lirasının küsuru dikkate alınmaz.

(5) Bu madde tüketicilerin ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmasına engel değildir.

İnceleme

MADDE 69- (1) Tüketici hakem heyetleri uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebilir.

Karar ve karara itiraz

MADDE 70- (1) İl ve ilçe tüketici hakem heyetinin verdiği kararlar tarafları bağlar.

(2) Tüketici hakem heyeti kararları 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebliğat Kanunu hükümlerine göre taraflara tebliğ edilir. Tüketici

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

hakem heyetinin kararları, İcra ve İflâs Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.

(3) Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren onbeş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir.

(4) İtiraz olunan kararın, esas yönünden kanuna uygun olup da, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı itirazın kabul edilmesi gerektiği veya kanuna uymayan husus hakkında yeniden yargılamayı gerektirmediği takdirde tüketici mahkemesi evrak üzerinde, kararı değiştirerek veya düzelterek onama kararı verebilir. Tarafların kimliklerine, ticari unvanlarına ait yanlışlıklarla, yazı, hesap veya diğer açık ifade yanlışlıkları hakkında da bu hüküm uygulanır. Karar, usule ve kanuna uygun olup da gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek veya düzeltilerek onanır.

(5) Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.

(6) Tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedilir.

(7) Uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanır. Uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda ise, tebligat ve bilirkişi ücretleri 21/7/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

hakem heyetinin kararları, İcra ve İflâs Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.

(3) Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir.

(4) İtiraz olunan kararın, esas yönünden kanuna uygun olup da, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı itirazın kabul edilmesi gerektiği veya kanuna uymayan husus hakkında yeniden yargılamayı gerektirmediği takdirde tüketici mahkemesi evrak üzerinde, kararı değiştirerek veya düzelterek onama kararı verebilir. Tarafların kimliklerine, ticari unvanlarına ait yanlışlıklarla, yazı, hesap veya diğer açık ifade yanlışlıkları hakkında da bu hüküm uygulanır. Karar, usule ve kanuna uygun olup da gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek veya düzeltilerek onanır.

(5) Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.

(6) Tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedilir.

(7) Uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanır. Uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda ise, tebligat ve bilirkişi ücretleri 21/7/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

Huzur hakkı ve ücreti

MADDE 71- (1) Tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerine, raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline ödenecek huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ücreti ve bu ödemelere ilişkin usul ve esaslar Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

Diğer hususlar

MADDE 72- (1) Tüketici hakem heyetlerinin kurulması, çalışma usul ve esasları, raportörlerin nitelikleri ile bilirkişilik müessesesine ilişkin usul ve esaslar ile diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

SEKİZİNCİ KISIM

Yargılama, Denetim ve Cezaya İlişkin Hükümler

Tüketici mahkemeleri

MADDE 73- (1) Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir.

(2) Tüketici mahkemeleri nezdinde Bakanlık, tüketiciler ve tüketici örgütleri tarafından açılan davalar 2/7/1964 tarihli ve 492 sayılı Harçlar Kanununda düzenlenen harçlardan muaftır.

(3) Tüketici örgütleri üst kuruluşlarınca açılacak davalarda bilirkişi ücreti ve davanın davacı aleyhine sonuçlanması durumunda, hükmedilen vekâlet ücreti Bakanlıkça karşılanır. Davanın, davalı aleyhine sonuçlanması durumunda, bilirkişi ücreti Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir.

(4) Tüketici mahkemelerinde görülecek davalar 12/1/2011 tarihli ve 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununun Altıncı Kısım hükümlerine göre yürütülür.

(5) Tüketici davaları, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde de açılabilir.

(6) Tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık; haksız ticari uygulamalar ve ticari reklamlara ilişkin hükümler dışında,

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

Huzur hakkı ve ücreti

MADDE 71- (1) Tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerine, raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline ödenecek huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ücreti ve bu ödemelere ilişkin usul ve esaslar Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

Diğer hususlar

MADDE 72- (1) Tüketici hakem heyetlerinin kurulması, çalışma usul ve esasları, raportörlerin nitelikleri ile bilirkişilik müessesesine ilişkin usul ve esaslar ile diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

SEKİZİNCİ KISIM

Yargılama, Denetim ve Cezaya İlişkin Hükümler

Tüketici mahkemeleri

MADDE 73- (1) Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir.

(2) Tüketici mahkemeleri nezdinde Bakanlık, tüketiciler ve tüketici örgütleri tarafından açılan davalar 2/7/1964 tarihli ve 492 sayılı Harçlar Kanununda düzenlenen harçlardan muaftır.

(3) Tüketici örgütleri üst kuruluşlarınca açılacak davalarda bilirkişi ücreti ve davanın davacı aleyhine sonuçlanması durumunda, hükmedilen vekâlet ücreti Bakanlıkça karşılanır. Davanın, davalı aleyhine sonuçlanması durumunda, bilirkişi ücreti Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir.

(4) Tüketici mahkemelerinde görülecek davalar 12/1/2011 tarihli ve 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununun Altıncı Kısım hükümlerine göre yürütülür.

(5) Tüketici davaları, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde de açılabilir.

(6) Tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık; haksız ticari uygulamalar ve ticari reklamlara ilişkin hükümler dışında,

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve bu Kanuna aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hallerde bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya hukuka aykırı durumun tespiti, önlenmesi veya durdurulması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabilir.

(7) Genel olarak tüketicileri ilgilendiren davalarda davacı, verilen kararların yayınlanmasını talep edebilir. Talebin mahkemece kabul edilmesi halinde bu karar, masrafları davalıdan alınmak üzere ülke düzeyinde yayımlanan gazetelerden en az üçünde derhal ilân edilir.

(8) Tüketici mahkemelerince verilen kesinleşmiş kararlar, Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi üzerinden Bakanlığa iletilir. Tüketici hakem heyetleri kararlarına karşı yapılan itiraz sonucu verilen kararlar, kararı veren mahkeme tarafından ilgili tüketici hakem heyetine gönderilir.

Üretimin veya satışın durdurulması ve malın toplatılması

MADDE 74- (1) Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun tespiti, üretiminin veya satışının durdurulması, ayıbın ortadan kaldırılması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri dava açabilir.

(2) Satışa sunulan seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi halinde, mahkeme ayıbın niteliğine göre malın satışını geçici olarak durdurma veya ayıbı giderme kararları verebilir. Üretici veya ithalatçı mahkeme kararının tebliğ tarihinden itibaren en geç üç ay içinde malın ayıbını ortadan kaldırmakla yükümlüdür. Malın ayıbının ortadan kalkmasının imkânsız olması halinde mal, üretici veya ithalatçı tarafından toplanır veya toplattırılır. Toplatılan mallar taşıdıkları risklere göre kısmen veya tamamen imha edilir veya ettirilir.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve bu Kanuna aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hallerde bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya hukuka aykırı durumun tespiti, önlenmesi veya durdurulması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabilir.

(7) Genel olarak tüketicileri ilgilendiren davalarda davacı, verilen kararların yayınlanmasını talep edebilir. Talebin mahkemece kabul edilmesi halinde bu karar, masrafları davalıdan alınmak üzere ülke düzeyinde yayımlanan gazetelerden en az üçünde derhal ilân edilir.

(8) Tüketici mahkemelerince verilen kesinleşmiş kararlar, Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi üzerinden Bakanlığa iletilir. Tüketici hakem heyetleri kararlarına karşı yapılan itiraz sonucu verilen kararlar, kararı veren mahkeme tarafından ilgili tüketici hakem heyetine gönderilir.

Üretimin veya satışın durdurulması ve malın toplatılması

MADDE 74- (1) Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun tespiti, üretiminin veya satışının durdurulması, ayıbın ortadan kaldırılması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri dava açabilir.

(2) Satışa sunulan seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi halinde, mahkeme ayıbın niteliğine göre malın satışını geçici olarak durdurma veya ayıbı giderme kararları verebilir. Üretici veya ithalatçı mahkeme kararının tebliğ tarihinden itibaren en geç üç ay içinde malın ayıbını ortadan kaldırmakla yükümlüdür. Malın ayıbının ortadan kalkmasının imkânsız olması halinde mal, üretici veya ithalatçı tarafından toplanır veya toplattırılır. Toplatılan mallar taşıdıkları risklere göre kısmen veya tamamen imha edilir veya ettirilir. İmha edilen malla ilgili tüketicinin dava ve tazminat hakları saklıdır.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(3) Satışa sunulan bir seri malın, tüketicinin güvenliğini tehlikeye sokan bir ayıp taşıması durumunda Ürönlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri saklıdır.

Denetim

MADDE 75- (1) Bu Kanunun uygulanmasında, Bakanlık müfettişleri, gümrük ve ticaret denetmenleri ile Bakanlıkça görevlendirilecek personel mal veya hizmet sunulan her yerde denetleme, inceleme ve araştırma yapmaya yetkilidir.

(2) Bu Kanun kapsamına giren hususlarda, yetkili ve görevli kişi veya kuruluşlara her türlü bilgi ve belgenin doğru olarak gösterilmesi veya istenmesi halinde belgelerin aslının veya onaylı kopyalarının verilmesi zorunludur.

Tüketici ürünü ve hizmet denetimi

MADDE 76- (1) Tüketici ürünü; hizmet sektöründe kullanılanlar dâhil olmak üzere tüketicilerin kullanması için tasarlanan veya makul koşullarda tüketiciler tarafından kullanılması öngörölen, gerek ticari faaliyetler sonucunda gerekse başka yollarla tedarik edilen veya kullanılabilir hale getirilen yeni, kullanılmış veya ıslah edilmiş her türlü üründür.

(2) Üretici veya dağıtıcının, tüketicieye açıkça bilgi vermesi kaydıyla antika olan veya kullanılmadan önce tamir veya ıslah edilmesi gereken ikinci el ürünler birinci fıkra kapsamında değerlendirilmez.

(3) Tüketici ürünleri ile tüketicieye sunulan hizmetler; can ve mal güvenliğine ve çevreye zarar vermemeli, uygulanması zorunlu her türlü idari ve teknik düzenlemeye uygun olmalıdır.

(4) Bakanlık sorumlu olduğu tüketici ürünlerinin piyasa gözetimi ve denetimini Ürönlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümlerine göre yerine getirmekle görevlidir.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(3) Satışa sunulan bir seri malın, tüketicinin güvenliğini tehlikeye sokan bir ayıp taşıması durumunda Ürönlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri saklıdır.

Denetim

MADDE 75- (1) Bu Kanunun uygulanmasında, Bakanlık müfettişleri, gümrük ve ticaret denetmenleri ile Bakanlıkça görevlendirilecek personel mal veya hizmet sunulan her yerde denetleme, inceleme ve araştırma yapmaya yetkilidir.

(2) Bu Kanun kapsamına giren hususlarda, yetkili ve görevli kişi veya kuruluşlara her türlü bilgi ve belgenin doğru olarak gösterilmesi veya istenmesi halinde belgelerin aslının veya onaylı kopyalarının verilmesi zorunludur.

Tüketici ürünü ve hizmet denetimi

MADDE 76- (1) Tüketici ürünü; hizmet sektöründe kullanılanlar dâhil olmak üzere tüketicilerin kullanması için tasarlanan veya makul koşullarda tüketiciler tarafından kullanılması öngörölen, gerek ticari faaliyetler sonucunda gerekse başka yollarla tedarik edilen veya kullanılabilir hale getirilen yeni, kullanılmış veya ıslah edilmiş her türlü üründür.

(2) Üretici veya dağıtıcının, tüketicieye açıkça bilgi vermesi kaydıyla antika olan veya kullanılmadan önce tamir veya ıslah edilmesi gereken ikinci el ürünler birinci fıkra kapsamında değerlendirilmez.

(3) Tüketici ürünleri ile tüketicieye sunulan hizmetler; can ve mal güvenliğine ve çevreye zarar vermemeli, uygulanması zorunlu her türlü idari ve teknik düzenlemeye uygun olmalıdır.

(4) Bakanlık sorumlu olduğu tüketici ürünlerinin piyasa gözetimi ve denetimini Ürönlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümlerine göre yerine getirmekle görevlidir.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

Ceza hükümleri

MADDE 77- (1) Bu Kanunun 4 üncü, 6 ncı, 7 ncı, 18 inci, 19 uncu, 20 ncı, 21 inci, 23 üncü, 26 ncı, 30 uncu, 33 üncü, 35 inci, 48 inci, 49 uncu, 51 inci, 52 ncı, 54 üncü ve 57 ncı maddelerinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için ikiyüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(2) Bu Kanunun 5 inci maddesi uyarınca belirlenen haksız şartların tüketici sözleşmelerinde kullanılması durumunda, Bakanlıkça verilecek süre içerisinde bu haksız şartın sözleşme metninden çıkarılmaması halinde, aykırılığın tespit edildiği her bir sözleşme için ikiyüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(3) Bu Kanunun 24 üncü, 25 inci, 27 ncı, 28 inci, 29 uncu, 31 inci, 34 üncü, 36 ncı, 37 ncı, 38 inci, 39 uncu, 40 ncı, 41 inci, 43 üncü, 45 inci, 46 ncı maddelerinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(4) Bu Kanunun 44 üncü maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında yüzbin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(5) Bu Kanunun 47 ncı ve 50 ncı maddelerinin; ikinci fıkralarında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında yüzbin Türk Lirası, diğer fıkralarında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(6) Bu Kanunun 55 inci ve 56 ncı maddelerinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden üretici ve ithalatçı hakkında piyasaya arz edilen; satıcı hakkında tüketiciye satışı yapılan her bir mal için ikiyüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

Ceza hükümleri

MADDE 77- (1) Bu Kanunun 4 üncü, 6 ncı, 7 ncı, 18 inci, 19 uncu, 20 ncı, 21 inci, 23 üncü, 26 ncı, 30 uncu, 33 üncü, 35 inci, 48 inci, 49 uncu, 51 inci, 52 ncı, 54 üncü ve 57 ncı maddelerinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(2) Bu Kanunun 5 inci maddesi uyarınca belirlenen haksız şartların tüketici sözleşmelerinde kullanılması durumunda, Bakanlıkça verilecek süre içerisinde bu haksız şartın sözleşme metninden çıkarılmaması halinde, aykırılığın tespit edildiği her bir sözleşme için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(3) Bu Kanunun 24 üncü, 25 inci, 27 ncı, 28 inci, 29 uncu, 34 üncü, 36 ncı, 37 ncı, 38 inci, 39 uncu, 41 inci, 43 üncü, 45 inci, 46 ncı maddeleri ile 31 inci maddesinin birinci, ikinci ve dördüncü, 40 ncı maddesinin ikinci, 47 ncı maddesinin üçüncü, dördüncü, beşinci, yedinci ve 50 ncı maddesinin dördüncü, beşinci, altıncı, yedinci, dokuzuncu ve on birinci fıkralarında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(4) Bu Kanunun 44 üncü maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında teslim edilmeyen her konut için yirmi bin Türk Lirası, 50 ncı maddesinin onuncu fıkrasına aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(5) Bu Kanunun 40 ncı maddesinin üçüncü fıkrası ile 47 ncı ve 50 ncı maddelerinin ikinci fıkralarında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında yüz bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(7) Bu Kanunun 60 ıncı maddesinde belirtilen hususlara aykırı olarak ödül verenler hakkında yüzbin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(8) Bu Kanunun 42 nci maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenlere bu aykırılığın giderilmesi için bir ay süre verilir. Bu süre sonunda aykırılığın giderilmemesi halinde satıcıya ikiyüzbin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(9) Bu Kanunun 53 üncü maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden süreli yayın kuruluşları hakkında beşbin Türk Lirası; aykırılık ülke genelinde dağıtımı yapılan süreli yayın ile gerçekleştirilmiş ise yüzbin Türk Lirası idari para cezası uygulanır. Süreli yayın kuruluşu, kampanyayı ve kampanyaya ilişkin her türlü reklam ve ilânı da durdurur. Aykırılığın devamı halinde, reklam ve ilânın durdurma zorunluluğunun doğduğu tarihten itibaren her sayı/gün için onbin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(10) Bu Kanunun 58 inci maddesine aykırı davranan üretici ve ithalatçılar hakkında, satış sonrası hizmet yeterlilik belgesinin alınmaması durumunda yüzbin Türk Lirası; kurulmayan her bir servis istasyonu için onbin Türk Lirası; servis istasyonlarında tespit edilen eksiklik ve aykırılıklarla ilgili olarak her bir servis istasyonu için bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(11) Bu Kanunun 59 uncu maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden radyo ve televizyonlar hakkında onbin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(12) Bu Kanunun 61 inci maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden reklamverenler, reklam ajansları ve mecra kuruluşları hakkında durdurma veya aynı yöntemle düzeltme veya idari para cezası ve gerekli görülen hallerde de üç aya kadar tedbiren durdurma cezası uygulanır. Reklam Kurulu, ihlâl niteliğine göre bu cezaları birlikte veya ayrı ayrı verebilir. Aykırılık;

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(6) Bu Kanunun 55 inci ve 56 ncı maddelerinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden üretici ve ithalatçı hakkında piyasaya arz edilen; satıcı hakkında tüketiciye satışı yapılan her bir mal için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(7) Bu Kanunun 60 ıncı maddesinde belirtilen hususlara aykırı olarak ödül verenler hakkında yüz bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(8) Bu Kanunun 31 inci maddesinin üçüncü fıkrasında, 42 nci maddesinde ve 50 nci maddesinin sekizinci fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenlere bu aykırılığın giderilmesi için bir ay süre verilir. Bu süre sonunda aykırılığın giderilmemesi halinde 31 inci maddenin üçüncü fıkrasına aykırı hareket eden kart çıkaran kuruluşlara beş milyon Türk Lirası, 42 nci maddeye ve 50 nci maddenin sekizinci fıkrasına aykırı hareket edenler hakkında beş yüz bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(9) Bu Kanunun 53 üncü maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden süreli yayın kuruluşları hakkında beş bin Türk Lirası; aykırılık ülke genelinde dağıtımı yapılan süreli yayın ile gerçekleştirilmiş ise yüz bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır. Süreli yayın kuruluşu, kampanyayı ve kampanyaya ilişkin her türlü reklam ve ilânı da durdurur. Aykırılığın devamı halinde, reklam ve ilânın durdurma zorunluluğunun doğduğu tarihten itibaren her sayı/gün için on bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(10) Bu Kanunun 58 inci maddesine aykırı davranan üretici ve ithalatçılar hakkında, satış sonrası hizmet yeterlilik belgesinin alınmaması durumunda yüz bin Türk Lirası; kurulmayan her bir servis istasyonu için on bin Türk Lirası; servis istasyonlarında tespit edilen eksiklik ve aykırılıklarla ilgili olarak her bir servis istasyonu için bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

a) Yerel düzeyde yayın yapan televizyon kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise onbin Türk Lirası,

b) Ülke genelinde yayın yapan televizyon kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise ikiyüzbin Türk Lirası,

c) Süreli yayınlar aracılığıyla gerçekleşmiş ise (a) ve (b) bentlerinde belirtilen cezaların yarısı,

ç) Yerel düzeyde yayın yapan radyo kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise beşbin Türk Lirası,

d) Ülke genelinde yayın yapan radyo kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise ellibin Türk Lirası,

e) İnternet aracılığı ile gerçekleşmiş ise ellibin Türk Lirası,

f) Kısa mesaj aracılığı ile gerçekleşmiş ise yirmibeşbin Türk Lirası,

g) Diğer mecralar aracılığı ile gerçekleşmiş ise beşbin Türk Lirası,

idari para cezası verilir. Reklam Kurulu, idari işleme konu ihlâlin bir yıl içerisinde tekrar edilmesi halinde yukarıda belirtilen idari para cezalarını on katına kadar uygulayabilir.

(13) Bu Kanunun 62 nci maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında haksız ticari uygulamanın üç aya kadar tedbiren durdurulması veya durdurulması yaptırımı veya beşbin Türk Lirası idari para cezası uygulanır. Kurul, ihlâlin niteliğine göre bu cezaları birlikte veya ayrı ayrı verebilir. İdari para cezası, aykırılık ülke genelinde gerçekleşmiş ise ellibin Türk Lirası olarak uygulanır. Aykırılığın reklam yoluyla gerçekleştirildiğinin tespiti halinde bu maddenin onbirinci fıkrâ hükümleri uygulanır.

(14) Bu Kanunun 74 üncü maddesinde belirtilen seri ayıplı malın ayıbının giderilmesi, toplanması veya imhasına ilişkin yükümlülüklerle aykırı hareket eden üretici veya ithalatçılar hakkında aykırılığı tespit edilen her bir mal için; 79 uncu maddesinin birinci fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında beşbin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(11) Bu Kanunun 59 uncu maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden radyo ve televizyonlar hakkında on bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(12) Bu Kanunun 61 inci maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden reklam verenler, reklam ajansları ve mecra kuruluşları hakkında durdurma veya aynı yöntemle düzeltme veya idari para cezası ve gerekli görülen hallerde de üç aya kadar tedbiren durdurma cezası uygulanır. Reklam Kurulu, ihlâlin niteliğine göre bu cezaları birlikte veya ayrı ayrı verebilir. Aykırılık;

a) Yerel düzeyde yayın yapan televizyon kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise on bin Türk Lirası,

b) Ülke genelinde yayın yapan televizyon kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise iki yüz bin Türk Lirası,

c) Süreli yayınlar aracılığıyla gerçekleşmiş ise (a) ve (b) bentlerinde belirtilen cezaların yarısı,

ç) Yerel düzeyde yayın yapan radyo kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise beş bin Türk Lirası,

d) Ülke genelinde yayın yapan radyo kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise elli bin Türk Lirası,

e) İnternet aracılığı ile gerçekleşmiş ise elli bin Türk Lirası,

f) Kısa mesaj aracılığı ile gerçekleşmiş ise yirmi beş bin Türk Lirası,

g) Diğer mecralar aracılığı ile gerçekleşmiş ise beş bin Türk Lirası,

idari para cezası verilir. Reklam Kurulu, idari işleme konu ihlâlin bir yıl içerisinde tekrar edilmesi halinde yukarıda belirtilen idari para cezalarını on katına kadar uygulayabilir.

(13) Bu Kanunun 62 nci maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında haksız ticari uygulamanın üç aya kadar tedbiren durdurulması veya durdurulması yaptırımı veya beş bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır. Kurul, ihlâlin niteliğine göre bu

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(15) Bu Kanun uyarınca Bakanlık müfettişleri, gümrük ve ticaret denetmenleri veya Bakanlıkça görevlendirilecek personel tarafından yapılan denetim ve gözetim görevlerinin yerine getirilmesini engelleyen kişi, bir yıldan üç yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır. Bu Kanunun 75 inci maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında yedi gün içinde bilgi ve belgelerin doğru olarak verilmesi veya yerinde inceleme imkânının sağlanması ihtar edilir. İhtara rağmen aykırılığın devamı halinde bu kişiler üç aydan bir yıla kadar hapis ve binbeşyüz güne kadar adli para cezası ile cezalandırılır.

(16) Bu Kanunun 76 ncı maddesinin üçüncü fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hizmet sağlayan sağlayıcılar hakkında her bir işlem için ikiyüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(17) Yukarıda belirtilenlerin dışında kalan ancak bu Kanunun getirdiği yükümlülükler ile Bakanlıkça yönetmelik veya tebliğle belirlenen tedbirlere uymayanlar hakkında bin Türk Lirasından elli bin Türk Lirasına kadar idari para cezası verilir.

(18) Bu maddenin sekizinci, dokuzuncu, onikinci ve onüçüncü fıkralarındaki idari para cezaları hariç olmak üzere, aykırılığın tespit edildiği tarih itibarıyla bir takvim yılında uygulanan toplam idari para cezası tutarının yirmibeş bin Türk Lirasını aştığı durumlarda, bu miktardan az olmamak ve yüzmilyon Türk Lirasını geçmemek üzere toplam idari para cezası tutarı;

a) Cezaya muhatap gerçek ya da tüzel kişinin, aykırılığın tespitinden bir önceki mali yıl sonunda oluşan yıllık gayri safi gelirlerinin yüzde beşini aşamaz. Bir önceki yıl gayri safi gelirinin oluşmaması halinde, tespit tarihi itibarıyla oluşan gayri safi geliri dikkate alınır. Gayri safi gelirlerinin bildirilmediği veya yanlış bildirildiği durumlarda bu bent hükmü uygulanmaz.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

cezaları birlikte veya ayrı ayrı verebilir. İdari para cezası, aykırılık ülke genelinde gerçekleşmiş ise elli bin Türk Lirası olarak uygulanır. Aykırılığın reklam yoluyla gerçekleştirildiğinin tespiti halinde bu maddenin on ikinci fıkra hükümleri uygulanır.

(14) Bu Kanunun 74 üncü maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden üretici veya ithalatçılar hakkında yüz bin Türk Lirası; 79 uncu maddesinin birinci fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında beş bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(15) Bu Kanunun 75 inci maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında yedi gün içinde bilgi ve belgelerin doğru olarak verilmesi veya yerinde inceleme imkânının sağlanması ihtar edilir. İhtara rağmen aykırılığın devamı halinde yirmi beş bin Türk Lirasından az olmamak üzere aykırılığın tespitinden bir önceki mali yıl sonunda oluşan yıllık gayrisafi gelirlerinin yüzde birine kadar idari para cezası verilir. Aykırı fiilin bir yıl içinde tekrar edilmesi halinde idari para cezası iki misli olarak uygulanır.

(16) Bu Kanunun 76 ncı maddesinin üçüncü fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hizmet sağlayan sağlayıcılar hakkında her bir işlem için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(17) Bu Kanunun 80 inci maddesine aykırı olarak piramit satış sistemini başlatan, düzenleyen veya toplantı, elektronik posta veya diğer birçok kimsenin de katılımını sağlamaya elverişli yöntemlerle yayan veya böyle bir sistemin diğer bir şekilde yayılmasını ticari amaçlarla destekleyenler hakkında 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun ilgili hükümleri uygulanır.

(18) Yukarıda belirtilenlerin dışında kalan ancak bu Kanunun getirdiği yükümlülükler ile Bakanlıkça yönetmelik veya tebliğle belirlenen tedbirlere uymayanlar hakkında bin Türk Lirasından elli bin Türk Lirasına kadar idari para cezası verilir.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

b) Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar için, kamuya açıklanan en son finansal tablolarda yayınlanan öz kaynağının binde beşini aşamaz.

(19) Bu Kanuna göre idari yaptırım uygulanması, diğer kanunlar gereği yapılacak işlemleri engellemez. Bakanlık, bu maddenin uygulanmasında oluşacak tereddütleri gidermeye yetkilidir.

Cezalarda yetki ve itiraz

MADDE 78- (1) Bu Kanunun 77 nci maddesinin ikinci, yedinci, dokuzuncu ve onbirinci fıkralarındaki idari yaptırımlar Bakanlık tarafından verilir; onikinci ve onüçüncü fıkraları uyarınca Reklam Kurulu tarafından karar verilen idari yaptırımlar Bakanlık tarafından uygulanır. Diğer fıkralarındaki idari yaptırımlar ise yaptırım uygulananın merkezinin bulunduğu valilik tarafından verilir.

(2) Bu Kanun hükümlerine göre verilen idari yaptırım kararlarına karşı 6/1/1982 tarihli ve 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu hükümlerine göre idari yargı yoluna başvurulabilir. Ancak, idare mahkemesinde dava, işlemin tebliğini izleyen günden itibaren otuz gün içinde açılır. İdare mahkemesinde iptal davası açılmış olması, kararın yerine getirilmesini durdurmaz.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(19) Bu maddenin sekizinci, dokuzuncu, on ikinci ve on üçüncü fıkralarındaki idari para cezaları hariç olmak üzere, aykırılığın tespit edildiği tarih itibarıyla bir takvim yılında uygulanan toplam idari para cezası tutarının yirmi beş bin Türk Lirasını aştığı durumlarda, bu miktardan az olmamak ve yüz milyon Türk Lirasını geçmemek üzere toplam idari para cezası tutarı;

a) Cezaya muhatap gerçek ya da tüzel kişinin, aykırılığın tespitinden bir önceki mali yıl sonunda oluşan yıllık gayri safi gelirlerinin yüzde beşini aşamaz. Bir önceki yıl gayri safi gelirin oluşmaması halinde, tespit tarihi itibarıyla oluşan gayri safi geliri dikkate alınır. Gayri safi gelirlerinin bildirilmediği veya yanlış bildirildiği durumlarda bu bent hükmü uygulanmaz.

b) Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar için, kamuya açıklanan en son finansal tablolarda yayınlanan öz kaynağının binde beşini aşamaz.

(20) Bu Kanuna göre idari yaptırım uygulanması, diğer kanunlar gereği yapılacak işlemleri engellemez. Bakanlık, bu maddenin uygulanmasında oluşacak tereddütleri gidermeye yetkilidir.

Cezalarda yetki ve itiraz

MADDE 78- (1) Bu Kanunun 77 nci maddesinin ikinci, yedinci, sekizinci, dokuzuncu ve on birinci fıkralarındaki idari yaptırımlar Bakanlık tarafından verilir; on ikinci ve on üçüncü fıkraları uyarınca Reklam Kurulu tarafından karar verilen idari yaptırımlar Bakanlık tarafından uygulanır. Diğer fıkralarındaki idari yaptırımlar ise yaptırım uygulananın merkezinin bulunduğu valilik tarafından verilir.

(2) Bu Kanun hükümlerine göre verilen idari yaptırım kararlarına karşı 6/1/1982 tarihli ve 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu hükümlerine göre idari yargı yoluna başvurulabilir. Ancak, idare mahkemesinde dava, işlemin tebliğini izleyen günden itibaren otuz gün içinde açılır. İdare mahkemesinde iptal davası açılmış olması, kararın yerine getirilmesini durdurmaz.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(3) Bu Kanuna göre verilen idari para cezalarının, tebliğinden itibaren bir ay içerisinde ödenmesi zorunludur.

DOKUZUNCU KISIM

Çeşitli Hükümler

Yiyecek taklidi ürünler

MADDE 79- (1) Gıda ürünü olmamalarına rağmen, sahip oldukları şekil, koku, renk, görünüm, ambalaj, etiket, hacim veya boyutları nedeniyle olduklarından farklı görünen ve bu sebeple tüketiciler, özellikle çocuklar tarafından, gıda ürünleriyle karıştırılarak ağza alınması, emilmesi ya da yutulması halinde boğulma, zehirlenme yahut sindirim sisteminde delinmeye veya tıkanmaya yol açabilecek ürünlerin üretilmesi, pazarlanması, ithalatı ve ihracatı yasaktır.

(2) Bakanlık, olduklarından farklı görünerek tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atan bu ürünlere karşı gerekli tedbirleri almaya ve düzenlemeleri yapmaya yetkilidir.

(3) Piyasaya arz edilmiş olan bu ürünlerin güvensizliğinin tespit edilmesi halinde alınacak önlemler ile bu önlemlerin Avrupa Komisyonuna bildirilmesi hususunda Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri uygulanır.

(4) Bakanlık, bu kapsamdaki ürünlerin piyasa gözetimi ve denetimini yapmakla görevlidir.

(5) Yiyecek taklidi ürünleri satın alan tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle dava açma hakları saklıdır.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(3) Bu Kanuna göre verilen idari para cezalarının, tebliğinden itibaren bir ay içerisinde ödenmesi zorunludur.

DOKUZUNCU KISIM

Çeşitli Hükümler

Yiyecek taklidi ürünler

MADDE 79- (1) Gıda ürünü olmamalarına rağmen, sahip oldukları şekil, koku, renk, görünüm, ambalaj, etiket, hacim veya boyutları nedeniyle olduklarından farklı görünen ve bu sebeple tüketiciler, özellikle çocuklar tarafından, gıda ürünleriyle karıştırılarak tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atan ürünlerin üretilmesi, pazarlanması, ithalatı ve ihracatı yasaktır. Gıda ürünü olmamalarına rağmen geleneksel el sanatı ürünü olarak gıda ürünü şeklinde üretilen ve sağlığa zarar vermeyen ürünler, üzerinde uyarı işareti ve yazısı bulunması şartıyla bu hükmün dışındadır.

(2) Bakanlık, olduklarından farklı görünerek tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atan bu ürünlere karşı gerekli tedbirleri almaya ve düzenlemeleri yapmaya yetkilidir.

(3) Piyasaya arz edilmiş olan bu ürünlerin güvensizliğinin tespit edilmesi halinde alınacak önlemler ile bu önlemlerin Avrupa Komisyonuna bildirilmesi hususunda Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri uygulanır.

(4) Bakanlık, bu kapsamdaki ürünlerin piyasa gözetimi ve denetimini yapmakla görevlidir.

(5) Yiyecek taklidi ürünleri satın alan tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle dava açma hakları saklıdır.

Piramit satış sistemleri

MADDE 80- (1) Piramit satış; katılımcılarına bir miktar para veya malvarlığı ortaya koymak karşılığında, sisteme aynı şartlar altında başka katılımcılar bulma koşuluyla bir para veya malvarlığı kazancı olanağı ümidi veren ve malvarlığı kazancının elde edilmesini tamamen veya kısmen diğer katılımcıların da koşullara

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

uygun davranmasına bağlı kılan, gerçekçi olmayan veya gerçekleşmesi çok güç olan kazanç beklentisi sistemidir.

(2) Piramit satış sisteminin kurulması, yayılması veya tavsiye edilmesi yasaktır.

(3) Bakanlık, piramit satış sistemleri ile ilgili gerekli incelemeleri yapmaya ve varsa elektronik sistemin ülkemizde durdurulması dahil ilgili kamu kurum veya kuruluşlarıyla işbirliği içinde gerekli önlemleri almaya yetkilidir.

Test, muayene ve analizler

MADDE 81- (1) Bakanlık bu Kanunun uygulaması için resmi veya özel kuruluşların laboratuvarlarından yararlanabilir. Test ve muayene ücretleri Bakanlık bütçesinden karşılanır.

(2) Test ve muayene sonuçlarının ilgili idari ve teknik düzenlemesine aykırı çıkması halinde buna ilişkin tüm giderler üretici veya ithalatçıdan Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre tahsil olunur. Tahsil olunan test ve muayene ücretleri bütçeye gelir kaydedilir.

Ödenek

MADDE 82- (1) Reklam Kurulu, Reklam Konseyi, Tüketici Konseyi ve tüketici hakem heyetlerinin faaliyetlerine ilişkin masraflar, Bakanlığın tüketicinin korunması amacına yönelik masrafları ve sair harcamalar Bakanlık bütçesine konulacak ödenekten karşılanır.

Diğer hükümler

MADDE 83- (1) Bu Kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümler uygulanır.

(2) Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemez.

Yönetmelikler ve diğer düzenleyici işlemler

MADDE 84- (1) Bakanlık, bu Kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak mevzuat çerçevesinde gerekli tedbirleri almaya ve düzenlemeleri yapmaya yetkilidir.

Test, muayene ve analizler

MADDE 80- (1) Bakanlık bu Kanunun uygulaması için resmi veya özel kuruluşların laboratuvarlarından yararlanabilir. Test ve muayene ücretleri Bakanlık bütçesinden karşılanır.

(2) Test ve muayene sonuçlarının ilgili idari ve teknik düzenlemesine aykırı çıkması halinde buna ilişkin tüm giderler üretici veya ithalatçıdan Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre tahsil olunur. Tahsil olunan test ve muayene ücretleri bütçeye gelir kaydedilir.

Ödenek

MADDE 81- (1) Reklam Kurulu, Reklam Konseyi, Tüketici Konseyi ve tüketici hakem heyetlerinin faaliyetlerine ilişkin masraflar, Bakanlığın tüketicinin korunması amacına yönelik masrafları ve sair harcamalar Bakanlık bütçesine konulacak ödenekten karşılanır.

Diğer hükümler

MADDE 82- (1) Bu Kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümler uygulanır.

(2) Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemez.

Yönetmelikler ve düzenlemeler

MADDE 83- (1) Bakanlık, bu Kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak mevzuat çerçevesinde gerekli tedbirleri almaya ve düzenlemeleri yapmaya yetkilidir.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(2) Bu Kanunda öngörülen yönetmelikler, Kanunun yürürlüğe girdiği tarihinden itibaren altı ay içerisinde Bakanlık tarafından çıkarılır.

(3) Bankacılıkla ilgili çıkarılacak ikincil düzenlemelerde, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunun görüşü alınır.

Kadro ihdası

MADDE 84- (1) Ekli listede yer alan kadrolar ihdas edilerek 13/12/1983 tarihli ve 190 sayılı Genel Kadro ve Usulü Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin eki (I) sayılı cetvelin Gümrük ve Ticaret Bakanlığına ait bölümüne eklenmiştir.

Yürürlükten kaldırılan hükümler

MADDE 85- (1) 23/2/1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükten kaldırılmıştır. Diğer mevzuatta Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna yapılan atıflar bu Kanuna yapılmış sayılır.

Geçiş hükümleri

GEÇİCİ MADDE 1- (1) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce açılmış olan davalar açıldıkları mahkemelerde görülmeye devam eder.

(2) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önceki tüketici işlemlerine, bunların hukuken bağlayıcı olup olmadıklarına ve sonuçlarına bu işlemler hangi kanun yürürlükte iken gerçekleşmiş ise kural olarak o kanun hükümleri uygulanır. Ancak:

a) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce kurulan ve halen geçerli sözleşmelerin bu Kanuna aykırı hükümleri yürürlük tarihinden itibaren uygulanmaz.

b) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce işlemeye başlamış hak düşürücü süreler ile zamanaşımı süreleri dolmamış ise bu Kanunda öngörülen sürenin geçmesiyle hak düşürücü süre veya zamanaşımı süresi dolmuş olur.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(2) Bu Kanunda öngörülen yönetmelikler, Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren altı ay içerisinde Bakanlık tarafından çıkarılır.

(3) Bakanlıkça çıkarılacak ikincil düzenlemelerde ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sivil toplum kuruluşlarının ve meslek örgütlerinin görüşleri alınır.

Kadro ihdası

MADDE 85- (1) Ekli listede yer alan kadrolar ihdas edilerek 13/12/1983 tarihli ve 190 sayılı Genel Kadro ve Usulü Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin eki (I) sayılı cetvelin Gümrük ve Ticaret Bakanlığına ait bölümüne eklenmiştir.

Yürürlükten kaldırılan hükümler

MADDE 86- (1) 23/2/1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükten kaldırılmıştır. Diğer mevzuatta Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna yapılan atıflar bu Kanuna yapılmış sayılır.

Geçiş hükümleri

GEÇİCİ MADDE 1- (1) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce açılmış olan davalar açıldıkları mahkemelerde görülmeye devam eder.

(2) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önceki tüketici işlemlerine, bunların hukuken bağlayıcı olup olmadıklarına ve sonuçlarına bu işlemler hangi kanun yürürlükte iken gerçekleşmiş ise kural olarak o kanun hükümleri uygulanır. Ancak:

a) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce kurulan ve halen geçerli sözleşmelerin bu Kanuna aykırı hükümleri yürürlük tarihinden itibaren uygulanmaz.

b) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce işlemeye başlamış hak düşürücü süreler ile zamanaşımı süreleri dolmamış ise bu Kanunda öngörülen sürenin geçmesiyle hak düşürücü süre veya zamanaşımı süresi dolmuş olur.

(Hükümetin Teklif Ettiği Metin)

(3) Bu Kanunda öngörülen yönetmelikler yürürlüğe girinceye kadar, bu Kanunla yürürlükten kaldırılan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna dayanılarak çıkartılan yönetmelik ve diğer mevzuatın, bu Kanuna aykırı olmayan hükümleri uygulanır.

Yürürlük

MADDE 86- (1) Bu Kanun yayımı tarihinden itibaren altı ay sonra yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 87- (1) Bu Kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

(Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonunun Kabul Ettiği Metin)

(3) Bu Kanunda öngörülen yönetmelikler yürürlüğe girinceye kadar, bu Kanunla yürürlükten kaldırılan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna dayanılarak çıkartılan yönetmelik ve diğer mevzuatın, bu Kanuna aykırı olmayan hükümleri uygulanır.

Yürürlük

MADDE 87- (1) Bu Kanun yayımı tarihinden itibaren altı ay sonra yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 88- (1) Bu Kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

Recep Tayyip Erdoğan

Başbakan

Başbakan Yardımcısı

B. Arınç

Başbakan Yardımcısı

B. Bozdağ

Avrupa Birliği Bakanı

E. Bağış

Çevre ve Şehircilik Bakanı

E. Bayraktar

Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı

T. Yıldız

Gümrük ve Ticaret Bakanı

H. Yazıcı

Kültür ve Turizm Bakanı

Ö. Çelik

Milli Savunma Bakanı

İ. Yılmaz

Başbakan Yardımcısı

A. Babacan

Adalet Bakanı

S. Ergin

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanı

N. Ergün

Dışişleri Bakanı V.

C. Yılmaz

Gençlik ve Spor Bakanı V.

N. Avcı

İçişleri Bakanı

M. Güler

Maliye Bakanı

M. Şimşek

Orman ve Su İşleri Bakanı

V. Eroğlu

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanı

B. Yıldırım

Başbakan Yardımcısı

B. Atalay

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanı

F. Şahin

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanı

F. Çelik

Ekonomi Bakanı

M. Z. Çağlayan

Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanı

M. M. Eker

Kalkınma Bakanı

C. Yılmaz

Milli Eğitim Bakanı

N. Avcı

Sağlık Bakanı

M. Müezzinoğlu

HÜKÜMETİN TEKLİF ETTİĞİ METNE EKLİ LİSTE

KURUMU : GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI

TEŞKİLATI : TAŞRA

İHDAS EDİLEN KADROLARIN

<u>SINIFI</u>	<u>UNVANI</u>	<u>DERECESİ</u>	SERBEST KADRO <u>ADEDİ</u>	<u>TOPLAM</u>
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	1	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	2	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	3	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	4	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	5	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	6	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	7	50	50
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	8	100	100
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	9	100	100
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	10	100	100
TOPLAM			500	500

SANAYİ, TİCARET, ENERJİ, TABİİ KAYNAKLAR, BİLGİ VE TEKNOLOJİ KOMİSYONUNUN
KABUL ETTİĞİ METNE EKLİ LİSTE

KURUMU : GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI

TEŞKİLATI : TAŞRA

İHDAS EDİLEN KADROLARIN

<u>SINIFI</u>	<u>UNVANI</u>	<u>DERECESİ</u>	SERBEST KADRO	<u>TOPLAM</u>
			<u>ADEDİ</u>	
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	1	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	2	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	3	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	4	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	5	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	6	25	25
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	7	50	50
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	8	100	100
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	9	100	100
GİH	Tüketici Hakem Heyeti Raportörü	10	100	100
TOPLAM			500	500

