

TÜKETİCİ HAKLARI

ÜKETİCİ KORUNMA KANUNU

Birinci Kısım- Amaç,Kapsam,Tanımlar

Madde 1 – Amaç

Madde 2 – Kapsam

Madde 3 – Tanımlar

İkinci Kısım – Tüketicinin Korunması

ve Aydınlatılması

Madde 4 – Ayıplı Mal ve Hizmetler

Madde 5 – Satıştan Kaçınma

Madde 6 – Taksitli Satışlar

Madde 7 – Kampanyalı Satışlar

Madde 8 – Kapıdan Satışlar

Madde 9 – Kapıdan Satışlarda Satıcının Yükümlülüğü

Madde 10 – Tüketici Kredisi

Madde 11 – Süreli Yayınlar

Madde 12 – Etiket

Madde 13 – Garanti Belgesi

Madde 14 – Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu

Madde 15 – Servis Hizmetleri

Madde 16 – Ticari Reklam ve İlanlar

Madde 17 – Reklam Kurulu

Madde 18 – Zararlı ve Tehlikeli Mal ve Hizmetler

Madde 19 – Kalite Denetimi

Madde 20 – Tüketicinin Eğitilmesi

Üçüncü Kısım – Tüketici Kuruluşları

Madde 21- Tüketici Konseyi

Madde 22 – Tüketici Sorunları Hakem Heyeti

Dördüncü Kısım- Yargılamaya ve Cezaya İlişkin Hükümler

Madde 23 – Tüketici Mahkemeleri

Madde 24 – Üretimin, Satışın Durdurulması ve Malın Toplatılması

Madde 25 – Ceza Hükümleri

Madde 26 – Cezalarda Yetki, İtiraz ve Zamanaşımı

Beşinci Kısım- Çeşitli Hükümler

Madde 27 – Denetim

Madde 28 – Laboratuvar

Madde 29 – Ödenek

Madde 30 – Diğer Hükümler

Madde 31 – Yönetmelikler ve Düzenlemeler

Madde 32 – Kaldırılan Hükümler

Madde 33 – Yürürlük

Madde 34 – Yürütme

BİRİNCİ KISIM – Amaç,Kapsam,Tanımlar

Madde 1 – Amaç

Bu Kanunun amacı, ekonominin gereklerine ve 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.

Madde 2 – Kapsam

Bu Kanun, 1 inci maddede belirtilen amaçlarla mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü hukuki işlemi kapsar.

### Madde 3 – Tanımlar

Bu Kanunun uygulanmasında;

- a) Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığını,
- b) Bakan: Sanayi ve Ticaret Bakanını,
- c) Mal: Ticaret konusu taşınır eşyayı,
- d) Hizmet: Bir ücret yada menfaat karşılığında yapılan bedeni ve/veya fikri faaliyetleri,
- e) Standart: Türk Standartını,
- f) Tüketici: Bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek veya tüzel kişiyi,
- g) Satıcı: Kamu kurum ve kuruluşları da dahil olmak üzere tüketiciye mal ve hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri,
- h) İmalatçı-Üretici: Kamu kurum ve kuruluşları da dahil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal veya hizmetleri ya da bu mal veya hizmetlerin hammaddelerini yahut ara mallarını üretenleri,
- i) Tüketici Örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf ve tüketim kooperatiflerini, ifade eder.

### İKİNCİ KISIM – Tüketicinin Korunması ve Aydınlatılması

#### Madde 4 – Ayıplı Mal ve Hizmetler

Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan veya satıcı tarafından vaadedilen veya standartında tespit edilen nitelik ve/veya 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 mal veya hizmetler, ayıplı mal veya ayıplı hizmet olarak kabul edilir.

Satın alınan malın ayıplı olduğunun anlaşılması halinde; tüketici, malı teslim aldığı tarihten itibaren 15 gün içerisinde bu malları satıcı firmaya geri vererek değiştirilmesini veya ödediği bedelin iadesini veya ayıbın neden olduğu değer kaybının bedelden indirimini ya da ücretsiz olarak tamirini talep edebilir. Tüketici bu taleplerden herhangi birisini tercihte serbesttir. Satıcı tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Ayıplı maldan ve/veya ayıplı malın neden olduğu her türlü

zarardan dolayı tüketicie karşı satıcı, bayi, acenta, imalatçı-üretici ve ithalatçı, müştereken ve müteselsilen sorumludurlar.Satılan malın ayıplı olduğunun bilinmemesi

bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz.

Satılan malın ayıbı gizli nitelikte ise veya ayıp tüketiciden hile ile gizlenmişse, satıcı 15 gün içerisinde kendisine başvurulmadığını öne sürerek sorumluluktan kurtulamaz.

Satıcı daha uzun bir süre için garanti vermemiş ise, ayıplı maldan ve ayıplı malın neden olduğu her türlü zararlardan dolayı açılacak davalar, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile malın tüketicie teslimi tarihinden itibaren 2 yıllık zaman aşımına tabidir. Ancak satıcı, satılan malın ayıbını tüketiciden hile ile gizlemiş ise, 2 yıllık zaman aşımı süresinden yararlanamaz.

Ayıplı hizmetler hakkında da yukarıdaki hükümler uygulanır. Ayıplı hizmetin yeniden görülmesi imkansızlaşmışsa veya amaca aykırı sonuçlar doğuracak nitelikte ise, bedel iadesinde tüketicinin ayıplı hizmetten sağladığı fayda kadar indirim yapılır.

Ayıplı olduğu bilinerek satın alınan mal ve hizmetler hakkında yukarıdaki hükümler uygulanmaz.

Satışa sunulacak kullanılmış, tamir edilmiş veya ayıplı mal üzerine veya ambalajına, imalatçı veya satıcı tarafından alıcının kolaylıkla okuyabileceği şekilde "Özürdür" ibaresini içeren bir etiket konulması zorunludur. Bu durum, tüketicie verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde de gösterilir.

Yalnızca ayıplı mal satan veya işyerinin bir kat ya da reyon gibi bir bölümünü sürekli olarak ayıplı mal satışına tahsis etmiş olan satıcılara yukarıdaki fıkra hükmü uygulanmaz.

## Madde 5 – Satıştan Kaçınma

Üzerinde "numunedir" veya "satılık değildir" ibaresi bulunmayan bir malın; ticari bir kuruluşun vitrininde, rafında veya açıkça görülebilir herhangi bir yerinde teşhir edilmesi, onun stokta bulunduğu anlamına gelir.Satıcı teşhir ettiği malların satışından kaçınmaz.Satılmadığı halde satılmış gibi gösteremez. Hizmetlerin satışından da haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz. Satıcı, bir mal veya hizmetin satışını, o mal veya hizmetin kendisi

tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat veya süresi kadar satın alınması ya da başka bir malın veya hizmetin satın alınması koşuluna bağlı kılamaz.

Malın ya da hizmetin belli miktar, sayı, ebat ya da süre koşuluyla satılması, teamül, ticari örf veya adetten ise, üçüncü fıkra hükmü uygulanmaz.

#### Madde 6 – Taksitli Satışlar

Taksitli satışlarda; tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeme hakkına sahiptir. Tüketici aynı zamanda, bir taksit miktarından az olmamak şartıyla bir veya birden fazla taksit ödemesinde bulunabilir. Her iki durumda da satıcı, ödenen miktara göre gerekli faiz indirimini yapmakla yükümlüdür.

Satıcı, taksitlerden birinin veya birkaçının ödenmemesi halinde kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak; ancak satıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması durumunda ve tüketicinin ifa edilmemiş bir ediminin üzerinden en az dört hafta geçmiş olması ve satıcının en az bir haftalık bir süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması koşullarıyla kullanılabilir. Taraflarca belirlenen ve tüketiciye yazılı olarak bildirilen mal veya hizmetin toplam satış fiyatı hiçbir şekilde arttırılmaz.

Taksitli satışlarda satıcı, aşağıdaki bilgileri yazılı olarak bildirmek ve taraflar arasında akdedilen sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek zorundadır.

- a) Mal ve hizmetlerin peşin satış fiyatı,
- b) Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek toplam satış fiyatı,
- c) Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve gecikme faiz oranı,
- d) Ön ödeme tutarı,
- e) Ödeme planı.

#### Madde 7 – Kampanyalı Satışlar

Gazete, radyo, televizyon ilanı vesair yollarla halka duyurularak düzenlenen kampanyalara iştirakçi kabul etmek suretiyle ve malın veya hizmetin bilahere teslim edilmesi veya yerine getirilmesi vaadiyle yapılan satışlarda, ilan ve taahhüt edilen mal ve hizmetlerin teslimatının zamanında yapılmaması, fiyat, nitelik ve miktarında anlaşmalara aykırı davranılması durumunda, satıcı, bayi, acenta, temsilci, imalatçı-üretici ve ithalatçı müştereken ve müteselsilen sorumludur.

Kampanyalı satış olarak nitelendirilemeyen ancak, malın veya hizmetin bilahere teslim veya yerine getirilmesi koşuluyla yapılan her türlü satışlar da birinci fıkra hükmüne tabidir.

Kampanyalı satışlarda satıcı, 6 ıncı maddenin üçüncü fıkrasında belirtilen bilgilere ek olarak, “kampanya bitiş tarihi” ve “malın veya hizmetin teslim veya yerine getirilme tarih ve şekli”ne ilişkin bilgileri de yazılı olarak vermekle yükümlüdür. Taksitle yapılan kampanyalı satışlarda, 6 ıncı maddenin birinci ve ikinci fıkra hükümleri de uygulanır.

#### Madde 8 – Kapıdan Satışlar

Kapıdan satışlar; işyeri, fuar, panayır gibi satış mekanları dışında, önceden mutabakat olmaksızın yapılan değeri 1.000.000 Türk Lirasını aşan, tecrübe ve muayene koşullu satışlardır.

Bu tür satışlarda; tüketici, yedi günlük tecrübe ve muayene süresi sonuna kadar malı, kabul veya hiçbir gerekçe göstermeden, reddetmekte serbesttir.Satıcı almış olduğu bedeli, kıymetli evrakı ve tüketiciyi bu hukuki işlemde dolayı borç altına sokan her türlü belgeyi, cayma bildiriminin kendisine iadeli taahhütlü mektup ya da noter aracılığı ile ulaşması veya bizzat teslim edilmesi tarihinden itibaren 10 gün içerisinde tüketiciye iade etmekle ve 20 gün içerisinde de malı geri almakla yükümlüdür.

Tüketici, malı kendisine teslim anındaki durumu ile geri vermekle ve kullanım sözkonusu ise, kullanma dolayısıyla malın ticari değerindeki kaybı tazminle yükümlüdür.Malın tüketicinin zilyesinde bulunması, başlıbaşına bir değer azalmasını ifade etmez.

Mal veya hizmetin iadesi imkansızlaşmış veya iade amaca aykırı hale gelmişse tüketici, bu mal veya hizmetten sağladığı fayda kadar bir bedeli satıcıya ödemekle yükümlüdür. Satıcının mal veya hizmeti işyeri dışında satışa sunması, teamül, ticari örf veya adetten ise, bu madde uygulanmaz. Taksitle yapılan kapıdan satışlarda, ayrıca 6 ıncı madde hükümleri de uygulanır.

Birinci fıkrada belirtilen 1.000.000 liralık değer, her yılın Ekim ayı sonunda Devlet İstatistik Enstitüsü'nün Toptan Eşya Fiyatları Endeksinde meydana gelen ortalama fiyat artışı oranında artar.Bu durum, Bakanlıkça her yıl Aralık ayı içinde Resmi Gazetede ilan edilir.

#### Madde 9 – Kapıdan Satışlarda Satıcının Yükümlülüğü

Kapıdan satışlarda satıcı, hazırladığı sözleşme, fatura veya tesellüm makbuzu ile birlikte en az 12 punto siyah koyu harflerle yazılmış “Tüketicinin hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin yedi gün içerisinde malı reddederek alım-satım işleminden cayma hakkının var olduğunu ve cayma ihbarının satıcıya bildiri tarihinden itibaren on gün içinde de tüketicinin vermiş olduğu bedelin, kıymetli evrakın ve tüketiciyi bu hukuki işlemde dolayı borç altına sokan her türlü belgenin satıcı tarafından iade edileceği”ni bildiren bir belgeyi; sahip olduğu hakların

kendisine anlatıldığını, cayma hakkını açıklayan belgenin kendisine teslim edilip satıcının açık adresinin bildirilmiş olduğunu beyan eden ve tüketici tarafından da imzalanmış olan bir tutanak karşılığında tüketiciye vermekle yükümlüdür.

Satıcı tüketiciden almış olduğu imzalı belgeyi bir uyuşmazlık halinde mahkemeye ibraz etmekle yükümlüdür.Satıcının bu belgeyiğ ibraz edememesi halinde, satıcının bu belgede belirtilmiş olan borçlarını yerine getirmemiş olduğu kabul edilir.

#### Madde 10 – Tüketici Kredisi

Tüketicilerin banka veya benzeri finans kurumlarına bir mal veya hizmeti satın almak amacıyla tüketici kredisi almak için başvuruları durumunda banka veya finansman kuruluşları ile tüketiciler arasında yazılı bir sözleşmenin yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının da tüketiciye verilmesi zorunludur.Taraflar arasında akdedilen sözleşmede öngörülen kredi şartları, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhinde

değiştirilemez.

Sözleşmede;

- a) Faizin hesaplandığı yıllık oran,
- b) Ödeme tarihleri, anapara, faiz, fon ve diğer masrafların ayrı ayrı belirtildiği ödeme planı,
- c) Tüketici kredisi tutarı,
- d) Faiz ve diğer unsurlarla birlikte toplam borç tutarı,
- e) İstenecek teminatlar,
- f) Gecikme faizi oranı,
- g) Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
- h) Kredinin vadesinden önce kapatılmasına ilişkin şartlar,

Aranır.

Tüketici, banka veya finans kurumlarına borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi aynı zamanda vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir.Her iki durumda da banka veya finans kurumları, ödenen miktara göre gerekli faiz, komisyon indirimini yapmakla yükümlüdürler.



Banka veya finans kurumlarının, tüketici kredisini, belirli bir mal veya hizmetin satın alınması ya da belirli bir satıcı ile yapılacak hukuki işlem koşulu ile vermeleri durumunda bunlar, satılan malın ayıbından ötürü tüketiciye karşı satıcı ile müştereken ve müteselsilen sorumlu olurlar.

#### Madde 11 – Süreli Yayınlar

Süreli yayınlara abone olan tüketiciler, abonelik sözleşmesinde yer alan fiyat ve niteliğe ilişkin koşullara aykırı davranılması halinde, abone işlemlerini yapan sorumlu kişiye ya da yayın kurumuna isteklerini yazılı olarak bildirmek kaydıyla aboneliklerine tek taraflı son verebilirler. Yayıncı, abone ücretinin geri kalan kısmını hiçbir kesinti yapmaksızın 15 gün içinde iade etmekle yükümlüdür. Tüketicinin aboneliğe son verme isteği; yazılı bildirim satıcıya ulaştığı tarihten itibaren günlük yayınlarda 15 gün, haftalık yayınlarda 1 ay, aylık yayınlarda 3 ay sonra yürürlüğe girer. Daha uzun süreli yayınlarda ise, bildirimden sonraki ilk yayını müteakiben yürürlüğe konulur.

#### Madde 12 – Etiket

Ticaret konusu olan ve perakende satışa arz edilen malların veya ambalajların yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir, okunabilir şekilde o malın menşei, cinsi ve fiyatı hakkında bilgileri içeren etiket konulması mümkün olmayan hallerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunludur. Hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listeler de birinci fıkraya göre düzenlenerek asılır.

Bakanlık, etiket ve tarife listelerinin şeklini, içeriğini, usul ve esaslarını bir yönetmelikle düzenler.

Belediyeler, bu madde hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle görevlidirler.

#### Madde 13 – Garanti Belgesi

İthalatçı veya imalatçı firmalar ithal ettikleri veya ürettikleri sanayi malları için garanti belgesi düzenlemek zorundadırlar. Garanti belgesinin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğu tüketicinin malı satın aldığı satıcı, bayi, acenta ya da temsilciliklere aittir. Garanti süresi malın teslim tarihinden başlar ve asgari bir yıldır. Garanti belgeleri, satın alınan mala ilişkin faturanın tarih ve sayısı ile bandrol ve seri numarasını içermek zorundadır.

Satıcı; garanti belgesi kapsamındaki malların, garanti süresi içerisinde, gerek malzeme ve işçilik gerekse montaj hatalarından dolayı arızalanması halinde malı işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin tamir ile yükümlüdür.

Garanti süresi içerisinde sık sık arızalanması sonucu maldan yararlanamamanın süreklilik arzemesi veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması hallerinde, tüketici, malın ücretsiz olarak yenisi ile değiştirilmesini

satıcıdan talep edebilir. Satıcı bu talebi rededemez. Tüketicinin bu talebine karşı satıcı, bayi, acenta, imalatçı-üretici ve ithalatçı müştereken ve müteselsilen sorumludurlar.

Tüketicinin malı kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar, iki ve üçüncü fıkra hükümleri kapsamı dışındadır. Bakanlık, hangi sanayi mallarının garanti belgesi ile satılmak zorunda bulunduğunu ve bu malların arızalarının tamiri için gereken azami süreleri Türk Standartları Enstitüsü ile birlikte müştereken tespit ve ilanla görevlidir.

#### Madde 14 – Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu

Sanayi mallarından ithal edilmiş olanların, bakım, onarım ve kullanılmasına ait tanıtma ve kullanım kılavuzlarının aslına uygun Türkçe tercümeleriyle, yurt içinde üretilenlerin bakım, onarım ve kullanılmasını gösterir Türkçe tanıtım ve kullanım kılavuzlarıyla birlikte satılması zorunludur. Bakanlık, sanayi mallarından hangilerinin tanıtma ve kullanım kılavuzu ile satılmak zorunda bulunduğunu Türk Standartları Enstitüsü ile birlikte tespit ve ilanla görevlidir.

#### Madde 15 – Servis Hizmetleri

İthalatçı ve imalatçılar sattıkları sanayi malları için o malın Bakanlıkça tespit ve ilan edilen kullanım ömrü süresince, bakım, onarım ve servis hizmetlerini yürütecekleri istasyonları kurmak ve yeterli sayıda teknisyen kadrosu ile yedek parça stoku bulundurmaları zorundadırlar.

Bakanlık, hangi mallar için servis istasyonları kurulmasının zorunlu olduğu ile servis istasyonlarının kuruluş ve işleyişine dair usul ve esasları Türk Standartları Enstitüsü ile müştereken tespit ve ilanla görevlidir.

#### Madde 16 – Ticari Reklam ve İlanlar

Ticari reklam ve ilanların yasalara ve genel ahlaka uygun, dürüst ve doğru olmaları esastır.

Tüketici aldatıcı, yanıltıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, tüketicinin can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, şiddet hareketlerini ve suç işlemeye özendirici, kamu sağlığını bozucu, hastaları, yaşlıları, çocukları ve özürllüleri istismar edici reklam ve ilanlar yapılmaz.

#### Madde 17 – Reklam Kurulu

Ticari reklam ve ilanlarda uyulması gereken ilkeleri belirlemek, bu ilkeler çerçevesinde ticari reklam ve ilanları incelemek ve inceleme sonucuna göre 16 ncı madde hükümlerine aykırı hareket edenleri cezalandırmak, sözkonusu reklam ve ilanları durdurmak ve/veya aynı yöntemle düzenlemek hususlarında Bakanlığa öneride bulunmakla görevli bir Reklam Kurulu kurulmuştur.

Reklam Kurulu, ticari reklam ve ilanlarda uyulması gereken ilkeleri belirlemede; ülke koşullarının yanısıra, reklamcılık alanında evrensel kabul görmüş tanım ve kuralları da dikkate alır.

Başkanlığı, Bakanın görevlendireceği ilgili Genel Müdür tarafından yürütülen Reklam Kurulu;

- a) Bakanlıkça, yükseköğretim görmüş ve iktisat, maliye, hukuk ve işletmecilik dallarından birinde veya birkaçında en az 10 yıllık tecrübesi bulunan kişiler arasından görevlendirilecek bir üye,
- b) Adalet Bakanlığı'nca bu Bakanlıkta idari görevlerde çalışan hakimler arasından görevlendirilecek bir üye,
- c) Türkiye Radyo-Televizyon Kurumu'nca görevlendirilecek bir üye,
- d) Yükseköğretim Kurulunun reklamcılık alanında uzman üniversite öğretim elemanları arasından seçeceği bir üye,
- e) Türk Tabipleri Birliği Merkez Konseyi'nin görevlendireceği bir üye,
- f) Türkiye Barolar Birliğinin görevlendireceği bir üye,
- g) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin görevlendireceği bir üye,
- h) Ankara, İstanbul ve İzmir Gazeteciler Cemiyetlerinin kendi aralarından seçeceği bir üye,
- i) Reklamcılar derneklerinin veya varsa üst kuruluşlarının seçeceği bir üye,
- j) Tüketici Konseyinin Konseye katılan tüketici örgütü temsilcileri arasından seçeceği bir üye,
- k) Türkiye Ziraat Odaları Birliğinin görevlendireceği bir üye,
- l) Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Konfederasyonunun görevlendireceği bir üye,
- m) Türk Standartları Enstitüsünden bir üye,
- n) Diyanet İşleri Başkanlığından bir üye,
- o) Mühendis Odaları Birliğinden bir üye,

p) İşçi Konfederasyonlarından iki üye,

Olmak üzere onyedü üyeden oluşur.

Kurul üyelerinin görev süreleri üç yıldır. Süresi bitenler yeniden görevlendirilebilir veya seçilebilir. Üyelikler herhangi bir sebeple boşaldığı takdirde boşalan yerlere üçüncü fıkra esasları dahilinde bir ay içerisinde görevlendirme veya seçim yapılır. Kurul ayda en az bir defa veya ihtiyaç duyulduğu her zaman Başkanın çağrısı üzerine toplanır.

Kurul, Başkan dahil en az dokuz üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların çoğunluğu ile karar verir.

Kurul, gerekli görülen hallerde sürekli ve geçici olarak görev yapmak üzere özel ihtisas komisyonları kurabilir. Kurulun bu komisyonlarda görev yapmasını uygun göreceği kamu personeli, ilgili kamu kuruluşlarınca görevlendirilir.

Kurul üyeleri ile özel ihtisas komisyonu üyelerinden kamu görevlisi olanlara verilecek huzur hakkı ve kamu görevlisi olmayan kurul üyelerine ödenecek huzur ücreti Bakanlıkça belirlenir.

Kurulun sekreteryaya hizmetleri Bakanlık tarafından yerine getirilir. Reklam kurulunun görevleri, kuruluş, çalışma usul ve esasları ile sekreteryaya hizmetlerinin ne suretle yerine getirileceği Bakanlık tarafından çıkarılacak bir yönetmelikle belirlenir.

#### Madde 18 – Zararlı ve Tehlikeli Mal ve Hizmetler

Tüketicinin kullanımına sunulan mal ve hizmetlerin kişi ve çevre sağlığına zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu malların emniyetle kullanılabilmesi için üzerine veya ekli kullanım kılavuzlarına, bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar, açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulur veya yazılır. Bakanlık, hangi mal ve hizmetlerin açıklayıcı bilgi ve uyarıları taşınması gerektiğini ve bu bilgi ve uyarıların şeklini ve yerini Türk Standartları Enstitüsü ile birlikte tespit ve ilanla görevlidir.

#### Madde 19 – Kalite Denetimi

Bakanlık, tüketicinin can ve mal güvenliği ile fizik ve çevre sağlığına ve bu konularda bilgilendirilmesine ilişkin, standartına göre veya standartı yoksa standarda esas teşkil etmek üzere belirlenecek özelliklere

göre yapılacak kalite denetimi ile mal, hizmet ve tesislerin belgelendirilmesi hakkındaki usul ve esasları, Türk Standartları Enstitüsünün görüşünü alarak tespit ve ilanla görevlidir.

Ancak 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu uyarınca Turizm Bakanlığından belgeli ve belgelendirilecek tesisler bu uygulamadan muaftır.

#### Madde 20 – Tüketicinin Eğitilmesi

Tüketicinin eğitilmesi konusunda her derecedeki okulların ders programlarına Milli Eğitim Bakanlığınca gerekli ilaveler yapılır.

Tüketicinin eğitilmesi ve aydınlatılması için kitap, mecmua ve broşür çıkarılmasına ve tüketicinin bilinçlendirilmesi için radyo ve televizyonlarda programlar düzenlenmesine ilişkin usul ve esaslar, Tüketici Konseyinin önerisi ile Bakanlıkça tespit ve ilan olunur.

#### ÜÇÜNCÜ KISIM – Tüketici Kuruluşları

##### Madde 21 – Tüketici Konseyi

Tüketicinin sorunlarının, ihtiyaçlarının ve çıkarlarının korunmasına ilişkin gerekli tedbirleri araştırmak, sorunların tüketici lehine çözülmesi için alınacak tedbirlerle, bu Kanunun uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri ilgili mercilere iletmek amacıyla, Bakanlığın koordinatörlüğünde bir “Tüketici Konseyi” kurulur. Tüketici Konseyi, Bakanın veya görevlendireceği bir bakanlık görevlisinin başkanlığında, Adalet, İçişleri, Maliye, Milli Eğitim, Sağlık, Ulaştırma, Tarım ve Köyişleri, Turizm ve Çevre Bakanlıkları ile Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Hazine Müsteşarlığı, Dış Ticaret Müsteşarlığı, Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı, Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı, Milli Prodüktivite Merkezi, Diyanet İşleri Başkanlığı, Türk Belediyecilik Derneği, İşçi Sendikaları Konfederasyonları, Türkiye Milli Kooperatifler Birliği, Yüksek Öğretim Kurulu, Türkiye Barolar Birliği, Türk Mimar Mühendis Odaları Birliği, Türk Eczacılar Birliği, Türk Tabipler Birliği, Türkiye Ziraat Odaları Birliği, Milli Kalite Konseyi, Ahilik Araştırma ve Kültür Vakfı ve Tüketici Örgütleri temsilcilerinden oluşur.

Tüketici Konseyini oluşturan kurum ve kuruluşların temsilcilerinin sayı ve nitelikleri ile Tüketici Konseyine katılabilmek için tüketici örgütlerinin sahip olmaları gereken asgari üye sayısı ve bu örgütlerin Tüketici Konseyine göderecekleri temsilci sayısı Bakanlıkça belirlenir. Ancak, kamu kurum ve

kuruluşlarından gelen temsilcilerin sayısı, hiçbir şekilde Tüketici Konseyinin toplam üye sayısının %50'sinden fazla olamaz. Tüketici Konseyi yılda en az bir kez toplanır.

Tüketici Konseyinin çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar Bakanlıkça çıkarılacak bir yönetmelikle düzenlenir.

## Madde 22 – Tüketici Sorunları Hakem Heyeti

Bakanlık, il ve ilçe merkezlerinde, tüketiciler ile satıcılar arasında çıkan uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla belediyelerle koordineli olarak, 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 seçeceği bir üye olmak üzere başkan dahil 5 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 sorunları hakem heyetinin

oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyelikler, belediye meclislerince re'sen doldurulur.

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin vereceği kararlar, tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilir. Uyuşmazlık konusu mal veya hizmet bedelinin 5.000.000 TL'yi aşmadığı hallerde, bu

heyetlerce verilmiş bir karar olmaksızın tüketici mahkemelerine başvurulamaz. Bu parasal sınır, her yıl 8 inci maddenin son fıkrasında gösterilen usul çerçevesinde yeniden belirlenir.

25 inci maddede cezai yaptırıma bağlanmış hususlara ilişkin uyuşmazlıklar, tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev ve yetki kapsamı dışındadır.

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin kurulması, çalışması, usul ve esasları ile diğer hususlar Bakanlıkça çıkarılacak bir yönetmelikle düzenlenir.

## DÖRDÜNCÜ KISIM – Yargılamaya ve Cezaya İlişkin Hükümler

### Madde 23 – Tüketici Mahkemeleri

Bu Kanunun uygulamasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü ihtilaflara tüketici mahkemelerinde bakılır.

Tüketici mahkemelerinin yargı çevresi, Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulunca belirlenir.

Tüketici mahkemeleri nezdinde tüketiciler, tüketici örgütleri ve Bakanlıkça açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muaftır. Tüketici Mahkemelerinde görülecek davalar Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununun Yedinci Babı, Dördüncü Fası hükümlerine göre yürütülür.

### Madde 24 – Üretimin, Satışın Durdurulması ve Malın Toplatılması

Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olması durumunda Bakanlık veya tüketici örgütleri, ayıplı seri malın üretiminin ve satışının durdurulması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için dava açabilirler.

Mahkeme, dava sonunda ayıplı malların toplatılması kararını vermişse; ayıplı malın ve ayıbın niteliğine göre bu malların, satıcıya iade edilip edilmemesine de karar verir. Ancak, malların toplatılması için yapılan her türlü masraf, aleyhine karar verilen kişi tarafından ödenmedikçe mallar kendisine iade edilmez.

Dava konusu malları satış amacıyla elde etmiş olan üçüncü kişilerin açacakları rücu davaları da asıl davaya bakan mahkemede görülür. Ayıplı malları satın alan tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle tek tek dava açma hakları saklıdır.

### Madde 25 – Ceza Hükümleri

4 üncü maddenin yedinci fıkrasında, 5 inci maddenin birinci fıkrasına,

6 ncı maddenin üçüncü fıkrasına, 7 inci maddenin üçüncü fıkrasına,

9 uncu maddenin birinci fıkrasına, 10 uncu maddenin birinci fıkrasına

ve 12 inci maddenin bir ve ikinci fıkralarına aykırı hareket edenler hakkında 5.000.000 lira para cezası uygulanır. 8 inci maddenin ikinci fıkrasına, 13 üncü maddenin bir ve ikinci fıkralarına, 14 üncü maddenin birinci fıkrasına, 15 inci maddenin birinci fıkrasına, 27 inci maddenin ikinci fıkrasına aykırı hareket edenler hakkında 10.000.000 lira para cezası uygulanır.

16 ıncı maddeye aykırı hareket edenler hakkında 200.000.000 lira para cezası uygulanır.16 ıncı maddeye aykırılık, ülke düzeyinde yayın yapan yazılı, sözlü, görsel vesair araçlar ile gerekleŒmiŒ

ise, cezanın on katı uygulanır.Bakanlık ayrıca ticari reklam veya ilanının durdurulması ve/veya aynı yöntemle düzeltmesini ilgililerden ister.Bu isteğe rağmen 16 ıncı maddeye aykırılığın devamı halinde, Bakanlık ticari reklam veya ilanının durdurulması ve/veya aynı yöntemle düzeltilmesi talebi ile tüketiciler mahkemelerine baŒvurabilir.

18 inci ve 19 uncu maddeye aykırı hareket edenler hakkında 100.000.000 lira para cezası uygulanır. Ayrıca 18 inci madde uyarınca mecburi standartına aykırı olarak imal edilen malın, tüketicinin, can ve mal güvenliği ve sağlığı ile doğrudan ilginin bulunması ve standartına intibak ettirilmesinin imkansız olması hallerinde tüketiciler mahkemesi, doğrudan veya Bakanlığın baŒvurusu üzerine üretim ve satıŒın engellenmesi için iŒyerinin kapatılmasına ve malın müsaderesine ve gerektiğinde tüketiciler ve kullanım amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılmasına karar verebilir. Bu fıkranın uygulandığı hallerde, verilir kesinleŒen iŒyeri kapatma karar zetleri, büyük harfle yazılmak suretiyle ve kapatma süresi kadar kalmak üzere kapatılan iŒyerinin göze çarpan bir yerine yapıŒtırılır.Ayrıca karar zeti mahkemece Cumhuriyet BaŒsavcılıęına bildirilir ve masrafı daha sonra faillerden alınmak üzere Ankara, İstanbul, İzmir'de yayınlanan ve tirajı yzbinin üzerinde bulunan bir veya iki gazetede ve ayrıca varsa suç yerinde yayınlanan mahalli bir gazetede derhal ilan edilir.

Yukarıdaki fıkralarda belirtilen para cezaları, suçun aynı yıl içerisinde tekerrürü halinde iki misli olarak uygulanır.Para cezaları her yılın baŒında Türk Ceza Kanununun Ek 2 inci madde hükümleri uyarınca arttırılır. Bu Kanunda yazılı fiiller hakkında verilecek idari para cezaları, bu fiiller için diğer kanunlarda yazılı cezaların uygulanmasına engel olmaz.

Madde 26 – Cezalarda Yetki, İtiraz ve ZamanaŒımı

25 inci maddenin;

a) Birinci fıkrasında düzenlenen 12 inci maddenin bir ve ikinci fıkralarına aykırılık halinde öngörülen cezalar belediye encmenlerince,



b) Üçüncü fıkrasında gösterilen cezalar Bakanlık tarafından,

c) Diğer cezalar o yerin mülki amiri tarafından verilir. Bu Kanunda düzenlenen her türlü para cezası, idari niteliktedir. Bu cezalara karşı tebliğ tarihinden itibaren en geç yedi gün içerisinde yetkili idari mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz, idarece verilen cezanın yerine getirilmesini durdurmaz ve zaruret görülmeyen hallerde evrak üzerinde inceleme yapılarak en kısa sürede sonuçlandırılır. İtiraz üzerine idare mahkemesince verilen kararlar kesindir.

25 inci maddeye göre verilen para cezaları, Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre tahsil olunur. Bu Kanunda düzenlenen idari para cezalarının verilmesine ilişkin

cezai zamanaşımı süresi bir yıldır. Zamanaşımı süresi bu Kanunun hükümlerine aykırı fiilin işlendiği tarihte başlar. Sürekli veya tekrarlanan ihlaller söz konusu ise süre, ihlalin sona erdiği ya da en son tekrarlandığı günden itibaren başlar. Karar aleyhine yargı yoluna başvurulmuş olması tahsil zamanaşımını keser. Cezalar, cezayı vermeye yetkili merci tarafından yedi gün içerisinde ilgilinin mensup olduğu meslek kuruluşuna bildirilir.

## BEŞİNCİ KISIM – Çeşitli Hükümler

### Madde 27 – Denetim

Bu Kanunun uygulanmasında, Bakanlık müfettişleri ve kontrolörleri ile Bakanlıkça ve belediyelerce görevlendirilecek personel; fabrika, mağaza, dükkan, ticarethane, depo, ambar gibi her türlü mal konulan ve/veya satılan veya hizmet sunulan yerlerde denetleme, inceleme ve araştırma yapmaya yetkilidirler.

Bu Kanunun kapsamına giren hususlarda yetkili ve görevli kişi ve kuruluşlara her türlü bilgi ve belgelerin doğru olarak gösterilmesi ve asıl ve onaylı kopyalarının verilmesi zorunludur.

### Madde 28 – Laboratuvar

Bakanlık, bu Kanunun uygulanması için laboratuvarlar kurabilir veya Bakanlıkların kurulu bulunan laboratuvarlarından istifade edebilir; kalite kontrolü yapacak resmi ve özel kuruluş laboratuvarlarında bulunması gereken asgari teknik özellikleri ilgili bakanlıklar ile müştereken tespit ve ilanla görevlidir.

Bakanlıkça yapılan denetimler sırasında alınan numunelerin tahlilleri resmi veya özel kuruluş laboratuvarlarında yaptırılabilir.Tahlil sonuçlarının standartına aykırı çıkması halinde, buna ilişkin tüm giderler üretici kişi veya kuruluş tarafından ödenir. Bu giderler, Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Kanun hükümlerine göre tahsil olunur.

#### Madde 29 – Ödenek

Bu Kanunla kurulan Tüketici Konseyi, tüketici sorunları hakem heyetleri ve Reklam Kurulunun kuruluş ve çalışmalarına ilişkin masraflar ile sair harcamalar, Bakanlık bütçesine konulacak ödenekten karşılanır. Yeni kurulacak ve sermayeleri en az yüzmilyon Lira ve daha yukarıda olan anonim ve limited şirket statüsündeki tüm ortaklıkların sermayelerinin ve sermaye artırımını halinde artan kısmın binde ikisi nisbetinde yapılacak ödemeler, TC Merkez Bankası nezdinde açılacak bir hesapta toplanır.Bu hesapta toplanan paraların yüzde beşi bu Kanunun uygulanmasında görev alan kuruluşlar tarafından, yüzde doksan beşi ise 4054 sayılı Kanunla kurulan “Rekabet Kurumu” tarafından kullanılır.

#### Madde 30 – Diğer Hükümler

Bu Kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümler uygulanır.

#### Madde 31 – Yönetmelikler ve Düzenlemeler

Bu Kanunda öngörülen yönetmelikler, Kanunun yayımı tarihinden itibaren bir yıl içerisinde ilgili kamu kuruluşları, mesleki üst kuruluşlar

ve tüketici örgütlerinin görüşleri alınarak Bakanlıkça çıkarılır.Bakanlık, bu Kanunun uygulamasıyla ilgili olarak mevzuat çerçevesinde gerekli

tedbirleri almaya ve düzenlemeleri yapmaya yetkilidir.

#### Madde 32 – Kaldırılan Hükümler

3489 sayılı Pazarlıksız Satış Mecburiyetine Dair Kanun, 632 sayılı İthal veya Yurt İçinde İmal Edilen Taşıt Araçları, Motor, Makina

Alet ve Cihazların Tanıtım ile Birlikte Satışı Hakkında Kanun yürürlükten kaldırılmıştır.

## GEÇİCİ MADDE 1

Tüketici mahkemeleri kuruluncaya kadar bu mahkemelerde görülmesi gereken davalara bakacak mahkemeleri, Hakimler ve Savcılar Yüksek

Kurulu belirler.

Madde 33 – Yürürlük

Bu Kanun yayımı tarihinden 6 ay sonra yürürlüğe girer.

Madde 34 – Yürütme

Bu Kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.