

Tüketicilere 'hak'lı Tavsiyeler

Tüketicilerin ayıplı malları iade etme, maketten ev alma sözleşmesinden cayma, garantide tamir edilmeyen üründe ücret iadesi talebi gibi birçok hakkı bulunuyor. - 16.03.2019

Tüketicilerin ayıplı malları iade etme, maketten ev alma sözleşmesinden cayma, garantide tamir edilmeyen üründe ücret iadesi talebi gibi birçok hakkı bulunurken, Ticaret Bakanlığı da bu hakların korunması amacıyla çeşitli platformları tüketicilerin hizmetine sunuyor.

AA muhabirinin Ticaret Bakanlığı verilerinden derlediği bilgiye göre, her yıl 15 Mart Dünya Tüketiciler Günü'nün içinde bulunduğu hafta “Tüketiciyi Koruma Haftası” olarak kutlanıyor.

Hafta dolayısıyla tüketicilerin dikkat etmesi gereken hususların yanı sıra, haklarını öğrenmesi için de çalışmalar yürütülüyor.

Tüketicilerin, mal ve hizmet satın alırken bilinçli hareket etmesi, daha sonra karşılaşılabilecekleri muhtemel olumsuzlukların giderilmesinde önem taşıyor.

Düzenlemelere göre, tüketiciler, satın aldıkları malların ayıplı olması durumunda, sözleşmeden dönme, ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, ücretsiz onarım, satılanın ayıpsız misliyle değiştirilmesini isteme gibi hakları kullanabiliyor.

Garanti belgesiyle satılmak zorunda olan mallar için garanti süresi, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren başlıyor ve 2 yıldan az olamıyor. Malın kullanım ömrü süresince servis hizmeti verilmesi gerekiyor.

Tamire giden ürünler 10 iş günü içinde tamir edilmezse üretici veya ithalatçıdan tamir tamamlanıncaya kadar benzer özelliklere sahip bir ürün talep edilebiliyor. Garanti süresi boyunca onarım gören mal tekrar arızalanırsa değişim, ücret iadesi veya ayıp oranında indirim hakkı bulunuyor.

Devre tatil ve maketten satışta cayma hakkı

Taksitli, iş yeri dışında yapılan ve mesafeli satışlarda, devre tatil sözleşmelerinde, ön ödemeli konut satışlarında, tüketici kredisi sözleşmelerinde ve finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde belirli süre içinde sözleşmeden cayma hakkı kullanılabilir.

Tüketici, halk arasında “maketten satış” olarak da bilinen ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde, sözleşme tarihinden itibaren 14 gün içinde cayma hakkından, 24 ay içinde sözleşmeden dönme hakkından yararlanabiliyor.

Paket turun başlamasından en az 30 gün önce yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek kaydıyla paket tur sözleşmesini feshetme ve ödenmesi zorunlu vergi gibi yasal yükümlülükler dışındaki paket tur bedelini herhangi bir kesinti yapılmaksızın iade alma hakkı da bulunuyor.

Tüketici lehine olan fiyat uygulanıyor

Her bankanın tüketiciye aidat ücreti olmayan bir kredi kartı sunması gerekiyor. Tüketici ve konut kredilerinde sigorta yaptırmak tüketicinin talebine bağlı olmakla birlikte, onun taraf olduğu tüm işlemlerde bileşik faiz uygulanmasına izin verilmiyor.

Aboneliklerde bakım, kontrol, onarım gibi sebeplerle hizmet sunumu durdurulursa bu durumun en az 48 saat öncesinden tüketiciye bildirilmesi gerekiyor.

Tüketiciler, ödeme bildiriminde yer alan tutar hatalıysa bu tutara bildirimin düzenlendiği tarihten itibaren 1 yıl içinde itiraz edebiliyor.

Satışa sunulan malların, ambalajlarının ya da kaplarının üzerine etiket konulması zorunlu tutuluyor. Etiket fiyatı ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyatın uygulanması gerekiyor.

Vatandaşlar hakkını nasıl arayabilir?

Tüketicinin korunması alanında en yetkili kurum olan Ticaret Bakanlığı, bünyesindeki Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü aracılığıyla tüketici hakem heyetlerinin koordinasyonundan sorumlu olmanın yanı sıra piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetleri, Reklam Kurulu dahil olmak üzere çeşitli enstrümanlarla da tüketicilere hizmet veriyor.

Tüketicilerin, bir sözleşmeye imza atarken, sözleşmede yer alan hak ve yükümlülükleri dikkatle incelemesi önem taşıyor. Maketten ev alınması gibi yüksek meblağlı sözleşmelerde işlemin noterlikler aracılığıyla veya tapuda yapılması konusunda dikkat edilmesi gerekiyor.

İnternet üzerinden alışveriş yapılıyorsa internet sitesinde satıcının ticari unvanı, adresi, sabit numarası, MERSİS ve ETBİS kaydı gibi bilgilerin olup olmadığının kontrol edilmesi, gerçekçi olmayan fiyatlara ve indirimlere itibar edilmemesi önem taşıyor.

Sosyal medyada tanıtım ve ilanlar aracılığıyla ulaşılan sitelerin taklit olması ihtimaline karşı satıcının kendi sitesinden ürün alımını tercih etmesi, muhtemel olumsuzlukları önleme bakımından tavsiye ediliyor.

Yerli malı ürünlerin etiketlerinde bulunan “Yerli Üretim” logosuna dikkat edilmesi gerekiyor.

Tüketici hakem heyetlerine başvurular ücretsiz

Tüketicinin mağdur olduğu durumlarda ise illerde “ticaret il müdürlüğü”, ilçelerde “kaymakamlık” bünyesinde oluşturulan “tüketici hakem heyetleri” ve “tüketici mahkemeleri” devreye giriyor.

Firmaların uygulamaları nedeniyle mağdur olan tüketiciler, kayıplarının tazmin edilmesi amacıyla değeri 8 bin 480 liranın altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetine, 8 bin 480 lira ve üzerinde olan uyuşmazlıklarda ise tüketici mahkemesine başvurabiliyor.

Ülke genelinde 211 tüketici hakem heyeti karar mercisi olarak faaliyet gösteriyor.

Tüketici, hakem heyetine, satın alma işlemi yaptığı ya da ikametgahının bulunduğu yerdeki kaymakamlığa dilekçeyle başvurabildiği gibi e-devlet üzerinden ücretsiz olarak başvuru yapabiliyor. Söz konusu başvurular en geç 6 ay içinde karara bağlanıyor.

Aldatıcı reklamlar cezasız kalmıyor

Öte yandan, Ticaret Bakanlığı bünyesinde geçen yıl yaklaşık 520 bin başvuruya cevap veren “Alo 175 Tüketici Danışma Hattı” devrede bulunuyor.

Reklam Kurulunca, tüketiciyi aldatıcı veya onun tecrübe, bilgi noksanlıklarını istismar edici, can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, kamu sağlığını bozucu, şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici, hastaları, yaşlıları, çocukları ve engellileri istismar edici ticari reklam yapılması gibi tüketiciye yönelik haksız ticari uygulamalar cezai işleme tabi tutuluyor.

Tüketiciler, firmaların aldatıcı, yanıltıcı reklam ve tanıtımları hakkında e-devlet üzerinden “<https://ereklam.gtb.gov.tr/Sikayet/Index>” adresinden kolaylıkla Reklam Kuruluna başvuru yapabiliyor.

Reklam Kurulu tüketicilerin başvuruları sonrasında firmalardan savunma talep ediyor ve gelen cevapları değerlendirerek firmanın yaptığı reklam veya tanıtım hakkında, yayınlanan mecraaya göre farklı miktarlarda para cezası, durdurma cezası, düzeltme veya 3 aya kadar tedbiren durdurma cezası uygulayabiliyor.

Telefon: +90 (312) 473 84 23

E-Posta: mts@mevzuattakip.com.tr

Adres: Çetin Emeç Bulvarı Hürriyet Cad. No: 2/12 Çankaya ANKARA