

### Haklarını Bilen Tüketici

### Kazanım Ders Notu - 25

#### » Bilinçli Tüketici Kimdir?

- Herhangi bir malı satın alarak kullanan, para karşılığı hizmetlerden yararlanan kişilere **tüketici** adı verilir.
- Herhangi bir mal veya hizmeti satın alan kişinin yasal olarak sahip olduğu haklara **tüketici hakları** denir.
- **Bilinçli Tüketici:** İhtiyacına göre alışveriş yapan, yaptığı alışverişlerde ürüne ait fiş, fatura, garanti belgesini alan, kullanım kılavuzuna göre ürünleri kullanan ve ayıplı bir mal olduğunda hakkını arayan kişidir.
- Tüketici haklarını bilmek, satın alınan ürünlerle ilgili olumsuz bir durumla karşılaştığımızda nasıl bir yol izlememiz gerektiği konusunda bize yardımcı olur.
- **Ayıplı Mal:** Etiketinde, ambalajında, reklamında bildirilenlere uymayan, hatalı ve eksik olan, tüketicinin beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran mal ve ürünlere denir.

#### Bilinçli Tüketici Ne Yapar?

- Alışverişe çıkmadan önce ihtiyaçlarımıza yönelik alışveriş listesi hazırlar.
- Alacağı mal veya hizmetlerin kaliteli ve uygun fiyatlı olmasına dikkat eder.
- Alacağı ürünlerin üzerinde TSE damgası olmasına özen gösterir.
- Satın aldığı ürünün fişini, satış sözleşmesini ve varsa garanti belgesini alır.
- Alacağı ürünün üretim ve son kullanma tarihlerine dikkat eder.
- Ürünü kullanım kılavuzuna göre kullanır.
- Hakları ihlal edilirse tüketici haklarını koruyan kurumlara başvurur.
- Fiş veya faturamız olmasına rağmen satıcı hakkımızı vermiyorsa aşağıdaki kurumları arayarak ya da dilekçe yazarak hakkımızı aramalıyız.
- **Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri**
- **Tüketici Mahkemeleri**
- **Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Gnl. Md.**
- **175 Alo Tüketici hattı**
- **Tüketici Bilgi Sistemi (www.tuketici.gov.tr)**
- **Ticaret Bakanlığı**

#### » Satışlarda Bilmemiz Gerekenler ve Haklarımız

**Taksitli Satışlar:** Taksitli satışlarda tüketici, 7 gün içerisinde bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin taksitle satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.

**Ayıplı Mal ve Hizmet:** Ambalajında, etiketinde veya kullanma kılavuzunda yer alan veya satıcı tarafından vaat edilen özelliklere aykırı olan, eksiklik içeren mal ve hizmetler ayıplı olarak kabul edilir. **Bu durumda tüketici aşağıdaki haklarını kullanabilir;**

- Malı satıcıya iade eder, mal için ödediği ücreti geri alır.
- Maldaki ayıp oranında satıcıdan indirim talep eder.
- Malın ücretsiz onarılmasını ister.
- Malın yenisiyle değiştirilmesini ister.

**Fiyat Etiketi:** Satışa sunulan malların üzerine satış fiyatını gösteren etiket konulması zorunludur. Etiket veya listede belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanır.

**Kapıdan Satışlar:** Tüketici, 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.

**Mesafeli Satış:** Genel ağ ve telefon üzerinden yapılan satışlardır. Satıcı ve sağlayıcı, siparişin kendisine ulaştığı andan itibaren siparişi 30 gün içinde yerine getirmelidir. Tüketici 14 gün içinde gerekçe göstermeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.

**Garanti Belgesi:** Üreticiler ürettikleri, ithalatçılar ithal ettikleri mallar için garanti belgesi düzenlemelidir. Garanti süresi, malın teslim alındığı tarihten itibaren en az iki yıldır. Garanti süresi içerisinde arızalanan mallar için satıcı, tüketici lehine işlem yapmalıdır.

**Ticari Reklamlar ve İlanlar:** Tüketicuyu aldatıcı, yanıltıcı, suç işlemeyi özendirici vb. reklamlar ve ilanlar yapılamaz. Bu tür reklamlar veya ilanlar hakkındaki şikayetlerinizi [www.tuketiciakademisi.gov.tr](http://www.tuketiciakademisi.gov.tr) genel ağ adresinden yapabilirsiniz.