

Kalite ve Tüketici Hakları Komisyon Başkanı Recep Bakırtaş

Ayıplı Mal ve Hizmette Tüketici Hakları

TÜKETİCİ KANUNUNUN GENEL AMAÇ VE KAPSAMI

Tüketici kanunu, kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlığı ve güvenliği, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirerek ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemiştir. Bu amaçla çıkarılan kanun mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü tüketici işlemini kapsar.

AYIPLI MAL VE HİZMETLER

Ayıplı Mal

Ambalajında, etiketinde, tanıma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilânlarında yer alan veya satıcı tarafından bildirilen veya standardında veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar, ayıplı mal olarak kabul edilir. Tüketici, malın teslimi tarihinden itibaren otuz gün içerisinde ayıplı satıcıya bildirmekle yükümlüdür.

Tüketici bu durumda; 1- Bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, 2- Malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi, 3- Ayıp oranında bedel indirim, 4- Ücretsiz onarım isteme haklarına sahiptir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte ayıplı malın neden olduğu ölüm ve/veya yaralanmaya yol açan ve/veya kullanımındaki diğer mallarda zarara neden olan hallerde imalatçı-üreticiden tazminat isteme hakkına da sahiptir.

İmalatçı-üretici, satıcı, bayi, acente, ithalatçı ve kredi veren ayıplı maldan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. Ayıplı malın neden olduğu zarardan dolayı birden fazla kimse sorumlu olduğu takdirde bunlar müteselsilen sorumludurlar. Satılan malın ayıplı olduğunun bilinmemesi bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz. Bu madde ile ayıba karşı sorumlu tutulanlar, ayıba karşı daha uzun bir süre ile sorumluluk üstlenmemişlerse, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp

daha sonra ortaya çıkmış olsa bile malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda beş yıldır. Ayıplı malın neden olduğu her türlü zararlardan dolayı yapılacak talepler ise üç yıllık zamanaşımına tabidir. Bu talepler zarara sebep olan malın piyasaya sürüldüğü günden başlayarak on yıl sonra ortadan kalkar. Ancak, satılan malın ayıplı, tüketiciden satıcının ağır kusuru veya hile ile gizlenmişse zamanaşımı süresinden yararlanılmaz. Ayıplı malın neden olduğu zararlardan sorumluluğa ilişkin hükümler dışında, ayıplı olduğu



bilinerek satın alınan mallar hakkında yukarıdaki hükümler uygulanmaz.

Satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, imalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde "özürdür" ibaresini içeren bir etiket konulması zorunludur. Yalnızca ayıplı mal satılan veya bir kat ya da reyon gibi bir bölümü sürekli olarak ayıplı mal satışına, tüketicinin bilebileceği şekilde tahsis edilmiş yerlerde bu etiketin konulması zorunluluğu yoktur. Malın ayıplı olduğu hususu, tüketicie verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde gösterilir.

Güvenli olmayan mallar, piyasaya özürdür etiketiyle dahi arz edilemez. Bu ürünlere, 4703 sayılı Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri uygulanır.

Bu hükümler, mal satışına ilişkin her türlü tüketici işleminde de uygulanır.

Ayıplı Hizmet

Sağlayıcı tarafından bildirilen reklam ve ilânlarında veya standardında veya teknik kuralında tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler, ayıplı hizmet olarak kabul edilir.

Tüketici, hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren otuz gün içerisinde bu ayıplı sağlayıcıya bildirmekle yükümlüdür. Tüketici bu durumda, sözleşmeden dönme, hizmetin yeniden görülmesi veya ayıp oranında bedel indirim haklarına sahiptir. Tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesi, durumun gereği olarak haklı görülemiyorsa, bedelden indirim ile yetinilir. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 4 üncü maddede belirtilen şartlar çerçevesinde tazminat da isteyebilir. Sağlayıcı, tüketicinin seçtiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

Sağlayıcı, bayi, acente ve 10 uncu maddenin beşinci fıkrasına göre kredi veren, ayıplı hizmetten ve ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zarardan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. Sunulan hizmetin ayıplı olduğunun bilinmemesi bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz.

Daha uzun bir süre için garanti verilmemiş ise, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile ayıplı hizmetten dolayı yapılacak talepler hizmetin ifasından itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zararlardan dolayı yapılacak talepler ise üç yıllık zamanaşımına tabidir. Ancak, sunulan hizmetin ayıplı, tüketiciden sağlayıcının ağır kusuru veya hile ile gizlenmişse zamanaşımı süresinden yararlanılmaz.

Ayıplı hizmetin neden olduğu zararlardan sorumluluğa ilişkin hükümler dışında, ayıplı olduğu bilinerek edinilen hizmetler hakkında yukarıdaki hükümler uygulanmaz.

Bu hükümler, hizmet sağlamaya ilişkin her türlü tüketici işleminde de uygulanır.

Ayıbın belirlenmesinde geçen Teknik düzenleme:



Bir ürünün ve hizmetin, ilgili idari hükümler de dahil olmak üzere, özellikleri, işleme ve üretim yöntemleri, bunlarla ilgili terminoloji, sembol, ambalajlama, işaretleme, etiketleme ve uygunluk değerlendirilmesi işlemleri hususlarından biri veya birkaçını belirten ilgili Bakanlık tarafından Resmi Gazetede yayımlanarak mecburi uygulamaya konulan standartlar dahil olmak üzere uyulması zorunlu olan her türlü düzenlemedir. Tüketici ayıbı satıcıya bildirmekle sorumludur..Satıcının ayıbı kabul etmemesi halinde .

Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ve/veya Tüketici Mahkemelerine sorun tüketici tarafından aksettirilir.Bu müracaatlarda tüketiciden ücret alınmaz..Karar burada alınır.

Üretimin Satışın Durdurulması ve Malın Toplatılması

Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olması durumunda Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri, ayıplı seri malın üretiminin ve satışının durdurulması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan

toplatılması için dava açabilir.

Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi halinde, malın satışı geçici olarak durdurulur. Mahkeme kararının tebliğ tarihinden itibaren en geç üç ay içinde malın ayıbının ortadan kaldırılması için üretici-imalatçı ve/veya ithalatçı firma uyarılır. Malın ayıbının ortadan kalkmasının imkânsız olması halinde mal, üretici-imalatçı ve/veya ithalatçı tarafından toplanır veya toplattırılır. Toplatılan mallar taşıdıkları risklere göre kısmen veya tamamen imha edilir veya ettirilir. Satışa sunulan bir seri malın, tüketicinin güvenliği tehlikeye sokan ayıp taşıması durumunda, 4703 sayılı Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri saklıdır.

Ayıplı malları satın alan tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle dava açma hakları saklıdır.

Gıda ürünü olmamalarına rağmen, sahip olduk-

ları şekil, koku, görünüm, ambalaj, etiket, hacim veya boyutları nedeniyle olduklarından farklı görünen ve bu sebeple de tüketiciler tarafından gıda ürünleriyle karıştırılarak tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atan malların üretilmesi, pazarlanması, ithalatı ve ihracatı yasaktır. Mal piyasaya sürülmüşse, 4703 sayılı Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri uygulanır. Olduğundan farklı görünen malı satın alan tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle dava açma hakları saklıdır. Bu yazımda ayıplı mal ve hizmet konusunu işle dim.Gelecek yazımda Garanti Belgesi ve Satış Sonrası Hizmetler hakkında açıklamalarda bulunacağım..

Yasa ve yönetmelikler iyi uygulanırsa tüketicilerin haklarının korunacağı açıktır.Bunun için tarafların samimi ve duyarlı olması gerekir.Ama en önemlisi tüketicilerin örgütlü ve bilinçli olması zorunludur.

Hak, hukuk ve adalet herkes için.

II. istanbul Kent Sempozyumu Başlıyor

İlki 2007'de düzenlenen TMMOB İstanbul Kent Sempozyumu hazırlık çalışmaları devam ediyor. Bu çerçevede Makina Mühendisleri Odası Sempozyumun örgütlenmesi ve başarıya ulaşması için üyelerinin çalışmalarına daha fazla katılması için çağırıda bulundu. Yaşadığımız kente sahip çıkmak, sorunları ve çözüm önerilerini birlikte üretmek Mühendislerin öncelikli görevlerindedir.

1.DANIŞMA KURULU TOPLANTISI YAPILDI

"Küreselleşme"; gelişmekte olan ülkelerin sosyal ve ekonomik politikaları belirlediği gibi "Kentleşme" sürecini de etkilemiş ve süreci tüm sorunları ile birlikte son derece eşitsiz bir biçimde dünya ölçeğine taşımıştır.

Bu gelişme, özellikle dünyanın "az gelişmiş" veya gelişmekte olan ülkelerinde içinden çıkılması güç yaşamsal sorunlarla boğuşan azmanlaşmış kentlerin doğuşuna kaynaklık etmektedir.

Bu azmanlaşmış kentler, bölgesel ekonomik ve sosyal denge politikalarından ve planlamadan vazgeçerek uluslar arası sermaye hareketlerinin iradesine mahkûm olmuş merkezi ve yerel siyasi iradelere bağlı olarak her türlü doğal ekonomik ve sosyal afete karşı son derece hassas bir durumda gittikçe büyümektedirler.

Doğal, kültürel ve tarihi değerleri ile binlerce yıldır dünya mirası olarak ayrıcalıklı varlığını sürdüren İstanbul; hızlı nüfus artışı, göçler,

hatalı ve yanlış yatırımlar, yerel ve merkezi yönetimlerin sermayenin kar amaçlı dürtülerine teslim olmuş ulaşım ve kentleşme politikaları, plansızlık, işsizlik ve yoksulluğun neden olduğu sorunlar ile boğuşan; her türlü doğal ve yaşamsal eşliğinin zorlandığı kimliksiz ve kişiliksiz bir megakent haline dönüşme tehdidi altındadır.

Nüfus ve ekonomik varlığı açısından ülkenin en önemli ili durumunda olan İstanbul: uygulanan yanlış politikalar sonucunda: doğal afetler, trafik, deniz ve hava kirliliği, zehirli atıklar, su havzalarının korunamaması, deprem riski, yeşil alan ve orman talanı, tarihi dokunun bozulması, plansız kentleşme, yanlış yatırımlar, işsizlik, yerinden edilme, barınma ve güvenlik sorunları nedeniyle yaşanamaz hale getirilmiş bulunmaktadır.

1 Haziran 2009 Pazartesi günü odaların İstanbul şubelerinin temsilcilerinin katılımıyla Sempozyum Danışma Kurulu Toplantısı yapıldı.

TMMOB İstanbul Kent Sempozyumunun birincisi Eylül 2007'de gerçekleştirilmişti. Birinci sempozyumda belirlenen başlıklara ilave olarak Avrupa 2010 süreci ve İstanbul, Ekonomik Kriz ve İstanbul vb belirlenecek olan başlıklarda çalışmaların yürütmesine karar verildi.

