

Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünün 26.10.2015 tarihli ve 11311084 sayılı yazısı (Tüketici Kanunu)

T.C.
GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü

Sayı : 48090409/401.02.06

Konu : Tüketici Kanunu.

TÜRKİYE ODALAR VE BORSALAR BİRLİĞİ
Dumlupınar Bulvarı No:252 (Eskişehir Yolu 9. Km.) 06530
Çankaya/ANKARA

Bilindiği üzere, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Kanunun ilgili hükümleri ile ilgili olarak muhtemel tüketici mağduriyetlerinin önüne geçmek amacı ile muhatapların bilgilendirilmesi ve gerekli önlemlerin alınması ihtiyacı hasıl olmuştur. Buna göre, başta satıcılar olmak üzere üretici ve ithalatçıların aşağıda sayılan yükümlülüklerle uygun hareket etmeleri gerekmektedir.

Garanti Belgesi Yönetmeliği' nin **"Garanti belgesi düzenleme zorunluluğu"** başlıklı 5 inci maddesinin birinci fıkrasında; **"Üretici ve ithalatçılar, tüketicilere yönelik olarak ürettikleri veya ithal ettikleri, bu Yönetmeliğe ekli listede ver alan kullanılmamış mallar için garanti belgesi düzenlemek zorundadırlar."** ve aynı maddenin ikinci fıkrasında; **"Bu Yönetmelik hükümlerine uygun olarak hazırlanacak garanti belgesinin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi ve bu yükümlülüğün yerine getirildiğinin ispatı satıcıya aittir."** hükümleri yer almaktadır. Garanti belgesinin tanımı Garanti Belgesi Yönetmeliği' nin 3 üncü maddesinde yapılmıştır. Tanım gereği satılan mallara ilişkin faturalar garanti belgesi yerine geçmemekte olup, garanti belgesinin ayrıca düzenlenmesi gerekmektedir. Diğer taraftan, **garanti belgesinin tüketiciye teslim edildiğinin ispatını sağlayacak önlemlerin satıcı tarafından alınması gerekmektedir.**

Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliği' nin **"Tanıtma ve kullanma kılavuzu düzenleme zorunluluğu"** başlıklı 5 nci maddesi gereği; Tüketicinin kullanımına sunulan malların **Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla satılması zorunludur.** Söz konusu kılavuz, üretici veya ithalatçı tarafından hazırlanmak ve **satıcı tarafından tüketiciye verilmek zorundadır. Satıcı ayrıca bu belgenin tüketiciye teslim edildiğinin ispatıyla da yükümlüdür.**

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği' nin **"Servis istasyonlarının sorumlulukları"** başlıklı 10 uncu maddesinin dördüncü fıkrası gereği; **"Kullanım ömrü süresince malın yetkili servis istasyonlarındaki bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirim tarihinde, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir. "**

Aynı Yönetmeliğin **"Üreticinin, ithalatçının ve satıcının sorumluluğu"** başlıklı 14 üncü maddesinin yedinci fıkrasında; **"Garanti süresi içerisinde arızalı malın satıcıya teslim edilmesi halinde satıcının, teslim edilen arızalı mallar ile ilgili olarak malın teslim alındığına dair bir belge düzenlemesi zorunludur. Bu belgede Yönetmeliğin 11 inci maddesinin birinci fıkrasında belirtilen hususlar yer alır."** şeklinde ifade edilmiştir. Ayrıca Yönetmeliğin aynı

maddesinin dördüncü fıkrasında garanti süresi içerisinde yetkili servis istasyonuna teslim edilen arızalı mallar için; **“Malın garanti süresi içerisinde yetkili servis istasyonuna veya satıcıya tesliminden itibaren arızasının on iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmesi zorunludur. Benzer özelliklere sahip başka bir malın tüketici tarafından istenmemesi halinde üretici veya ithalatçılar bu yükümlülüğünden kurtulur. Buna ilişkin ispat yükümlülüğü üretici veya ithalatçıya aittir.”** hükmüne yer verilmiştir.

Bu çerçevede; satıcıların, üreticilerin ve ithalatçıların bu yükümlülüklere uygun hareket etmeleri ve anlaşmazlık halinde söz konusu mevzuat hükümlerine uygun hareket edildiğini ispat etmek için gerekli önlemleri almaları gerekmektedir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Mikayil KILIÇ
Bakan a.
Genel Müdür Yardımcısı