

TÜKETİCİ HAKLARIMIZI BİLİYOR MUYUZ? (1)

Sayın ESBAŞ Çalışanları,

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Yasa'ya göre;

• Eğer hatalı (defolu) bir mal veya hizmet satın aldıysanız; malın tesliminden itibaren 30 gün içinde defoyu satıcıya bildirebilirsiniz. Bu durumda 4 tane seçimlik hakka sahipsiniz:

1. Para iadesini talep etme
2. Malın yenisiyle değiştirilmesini isteme
3. Bedel indirimini isteme
4. Malın ücretsiz tamirini isteme

Unutmayınız ki; satılan malın hatalı olduğunun satıcı tarafından bilinmemesi satıcının sorumluluğunu ortadan kaldırmaz.

• Garanti süresi kanunen en az 2 yıldır. Satıcı, garanti kapsamındaki malı işçilik masrafı veya parça bedeli almadan ücretsiz en fazla 30 gün içinde tamir etmek zorundadır. Garanti süresi içindeki mal;

1. 1 yıl içerisinde aynı arızadan dolayı 2 den fazla bozulmuşsa veya

2. Farklı arızalar 4 den fazla ortaya çıkmışsa veya

3. Tamir için gereken azami 30 gün kaçırdıysanız veya

5. Servisin düzenleyeceği raporla arızanın onarılamayacağı belirlenmişse; yukarıda sayılan seçimlik haklarınızı kullanabilirsiniz.

• Garanti belgesiyle satılmak zorunda olan bir mal, garanti süresi sonrasında bozulduysa; satıcı işbu malı azami 30 gün içinde tamir etmek zorundadır.

• Her malın kullanım ömrü boyunca, satıcı yeterli teknik personel ve yedek parça bulundurmak zorundadır. Bu yüzden malın yedek parçasının olmaması; satıcıyı sorumluluğundan kurtarmaz.

• Üzerinde "Satılık değildir." veya "Numunedir." ibaresi bulunmayan malın satıcının vitrininde veya rafında teşhir edilmesi halinde; satıcı bu malı size satmaktan kaçınmaz.

Bir ürün alırken bir firmayla sorun yaşadığımızda neler yapabiliriz?

1. Firma yetkilisine şikayetinizi açıklayan ve ne yapılmasını istediğinizi belirten bir yazıyla başvurabilirsiniz. Bu yazının iadeli taahhütlü olarak göndermeniz ve bir kopyasını saklamanız önemlidir.

2. Sorunlarınızın çözümü için, her il ve ilçe merkezinde Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri oluşturulmuştur. Firma yetkilileriyle yaptığınız görüşmeler sonucunda bir çözüme ulaşamadıysanız; şikayetlerinizi, satın alım belgesi (fiş, fatura, kredi kartı ekstresi, sözleşme vb.) ve bir dilekçe ile 1.500.000.000-TL altındaki şikayetler için Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüklerine bağlı İlçe Hakem Heyetlerine; üzerindeki şikayetler için ise, İl Hakem Heyetlerine yapabilirsiniz.

3. Tüketici Mahkemelerine başvuru hakkınızın her zaman mevcuttur. Bu davaları açarken; resim ve harç masrafı yapmak zorunda değilsiniz.

4. Ülkemizde tüketici sorunlarının çözümü ve danışmanlığı için birçok tüketici derneği kurulmuştur. Tüketici haklarının korunması amacıyla hizmet veren bu derneklerin haklarınızın korunması açısından başvurabileceğiniz diğer bir çözüm yoludur.

Saygılar,

Merve Dipçin

TAKSİTLE SATIŞ (Madde 6/A)

Taksitle yapılan satışlarda; satıcı, tüketiciye vaadettiği taksit koşullarının yazılı olarak sözleşmede yer almasını sağlamak ve sözleşmenin bir nüshasını da tüketiciye vermekle yükümlüdür. Sözleşmeden ayrı olarak kıymetli evrak niteliğinde senet düzenlenecekse; bu senet, her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde ve sadece nama yazılı olarak düzenlenir.

Önemle hatırlatılır ki; tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeme hakkına sahiptir ve bir veya birden fazla taksit ödemesinde bulunabilir. Her iki durumda da; satıcı, ödenen miktara göre gerekli faiz indirimini yapakla yükümlüdür. Ayrıca; satıcı, taksitlerden birinin veya birkaçının ödenmemesi halinde kalan borcun tümünü ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa; bu hak ancak satıcının bütün edimlerin ifa etmiş olması durumunda ve tüketicinin birbirini izleyen en az 2 taksidi ödemede gecikmesi ve ödenmeyen taksit toplamının satış bedelinin en az 1/10 olması halinde kullanılabilir.

Sözleşme şartları tüketici aleyhine hiçbir şekilde değiştirilemez.

Taksitle satış sözleşmesinde bulunması gereken asgari koşulları:

- Tüketicinin satıcının ve sağlayıcının isim, ünvan, açık adresi ve erişme bilgileri,
- Vergiler dahil TL olarak peşin satış fiyatı,
- Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek TL olarak toplam satış fiyatı,
- Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran akdi faiz oranının %50 fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı,
- Peşinat tutarı,
- Ödeme planı,
- Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları
-

İmzaladığınız evrakın tarihine dikkat etmek sizin sorumluluğunuzdur.

Kampanyalı Satışlar, gazete, radyo, tv ilanı vb. yollarla tüketiciye duyurularak düzenlenen kampanyalara tüketicinin iştirakçi kabul edilmesi ve malın veya hizmetin bilahare teslim veya ifa edilmesi suretiyle yapılan satım sözleşmeleridir.

Tüketici kampanyadan ayrılmaya karar verdikten sonra kampanyayı düzenleyen, tüketicinin o ana kadar ödediği tüm bedeli-mal veya hizmetin tüketiciye teslim tarihini geçmemek kaydıyla tüketicinin o ana kadar ödediği tüm bedeli ödemekle yükümlüdür. Kampanyalı satışlarda iki sözleşme yapılması ve birer nüshası da tüketiciye verilmesi zorunludur.

Sözleşmede şu bilgiler yer almalıdır:

- Kampanya bitiş tarihi ve mal ve/veya hizmetin teslim veya yerine getirilme süre ve şekline ilişkin bilgiler
- Aksi kararlaştırılmadıkça ön ödeme tutarı, mal veya hizmetin satış bedelinin %40 fazla olamaz,
- Kampanyalı satışlarda malın teslimi veya hizmetin ifa süresi 12 ayı aşamaz,

- Tüketicinin ödemeye ilişkin tüm edimleri yerine getirmesi durumunda, malın teslim yada hizmetin ifası, ödemenin bitiminden sonra en geç bir ay içinde yapılmak zorundadır.

KAPIDAN SATIŞ

Satış yerleri dışında , fuar vs. satış mekanları dışında yapılan satışlardır. Bu tür satışlarda tüketiciler, malı teslim aldığı veya hizmet sözleşmesini imzaladığı tarihten itibaren 7 gün içinde –hiç bir gerekçe göstermeden ve hiçbir yükümlülük altına girmeden- reddedebilir. Satıcı, bu süre dolmadan tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Tüketicinin kendi el yazısı ile tarih yazdırılarak, bir nüshası da tüketiciye verilmek zorundadır. Satıcı veya hizmet sağlayıcı cayma bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren on gün içinde almış olduğu bedeli, kıymetli evrakı ve her tür belgeyi geri vermek ve yirmi gün içinde de malı geri almakla yükümlüdür.

NOT: Tüketiciler cayma bildirimini noter kanalıyla veya iadeli-taahhütlü mektupla yaparak, kanıtlayacak belgeyi ellerinde bulundurmamalıdır.

Kapıdan satış yöntemi, ülkemizde son derece kötü yöntemler uygulanarak yapılmakta olduğundan; tüketicilerin mümkünse kapıdan satıcılardan mal almaktan kaçınmaları veya yasal hak ve yükümlülüklerini iyi bilmeleri gerekmektedir.

Satıcı, satışı hususunda anlaşılan malı bir tutanakla tüketiciye incelemek üzere 7 günlüğüne bırakmakla yükümlüdür. Yedi gün sonra tüketici almaya karar vermişse, ürünü bir sözleşme ile teslim edecektir. Ancak; bu hakkın kullanılması için, tüketicinin sözleşmenin yapıldığı tarihten itibaren 7 gün içerisinde alımdan cayma isteğini iadeli taahhütlü mektupla satıcıya bildirmesi gerekmektedir.

TÜKETİCİ KREDİSİ(Madde 10)

Tüketici kredisi sözleşmesi yazılı olarak yapılır ve bir nüshası da tüketiciye verilir. Sözleşmede öngörülen kredi şartları, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

Sözleşmede şu bilgiler yazılmak zorundadır:

- Tüketici kredisi tutarı,
- Faiz ve diğer unsurlarla birlikte toplam borç tutarı,
- Faizin hesaplandığı yıllık oran,
- Ödeme tarihleri, anapara, faiz, fon, ve diğer masrafların belirtildiği ödeme planı,
- İstenecek teminatlar,
- AKDİ FAİZ ORANININ YÜZDE OTUZ FAZLASINI GEÇMEYECEK GECİKME FAİZ ORANI,
- Borçlunun temerrüde düşmesinin yasal sonuçları,

- Kredinin yabancı para birimi cinsinden kullanılması durumunda geri ödemeye ilişkin taksitlerin ve toplam kredi tutarının hesaplanmasında hangi tarihteki kurun dikkate alınacağına ilişkin koşullar.

Kredi veren, taksitlerden biri veya birkaçı ödenmediği durumlarda, kalan borcun tümünün ifasını isteme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak; ancak kredi verenin bütün edimlerini yerine getirmesi durumunda ve tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi ve ödenmeyen taksit toplamının kredi tutarının en az onda biri olması halinde kullanılabilir. Bunun için tüketiciye en az bir hafta süre verilir ve asıl borçluya başvurmadan kefilden borcun ifası istenemez. Tüketici, toplam borcunu veya birden fazla taksiti ödemesi durumunda gerekli faiz ve komisyon indirimi yapılmalıdır.

KREDİ VEREN, ÖDEMELERİ KIYMETLİ EVRAKA BAĞLAYAMAZ .

Kredi veren, tüketici kredisini, belirli bir marka bir mal ve hizmet için vermişse satılan malın zamanında veya hiç teslim edilmemesinden tüketiciye karşı sorumlu olur.

KREDİ KARTLARI (Madde 10/A)

Kredi kartı ile mal veya hizmet alımı sonunda tüketiciye gönderilen dönemsel hesap özetlerine göre temerrüde uğranması durumunda tüketici kredilerindeki hükümler uygulanır. Kredi kartlarındaki faiz arttırmaları 30 gün önceden tüketiciye bildirilmek zorundadır ve arttırılan faiz oranı geriye dönük olarak işletilemez. **KREDİ KARTIYLA YAPILAN SATIŞLARDA KOMİSYON YA DA BENZERİ HİÇBİR EK ÖDEME İSTENEMEZ.**

NOT: Yasaya bir ek madde eklenerek bir yıl geriye dönük olarak temerrüde düşmüş veya icra takibine uğramış tüketiciler, temerrüde düştükleri tarihteki anaparaya yüzde elli ilave ile 12 ay taksitlendirilerek ödeme yapabileceklerdir.

DAHA ÇAĞDAŞ, DAHA YÜKSEK BİR YAŞAM KALİTESİ İÇİN; HAKLARINI ÖĞREN, HAKLARINI ARA VE ÖRGÜTLÜ OLARAK ÇÖZÜMLERE KATIL. UNUTULMAMALIDIR Kİ ÇOĞU KEZ "HAKLAR VERİLMEZ, ALINIR".

ALİŞVERİŞLERİMİZİ NASIL YAPALIM

A. Alışverişten önce:

- 1. Bir mal veya hizmete yönelmeden önce tespit yapınız.İhtiyaçlarınızı sıraya koyunuz ve en çok ihtiyacınız olan mal veya hizmeti belirleyiniz.**
- 2. Bir mal veya hizmeti talep etmeden önce piyasa araştırması yapınız.Serbest piyasa ekonomisi düzeninde aynı malı ayrı mekanlarda farklı fiyatlarla bulmak mümkün olmaktadır.**
- 3. Markaları karşılaştırınız.Broşür ve reklamların belirttikleriyle yetinmeyiniz.Eş,dost ve tanıdıkların da önerilerine kulak veriniz.**

B. Alışveriş sırasında:

- 1. Asla fişsiz veya faturasız alışveriş yapmayınız. Etiketsiz ürünleri asla almayınız.Etiket üzerindeki bilgileri dikkatle okuyunuz.Örneğin:Etikette bulaşık makinasında yıkanmaz diye belirtilen ürünün yıkanması halinde, uğrayacağı zarardan siz sorumlusunuz .**
- 2. Alacağınız ürünün etiketindeki katkı maddelerini dikkate alınız.**
- 3. Özellikle dayanıklı tüketim mallarında garanti belgesi ve kolay ulaşabileceğiniz servis hizmetlerini arayınız.Garanti belgesini yetkili firmaya imzalatınız.Bu tip ürünlerde CE, TSE veya TSEK damgalarını arayınız.**
- 4. Malın üstünde yazan fiyatın dışında nakliye ve servis ücreti adı altında,ek ödemeler yapıp yapmayacağınızı araştırınız,**
- 5. Satış sözleşmelerini,özellikle ince ve küçük yazıları,imzalamadan önce dikkatlice okuyunuz.**
- 6. Özellikle gıda,ilaç ve kozmetik ürünlerinde son kullanım tarihlerini arayınız.**
- 7. Dışarıda ithal yoluyla gelen ve üzerinde Türkçe açıklaması bulunmayan ürünler risk taşırlar.İtibar etmeyiniz.**
- 8. Performansı sonradan ortaya çıkacak durumlarda,paranın tamamını ödemeyiniz.(Plastik pencere, Mobilya, Tamir vb.)**
- 9. Satıcının her önerdiğini kabul etmeyiniz ve kararı satıcıya bırakmayınız.**
- 10. Satıcılara gereksiz yaşam bilgileri (Meslek,eğitim, ekonomik durum)vermeyiniz.**
- 11. Bayram öncesi,bayram günleri ve turistik bölgelerde alışveriş en aza indirilmelidir.**

12. Eşdeğer mallar arasından yerli malları tercih ediniz,her tür indirimden yararlanmaya çalışınız.

14. Büyük mağazalara girdiğinizde,promosyon yapılan malların listesini görmeden alışverişe başlamayınız.

C. Alışverişten sonra:

1. Alınan malı,kullanım kılavuzunu iyice okuduktan sonra kullanınız.Hele dayanıklı tüketim mallarında mümkünse ambalajı serviste açıp kullanım şeklini öğreniniz.

2. Alınan mal veya hizmet bozuk,eksik veya kusurlu ise hakkınızı önce nezaketle arayınız.Sonuç değişmiyorsa aşağıdaki adreslere başvurunuz.

HAKLARIMIZIN ARANACAĞI ADRESLER:

1. Her şeyden önce örgütlenelim.Çevremizdeki “Tüketici örgütlerine üye olalım.Gerektiği yerde binlerce yürek “Tek bir yürek” gibi en üst makamlarda hakkını arayabilsin.

2.

Şikayetlerinizi iletebileceğiniz yerler:

- Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü:

Eski şehir Yolu 7.Km. K:3 06520 Ankara

Tel: 0 312 286 03 65 – 2330 -2331- 2340

- İstanbul Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü-Sirkeci

Tel : 212 514 10 80 – 84

- Tüketiciler Derneği:

İncirli Cad. Akbulut iş Merkezi, K:1, No:3 Bakırköy

Tel: 0 212 543 72 57-660 47 48, bilgi@tuder.net

- Tüketiciyi Koruma Derneği

Osmanağa Mah.Yoğurtçu Şükrü Sok.53/ 2 Kadıköy

Tel: 0 216 349 85 10

- Tüketiciyi Bilincini Geliştirme Derneği

Rıhtım Cad.Adalar İskelesi Yanı Çiçekçiler Çarşısı Girişi Kadıköy

Tel: 0 216 449 26 26

- **Tüketiciler Birliği**

Numune Bağı Cad. Fatih İş merkezi, No:74/ 41 Bayrampaşa 0 212 567 97 44

- **İstanbul Ticaret Odası**

Reşadiye Cad. 34378 Eminönü

Tel: 0 212 455 61 48

- **Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliği**

Kartaltepe Mah. Alpay İzer Sok. No:12 İncirli –Bakırköy Tel: 0 212 660 60 20

- **Türk Standartları Enstitüsü**

Kalite Kampüsü Gebze- Kocaeli (TSE veya TSEK damgalı ürünler için)

Tel: 0 262 653 07 51

- **İstanbul Büyük Şehir Belediyesi Saraçhanebaşı**

Tel: 0 212 512 55 00

- **İL HAKEM HEYETİ (İstanbul)**

(Aşirefendi Cad. Hoca Kasım Köprüsü Sok. Şeker Han- Sirkeci)

1,225,000,00 TL üzerindeki şikayetler:

Tel: 0 212 511 54 11 Faks:514 10 94

ALO 175 Tüketici Şikayetleri Hattı

- **İLÇE HAKEM HEYETLERİ (Her İlçe Kaymakamlığında)**

1,225,000,000 TL 'ye kadar olan şikayetler:

TÜKETİCİ MAHKEMESİ: Sirkeci Adliyesi/İst Tel:0 212 513 98 40

ALO 189 Fiş ve Fatura şikayetleri

ALO 178 RTÜK Hattı

ALO 153 Belediye(Sağlık ve Hijyen Hattı)

ALO 184 Sağlık Hattı

**TURSAB:Dikilitaş Mah. Akış Kerem Sok.48/50 Beşiktaş
(Gezi ile ilgili Şikayetler)**

Reklam Kurulu:Sanayi ve Ticaret Bakanlığı-Ankara

**Tüketici sorunları hakem heyeti kararı olmaksızın tüketici mahkemelerine başvuru için parasal sınır (292,040,658 –TL)
Kapıdan satışlar için öngörülen parasal sınır 53.079.000 TL dir.**

İYİ BİR TÜKETİCİ AYNI ZAMANDA BİLİNÇLİ BİR ÇEVRECİDİR

- 1. Bilinçli tüketici alışverişlerinde doğayı ve çevreyi koruma titizliğini de gösterir.Örneğin;doğada kaybolması güç olan naylon ve plastik kullanımını en aza indirger ve özellikle günlük alışverişlerinde naylon poşet kullanımına son verir.Kullan-at pilleri yerine yeniden doldurulan piller;spreylerde “ozon dostu”olanlar tercih edilir.İyi bir tüketici daha az çöp üretir.**
- 2. İyi bir tüketici , aldığı ürünlerin ambalajlarının geri atık olarak kullanılabileceğini de dikkate alır ve geri atıkların toplanmasında da özen gösterir.**
- 3. İyi bir tüketici YEŞİL’i tüketmez,YEŞİL’i korur ve YEŞİL üretir.**
- 4. İyi bir tüketici gürültü kirliliği yaratacak her türlü davranıştan kaçınır.**
- 5. İyi bir tüketici, cep telefonlarının sağlığına zararlı olduğunu bilir;çok kısa ve çok zorunlu olduğu zaman kulaktan en az bir cm uzakta tutarak konuşur.Çoğu kez kulaklık kullanır.**
- 6. İyi bir tüketici ,Baz İstasyonlarının yerleşim yerlerine kurulmasına asla izin vermez**

İYİ BİR TÜKETİCİ ENERJİ TASARRUFUNA DA DİKKAT EDER

İyi bir tüketici ülkesinin kalkınmasında enerjinin ne kadar önemli olduğunu bilir,sahip olduğu enerjyi boşa harcamaz, enerji tasarrufuna dikkat eder.

- 1. İyi bir tüketici,dişlerini fırçalarken,tıraş olurken,otomobilini yıkarken boşa akan musluk sularının boşa giden paralar olduğunu bilir.**
- 2. İyi bir tüketici, radyosunu, televizyonunu açık bırakıp,komşuyla laf üretmez.**
- 3. İyi bir tüketici,benzin sarfiyatını önlemek için genelde toplu taşıt araçlarını kullanır.**
- 4. İyi bir tüketici, üstelik de hava kirliliği yapan kaloriferini sonuna kadar yakıp, serinlemek için penceresini açmaz.**

5. İyi bir tüketici,enerji tasarruflu lambalarla aydınlatma maliyetini %75 azaltabilir.

6. İyi bir tüketici,çok sayıda düşük güçte ampul yerine,daha yüksek güçlü tek bir ampul kullanır.

İYİ BİR TÜKETİCİ ÖRGÜTLÜDÜR

İyi bir tüketici,kendi sorunlarına olduğu kadar toplum sorunlarına da sahip çıkandır.

İyi bir tüketici, düşünen, sorgulayan,gerektiğinde tepki göstererek hakkını arayan kişidir.Bu nedenle iyi bir tüketici sivil toplum örgütleri olan meslek odalarına,derneklere üye olan ve sadece üye kalmakla yetinmeyip üye olmanın gereklerini de yerine getiren iyi bir vatandaşdır.

İYİ BİR TÜKETİCİ OLMANIN YOLLARI

Tüketici sadece mal değil, aynı zamanda hizmet de tüketendir.Biz tüketici olarak kendimizi önce kendimiz korumalıyız.Bu nedenle de en iyi mal ve hizmete layık görmeliyiz.Bize sunulacak bozuk, eksik mal veya hizmeti “bize biçilen bir değer”olarak görüp tepkimizi ona göre ortaya koymalıyız.”Bir Türk vatandaşı olarak ben kendimi, en iyi mal ve hizmete layık görüyorum”tezini düstur edinmeli, tersi durumunda da hakkımızı her yolda aramalıyız.

ELEKTRONİK KİRLENMEDEN NASIL KORUNABİLİRİZ

- Evde kullanılan elektrikli aletleri fişte bırakmayınız.
- Saç kurutma makinalarını kısa aralıklarla durdurunuz.
- Bilgisayar ekranından en az 60cm uzakta durunuz
- TV'nizi açık bırakmayınız. Ekranla aranızda 2 cm aralık bırakınız ve TV'nin arkası dışarıya çevrili olsun TV'nizi asla kırmızı “STAND” tuşunda bırakmayınız.
- Elektrikli battaniyeleri önceden ısıtarak fişi çektikten sonra kullanınız.
- Çocuklara, hastalara, hamilelere cep telefonu kullandırmayınız.
- Cep telefonunu kılıfıyla ve kulaklıkla az ve öz kullanınız.
- Cep telefonunuzun CE damgasına taşınmasına dikkat ediniz.
- Radyo, TV, vericilerinin, radarların, yüksek gerilim hatlarının ve elektrik santrallerinin yakınlarında ikamet etmeyiniz.

EVRENSEL TÜKETİCİ HAKLARI

1. Tüketicinin Temel İhtiyaçlarının Karşılanması Hakkı:

Beslenme, barınma, ısınma, aydınlanma, su , ulaşım, haberleşme gibi en doğal ihtiyaçların giderilmesi hakkıdır.

2. Sağlık ve güvenlik Hakkı:

Her türlü mal ve hizmetin yaşam ve sağlık açısından kullanıcılarına zarar vermeyecek durumda bulunması hakkıdır.

3. Bilgi Edinme Hakkı:

Mal ve hizmeti satın alırken doğru karar vermeye yardımcı olacak bilgilerin edinilmesi; yanlış, yanıltıcı, eksik reklam,etiket ve ambalaja karşı korunma hakkıdır.

4. Mal ve Hizmetlerin Serbestçe Seçilmesi Hakkı (Seçme Hakkı)

Tüketicilere değişik çeşitte,kaliteli mal ve hizmetlerin uygulanan fiyattan sunulması, satış sonrası hizmetlerin yeterli düzeyde olması yanında; satıcının suistimalini gösterir tek taraflı sözleşmeler, sözleşmelerdeki haksız hükümler, zorlayıcı kredi şartları ve baskı yaratan satış yöntemlerine karşı korunma hakkıdır.

5. Temsil Edilme Hakkı

Tüketicilerle ilgili ekonomik politikaların oluşturulması sürecinde ve kamu organlarında, firmalarda; özellikle ürün geliştirme aşamasında görüşü alınma hakkıdır.

6. Tazmin Edilme Hakkı

Satın alınan ürünlerin bozuk, eksik veya hatalı çıkması durumunda ayıplı malın geri alınması, yenisi ile değiştirilmesi, ayıplı hizmetin yeniden görülmesi, tüketicinin zararlarının tazmin edilmesi hakkıdır.

7. Eğitim Hakkı

Tüketicinin kendi hak ve yararlarının koruyup geliştirmesi, bilinçlenmesi,yönlendirilen değil, yönlendiren tüketicisi olması amacıyla eğitim kurumlarında eğitilme hakkıdır.

8. Sağlıklı Bir evrede Yaşama Hakkı

Sağlık koşullarına uygun fiziksel çevrede yaşama, çevresel tehlikeli korunma, günümüz ve gelecek nesiller için doğayı koruma hakkıdır.

SATICILARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

1- Her satıcı perakende satışa sunulan malların menşeini,cinsini ve fiyatını gösteren etiket koymak zorundadır. Bu kurala uymayanlara 145 402 000 TL. ceza uygulanır.

2- Satıcılar imal veya ithal olsun her malın Türkçe Tanıtım ve Kullanım kılavuzu ile garanti belgesini vermek zorundadır.Bu kurala uymayanlar a 290 804 000 TL. Ceza uygulanır.

3- Satılan her zrl malın üzerine, bu mala tahsis edilmiş bir reyon yok ise,üzerine görülür bir şekilde "ZRLDR" yazısı yazılmak ve fiyat etiketinde de belirtilmek zorundadır.Bu kurala uymayanlara 145 402 000 TL.ceza uygulanır.

4- Açık ayıplı her mal, 30 gün içinde değiştirilmek veya ücreti geri verilmek zorundadır.

BALİN & BALİN AVUKATLIK BÜROSU