

**Cemile IŞIK**

**Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi 4. sınıf**

**TÜKETİCİ HUKUKU**

**Tüketici Hukuku**, tüketicinin haklarını üretici, aracı veya satıcı firmaya karşı koruyan ve günümüzde hızla güncellenen bir hukuk dalıdır. Tüketici hakları hukukunun amacı tüketicinin korunmasıdır.

1. **Tüketici satıcı ilişkisi nedir?**

Tüketici ve satış ilişkisi, bir tüketicinin mal veya hizmet satın almak amacıyla bir satıcı ile kurduğu hukuki ilişkiyi ifade eder. Bu ilişki, genellikle bir ticaret işlemi kapsamında gerçekleşir, ve tüketicinin belirli haklara sahip olduğu bir çerçevede yürütülür. Tüketicinin bu ilişkide temel hakları arasında doğru bilgilendirilme, ürün veya hizmetin kalitesi, garanti ve iade hakları gibi unsurlar bulunur. Tüketici hukuku, bu tür ilişkileri düzenleyen ve tüketicileri koruyan hukuki bir alandır.

1. **Temel tüketici hakları nelerdir?**

Temel tüketici haklar, tüketicilerin korunması ve adil ticaretin sağlanması amacıyla çeşitli ülkelerde tüketici hukuku kapsamında düzenlenmiştir. Bu haklardam bahsetmek gerekirse;

* **Bilgilendirme Hakkı:** Tüketicinin doğru, eksiksiz ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirilme hakkı vardır. Ürün veya hizmetle ilgili önemli bilgiler tüketiciye sunulmalıdır.
* **Güvenlik Hakkı:** Tüketici, satın aldığı ürün veya hizmetin sağlığına, güvenliğine ve çevreye zarar vermemesi konusunda hak sahibidir.
* **Seçme Hakkı:** Tüketici, çeşitli alternatifler arasından seçim yapma hakkına sahiptir. Rekabetin teşvik edilmesi ve tüketiciye geniş bir seçenek yelpazesi sunulması önemlidir.
* **Talep Etme Hakkı:** Tüketici, haklarını kullanma ve satın aldığı ürün veya hizmetle ilgili taleplerde bulunma hakkına sahiptir.
* **Eğitim ve Bilinçlenme Hakkı:** Tüketici, hakları konusunda eğitilme ve bilinçlenme hakkına sahiptir. Tüketiciye yönelik eğitim programları ve bilgilendirme faaliyetleri teşvik edilmelidir.
* **Dürüst ve Adil Ticaret Uygulamalarına Tabi Olma Hakkı:** Tüketici, dürüst ticaret uygulamalarına tabi olma ve haksız ticari uygulamalardan korunma hakkına sahiptir.
* **Garanti ve İade Hakkı:** Satın alınan ürünlerde belirli bir süre içinde kusur tespit edilirse, tüketici garanti ve iade haklarını kullanabilir.
1. **Tüketiciyi koruma ilkeleri nelerdir?**

Tüketiciyi koruma ilkeleri, tüketicilerin güvende olmasını sağlamak ve ticaretin adil ve etik kurallarına uygun şekilde gerçekleşmesini temin etmek amacıyla tüketici koruma düzenlemelerinde temel prensipler olarak benimsenir.bu ilkelere örnek verecek olursak;

* **Doğruluk ve Şeffaflık İlkesi:** Satıcılar, ürün veya hizmetle ilgili doğru, eksiksiz ve anlaşılır bilgileri tüketicilere sağlamakla yükümlüdür. Ticari uygulamalarda şeffaflık ön plandadır.
* **Güvenlik İlkesi:** Tüketicinin sağlığı, güvenliği ve malvarlığı korunmalıdır. Ürünler ve hizmetler, güvenlik standartlarına uygun olmalıdır.
* **Seçme Hakkı İlkesi:** Tüketici, çeşitli alternatifler arasından seçim yapma hakkına sahiptir. Rekabetin desteklenmesi ve tüketicinin seçim özgürlüğü korunmalıdır.
* **Talep Etme Hakkı İlkesi:** Tüketici, haklarını kullanma ve taleplerde bulunma hakkına sahiptir. Bu, şikayetlerin etkin bir şekilde çözülmesini içerir.
* **Eğitim ve Bilinçlenme İlkesi:** Tüketiciler, hakları konusunda eğitilmeli ve bilinçlendirilmelidir. Tüketicilere düzenli olarak bilgi sağlama ve eğitim programları düzenleme önemlidir.
* **Dürüst ve Adil Ticaret Uygulamaları İlkesi:** Satıcılar, dürüst ve adil ticaret uygulamalarına riayet etmekle yükümlüdür. Tüketiciler yanıltıcı, hileli veya haksız ticaret uygulamalarından korunmalıdır**.**
* **Garanti ve İade İlkesi:** Tüketiciler, satın aldıkları ürünlerde belirli bir süre içinde kusurlar tespit ederse garanti ve iade haklarını kullanma hakkına sahiptir.
1. **Satış sözleşmeleri kapsamında tüketici hakları nelerdir?**

**Mesafeli satış sözleşmeleri;** Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun ilgili maddesine göre; alıcı ve satıcının fiziken birbirleri karşısında hazır bulunmadığı, malın alıcı tarafından bizzat görülmeksizin internet ya da reklam aracılığıyla tanıtılıp pazarlandığı ve kurulması anı dahil tüm iletişimin uzaktan kurulduğu sözleşmelerdir.

[Mesafeli Satışlar Yönetmeliği](https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/11/20141127-6.htm) ile birlikte mesafeli satış sözleşmesindeki tüketicinin hakları genişletilerek sahip olunan korumanın da artırılması amaçlanmıştır. Buna göre mesafeli satış sözleşmesindeki tüketicinin hakları şu şekilde sıralanabilir:

1. **Ön Bilgilendirme Hakkı**

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, mesafeli satışlarda satıcının ön bilgilendirme yükümlülüğü altında olduğunu ve alıcının mesafeli satış bakımından ön bilgilendirme uyarınca aydınlatılması gerektiğini öngörmüştür. Ön bilgilendirmenin hangi konularda yapılacağı ve neleri içermesi gerektiği ise Mesafeli Satışlar Yönetmeliği uyarınca belirlenmiştir. Buna göre ön bilgilendirmede;

* Sözleşme ile satışı gerçekleşecek olan mal ya da hizmete ait temel özellikler,
* Satıcının kimlik ve adres bilgileri,
* Alıcının ürüne dair şikayetlerini iletebileceği kişi ya da kurumun iletişim bilgileri,
* Fiyat ve masraflara ilişkin bilgilendirme,
* Tüketiciye yüklenecek herhangi bir ek masraf varsa buna ilişkin ibare,
* Ödeme ve teslimata ilişkin bilgiler ile çözüm yöntemleri,
* Cayma hakkı ile ilgili bilgilendirme,
* Uyuşmazlık durumunda Tüketici Hakem Heyeti ya da Tüketici Mahkemesine yapılabilecek başvuru hakkında bilgi verilmelidir.
1. **Cayma Hakkı**

Tüketici **ondört gün içinde** herhangi bir sebep göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.

Bu sürenin başlangıcı, hizmet sunumuna ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin akdedildiği tarihtir; teslim sözleşmesinde ise, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı tarihte başlar. Tüketiciye sözleşmenin kurulması ile mal teslimi arasında cayma hakkını kullanma şansı tanınmıştır.

Mesafeli satışa ilişkin sözleşme düzenlenerek satın alınan bir ürün üzerinde cayma hakkı kullanıldığında, ürünün satıcıya iade edilmesi gerekir. Nitekim tüketici sözleşmeyi feshetti ise malın satıcıya iade edilmesi ve fesih işleminin gerçekleştirilmesi gerekir. Satıcının malı geri alma teklifi bulunmazsa tüketicinin cayma hakkını kullandığını bildirdiği günü takip eden 10 gün içerisinde malı iade etme zorunluluğu bulunmaktadır.

**Tüketicinin cayma hakkını kullanamadığı haller nelerdir?**

* Mesafeli sözleşme ile alınan ve piyasada kur farkı ile işlem gören mala dair sözleşmelerde cayma hakkı kullanılamamaktadır.
* Alıcının özel ihtiyaç ve kişisel özelliklerine göre yapılmış özel üretim mallarda cayma hakkı kullanılamaz.
* Bozulması kısa süre içerisinde gerçekleşen, son tüketim tarihi geçen ya da geçebilecek olan malların satımında cayma hakkı yoktur.
* İadesi durumunda temizlik ve sağlık koşulları bozulması kaydıyla paketi açılmış ya da zarar görmüş ürünler hakkındaki satışta cayma hakkı kullanılması mümkün değildir.
* Alıcının malı teslim almasında sonraki süreçte herhangi bir yolla; ayrıştırılması mümkün olmayacak şekilde karışmış olan malda mesafeli satış sözleşmesindeki tüketicinin hakları arasında sayılan cayma hakkı bulunmamaktadır.
* Mobil oyun, dijital materyal ya da dijital yolla kullanımı mümkün olan diğer içerikler ile bilgisayarda kullanılan toner, kartuş ve benzeri materyallerin; ambalajları açıldıktan sonra tüketiciye tanınan cayma hakkı ortadan kalkmaktadır.
* Herhangi bir abonelik sözleşmesine tabi olmaksızın teslimi sağlanan gazete ve dergi gibi yayınlarda cayma hakkını kullanmak mümkün değildir.
* Elektronik alım satımlara ilişkin durumlarda cayma hakkı mümkün görülmemiştir.
1. **Satıcının Üzerine Düşen Edimi Yerine Getirmesi**

Mesafeli satış sözleşmelerindeki tüketicinin hakları arasında sayılmakta olan bir diğer hak da satıcının edimi yerine getirmesi olarak belirlenmiştir.

TKHK’nın 8. maddesinin 3. fıkrası uyarınca; satıcı veya sağlayıcı, tüketici siparişinin kendisine ulaştığı andan itibaren mutabık kalınan süre içinde yükümlülüğü yerine getirmek zorundadır. Malların satışı halinde satıcıya tanınan bu süre her halükarda otuz günü geçmemelidir. Satıcı veya sağlayıcının bu süre içinde yükümlülüklerini yerine getirmemesi hali tüketiciye sözleşmeden cayma hakkı tanımaktadır.

Açıkça görülmektedir ki, tüketicinin siparişi satıcı veya sağlayıcıya ulaşır ulaşmaz satıcı veya sağlayıcının yükümlülüğünü yerine getirmesi için gereken sürenin yürürlüğe girmeye başladığı görülmektedir. Satıcı/tedarikçi taahhüdü taahhüt ettiği süre içinde yerine getirmekle yükümlü olmakla birlikte, taahhüt edilen süre hiçbir şekilde otuz günü geçmemelidir. Satıcının ifasının otuz günü aşması halinde tüketicinin sözleşmeden cayma hakkı vardır.

1. **Tüketiciyi yanıltıcı reklam nedir?**

"Aldatıcı reklam, sunulması da dahil olmak üzere herhangi bir şekilde yöneltildiği ve ya ulaştığı kişileri yanıltan veya yanıltması muhtemel olan ve bu yanıltıcı niteliği dolayısıyla onların ekonomik davranışlarını etkilemesi muhtemel olan veya bu nitelikleri dolayısıyla bir rakibe zarar veren veya zarar vermesi muhtemel olan reklamlar anlamına gelir.

Bu reklamlara karşı tüketici; REKLAM KURULUNA yazılı başvuruda bulunabilir. Reklam Kurulu şikayeti inceledikten sonra reklamın geçici olarak durdurulması, kesin olarak durdurulması, para cezası veya reklamın düzeltilmesi kararlarını vermektedir.

Tüketici ayrıca yapmış oldukları sözleşmeyi fesih imkanına da sahiptir. Tüketicinin bu hakkını kullanması için reklamdaki hileyi öğrendiği tarihten itibaren bir yıl süresi vardır.

Bunun yanı sıra Türk Ticaret Kanunu dürüstlük kuralına aykırı reklamlar ve satış yöntemleri ile ilgili olarak haksız rekabet davalarının açılabilmesini mümkün kılmıştır.

**TÜKETİCİLER HAKLARI NASIL ARARLAR?**

1. **Hak arama konusunda nerelere başvurabilirim?**

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında bireysel tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde iki kurum yetkili kılınmıştır. Bunlar, tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemeleridir. Tüketici hakem heyetlerinin

tüketici mahkemelerinin uyuşmazlıklara bakmakla görevli oldukları parasal TL arasıdır.

1. **Tüketici Hakem Heyetine nasıl başvurabilirim? Başvurular ücretli midir?**

Tüketici hakem heyetlerine şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi ile başvuru yapılabilir. Uyuşmazlıklarla ilgili başvuru, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılır. Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurular Bakanlığın internet sayfasında yer alan başvuru formu kullanılarak yapılabilir. Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru yapmak ücretsizdir.

**Sonuç ve Değerlendirme:**

Tüketici hukuku, tüketicilerin haklarını koruma ve adil ticaretin sağlanması amacıyla önemli bir hukuki çerçevedir. Bu makalede, tüketici hakları ve satış sözleşmeleri konularına odaklanıldı. Temel tüketici hakları, doğruluk ve şeffaflık, güvenlik, seçme, talep etme, eğitim ve bilinçlenme, dürüst ve adil ticaret uygulamaları, garanti ve iade hakları gibi ilkelere dayanmaktadır.

Satış sözleşmelerinde tüketici haklarının korunması, bilgilendirme, mesafeli satış ve kapıdan satış sözleşmeleri, garanti hakkı, iade hakkı gibi unsurları içerir. Tüketici, satın aldığı ürün veya hizmetle ilgili doğru bilgilendirilme, güvenlik, alternatif seçim imkanlarına sahip olma, şikayetlerini dile getirme ve cayma hakları gibi temel haklara sahiptir.

Sonuç olarak, tüketici hukuku, tüketicilerin güvenli alışveriş yapmalarını sağlamak, haksız ticaret uygulamalarını önlemek ve adil ticaret ortamını desteklemek amacıyla önemli bir role sahiptir. Tüketicilere sağlanan bu haklar, hem bireylerin güvenliğini korur hem de ticaretin sağlıklı bir şekilde işlemesine katkıda bulunur. Bu ilkelerin etkin bir şekilde uygulanması, hem tüketicilerin memnuniyetini artırır hem de adil ve sürdürülebilir ticaretin önünü açar.