



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



**4077 SAYILI**

**TÜKETİCİNİN KORUNMASI  
HAKKINDA KANUN  
YENİLENDİ**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



**HEDEF**  
**DAHA BİLİNÇLİ**  
**TÜKETİCİ**  
**DAHA ÇAĞDAŞ**  
**TÜKETİCİ HAKLARI**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



# MAL TANIMI

- **Taşınır eşya**
- **Konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallar**
- **Elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü v.b. GAYRİ MADDİ MALLAR**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



# **AYIPLI MALDA İADE SÜRESİ**

**Tüketici, açık ayıbbı,  
malı teslim aldığı tarihten itibaren  
30 gün içerisinde  
satıcıya bildirmekle yükümlüdür**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



# AYIPLI MALDA TÜKETİCİNİN SEÇİMLİK HAKLARI BEŞE ÇIKARILDI

- **Sözleşmeden dönme**
- **Malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi**
- **Ayıp oranında bedel indirimi**
- **Ücretsiz onarım isteme**
- **TAZMİNAT TALEP ETME**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



# SÖZLEŞMELERDEKİ HAKSIZ ŞARTLAR

- **Tüketici ile müzakere edilmeden tek taraflı olarak sözleşmeye konulan iyi niyet kurallarına aykırı düşecek ve tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartları HAKSIZ ŞART olup bu şartlar tüketici için BAĞLAYICI DEĞİLDİR**
- **Standart sözleşmelerdeki haksız şartlar geçersizdir.**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



• **DEVRE TATİL**

• **PAKET TURLAR**

**YASA KAPSAMINA ALINDI.**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



## TAKSİTLİ SATIŞLAR

- **Tüketicinin temerrüde düşmesi konusu tüketicinin lehine tekrar düzenlendi.**
- **Satıcı, kalan borcun tümünün ifa edilmesini; birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi,**
- **Ödenmeyen taksit toplamının satış bedelinin en az onda biri olması durumunda talep edecektir.**
- **Her bir taksit için kıymetli evrak nama yazılı olacaktır.**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



## KAMPANYALI SATIŞ

- **Bakanlık izni ile yapılacaktır**
- **Bakanlık hangi tür satışların izne tabi olacağını,uyulması gereken usul ve esasları tespit edecektir.**
- **Sözleşmede aksi kararlaştırılmadıkça, ön ödeme tutarı satış bedelinin %40'ından fazla olamaz**
- **Malın veya hizmetin teslim süresi 12 ayı, konutlarda 30 ayı aşamaz.**
- **Tüketici ödemelerini bitirdikten sonra malın/hizmetin ifası en geç 1 ay içinde yapılmak zorundadır.**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



## KAPIDAN SATIŞ

- **Kapıdan satış yapan firmaların tabi olacağı usul ve esaslar Bakanlıkça belirlenecektir**
- **7 günlük cayma süresi dolmadan, tüketiciden peşinat ve borç senedi alınmayacaktır**
- **Sözleşme tarihi, tüketicinin el yazısı ile yazılacaktır**

**KÖTÜ NİYETLİ SATICILAR TARAFINDAN CAYMA HAKKINI ORTADAN KALDIRMAYA YÖNELİK GİRİŞİMLER ÖNLENECEKTİR**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



## MESAFELİ SÖZLEŞMELER

- **İnternet ortamındaki satışlar yasa kapsamına alınmıştır**
- **Bu tür satışlarda; tüketiciye verilmesi zorunlu bilgiler hakkında Bakanlıkça Tebliğ çıkarılacaktır**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



# TÜKETİCİ KREDİSİ

## BORÇLUNUN TEMERRÜDE DÜŞMESİNDE YAPILAN İYİLEŞTİRMELER

- **Birbirini izleyen iki taksidin ödenmemesi**
- **1 haftalık süre verilerek muacceliyet uyarısında bulunulması ZORUNLUDUR**
- **Temerrüt faizi akdi faizin % 30 unu geçmeyecek**
- **Asıl borçluya başvurmadan, kefilden borcun ifası istenmeyecektir**
- **Kredi veren, teminat olarak kıymetli evrak almayacaktır**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



## KREDİ KARTLARI

- **Kredi veren, faiz artırımını 30 gün önceden bildirmek zorundadır**
- **Artırılan faiz oranı geriye dönük uygulanamaz**
- **Tüketici 60 gün içinde borcunu öderse faiz artışından etkilenmez**
- **Satıcı, tüketiciden mal/hizmet bedeli dışında komisyon v.b. ilave ödemede bulunmasını isteyemez.**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



## SÜRELİ YAYINLAR

- **Promosyon kampanyaları kültür ürünleriyle sınırlandırılmıştır.**
- **Promosyon dağıtımının; kampanya başlamadan önce ilan edilmesi zorunluluğu getirilmiştir.**
- **Promosyon konusu ürünün, son kupon tarihinden en geç 30 gün sonra teslim edilmesi zorunludur.**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



## ABONELİK SÖZLEŞMELERİ

- **Tüketici, yazılı olarak bildirmek kaydıyla abonelik sözleşmelerine tek taraflı olarak son verebilir**
- **Satıcı, tüketici talebini en geç 7 gün içinde yerine getirmek zorundadır**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



## **FİYAT ETİKETİ**

- **Etiket fiyatı ile kasa fiyatı arasında bir fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat üzerinden satış yapılacaktır.**
- **Fiyatı, Bakanlar Kurulu, Kamu Kurum ve Kuruluşları ve Meslek kuruluşları tarafından belirlenen mal ve hizmetin bu bedelin üzerinde bir fiyatla satışa sunulması yasaklanmıştır.**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



# **GARANTİ SÜRESİ**

**Asgari garanti süresi  
1 yıldan 2 yıla  
çıkartılmıştır**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



## TİCARİ İLAN VE REKLAMLAR

- **Reklam ve İlanlar; Kanunlara, Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, Kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, dürüst ve doğru olmaları esası eklenmiştir.**
- **Reklam veren, ticari reklam ve ilanlarda yer alan somut iddiaları ispatla yükümlüdür.**
- **Reklam veren, reklam ajansı ve mecra kuruluşları müştereken sorumludur.**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



## TÜKETİCİ MAHKEMELERİ

- **Tüketici örgütlerince açılacak davalarda Bilirkişi ücreti Bakanlıkça ödenecektir.**
- **Tüketici davaları, tüketicinin ikametgahı Mahkemesinde açılacaktır.**
- **Bakanlığın ve Tüketici Örgütlerinin genel tüketici sorunları hakkında dava açması hakkı tesis edilmiştir.**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



## ÜRETİMİN, SATIŞIN DURDURULMASI

- **Satışa sunulan bir seri malın, ayıplı olduğunun Mahkeme kararıyla tespit edilmesi halinde satış geçici olarak durdurulur.**
- **Mahkeme kararının tebliğinden itibaren en geç 3 ay içinde, ayıbın ortadan kaldırılması için firma uyarılır.**
- **Ayıp ortadan kaldırılamaz ise; toplanır veya toplattırılır. Risklerine göre kısmen veya tamamen imha edilir veya ettirilir.**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



# **TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETLERİ**

**500 milyon TL'nin  
altında olan uyuşmazlıklarda  
HAKEM HEYETİ KARARLARI  
BAĞLAYICI OLACAKTIR**



T.C.  
SANAYİ VE TİCARET  
BAKANLIĞI



## KREDİ KARTI MAĞDURLARINA ÇÖZÜM

- İCRA TAKİBİ AŞAMASINA GELEN VEYA İCRA TAKİBİNDE OLAN KREDİ KARTI BORÇLARI;
- TEMERRÜT TARİHİNDEKİ ANAPARAYA, YILLIK %50 Yİ GEÇMEMEK ÜZERE GECİKME FAİZİ
- 12 EŞİT TAKSİTTE ÖDEME
- HER TÜRLÜ TAKİP; İLK TAKSİDİN ÖDENMESİYLE DURUR, SON TAKSİDİN ÖDENMESİYLE TÜM SONUÇLARIYLA ORTADAN KALKAR
- TÜKETİCİ 1 AY İÇİNDE YAZILI MÜRACAAT ETMEK ZORUNDADIR.